

‘각자의 그릇에 담아낸 다채로운 말들’

사람의 감정과 행동이 ‘그릇’으로 표현되듯,
감정노동자들의 다양한 모습들이 하나의 ‘그릇’이며,
그 ‘그릇’에 담긴 말들을 이곳에 다시 풀어냄을 나타내었습니다.





대전지역 복지센터, 유치원, 콜센터, 테마파크 등에서 다양한 감정노동을 하며 함께 살고 있는 우리의 가족, 이웃들의 생생한 목소리를 담았습니다. 감정노동자들이 일상적으로 감당해온 정신적, 신체적 고통을 고스란히 느낄 수 있는 가슴 아픈 이야기들입니다.

감정노동자들의 감정노동을 보호하기 위해 2018년 ‘감정노동자 보호법’이 제정되고, ‘고객 응대근로자 건강보호 가이드라인’, ‘업종별 매뉴얼’등 제도들이 뒤따라 만들어졌습니다.

대전광역시 또한 2019년 ‘대전시 감정노동자 보호 조례’를 제정하고, ‘대전시 감정노동 보호 위원회’를 운영하면서 대전지역 감정노동자들의 목소리에 관심을 두고 실태조사 및 처우 개선 노력을 진행하고 있습니다.

그러나 여전히 당사자인 감정노동자들이 체감하는 개선 효과는 미비합니다.

법과 제도적 보호장치가 현실에서 실효성 있게 작동하지 않음으로써 감정노동자들이 감당해야 할 몫은 여전히 무겁고 크게만 느껴집니다. 법, 제도의 실효성 있는 운영과 함께 서비스 이용자로서 대전시민들의 인식개선과 노력이 필요합니다.

우리 사회는 오랜 기간 서비스 이용자들의 권리보호만을 강조하면서 감정노동자의 노동인권에 대한 인식은 부재했습니다. 그러나 서비스노동자들의 노동인권이 존중되고, 자신의 노동에 자부심을 느낄수록 그 혜택은 이용자들인 시민들에게 돌아옵니다.

아는 만큼 보이고 보이는 만큼 느낄 수 있다고 했습니다.

2023년 감정노동존중 수기 공모전 글을 함께 읽어볼 것을 추천합니다.

민주노총 대전지역본부 본부장 김울현



감정노동자들의 80%가 우울증 위험군에 속해 있다고 합니다. 고객으로부터 폭언과 무리한 요구 등을 경험한 노동자들은 90% 수준이라고 합니다.

2018년 감정노동자보호법이 생겼지만, 여전히 감정노동자들의 직무 스트레스 및 우울감은 낮아지고 있지 않습니다.

센터에서는 올해 두 번째 수기공모전을 진행했습니다. 작년에 비해 다양한 직군의 감정노동자들이 참여해 주셨습니다. 사례관리사, 어린이집 선생님, 콜센터 상담사, 간호사, 역무원, 영양보호사 등등. 함께 해주신 모든 분께 감사드립니다.

수기 공모를 통해 센터에서는 감정노동 현장의 고충을 들여다보고, 노동자들에게는 공감과 위로를 주고자 하였습니다. 특히 코로나19 상황에서 가중된 업무를 이겨냈던 감정노동자들에게 공감과 위로, 치유의 기회가 되었으면 하는 바람으로 두 번째 수기공모전을 준비하게 되었습니다.

2022년, 첫 번째 수기공모전은 지역사회의 많은 반향을 일으켰습니다. 감정노동 현장의 모습을 그대로 보여주면서 시민들에게 감정노동자들에 대한 지지와 위로를 이끌어 냈습니다.

올해 수기 수상작들 역시, 현장의 아픔과 고충이 그대로 전달되고 있습니다. 많이 읽어주시고, 주변에도 알려주셨으면 합니다.

아무쪼록 이 글들이 감정노동 현장의 고충을 이해하고, 노동자들에게 위로와 지지, 연대로 이어질 수 있기를 기대합니다. 감정노동존중을 위한 대전시민들의 인식개선과 실천을 끌어낼 수 있는 기회가 되었으면 합니다.

또 대전지역의 많은 감정노동자에게 진정한 위로와 격려의 글이 되기를 희망합니다.

“당신의 따뜻한 말 한마디가 감정노동자에게 큰 힘이 됩니다”

대전광역시노동권익센터 센터장 홍춘기

김운섭(민주노총 대전지역본부 사무처장)

부족한 심사역량을 채우기 위해 감정노동 당사자인 아내의 도움도 받으면서 거의 밤을 새웠습니다.

수기 내용에 몰입할 수밖에 없을 만큼 마음을 다 쓰게 만들었기 때문입니다. 그 내용과 마음, 글 풀이의 다재다능함에 울컥거리는 감정동요, 심사를 제대로 해야 한다는 책임감, 심사 자격이 과연 있나 하는 부담감 등이 밤을 새우게 했습니다.

아내의 1차 검수가 없었다면 불가능했을 것입니다.

수기공모전에 참가한 감정노동자들이 참 많았다는 것, 그 내용들이 모두 현장감과 함께 글 풀이의 능력을 갖췄다는 점, 우열을 나눈다는 것 자체에서 오는 안타까움 등 참으로 감정동요의 하룻밤이었습니다.

먼저, 해를 거듭할수록 수기공모전 참가자가 늘고 호응이 좋다는 것은 감정노동 현실이 특별히 나아지고 있지 않다는 방증이라는 면에서 안타까움을 표하고 싶습니다.

두 번째는 이런 감정노동자의 목소리가 우리 사회에 더 크게 울려 퍼지도록 한다는 긍정성에 수기공모전의 의의를 부여하게 됩니다.

대전광역시노동권익센터의 수기공모전은 단순한 사업으로 그치는 것이 아닙니다, 감정노동자의 사회적 소통과 권리의식을 높이고 노동환경 개선을 위한 행동으로 나서는 계기가 되도록 해야 하는데, 수기공모전은 그 주요한 역할을 수행함에 틀림이 없습니다. 민주노총 대전지역본부도 더 깊은 관심과 책임감을 높이는 계기가 되었습니다.

수기공모전에 참가했던 많은 감정노동자분의 권리가 제대로 보장되는 사회를 위해 다 함께 목소리를 높이고, 다 함께 사는 세상을 위해 우리 모두 더 노력해야 하지 않을까 합니다.

김채운(시인, 대전작가회의 이사)

대전광역시 노동권익센터에서 시행한 <감정노동존중 수기공모전>은 작년에 이어 올해로 2회를 맞이하였다. 감정노동자들이 일터에서 겪는 고충과 부당함, 노동의 보람 등을 생생하게 그려내어 작품을 읽는 내내 공감과 뭉클한 감동을 자아내었다.

1차 예심을 통과한 11편이 본심에 올랐고, 총 5명의 심사위원이 작품마다 개별점수를 매기고 합산한 수치를 토대로, 진지한 토의를 거쳐 순위를 결정하였다. 작년과 비교하여 특징을 몇 가지 짚어보면, 글의 구성이나 완결성 면에서 현저하게 수준이 향상되었다는 점, 좀 더 다양한 분야의 감정노동자들이 수기 공모에 참여하였다는 점, 구태여 우열을 가려야 하는지 의문이 들 정도로 글의 수준이 높고 고른 편이었다는 점을 꼽을 수 있었다.

심사위원들의 평가는 대동소이하였다. 우선 예심을 통과한 11편의 작품 모두 평가항목 중 비중이 가장 높은 주제 적합도는 거의 디폴트값이라고 할 정도로 대부분이 만점이라는 데 이견이 없었다. 전달성이나 독창성 측면에서도 변별력이 두드러지지 않아 고심했던 것이 사실이었다. 심사위원들이 미리 채점한 점수를 합산하여 분석한 결과 간신히 1등부터 4등까지 순위를 추려낼 수 있었다.

선정된 네 작품 가운데 대상작은 나은총 씨의 「네 몸과 같이 사랑하라」, 우수작은 나아름 씨의 「나는 아직 유치원에 다닌다!」, 그리고 장려상 작은 김세은 씨의 「부서지는 파도가 해일이 되길 바라며」와 유진아 씨의 「사람이 꽃보다 아름답다」 등이었다. 노동인권의 사각지대, 열악한 노동환경에서도 자존감을 잃지 않고 나아가 자기 성장과 자아실현의 과정을 진솔하게 피력했다는 점을 높이 사고 싶다. 수상작에 선정된 분들에게는 큰 축하와 더불어 비록 입선은 하지 못했지만, 용기 내어 투고한 많은 분께도 힘찬 응원의 박수를 보낸다.

<감정노동존중 수기공모전>은 다양한 분야에서 종사하는 감정노동자들의 목소리를 경청하고, 개선의 방향을 함께 모색할 수 있는 계기를 마련했다는 점에서 의미가 크다. 나아가 공동체의 일원으로서, 노동 현장에서 소외감을 느끼지 않고 신명 나게 일할 수 있도록 독려하고 격려하는 뜻깊은 일이기도 하다. <감정노동존중 수기공모전>이 감정노동자의 권익을 대변하고 변화를 모색하려는 취지에 부합하면서, 명실상부하게 지속가능한 공모전으로 자리매김할 수 있기를 기대해본다.

한성일(중도일보 국장, 목요언론인클럽 회장)

앞으로의 삶은 더 행복하고, 감사한 일들로 가득하시길 기원하겠습니다.

고맙습니다.

안녕하세요. 사단법인 목요언론인클럽 회장을 맡고 있는 중도일보 한성일 국장입니다.

영광스럽게도 지난해에 이어 올해 두 번째로 2023년 감정노동존중 수기공모전 심사를 하게 되었습니다.

총 31편의 접수된 작품 중 대전광역시노동권익센터에서 1차 심사를 해주시고, 저희 심사위원들이 11개 작품을 읽고 엄정한 평가를 통해 최종 순위를 결정하게 되었는데요. 올해는 다양한 분야와 직종에서 많은 분이 수기공모전에 참여해 주셔서 더 인상적이었습니다. 11개 작품 모두 다 너무나 잘 쓰셔서 우열을 가리기가 참으로 힘들었습니다. 모두에게 수상의 기쁨을 드리지 못해 죄송한 마음입니다. 수상하신 분들 모두 축하드립니다.

대전광역시노동권익센터 홍춘기 센터장님과 감정노동지원팀 최현규 부장님을 비롯한 대전광역시노동권익센터 관계자님들 노고에도 깊이 감사드립니다.

가슴 절절한 작품들을 읽으며 마음이 많이 아프고 안타깝고 슬프기도 했습니다. 세상에서 갑질은 사라져야 한다고 생각합니다. 서로가 서로를 존중하고 이해하고 사랑해주는 가슴 따뜻한 세상을 기대합니다.

대전광역시노동권익센터에서 하시는 이런 감정노동존중 수기공모전과 같은 일들이 하나의 씨앗이 되고 밑알이 되어 서로를 깊이 이해하고 존중하는 세상이 되기를 간절히 소망합니다.

수기공모전에 귀한 글을 내주신 분들 모두 너무나 수고 많으셨습니다. 힘찬 응원의 박수를 보내드립니다.

귀한 작품들이 책으로 엮어져 나올 예정이니 참 잘되었습니다. 많은 분께 읽혀서 감정노동으로 인해 마음을 다치고 아파하는 분들이 더 이상 나오지 않는 행복한 세상이 되길 꿈꾸고 소망합니다.

◆ 목차 ◆

대상

네 몸과 같이 사랑하라 11p

우수상

나는 아직 유치원에 다닌다. 15p

장려상

부서지는 파도가 해일이 되길 바라며 19p

사람이 꽃보다 아름답다. 21p

입선

다음 유진 26p

작고 하찮은 것 같지만 30p

방파제 안에서 32p

도란도란한 세상을 꿈꾸며 35p

귀 아픕니다. 예? 37p

그럼에도 불구하고 함께 걷는 시간 40p

매일 그대와, 42p

희망을 건네는 고객을 기다리며 46p

어쩌면 우리의 가족도 49p

당신은 오늘 어떤 하루를 보냈나요. 53p

나는 우리 아이의 첫 번째 선생님입니다. 56p

두려움이 변하여 엄마의 소망이 되기까지_좋은 하루 되세요. 60p

웃는 얼굴 63p

감정(感情)=정을 느끼다. 66p

살아 돌아온 문자 69p

상처 줄 수 있는 자격 72p

나는 은행 고객센터 상담원입니다. 75p

감정노동으로 보는 불평등 77p

[부록]

대전광역시 감정노동자 보호 조례 80p

대전광역시노동권익센터 사업 안내 86p

대상

네 몸과 같이 사랑하라

나은총

스스로 목숨을 끊기 위해 아파트 난간을 붙잡고 울던 그녀는 선배의 진심 어린 위로로 그 손을 놓지 않았다. 사람을 살리는 그는 의사도 간호사도 아닌 자살예방팀에서 근무하는 사회복지사 선배였다. 내 눈에는 TV에 나오는 유명한 의사보다 훨씬 더 멋져 보였다. 그랬던 선배가 최선을 다하지 못했다고 자책하다가 일을 그만뒀다.

정신건강복지센터 자살예방팀에 처음 입사했을 때 내가 할 수 있는 건 선배를 졸졸 따라다니며 일을 배우는 거였다. 처음 했던 상담을 생각하면 엉망진창이었다. 목소리가 떨리고 '내가 이 사람의 우울감을 해소할 수 있을까'라는 걱정에 많은 생각이 들었다. 옆에서 상담을 지켜보던 선배는 대상자를 진심으로 위로해주고 함께 도움을 받을 수 있는 기관으로 연계해 줬으며, 치료비 지원을 받을 수 있도록 했다.

선배는 항상 열정적이었다. 지역적 특성을 고려해서 자살예방사업을 진행했으며, 자살하려는 사람을 어떻게 해야 미리 발견해서 도움 줄 수 있을지 그리고 그들의 죽음을 막을 수 있을지 고민했다. 퇴근해서도 지구대에서 자살하려는 사람이 있다는 연락이 오면 망설임 없이 나가서 상담할 정도로 열정적이었다. 나는 그런 선배의 모습을 보며 정말 사명감을 가지고 일하고 있다는 느낌을 받았으며, 존경심까지 생겼다.

경계성 성격장애(borderline personality disorder)를 진단받은 대상자가 갑자기 연락이 왔다. '여자들은 자신을 무시하니 남자 상담사를 원한다.'라며 상담 요청했고, 내가 나가서 상담을 진행한 적이 있었다. 남편이 자신을 폭행하며 자신의 인생이 힘든 이유가 남편 그리고 주변 남자들 때문이고 그래서 죽고 싶다고 하소연했다. 그렇게 상담 중 주변에서 불이 났는지 119구급차 지나가는 소리가 들렸다. 사이렌 소리가 들리자 '자신을 병원에 넣으려고 경찰에 신고한 게 아니냐?'라며 화를 내고 죽어버리겠다고 소리치며 대상자가 밖으로 뛰쳐나가 버렸다.

함께 달려 나갔다. 그녀는 매우 흥분한 모습을 보였고, 진정시키려고 하자 '너희도 남편과

똑같아! 이 상황을 피하려고만 하잖아!’라고 소리치며 도망치기 시작했다. 경찰과 119구급대원들을 불러 말리려고 했지만, 그녀는 뒷걸음질 치며 작은 가방에서 칼을 꺼내더니 자기 손목을 그으며 칼을 휘두르기 시작했다.

좁은 골목과 뒷산으로 계속 걸던 그녀는 걸으면서 ‘너희가 날 자살하게 만든 거야’, ‘내 남편 혹은 가족에게 전화하면 지금 당장 죽어버리겠어!’라고 말하며 4시간 동안 경찰과 119구급대원 그리고 우리를 피해 한없이 걷다 뛰다 반복하며 도망가기 시작했다.

그녀의 자살을 막으려고 4시간 동안 걷다 보니, 그녀는 산 중턱 낭떠러지를 등지고 섰다. 내 구두는 진흙으로 범벅이 되어있었으며, 외투에는 도깨비 풀들이 덕지덕지 붙어있었다. 경찰과 구급대원들이 다가가려고 하자 뛰어내리겠다고 협박했다. 계속되는 걸음과 뒤통박질로 몸이 지쳤다. 하지만 제일 힘든 건 그녀가 뱉는 말 한마디 한마디였다.

‘네가 내 인생을 망쳤어!’, ‘오늘 내가 죽으면 너 때문이야!’, ‘난 오늘 자살할 거고, 네가 날 죽인 거야!’라고 소리치며 울부짖었다.

처음에는 괜찮았다. 그저 자신의 힘든 마음을 표현하는 거니까 그녀가 자살하지 말아야 하니까 최선을 다해 위로하고 또 위로했다. 하지만 점점 내 마음속에 불만이 생기기 시작했다. 내가 아무리 위로해도 그녀의 팔목에서는 피가 흐르고 있었고, 한 발자국만 뒤로 가면 낭떠러지로 떨어질 위기에서 내게 화내고 욕하며, 그만 쫓아오라며 화만 냈다. 계속 그녀와 대치하는 순간 내 마음속에서 작은 악마가 속삭였다. 자살 상담을 하는 사람으로서는 절대 해서는 안 될, 상대방을 책망하는 체념의 소리였다.

누군가를 살려야 하는 내 마음속에서 들린 목소리에 누구보다 내가 놀랐다. 다행히 경찰의 제압으로 상황이 종료됐다. 그녀는 정신병원에 입원했고 나는 평소처럼 퇴근을 위해 직장으로 복귀했다. 감정이 요동쳤다. 죽어가는 누군가를 위로하고 살린다는 사명감으로 일하던 내 마음에 그녀를 책망하는 마음이 생긴 것은 정말 충격적이었다.

선배는 이런 날 보고 위로해줬다. 새가 머리 위로 지나가는 것은 막을 수 없지만, 머리에 집을 짓는 건 막을 수 있다고, 화내고 욕하고 짜증을 내는 사람과 상담하다 보면 당연히 안 좋은 생각을 하게 될 수도 있다고 하지만 그 생각을 계속 가지지 말고 나쁜 생각 났다는 걸 슬퍼한다는 것만으로도 훌륭한 거라며 위로해줬다. 그리고 함께 최선을 다해서 자살하는 사람을 살려보자고 격려해줬다. 아무리 힘든 감정노동이라도 난 선배와 일하는 하루하루가 즐거웠고 행복했다.

그러던 어느 날, 퇴근 직전 경찰에서 연락이 왔다. 00아파트 101동에서 자살시도자가 있었으며, 상담을 요청하는 전화였다. 선배는 시간이 늦었으니 내일 연락을 해보라며 하루를 마무리하고 퇴근했다.

다음날 소방서에서 전화가 왔다. 00아파트 101동에서 투신자살이 있었으며, 유가족에게 상담이 필요해 보여 연락했다는 전화였다. 투신으로 아직 몇 호에 사는 사람이 자살하였는지 알 수 없었지만, 전화를 받은 순간 사무실에는 정적이 흘렀다. 선배는 당황하며 나에게 물었다. ‘어제 자살시도 하셨던 분일까?’ ‘당연히 어제 연락이 왔던 분이겠지... 내가 최선을 다하지 않아서 그분을 살리지 못했구나...’ 라며 자책하고 슬퍼했다.

선배는 우울감에 빠져 슬퍼했다. 그리고 마음 아파했다. 아무리 늦은 시간이어도 상담을 진행하고 퇴근할 걸 그랬다며, 최선을 다하지 않았다고 자책했다. 난 그런 선배를 위로했다. 법적인 근무일 기준 3일 안에만 하면 되는 것 아니냐고 연락이 늦게 왔고 선배가 할 수 없었다고 위로했다.

2시간이 지나고 소방서에서 연락이 왔다. 확인해보니 어제 경찰에서 의뢰됐던 대상자가 아니었다. 바로 아래층 사람이 투신자살한 것이었다. 선배는 이야기를 듣자 안도의 한숨과 함께 진심 섞인 한마디를 뱉었다.

‘다행이다’

순간 다시 정적이 흘렀다. 몇 초가 흘렀을까... 선배의 눈에서는 눈물이 흘렀다. 절대로 다행이지 않았다. 누군가 자살했고 선배와 난 막지 못했다. 선배는 자신이 최선을 다하지 않았고 죄책감에 벗어나려고 다행이라는 마음이 들었던 거라며 흐느꼈다. 난 위로할 수 없었다. 내 마음 속에도 똑같이 다행이라는 생각이 들었기 때문이다. 선배는 자신의 감정을 아무리 난도질당해도, 누군가를 살린다는 사명감으로 버텼지만, 그마저도 한순간에 깨져버린 것이었다.

결국, 선배는 회사를 그만뒀다. 막을 수 없었다. 너무나 큰 감정노동을 하며 살아왔기 때문이다. 누군가의 죽을 만큼 힘든 아픔을 공감하고 도와주는 일이 얼마나 어려운지 조금은 알았기에 선배의 퇴사를 막을 수 없었다.

그렇게 시간이 흘러 나도 선배가 됐다. 나는 후배들에게 말한다. 우리가 하는 일은 최선을 다할 수 없다고, 할 수 있는 부분에서만 도와주고, 공감해주라고... ‘내 최선을 다했나?’라고

생각하다 보면 최선의 시작과 끝이 무엇인지 알 수 없기에 자책하고, 깊은 우울감에 빠진다고 말이다. 난 우리가 할 수 있는 부분에만 도와주자고 말하곤 한다.

성경에 보면 ‘네 이웃을 네 몸과 같이 사랑하라’라는 구절이 나온다. 난 이 구절의 뜻은 네 이웃을 사랑하기 전에 네 몸을 먼저 사랑하라는 걸로 느꼈다. 나를 사랑하는 만큼 이웃을 사랑하라고 말이다.

사명감을 가지고 일하는 모든 사람에게 말하고 싶다. 네 몸을 먼저 사랑하라고, 내 몸과 감정을 해하면서까지 할 필요는 없다고, 그들이 소중한 만큼 여러분도 소중하다고, 그리고 당신이 최선을 다하지 않아서 일어난 일이 아니라고 말이다.

네 몸과 같이 사랑해라.

감정노동자인 당신은 사랑받을 자격이 충분하다. 그 사랑이 넘쳐흘러 이웃에게 그 사랑을 전달하는 당신이 되길 그리고 당신의 삶에 평안함이 가득하길 바란다.



우수상



나는 아직 유치원에 다닌다!

윤소희 (가명)

<아몬드>라는 소설의 주인공 윤재는 감정을 느끼지 못하는 '괴물'이다. 우리 뇌의 측두엽 깊은 곳에 있는 감정, 특히 공포나 분노를 처리하는 편도체가 작기 때문이다. 명칭은 '아몬드'를 닮았다 하여 그리스어인 'almond(편도)'에서 유래했다. 실제 연구 결과에 따르면 편도체가 작다고 하여 작가적 상상이 더해진 윤재처럼 아무 감정도 느끼지 못하는 건 아니지만 공감 능력이 상대적으로 떨어질 수는 있다고는 한다.

입시를 준비하던 시절 나는 별다른 꿈이 없었다. 사실 막연한 꿈은 있었지만 내 점수로 턱없이 부족했고, 그저 점수에 맞춰 원서를 넣은 대학에서는 차마 4년을 버틸 용기가 나지 않았다. 뒤늦게 선택한 곳이 '유아교육과'였다. 그 선택에는 내 의지보다 주변의 영향이 더 컸다. 그렇게 한순간의 선택으로 나는 아직 유치원을 다니고 있다. 우스갯소리로 유치해서 아직도 유치원 다닌다고도 한다.

유치원은 겉보기엔 즐거운 곳이다. 사람 사이에 칸막이가 있고, 결재서류가 왔다 갔다 하는 직장에 비하면 내 의지로 하루를 즐겁게 이끌어 갈 수 있는 여건이 충분한 곳이다. 아이들과 함께할 일과를 계획할 수 있고, 천진난만한 아이들 말에 맞장구치다 보면 어느새 퇴근 시간이 임박한다.

처음에는 그런 것들이 노동이라는 인식도 없었고, 더군다나 내 감정이 소모되는 일이라고 생각해보지도 않았다. 어느 순간 돌아보니 나는 아이들의 눈높이에 맞춰 말투며, 식성이며, 성격들이 변해가고 있었고, 눈이 2개 밖에 없는 죄로 십수 명의 아이들이 일일이 무엇을 하는지 보지 못해 학부모들에게 영문도 모를 사과를 해야 할 일들도 비일비재했다. 최근에는 산업안전보건법에 제정돼 감정노동자라는 단어를 쉽사리 들을 수 있지만, 과거에는 감정도 노동한다는 생각은 해 보지도 못했다. 퇴근 후에도 학부모들의 상담 전화를 응대해야 하고, 아침 7시부터 전화벨 소리가 울려도 사명감으로 당연히 받아야만 하는 줄 알았다.

그러다 어느 순간, 나에게 이상한 증상들이 생겼다. 퇴근 후에 전화벨 소리가 울리면 심장

이 두근거리고, 익숙한 번호들이 뜨면 두려워지기 시작했다. '오늘 OO에게 무슨 일이 있었더라' '아까 작은 상처가 나서 밴드를 붙여줬는데 깜빡하고 얘기 안 했던가.' 부모들은 아이들이 보이지 않는 시간에도 내 아이에게 어떤 일이 있었는지 알고 싶어 한다. 하지만 20명 내외의 만3~5세 어린아이들을 혼자서 봐야 하는 대한민국 유아 교육계 현실에서 모든 상황을 속속들이 알기는 사실상 불가능한 일이다. 오히려 그 상황을 다 봤다고 말하는 사람이 전지전능한 신처럼 보일 정도다.

설상가상으로 언론에서는 일부 유치원, 어린이집 교사들의 학대 사건이 마치 모든 곳에서 일어나는 일인 듯 확대 보도되는 바람에 부모들의 걱정 어린 관심은 의심으로, 교사들은 학대 가능성이 있는 잠재적 범죄자로 만들어버렸다. 그 결과물이 CCTV 설치 의무화다. 내가 일하고 있는 곳은 아직 CCTV가 설치되지 않았지만, 언제까지 피할 수 있을지는 모를 일이다. 내가 일하고 있는 모습을 누군가 수시로 지켜본다고 생각하면 정말 소름 끼치고 의욕이 떨어진다.

응대할 첫 번째 대상이 어린아이이기엔 최대한 나쁜 감정을 억누르며, 설명하고 또 설명하고 다시 알려주는 게 내 하루 노동의 대부분을 차지한다. 그다음에는 민원이 들어 온 학부모에게 유치원에서 있었던 상황을 설명하고, 또 설명해서 원만한 관계를 쌓는 것도 내 일이다. 그러다 어느 순간 내가 기계가 되는 것 같다는 생각이 들었다. 아이들에게 기계적인 친절함을 보이고, 학부모에게는 혹시 모를 민원에 대비해 아이에게 어떤 문제 상황이 있었는지, 어떻게 대처했는지를 기록해서 결재받는 등 나를 위한 안전장치들을 만드는 기계 같다.

유치원에 다니면 사랑의 편지를 꽤 많이 받는다. 한글을 깨우친 아이들은 글로, 아직 글을 모르는 아이들은 공주 같은 예쁜 여자의 그림을 주며 선생님이라고 말한다. 한 번은 아이들이 주는 그림을 받으며 아이의 얼굴은 보지도 않고, 관찰기록 수첩을 보며 '고마워. 네가 최고야'라고 대답했다. 과거에는 뽀뽀를 열 번은 하며 네 편지 덕에 행복하다고 할 일이었지만 AI의 감정만도 못해진 지금의 나는 진심은 빼고 고마움을 말한다. 그러고는 책상 정리를 할 때마다 편지들을 싹 모아서 아무 의식 없이 종이 수거함에 버린다. 초임 때만 해도 편지 하나 하나가 소중해서 스크랩하고 주변 사람들에게 자랑하던 순수했던 내 모습은 온데간데없고, 그저 하루하루를 버티는 처절한 월급쟁이만 남아있다.

한국 나이로 마흔을 넘기며 이런 내 모습을 나이 탓으로 돌리기 시작했다. 의식 없이 반응하고, 내 감정이 다치지 않기 위해 전전긍긍했다. 하루하루 무사히 넘기는 것이 소원인 내게 예상치 못한 비수가 꽂히는 날이면, 퇴근 후에도 내 가정과 아이는 제쳐두고 일에 대한 근심에 넋을 놓고 있다.

한 번은 습관적으로 물건을 두고 가는 아이가 있었는데, 스무 명이 넘는 아이들이 아침에

어떤 착복상태로 왔는지를 매일 기억하기는 힘든 일이다. 목도리를 하고 왔는지, 장갑을 끼고 왔는지 일일이 알 수가 없는 데다 그 아이는 유독 물건을 여기저기 두고 다니는 아이였다. 어떤 때는 교구장 뒤에서 목도리가 발견될 때도 있고, 다른 친구 사물함에서 모자가 발견될 때도 있다. 기본생활 습관 지도를 매일 표 하지만 유독 한 귀로 흘리는 듯한 아이들이 있는데 그 아이가 딱 그랬다! 엄마도 매일 아이가 물건을 빠뜨리고 오는 것에 참을 만큼 참았으리라. 그날은 울부짖으며 왜 잘 챙기지 못하느냐고 퍼붓고 가는데 터지려는 눈물과 함께 맞받아치고픈 감정을 꼭 눌러 참았다. 집에 가서도 내 마음은 전혀 풀리지 않았지만, 후폭풍이 염려돼 아이 엄마가 저녁 식사를 마쳤을 거라 예상되는 시간까지 초조하게 기다렸다. 마음이 좀 진정됐을 거라는 생각이 들었을 즈음, 장문의 문자로 사과했다. 내가 뭘 그렇게까지 잘못한 걸까라는 생각이 수백 번 들었지만 억울함을 느끼는 것조차 사치인 순간이었다. 그냥 잘 챙겨달라고 부탁했으면 될 것을 그렇게까지 면박을 줬을 일인가... 치밀어오르는 분노를 누르고 또 눌러 아이 엄마를 달랬고, 다음 날 아이를 데리러 왔을 때 허심탄회하게 이야기도 나누었다. 그 뒤로 그 엄마는 나에게 가장 친절한 학부모가 되었다.

결과가 좋으면 다행이지만 그 과정을 겪는 동안 나는 너무 아프고 힘들다. 작년 이맘때부터 먹기 시작한 정신과 약은 일 년째 끊지 못하고 있다. 근무하는 동안 쏟은 감정노동이 채 회복도 안 됐는데, 퇴근 이후에도 응대할 일이 생기거나 일 얘기 때문에 동료나 지인들이 전화를 걸어오면 일과 삶이 분리되지 않는 것 같아 지치고 괴로웠다. 주말에는 종종 잠수를 타기도 하며, 일과 관련된 톡방은 당연히 무음으로 처리해둔다. 정신과 약의 용량은 줄기는커녕 늘어나고 있다.

많은 것을 참아내야 하는 이 일을 18년간 하며 <아몬드>의 윤재처럼 편도체가 매우 작거나 없었으면 좋겠다는 생각을 해봤다. 공포나 분노를 느끼지 못한다면 타인에게 상처받을 일도 없고, 누군가의 이야기에 공감하느라 감정 소모를 할 일도 없을 것 같으니 말이다.

지금도 힘이 들 때면 가끔 구인사이트를 꼼꼼히 살피고는 한다. 그렇게 며칠을 살피다 보면 '그래도 배운 게 도둑질인데...'라며 마음을 다시 한번 꽉 잡는다.

사실 육체보다 감정적으로 더 힘든 일이지만 아이러니하게도 감정이 육체에 긍정적인 영향을 주는 게 이 일의 큰 장점이자 보람이다. 나는 마흔이 넘었지만, 나이보다 어려 보인다는 말을 종종 듣곤 한다. 동료 선생님들도 대부분 제 나이보다 적게는 서너 살, 많게는 열 살씩은 어려 보인다. 새싹 같은 아이들에게서 얻는 긍정적인 감정들이 육체를 더 젊게 해 주기 때문이라! 생각하면 이만한 일 또한 없는 것 같다.

올해 나는 만 4세, 우리 나이로 6살이 되는 아이들을 맡았다. 14명의 올망졸망 귀여운 아

이들이다. 주로 7살을 맡아오다 오랜만에 6살을 맡았는데, 신학기 첫날 진이 다 빠져버렸다. 불려도 당최 쳐다보지를 않는 것이다. 목소리가 높아질 뻔한 걸 참느라 힘들었다. 그리고 일주일쯤 지난 지금, 아이들은 어느새 유치원에, 반에, 그리고 나와와 생활에 적응하여 더없이 예쁜 짓을 한다. 아이들의 꽃처럼 밝고 따뜻한 미소가 모든 힘듦을 삭제시킨다. 매일 "예쁜 공주 선생님"이라 부르며 마음을 녹인다. 이 아이들이 아니면 누가 나이 든 나에게 매일 '공주'라 불러줄까! 이마에 주름이 가고, 머리에 서리가 내려도 아이들에게는 계속 '예쁜 공주 선생님'이고 싶다.

그래서 나는 아직 유치원에 다닌다!



장려상

부서지는 파도가 해일이 되길 바라며

김세은

늦여름. 선선한 바람이 불법도 한데 여전히 날이 후덥지근하다. 몇 차례나 고장이 나는 에어컨에 짜증이 머리끝까지 솟았다. 이제는 콜센터 번호를 손이 기억한다. 자동 녹음 음성이 흘러나온다.

“지금 여러분과 대화하는 상담사는 누군가의 소중한 가족입니다. 2018년 시행된 산업안전보건법에 따라....”

5분 만에 상담사와 연결되었다. 사실 만족스러운 상담은 아니었지만, 그것이 이 시기에 에어컨이 자주 고장 나게 된 원인은 아니니.

“친절한 상담 감사합니다.”

처음에 시도했을 땐 낮간지러웠다. 굳이 끝난 상담 끝에 사람을 붙잡고 건네는 말이기도 했고 원래 사람에게 살가운 말을 잘하는 성격이 아니었으니까. 그럼에도 멈추지 않고 입에 붙어 익숙해지길 바라며 모든 전화 상담 끝에 한 마디를 덧붙였다. 습관이 되니 어느 정도 여유가 생겨서 멘트에 약간씩 변조를 주기도 했다. 이런 말 한마디가 인바운드 상담사(전화를 받는 상담사)에겐 실적이 되고, 실적은 곧 월급으로 이어진다. 물론 그런 이유만 있는 건 아니다.

인바운드 콜센터는 오전 9시 또는 8시부터 업무를 시작해서 늦으면 7시, 8시까지 근무한다. 총 근무 시간만 10시간이 넘고 가끔은 점심시간도 전화를 받는다. 담배를 배우지 않으면 마땅히 쉴 거를도 잘 없다. 앉아서 한 시간에 열 개 이상의 전화를 받아야 한다. 그러다 채수 없이 '장콜'(5분이 넘어가는 전화)이 여러 번 걸리면 그날 하루 실적은 없는 셈 쳐야 한다.

그런 하루 속에서 기계처럼 전화를 받다가 들리는 친절한 한 마디는 가뭄의 단비 같은 말이다. 현실에서는 한 명의 진상 때문에 영화처럼 당장 전화기를 박차고 뛰쳐나갈 수 없다. 불

합리하다는 걸 알면서도, 그 자리에서 우는 한이 있더라도 울고 나서 다시 준비 버튼을 클릭해야 한다. 콜센터는 하나의 양계장이고 한 명의 닭이 폐사하면 다른 닭이 할당량을 채워야 하듯이, 거대한 연대 책임 속에서 노동자 개인이 빠져나갈 곳은 없다.

할 수 있는 거라곤 다음 고객이 선량하길 바라는 것이다. 불특정한 누군가의 불확실한 선의에 기대는 것밖에 없다. 그렇다면 그게 내가 되자. 지금 이 수화기 너머로 내 전화를 받는 사람이 닭장에서 도망갈 수 없다면 적어도 다음 전화를 받을 수 있도록 용기를 주자. 그런 마음에서 시작한 작은 행동이었다.

내 한 마디가 그 사람의 실적으로 집계될 수도 있다. 물론 기업이 전화 상담 번호를 알아 보기 힘들게 숨기고 있는 흐름 속에서, 겨우 찾아 전화했더니 5분 넘게 지연되는 상황을 겪고 나면 내가 이 사람에게 친절을 베풀어야 한다는 생각을 하기는 쉽지 않다. 얼굴도 모르는 사람에게 쉬이 호의를 건네는 것도 어려운 일인데, 나는 이미 짜증이 날 대로 난 상황에서 이런 선택을 생각할 수도 없을 것이다. 게다가 상담이 끝나갈 무렵이면 일이 해결되었든, 되지 않았든 양쪽 모두 전화를 끊고 싶으므로 말을 꺼낼 타이밍을 잡을 수 없다. 이런 와중에는 내 말을 꺼내기도 어려울뿐더러, 이런 행동이 곧장 이 사람의 실적과 인센티브로 이어진다는 사실은 그다지 합리적이지 않다. 마치 기업이 노동자에게 단 한 푼의 보상도 주여주지 않겠다는 의도가 여실히 드러난다. 그렇지만 우리는 조금만 더 친절해지자. 거대한 악의에는 다수의 작은 선의로 맞서자. 그 작고 별거 아닌 행동이 지금 내가 이 자리에서 할 수 있는 최선의 행동이라 생각했다. 그리고 이런 것을 시작하게 된 가장 큰 계기 중 하나는 나 역시 누군가의 작은 친절에 기대어 삶을 살아가고 있음을 깨달았기 때문이다.

여름, 내가 잊지 못하는 일에 관해서 이야기하고자 한다. 장대비가 끊임없이 내리는 날에는 콜센터 전체에 비상이 걸린다.

“자, 오늘 비오니까 진상 조심합시다.”

어느 콜센터든 비가 오면 똑같은 말로 주의를 줄 것이다. 비 오는 날은 기운이 안 좋은 건지 몰라도 유달리 진상과 장콜이 넘쳐났다. 장마철이라 며칠째 비가 그치질 않았고 팀원들이 돌아가며 진상에 시달리고 있었다. 그리고 그날은 정말 운이 나쁘게도 내가 장콜에 걸리고 말았다. 대기를 누르자마자 인입된 고객은 나에게 다짜고짜 욕설을 내뱉었고, 나는 교육 시간에 배운 대로 응대를 진행했다.

“욕설 사용하시면 상담이 어렵습니다.”

그 말을 한 다음부터 고객은 정말 통상적인 의미의 욕설을 단 하나도 사용하지 않고서 다양한 방법으로 나를 모욕했다. 장장 60분이 넘어가는 콜이었다. 눈물이 그렁그렁 고였다. 떨어지면 감당 못 하고 서럽게 울 것 같아서 고개를 끝까지 쳐들고 헤드셋이 흘러내리지 않도록 잡은 채 한 손으로 메모하며 전화를 받았다. 헤드셋을 집어 던지지도 못하고 그 모욕을 온전히 감내해야 했다. 전화가 끝나고 지켜보던 팀장은 15분 동안 화장실에 갔다 오라고 했다. 67분의 모욕을 견뎌낸 보상이었다.

나는 이대로 멈추고 화장실에 가면 그 길로 회사를 그만둘 것 같아서 휴식을 거부하고 대기 버튼을 눌렀다. 그렇게 다음 고객이 인입되었고, 일부러 더 밝은 목소리를 연기하며 응대했다. 전화가 끝날 무렵, 아주 작고 수줍은 목소리로 말하는 게 들렸다.

“친절하게 상담해줘서 고마워요.”

방금 전의 장콜에서도 울지 않았는데 하마터면 울 뻔했다. 어쩌면 감정에 북받쳐 일그러진 목소리가 들렸을지도 몰랐다. 그 말이 없었다면 다음 콜을 받기 전에 홀연히 사라졌을지도 모른다. 그러나 그 작게 기어들어 가는 목소리가 그날의 긴 업무시간을 버틸 수 있게 하는 원동력이 되었다. 이것이 내가 낮간지러운 말을 하게 된 이유다. 내가 작게 건넨 한 마디가 그 사람이 하루를 견딜 수 있는 힘이 되길 바라는 것이다. 더불어 실적과 인센티브로 이어지면 더욱 좋은 일이다.

오늘 나의 전화를 받은 사람이 하루를 이겨내길 바라는 선의. 그리고 이런 작은 행동이 퍼질 수 있다면 지금은 한 명의 하루지만, 한 명의 일주일도 될 수도 있고 열 명의 하루가 될 수도 있다. 나는 정말 작은 선의가 모여서 가져올 파급력을 기대한다. 나 한 명이 처음부터 모든 것을 바꿀 수는 없다. 오늘 내 자리에서 할 수 있는 미미한 실천이 포자처럼 퍼지길 바라며 이 글을 마친다.



사람이 꽃보다 아름답다

유진아

sunny sunday

눈 부신 햇살이 방안을 가득 채우는, 남편과 아이들이 모두 곤히 늦잠을 자는 화창한 일요일 아침, 난 살금살금 조용히 집 밖을 나선다. 콧노래를 부르며 벚꽃이 흐드러지게 핀 길을 달리다 보면 어느새 도착한 알록달록 동화 속 나라의 모습을 한 나의 직장. 난 약 20년 동안 테마파크에서 고객 서비스 업무를 하고 있는 워킹맘이다.

아직 개장 전임에도 불구하고 놀이기구 오픈런(?)을 위해 입구부터 길게 줄지어 서 있는 사람들. 성수기만 되면 늘 보아오던 익숙한 모습이지만 부담감과 압박감이 내 마음 한쪽에서 스멀스멀 올라오기 시작한다.

‘괜찮아~할 수 있어!! 오늘은 아무 일도 없이 무사히 잘 지나갈 거야!’

이렇게 마인드 컨트롤을 하면서 아직 아무도 없는 광장을 씩씩한 발걸음으로 당당히 지나간다.

이제 막 성인이 되어 사회생활을 시작하는 아르바이트 친구들에게 오늘 신경 써야 할 업무들과 주의 사항 등을 알려주고 오늘 매우 바쁘고 힘들겠지만, 힘내고 무사히 하루 잘 보내자고 다독이며 조화를 마친다. 그 친구들을 보며 20여 년 전 내 모습이 불현듯 떠오른다. 이 친구들보다 훨씬 더 미숙하고, 감정 조절이 안 되었던 나의 사회 초년생 모습.

돈으로 맞으면 맵더라

대학교를 졸업하고 막 입사해서 정신없는 하루하루를 보내고 있던 어느 날. 그날도 꽃이 흐드러지게 핀 화창한 봄날이었다. 8살 정도 되는 자녀 손을 잡고 매표소로 오신 남자 고객님.

- 고객 : 자유 이용권 두 장 줘봐!

순간 잘못 들었나 싶었다.

‘지금 반말하신 건가?’

- 나 : 고객님~혹시 할인 카드 있으세요?

- 고객 : 아니 없고! 빨리 자유 이용권 어른 한 장, 어린이 한 장 달라고! 내가 지금 얼마나 기다린 줄 알아?

난 그 순간 정신이 나가 버렸다.

첫 사회생활이었고, 이렇게 대놓고 반말로 화를 내시는 고객도 처음이어서 어떻게 해야 할 줄 몰라 그때부터 목소리가 파르르 떨리기 시작하였다.

- 나 : 티켓 여기 있습니다. 그런데 고객님, 왜 반말로 말씀하시나요?

- 고객 : 뭐라고? 야!!! 이게 어디다 대고!!

그 남자 고객은 소리를 지르며 잔돈을 내 얼굴에 던져 버리셨고, 난 태어나서 처음으로 돈으로 얼굴을 맞아보는 색다른 경험(?)을 할 수 있었다.

눈물샘이 터지기 일보 직전 ‘내가 괜한 말을 했구나’라며 후회하고 있을 때, 뒤에서 기다리시던 다른 고객들이 표를 샀으면 빨리 좀 비키라고 소리치는 바람에 다행히도 그 남자 고객은 자리를 비키셨다. 그리고 그 고객 옆에서 아이가 돈을 던지는 아빠 모습에 놀랐는지, 금방이라도 울 것 같은 내 표정에 놀랐는지, 동그랗게 토끼 눈을 뜨고 나를 쳐다보고 있었다.

20년이 지난 지금도 생생하게 기억하고 있는 그 사건. 아직도 이렇게 기억을 하는 것을 보면 아마도 그 일이 나에게 트라우마처럼 남아있는 것 같다. 어느새 세월이 흘러 난 현장에서 티켓 판매하는 일을 하는 아르바이트 친구들을 관리하고 있지만, 지금 친구들은 저런 상황에서 나처럼 감정적이고 어리숙하게 응대하지 않을 것이다. 고객의 말에 응대할 때는 일단 감정이 먼저 나가면 안 된다. 그 상황에서 반말인지 존댓말인지가 더 중요했던 어리숙했던 나는 태어나서 처음 느껴보는 불쾌한 감정이었더라도 왜 반말로 말씀하시냐고 그렇게 고객에게 물어보면 안 되는 것이었다. 뒤에서 티켓을 사기 위해 기다리고 있었던 다른 많은 고객들을 위해 내 감정을 억누르고 넘어가야 했던 것이었다. 나는 내가 겪었던 일을 이 친구들이 겪지 않길 바라며 끊임없이 교육하고 알려줄 것이다. 우리는 때론 로봇이 되어야 한다는 것을. 화나도 웃고, 아파도 웃어야 한다는 것을. 그래야만 훗날 나처럼 가슴 깊이 아물지 않는 상처가 생기지 않게 된다는 것을.

금쪽같은 내 새끼

드디어 기다리던 개장 시간!

입구 문이 열리자마자 우르르 뛰어나는 사람들. 남녀노소 누구나 인기 있는 놀이기구 앞으로 줄이 길게 늘어서 있다. 그곳에서 키재는 막대기를 들고 아이들 키를 재고 있는 놀이기구 담당 아르바이트 친구들. 아이들이 좋아하는 알록달록 피어로 같은 유니폼을 입고, “잠시 아이 키를 재겠습니다. 이 놀이기구는 키 130cm 미만 아이는 탑승할 수 없어요.”라며 최대한 정중하고 상냥한 목소리로 키를 재고 있다.

길게 줄 서 있는 사람 중 한 가족이 눈에 들어왔다. 부모가 미처 아이 키를 확인하지 않고

줄을 서 있었고, 직원이 키를 잤는데 불행히도 아이 키가 미달이라 그 놀이기구를 탑승할 수 없게 되었다. 아이는 금방이라도 울 것 같은 표정이었고, 부모는 당황하며 아이를 달래기 시작하였다.

- 고객 : 우리 저기 있는 거 타자. 저게 더 재미있어~ 우리 00이 우유 많이 먹고 더 커서 이거 타러 오자~
- 근무자 : 고객님, 죄송합니다. 다음에 아이 키가 좀 더 크면 탑승 부탁드립니다.
- 고객 : 아니에요~저희가 아이 키를 미처 몰랐네요. 죄송해요. 다음에 올게요~

근무자는 안도의 숨을 내쉬며 미소를 짓고, 다시 키를 재러 다니기 시작하였고, 그 모습을 지켜본 나도 함께 미소를 지었다. 그러다 문득 떠올랐던 몇 년 전 일.

고객센터에서 이런저런 민원을 상대하며 정신없이 보내고 있을 때 60대 정도 되어 보이는 할머니께서 오셔서 갑자기 이런 말씀을 하셨다.

- 할머니 : 아니, 우리 아들이 여기 아르바이트하는 직원을 살짝 때렸는데 글썽 그 아이가 경찰에 신고해서 지금 우리 아들이 경찰서 가게 생겼어요! 그 직원 좀 말려줘 봐요!!
- 나 : 고객님~그게 무슨 말씀이신지요? 자세히 말씀해 주시겠어요?
- 할머니 : 우리 손자가 키가 조금 모자란다고 놀이기구를 안 태워주더라고. 그래서 우리 아들이 화가 나서 그 직원 뺨을 살짝 때렸어. 그랬더니 그 직원이 자기 오늘부터 여기 그만둘 거라고 하면서 경찰을 불렀잖아. 그래서 지금 경찰이 와있어요!

놀이기구는 안전상의 이유로 탑승 신장이 정해져 있어서 조금이라도 신장이 미달이면 탑승을 할 수가 없다. 그 직원은 매뉴얼대로 업무를 잘했던 것이었고, 그 고객은 금쪽같은 내 자식이 키 때문에 못 탄다는 안내가 듣기 싫으셨는지 직원에게 손을 댄 것이다. 그리고 고객센터로 오신 할머니 역시 금쪽같은 내 아들이 경찰서 간다고 생각하시니 화가 나신 것이다.

내 자식이 귀하면 남의 자식도 귀한 법인데, 더구나 이제 막 사회생활을 한 20대 청년에게 뺨을 때리다니. 그런데도 자기 자식을 위해 그 친구를 말려 달라고?

난 속으로는 100% 경찰을 부른 그 친구의 편이 되었다. 그 상황에서 오히려 당황하지 않고 '자기는 이제부터 여기 직원이 아니니 경찰을 부르겠다'라고 말하는 용기도 너무도 멋져 보였다.

할머니 이야기를 듣고 있을 때 곧이어 놀이기구 담당 직원 관리자분께서 오셔서 할머니를 모시고 나갔다. 한참 후에 돌아오신 그분의 이야기를 듣고 난 안도의 숨을 내쉬었다.

경찰이 와서 상황을 진정시킨 후, 직원을 때린 고객과 직원이 함께 경찰서로 갔고, 담당자분께서는 그 직원은 다시 일할 수 있게 해줄 거라고 이 일은 절대로 우리 직원 잘못이 아니라고 하시며 자기도 100% 직원 편이라고 하셨다. 정말 다행이었다.

나는 이제 막 사회생활을 시작한 청년에게 손을 댄 그 고객이 경찰서에서 제대로 교육받았기를 바랐다. 또한, 내 자식이 남의 귀한 자식 뺨 때린 것보다 경찰서 가는 것을 먼저 걱정하며 말려달라고 하셨던 할머니께서도 뺨 맞은 그 어린 청년의 마음을 우선 헤아리셔야 했다는 것을 깨달으셨기를 바랐다. 쉽지 않은 결정을 내리고 몸도 마음도 많이 다쳤을 것 같은 그 아르바이트 친구는 이 일이 큰 상처가 되지 않았길 바라며 앞으로의 인생에 꽃길이 가득하길 마음속으로 빌어 보았다.

#호의가 칼이 되어 돌아올 때

어느새 폐장 시간이 다가왔고, 입가에 웃음이 가득한 행복한 표정을 지으며 나가는 고객들을 보며 나는 '오늘도 이렇게 무사히 하루가 지나갔구나' 생각하고, 슬슬 업무 마감을 했다. 그때 고객센터로 허겁지겁 들어오는 젊은 커플 한 쌍.

- 고객 : 제 지갑이 여기 있다고 방송 듣고 왔어요.
- 나 : 아!! 고객님 혹시 이거 맞으신가요?
- 고객 : 아 맞아요!! 정말 감사드려요! 얼마 전에 선물 받은 거라 못 찾을까 봐 걱정했었는데 진짜 진짜 감사드려요!
- 나 : 찾으셔서 다행입니다~방송 못 들으실까 봐 걱정했거든요~
- 고객 : 아 정말 감사해요! 이거 별거 아니긴 한 데 정말 감사해서 사 왔어요. 같이 드세요! 고객님이 내미신 건 비타민 음료수 한 박스. 특별히 해드린 것도 없는데 이렇게 음료수를 주시니 괜히 머쓱해졌다. 그리고 힘들었던 오늘 하루를 보상받는 기분이었다. 그러다가 또다시 떠오른 몇 년 전의 일.

폐장 시간이 임박해왔고, 그날도 역시 고객센터로 습득된 분실물들을 정리하던 중이었다. 지갑이 있어서 확인해보니 마침 지갑 속에 신분증과 연락처가 적혀있는 명함이 있었다. 지갑 주인 명함이길 바라보며 전화를 걸었다.

- 고객 : 여보세요.
- 나 : 안녕하세요? 000님 맞으신가요? 여기 대전 000입니다.
- 고객 : 그런데요?
- 나 : 여기에 고객님 지갑이 습득되어 있어서 연락드렸습니다. 그러자 다짜고짜 욕두문자를 하시는 고객님.
- 고객 : 야 이 @\$%&*!!! 내가 그 지갑 찾으려고 거기 얼마나 돌아다녔는줄 알아? 왜 이제 연락해?

순간 난 이게 무슨 상황인지 정신을 차릴 수가 없었다. 물건을 찾았다는 전화를 하면 대부분 기뻐하시고 고마워하시는데 지금 이 고객의 반응은 전혀 뜻밖의 반응이었고, 거기에 마치 내 잘못된 양 욕을 섞어가며 화를 내고 계셨던 것이었다.

정신을 차리고 다시 침착하게 통화를 계속 진행하였다.

- 나 : 아~늦게 연락드려서 죄송합니다. 저희가 분실물이 많을 때는 확인하는 과정에서 시간이 지체되는 일도 있어서요. 정말 죄송합니다. 지갑은 택배로 받으실 수 있는데 주소 불러주시면 저희가 발송해드리겠습니다.

결국 이 고객은 화를 실컷 내고 나서야 주소를 알려주셨다.

택배로 받으시는 경우에는 착불로 받으셔야 한다고 안내해야 하는데 난 이미 이 고객에게 욕을 실컷 들은 후라 차마 그 말이 떨어지지 않아 택배비를 선불로 내고, 지갑을 보내드렸다.

분실물을 찾아서 돌려드리려는 나의 호의가 이렇게 칼로 되돌아와 나를 사정없이 찢러댈 줄은 정말 생각도 못 했다. 모두가 꽃을 보며 행복해하는 봄날의 어느 일요일 저녁, 나는 흠날리는 벚꽃을 보며 터지려는 눈물을 꼭 참았고, 결국 아무도 모르게 퇴근길 차 안에서 평평 울어버렸었다.

#사람이 꽃보다 아름다워

“엄마~언제 와!! 우리 저녁 뭐 먹어?”

“응~엄마 지금 가고 있어~우리 오랜만에 외식할까? 가서 꽃구경도 할까?”

♪봄바람 휘날리며~흠날리는 벚꽃 잎이~울려 퍼질 이 거리를~우우~돌이 걸어요♪

오랜만에 웃으면서 하는 기분 좋은 퇴근길이다. 먼저 자기 아이 키를 제대로 몰랐다고 인정하고, 직원에게 미안하다고 하며 아이를 달래서 가셨던 고객님. 지갑 찾아줘서 정말 고맙다고 음료수를 건넸던 예쁜 커플. 오늘 하루는 다른 어느 날보다도 기분 좋은 하루였다.

사람이 꽃보다 아름답다고 하였다. 감정노동자도 누군가의 부모, 자식인 내가 사랑하는 가족 중 한 사람이다. 모두 꽃보다 아름다운 사람들이다. 꽃보다 아름다운 사람들이 좀 더 남을 배려하고, 이해하며 꽃처럼 아름다운 세상이 되면 좋겠다. 이런 나의 바람이 절대 어려운 것이 아니기를, 거창한 것이 아니기를 오늘도 간절히 바래 본다.

입선

다음, 유진

김 립

‘내가 뭘 잘못했지?’, ‘어디부터 잘못된 거지?’, ‘그때 그 민원인한테 그렇게 대답하지 않았으면 괜찮았을까?’, ‘아냐, 내가 너무 어설픈게 대답해서 그랬을 거야. 내일 전화해서 사과해야겠어.’, ‘팀장님한테는 뭐라고 하지?’, ‘내가 뭘 잘못했지?’ ‘어디부터 잘못된 거지?’ ... 도돌이표, 도돌이표 ...

차마 입으로 내뱉지 못한 혼잣말로 머리가 짹 찬 채로 멍한 눈을 하고 티브이를 바라보고 있는데, 어느 예능 프로의 패널로 나온 이가 하는 말에 눈물이 핑 돈다.

“세상에서 가장 잔인한 일은 누군가 혼잣말을 하고 있을 때 그를 혼자 놔두는 거예요.”

이렇게 혼잣말을 하는 내가, 아니 혼잣말을 꺼내지도 못한 채 자책하는 내가 너무 불쌍해서 눈물이 났을까? 아니면 고객 민원업무가 몇 년 차인데 내가 이 정도로 무너지다니 너무 한심해서 눈물이 났을까?

고객 민원업무 1년 차, 나는 공공 체육시설 수영장에서 민원담당자로서 직원 불친절, 수영장 시설 수리 등 각종 불만 사례가 일차적으로 해결되지 않았을 때 그들 사이에서 고객을 설득하기도 하고 직원들을 대상으로 CS 교육을 하는 일을 맡았다. 나는 젊었고, 누구보다 우리 수영장에 있는 직원들이 친절하고, 상냥하길 바랐다. 그리고 팀장님까지 고객의 불평이 전해지지 않길 바랐다.

2층 사무실에서 일하고 있던 어느 날, 안내데스크에서 큰소리가 나기에 여느 때처럼 1층으로 뛰어가 보니 50대 중반의 여성 고객이 안내데스크 여직원에게 고함을 지르고 있었고 우리 직원은 답답하다는 듯 뭔가를 설명하고 있었다. 이 직원은 원래 우리 시설 소속의 다른 수영장 수영강사인데, 소속 수영장 공사를 하는 바람에 1개월 정도 우리 수영장으로 파견을 나와 안내데스크 업무를 도와주고 있는 유진이라는 직원이었다.

유진 씨는 평소에도 나하고 인연이 있어 동그란 눈으로 반달눈을 하고선 ‘언니’라고 부르며 살갑게 구는 직원이었다. 직장에서 언니가 어디 있냐며 핀잔을 주기는 하지만 ‘수영강사라 그런지 친절하고 참, 말도 예쁘게 잘하네!’라고 느낄 만큼 누구에게나 살갑고 다정한 직장 후배였다. 뭔가 사정이 있을 것이다.

“아니, 여기가 시민이 세금 내서 운영되는 수영장 아니야? 나, 시청으로 쫓아갈까? 어? 어?”
다짜고짜 고함을 지르는 고객의 서슬 퍼런 기운 때문이었을까? 시청으로 쫓아간다는 험박 때문이었을까? 나는 사건 전후 사정을 듣기도 전에 겁이 덜컥 났고, 누구보다 우리 직원이 친절하길 바랐다. 나는 조직의 보스를 대하듯 허리를 깊게 숙이며 이유도 모른 채 사과했다.

“아이고 죄송합니다. 회원님”

유진 씨의 그 동그랗던 눈이 억울하다는 듯 세모눈이 되었다.

“언니, 아니, 과장님...”

“회원님께 사과부터 하세요”

유진 씨의 세모눈이 다시 동그랗게 되었다. 나에게 설명하려던 유진 씨는 몸을 휙 돌렸다. 그리고 눈에서 반짝거리는 것을 보았다. 나는 더 크게 목청을 높여 말했다.

“어디 회원님께 그렇게 소리를 지르나? 2층까지 다 들리게, 어?”

“...”

“어디서 그렇게 배웠어? 어? 사과해! 어서!”

그 짧은 순간 나는 직원을 오히려 혼내야 이 사건이 끝나겠다 싶었고 빨리 이 분위기에서 벗어나고 싶었다. 조금 더 길게 가다간 팀장님이 내려올 것 같았다.

유진 씨는 심호흡을 크게 한번 하더니 양손을 말아쥐었다.

“...죄송합니다. 회원님...” 그러더니 화장실로 급히 뛰어갔다.

뛰어가는 그 뒷모습에서, 그 동그란 눈에서 반짝이는 눈물이 차오르고 있는 것을 느꼈다. 그 회원은 직원에게 큰소리를 치는 내 모습을 보고 무안했는지, 아니면 본인의 말이 먹힌다고 생각했는지

“시청 무슨 과로 가면 되는 거야? 어? 어? 참 내...” 라며 수영장을 휙 나가버렸다.

사실 그 일은 별일도 아니었다. 하루에 한두 번씩은 꼭 있는 일이었다. 고객이 할인 대상이 아닌데도 무조건 입장료를 할인해달라고 했던 모양이다. 유진 씨는 수영장사업무를 하면 회원들이 본인을 “선생님”이라고 부르며 잘 따르더니 수영장 안내접수일을 하니까 회원들이 다르게 대하는 것을 보며 당황했을 수도 있겠다 싶었다.

장내가 정리된 후 유진 씨를 사무실로 불렀을 때 유진 씨는 빨개진 눈을 하고는 결연한 표정으로 사무실로 올라왔다. 나는 어깨를 토닥이면 되지도 않는 말을 위로랍시고 했다. 수영장 업무와 안내접수 업무는 다르다. 파견 나와 있는 동안 유진 씨는 더 이상 선생님이 아니다. 이 일은 원래 이런 일이다.

유진 씨가 받는 월급 안에 ‘고성을 듣는 값’, ‘갑질을 당하는 값’, ‘욕을 듣는 값’도 포함되어 있다. 세상에 욕을 듣는 값도 포함된 일과 욕을 안 들어도 되는 일의 구분이 있다니... 유진 씨는 그 후로는 어쩔지 나와 서먹한 사이가 되었다. 그리고 나에게 더 이상 ‘언니’라고 부르지 않았다.

2년, 3년 차가 되어갈수록 나는 더욱 유능한 직원이 되고 싶었고 직원들에게는 ‘고객 만족을 넘어 고객 감동의 수영장’에 맞는 고객 응대법을 교육했다. 안내접수실에서 처리되지 못하는 일은 사무실로 이관되었다.

나는 내가 교육한 대로 고객을 대하려고 노력하였다. 술을 잔뜩 먹고 팀장 나오라며 ‘내가 시청으로 갈까? 국민신문고에 쓸까? 하다가 그동안 정을 봐서 먼저 여기로 왔어.’라며 호기롭게 사무실로 들어오면 나는 여느 때와 같이 AI 기계처럼 팀장님 안 계신다며 저에게 말씀하시라고 앉히며 나의 연극을 시작했다. 이제 나는 시민들의 세금으로 월급을 받는 사람이니 그 무슨 말을 해도 다 듣는다. 무조건 막는다. 막는다. 막는다.

그러면 한참 불만을 얘기하다가 어김없이 10년 전 수영장 이용 시절 얼굴도 모르는 회원 혐의로 시작해서 수영장 초창기 운영할 때 본인이 수영장을 위해서 얼마나 노력했는지의 스토리가 시작된다. 적당한 맛장구를 치며, 고객의 말을 절대로 끊지 않는다. 차라리 속으로 다른 생각을 하자. 이 사람은 지금 나에게 하는 얘기가 아니다.

이건 일이다. 오늘 저녁은 뭘 해 먹지? 라며 월급 안에 ‘주정을 들어주는 값’까지 포함되어 있다고 생각하면 될 일이었다. 나는 능숙한 직원이 되고 싶었고, 팀장님께서는 이런 일들을 알리고 싶지 않았다. 이런 ‘주정을 들어주는 값’, ‘말꼬리 잡고 시청으로 쫓아간다며 협박당하는 값’은 나의 월급으로 충분히 감당할 수 있고, 팀장님은 뭔가 더 특별한 일을 해야 한다고 생각했다.

‘이런 자질구레한 일은 안내데스크에서 처리하면 좋았을 것을... 그래, 나까지 듣는 거로 하자.’ 누가 시킨 일도 아닌데 그때 나는 고객에게 감동을 주는 그런 직원이 되고 싶었다.

3년 차 말이 됐을 때는 같은 소속 다른 수영장 민원담당자 세 명이 모여 맥주 한잔하며 ‘고객 배틀’로 깔깔대며 웃는 경지에 이르렀다. 오늘 내가 만난 고객이 더 목소리가 컸다며 배틀을 하는 것이다.

분명 우리 시설에서 다친 게 아닌데, 우리가 관리를 잘 못 해서 다친 거라며 돈을 요구하는 고객과 시시비비를 가리며 며칠 동안 전화로 시달렸던 일, 고객들 간에 싸움이 불똥이 튀어 화를 풀어주며 나의 감정이 오르락내리락하던 일, 자기를 무시했다며 회원이 소란을 피우면 먼저 고개를 숙이며 고객을 달래며 감정을 썼던 일...

‘이건 일이다. 일이다. 저분이 나한테 하는 소리가 아니다.’라는 주문을 걸었다. 그런 날엔 어김없이 퇴근 후 수영장 민원담당자들과 맥주 파티를 열었다. ‘고객 배틀’을 하며 다시 깔깔 거렸고, 이런 쓴웃음 뒤에는 어김없이 내가 별로 유능하지 못한 사람일지도 모른다는 자책을 하며 잠이 들었다. 그래도 나와 같은 일을 겪는 이들을 보며 ‘나만 겪는 일이 아니구나’라며 위로가 되었다.

그리고 한참 뒤 CS 교육 내용이 바뀌어 갔다.

“고객 감동은 우리가 주는 게 아니에요. 우리 조직과 시스템이 주는 거예요. 혼자 처리할 수 있다고 자만하지 마세요. 그리고 이런 일로 고객한테 무조건 사과할 필요 없고요. 고객 설득이 안 되면 저한테 얘기하세요. 그리고 제가 안 되면 팀장님도 계시잖아요. 혼잣말하지 마세요. 제가 들어 줄게요”

그러던 어느 날, 새로 입사한 안내데스크 직원이 눈에 들어왔다.

야간 근무라 혼자 남아 무슨 일인지 찢찢매며 고객께 사과하고 있었다. 눈에는 눈물이 그렁그렁했다. 마치 6년 전 동그란 눈에 찰랑거리던 유진 씨의 눈물을 보는 것 같았다. 회사 행사 때 가끔 마주치는 유진 씨에게는 너무 유능하고 싶었던 욕심 많은 미숙한 직장 상사로서 항상 미안한 감정이 남아 있다. 기회가 되면 꼭 그날의 일을 사과하고 싶다. 이제 더 이상 제2의 유진을 만들어선 안 된다. 유진 씨가 했던, 나도 했던, 우리가 모두 했던 혼잣말을 그냥 놔주어선 안 된다.

2023년 1월, 수영장에서 근무하는 안내데스크 직원, 민원담당자들을 모아보자. 그래서 여기서 ‘고객 배틀’을 열어보자. 많으면 많을수록 좋다. 원래 배틀은 잔치처럼 해야 하니까... 잠이 안 오는 밤 고객에게 들은 말로 자책하며 혼잣말하게 내버려 두지 말자. 그리고 ‘이건 엄청난 감정노동이며 업무의 하나니 업무시간에 당당히 출장 달고 나와서 만나서 배틀을 하자’를 목표로 회사 본부에 ‘마음과 성장’이라는 감정노동자 학습동아리를 신청했다. 생각보다 회원은 많이 모여 열다섯 명이 되었다. 회사 직원은 토목, 건축, 행정 같은 전문 직렬의 사람들이 학습하려고 만드는 게 학습동아리지, 감정노동자 학습동아리? 그게 무슨 학습이냐고 묻는다.

그러면 나는 그런다. “맞아요. 우리 학습하지 않아요. 배틀하지. 그리고 감정노동이 뭐냐면요, 그리고 우리가 무슨 일을 하나면요...”라고 한참을 설명한다. 그리고 우리는 모임이 결성되고 처음 만나는 날 영화 ‘다음, 소희’를 보았다. 그 안에서 우리는 내 안에 소희를 보며 눈물짓고, 담임 선생님과 교육감, 콜수를 못 채웠다면 압박하던 상사에 분노했다. 다음 모임은 배틀이다. 그리고 깔깔거리고 위로할 것이다. 더 이상 다음 소희를, 유진을 만들지 않을 것이다. 우리가 혼잣말하게 놔두지 않을 것이기 때문에...



작고 하찮은 것 같지만

김영은

사랑스러운 미소가 가득한 아이들이 함께하는 그 온기 넘치는 곳을 향해 매일 아침 부지런히 발길을 옮기는 저는 대전에서 사는 보육교사입니다.

매일 아침 습관처럼 아이들과 함께할 보육실과 놀잇감을 정돈하며 설레는 마음으로 등원 맞이할 준비를 합니다.

이른 아침 부모님과 함께 등원하여 피곤한 아이, 부모님과 헤어짐이 속상하여 눈물을 흘리는 아이, 전날 밤에 꾸 꿈속 이야기를 재잘거리는 아이, 넘치는 호기심으로 폭풍 같은 질문을 쏟아내는 아이까지 저와 매일 아침 마주하는 모든 아이의 마음속에서 피어나는 저는 어쩌면 ‘선생님’이라는 세 글자로 표현해내기 어려운 크고 넓은 따뜻함의 상징이지 않을까 싶은 생각으로 오늘의 이 하루도 열심히 살아내 봅니다.

최근 3월 신학기가 시작되며 영유아들의 적응을 위한 과정을 겪어내는 진통의 시간이 교사인 저에게도 얼마나 고되고 무겁던지 언어적 전달이 어려운 아이들의 작은 손짓과 눈빛, 울음 하나로 반응하고 도움을 주고자 함이 교사인 저에게도 참 어렵고 난해한 수수께끼 같기도 했습니다.

그사이 교사로서 소진되어가는 감정, 떨어지는 체력, 아이의 울음에 그저 끊임없이 안아주고 달래가며 함께 울고 싶은 마음으로 버텨내기를 반복하기도 했습니다.

교사로서의 나 자신을 위로하기엔 매일 아침 출근길을 나서는 저는 지나가는 풍경 속 늘 푸르게 빛나는 소나무처럼 올바르게 버텨내야 했기 때문입니다.

그러던 어느 날인가는 그렇게 울며불며 제 손길조차 거부하며 눈길 한 번 주기 어려워하던 한 아이가 조금씩 눈물을 멈추고 저를 바라보며 눈 맞춤을 하고 가끔 미소도 지어 보이며 내민 제 손을 잡아주기도 하는 그 작고 하찮아 보일 수 있지만, 너무나 빛나는 그 반짝이는 변화의 순간들을 마주할 수 있었습니다.

그 순간 느낀 몽클함과 고마움, 그 하루의 피로가 모두 씻기는 듯한 개운함이 어찌면 지금의 저를 있게 해주었고, 그 작고 하찮아 보일 수 있는 순간들이 모여 하루의 추억이자 아이의 작고 소중한 성장기가 될 수 있었습니다.

이 세상에는 저를 비롯해 이렇듯 작고 하찮아 보일 수 있지만, 그 찰나의 반짝임을 소중히 여기며 살아가는 많은 감정노동자들이 계실 거로 생각합니다.

매일 지나다니는 길목에 있는 자주 가는 음식점에서 일하는 아르바이트생, 매일 아침 출근하기 전 아이스 아메리카노 한 잔을 사기 위해 들렀다 지나가는 단골 카페의 사장님, 저녁 퇴근길에 반찬거리를 사기 위해 들리는 마트의 점원분들, 궁금한 점은 언제 어디서든 물어볼 수 있는 고객센터 콜센터 직원분들까지 누군가의 잠시 스치는 순간들에 마주하는 분들이고 작고 사소한 일들로 만나게 되는 분들이지만 그분들의 하루가 온전히 누군가를 위해 쓰이고 그 쓰임들이 모여 누군가는 맛있는 저녁을 먹고, 따뜻한 커피 한 잔의 여유를 찾고, 궁금했던 점들을 속 시원하게 해결할 수 있게 하여 주는 것이 아닐까 싶습니다.

그리고 우리는 우리가 할 수 있는 것들을 하는 겁니다.

예를 들면, “감사합니다.”, “고생 많으세요.”, “덕분에 맛있게 잘 먹었습니다.”, “항상 응원합니다.”, “즐거운 하루 보내세요.”라는 짧은 말 한마디를 건네 보는 겁니다. 그 한마디의 반짝임이 누군가의 마음속에 쌓인 한숨 한 조각을 떨어낼 수 있지 않을까요?

오늘 이 글을 쓰는 순간에도 누군가에게 따뜻한 미소와 친절한 말투, 처음부터 끝까지 상대를 위해 애쓰는 감정노동자들의 하루에 담긴 희로애락을 응원합니다.

전국에 계신 모든 보육교사께 참으로 고되고 벅찼던 3월 한 달의 어려움과 그 속에서 피어난 작고 하찮아 보이지만 밝게 빛난 반짝임의 순간들을 응원합니다.



방파제 안에서

김은혜

고객센터 사무실 한가운데 있으면 종종 밀물이 밀려오는 바닷가에 서 있는 듯한 착각이 든다. 우리가 청구주기라고 부르는 바쁜 기간이 되면 직사각형의 기다란 사무실 저 끝에서부터 전화 받는소리가 밀물 밀려오듯 밀려와 내가 있는 곳까지 도달하면 결국 내 전화기도 울린다. 그러다 어느 순간 여기저기 산발적으로 전화가 울리고 통화 목소리가 커지기도 하면서 정신없이 파도가 몰아치는 폭풍우 속에 갇힌 듯한 착각이 든다.

파도는 바위를 부수고자 의지를 가지고 찾아오는 것은 아니지만 크고 작은 파도에 바위는 조금씩 깎이고 깨져 부서진다. 고객은 본인의 필요를 해소하고자 고객센터로 전화할 뿐이지만 종일 전화로 고객의 필요에 응하다 보면 감정노동자인 우리는 조금씩 깎이고 깨지고 부서진다. 때문에 감정노동자인 우리에게도 조금이라도 덜 깨지고 덜 부서지게 막아줄 방파제가 필요하다. 감정노동자 보호법도 생기고 통화 전에는 상담사 보호 안내 멘트도 송출되고 감정노동자 보호 공익광고도 다양해져서 인식이 많이 개선됐다고는 하지만 우리는 여전히 더 가깝고 더 치밀하고 견고한 보호막이 필요하다.

우리 고객센터만의 특별한 점은 바로 동료가 서로의 방파제가 되어 보호해 준다는 점이다. 여기도 직장이고 사람 모이는 데다 보니 잡음이 전혀 없는 것은 아니지만 신기하리만치 일에 있어서는 푹푹 묻쳐 서로를 돕고 지킨다. 2년 반 동안 내가 경험한, 내가 되고자 하는 방파제의 특징들을 소개하고자 한다.

방파제 # 1. 기꺼이 서로의 감정받이가 되어준다.

몇 시간을 고객을 응대하고 감정노동을 하면 우리에게도 표출하지 못한 감정이 쌓인다. 이런 감정들은 집으로 가져가기도 어렵고, 고객센터 근무하는 친구가 있지 않은 이상 해소하기 쉽지 않다. 그래서일까 우리는 쉬는 시간이나 점심시간에 수다를 떠느라 바쁘다.

사실 고객에게 필요한 정보와 고객의 성향에 맞춘 안내 사항을 몇 시간 동안 쉴 새 없이 떠들다 보면 쉬는 시간에는 입술 하나 달짝하기도 귀찮다. 그래도 우리는 흥 아닌 흥 2% 섞어 하소연 아닌 하소연을 서로에게 털어놓는다. 그렇게 서로 공감하고 나누면서 서로의 노하우도 배우고 스트레스를 푼다. 이렇게 한 템포 쉬고 나면, 새로운 파도를 온몸으로 부딪힐 힘이 생긴다.

방파제 # 2. 서로의 자부심 지킴이

직업에서 느끼는 자부심은 외부고객에 의해 무너지기도 하지만 때로는 동료로 인해 무너지기도 한다. 하지만 동료의 도움이 있다면 무너진 자부심도 다시 세울 수 있다. 그걸 선배들도 너무나 잘 알고 있나 보다. 처음 고객센터 일을 배울 때 동석을 해주었던 선배에게 배운 많은 것 중 특별히 잊을 수 없는 이야기가 있다.

“고객들은 우리 일을 하찮게 여길 수도 있겠지만, 나는 우리 일이 매우 전문적이고 쉽지 않은 일이라고 생각해. 나는 이 고객센터 일에 자부심을 느껴.”

때때로 고객이 나를 하찮게 대우하는 것이 느껴질 때면 선배의 말을 떠올리며, 나 자신을 추켜세워 본다.

또 어떤 선배는 이런 속내를 비밀처럼 들려주었다.

“나는 고객이랑 통화하는 게 너무 재미있어. 이웃집 아저씨 아주머니가 몰라서 물어보는데 꿀 정보 공유하는 것처럼 이웃이랑 수다 떠는 것 같고 너무 재밌어.”

고객이 나를 게임 속 NPC처럼, 혹은 누르면 나오는 자판기처럼 감정 없는 기계로 대할 때마다 선배의 이야기를 떠올린다. 이런 상황에 밀려오는 허무감 속에서 마음을 다스리며 다시 한번 한 콜 한 콜 임해본다.

업무에서뿐만 아니라 사소한 일상에서도 자부심 지키기는 이어진다. 경력도 나이도 까마득한 선배님인데도 밥 먹을 때면 반찬도 챙겨주고, 설거지할 것이 있으면 서로 하려고 한다. 대접받으려고 가만히 앉아 ‘어린 네가 어떻게 하나~’ 지켜보는 사람 하나 없다. 나이의 많고 적음과 경력의 길고 짧음에 상관없이 서로를 챙겨주고 배려한다.

이렇게 우리는 반복되는 통화와 고된 하루에 지쳐 자부심을 잃어 갈 때쯤, 우리의 일에 자부심을 가질 수 있도록 서로를 북돋우고 이렇게 좋은 동료와 함께 일하고 있다는 든든함으로 서로의 자부심 지킴이가 되어준다.

방파제 # 3. 실수해도 괜찮아.

고객센터 상담사 일을 하다 보면 귀신에 홀린 것처럼 실수해서 등골이 서늘해지는 경우가 종종 있다. 업무를 배우는 초기엔 물론 실수가 잦았다. 그럴 때면 선배들은 일 분 일 초가 본인 이력에 남아 평가에 반영되는데도 불구하고, 내 자리로 와서 실수를 바로 잡아준다. 그조차도 목소리가 크면 내가 무안할까 싶어 속삭이듯 나지막한 목소리로 친절하게 알려준다. 신입 때야 귀엽게 봐준다 치지만 2년 반이 지난 지금 예상치 못한 실수를 하면 정말 아찔하다. 내 실수로 화난 고객의 전화를 받은 선배는 차라리 ‘이런 실수를 하냐’고 화내주기를 바라며 미안해서 어쩔 줄 몰라 하는 나에게 ‘아휴 괜찮아. 다 실수해. 걱정 하지마.’하고 오히려 나를 다독여주었다.

이건 우리 고객센터의 전체적인 분위기다. 실수한다고 해서 무안을 주거나 지나치게 혼내지 않고, 실수는 바로잡아주되 다독인다. 연차가 오래된 선배들이 그렇게 해왔고, 그다음 연차의 선배들도 이런 분위기를 이어 유지해주었기에 지금의 모습이 가능하다고 생각한다.

방파제 # 4. 파도의 끝, 최전선에서.

‘나한테 넘겨.’ 우리 상담팀장님이 입에 달고 사는 말이다. 욕설 고객이든 만취 고객이든 상담사 선에서 버티다 못해 도움을 요청하면 ‘나한테 넘겨.’라고 한다. 상담사 보호를 늘 강조하지만 정작 본인은 ‘고객님 욕설하시면 통화를 계속할 수 없습니다.’ 하면서도, 결국 좋은 마무리를 끌어내고야 만다.

내 자리는 팀장님 자리와 가깝다. 그래서 민원성 고객들과 통화하는 소리가 잘 들린다. ‘고객님 이렇게 계속 욕설하시면...’하는 나지막하면서도 단호한 팀장님 목소리가 들리면, 괜히 내가 그 전화를 받고 있는 것처럼 심장이 덜컥 내려앉으며 마음속으로 팀장님을 응원하게 된다. 일이라지만, 강인해 보이는 팀장님이라지만, 정말 이런 고객들을 상대하는 일들이 괜찮을까? 염려되면서도 팀장님의 ‘나한테 넘겨.’ 그 한마디가 있기에 ‘지쳐 나가떨어질 때까지 혼자 버티지 않아도 되는구나.’ 하는 단단한 안도감이 있다.

파도의 끝 최후의 방파제 같은 팀장님에게도 단단한 그 어떤 방파제가 있을지 궁금하다.

며칠 전 제주도로 가족여행을 다녀왔다. 첫째 날은 차귀도에서 가까운 용수항 근처에 숙소를 잡았고, 둘째 날은 애월항 근처에 숙소를 잡았다. 이틀 내내 바람이 심하게 불고 파도가

높았다. 차귀도 근처 서식하는 돌고래가 보고 싶었지만, 방파제 근처에 갈 수가 없을 정도로 파도가 높아 결국 보지 못했다.

둘째 날, 숙소에 가기 위해 해안도로를 따라 이동하면서 계속 보이던 높은 파도는 애월항으로 들어서자 거짓말처럼 잦아들었다. 숙소 앞 항구 가장 안쪽은 잔잔하기까지 했다. 갑자기 날씨가 좋아진 것도 아니고 말이 안 된다며 지도를 찾아보니 애월항은 엄청나게 큰 방파제부터 작고 짧은 여러 방파제가 몇 겹으로 둘러싸여 있기 때문에 항구 안쪽은 파도가 잔잔했다는 것을 알 수 있었다.

우리는 애월항의 방파제들처럼 서로가 서로에게 크고 작은 견고한 방파제가 되어 오늘도 하루를 굳건히 버텨낸다. 파도는 의지가 없다. 바람, 지구의 자전 등 어찌할 수 없는 이유로 밀려와 바위를 때린다. 하지만 바위를 부수겠다는 의지가 없더라도, 반복적으로 파도에 맞으면 바위는 깎이고 깨져 부서진다. 때문에 우리는 견고한 서로의 방파제가 기꺼이 되어준다.

누군가 아픈 몸을 이끌고 무리해서 출근하면 우르르 몰려가 병가가 왜 있냐며 쫓아내듯 보내면서 쉬라고 다그친다. 점심시간 쪽잠을 자다 느지막이 컵라면을 먹을라치면 김치도 없이 먹는다면 냉장고에 있는 김치를 종류별로 꺼내준다. 누군가 휴가로 다녀온 여행에서 쿠키라도 사 오면 옹기종기 모여 쿠키 한 쪽씩 나눠 먹으며 ‘너무 맛있다~. 애들 주지 될 가져왔어.’ 하며 웃음을 나눈다. 대단한 위로나 비싼 선물이 아닌, 작고 사소한 서로의 배려가 모여 오늘도 고단한 감정노동자들의 견고한 방파제가 되어준다.

오늘도 고객센터는 밀물이 밀려와 파도가 몰아치는 폭풍우 속에 서 있다. 하지만 한마음 한뜻으로 파도를 막아내는 크고 작은 방파제들이 내 곁에 있기에 나는 오늘도 부서지지 않고 함께 견딜 수 있다.



도란도란한 세상을 꿈꾸며

김지은

엄마가 혼자 술을 마시고 있다. 가족들이 곤히 잠든 새벽 1시, 텅 빈 거실에서 스탠드 하나만 켜둔 채 소주잔을 기울이고 있다. 엄마는 평소 간 수치가 높아서 맥주 한 모금도 입에 대지 않았다.

“엄마, 뭐 해?”

내 물음에 엄마는 별일 아니라고 고개를 젓더니, 소주 한 잔을 들이켰다. 나는 엄마의 술잔을 뺏었다.

“간도 안 좋은데 무슨 술이야. 힘든 거 있음 얘기해봐.”

엄마는 한숨을 쉬더니 쓴웃음을 지으며 이야기했다.

엄마가 순댓국밥집을 운영한 지는 올해로 15년이 되어간다. 그래서 웬만한 진상 손님들에겐 면역이 되어있었다. 믹스커피부터 TV 리모컨까지, 가게 물건은 죄다 자기 것으로 아는 손님, 식사 후 결제를 안 하고 도망가는 손님, 음식을 더 시키지 않고 자꾸만 리필을 해달라고 요구하는 손님, 반말에 욕설까지 섞어서 말하는 손님까지 다양했다. 그런데도 엄마는 오늘 있었던 일을 견디기 힘들어했다.

국밥 한 그릇에 소주 두 병까지 알차게 시켜 먹은 손님이 돈을 내지 않겠다고 했더라. 실랑이 끝에 엄마는 경찰을 불렀고, 경찰이 출동할 때까지 손님은 엄마한테 샅대질해가며 음식이 맛대가리가 없어서 돈 못 내겠다는 식으로 나왔다. 결국, 경찰이 도착하자, 손님은 주머니에서 지폐를 꺼내 엄마에게 던졌다. 엄마가 바닥에 던진 지폐는 받지 않겠으니 다시 지불하라고 말하자, 손님은 바닥에 떨어진 지폐를 손에 쥐더니 황 소리가 날 정도로 식탁을 세게 쳤다.

엄마가 말했다. 반말도, 욕설도, 염치가 없는 것도 다 참을 수 있는데 생업에 대한 모욕은 참기 힘들다고 했다. 순댓국은 엄마의 15년 생업이었고, 아빠와 함께한 추억이자 엄마의 정성이 녹아있는 작품이었다. 입맛에 안 맞았다고 한들, 돈 한 푼 낼 가치도 없다는 식의 태도는 상처가 된다고 했다.

나는 말없이 엄마의 소주잔을 돌려드리며 말했다.

“엄마, 나도 한 잔 따라줘. 나도 오늘 회사에서 욕먹었어.”

엄마는 서랍에서 소주잔을 꺼내 말없이 소주를 따라줬고, 나는 고민하다 엄마의 소주잔에 생수를 따랐다.

대학교 1학년을 마치고 생활비를 벌기 위해 휴학했다. 1년간 휴학하며 내가 일하기로 한 곳은 A 보일러 회사의 고객센터였다. 일주일간의 교육 끝에 실무로 투입되니 모르는 것투성이였다. 내가 잘 알지 못해서 고객의 질문에 제대로 설명해주지 못하는 게 미안했다. 그래서 고객의 언성이 높아지거나, 책임자 바꾸라는 말을 들을 때마다 고객 입장을 생각하면 버틸 수 있었다. 하지만 오늘 받은 전화는 이해의 범주를 넘어섰다.

그 고객은 블랙리스트 명단에 있었다. 보일러에 고장이 생겨서가 아니라, 상습적으로 콜센터로 전화해서 욕을 뱉는 사람이라고 했다.

30초 이상 욕설이 지속되면 통화를 종료할 수 있다는 규칙이 있어서 얼마나 다행이던지. 전화를 끊었는데도 눈물이 났다. 악의로 가득 찬 목소리는 기억에 남아 자꾸만 손을 떨리게 했다.

엄마가 일하느라 고생했다며 소주를 따라줬다. 말없이 소주를 마시며 엄마에게 물었다. 일하는 거 많이 힘들지 않느냐고.

“힘들지. 그래도 좋았던 순간도 있으니까 버티는 거야.”

단체 손님이 와서 분주하게 일하고 매출을 올렸을 때, 손님들이 다 같이 술자리를 가지며 즐거운 시간을 보냈을 때, 자주 오는 청년이 혼자 와서 국물까지 다 비우고 갔을 때, 엄마가 서비스로 주는 음료수를 받고 감사하다고 인사하는 모습을 봤을 때가 그런 순간이라고 했다. 엄마는 덧붙여 말했다.

“그리고 너희 아빠가 순댓국 좋아했잖니.”

지금은 돌아가신 아버지지만, 엄마는 가족들끼리 식당에서 식사했던 때가 좋았다고 했다. 영업이 끝난 후에 가족끼리 가끔 하는 식사였다. 엄마는 하루종일 냄새를 맡아서 순대국밥은 질린다고 백반만 먹었지만, 간을 소금에 야무지게 찍어 먹는 막내와 국밥 한 그릇을 야무지게 먹던 나와 아빠가 기특했다고 했다.

엄마 말을 들으며 생각했다. 나도 직장에서 나를 버티게 해주는 순간은 있었다. 고객이 물어보는 내용이 내가 아는 내용이라서 성심성의껏 설명해줄 수 있었던 때, 고객으로부터 고맙다는 말을 들었을 때, 나보다 늦게 들어온 직원에게 내가 아는 내용을 알려주었을 때, 그리고 퇴근 후 가볍게 마시는 커피 한 잔과 핫도그 한 개까지.

엄마가 나한테 이야기하고 나니 속이 조금 풀린다고 하며, 이제 슬슬 들어가서 자자고 했다. 식탁을 치우고 거실의 불을 끄며 생각했다.

엄마의 식당에 오면 한 끼 식사를 든든하게 할 수 있고, 함께 온 사람과도 단란한 시간을 보낼 수 있다. 그러니 손님들이 가게를 함부로 대하지 않았으면 좋겠다.

그리고 내가 내일 출근하게 될 직장도, 조금은 도란도란해졌으면 좋겠다. 나도 고객에게 도움 되는 상담사가 되기 위해 노력할 테니, 부디 욕설과 비난은 없어지는 날이 오기를.

손님도 노동자도, 서로를 존중하는 도란도란한 세상이 왔으면 좋겠다.



귀 아픔니다. 예?

김초희

평범한 하루였다. 전화가 울려 힘차게 받았다.

“감사합니다. 000 요양병원입니다~^^”

전화기 너머로 성난 보호자님의 목소리에 심장이 벌컥 놀라 긴장한다.

손에 땀을 쥐고 어떠한 문제로 인한 내용인지 최대한 이성적인 머리를 꺼내고, 수화기를 바짝 대어 귀 기울여 들으며 손으로는 부지런히 메모한다.

민원의 주된 내용은 본인부담금 발생내역으로 인한 부담감 때문일 때가 많다.

하지만 이번 내용은 달랐다. 보호자님의 민원 내용은 어르신의 상태 보고 관련 전화를 받으실 때 스트레스를 받는다고 하셨다. 직접 모시고 계실 때는 한 번도 그런 적 없는데, 적응을 힘들게 하고 있고 어르신의 상태 이야기를 했을 때 좋지 않으면 뭐 어찌라는 거냐, 내가 다시 모셔가라는 이야긴 거냐, 흥분을 내려놓지 못하시고 화를 버럭버럭 내셨다. 반말은 기본이고 중간 틈에 끼어들 수조차 없을 정도로 속사포로 말씀하신다. 해결 방법을 아무리 생각해봐도 빼어난 수가 없다.

어르신의 상태를 한순간에 변화시킬 수도 없고, 보호자님께 어르신 건강 상황 보고도 안 할 수는 없다. 전화 받는 것이 부담스러우시다면 문자로 남겨놓을 수 있도록 담당자에게 전해주겠다고 했다. 내가 뜨거워진 전화기를 30분 동안 붙잡고 있었지만 이건 그냥 나의 감정노동일 뿐 이것도 일이라고 할 수 있을까?

그저 내가 할 수 있는 일은 들어주는 것이다. 보호자님은 외장창 화난 마음을 모두 나에게 던지고 나의 위로와 잘하겠다는 다짐 정도를 들으면 이런 말씀을 하신다.

“내가 어디에 말하겠어요? 호호, 원무과이니까 이야기하는 거지 내가 간호사한테 그런 말 할 수가 없잖아요^^”

보호자님의 마음이 어떤 마음인지는 이해할 수 있다. 내용을 정리하자면 직접 모시고 계셨으나 감당하기 어려워 요양병원에 모셔드렸는데, 책임감이 큰 보호자님이셔서 끝까지 모시지 못했던 생각에 죄책감도 들고 어르신이 요양원 생활에 적응해야 하는 시간만큼 보호자님 또한 분리된 상황에 대한 불안함과 또 눈앞에 보이지 않는 부모에 대한 걱정이 앞서 예민한 상태이신데 어르신의 상태를 보고받음을 통해 보호자가 혼란스러움을 겪게 된 것이다.

보호자님은 온종일 치매 노인을 돌보느라 온전히 하루를 보낼 수 없었고, 부모가 아플 때마다 병원에 모시고 가는 것도 힘들었고, 급한 불일이 있다고 한들 아픈 엄마 때문에 발이 묶여 아무것도 할 수 없는 지경이 되어 요양원에 모신 것이다.

죄책감도 들지만 불편한 해방감이 있으셨을 것 같다. 그런데 집에서도 똑같은 일로 고민하고 있으려니 화가 불쑥 튀어나온 것 같다.

그러나 요양병원 원무과는 해우소가 아니다. 원하는 것과 해결해야 할 것이 있다면 꼭 물어 알려주시면 도와드릴 수 있겠지만 이런 일방적인 통화는 감정 소모가 크다.

보호자님의 속마음이 시원하고 조금이라도 편안해졌다면, 보호자님의 목적이 그것이라면 성공이지만 병은 의사에게 약은 약사에게 가야 한다. 심리적인 부담감과 힘든 마음이 문제라면 심리상담센터의 문이라도 두들기는 것이 맞다고 생각한다.

전화를 끊은 나는 집중해서 하던 일에 다시 몰입하기 어렵다. 너무 화가 나지만 어디에도 풀 수가 없다.

언제나 어디서나 밝은 나지만, 그런 나도 상처를 받는다. 나의 스트레스는 또다시 내가 끌어안고 집으로 가지고 간다. 가야 한다. 나의 하루는 내 감정을 깨끗이 정리하고 내가 삼킨 화를 내뿔어 낼 곳이 없다. 그대로 싸 들고 품어 집으로 가져가 육아도 하고 집안일도 하고 내일을 준비하면 하루가 마친다. 시간이 지나면 다행히도 감정이 누그러든다. 주변에 속을 터놓고 이야기를 해보아도 “어찌겠어, 그게 내 일인걸.” 나 스스로가 알고 있다. 기관의 메인 전화기를 담당하고 있는 것, 내가 받은 전화에서 전화 건 사람이 원하는 것을 해결해 주어야 한다. 바꾸어 달라고 하는 사람에게 연결해주고, 알려달라고 하는 것을 알려주고, 메모하라고 하는 것은 메모하고 일방적으로 받아들여야 하는 자리다. 내가 원하지 않는다고 안 받을 수도 없고 전화기는 매일 울린다. 수십 통의 전화 속에 금방 해결되는 일도 있지만 그렇지 않은 일도 가끔 있다. 잘 지내고 즐거운 날도 있지만 어떤 날은 감정 쓰레기통이 되기도 한다. 그런 날이었다.

조용하던 날들이 지나고 어느 날 또다시 같은 보호자님의 전화가 왔다.

차근히 들어보니 진료비와 약제비 내역이 아무리 생각해봐도 많다고, 전부 다 다시 확인해야 겠으니 영수증 전체를 사진으로 전송해달라고 하신다. 전체 영수증을 찾아 순서대로 촬영하여 빠짐없이 전송하였다. 내가 잘못이라도 한 것처럼 긴장된다.

약국에 상세 내역이 기록된 영수증으로 재발행 요청을 하고, 급한 마음에 손에 쥐고 있던 일들을 내려놓고 부랴부랴 발로 뛰어 영수증을 수령한다.

점심으로 먹은 밥이 체할 것처럼 올라온다. 거북하다.

오늘 해야 할 일들도 나에게는 중요한 일들이다. 이번 달 안에 끝내야 할 업무들이 눈앞을 스쳐 지나간다. 보호자님의 전화 한 통에 나의 일은 뒤로 밀리고 나의 하루가 비상 상황이 된다.

보호자가 병원에 가는 것, 건강 상태, 서비스 제공기록은 매일매일 기록된다. 오늘 어르신이 어떤 음식을 얼마나 드셨는지, 체온이 얼마인지, 드신 약이 무엇인지.

어르신의 하루를 위해 영양 식단을 짜고, 재활을 돕기 위해 물리치료를 하고, 시간에 맞추어 약을 챙겨드리고, 두 시간마다 체위 변경하며 기록하고 또 기록한다. 발로 뛰고, 졸린 눈을 비비며 야간까지도 어르신의 하루를 위해 일하는 많은 손길과 따뜻한 마음이 있다. 그리고 이 모든 것은 곳곳에 설치된 CCTV에 기록이 된다.

매일같이 하는 노인 인권방송과 노인 인권을 체크하는 리스트 작성, 매주 발송하는 노인 인권을 지키기 위한 문자 내용과 교육, 화장실에서도 잊지 않기 위해 불일을 보러 가셔도 양치를 하러 가셔도 어르신을 최우선으로 생각하기 위한 다짐을 읽고 또 보며 삶에 스며들 수 있도록, 기억하고자 노력하는 사람들이다.

내가 내 아이를 어린이집에 보내 놓았을 때 마음을 놓으려면 선생님을 믿어야 한다.

그래야만 나의 마음도 편안하여 내 아이도 엄마의 편한 얼굴을 보고 즐거운 마음으로 하루를 보내고 올 수 있다. 요양병원 또한 별반 다르지 않다고 생각한다.

요양병원에 오시는 어르신들도 많이 늙고 지쳤고 전문 손길이 필요하므로 직접 모시지 못하고 부모님을 잘 부탁한다며 요양병원 또는 요양원에 모신다.

어르신마다 인지 정도도 신체 능력도 다르시지만 보살핌이 필요하다. 영양 식단관리도, 건강관리도, 소 근육 발달을 위한 손 움직임이 많은 사회복지사 선생님들의 프로그램도, 필요하므로 하는 것이다.

내가 살던 나의 환경에서 내가 주로 즐겨 먹던 음식을 먹으며 가족과 함께 사는 것도 좋은 삶이지만 요양병원에 있다고 특별히 더 외롭고 더 눈치 보이고 힘든 것은 아니다. 우리 엄마를 모셔다 드렸으면 엄마의 하루가 이 안에서 행복하고 즐거울 수 있도록 엄마를 위해 매일 출근하고 노력하고 일하는 직원들에게 조금만 더 믿어주면 어떨까? 보호자님의 믿음과 신뢰를 받기 위해 우리도 노력해야 할 것이다. 어르신의 건강이 조금 더 좋아지고, 어르신의 표정이 조금 더 밝아질 수 있도록 그로 인해 보호자의 마음이 조금 더 너그러워지고 감사함으로 채워질 수 있도록.

지금은 말 수도 많이 줄고, 몸이 예전같이 움직이지 않기도 하지만 그분도 누군가의 자식이었고, 누군가의 부모였고, 젊음이 전부였던 청춘을 가지고 계셨던 어른이었을 것이다. 지금은 힘없고 어린아이같이 변한 분도 계시지만 그렇다고 해서 살아온 인생 전부가 현재의 모습으로 비칠 수는 없다고 생각한다. 희로애락이 담긴 삶이었을 것이고 선명한 밝은 빛깔들을 시간이 지나며 조금씩 잃었을 수 있다. 그래도 살아있음은 여전히 빛난다.

오늘도 어르신의 눈부신 하루를 위해 어찌면 삶의 가장 마지막 가장자리에 서 있는 우리의 인생 선배님들을 위해 차분하고 친절함 마음을 가다듬는다.



그럼에도 불구하고, 함께 걷는 시간

김혜윤

오늘도 전화가 옵니다. “상담받을 수 있나요?” 떨리는 목소리, 얼마나 용기 내어 전화를 주셨을까, 잠시 생각에 잠깁니다. 많은 용기가 필요했다는 것, 수도 없이 전화해볼까, 말까 고민했다는 것, 상담 약속을 잡고도 ‘갈까, 말까.’ 했다는 것을 알고 있습니다. 우울한 마음, 죽고 싶은 마음, 혼란스러운 마음, 내가 지금 어떤 상태인지 알 수 있다면... 누가 이 물음에 대답을 해줄 수 있다면, 대답의 방향을 안내하는 저는 그런 일을 하고 있습니다.

인생의 방향과 개인의 혼란에 대한 많은 하소연과 눈물을 듣고 봅니다. 감히 헤아릴 수 없는 슬픔에 같이 울고, 차마 헤아릴 수 없는 공감에는 그저 눈을 맞추며 고개를 끄덕여주었습니다. 가끔은 해드릴 수 있는 것이 한계가 있어 함께 울었고, 많이 힘들었겠다는 생각에 마음으로 토닥이던 날은 헤아릴 수 없이 많습니다.

“이제 선생님 목소리만 들어도 참 기분이 안정돼요. 오늘도 감사해요.”라고 이야기하는 대상자분의 이야기에 마음이 따뜻해지는 날도 많지만, 가끔은 이유 없는 화풀이도 많이 당할 때면, 속상하다는 말로는 차마 설명되지 않는 감정을 경험하고는 합니다.

“도와드리려고 하는 거예요. 저희가 누구라고 선생님을 괴롭히겠나요. 도와드리는 사람들이에요. 상담하시면서 저희가 도와드릴 수 있는 부분을 함께 찾아볼게요. 따뜻한 물이라도 마시고 이야기 나눠볼까요?”

저희에게는 경찰 출동, 응급입원, 칼, 둔기, 폭언, 폭행, 입원요청, 자살시도, 자해, 이런 언

어를 사용하고 바라보는 것이 낯설지 않습니다.

제가 만나는 분들은 마음이 아파서 그렇습니다. 힘들어서 그렇습니다. 정신과적인 문제가 있어서 그렇습니다. 적절한 도움을 받는 것이 익숙하지 않고, 무서우셨을 겁니다. 아마 열심히 사셨을 겁니다. 나아지려고 엄청난 노력을 하셨을 겁니다. 잘살아 보려고 하는데, 의지대로 잘 안되어서 힘드신 거죠. 하며 꼭 안아드리려는 일이 저의 일입니다.

그렇게 꼭 안아드리다 보면 원치 않는 결과도 어쩔 수 없이 마주할 때가 있지만, 모든 결과를 통제할 수 없다는 것을 잘 알고 있기에 동료들과 서로를 격려하며 잘 견디어봅니다. 가끔은 우리도 서로를 향한 따뜻한 미소, 때로는 그저 다 헤아릴 수 없기에 가벼운 웃음들, 포옹이 누구보다 많이 필요합니다.

그래도 잘 살아내는 대상자분들을 바라보다 보면, 마음이 따뜻해집니다.

“인생이 원래 그래요. 절대 혼자 살아갈 수 없어요. 부족함과 약함은 누구에게나 있어요. 다만, 그때 함께 걸어갈 때 분명한 방법이 있는 거예요. 우리는 할 수 있어요! 잘하고 계세요! 넘어져도 괜찮아요. 다시 일어서면 돼요.”

그런 저에게도 찾아오지 않을 것 같던 ‘소진 증상’이 찾아왔습니다. 누군가의 눈물 안에서 깊숙이 느끼지 않으면 공감할 수 없는 이야기들을 마주하다 보니, 그 이야기가 나의 이야기가 되는 그런 날이 오기도 한 겁니다.

소진을 이해할 수 없을 때도 있었습니다. 하지만 그 시간을 통해 중요하게 깨달은 사실이 하나 있습니다. ‘죽고 싶은 마음.’, ‘상담받으러 오는 용기.’, ‘우울, 무기력.’ 감히 헤아릴 수 없었던 깊은 이야기들을 가슴 속으로 깊이 이해하게 되었습니다.

소진으로 인해 발생한 저의 약점은, 대상자분들을 한 뼘 더 이해하는 데에 많은 열매가 되었습니다. 길게 말하지 않아도 이해할 수 있는 마음이 생겨, 누군가의 고통이 아니라 헤아릴 수 있는 고통을 알게 된 것이지요.

힘든 시간을 보내기 전까지 이해할 수 없던 대상자분들의 마음이 내 마음처럼 더 헤아려지는 시간 들이 되는 것이 감사했고, ‘대상자’라는 호칭에서 ‘우리’가 되었습니다. ‘우리’가 함께 다 설명할 수 없는 이해한다는 미소를 짓기 시작하였습니다.

힘이 없을 때, 손을 뻗어주고 힘이 없으면 없는 것을 헤아려줄 수 있는 사람들이 서로라는 것을 알았습니다. 다시 일어서면 됩니다. 인생은 짧지 않습니다. 아픔이 아니라, 그 아픔을 통해 용기를 줄 수 있는 사람이 되어있는 저를 발견하였습니다.

저는 쉽이 필요하여 근 8년간 이 사랑하는 일을 마치고, 3월부로 잠시 쉬어가게 됩니다. 남겨질 동료 선생님들은 저와 같은 일을 각자의 방식으로 살아내겠지요. 또 누군가는 떨리는 마음으로, 용기 내어 문을 두드리게 될 것입니다. 문을 반갑게 열어드리는 저의 또 다른 모습을 어디선가 기대해보게 됩니다. 그 문을 열고 들어오는 분은 나의 어머니, 동생, 친구, 혹은 언니가 될 것입니다.

결국, 삶은 함께 살아내는 공간인 것 같습니다. 사랑하고, 때로는 가볍게 웃음 지으며 안아줄 수 있는 용기와 미소로 안아주는 사회를 만들어갑시다.



매일 그대와,

남두경

나는 그대들을 구원하러 온 구원자이다. 가끔 업무를 보다 보면 미개한 다수를 구원하러 뜻을 받고 이곳에 온 신이라고 생각하는 사람들이 있다. 지하철에 나타난 구원자라 생각하는 몇몇을 이야기해 보려 한다. 그것들의 등장은 늘 뜬금없이 소란스럽게 찾아온다.

전화로 승강장에 음악 소리를 뽕뽕 틀어 놓고 듣고 있다는 민원이 접수되었다. 출동한 승강장에는 마치 이곳이 미사리 어느 라이브 카페 앞에 서 있는 듯한 착각의 음악 소리가 크게 울려 퍼지고 있었다.

그렇게 다수 시민의 고막을 테러하는 소음 악령이 등장했다. 나는 나를 응원하는 수많은 시민의 시선에 힘을 얻어 악령에게 말을 건넸다.

“지금 스마트폰으로 음악을 너무 크게 듣고 계시네요. 너무 시끄럽다는 민원이 접수되었습니다. 이곳은 공공장소입니다. 자제 부탁드립니다.”

성난 눈빛을 장착한 악령은 기다렸다는 듯 소리치기 시작했다

“왜 일도 안 하고 쫓아와서 간섭이야? 내가 내 폰으로 노래 듣는데 이 정도 소리가 뭐가 커? 뭐 신고? 나와봐! 나한테 와서 직접 얘기해”

“고객님 공공장소입니다. 지금 스피커 소리도 고객님의 목소린 너무 큼니다. 소리를 낮춰 주세요. 그리고 공공장소 질서 유지가 제 일입니다.”

“어디서 샷대질이야?”

“아니요. 제 손짓은 음량을 낮춰달라는 뜻이었습니다. 오해세요”

악령의 커다란 손이 내 눈앞과 가슴팍 앞을 닿을 듯이 바짝 치켜세우고 악령은 더 큰소리로 위협하기 시작했다. 나에게뿐만 아니라 승강장에서 이 상황을 지켜보던 사람들을 향해서 소리치며,

“음악에 ‘음’자도 모르는 것들이 내가 음악 하는 사람이야 어디서 쓰레기 같은 음악만 쳐 듣고 앉아서 내가 좋은 거 들려주면 감사하다고 해야지 어디 신고 질이야?”
하며 음량 버튼을 크게 누르며 더 키운다.

“고객님 이런 행동은 승차거부 대상이며 경찰신고로 경범죄 처벌 대상이 됩니다.”
멀리서 나에게 도움을 주려는 고객의 목소리가 들렸다.

“역무원님? 경찰 불러드릴까요? 말씀하세요.”
악령이 소리를 낸 고객에게 큰 눈으로 소리친다.

“너야? 네가 신고했어?”
고객은 “아니? 내가 신고 안 했는데?” 다가가며 “어디서 반말질이야?”

성난 악령은 흥분하여 폰을 잘못 터치됐는지 휴대폰을 주머니에 넣으며 다행히 음악은 꺼졌다. 고요하다. 지금 들어오는 차가 막차만 아니었어도 고약한 악령에게 공공질서를 어긴 벌을 받게 해주고 싶은 맘이 가득하지만, 맘을 진정시키고 말했다.

“그래요 조용하니 좋네요. 열차 안에서도 음악 소리 켜지 마세요.”
악령의 눈빛은 다시 날 쏘아본다.

“구원을 해줘도 듣지를 않으니 내가 이러는 거야. 가서 부정승차나 잡고 다른 일 하라고 왜 여기 와서 간섭이야!” 끝까지 소리친다.
핑! 핑! 핑!, 핑! 핑! 핑!~띠뜨리 땡땡땡! 마침 열차 진입 방송이 울렸다.

음악을 잃은 악령은 더 흥분된 상태였지만 다행히 음악을 다시 켜지는 않았고 열차에 오르는 소음 악령 뒤에서 마지막 주의를 남겼다.

“이렇게 조용히 음악 틀지 마시고 안녕히 가세요.”

열차 승차까지 지켜보고 뒤돌아서는 나의 뒤통수는 따가웠지만, 무사히 고객들을 배웅하

고 민원을 해결을 할 수 있어서 다행이다 생각하며 뛰던 심장을 안심시켰다. 구원자라고 생각하는 사람은 나쁜 쪽만 있는 것은 물론 아니다. 남에게 큰 피해를 주지 않으면서 스스로 영웅이라고 생각하는 유형도 있다.

여느 때와 같이 늘 갑자기 전화벨 소리가 울린다.

“지금 진입하는 열차에 보자기를 머리에 두르고 손님들에게 말을 걸며 돌아다니는 수상한 사람이 있다는 신고입니다. 출동하며 주의 좀 주세요.”

신고 된 인상착의를 되뇌며 긴장하여 열차 승차를 위해 내려갔다. 한곳에 머물지도 않고 계속 돌아다니는 미치광이일지 모르는 사람들 어떻게 찾아서 해결해야 하나 고민하며 열차 첫 칸에 섰는데 내 눈앞에 금빛 망토를 어깨에 두를 남자가 저벅저벅 걸어 내렸다. 첫눈에 민원 유발자임을 알아차렸다. 뒤쫓으며 이어폰을 귀 빼고 잠시 대화 나눌 것을 요청했다.

처음엔 나를 무시하며 빠르게 걷더니 이어폰을 빼며 쏘아본다.

“고객님 혹시 열차 내에서 다른 고객분들에게 말을 거셨나요?”

“내가 난 한마디로 안 했어?”

“고객님 저는 민원을 접수 받고 진상 파악을 위해서 질문드리는 겁니다. 열차 내에서 다른 고객들과 트러블은 전혀 없으셨다는 거죠?”

“나? 난 한마디도 안 했어. 누가 신고했어? 전화번호 가져와 내가 그 사람 무고죄로 고소할 거야”

흥분하며 언성이 높아졌다.

“아니요. 제가 직접 전화 받고 온 건 아니라 번호를 저도 모릅니다. 그리고 일단 고객님의 잘못하셨다는 게 아니라 상황 파악을 위한 거니까 기분 나빠하지 마세요.”

“내가 차기 중구청 후보야 내가 누구한테 무슨 말을 했다는 거야? 난 자리를 맨 뒤 칸으로 가려고 나서는데 다리를 앞으로 쪽 뻗 여자가 있어서 돌아가려다 넘어간 거지 무슨 말은 안 했어.”

말하며 어깨를 움직일 때마다 보자기를 두르고 묶은 가슴팍에 손가락도 반짝인다.

“일단 아무 일 없으셨다면 다행이네요. 그런데, 보자기는 원래 이렇게 두르시나요?”

“멋있잖아. 이거 슈퍼맨이야.”

“슈퍼맨은 빨간 망토 아닌가요?”

“내가 남자고 옷이 검은색이잖아. 이래야 더 멋있지”

이어폰을 고쳐 끼고 그렇게 슈퍼맨은 걸어서 게이트를 벗어났다.

소란스럽지 않은 소동이 잠잠해지고 멀어지는 독특한 고객들을 보며 생각했다. 이곳 지하철엔 수많은 사람이 질서를 지키며 이동하면서 각자의 목적지를 향해서 나아가고 있다. 나는 출근해서 고객들을 지켜보며 일하고 있다. 일하다 보면 고객들의 모습에 감동할 때도 있다.

늘 있는 출동이었다. 커피를 바닥에 쏟았으니 닦아 달라는 호출 신고에 휴지와 담을 청소 도구를 급히 챙겨서 열차를 탔었다. 눈앞에 쏟아진 커피의 양은 웅덩이 하나의 넓이가 아니었다. 열차 한 칸 전체에 커피 물길을 내고 다음 칸을 향해서 힘차게 뺏어 가고 있었다. 다급하게 뺏어나가는 물길에 휴지 둑을 세워 막아내고 오리걸음으로 물길을 주워 담아갔다. 하지만 달리는 열차 안에서 흐리는 물길을 주워 담기에 손이 부족하였다. 그렇게 밀고 올라가고 있는데 시민 중 한 명이 도와드리겠다며 본인 코트를 바닥에 닿으며 같이 오리걸음을 걸으며 커피 물길을 닦아 주었다.

그 후 2명, 3명 더 나서서 앞에 쏟아진 물을 닦아주었다. 끝날 것 같지 않던 바닥 청소는 시민들이 앞장서서 도와준 덕분에 금세 끝났고, 나는 매우 감동한 마음으로 열차에서 내렸다.

매일 그대와, 나의 고객들과 함께 하루를 보낸다.

가끔은 힘들게 하고 나의 마음을 힘들게 할 때도 있지만 가끔 마주치는 따뜻한 마음을 받으며 힘이 나곤 한다. 우리는 모두 영원한 갑도, 을도 아니므로 마주치는 모두에게 가족 같은 마음으로 대한다면 세상의 모든 감정노동자의 마음에 감동의 물결이 함께 할 수 있으리라 생각한다. 가끔 콜센터에 전화를 걸었을 때 들리는 안내 멘트처럼, 지금 상담을 담당할 직원이 누군가의 가족이라 생각하며 존중하는 마음으로 상대를 대했으면 좋겠다. 세상의 모든 노동자가 존중받을 수 있는 날을 고대한다. 모두에게 건강한 마음으로 일할 권리가 함께 하길.



희망을 건네는 고객을 기다리며

문선웅

1. 함정 같은 고객

“난 지금 함정에 빠졌어.”

영화나 드라마에서 많이 들어봤을 만한 대사다. ‘함정’을 사전에서 찾아보면 ‘빠져나올 수 없는 상황’이라는 의미가 나온다. 그런데 지하철 역무원인 나는 뜻밖에 이 대사를 자주 하게 된다.

역무원의 중요한 역할 중 하나는 고객 안내다. 여기에는 필수적으로 친절이라는 덕목이 따라온다.

몇 달 전에 승차권도 없이 열차를 타고 온 노인 고객을 적발한 적이 있었다. 내 나름대로는 친절하고 정확하게 안내한다고 생각하며 설명하고 있는데

“그런데 왜 웃어? 지금 내가 웃겨?”

그렇게 불쑥 함정이 눈앞에 나타났다. 그런데 이미 늦었다. 빠지지 않을 재주가 있으면 그건 이미 함정이 아니다.

‘내가 웃었던가? 그냥 평소보다 더 친절을 생각하면서 미소는 띠었던 것 같은데. 그게 비웃음으로 보였을 수도 있겠구나. 아마도 이 고객은 불리한 상황을 모면하기 위해 오히려 화를 내는 것 같다. 게다가 부정 승차 적발은 세상에서 가장 친절할 사람도 불친절하게 보이도록 하는 일이니까.’

고객의 질문 의도를 파악한 지금, 모범답안은 아마 “죄송합니다. 고객님의” 일 것 같다. 실제로도 나는 이 모범답안을 사용했다.

그 고객은 오히려 나에게 가정교육 상태를 지적하고, 친절 교육을 한참 하고 나서야 역을 떠났다. 나는 가만히 경청하는 수밖에 없었다. 부정 승차고객 계도는 이미 온데간데없이 사라져 버렸다.

웃지도 울지도 못한 나는 오늘 친절이라는 함정에 빠졌다.

2. 휴지는 셀프(?)

남자 장애인용 화장실에 연결된 비상전화가 울린다.

“역무실입니다. 무엇을 도와드릴까요?”

“여기 휴지가 없어.”

수화기 너머의 의외의 말에 잠시 주춤하고 있는 사이,

“휴지가 없다니까!”

고함이 들려온다.

“.....가져다드리겠습니다.”

화장실에 휴지가 없어서 다른 사람이 가져다줄 경우에는 칸막이 아래로 넣어주거나 위로 넘겨주는 것이 보통 우리가 생각하는 방법이다.

그런데 우리 역의 장애인용 화장실은 그런 칸막이가 아닌 독립된 형태로, 출입문이 유리로 된 자동문이고 위나 아래에 휴지를 넘겨줄 만한 틈이 전혀 없다.

결론은 휴지를 전달하려면 문을 열고 들어가서 대면한 상태에서 전해야 한다는 것.

휴지를 들고 장애인용 화장실 문 앞에 섰다. 잠시 망설이다가 노크를 했다.

“...들어가도 되겠습니까?”

대답 없이 자동문이 스르륵 열린다. 느닷없이 나를 향해 휴지 심이 날아온다. 순간적으로 몸을 틀어 가까스로 피했다.

“휴지를 제때 채워놔야지 뭐 하는 거야!!”

이 고객은 변기 위에 앉아 있었다. 바지는 그냥 내린 채로.

누가 나에게 물건을 던졌다는 것 보다, 욕설을 들었다는 것보다 누군가 용변을 보는 상태를 눈앞에 마주한다는 충격이 더 컸다. 그래도 웃은 대충 추스르고 계실 줄 알았는데 말이다.

맥이 풀려 그저 휴지를 두 손으로 공손히 전해드리는 것 말고는 할 수 있는 게 없었다. 뒤돌아 나오는데 뒤통수를 향해 욕설 섞인 투덜거림이 들려온다.

이날 이후 역사 순찰을 할 때는 화장실에 휴지가 떨어지지 않았는지 확인한다. 내 동료들이 같은 경험을 하게 할 수는 없기 때문에.

3. 떡 한 덩이

오늘은 2023년 설날이다.

오래 설날에는 가족들과 친지들과 모여서 즐거운 시간을 보낸다. 맛있는 음식을 만들어 나

누어 먹고 둘러앉아 담소를 나눈다.

그러나 그 시간에도 자신의 자리에서 일해야만 하는 사람들이 있다. 평소보다 오히려 더 힘들고 바쁜 사람들일 수도 있다. 역무원도 그중 하나다.

역무원인 나는 설날 새벽에 나의 일터, 지하철역의 역무실에 있다.

마음은 벌써 집에 가 있고 야간근무로 피곤하지만 그래도 무거운 몸을 움직여 손님 맞을 준비를 마치고 한숨 돌린다.

“똑똑똑”

출입문을 두드리는 소리가 난다.

새벽 이른 시간에는 도움을 청하는 손님은 잘 없는데, 누구일까.

“안녕하세요. 고객님, 도와드릴까요?”

문을 열고 하루에도 수십 번 하는 인사를 외치며 나가보니 백발이 성성하고 허리가 굽은 노인 고객이 계신다. 나이는 여든 중반쯤 되셨을까.

“이거.”

무언가를 나에게 쏘 내미신다.

나에게 내미신 것은 비닐봉지에 싸여 있다. 열어보니 한 덩이의 떡이었다. 흔히 먹는 새하얀 백설기.

“정초부터 고생하네. 이거 잡숫고 해.”

내 손에 건네주신 떡은 아주 따뜻했다.

내가 고맙다는 인사를 하기도 전에 그 고객은 교통카드를 꺼내어 지하철 게이트에 톡 대고서는 서둘러 들어가 버리신다. 게이트에서 승객의 입장을 알리는 경쾌한 까지 울음소리가 울린다.

“고맙습니다. 고객님! 새해 복 많이 받으세요.”

잠깐 어리둥절해서 인사할 타이밍을 놓친 나는 승강장으로 걸어가시는 고객의 뒷모습을 향해 외친다. 그 고객은 뒤도 돌아보지 않으시고 손만 들어 두어 번 휘저으시고는 그대로 아래층으로 사라지셨다.

역무실로 들어온 나는 책상 위에 떡을 올려놓고 가만히 앉아 그걸 바라보고 있다.

아직도 따뜻하다. 그분의 마음이 담겨져 더 따뜻하게 느껴진 걸까.

그 고객의 주름진 얼굴, 더 주름진 손, 굽은 허리, 새하얀 머리는 어디서나 흔히 볼 수 있는 할머니의 모습이었다.

20여 년 전에 돌아가신, 지금은 조금 희미해진 기억 속의 나의 할머니도 그런 모습이셨던 것 같다.

설날에 찾아가면 반겨주시고 돌아갈 때는 항상 이것저것 손에 들려주시던 돌아가신 나의

할머니.

오늘 나는 우리 할머니의 정다웠던 모습을 그 고객에게서도 보았다.

나를 절망하게 만드는 고객들을 많이 만났다. 그때마다 내가 할 수 있는 건 마음이 가라앉을 때까지, 잊혀질 때까지 심호흡하며 잠시 기다리는 것뿐이었다. 그런데 오늘 절망을 이기는 희망을 만났다.

그건 바로 고객의 따뜻한 미소 한번, 수고한다는 말 한마디였다.

오늘 만난 우리 할머니 같았던 고객이 쥐여주신 떡 한 덩이가 나에게 희망을 만나게 했다.

나는 이 희망을 기억하며 내 자리, 내 직업, 내 자존감을 지키고 싶다.

다음에 다른 미소, 또 다른 떡 한 덩이를 만날 때까지.



어쩌면 우리의 가족도

박미연

“오늘 저녁은 외식할까?”

“야호!”

퇴근하고 집으로 들어서며 나는 가족들에게 ‘외식’을 선언했다. 식구들은 좋아서 난리가 났다. 금요일! 한주의 피로가 켜켜이 쌓여 있는 때가 아닌가. 노동의 강도는 다르더라도, 일이라는 것이 어쨌든 힘이 필요할 터, 한 끼 정도는 남이 해주는 밥을 먹어도 되리라 생각한다. 그래야 경제도 잘 돌아갈 터이니 말이다.

나는 이런저런 핑계를 대며 외식의 합리화를 생각했다. 가족들의 열렬한 환호를 듣고 보니 나의 선택이 아주 탁월했다는 생각을 들었다. 어찌 되었든, 오늘은 금요일, 세상을 다 가진 듯 행복한 금요일 아닌가!

저녁 공기가 제법 가벼워졌다. 봄은 참 마음도 따뜻하게 한다. 봄이 있어 다행이라는 생각을, 가벼워진 옷차림의 사람들을 바라보며, 환하게 웃으며 아파트 후문 단골 식당으로 향하는 우리 가족을 바라보며, 또다시 해보았다.

“언니, 이 시간에 가족 나들이 가요?”

아파트 이웃들을 만났다.

“외식!”

그 이웃들이 까르르 웃는다.

“어머! 우리도 외식!”

우리도 까르르 웃는다.

아파트와 주변 상가를 지나는 사람들에게서도 금요일의 여유가 묻어 나왔다. 다들 우리의 좋은 이웃들이었다. 그리고 이곳은 우리의 소중한 삶의 터전이다.

“어서 오세요!”

드디어 우리의 단골 식당에 도착했다. 사장님과 직원들이 우리를 반갑게 맞이했다. 오늘의 메뉴는 쪽갈비! 하나 남은 테이블을 겨우 잡았다. 휴, 하마터면 못 먹을 뻔했다. 직원이 물과 반찬을 가져다주었다. 처음 보는 앳된 얼굴이었다.

“메뉴 고르시고 벨을 눌러 주세요.”

그 직원은 정말로 친절했다. 아직은 어색한 듯 주위를 두리번거리기는 했지만 밝은 표정으로 손님들을 살피며 잠시도 한눈을 팔지 않았다. 어쩐지 그런 그 직원에게 나도 모르게 자꾸만 눈이 갔다. 그 옛날 내가 처음으로 아르바이트하며 일을 배우기 막 시작했을 때의 모습과 너무나 비슷해 보였기 때문이었다.

주문하고 잠시 뒤, 드디어 기다리던 음식이 도착! 남편과 두 아들은 아주 열심히 쪽갈비를 섭렵하고 있었다. 오랜 기다림 끝에 먹는 쪽갈비의 맛이란, 세상을 다 가진 맛? 둘이 먹다 하나가 죽어도 모를 맛? 뭐, 아무튼 그만큼 맛이 있었다.

“저기요! 아가씨! 대리 불러 줘요!”

우리 옆 테이블 손님들이 술을 먹고 대리를 요청했다. 목소리가 제법 컸다. 사실 아까부터 상당히 시끄럽기도 했다. 직원은 바쁜 와중에 대리운전을 부르려 시도했다. 그러나 금요일 밤이었고, 워낙 먼 거리여서인지 잘 잡히지 않는 모양이었다.

“아니, 왜 이렇게 늦어!”

테이블의 아주머니가 짜증을 내며 재촉했다. 어느덧, 짧아진 말. 반말을 사용하고 있었다.

“죄송합니다. 계속 시도하고 있는데…”

직원은 미안해했다. 굳이 미안해하지 않아도 되었는데… 그때부터 우리는 그 테이블 손님들의 소란에 눈살을 찌푸리게 되었다. 주변 다른 테이블 손님들도 그다지 유쾌한 것 같지는 않았다.

“아가씨, 여기 계산 먼저 해줘!”

또 그 아주머니였다. 에고, 불쌍한 그 직원은 또 불러갔다. 그런데도 인상하나 쓰지 않고 친절하게 대했다. 나는 너무 가여워 마음이 좋지 않았다.

“저 손님들 너무하는 것 같지 않아?”

나는 남편에게 작은 목소리로 말을 했다.

“그러게 말이야. 저 직원, 오늘 고생이 많네.”

우리는 그 손님들이 빨리 떠나기만 바랐다. 술을 너무 많이 마신 것 같았다. 설불리 핀잔이라도 주었다가는 큰 싸움이 날 것만 같았다. 마지막까지 요란하게 술잔을 기울이고 있는 그 손님들은 알미웠지만, 우리는 그냥 묵묵히 먹기만 해야 했다. 다른 테이블의 손님들 또한 그 러했으리라.

우리 가족의 손이 쉴 새 없이 바빠졌다. 막내아들은 연신 엄지를 척 들어 올려 보인다. 한 때는 먹방 유튜버가 꿈이었던 초등학교 4학년 우리 막내는 맛에 있어 아주 까다로운데, 이곳 쪽갈비는 이래서 맛있고 저래서 맛있고 연신 맛 평가를 한다.

“많이 먹어.”

남편과 나는 두 아들의 먹는 모습을 흐뭇하게 바라보았다. 부모란, 자식 입으로 음식이 들어가는 모습을 행복해한다고 하지 않던가. 우리 아이들이 행복하니 나는 더욱 행복했다.

“아가씨, 우리 이거 남은 거 싸줘!”

또 그 진상 손님들이었다. 아… 그 직원도 누군가의 소중한 자식일 터인데…

“네! 바로 해드릴게요.”

석쇠 위의 남은 고기들을 가져가 포장하기 위해 그 직원은 곧바로 달려왔다. 그런데 바로 그때 ‘악!’ 소리와 ‘쿵!’ 소리가 동시에 들려왔다. 약하게 켜져 있던 불 위의 석쇠였던 것이었다. 그런 석회를 직원이 맨손으로 들어 올리려고 했던 것이다. 직원은 너무나 아팠지만, 티도 못 내고 황급히 주방 쪽으로 갔다가 잠시 뒤 두 손을 만지며 다시 나왔다.

“에고, 조심 좀 하지. 그걸 맨손으로 들면 어째.”

그 진상 아주머니가 주변의 시선이 집중된 것을 의식한 듯 변명조의 말을 쏟아냈다.

주인이 달려왔고 잠시 소란이 있었으나, 이내 정리가 되었다. 아... 나는 너무나 마음이 아팠다. 너무나 앓던 그 직원, 아마도 아르바이트하는 학생인 듯했다. 열심히 돈을 벌기 위해 고군분투하는 그 직원은 오늘 사회의 쓴맛을 몸과 마음으로 겪는 중이었다.

대학 시절 나는 여러 아르바이트를 했었다. 고깃집, 분식집, 공장, 그리고 편의점 아르바이트까지 참 다양하게도 했다. 사실 그때의 경험으로 인해 오늘의 내가 있는 것일 수도 있겠다는 생각이 든다.

피를 부릴 줄 모르는 성격인 탓에 열심히 일했다. 느리다는 핀잔은 좀 받았지만 그래도 성실성 하나로 일이 끊이지는 않았다. 일이 있어 정말로 다행이었다. 그 무시무시했던 97년, 98년 IMF의 터널을 지나오느라 학교를 휴학하거나 중단한 학생들이 많았지만, 나는 다행히 공부와 일을 병행할 수 있었기 때문이다.

사람에게 위안도 받았지만, 또 사람이 가장 힘들었다. 까다로운 손님, 허세 부리는 손님, 반말하는 손님 등 참으로 다양한 사람들을 경험했다. 어떻게 대처할지를 몰라 나는 단지 묵묵히 일만 해야 했다. 가슴 속 응어리를 풀어내지 못한 채 그렇게 나의 이십 대가 지나고 있었다.

아픈 손을 애써 티 내지 않으며 그 직원이 다시금 열심히 일하고 있었다. 그리고 드디어 그 진상 손님들이 나가고 있었다.

“감사합니다. 안녕히 가세요!”

직원이 그들에게 인사를 하며 환한 웃음을 지어 보였다. 나는 그 웃음이 너무나 아팠다. 어쩌면 오늘 일을 마치고 집으로 향하면서 펄펄 울어버릴 수도 있겠다 싶었다. 그 옛날 퇴근하며 까만 밤하늘을 바라보며 눈물짓던 나처럼...

식사하는 내내 나는 그 직원을 토닥이고 싶은 마음이 자꾸만 들었다. 자꾸만 콧등이 시큰해졌다. 그러나 내가 할 수 있는 일은, 그 직원에게 친절히 주문하거나 하는 일뿐이었다. 그곳은 그 직원의 일터. 무사히 퇴근하고 싶을 테니... 어떠한 문제도 일어나는 것을 바라지 않을 수도 있으리라.

먹성 좋은 우리 가족, 정말로 순식간에 고기를 다 먹어버렸다. 그럼에도, 절대로, 젓가락을 내려놓지 않는다. 더 시켜 달라는 뜻이라! 암, 잘 먹어야 잘 크지! 하여, 나는 더 시키기 위하여 벨을 눌렀다. 밝은 표정의 그 직원이 또다시 왔다. 나 또한 환하게 웃으며 다시 주문했다. 가게가 적당한 소리로 안정을 되찾은 듯했다.

다음에 이곳에 올 때는 꼭 핸드크림이라도 하나 사 들고 와야겠다. 앞으로 더욱 험난한 사회를 경험해야 할 그 직원의 손, 내 스무 살의 손, 그렇게라도 지켜주고 싶었다.

몇 년 뒤엔 우리 아이들이 사회에 나가야겠지. 아, 이런 험난한 여정을 겪어야 할 수도 있겠지. 몸이 힘든 것보다, 마음이 아파 우는 날이 있을 수도 있겠지. 사람에게 상처받고 또다시 사람을 보아야 하겠지. 우리의 가족들이 말이다.

더 이상 힘들지 않으면 좋겠다. 우리의 가족이라고 생각하면 좋겠다. 한 번만 더 생각하고 말을 하면 좋겠다. 그들의 입장을 생각해 주길 바란다.

가게 건너편 가로등에 목련꽃 봉오리가 빛난다. 곧 만개할 것이다. 그 안에서 열심히 겨울을 버텼을 그 목련꽃이 참 대견해 보인다. 어쩌면 우리도 그렇게 버텼을 겨울이 있지 않았을까. 모두에게 소중한 이 봄이 더욱 아름답게 빛나도록 서로가 지켜주면 참 좋겠다.

“감사합니다. 안녕히 가세요!”

역시나 환하게 웃으며 인사해주는 그 직원. 우리는 계산을 마치고 인사를 한 후, 막 나서려다 나는 다시 뒤돌아 그 직원에게 이렇게 말했다.

“힘내세요!”

곧 봄꽃이 흐드러지게 필 것이다.



당신은 오늘 어떤 하루를 보냈나요?

박종현

‘인간은 사회적 동물이다’ 고대 그리스의 철학자이자 과학자인 아리스토텔레스가 한 명언이다. 과거에도 그랬고 현재에도 여전히 사람들끼리의 상호작용을 통해 우리 사회는 계속해서 발전하고 있다.

문득 궁금해졌다. ‘아리스토텔레스는 과연 서비스업을 경험해보았을까?’, ‘현재 우리가 감정노동자라고 부르는 사람들처럼 손님을 응대하고 고객과 소통해본 경험이 있을까?’ 만약 아리스토텔레스가 감정노동자였다면 과연 ‘인간은 사회적 동물이다’라고 얘기했을까?

“어서 오세요.”

오늘도 가장 많이 뱉은 문장이다. 이 멘트와 함께 항상 웃는 얼굴로 고객을 맞이하면서 나의 하루가 시작된다. 주요 고객층은 60~70대, 오늘도 통장을 던지곤 “입금” 짧은 한마디를 내뱉는다. 그렇다. 나는 현재 금융기관에 다니고 있는 감정노동자이다. 금융기관이라는 서비스 직종에서 근무를 경험한 건 처음이 아니었다. 나는 꽤 많은 서비스 업종에서 근무한 경험이 있다.

첫 번째로 20살이 되기 전 대학에 합격하고 처음으로 감정노동자가 된 건 편의점 캐셔(cashier)였다. “어서 오세요.” 멘트와 함께 근무가 시작된다. “어이, 알바”라고 부르는 손님, “담배”와 같이 단어만 얘기하는 손님, 동전을 “툽” 던지는 손님, 음식을 먹고 치우지 않고 그냥 가는 손님, 아마 이 글을 읽고 있는 여러분 중에서도 나와 만났던 적이 있었을지도 모른다.

두 번째로 감정노동자가 된 건 고깃집과 술집에서 서빙(serving) 근무를 했을 때다. 그때도 어김없이 “어서 오세요.”와 함께 하루가 시작되었는데, 근무 특성상 “뭐 필요한 거 있으세요?”라는 말도 가장 많이 했다. 나이가 어려서 그랬는지 다짜고짜 반말하는 손님부터 술에 취해 의사소통이 불가능한 손님, 보상을 위해 화부터 내는 손님 등 정말 다양한 사람들이 많았던 것 같다.

여기까지만 읽으면 ‘우리나라 손님들은 전부 다 하나 같이 예의 없고 인정 없고 감정노동자들을 존중하지 않는구나’라는 생각을 가질 수도 있을 것 같다. 하지만, 그렇지 않다는 것을 말하고 싶다. 이런 일들은 대개 10명 중 2명꼴로 발생하고 하루에 마주치는 10명 중 2명이나의 좋았던 기분을 망치며, 행복했던 하루를 불행하게 만들기도 한다. 그러면 여기서, “나는 어떤 손님일까?”, “나는 어떤 직원일까?”라는 생각을 해보자.

앞서 얘기한 편의점, 고깃집, 술집 말고도 목욕탕, 호텔 뷔페, 대학교 민원 상담같이 감정노동을 추가로 수행하였고, 다양한 유형의 손님들을 많이 경험해보았다. 그중 목욕탕에서 근무할 때 있었던 일이다. 목욕탕 업무는 간단했다. 드라이기와 같은 물품과 바닥에 떨어진 수건을 정리하고 일정 시간마다 탕 내부를 돌면서 쓰레기를 비우며, 손님이 어려움을 겪거나 문의를 하면 이에 맞게 대응하는 것이었다.

목욕탕에서 최고 관리자는 ‘세신사’ 혹은 ‘목욕관리사’라고 부르는 사람이었다. 우리가 흔히 친근하게 호칭하는 말로 ‘때밀이 아저씨’다. 그 ‘때밀이 아저씨’는 목욕탕 직원들 사이에서도 유독 밝았다. 성실하며, 긍정적이었고 모든 일에 적극적이었다. 특히, 방문하시는 손님들을 항상 만족시켜 자주 찾는 단골손님이 많았었다.

‘때밀이 아저씨’라고 불려도 친근하게 받아주던 성격 좋은 그와 잠깐이지만 깊은 얘기를 나눈 적이 있었다.

“형님은 어떻게 그렇게 단골손님이 많아요?”

“친절하면 돼.”

“형님이 생각하는 친절이 뭔가요?”

“나는 손님을 대할 때 나로 인해 누군가의 하루가 행복하게 기억되고 기분 좋게 마무리되면 좋겠다는 생각을 늘 해왔었어. 표현하는 말 한마디, 단어만 잘 골라도 같이 있는 사람을 기분 좋게 할 수 있거든.”

이 대화를 통해 나는 인생에서 가장 중요한 것을 배웠다.

‘인간은 사회적 동물일까?’, ‘인간으로 인해 상처받았는데, 인간을 어떻게 다시 좋아하지?’,

‘아리스토텔레스가 감정노동을 경험해보지 못해서 그런 것 아닐까?’, ‘저 사람은 나한테 왜 그럴까?’, ‘내가 그렇게 잘못했나?’, ‘사람이 너무 지겹다.’

그동안 감정노동자로서 친절가면, 웃음가면 뒤에서 생각했던 수많은 생각들이었지만, 여기서 내가 놓치고 있는 것을 바로 잡을 수 있었다. 나한테 중요한 사람은 앞서 얘기한 것처럼 나를 기분 나쁘게 한 10명 중 2명이 아니었구나. 그 반대인 8명이 나한테 중요했던 사람이었구나. 8명 중 1명이 되는 것이 중요하구나!

“그럼 나는 어떤 손님이 되어야 하지? 그럼 나는 어떤 직원이 되어야 하지?”

”나는 8명 중 1명일까?“

아니면

”나는 2명 중 1명일까?“

이 글을 읽는 여러분도 같이 생각해보면 좋겠다는 생각이 들었다.

손님으로서, 직원으로서, 동료로서

당신은 오늘 어떤 하루를 보냈나요?

우리는 오늘도 바쁘게 일상을 보내며, 하루를 열심히 살아가고 있다. 다양한 사람들을 만나면서 감정을 다치기도 인내를 강요당하기도 한다. 하지만, 우리에게 8명의 사람이 있다. 그 8명의 사람은 우리를 웃기기도 감동을 주기도 한다. 이 글을 읽으며, 떠오르는 사람들이 있을 것이고 만약 없다면 내가 그 8명 중 한 사람이 되어주고 싶다.

”어서 오세요.“

이 멘트와 함께 결국 우리는 내일도 웃음가면, 친절가면을 쓰고 출근하겠지만, 반복되는 감정노동에 힘들 때면 우리 같이 8명이 되어주자. 8명을 생각해보자. 당신의 마음을 전부 헤아리진 못하겠지만, 누구보다 당신이 열심히 일했다는 것을 확실히 알고 있다. 8명이 10명이 되는 날까지 나와 우리가 모두 당신을 열렬히 존중한다.



나는 우리 아이의 첫 번째 선생님입니다.

배지숙

보육교사라는 직업인으로서 자긍심이나 전문성과 관련된 글이 아닌 감정노동자로서의 수기를 작성하려 하니 글의 시작이 수월하게 풀어지지 않는다. 동료들과 이야기를 나누어 돌봄과 부모님들과 상호작용하며 보육교사로서 자신의 감정을 숨기거나 조절하는 보육 관련 일에서 감정의 부딪힘이 있었던 여러 경험적인 사례들을 나누었고 공통된 부분과 그로 인해 느껴졌던 감정들, 그러한 감정들의 자신만의 해결 방법들을 위주로 글을 조직해보았다.

보육교사는 급속한 발달과 성장이 일어나는 생의 초기 영유아를 보육하며 상황마다 의사결정을 해야 하는 순간을 맞는다. 사회적으로는 보육교사를 보모 정도로 인식하고 낮게 보지만, 보육교사는 마주하는 상황별로 여러 가지 요인들(영유아의 특성, 학급 상황, 학부모 등)을 동시에 고려해야 하는 종합적인 사고능력이 요구되는 직업이다.

보육 현장에서 느꼈던 감정 노동의 첫 번째 사례, 부모님들은 교사가 당연히 슈퍼맨인 줄 알고 있다. 보육교사는 아이들을 돌보는 매 순간 다치지 않아야 한다는 긴장감을 느끼고 부모님의 품으로 보내질 때까지 그 상태가 지속되는 감정을 가진다. 물렸거나 물었거나, 때렸거나 맞았거나, 상처가 있거나 없거나 간을 줄이며 약을 바르고 상황을 파악하고 필요한 최선의 조치를 했음에도 부모님께는 낮은 자세로 사과가 먼저 이루어진다.

“제가 잘 돌보지 못해 아이가 다쳤습니다. 죄송합니다. 다시는 이런 일이 없도록 주의해서 보겠습니다.” 어떤 부모님들은 “선생님이 왜 죄송하세요, 애들이 뭘 몰라서 놀다 보면 그런 거지요. 우리 아이 잘 봐주시려고 애써주시는 것, 저도 잘 알아요.”라고 해주신다. 그러나 대부분의 부모님은 (다친 소식을 듣고) 일찍 오시지도 않을뿐더러 “저 너무 속상하네요. CCTV 보시고 어떻게 다치게 되었는지 정리된 결과를 알려주세요. X-ray 찍으러 가야 하나, 소아과를 가야 하나, 상처 남겠네, 어떻게 해.”라고 속상함을 넘어 불신감을 표현하며 정색하고 냉담한 태도로 요구한다. “매일 보내고는 있는데, 다치지 않게 더 잘 봐주세요.”

일 년 중 매일같이 같은 시간에 오고 가지만 상처로 남는 것은 가정에서 다쳐온 경우를 제외하면 없었는데도 서비스직이다 보니 ‘두 번은 안 봐줘.’라는 메시지를 담은 노골적인 태도가 간담을 서늘하게 한다.

두 번째는 부모님들의 예의 없는 스마트 알림장의 사용으로 밤, 새벽에 알림이 울리면, ‘이 시간에 뭐지?’ 놀라게 된다. 직장인이라 아침에는 쓸 시간이 없어 남긴다는 것부터 즉흥적인 요구로 아이가 이 앞으로 잠을 못 잤으니 잘 부탁한다 등 다양한 사례 중 하나를 소개해본다.

‘8시에 아이를 등원시키며 보니 바닥에 새 한 마리가 있는데 정확하지는 않지만, 올빼미 새끼인 것 같아요. 천연기념물인 것 같으니 선생님들이 구조를 해주셨으면 합니다.’라는 당황스러운 요구에 출근 전임에도 당직 선생님들께 말씀을 전달하였다. 날개가 달린 동물이라 날아갔는지 확인되지 않았고 적절한 조치가 이루어지지 못했음을 최대한 공손하게 먼저 사과한 후 안내해 드렸다.

세 번째 사례는 일상생활 지도를 어린이집에서 다 시켜달라고 할 때가 다수 있다. 집에서 부모님 말씀은 안 듣는데, 어린이집에서 지도 부탁드립니다 하고는 주기적인 보고를 받으려 한다. 강압적인 방법으로 훈육은 하지 말라고 하고 집에서는 허용적인 부모로 남고 싶은데, 아이의 자기주장이 느는 것은 힘드니 선생님에게 도움을 요청한다.

“어, 너 그러면 선생님께 혼나.” 보육교사는 혼내는 사람이 아닌 사랑을 나누는 사람인데 부모님들은 아이에게 선생님은 무서운 사람이니까 말 안 들으면 혼낸다고 알려준다. 부모님들이 뭐라건 아이들에게 우리는 전문가로서 존중받고 사랑을 주고받으며 명랑하고 다정한 아이의 첫 번째 선생님이다.

네 번째, 맞벌이 부모에게도 연차는 존재하지만, 우리 아이들에게는 하루의 쉽도 허락되지 않는다. 해 뜨면 아파도, 잠을 못 잤어도, 울던 중에도 안겨서 옮겨져야 한다. 쉬지 않고 등원하는 아이에게 매일 양질의 보육 서비스가 제공된다고 한들 흡수가 될까 하는 염려는 보육교사의 우려일 뿐이다.

생애 초기, 가장 귀엽고 사랑을 듬뿍 받아야 하고 그 예쁜 반짝이는 눈 속에 엄마, 아빠의 얼굴을 담아야 할 아이들은 어느 날은 피곤해서, 어느 날은 아파서, 어느 날은 엄마, 아빠와 헤어지기 싫어서 안겨만 있고 싶을 수 있다. 그럴 수 있는데, 보육교사는 솔직하면 안 된다. 우리 아이가 조금은 피곤해하였지만 이렇게 잘 웃고 잘 지냈다는 웃으며 활동하는 사진을 만들어내어 일과 중에 전달해야 ”오늘도 수고 많으셨습니다.“라는 확인을 받을 수 있다. 난 아이의 대변인이어야 하는 보호자인데, 부모님의 요구에 200% 만족시키고자 노력하는 서비스직인 것도 같다. 아이가 오늘은 쉬거나 조금 일찍 부모님을 만나고 싶어 한다는 말을 전달하

는 순간 교사가 우리 아이를 예뻐하지 않는 것 같다, 아이가 어린이집이 재미없어서 오기 싫어한다 등 바른 소리를 한 대가를 혹독히 치려야 하기에 사실대로 이야기하지 않는 거짓말쟁이가 되어간다.

다섯 번째, 한 달 내내 콧물감기가 이어져 3cc의 물약을 먹던 아이가 8cc의 물약을 들고 왔다. 놀라서 “2번 나누어 먹이라고 보내신 건가요, 확인 부탁드립니다.”라고 물으니 “의사 선생님이 그러는데, 어린이집에서 집단생활을 하면 감기가 잘 낫지 않고 여러 군이 옮는다고 하네요.”라고 답변한다. 정말 억울해서 큰 소리로 아니라고 말씀드리고 싶다. 어린이집이라서 그런 게 아니라고, 우리가 얼마나 열심히 닦고 씻는지 아시냐고 반문하고 싶다. 알코올 소독과 청소, 손 세척 및 환기, 온도조절을 세심히 해도 그런 공은 없고, 어린이집을 병균의 나뭇터로 생각하시는 부모님들, 정작 아이가 아플 때 품지 않으시고, 실 권리를 주지 않고 자가 면역력을 키워주지 않으시는 부모님들을 보면 가슴이 답답해진다.

유행성 장염처럼 하루에 물변을 4번 이상 보는데 의사 선생님이 약을 먹어서 그런 거라 했다고, 선생님들의 우려가 너무 커서 확실히 하기 위해서 장 X-ray 사진을 찍었고 소견서도 붙인다며 아픈 아이를 공동생활하는 곳에서 굳이 휴식하게 하는 부모님들의 밀어붙이기에 어안이 없었다. 하지만, 전염에 대한 우려가 컸던 게 맞는 거 같다고, 죄송하다고 말하기도 싫어 아픈 아이를 끌어안고 집에 갈 시간만 기다리는 무능한 서비스원이 되어간다.

여섯 번째 사례, 학부모 만족도 조사 결과 ‘전문성 있는 보육교사의 역량 신장’이 요구되어 바쁜 중에도 딱 한 번 외부 교육으로 자리를 비웠다. 그 사이에 울리는 휴대전화 벨, 곧이어 머리에 빨간 자국이 보이는 사진을 받았다. 상황 파악을 하니 누구도 아이가 다치는 순간을 관찰하지 못했다.

예민한 부모님 성향을 알기에 담임교사가 직접 상황을 전달해야 할 것 같다고 하여 목에 걸었던 교육생 명찰을 책상에 내려놓고 나왔다. 택시를 타고 어린이집으로 돌아오는 중에도 ‘제발 부모님보다 내가 먼저 가야 하는데...’ 조바심에 심장이 두근두근, 아이 머리에 난 상처의 이유를 알고자 점심시간 이후부터 CCTV를 빠르게, 느리게 돌려보며 열심히 찾았다. 그 결과 옆에 있던 교사가 수십 번 들어가지 말라고 반복해서 알려주었음에도, 아이는 스스로 소서 아래로 들어가 일어서려다가 머리가 찍혀서 생긴 상처였다.

“아이 머리에 이렇게 큰 상처가 왜 난 거죠? 이걸 누가 머리를 장난감으로 때린 것 같은데? 그지, 여보 봐봐.” 애 본 공은 없다고 보육교사는 이미 죄인이다. 여태껏 보고 잠시 나간 사이 생겨난 사고에 대해 “부모님께서 놀란 마음 잘 이해합니다. 저도 우리 아이 머리에 생긴 상

처를 보고 깜짝 놀라 외부 교육 중에 돌아와서 상황을 파악하고 있습니다.” 하니 “가까운 데 병원이 어디 있지? 머리 X-RAY라도 찍어봐야겠다.” 교사의 이야기는 듣지도 않고 웅하니 안고 가버리셨다.

다음 날, 사고에 대해 자세히 안내해 드렸다. “사고에 대한 대처가 좋으셨어요. 우리에게 큰 사건이었어요. 선생님, 앞으로 더 잘 봐주시길 부탁드립니다. 안 다치도록 잘 부탁드립니다. 선생님이 이렇게까지 말씀하시니 X-RAY 사진은 안 찍겠습니다.” 부모님의 태도에는 어제 내가 놓쳐버린 교육에 대한 미안함이나 염려는 안중에도 없었다.

이틀 지나니 빨갳던 피부 껍질이 떨어져 흔적이 남지 않았다. 수시로 키즈노트 알림장을 보내던 부모님이 “앞으로 우리 아이 다치는 일 없도록 잘 부탁드립니다, 선생님도 수고 많으셨다고 전달 부탁드립니다.”라는 말을 원장님을 통해 수직으로 전달했다. 경우에 어긋났던 부모님의 석연찮은 태도에 대해 언짢은 내색도 할 수 없었다.

10개월을 잘 보았어도 작은 상처로 불거진 의심, 불신, 으름장에 멍해지고 마음은 차가워져 갔다. 선생님의 사랑이 절실히 필요했던 그 아이는 동생이 태어나기 전과 후에도 수족구병 확정 판정을 받은 주말을 포함, 이틀 외에는 쉬지 않았다. 7시 30분이면 등원하여 5시 30분 부모님의 퇴근 시간이 되어야 집에 갈 수 있는 아이, 한 달에 4일 정도 감기가 완치되고 또 걸리기를 반복하지만, 하루도 쉴 수 없는 아이가 딱하여 “나는 전문가다. 따뜻한 가슴을 가진 보육교사다.” 혼자서 비장한 다짐을 한다.

상실감에 한숨이 절로 나는 시간을 (뜨거우면 화상의 우려가 있어) 미지근하게 탄 커피믹스 한 잔으로 달래고 “반짝반짝 작은 별, 아름답게 비치네~”노래를 불러 본다. “나와 너의 하루를 이렇게 보낼 수는 없어, 네 눈동자 속에 나는 그런 사람일 수 없고 그렇게 남을 수 없어.”라고 말한다. 선생님 다짐을 알기라도 하듯 손을 흔들어 울동하고 안기며 뽀뽀하는 사랑스러운 아이에게 내적 보상을 받는다.

일곱 번째, “선생님, 아이가 밤에 열이 났어요. 해열제 먹였고, 열이면 가방에 있는 해열제 먹여주세요. 하원 후에 병원에 데리고 가려고요.”, “선생님, 가방에 약 있는데, 오전 간식 먹여주시고 약 주시고요, 아침에 가면 병원 줄이 길어서 오래 걸리니 10시쯤에 병원 데려갈 수 있게 준비해주세요. 점심은 어린이집에서 먹을 거예요.”라는 요구는 몇 번을 들어도 불편하다. 아픈 아이를 대하는 부모의 역할이 병원에 데리고 가는 것만인가? 나를 교사로 보는지 보모로 보는지, 교사에게도 아이에게도 예의가 상실된 이런 요구에 말문이 막힌다. 표정 관리가 안 된다.

다치면 애 본 공은 없어지는 거고 죄인이 되는 거야, 잘 보자 다짐하지만, 애초부터 아프고 피곤해서 놀이에 참여할 수 없는 아이와 나머지 아이들을 어떻게 돌보지... 활발해도 너무 활발해서 걷지 않고 뛰어다니는 아이의 부모님께서도 잘 놀았으면 좋겠지만 다치지는 않았으면 좋겠다며 작은 상처도 다 말해달라고 하신다. 비슷한 딜레마에 휩싸인다. ‘우리 아이가 가만히 인형처럼 앉아있다가 집으로 가야 한다는 것인가?’

”나는 벌레도 안 죽으면 끝까지 쫓아가서 죽이는 사람이에요.”라는 협박성 대화를 시도하시는 부모님과 대화는 의문이 생기게 한다. 단순히 벌레한테 하는 말인가, 나를 빗대어서 저렇게 말하는 건가...

속 시원하게 저는 여러분의 자녀를 미래의 일꾼, 민주 시민으로 자라나게 하는 불쏘시개가 되어 타버리지 않고 계속해서 행복을 추구하는 전문적인 사람이기 때문에 이런 협박은 당연히 하지 않습니다. 그런 말씀 하지 마십시오. 말하고 싶지만, 내 입에서는 “그런가요, 네, 그렇군요. 아버님.” 공손히 마무리하고 허리를 숙인다.

보육교사는 놀이가 빠진 하루를 아이에게도 부모님에게도 줄 수 없다. 아이가 해보고 싶고, 해야만 하는 발달을 이끄는 놀이의 힘을 알기에 아이보다 빠르게 움직이며 해석이 안 되는 상충하는 두 가지의 요구를 충족시키기 위해 노력한다.

어린이집에서 영아들과 상호작용하는 일차적인 환경인 보육교사가 긍정적인 사고를 하고 자기 일을 즐기고 만족해야 영유아에게 정서적으로 안정된 보육이 제공될 것은 의심할 여지가 없다. 보육교사는 영아들의 첫 번째 선생님이 인정받아야 마땅하고, 여러 명의 아이를 책임지고 돌보는 보육교사들에게 따뜻한 응원과 감사함을 말로 표현해주시길 부탁드립니다.



두려움이 변하여 엄마의 소망이 되기까지: “좋은 하루 되세요.”

손유정

우리 엄마는 감정노동자이다. 출근하면 고객들의 전화를 받거나 거는 일이 대부분이고, 대부분 고객이 요청하는 일은 엄마가 있는 고객센터 부서가 아닌, 다른 부서에서의 처리를 기다려야 하는 일이다. 어느 날 우연히 보게 된, 엄마가 일하면서 쓴 일기는 한동안 매일 이렇게 시작됐다.

‘출근해서 자리를 정리하고, 노트북의 시계를 뚫어져라 쳐다보며 오지 않았으면 하는 9시를 기다린다. 9시가 되자마자 울리는 전화 소리.’

“안녕하세요, 000입니다. 무엇을 도와드릴까요?” 어제저녁 6시부터 지금까지 날 기다려온 것 같은 고객은 궁금증과 답답한 마음을 담아 전화로 쏟아냈다. “나 당신 이름 알아! 왜 이렇게 오래 걸리냐는 말에 죄송하다는 말밖에 못 해?” 너무 힘들다. 나는 이제 내 개인 전화가 울릴 때마저 너무 힘들다.’

엄마는 점차 말수가 사라졌고, 전화벨 소리를 꺼놓았다가 일상에서 전화를 못 받기 일쑤였다. 멍하니 있는 시간도 늘어났는데, 그럴 때는 말을 걸면 아주 깜짝 놀라기 때문에 가족들이 모두 걱정했다. 함께

업무 이야기를 하려고 하면 자꾸 피했고, 점심시간에는 남이 해주는 음식이 좋다며 늘 식당에 다니다가, 꼬박꼬박 도시락을 싸서 혼자 먹었다. 식사하면서 같이 일하는 동료들을 대하는 것조차도 힘들다고 말하는데, 그 마음이 어떨지 상상조차 가지 않았다.

그때부터는 나도 아침 9시가 되면 엄마를 떠올렸다. 9시가 땡 하면 고객들의 전화를 기다리는 엄마. 오늘도 큰 소리가 나지 않을까 통화 소리의 음량을 줄이는 엄마. 당장 해결할 수 없는 일에 곤란해하는 엄마, 죄송하다는 말 외에는 고객의 심기를 건드릴까 걱정하는 엄마. 그리고 그때쯤 깨달았다. 우리는 늘 감정노동자를 마주하고, 항상 감정노동자와 소통하고 있다는 사실을.

더운 어느 날, 신청했던 학습 프로그램의 신청이 누락되었는지, 모두가 안내 문자를 받았는데 나는 받지를 못했다. 답답한 마음에 여러 번 전화를 시도했지만 무슨 서비스는 1번, 해당하는 분은 3번, 지시에 따라 다이얼을 5분 정도 누르고 나서야 상담사를 연결한다는 말이 나온다. 하지만 그마저도 대기자가 많아 다시 걸어달라는 요청과 함께 끊어졌다. 이미 화가 날 대로 난 상태라 이번에도 전화를 받지 않으면 건의 사항에 글을 남겨야지, 대체 왜 안 받는 거야? 하는 짜증이 턱까지 차올랐다. 결국, 나는 통화 가능 시간인 아침 9시에 무슨 말을 할지 적어놓은 종이를 들고, 통화버튼을 누르길 기다렸다.

몇 번이고 눌러봤던 문의 전화, ARS의 안내대로 다이얼을 누르자 드디어 상담사와 연결될 수 있었다. 준비했던 말들, 내가 이로 인해 어떤 피해를 봤는지 줄줄 이야기할 준비를 하는 순간 연결 직전 안내문이 나오기 시작했다.

‘지금 연결해 드릴 상담원은 누군가의 소중한 가족입니다’

‘고객 여러분의 가족 중 한 사람일 수도 있습니다’

그리고, 늘 그냥 흘려들던 그 문구가 충격이 되어 들려왔다. 아주 소중한 무언가가 다시 마음으로 들어온 기분이었다. 머리를 크게 한 방 맞은 느낌. 내가 문의하고 싶은 상담원도 나와의 연결을 원하지 않아 날 기다리게 한 것이 아닌데. 온종일 이렇게 화가 난 고객들이 줄지어 서 있을 것으로 생각하니 마음이 좋지 않았다. 무엇보다 누군가의 소중한 가족인 ‘상담원’에는 엄마도 포함되는 것이기 때문에, 갑자기 마음이 무거워 무엇을 말하려고 했는지 머리가 새하얗게 됐다. 곧이어, 친절한 상담원의 목소리가 들려왔다. “고객님, 무엇이 불편해서 전화해 주셨을까요?”

어쩌면 아침 9시의 첫 전화, 어쩌면 오늘 처음 일을 시작하신 분의 긴장되는 첫 전화일 수도 있고. 나 때문에 누군가가 전화에 부담을 느끼고 속이 상해질 수도 있다고 생각하니 마음이 좋지 않았다. 어쩌면 이분도 엄마처럼 이미, 전화를 무서워하고 있을 수도 있다는 생각이 들었다.

“안녕하세요, 00프로그램을 신청했는데 문자가 안 와서요. 확인해주시겠어요?” 돌아온 답변은 신청은 완료되었지만, 안내 문자가 누락되었다는 것이었다. 이전 같았으면, 이미 화가 머리끝까지 난 상태에서 누락되어서 내가 어떤 일이 있었는지, 내가 신경 쓰느라 얼마나 시간을 보냈는지 짜증을 냈겠지만, 오늘은 친절한 상담원님의 목소리에 괜한 짜증이 누그러졌다.

“네, 이제 해결됐어요. 확인해주셔서 감사해요. 좋은 하루 되세요.”

이전 같았으면 ‘즐거운 하루 보내세요’라는 말은 상담원님의 마무리멘트였을 것이다. 하지만 그날만큼은 나도 이야기하고 싶었다. 당신과 나는 서로를 소중히 여기는 이웃이고, 누군가의 소중한 가족으로서 충분한 존중의 대상이라고. 어떤 직업을 갖고, 어떤 자리에 있든 사람의 가치는 다르지 않다. 모두가 소중하고 귀한 사람이고, 누군가의 가족이고 누군가의 딸, 아들, 소중한 어머니이고 아버지이다.

나의 인사가 끝나자 상담원님의 목소리에 친절함과 더해져 미소가 붙었다. “저도 감사합니다. 고객님의 좋은 하루 되세요.” 감사하게도, 상담원님의 그 말도 나의 하루를 행복으로 채워줬다.

그 시기 즈음 엄마 회사의 전화 상담원 연결음에도 이런 멘트가 붙기 시작했다.

**‘산업안전보건법에 고객 응대 근로자 보호조치가 시행되고 있습니다.
누군가의 소중한 가족이 통화합니다, 따뜻한 배려 부탁드립니다.
고객 응대 근로자에게 폭언하지 말아주세요.’**

그리고 엄마의 일기장도 다시 밝아지기 시작했다.

‘내가 사실 사람을 응대하는 것을 좋아하는 사람이었다는 사실을 깨닫고 있다. 요즘에는 고객들과 전화하면 10명 중 9명은 고맙습니다. 수고 많으셨습니다. 인사를 해준다. 목소리가 좋으시다며, 친절하게 응대해주셔서 감사하다고 말해줄 때는 하루종일 기분이 좋다. 이제는 예전보다는 전화가 두렵지 않다’

이제 엄마는 우리와 업무 이야기를 나누는 시간을 두려워하지 않고, 도시락을 싸가는 대신 직장 동료들과 매일 맛있는 음식을 골라 드신다. 표정도 밝아지셨고, 쉬는 날 가고 싶은 곳도 아주 많이 나열하신다. 이제는 나도, 고객 상담사에게 전화를 걸 때는 잊지 않고 꼭 한마디 한다.

“도움이 되었습니다. 감사합니다. 좋은 하루 되세요!”

누군가 생각 없이 던지는 거친 한 마디가, 따뜻한 한마디가 다른 사람의 하루를 만들고 그 말들이 모여 또 새로운 하루를 만든다. 우리 사회가 더 따뜻해지려면, 다른 거창한 무언가보다 서로를 향한 따뜻한 한마디가 있으면 되지 않을까?

오늘도 나는 고객 응대 상담사에게 인사한다. “좋은 하루 되세요!”



웃는 얼굴

이진수

나는 10년이 넘는 시간을 지하철 역무원으로 보내고 있다. 10년 동안 지하에 살면서 참 많은 일들을 보고 겪었다.

등교하는 학생에게 작은 도움을 주고 다음 날 고맙다고 받았던 빵과 딸기우유는 아직도 생각하면 입에 미소가 생긴다. 학생처럼 도움에 고맙다는 답을 해주는 사람이 있으면 그날은 아무리 힘들어도 버틸 수 있는 원동력이 된다.

이런 말을 들은 적이 있다.

지하철 역무원이 감정노동자라는 것이 신기하다고. 몰랐다고. 생각해보면 역무원들이 당하는 것에 관해서는 기사나 뉴스에 별로 나오지 않은 것 같다.

대표적인 감정노동자라 하면 마트 직원들이 당하는 갑질, 콜센터 직원들이 당하는 욕설이나 성희롱이 대표적으로 잘 알려진 감정노동자들이 겪는 감정노동이다.

그런데 지하철에 대해서는 이제 조금씩 기사나 뉴스에 알려지기 시작했다.

지하철 내에서 벌어지는 고성 욕설, 폭행이나 흡연. 이런 것들이 동영상으로 많이 나온다. 욕설하고 폭행하고 흡연을 하는 사람들을 역무원들이 출동해서 상대한다는 걸 생각하지 않는다는 게 아쉽다. 우리는 사법권이 없다. 저런 고객들을 제압할 수도 없고 단지 말로 “예, 예.” 거리며 고객님의라고 부르면서 어르고 달래서 열차에서 내리게 하고 웃으면서 안내해 역을 나가게 해야 한다.

요즘은 당근을 많이 하는데 얼마 전까지는 중고품 거래를 한다고 게이트 앞에 잠깐만 나갔다 온다고 하는 사람들이 상당히 많다.

바로 앞이니 다녀온다는 건데, 역무원 입장에서 개인 목적으로 게이트를 열어주는 게 상당히 부담되는 일이다. 버스로 치자면 정거장에서 내려서 슈퍼 갔다 올 테니 기다려 달라는 것과 비슷하다. 헌데 들어주지 않으면 기분 나빠 하거나 민원을 올린다. 심하면 역장을 찾고 욕설하며 난동을 부리기도 한다.

안내 창구로 찾아와서 기차표를 예매해 달라는 사람도 많다. 여기는 지하철이라 KTX랑은 관계가 없는 곳이다. 기차표는 기차역을 찾아가시거나 앱으로 예매하시면 된다고 안내하면, 그 정도는 해줘야 하는 게 아니냐며 되레 큰소리를 치거나 혼계한다.

현금을 안 가져와서 표를 달라는 사람도 많다.

요즘은 현금 없이 카드만 들고 다니는 사람들이 많으므로 이런 사람들이 꽤 많다. 지하철은 카드 결제가 안 된다. 카드에 교통카드 기능이 있다면 찍고 다니면 되지만 카드로 표를 결제하는 수단이 없다.

모르는 사람들이 많기에 여러 가지로 지하철을 이용하는 방법을 안내를 해주는 것도 우리의 일이다.

그런데 그중에 대뜸 와서 “현금이 없네요! 빌려줘요!” “계좌이체 할게요!”라고 하는 부류가 있다. 요즘은 너무나도 그런 사람들이 많아서 회사에서 계좌를 만들었지만, 그전까지는 개인적으로 개인 돈을 ‘빌려’ 주는 차원이었다.

그걸 당연히 해줘야 하는 것처럼 당당히 요구하면 받는 입장에서는 솔직히 어이가 없다. 역무원이라는 이유만으로 돈을 빌려줘야 하는 이유가 어디에 있는가?

그렇게 빌려 가면서 놓고 간 신분증이나 전화번호가 역마다 한 뭉텅이씩 있었다. 결국엔 갚지도 않는다.

경우는 여러 가지가 있지만 공통으로 그 정도는 ‘서비스’로 해줘야 하는 것 아니냐? 라는 말이다.

서비스, 좋은 말이다. 비슷한 우리나라 말로는 덤이라고도 한다. 그런데 도대체 서비스의 범위가 어느 정도까지인지 모르겠다. 규정을 어기면서까지 해줘야 하는지, 개인적인 피해를 보면서도 해줘야 하는지, 관계없는 곳의 업무까지 우리가 해 줘야 하는 것인지.

서비스라는 범위가 어디인지 알 수가 없다.

술에 취한 주취자도 많다. 인사불성이 돼서 역사 곳곳에서 방뇨하거나 배설한다. 승강장

에스컬레이터 대합실 가리지 않고 오바이트를 한다. 조금만 기분이 상하면 기계를 부수기도 하고 역무원에게 욕설은 기본이다.

부모 욕 안 들어본 역무원이 없을 것이다.

폭행당하지 않으면 다행이다. 역무원 폭행에 대해선 심심찮게 일어난다. 몸으로 밀어내거나 주먹으로 툭툭 치는 건 다반사고 주먹을 휘두르거나 머리채를 잡아 뜯는 것, 지팡이나 우산 같은 물건으로 패는 사건도 종종 일어난다.

신입 때 갓 출소한 사람이 술에 취해 난동을 부리는 중에 뒤에서 목조르기를 당한 적이 있었는데 ‘진짜 여기서 나 죽는구나!’ 하는 생각이 머릿속에서 외쳐댔다.

간신히 경찰이 뜯어말려서 풀려나긴 했는데, 아직도 그 사건은 머릿속에 박혀있다. 다시 말하지만, 우리에게 사법권이 없다. 제압할 수도, 맞상대할 수도 없다. 오로지 경찰이 올 때까지 버티고 버티는 수밖에 답이 없다.

솔직히 나는 감정노동자라고 생각해 본 적은 없었다.

그냥 해야 하는 일이고, 내가 하는 일이니까, 그냥 저 사람들이 잘못된 사람들이니까 내가 참아야 한다고 생각했었던 것 같다.

가족을 먹여 살려야 하는 가장이니까... 그런 와중에 작년 감정노동 수기 공모를 보고 내가 감정노동자라는 걸 깨달았다. 나도 위에서 말한 ‘고객’이라는 사람들을 위해 나의 감정을 죽이고 ‘고객’을 먼저 위하고 있는 감정노동자였다.

감정노동자

모두가 그렇지 않을까?

당근을 하는 사람도, 당당히 돈 빌리러 오는 사람이나 주취자도, 폭행을 하던 사람도, 욕하는 사람도, 모두 개인적으로는 어디선가 감정으로 노동하는 사람들 아닐까? 모두가 각자의 자리에서 자신의 감정을 죽이고 가족을 위해 참고 일하고 있는 감정노동자이지 않을까 생각한다. 상사에게, 회사에, 거래처에, 여러 가지 상황에서 요구되는 감정으로 노동하는 감정노동자이지 않을까 싶다.

단지 안타까운 점은 힘이 들고 화가 나고 하더라도 내가 받은 감정의 아픔을 다른 이에게 전가하는 행위는 하지 않았으면 한다.

조금이라도 남을 배려하고 생각하고 이해한다면 감정노동자라는 말이 생기지도 않았을 것이며, 자신의 조그마한 욕심을 채우기 위해 남을 해코지하는 행위가 얼마나 자신을 자그마한 존재로 만드는지 알았으면 한다.

옛말에 그런 말이 있다.
‘웃는 얼굴에 침 못 뱉는다.’

조금만 더 웃고 상대를 이해하려고 노력하면 조금이나마 감정을 아프게 하는 일은 줄어들지 않을까?



감정(感情)=정을 느끼다.

이호연

사람들이 자신의 감정을 표현하는 방법은 여러 가지가 있지만, 나는 크게 세 가지라고 생각한다. 그것은 바로 표정과 몸짓 그리고 말이다. 그중 사람들이 가장 많이 사용하는 감정표현 방법은 ‘말’이다.

그래서 사람들은 ‘말’을 통해 가장 많이 일회일비한다. 그래서 ‘말’과 감정은 서로 떨어질 수 없는 관계이다. 이러한 의미에서 우리나라 말은 높임말과 반말의 구분이 엄격하고, 이에 따른 톤 그리고 억양에 있어서 감정표현에 특화되어 있다고 생각한다. 그래서인지 몰라도 욕설의 표현도 다양하다. 이와 같은 특징 중 반말은 상대방에게 친근하게 들릴 수도 있지만, 때로는 불쾌감을 줄 수도 있다. 그런데 대부분 사람은 반말을 들을 때 친근함보다는 불쾌감을 느낀다.

이와 관련해 솔직히 우리나라에서 서비스업 또는 공공기관 대민업무 종사들은 너무 힘이 든다.

내가 왜 위와 같은 내용을 먼저 이야기하는지 의아해하는 분들이 많을 것이다. 나의 직업이 사람들의 감정과 ‘말’에 예민한 감정노동이기 때문이다. 내 직업은 지하철 역무원이다. 입사한 지 만 4년 차다. 많은 사람이 ‘역무원이 감정노동자이냐?’라고 반문할 수 있다. 나도 입사 전 내 직업에 대해 그렇게 생각했다. 그런데 입사한 지 일주일 아니 하루 만에 그것을 깨달았다.

내가 처음 입사해서 배치받은 역은 지하철역 중에서 가장 이용객이 많고 업무 강도가 센 곳이다. 특히 그 역은 타지에서 오는 이용객도 많지만, 노인과 장애인 이용객도 많았다. 나도 장애인이기 때문에 평소 노약자나 장애인들에게 더 관심과 열정을 가지고 업무에 임했다. 그러나 그러한 관심과 열정은 첫날부터 눈 녹듯이 사라졌다.

노인들과 장애인들은 보통 은행에서 발급하는 전용 교통복지카드나 역에서 발급하는 일회용 무료 우대권을 이용한다. 하지만 대부분 노인과 장애인들은 기계에 익숙하지 못해 직원들에게 도움을 청한다.

입사 첫날 개집표기 앞 근무 중 어느 한 노인 이용객이 우대권 사용법을 문의하길래 서툴렀지만 나름으로 열심히 손짓하며 안내하였다.

“어르신, 신분증을 이렇게 뒤집어서 여기에 대시면 우대권이 나옵니다.”

그 노인은 내가 알려준 대로 발매기에 신분증을 대었다. 그런데 계속 ‘발급 제한’ 메시지가 뜨며 우대권이 나오지 않았다. 보통 우대권 발급은 제한 시간이 30분이다.

당시에는 그러한 규정을 잘 몰랐었기 때문에 나는 무척 당황했다. 처음에 나긋나긋하던 노인은 갑자기 태도와 말투가 180도 바뀌었다. 그러더니 갑자기 욕설과 반말을 섞어가며 말하기 시작했다.

“에이 XX 이거 왜 안돼?! 너 제대로 알려준 거 맞아?!”

다른 직원의 도움으로 무사히 넘어가며 나는 그 노인에게 ‘죄송합니다’를 반복하였다. 순간 내가 잘못했으니까 미안한 것도 있었지만 감정적으로 큰 모욕감을 느꼈다. 물론 상대방이 나보다 훨씬 나이가 많은 사람이니까 당연히 반말을 할 수 있겠지만, 그렇다 하더라도 생전 처음 보는 사람에게 듣는 반말은 커다란 작살이 되어 가슴에 꽂혔다. 누군가는 평범한 반말로 무슨 충격이냐고 말할 수도 있지만, 그 ‘작살’은 감정노동자로서 겪은 첫 상처를 남겼다. 그리고 그 반말이라는 ‘작살’은 지금 거의 일상이 되어 꽃히고 있다.

나는 욕설보다 반말이 더 싫다. 그렇게 된 일화가 있다. 나는 보통 역 행정업무를 맡고 있어서 주로 사무실 근무를 하였지만, 이용객이 많고 직원들이 바쁜 날은 개집표기 앞에서 안내도 한다. 한번은 한창 바쁠 때인 어느 금요일 오후였다. 나는 그날 개집표기 앞에서 직원들을 도울 겸 고객 안내를 하고 있었다.

그날따라 평소 금요일 오후보다 이용객이 많아 정말 온몸과 혼이 다 빠질 정도로 정신이 없었다. 나는 한 여성 고객에게 삼성페이 결제 사용법을 안내하고 있었다. 그런 와중에 어떤 남자가 뒤에서 갑자기 도중에 말을 걸어왔다.

“어이, 역무원이야?! 이거 카드 왜 안 찍혀?!”

진짜 사람을 개돼지 취급하며 자기 노비처럼 대하는 말투였다. 한마디로 치가 떨리는 것 이

상으로 직업만 아니면 폭력을 부를 수 있는 저급하고 상스러운 말투였다.

더 놀랐던 것은 나이도 별로 안 들어 보였다. 50대 초중반처럼 보였다. 그리고 옷차림도 어느 기업이나 기관의 간부처럼 말끔해 보였다. 7, 80대 노인이면 덜 억울했을 것이다.

내가 늘 일상에서 귀에 꽂힌 반말 ‘작살’ 중 인간적으로 가장 큰 모욕을 꽂아주었다. 나는 지금도 그 말투와 억양을 잊을 수가 없다. 잊으려고 하지만 아직도 감정적으로 큰 트라우마로 남아있다.

또 한 번은 어떤 남자가 대합실 의자에 대자로 누워 휴대전화를 보고 있었다. 나는 그 남자에게 가서 공손하게 말을 건넸다.

“고객님, 이곳은 공공 이용시설이기 때문에 누워계시면 안 됩니다.”

그러자 불곰같이 커다란 몸을 ‘꽂’하는 소리와 함께 일어났다. 그리고 나를 위아래 한 번 훑어보며 하는 말이 정말 기가 찼다.

“야, 그런 규정이 어딤어?! 그리고 손님 앞에서 말할 때는 고개를 숙이고 공손히 두 손을 모아야지! 그냥 가만히 서 있으면 어떡해?!”

나는 기가 찼지만 어쩔 수 없이 교육받은 대로 할 수밖에 없었다.

“예, 죄송합니다. 고객님. 다음부터는 그렇게 하겠습니다.”

이 외에도 상습 무단승차 노인을 붙잡아서 주의를 시키고 경고하였는데, 오히려 우리 직원들에게 ‘이것들은 지능이 낮아서 이런 데서 일한다.’, ‘저능아들’이라며 막말을 쏟아내고 당당하게 개집표기 옆 게이트로 지나갔다. 그 노인은 얼마 전 지금 내가 근무하고 있는 역에서도 나에게 똑같은 말을 하고 당당하게 지나갔다. 그 노인을 가끔 볼 때마다 속으로 정말 화가 많이 난다.

현장에서는 나보다 더 심한 일을 일상처럼 겪는 사람들이 더 많다. 그래서인지 나를 포함한 대다수 직원은 그러한 일들을 크게 대수롭지 않게 넘기는 경우가 많다. 그러나 당장은 아무렇지 않아 보이지만 모두 말을 하지 않을 뿐 상처들이 깊다.

그 상처들은 모두 부정적인 감정을 낳게 된다. 나도 이 일을 하면서 사람들에게 대해 감정적으로 부정적으로 변했다. 특히 상대방의 말에 대해 예민해지고 부정적으로 단정해 버리는 습관이 생겼다. 그로 인해 감정이 풍부해지는 것보다 빨리 마모되어가는 것에 익숙해지고 있으며 감정적인 피로만 쌓여가고 있다.

최근 몇 년 사이 서비스업 종사자들에 대한 인식개선 차원에서 '감정노동'이라는 개념도 생겨났다. 그래서 나는 감정노동이란 단순한 서비스가 아니라 나의 감정적 희생과 헌신을 통해 이용자들의 필요를 충족시켜주는 활동이라고 생각한다. 그리고 이러한 가치는 서로에 대한 소통과 이해 그리고 감사로 이어져야 한다.

마지막으로 '감정'이란 말의 의미에 관해 이야기하겠다. 학창 시절 국어 시간에 '감정'이란 말의 의미에 대해 배운 적이 있다. '감정'은 본래 '感'(느낄 감)과 '情'(뜻 정)이 합쳐진 말이라고 한다. 단순히 '느낌'이라는 뜻이지만, '정을 느끼다'라는 의미도 있다고 배웠다.

이 의미를 되새기며 나는 이용객들에게 상처만 받는 '감정 피로자'가 아닌 그들에게 '정을 주는' 진정한 '감정노동자'로 거듭나기로 매일 다짐하며 최선을 다하는 역무원이 되기 위해 노력할 것이다.



살아 돌아온 '문자'

조정선

핸드폰을 새로 바꿨다. 화질, 속도감, 무엇보다 맘에 들지 않는 것이 없었다. 잠깐 안드로이드 폰을 쓰다가 아무래도 예전에 쓰던 운영체제가 편해 다시 아이폰으로 돌아왔다. 입력된 전화번호와 사진들을 새로 옮겨야 하는 불편함이 있었지만, 충분히 감수할 만했다. 새해 새 출발, 새 핸드폰, 모아뒀던 돈으로 깔끔하게 약정 없이 일시금으로 기껏값 결제. 상쾌한 기분.

핸드폰을 켜고 회원가입, 계정 email 로그인, 사용하던 앱들을 깔고, 드디어 구동 시작. 사진을 찍어 볼까? 예쁜 꽃을 찍어 볼까? 기왕이면 예쁜 배경에 햇살이 밝았으면 좋겠는데... 어디 찍은 사진을 확인해 볼까?

분명 새 핸드폰이었는데... 찍은 적도 없는 사진이 사진첩에, 2장의 사진이 이미 저장되어 있었다.

‘너도 미친년 맞네’

‘직업적으로 그런 식으로 잘해 처먹어라’

문자 메시지를 찍어둔 사진이었다. 띄어쓰기도 없는 두 문장이, 두 장의 사진으로 남아 마음을 활퀴었다. 무려 2년 전 사진이었다.

아직 여름 기운이 남아 있는 9월이었다. 말복을 지나니 더위가 한풀 꺾여 하루가 다르게 숨쉬는 게 편해졌다. 곧 추석을 앞두고 사례관리 대상 가정들에 추석 선물을 나눠드리고, 긴 연휴를 손꼽아 기다리며 힘들어도 힘이 나는 하루였다. 그날도 여느 때와 다름없이 대상 가정 어머니의 긴 하소연을 듣고 있었다. 경제적 어려움과 건강 문제, 자녀 양육의 어려움까지...

한 번의 위기도 넘기 힘든 마당에 사회복지 현장에서 만나는 이웃들은 만성화된 어려움 속에서 빈약한 인적·물적 자원으로, 매일 위태로운 파도타기의 삶이 이어졌다. 그날 하루를 살아내는 것이 버거운 분들에게 내 이야기는 어디까지 가 닿을 수 있을지 나 또한 막막한 심정을 느끼곤 했다. 그래도 배운 것도 있고, 나름 현장 전문가로 경력을 쌓아서 어느 정도 화

가 나서 막말하는 클라이언트의 감정 정도는 침착하게 받아낼 수 있었다. 하지만 이날 이 어머니는 피해의식에 휩싸여 주변 사람들과 환경에 대한 불평불만과 함께 ‘아무도 자신을 도와주지 않는다, 나에게 피해를 준다, 다 소용없다, 모두 다 죽어버렸으면 좋겠다.’라는 이야기를 한 시간이 넘도록 전화로 소리를 질렀다.

수화기가 뜨거워지고 귀가 아파졌다. 전화기 너머의 이야기를 듣고만 있을 수 없어 다르게 생각해보시라 권유하며, ‘그게 전부가 아니다, 어린 자녀에게 그렇게 하면 안 된다.’라는 등의 말을 조심스럽게 몇 마디 보탰다.

“뚜뚜...” 일방적으로 클라이언트가 전화를 끊어 통화가 종료됐다.

폰이 “징-”, “징-” 두 번의 진동이 울리더니 문자가 두 개 연이어 들어왔다.

‘너도 미친년 맞네’

‘직업적으로 그런 식으로 잘해 쳐먹어라’

문자를 보자마자 실소가 나왔다. 옆자리에 앉아 한 시간 넘게 이어진 거친 통화내용을 본 의 아니게 듣게 된 동료가 나를 유심히 쳐다본다. 동료가 업무용 공용핸드폰에 전송된 문자를 봤다. 문자를 본 동료도 실소를 흘리며 내 어깨를 다독여 준다. 같은 일을 하는 사무실 식구들은 각자의 개성대로 내담자들을 만나지만 이런 봉변은 비슷하게 겪어 자세한 말을 하지 않아도 누구보다 서로의 마음을 잘 헤아려 준다. ‘그 맘 안다.’라는 따뜻한 눈빛과 어깨를 다독이는 손길, 따뜻한 커피 한잔으로 동료의 마음을 헤아려 주려 애쓰는 게 느껴졌다. 어이없는 마음에 그날 그 문자를 사진을 찍어뒀었는데, 새 핸드폰을 바꾸자 어딘가에 저장되어 있던 사진이 살아 돌아왔다.

이와 비슷한 크고 작은 일들은 이 바닥에서는 일상이 된 일들이다.

크리스마スイ브에는 농약을 먹고 자살하겠다고 협박하는 내담자를 말리다가 온갖 상스러운 욕을 먹기도 하고, ‘너를 죽이고 같이 죽겠다.’라는 협박의 문자를 받기도 했다. 술에 취해 투신하겠다는 분을 말리러 경찰과 함께 뛰어가기도 하고, 부부간 다툼을 말리다 휘두르는 손길에 휘청 뒤로 떠밀리는 일들도 있었다. 대부분 감정적으로 한껏 흥분해 있거나 주취 상태에 일어난 일들이라 시간이 지나면 기억도 못 하고, 간혹 기억하는 경우는 민망해서 사회복지사들을 일방적으로 피하기도 한다. 그럴 때면 더 연락하고 “사람이니까 그럴 수 있죠~”하며 민망해진 마음과 상한 마음들을 보듬는다. 그래야 계속 그 내담자와 문제를 해결해 나갈 수 있기 때문이다.

최근 건강 문제가 생겨 한 달 정도 병원 신세를 지게 됐다. 코로나19로 인해 가족들의 면회와 병간호가 어려운 가운데 큰 병원에서는 간호간병통합서비스 병실을 운영한다. 직업병인지

입원해 있는 동안에도 닫힌 커튼 안에서 병실 입원환자들과 간호사들을 나도 모르게 관찰하고 있었다.

환자들은 기본적으로 짜증이 장착되어 있다. 모든 불평과 불만을 간호사들에게 쏟아부었다. 아직도 간호사를 “아가씨!”라고 부르는 환자도 있었다. 수술 직후 어떤 환자는 섬망 증상으로 고래고래 소리를 지르며 간호사들에게 “뽀아간 내 피를 당장 가져오라!”라며 고함을 치고, 스테이션에서 난동을 부렸다. 코로나 검사까지 하고 병간호하러 들어온 가족도 그 환자를 말리지 못하고 무기력하게 서 계시기만 했다.

동병상련의 마음이랄까. 혈관이 약해서 숙련된 간호사들도 내 혈관을 한 번에 찾지 못하는 일이 잦았다. 그러면 간호사들은 미안해 어쩔 줄 몰라 하면서 선배 간호사들을 불러오기도 하고 찢찢매는 모습을 보였다. ‘일부러 아프게 찢려야지, 한 번에 피를 뽑지 말아야지.’ 하는 간호사들이 어디 있겠는가. 간호사들이 환자들에게 시달리는 모습을 보면서 입원해 있는 동안 어떤 요청도 하지 않았다. 그들의 노고를 알기에 바늘을 여러 번 찢려도 ‘괜찮다, 천천히 하셔라.’라는 말이 나왔다. 입원해 있는 병실이 유독 시끄러웠다. 거동을 못 하시는 할머니들이 대부분이었고, 거동을 못 하시니 요구도, 불평도 많았다. 어느 날은 간호사가 조용히 다가와 귓속말로 물었다.

“병실을 바꿔드릴까요?” 가만히 웃기만 했다.

시끄러운 병실에서 잠을 한숨 못하는 것을 간호사들이 알아주었고, 그래도 아무런 요청을 하지 않는 나에게 조용히 물어왔다. 그리고 이틀 뒤 퇴원했다.

어떤 예능 프로그램에서 한 배우가 ‘간호사들의 놀랍도록 타성에 젖은 친절함’을 연기하자 거기에 나온 패널들이 “와하!~”하고 웃을 터뜨렸다. 그걸 보며 웃었지만 가까이에서 간호사들을 지켜보니 왜 그들이 그렇게 타성에 젖은 친절함을 보이는지 느낄 수 있었다. 전문적인 일을 하면서도 감정노동을 기반으로 하고 있기 때문이었다. 그들도 다 살고자 하는 몸부림이었다. 그렇게 하지 않으면 그 일을 할 수 없다.

‘지랄 총량의 법칙’이 있다. 한 사람이 평생 떨어야 할 ‘지랄’을 다 떨어야 ‘지랄’을 덜 떠나는 법칙. 그래서 청소년기 아이들의 이상행동과 감정적인 폭주를 이해해야 한다는-

‘친절함’에도 총량이 있다는 생각이 든다. 내가 가진 모든 친절함은 사회복지 현장에서 만나는 내담자들에게 쏟았는지, 집에 가면 가족들과 말을 하지 않는다. 가족들이 이런저런 수다를 떨고 뭘 물어보면 모른다고 대답하기 일쑤고 누가 만나자고 해도 조용히 혼자 있고 싶어 약속이 있다고 둘러대기도 한다. 일상적인 사적인 만남에서 웃고, 이야기하고, 배려하는 사소한 행동들이 버겁게 느껴진다.

간호사들의 ‘놀랍도록 타성에 젖은 친절’은 그래서이지 않을까? 이미 다 소진한 상태인데

도 친절하긴 해야 해서 나오는 친절함...

올해 입사한 후배가 클라이언트 병원비 지원을 나갔다가 눈이 발갛게 충혈되어서 들어왔다. 행정적 문제로 그날 병원비 지원을 받지 못하게 되자 클라이언트가 사회복지사에게 일방적으로 화를 낸듯했다. 폭언을 들으면서도 병원에서 일을 차분히 처리하긴 했지만, 사무실에 복귀해서 무슨 일이 있었냐는 질문에 결국 눈물을 터뜨린다. 내 경험을 이야기하자 비로소 웃는다. 경험도 이야기하면서 사례 등록 시 '서비스 이용 동의서' 항목에 '서로에 대한 인격 존중'에 대한 부분을 반드시 강조하라는 조언도 덧붙인다.

잊고 있던 문자가 살아 돌아오고, 감정노동자들의 상처가 매일 살아 돌아온다. 고생하는 간호사와 상처받고 돌아온 후배의 맘을 넌지시 알아주듯, 알아주는 그 마음도 돌아오기 마련이다. 그리고 그런 감정적 폭력을 내 앞에서 끊어내고, 멈춰낼 수 있기를 빌어본다.



상처 줄 수 있는 자격

최영민

내성적이고 사소한 일도 크게 담아두던 마음 여린 소년이 지금은 은행 창구에 앉아 고객과 상담하며 열변을 토하고, 어김없이 찾아온 진상 고객을 전담 마크하고 있다. 조곤조곤 압전하기만 하던 그는 무슨 일을 겪어왔던 걸까?

입에 뱀 극(極) 경어체, 굵힘에 전혀 어려움 없는 낮은 자존감, 잘못이 없더라도 쉬이 사과할 수 있는 배알 없는 마음씨가 있었기에 첫 직장생활의 시작은 순탄했다. “감사합니다” “죄송합니다” 두 마디가 가장 많이 사용하는 단어였고, 두 마디면 고객을 응대하는 데 충분했다.

낮은 자세로 고객의 요구에 응하고 틀림없이 처리하며 친절한 마무리 인사로 하루하루를 보냈다. 실수가 있더라도 사회초년생인 내게 고객들은 넓은 아량을 베풀었다. 세상 참 따뜻했고 두렵게만 생각했던 사회생활도 할만하다고 느껴졌다. 하지만 노동의 대가를 받는 프로의 세계는 따스한 봄 햇살 같지만은 않았다. 실수나 잘못을 떠나 욕부터 듣기도 했으며 감정적인 피로감에 회사를 그만두고 싶기도 했다. 시간이 지난 지금은 나 자신의 성장 발판이었다고 이야기할 수 있지만 아물었을지언정 남아있는 흉터들은 여전히 많다.

#기억나니

은행의 점심시간은 분주하다. 식사 시간 교대로 창구 직원이 절반으로 줄지만, 내방 고객은 더 늘어날 수 있기에 직원의 손은 바쁘디 바빠지고 시계와 번호표 화면을 번갈아 보는 고객의 눈치에 맘은 더욱 초조해진다. 기다리다 못해 결국 울화통을 터뜨린 고객의 입에서 욕설이 먼저 새어 나온다. 직원인 우리에게 쏟는 감정이 아픔을 안다. 어렵게 쪼갠 시간이지만 하염없이 오랜 시간 기다려야 하는 처지, 아침부터 내내 꼬이고 꼬였던 개인적인 상황들, 점심시간이라고 직원은 적고 창구는 붐비는 은행에 대한 분노가 뒤섞였을 것이다. 머릿속으론 알고 있지만, 책상 아래 주먹은 부들거려도 말 한마디 못 하고 꿀꺽 삼켜 마음 한편에 쌓아둔다.

“너희들이 잘못해 놓고 지금 점심을 먹으러 가? 나는 밥도 못 먹고 이러고 있는데?” 업무에

민원을 제기하러 온 고객이 점심시간 화를 참지 못하고 욕과 함께 뱉었던 말이며 10년이 지난 지금도 기억나는 깊은 상처가 되었다.

“그때 그 말, 기억나니 연진아?”

#돌아가기

이공계 전공자인 나에게 회사생활은 참 매력적이었다. 셈에 틀림이 없고 정답은 늘 있으며 치열한 숫자 싸움이 재밌기도 했다. 부족했던 경험, 수(數)로만 인식했던 계좌와 돈과 고객들, 정감 없던 나의 사고방식은 정답이면서도 오답인 모순을 가져왔다. 대출 만기가 도래한 고객의 금리를 인하하기 위해 추가적인 거래가 필요했고 나는 큰 고민 없이 그대로 전달했다.

“고객님, 신용카드 개설하셔서 사용하시면 0. xx% 금리 인하가 가능합니다.”

전혀 문제가 없다고 생각했지만, 대출을 볼모로 협박하냐는 강한 민원이 발생했다. 같은 뜻이더라도 달리 말할 수 있었지만 노련하지 못했다. 정답만을 찾고 가장 빠른 길로만 가려다 보니 최단 거리 경로만 생각했지, 우회도로를 생각지 못한 나의 실수였다.

여전히 고객들의 민원은 생각지 못한 곳에서 많이 발생한다. 말과 글을 전달하는 과정에서 감정이 묻어나고 받아들이는 이에 따라 기분이 상할 수가 있다. 한 발짝만 물러서 양보하고 조금만 돌아간다면 충분히 피할 수 있지만, 어김없이 강하게 충돌하고 만다.

나도 감정이 상하고 하고 싶은 말이 참 많다. 하지만 할 수 있는 말은 정해져 있다.

“죄송합니다. 고객님”

#적은 내부에도 있다.

직업 특성상 고객과의 관계를 형성하고 관리하는 것은 매우 중요하나 하루에 수도 없이 만나는 고객 중 대다수는 스쳐 지나가는 짧은 관계다. 나의 마음이 다치고 감정이 소모한다 한들 강한 정신력으로 하루 만에 털어버릴 수도 있다.

하지만 하루 8시간씩 매일매일을 같은 공간에서 일하는 동료 직원들은 그렇지 않다. 감정 조절과 상대에 대한 배려가 매우 어려운 누군가는 꼭 한 명씩 있다. 직장인으로서의 업무 스트레스와 실적 압박은 참을 수 있다. 하지만 동료의 감정 쓰레기통이 되는 것은 견디기가 힘들다. 가족도 연인도 친구도 아닌 ‘직장 동료’이기에 함께 좋은 성과를 내고 훌륭히 평가받아

만족스러운 보상을 얻어가면 최상이다. 그렇지만 사적인 감정으로 질타하고, 시기하고 질투하며, 같은 감정노동자라는 것을 망각하고 서로에게 상처를 주기도 한다.

직장인의 스트레스 중 가장 큰 요인은 직장 내 대인관계로 꼽힌다. 가족보다 더 오랜 시간을 함께한다는 회사 동료들. 조금 더 배려한다면 하루 24시간 중 행복한 시간의 비중이 더 커지지 않을까. 하지만 트러블메이커 당사자는 본인이 가장 문제임을 모르는 경우가 많다.

“○○○님, 당신 이야기입니다.”

#마음 단련

‘안되는 것을 우기고 큰소리를 내 되게끔 했다고 무용담을 늘어놓는 ○○씨.’

‘손님은 왕인데 알바가 어디 말대답하냐고 사장 나오라고 으름장을 놓는 □□씨.’

‘보이지 않는 전화 너머로 말을 다 끊어먹으며 말꼬투리만 잡는 △△씨.’

고루한 생각을 갖고 여전히 타인에게 상처 주는 것에 주저함이 없는 그 누군가를 우리는 많이 보고 겪어왔다. 심심치 않게 들려오는 사회초년생들의 자살 소식을 보고 있자면 맘이 아파져 온다. 극단적 ‘선택’을 했다가보다 극단으로 떠밀렸을 그들의 심정을 감히 헤아릴 수 없다. ‘죽을 용기로 살아보지’, ‘회사를 그만두지, 생을 마감하냐’ 라는 어설픈 비판은 안 하느니만 못하다. 겪어보지 못했다면 쉽게 판단해선 안 되고, 그렇기에 우리는 입장을 바꿔보고 상대를 존중해야 한다.

사회생활을 하며 적지 않은 사람들을 만나 봤고 기분 좋은 인연이 곱절은 많았지만 늘 있는 좋은 일들에 대한 고마움보다 어쩌다 한번 들었던 욕이나 상처 주는 말에 대한 기억이 오래 남는 법이다. 나는 상처 주는 이들을 마음의 병이 있는 불쌍한 사람이라고 생각한다. 들었던 아픈 말들을 바로 흘려보내려 하며 오늘 하루만 아프고 내일은 잊으려 한다.

이렇게 마음을 다스리는 노하우가 쌓이며 여렸던 나 자신도 이젠 꽤 단단해졌다. 부정적 생각은 담아두면 점점 커지고 굶아 가기에 재빨리 훌훌 털어버려야 한다. 각자의 방법으로 내 마음을 치유할 수 있는 방법을 찾아야 한다.

#마치며

회사생활에서의 마음 다스리기는 이제 어느 정도 익숙해진 듯하다. 요즘 부쩍 가정에서 아이들과 감정 줄다리기가 어렵다. 미성숙했던 그 시절 부모님 마음을 아프게 했던 나처럼, 언젠가 내 자녀들도 그러할 것이다. 또한, 내 자녀들도 훗날 누군가에게 상처받으며 성장할 것이다.

이렇게 돌고 도는 것이 세상의 이치인가 보다. 내가 베풀었던 덕은 언젠가 나도 모를 행운이나, 좋은 사람, 즐거운 사건들로 돌아온다. 내가 직원으로서 고객을 응대하지만 나도 많은 관계에서 고객이 되기도 한다. 내 한마디에 치유될 상처, 내 행동 하나에 며칠을 고통스러워할 누군가가 있기에, 그 심정을 어느 정도 알기에 나는 많은 관계에서 배려에 힘을 쏟는다. 내가 전한 작은 따뜻함이 옮겨지고 더 커질 것이며 많은 이들이 서로를 더 보듬는 사회가 될 것이라 나는 믿는다. 동시에 그리 실천하고 있는 많은 이들을 응원한다.

그 누구도 타인에게 상처를 줄 수 있는 자격은 없다. 한마디라도 더 기분 좋게, 한 번이라도 더 웃는 얼굴로 서로를 대하는 나, 그리고 당신이 되었으면 좋겠다.



나는 은행 고객센터 상담원입니다.

최지선

나는 은행 고객센터 상담원입니다.

고객들은 은행 직원과 직접 통화를 하고 싶어 합니다.

고객들은 은행 직원에게 명함을 받아 전화를 걸고

전화가 왔던 은행 번호로 전화를 걸고

인터넷상에서 은행으로 검색이 되는 번호로 전화를 겁니다.

하지만 전화는 내가 받습니다. 나는 은행 고객센터 상담원입니다.

고객은 은행으로 전화를 걸었는데 왜 당신이 받냐며 역정을 냅니다.

명함 받은 사람한테 전화했는데 왜 상담원이 받냐며 짜증을 냅니다.

상담원과는 통화하고 싶지 않다고 그냥 전화를 끊는 사람도 있습니다.

은행 직원에게 전화 연결을 시도하여도 받지 않습니다.

고객은 꼭 담당자가 아니어도 되니 지점 직원 아무나 연결해 달라고 요청합니다.

겨우겨우 연결된 일부 직원은 본인 업무가 아니라며 전화를 끊습니다.

또는 바빠서 전화를 받지 못한다며 그냥 끊습니다.

고객은 또 나에게 화를 냅니다.

나는 은행에 외화 보유량을 정확히 알 수 없습니다.

고객은 은행에 방문하여 오늘 당장 수령이 가능한지 확인을 원합니다.

고객에게 양해를 구한 후 은행으로 전화를 걸어 일일이

수령 가능한 금액을 보유하고 있는지 확인해야 합니다.

하지만 은행 직원에게 전화 연결을 시도하여도 받지 않습니다.

고객은 꼭 담당자가 아니어도 되니 지점 직원을 아무나 연결해 달라고 합니다.

같은 일이 반복되고 또 반복됩니다.

고객들은 은행으로 전화를 걸어
해당 은행에서 특정 업무를 볼 수 있는지 알고 싶어 합니다.
“죄송합니다만 전화가 고객센터로 연결되어
은행으로 확인 후 안내해 드리겠습니다.” 멘트를 한 후
일일이 은행에 전화를 걸어 내용을 확인해야 합니다.

은행에서는 창구로 업무를 보러 간 고객들에게
1588-9999로 전화를 걸어 문제를 해결하라고 안내합니다.
고객들은 휴대전화를 잘 조작하지 못하는 상태에서
나에게 전화를 걸어 전화만 하면 다 해준다고 했다고 억지를 부립니다.
저는 경로를 안내하고 방법을 제시해 드릴 수 있습니다.
특정 업무에 대해 직접 고객들의 문제를 해결해드릴 권한이 없습니다.
고객들은 은행에서 전화하면 다 해준다고 했는데 왜 안 해주냐며 화를 냅니다.
나는 화내고 소리 지르는 고객에게 죄송하다는 말만 반복합니다.
내가 잘못하지 않았지만 죄송하다고, 죄송하다고 눈물을 머금고 사과합니다.

나는 상담원입니다.

나는 은행 고객센터 상담원입니다.

나는 오늘도 고객들의 폭언과 억지 주장에 시달리는 콜센터 상담원입니다.



감정노동으로 보는 불평등

현태봉

2022년 3월, 우리는 대통령 선거를 치렀다. 직후 대통령직인수위원장은 6대 미래먹거리를 그려냈다. 에너지, 탄소중립, 인공지능(AI), 스마트 농업 등이라고 했다.

그간 자동차, 반도체 등 큰돈이 오가는 산업에서 한계를 인정한 탓인지, 아니면 뭔가 희망에 찬 비전을 제시해야 하는 콤플렉스 때문인지 미래먹거리라는 이름으로 선전했다. 당시 누군가는 이 발표로 어느 기업의 주식을 사는 것이 좋을지 찾아 헤맸을 것이고 다른 누군가는 우리 지역으로 연구기관이라도 지어질 수 있도록 계획했겠지만, 한편에서는 선택지를 불문하고 큰 방향이 규제를 완화하고 민간이 주도하게 된다면 왜곡된 자본주의로 흘러갈 것이라 우려했다.

그로부터 1년, 당시 6대 산업이 오늘날 먹거리인지 모르겠다. 아, 새로운 산업이라는 게 어디 1년 만에 극적으로 탄생하겠는가. 그러니 국가가 하는 일에 벌써 성과 운운하는 것이 성급하다는 반성을 해본다. 그렇다면, 수확을 위해 씨앗을 뿌린 정도는 된 것인지 그것도 아니라면 땅이라도 골라둔 것인지 모르겠다. 직업의 자유가 있다지만, 6대 미래먹거리 중 현재 관련 직업에 종사하는 사람도 종사하기를 희망하는 사람도 주위에는 한 명도 없다. 이 사회를 살아가는 시민으로서 뉴스를 접할 수밖에 없는데 지역들이 서로 기관을 유치토록 주장한다거나 혹은 대통령이 유망 기업을 방문했다는 뉴스나 있을까 현재 어디쯤 있는지 모르겠다.

우리나라는 제조업을 근간으로 발전해왔다. 갈수록 거대 기업이 거대 자본을 필두로 하청을 두는 형태이긴 하나 일자리를 공급하고 자본이 돌도록 한 분야에 제조업을 빼놓을 수 없다.

중소 제조업은 서서히 몰락했고 일종의 풍선효과로 서비스업이 늘어났다. 그런 분야에는 정신적, 감정적 에너지를 소모하는 감정노동 종사자가 유독 많다. 뭔가 만드는 행위로 살아남을 수 없다면 만들어진 것을 잘 팔기라도 해야 하는 것이다. 그것이 감정이라도 말이다. 손님은 왕이라는 대전제는 거스를 수 없다. 감정노동자 수난 시대다. 어느덧 고객과 감동이라는 두 단어는 한 쌍이 되었다.

외국인이 보기에 한국인들은 다들 친절하다 하니, 이 정도면 한국인에게 친절은 요셋말로 종특이려나. 어쩌면 뭐든 팔기 좋아하는 분들께서는 우리의 종특을 수출할 방법은 없을까 고민했을지 모르겠다. 그런데 문제는, 친절한 서비스는 감정노동자에게만 필요한 것이 아니라 많은 하급 노동자 대부분에게 강요된다는 것이다. 친절은 절대 나쁜 것이 아니다. 문제는, 강요된다는 점이다.

지금부터 하려는 이야기는 감정노동자에 관한 이야기다. 동시에 감정을 숨겨야 하는 노동자들에 관한 이야기다.

굳이 두 번째 조건을 더 넣어 범위를 좁히는 이유는 같은 감정노동자라 하더라도 직업의 종류에 따라 감정을 보호받는 분들도 있고, 스스로 감정을 철저히 숨겨야 하는 분들도 있기 때문이다.

은행 창구 직원, 동사무소 직원, 공공기관 상담사, 병원 의료진 앞에 놓인 '감정노동자임을 알리는 문구'는 '고객이 넘지 말아야 할 선'을 말한다.

하지만, 아파트 경비노동자, 일용직 노동자, 요양보호사, 택배기사, 편의점 아르바이트, 각종 플랫폼 노동자 등은 몸도 고되지만 '고객이 넘지 말아야 할 선'이 없다.

평균 65세 이상의 경비노동자 어르신들이 평생 근면·성실하게 생활해 온 것은 가족과 국가를 위해 인간으로서의 가치를 추구했던 것이지, 오늘날 하루 24시간 노동하더라도 그것에 감지덕지해야 하는 경비노동자 처지이기 때문에 근면·성실해야 하는 것이 아니다.

코로나바이러스에 감염되면 당뇨, 천식, 심장질환 등의 기저 질환자는 더 위험하다고 했다. 마찬가지로 우리 사회는 불평등이라는 사회적 기저질환을 앓고 있어서 같은 어려움을 겪더라도 취약계층 노동자는 더 휘청거리거나 본인도 모르는 새 점점 악화하는 환경에 빠진다. 불평등 그룹에 속한 분들은 저성과자로 남더라도 적당히 버티는 것이 문제가 아니다.

해고의 원인으로 드는 것이 최저임금 인상과 불친절이라니. 이쯤 되면 노동 조건 개선 요구가 스스로 보기에 과하다고 생각되면 노동자가 먼저 부담스러워한다. 친절에 능력과 성실까지 겸비하면 일단 안심이다. 정당한 노동으로 보수를 받고 사회에 이바지한다는 보람을 얻으려면 몸과 마음도 지켜야 할 텐데 친절을 강요받아 감정이 숨기 시작하면 마음의 병이 깊어져 간다.

비단 불평등은 노동에만 국한되지 않는다. 기후 위기가 아니더라도 홍수는 날 수 있고, 반지하에 사는 사람에게는 치명타다. 서울 강남에도 불이 날 수 있지만, 판잣집 거주민에게는 마치 전쟁과 같다. 부동산 가격이야 오르기도 내리기도 하겠으나 고금리 시대에 영끌족은 부동산을 지키기 위해 투잡 쓰리잡 이라도 해야 한다. 눈과 비가 내려도 배달하는 라이더는 버

텨야 한다. 어떠한 시련이 생겨도 누군가에게는 그저 본인 탓이다.

앞서 언급한 노동에는 몇 가지 공통점이 있다. 누구든 할 수 있고, 누구든 해야 하지만 나는 하고 싶지 않다는 것, 그리고 경쟁은 심하다.

누구든 할 수 있다는 의미는 특별한 조건이나 기술이 없어도 된다는 것이지만 누구든 해야 한다는 것은 필수 노동인 탓에 공백이 있어선 안 된다는 의미다. 하지만, 나는 하고 싶지 않다는 것은 인간은 누구나 인정받고 싶다는 욕구가 있다는 것이며, 감정을 강요받게 해서는 안 된다는 의미다. 신기하게도 경쟁은 심해 친절과 성실은 평가 잣대다. 경쟁이 심하다는 것은 공급이 많고 불평등이 심하다는 것이다.

이 노동의 마지막 공통점으로는 서두에 언급한 대한민국 6대 미래먹거리 중 하나였던 인공지능(AI) 시대가 오면 사라질 직업으로 꼽힌다는 점이다. 아마 그 시대를 성큼 앞당긴 것은 chat GPT인 것 같다. 인공지능이 시나 노랫말을 써내고 원하면 농담까지 던졌다. 전문 분야를 물어봐도 척척 답변하고 일목요연하기까지 했다. 이 똑똑함을 잘 활용하면 고객 감동까지는 아니라도 많은 감정노동자 자리를 꿰차는 것도 가능할 것만 같아 놀랐다. 그러나, 뭐든 다 알 것 같았던 인공지능이 의외로 정확한 정답이 있는 질문에서 곧잘 엉뚱한 답변을 했다. 여기서 1차 식상해졌다.

다음으로 어떤 가치판단을 하는지 궁금했다. 질문을 잘해야 한다가에 차근차근 캐물었다. 나는 이 녀석이 나름의 가치관을 갖고 대답하면 평가해볼 요량이었으나 아예 미꾸라지처럼 요리조리 답변을 피해서 2차 식상했다. 급기야 chat GPT를 만든 자들이 무엇을 가르쳤을지 엿보았다. 이 인공지능은 창조자에게만 열려있을 뿐, 사용자와 대화할 때는 성벽 안에 있었으며 건조했고 때로 우위에 서려고 해서 고객 감동이 없었다. 감정도 없는 로봇 자체를 탓할 수도 없었다.

감정은 불완전하면서 때로 비이성적인 인간의 전유물이겠으나 타인이 강요한다고 생기는 것이 아니다. 사용자가 강요한들 왕인 손님이 강요한들 진정한 고객 감동까지 선사 받을 수 있을까? 근면·성실 역시 본인이 택한 삶과 노동을 대하는 태도이지 불평등에 처한 노동자일수록 일자리를 지키기 위해 챙겨야 할 필수 덕목이 되어선 안 된다.

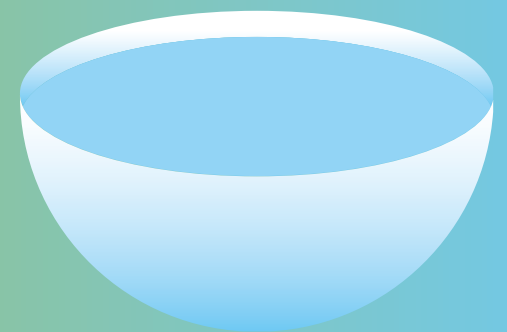
고객에게 친절로서 감동을 선사하겠다는 감정은 스스로가 우러나서 제공했을 때 빛을 발한다. 그때야 비로소 평등한 관계에서 오는 고객 감동을 할 수 있을 것이다. 인간의 감정은

인공지능의 메모리와 달라서 강요할수록 숨는다. 미래에 인공지능이 더 똑똑해지면 아주 빠르고 정확한 답변을 해주는 시대는 분명 올 것이다. 어쩌면, 감정을 가진 양 감동까지 선사하려 들 수 있다. 그러나, 그때도 지금의 감정노동자가 진심으로 우러나오는 친절을 베풀었을 때 받는 감동을 똑같이 느낄 수 있을까?

세상에 필요 없는 노동이 어디 있겠는가. 노동의 종류가 무엇이든 감정까지 강요하지 마시라. 세상에 당연히 불평등한 대우를 받아도 되는 노동은 없다.



대전광역시 감정노동자 보호 조례



대전광역시 감정노동자 보호 조례

[시행 2022. 9. 30.] [대전광역시조례 제5886호, 2022. 9. 30., 일부개정]

□ 제1조(목적)

이 조례는 대전광역시 감정노동자를 보호하고, 건전한 근로문화 조성을 통해 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

□ 제2조(정의)

이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2021.12.29.>

1. “감정노동자”란 재화나 용역을 구매하는 고객을 대면, 통화, 통신 등의 방법으로 응대하는 과정에서 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 요구되는 업무를 상시적으로 수행하는 노동을 하는 사람을 말한다.
2. “유관기관”이란 다음 각 목의 기관 등을 말한다.
 - 가. 대전광역시(이하 “시”라 한다)가 「지방공기업법」, 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 등에 따라 출자·출연하여 설립한 기관
 - 나. 시의 사무를 위탁받은 기관이나 단체
 - 다. 시의 보조금을 지원받는 기관이나 단체
3. “사용자”란 「근로기준법」 제2조제1항제2호에 따른 사용자를 말한다. 다만, 유관기관의 사용자는 제외한다.
4. “고객”이란 시 및 유관기관과 감정노동 사용자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.

□ 제2조의2(시장의 책무)

- ① 대전광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 감정노동자인 시민을 보호하고, 관내 모든 일터에서 감정노동자가 건전한 노동환경에서 일할 수 있는 환경을 조성하기 위하여 노력하여야 한다.
- ② 시장은 감정노동 사용자에게 감정노동자 권익 보호와 증진을 위하여 솔선하여 모범적인 사용자의 책임과 역할을 다할 수 있도록 권고하여야 한다.

[본조신설 2019.12.27.]

□ 제2조의3(감정노동자의 권리 존중)

시에 주소 또는 거소를 두거나 체류하고 있는 감정노동자, 시에 소재하는 사업장에서 노동을 하는 사람은 감정노동으로 인한 건강장해 및 산업재해 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다.

[본조신설 2019.12.27.]

□ 제3조(감정노동자 근로환경개선계획의 수립)

- ① 시장은 감정노동자의 정신적 스트레스 예방 및 감정노동자 보호를 위하여 3년마다 감정노동자 근로환경개선계획(이하 “개선계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.
- ② 개선계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
 1. 감정노동자 보호 정책의 기본 방향 및 추진 정책
 2. 감정노동자의 근로 환경 개선 방안
 3. 감정노동자의 노동 인권 보호 방안
 4. 사업장의 「근로기준법」 및 「산업안전보건법」 준수에 관한 사항
 5. 개선계획 실행에 소요되는 자원 조달 방안
 6. 그 밖에 감정노동자 보호에 관한 사항

- ③ 시장은 개선계획의 이행 여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 계획에 반영하여야 한다.
[전문개정 2021.12.29.]

□ 제4조(실태조사)

시장은 개선계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 근로환경 등에 대한 실태조사를 매년 1회 이상 실시하여야 한다. <개정 2019.12.27.>

□ 제5조(평가 반영 및 권고)

- ① 시장은 실태조사 결과 필요한 경우에는 유관기관의 장에게 감정노동자의 근로환경 개선 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고하고 이를 기관 등의 평가에 반영하여야 한다.
<개정 2019.12.27.>
- ② 시장은 사용자에게 감정노동자 보호를 위한 교육의 실시, 감정노동자 보호를 위한 기관별 안내서 작성, 휴게시설의 설치, 안내문 부착 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고할 수 있다.

□ 제6조(감정노동 권리보장교육)

- ① 시장은 소속 공무원 및 직원을 대상으로 「대전광역시 인권 보호 및 증진 조례」 제7조 및 「대전광역시 노동인권 증진조례」 제5조에 따른 교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행하여야 한다.
- ② 감정노동 권리보장교육은 모범매뉴얼의 내용을 포함하여야 한다. <신설 2021.12.29.>
- ③ 제1항에 따른 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식과 경험이 있거나 동일 분야의 관련국내외 기관 등에서 활동한 사람이 교육하여야 한다. <개정 2021.12.29.> [전문개정 2019.12.27.]

□ 제6조의2(감정노동 매뉴얼 작성)

- ① 시장은 관내 감정노동자의 권리보호를 위한 모범매뉴얼을 작성하여야 한다.
- ② 시장은 유관기관의 장에게 감정노동자의 노동환경을 개선하고, 감정노동자를 인격 주체로서 배려하는 내용의 기관별 매뉴얼을 마련하도록 하여야 한다. 이 경우 기관별 매뉴얼에는 제1항의 모범매뉴얼을 포함하면서 기관별 특성을 반영하여야 한다.
- ③ 유관기관의 장은 기관별 매뉴얼을 전체 노동자에게 공개된 장소에 비치하고, 감정노동자에게는 별도 배포하여야 한다.
- ④ 유관기관의 장은 매년 시장에게 기관별 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출하여야 한다. [본조신설 2019.12.27.]

□ 제6조의3(휴게시설 및 상담소 등 설치)

시장은 유관기관의 장에게 감정노동자를 위한 별도의 휴게시설과 상담소 등을 마련하도록 하여야 한다.

[본조신설 2019.12.27.]

□ 제7조(안내문 부착 등)

- ① 시장과 유관기관의 장은 사업장에서 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동자 보호에 관한 안내문과 사고발생 시의 대처요령 등을 부착하여야 한다. <개정 2021.12.29.>
- ② 시장과 유관기관의 장과 사용자는 감정노동자가 음성대화 매체로 고객을 응대하는 경우 고객에게 녹음 사실을 사전에 고지하고, 통화 내용을 녹음할 수 있도록 노력하여야 한다. <개정 2021.12.29.>

□ 제8조(금지 행위)

고객은 감정노동자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘
2. 성적 굴욕감 · 수치심을 일으키는 행위
3. 감정노동자의 업무를 위계 또는 위력으로 방해하는 행위

□ 제9조(보호 조치)

- ① 유관기관의 장과 사용자는 다음 각 호의 감정노동자 보호 조치를 강구하여야 한다.
 1. 감정노동자를 해당 고객으로부터 분리, 충분한 휴식 보장. 다만, 고객의 생명, 신체, 중대 재산과 관련된 업무인 경우는 업무가 중단되지 않도록 즉각적인 업무 담당자 교체
 2. 감정노동자에 대한 치료 및 상담 지원
 3. 형사 고발 또는 손해배상 소송 등 필요한 법적 조치
 4. 그 밖에 감정노동자의 보호를 위하여 필요한 조치
- ② 유관기관에 종사하는 감정노동자는 유관기관의 장에게 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 유관기관의 장은 감정노동자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 해고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다.

□ 제10조(감정노동자보호위원회 설치)

- ① 시장은 감정노동자 보호를 위한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 대전광역시 감정노동자보호위원회(이하 “위원회”라고 한다)를 둔다. <개정 2019.12.27.>
 1. 개선계획 수립에 관한 사항
 2. 권고, 안내서에 관한 사항
 3. 감정노동자에 영향을 미치는 법규 및 정책에 관한 사항
 4. 그 밖에 시장이 감정노동자 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 사항
- ② 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 10명 이내로 구성하며, 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선한다.
- ③ 경제과학국장은 당연직 위원이 되고, 위촉위원은 다음 각 호의 사람 중에서 시장이 위촉한다. <개정 2018.12.28., 2022.9.30.>
 1. 대전광역시의회에서 추천하는 대전광역시의원

2. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야 정부기관, 비영리 민간단체 · 법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외 기구 등에서 근무 경험이 있는 사람
3. 그 밖에 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 학식과 경험이 풍부한 사람

- ④ 위원회의 임기는 2년으로 한다. 다만, 위원회의 위촉 해제 등에 따라 새로 위촉된 위원회의 임기는 전임위원 임기 의 남은 기간으로 한다.

□ 제11조(위원회의 기능 및 운영)

- ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다.
- ② 회의는 정기회의와 임시회의로 구분하며, 정기회의는 반기별로 개최하고 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적위원 3분의 1 이상의 회의소집 요구가 있을 때에 위원장이 소집한다.
<신설 2019.12.27.>
- ③ 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ④ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 노동 업무를 담당하는 공무원 중에서 시장이 지명한다.
- ⑤ 이 조례에서 규정한 것 외에 위원회의 운영에 관한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

□ 제12조(감정노동자보호지원센터의 설치)

- ① 시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 대전광역시 감정노동자보호지원센터를 설치할 수 있다.
1. 감정노동자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보
 2. 업무 스트레스와 이로 인한 질병 예방을 위한 정책 연구 및 보급
 3. 감정노동자 · 사업장 폭력 피해 상담 및 지원
 4. 그 밖에 감정노동자 보호를 위한 사업
- ② 시장은 대전광역시 감정노동자보호지원센터를 효율적으로 운영하기 위하여 「대전광역시 노동권익센터 조례」에 따른 대전광역시 노동권익센터와 통합하여 운영하거나, 관련 비영리법인 또는 단체에 위탁하여 운영할 수 있다. <개정 2019.4.26.>

□ 제13조(사업비 지원)

시장은 제12조제1항 각 호의 사업을 추진하는 기관이나 단체 등에 예산의 범위에서 사업비를 지원할 수 있다.

□ 부 칙 <조례 제5886호, 2022.9.30.> (대전광역시 행정기구 및 정원 조례 일부개정조례에 의함)

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① ~ ㉔ 생략

㉔ 대전광역시 감정노동자 보호 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

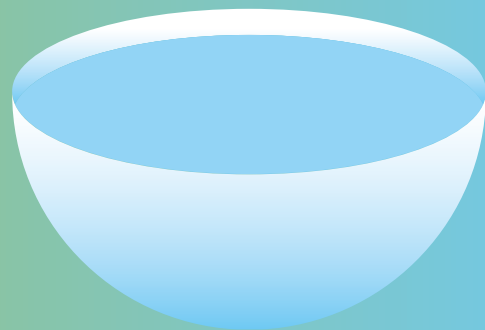
제10조제3항 각 호 외의 부분 중 “일자리경제국장”을 “경제과학국장”으로 한다.

㉔ ~ <139> 생략

제3조(조직신설 · 명칭변경에 따른 다른 조례와의 관계) 이 조례 시행 당시 다른 조례에서 종전의 행정기구를 인용한 경우에는 그 이관된 업무에 따라 다음 각 호의 구분에 따른 행정기구를 각각 인용한 것으로 본다.

1. 일자리경제국: 전략사업추진실 또는 경제과학국
2. 과학산업국: 전략사업추진실 또는 경제과학국
3. 자치분권국: 시민안전실 또는 행정자치국
4. 시민공동체국: 경제과학국 또는 행정자치국
5. 문화체육관광국: 문화관광국 또는 시민체육건강국
6. 보건복지국: 시민체육건강국 또는 복지국
7. 청년가족국: 전략사업추진실 또는 문화관광국 또는 복지국
8. 트램도시광역본부: 철도광역교통본부

대전광역시 노동권익센터 사업 안내



1 제도개선 및 정책연구

042-345-2573

■ 노동자 노동환경 실태조사, 통계 분석 · 연구

■ 정책연구

- ◆ 노동자 고용안정, 차별해소, 처우개선 토론회
- ◆ 노동자 권익보호 대안 정책 및 제도 개선사항 발굴

■ 권리보호 및 복리향상

- ◆ 노동권익 홍보 및 캠페인
- ◆ 노동자 힐링문화기행 및 노동문화제

2 무료노동법률상담 & 교육

1566-2569

■ 임금체불, 최저임금 위반, 부당해고, 산업재해, 노동조합 가입 등

■ 노동법률 상담 및 구제신청

- ◆ 전화상담: 1566 - 2569 / 방문상담은 예약 후 가능
- ◆ 온라인 : 카카오톡 노동상담 (카톡플러스친구 ID : djiw)
홈페이지 노동상담 (www.djiw.or.kr)

■ 노동법률 및 노동자 권리찾기 교육

3 감정노동자 지원

042-345-2582/3

■ 감정노동자 심리지원 프로그램

- ◆ 다양한 테마별로 진행되는 무료 집단치유프로그램
- ◆ 무료 심리검사 및 개별 심리상담 지원
- ◆ 1박2일 자유여행, 하루힐링 프로그램 지원
- ◆ 힐링테라피 (협약 병의원 진료비 · 건강검진비 지원)

■ 감정노동권익보호 사업

- ◆ 감정노동자 노동환경 실태조사 및 정책연구
- ◆ 자문위원회, 심리지원 네트워크, 감정노동자 자조 모임 운영 지원
- ◆ 감정노동자 권리보장 교육 및 권익수첩 제작 · 배포
- ◆ 노동환경개선사업 지원 및 취약계층 조직지원
- ◆ 감정노동존중 시민의식 개선 캠페인 및 홍보

4 청소년 노동인권사업

042-345-2572

■ 찾아가는 청소년노동인권교육 (상시운영)

■ 생애 첫 취업학교 (청소년노동인권 박람회)

■ 찾아가는 청소년 노동상담소

■ 청소년 노동동아리 지원

<2023년 대전시 감정노동존중 수기 공모전Ⅱ>에
참여해 주신 모든 분께 다시 한번 감사드립니다.

올해는 더욱 다양한 직종의 감정노동자 이야기를 들었습니다.
수기를 통해 전해지는 감정노동 현장의 땀과 눈물, 보람과 희망은
글쓰기와 독자 모두에게 생생한 성찰과 감동의 시간을 선사해 주었습니다.
"감정노동존중 수기 공모전 글모음Ⅱ"를 엮어내며, 더 많은 시민이
감정노동자를 향한 공감·지지·응원의 마음을 보태어 주시리라 기대합니다.

“대전시 감정노동존중 수기 공모전”은 2024년에도 계속됩니다.
여러분들의 생생한 경험으로 감정노동자들의 삶, 애환, 고충을 마음껏 들려주세요.
대전광역시노동권익센터가 함께하겠습니다. 감사합니다.

대전광역시노동권익센터는
감정노동자의 권익 보호와 노동환경 개선을 위해
언제나 함께하겠습니다.



대전광역시노동권익센터

발 행 일 . 2023년 6월

발 행 . 대전광역시노동권익센터

발 행 인 . 김윤희

디 자 인 . 마을디자인제작소 몽글

주 소 . 대전광역시 중구 중앙로 118 대전도시공사 2층

홈페이지 . www.djiw.or.kr

이 메 일 . djcwsc@gmail.com

대표전화 . 042-345-2569

감정노동지원팀 042-345-2582~3

팩 스 . 042-345-2568