

‘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.

•

“감정노동존중 수기공모전”은 2021년 대전시 감정노동자 보호 조례가 제정되고 2022년부터 시작된 사업입니다. 올해로 3년째인 수기공모전은 당사자들이 직접 체험한 감정노동의 현실을 알리며 대전시민들의 감정노동에 관한 관심과 이해를 높이는 의미 있는 역할을 하고 있습니다.

올해도 장기·조직 구득 코디네이터, 은행원, 간호사, 어린이집 교사, 사회복지사, 생활지원사, 학습지교사, 직업상담사, 아파트관리사무소 서무, 콜센터상담사, 교육복지사 등 다양한 직군의 감정노동자들이 참여해주셨고, 감정노동의 구체적 현실을 기록했습니다.

모든 감정노동자는 한결같이 일에 대한 보람과 자부심을 느끼고, 자신보다는 타인의 감정과 처지에 대한 공감과 봉사, 희생의 마음을 소중히 여기며 노동하고 있었습니다. 그러나 정작 자신은 그 과정에 상처를 받고 무너지면서도 어려움을 호소하고 도움을 청할 곳이 없었습니다.

그 마음이 전해지면서 울컥해집니다.

2018년 감정노동자 보호를 의무화하는 감정노동자 보호법(산업안전보건법 제41조)이 시행되고 6년이 지났지만, 여전히 감정노동자는 자신을 보호할 권리를 행사하지 못하고 있으며, 사업주는 고객으로부터 폭언, 폭행 등 신체적, 정신적 고통을 유발하는 상황에서 일시적으로 업무를 중단시키고 피하도록 보호조치를 취하고 있지 않습니다.

아는 만큼 보인다고 합니다.

감정노동자들이 만나는 대부분의 고객은 대전시민들이고, 그들 또한 각자의 직장에서 일하는 노동자들입니다. 대전시민들이 감정노동자들의 노동이 지역사회 공동체를 유지하는데 얼마나 소중한 필수노동인지 알게 된다면, 감정노동에 관한 관심과 이해가 높아진다면... 감정노동이 폭언과 폭행으로 상처받고 무너지지 않도록 함께 노력해야 한다는 공감대도 커질 것입니다.

“감정노동존중 수기공모전”에 참여해주신 감정노동자분들에게 깊은 감사 인사드립니다. 감정노동자 보호법이 제대로 작동하고, 감정노동이 존중되는 대전광역시가 되도록 노력하겠습니다.

민주노총 대전지역본부 본부장 김울현



세 번째 수기공모집을 내면서

올해로 3번째 감정노동 존중 수기공모전이 진행되었습니다. 3년의 해가 지날수록 감정노동자분들의 수기 내용은 풍부해지고 있고, 글들의 수준도 매우 높아지고 있습니다. 심사할 때마다 감동하고 있습니다.



올해도 좋은 글들이 많았습니다. 처음 접해보는 감정노동자분도 계셨습니다. 또 그동안 센터사업에 참여하셨던 분들의 참여도 늘어났습니다. 수기공모전을 심사할 때마다 느끼지만, 가슴 뭉클한 이야기부터, 먹먹한 이야기, 감동적인 이야기들이 너무도 많습니다. ‘돌봐야 할 대상에 나도 포함된다.’, ‘열심히 노력하지만 고맙다는 말을 듣기가 어렵다’ 공모전에 참여했던 노동자들의 말들이 가슴에 막힙니다.

노동자들은 자신의 노동에 자긍심을 품고 있습니다. 자긍심이 있어야만 노동이 즐거울 수 있습니다. 어느 노동 하나 하찮은 노동이 없고, 쓸모없는 노동이 없습니다. 꼭 필요한 노동이기에 직업으로 존재하는 것입니다. 그래서 노동의 현장에서 일하는 노동자들이라면 누구나 존중받을 권리가 있습니다. 민원인으로부터 갑질의 대상이 되지 않을 권리도 있습니다. 보호받을 권리가 있습니다.

하지만 우리 현장은 아직 기대에 못 미치고 있는 곳이 많습니다. 대전광역시는 ‘감정노동 보호 가이드라인’을 마련하여 감정노동을 보호하기 위한 매뉴얼을 제작하여 배포하였지만, 모든 감정노동자에게 전달되지 못하고 있습니다.

‘감정노동 수기공모전’을 시작하면서, 감정노동자들의 많은 이야기가 시민들에게 전달되어 ‘감정노동 존중’ 문화가 확산하기를 기대하였습니다. 짧은 글들이지만 현장의 감동을 전달하기에 충분하였습니다. ‘감정노동 수기’ 들을 통해 감정노동자에게는 위로와 용기를 대전시민들에게는 공감과 연대의 마중물이 되었으면 하는 바람입니다.

올해도 참여해주신 노동자들에 감사드리며, 소중한 글이 많은 대전시민에게 전달되었으면 합니다. 고맙습니다.

대전광역시노동권익센터 센터장 홍춘기

◆ 목차 ◆

대상

‘안녕하세요’ 라는 말을 못하는 사람 7p

우수상

땡동~ 어서오세요. 고객님! 11p

장려상

나는 내 마음의 담당 간호사입니다. 15p

함께해 주셔서 감사해요. 19p

입선

감정 전당포 25p

윤석이와 나 27p

유정 미용실 30p

내일의 해와 오늘의 저녁 33p

오늘도 서른번 째 사랑을 시작합니다. 36p

그때는, 지금은. 40p

아뇨. 괜찮지 않아요. 44p

혼자서 빛나는 별은 없다. 47p

학습지 선생님을 기다리며 51p

안전한 직장문화 대물림을 위하여 오늘도 한발! 54p

그대 웃는 얼굴 정말 예뻐요. 58p

어리고 여린 감정노동자가 겪어야 하는 일 62p

살고 싶습니다. 65p

새봄 69p

나는 ‘나’인데 ‘나’를 찾을 수 없던 기억들 73p

나는 대한민국 공무원입니다. 77p

기분이 태도가 되면 안 된다. 81p

감정노동 ‘존중’ 85p

오늘도 들꽃처럼 88p

심사평

91p

[부록]

대전광역시 감정노동자 보호 조례 98p

대전광역시노동권익센터 사업 안내 104p

대상

‘안녕하세요.’라는 말을 못 하는 사람

박효정

2023년 무더운 여름, 병원으로부터 뇌사(Brain death)로 추정되는 분이 있다고 연락을 받았다. 장기·조직 구득 코디네이터로 일한 지도 3년이 지나 이제는 익숙해질 때도 되었건만, 전화벨 소리가 울리면 심장이 두근거리고 두려워진다.

뇌사로 추정되는 환자가 있다는 전화를 받으면 언제, 어디든 무슨 일이 있어도 긴급하게 병원으로 가야 한다. 병원에 가면 가족들의 간절한 바람을 깨부수는 사망 선고와도 같은 ‘생명 나눔’이라는 말을 꺼내야 하기에 전화를 받기 전 짧은 순간 깊은 감정이 휘몰아친다. 연락을 받고 즉시 병원으로 출동하면서 오늘은 또 어떻게 보호자들에게 동의를 구할까, 기증 과정을 어떻게 상처 드리지 않고 말씀드려야 할까, 생명을 나누는 일은 절대 가볍지 않기에 병원 도착 전까지 치열하게 고민해 본다.

병원에 도착하니 중환자실 침대에는 새하얗고 젊음이 너무나 아까워 보이는 20대 환자가 미동도 없이 누워있다. 침대 옆에 놓인 사진 속 해맑게 웃고 있는 모습과는 다르게 한 달간의 병원 치료로 부어오른 양 팔과 다리, 편안하다는 듯 감고 있는 눈 그개 그날 마주한 환자의 첫인상이었다. 언제나 뇌사로 추정되는 환자를 뵈는 날은 마음이 무거운데, 나와 비슷한 또래의 환자분을 만나 뵈고 나니 더욱더 슬픈 감정이 마음을 짓누른다.

정해진 절차대로 환자의 가족들과 면담을 진행하기 위해서 발걸음을 옮겼다.

병원 내 장기이식센터에 마련된 작은 공간에서 가족들을 기다리고 있다. 어떤 병원이든 장기이식센터 면담실 안에는 준비된 갑 티슈가 놓아져 있고, 서명을 기다리는 서류들과 함께 가족들을 기다리는 순간이 참 적막하다. 의도적으로 설계된 공간 속에서 슬픈 상황의 가까운 미래가 너무 적나라하게 눈에 보인다.

면담실 앞에 도착했다는 전화벨 소리가 울리자 얼어붙은 표정의 가족들이 창백한 얼굴로 들어오셨다. 적막 속에서 나는 안녕하지 못한 가족들에게 ‘안녕하세요.’라는 인사를 전할 수 없다.

매번 환자의 보호자들과 면담할 때면 감정적으로 힘이 들지만 나는 정확한 정보 전달을 위해 내 마음은 뒤로해야 한다. 어떤 보호자의 말을 빌리자면 ‘장기기증 설명을 듣는 건

가족을 두 번 죽이는 말’로 들릴 수도 있다고 한다. 그래서 더욱 면담할 때마다 내가 뱉는 말이 상처가 될까 다시 한번 생각하고 신중하게 고르고 고른 단어로 기증을 안내한다.

기증에 관한 이야기가 나오자 가족들은 눈물부터 흘리셨고, 나는 올라오는 감정을 누르며 차분하게 설명을 이어 나갔다. 매번 일이라고 생각하며 애써 감정을 외면해 보지만, 웃긴 예능에서 슬픈 장면만 봐도 눈물이 나오는 나는 기증 면담이 가장 힘들다. 몇 시간 동안 기증 절차와 환자분의 이야기에 대해 나눴고 면담이 끝났다.

대학원 졸업 후 해금 연주자로 활동했던 환자분은 갑자기 쓰러졌고 입원 후 한 달 동안 중환자실 치료를 받았다. 그동안 가족들은 병원에서 며칠 밤을 지새우며 환자분이 의식을 회복하기를 기도하고 기도했지만, 결국 의식을 회복하지 못한 채 뇌사로 추정되는 상태가 되었다고 한다.

부모님은 평소 다른 사람을 돕고 베푸는 일을 하고 싶었던 자녀의 뜻에 따라, 장기기증이라는 좋은 일로 다른 곳에서라도 자녀가 계속 살아가길 바라시며 기증을 결정하셨다. 기증에 관해 설명하는 내내 부모님은 하염없이 우셨다. 그런 모습을 보며, 자식을 먼저 보내면 부모는 속이 뚫린 채 살아간다는 말이 눈앞에 보였고 감정이 요동쳤다.

믿기 힘든 상황 속에서도 생명 나눔을 결정하신 가족들의 결정이 너무나도 숭고하여, 경외심이 느껴졌다. 서류 확인 후 동의서에 자녀 이름을 작성하는데 손이 너무 떨려서 몇 번이나 펜을 내려놨다가 들었다가 반복하셨다. 종이 위 펜을 꺾꺾 눌러쓰는 이름 3글자에 헤아릴 수 없는 깊은 슬픔이 보여 여러 장의 동의서를 받는 게 죄송하다 느껴졌다.

동의서에 서명 후, 뇌사 판정 절차가 순차적으로 진행되었고 의료진들과 검찰, 경찰의 도움을 받아 환자분은 최종 뇌사 판정을 받게 되었다. 수술실에 입실하기 전, 환자분과 가족들이 인사를 할 수 있도록 안내해 드렸다.

애도의 시간을 가지며 가족들이 쓴 편지를 환자분께 읽어드렸고, 환자분이 살아생전 연주했던 해금 소리를 들려드렸다. 모두의 울음 속에서 아름다운 해금 연주가 울려 퍼졌다. 부모님에게는 사랑스러운 딸이었고, 동생에게 친구 같은 언니였던 환자는 모든 아쉬움을 뒤로한 채 수술실에 들어갔다. 가족들은 경황이 없는 와중에도 숭고한 마음을 지킬 수 있도록 마음을 다잡으셨고, 애타게 기다리고 있을 수혜자들에게 이 결정이 많은 도움이 되길 간절히 바란다고 나에게 말씀하셨다.

수술실에는 기증 수술에 필요한 의료진들이 다 모였고, 집도되는 나를 바라보았다. 수술 전 환자의 숭고한 결정에 감사하며 추모사를 시작했다. 수술이 시작되었고 최종 세 분에게

이식이 결정되었다. 가족들에게 이에 대해 말씀드리니 부모님은 눈물을 흘리시며 우리 아이가 정말 대견하고 자랑스럽다고 하셨다.

수술이 끝나니 어둠이 짙게 깔린 늦은 시간이었고, 바깥과 대비되는 지나치게 밝은 병원 복도를 지나 병원 장례식장으로 갔다. 어느 장례식장이든 복도가 밝은 건, 마지막으로 고인을 만나러 가는 길이 밝게 기억되었으면 하는 마음인가 싶다.

어머니께서는 생기를 잃어 차가운 딸의 얼굴을 따스한 손길로 어루만지고 계셨다. 마지막까지 아이를 더 아프게 한 건 아닌지 죄스러워하시면서도, 편안해 보인다고 끝으로 아쉬움 가득한 두 모녀의 마지막 인사가 끝이 났다. 그 와중에도 부모님은 나에게 진심을 다해 고생했다고 인사를 해 주셨고, 우리는 서로를 바라보며 함께 울었다.

장례식장으로 환자를 인도하고 집으로 오면 정신적, 육체적으로 너무 피곤하다. 기증이 끝나면 몸도 정말 힘들지만, 정신적 피로는 육체적 피로보다 확실히 회복이 느린 것 같다. 특히, 이번 케이스는 내가 느끼고 공감한 감정들이 너무도 커 평상시보다 피곤이 몰려온다. 이 피로감이 다 해소되기 전까지 뇌사 추정 환자가 발생하지 않기를 바랄 뿐이다. 핸드폰을 무음으로 해놓고 싶지만, 환자가 언제 발생할지 모르니 그럴 수도 없다. 나는 아직도 전화벨 소리가 울리면 심장이 두근거리고 두려워진다.

기증이 끝나고 잠들기 전이면 누군가는 기증받아서 기쁘지만, 누군가는 생명 나눔을 결정하고 가족들은 유가족이 된다는 점이 많은 생각에 빠지게 만든다. 생명 나눔은 참 고귀하고 아름다운 일이지만, 기증자 가족들을 생각하면 속이 미어지고 공허한 감정들이 올라온다.

장기·조직 구득 코디네이터 업무를 하다 보면 욕설을 듣는 날도 있고 감정적으로 힘든 날들이 많지만, 환자나 보호자들을 보며 많은 것을 배우고 감사하며 사명감을 가지게 된다. 생명의 경계선에서 일하는 것이 힘들지만, 누군가 간절히 기다릴 생명의 시간이 찾아오도록, 내가 그 징검다리가 되길 오늘도 다짐해 본다. 내일도 안녕하지 못한 사람들에게 ‘안녕하세요.’ 말 못 하는 사람으로 열심히 살아야겠다.

P.S. 기증자분이 마지막으로 남기고 간 가장 아름다운 선물에 존경을 표하며 숭고한 나눔 절대 잊지 않을 것입니다. 지금, 이 순간에도 아름다운 해금 연주를 하며 행복하게 지내고 있을 거라 생각하며, 감사의 마음을 전합니다.

우수상

땡둥- 어서 오세요. 고객님!

민다현

봄을 시샘하는 꽃샘추위도 지나고 따스한 햇살이 비추는 금요일이었다.
하지만 은행의 하루는 바깥의 봄을 느낄 새도 없이 9시면 북적였다.
금요일인 만큼 한가한 하루를 보내고 싶었던 10년 차 은행원 다현은 문이 열리기 무섭게
몰아치는 손님들 덕에 작은 희망을 가졌던 자신을 탓하며 업무를 시작한다.

땡둥-
“고객님 ~ 어서 오세요. 무엇을 도와드릴까요?”
“예금 특판한다며?”
“네 고객님. 6개월 4% 드리고 있어요”
“1년은 안 돼?”
“왜 반말을 하시지? 그래 어른이니 그럴 수 있지.” 문득 느낀 불쾌감도 순식간에
합리화하며 고객을 이해하기 바쁘다.
“네 죄송해요. 6개월 특판으로 나온 상품이라 6개월만 가능하세요.”
업무처리를 하면서 느껴지는 대기 고객들의 시선을 애써 모른 척하며 다현의 손가락은
빠르게 움직인다.
“처리 다 되었습니다. 감사합니다.”
“선물도 안 줘?”
“아 저희가 특판 중이라 선물은 없는데, 잠시만요 조금 챙겨드릴게요”
다현은 답답한 마음을 발로 표현하듯, 터벅터벅 서고로 가서 롤백을 쇼핑백에 담아 나온다.
“여기 있습니다”
“겨우 롤백 하나 줘?”
다현은 어색한 미소를 지으며 말한다.
“죄송합니다. 다음에 더 챙겨드릴게요. 안녕히 가세요.”

계속되는 거래에 소변이 마려워 화장실로 가려는 순간, 다음 고객이 다현 자리의 거래가
 끝나자마자 호변하기도 전에 짜증스럽게 자리에 앉는 탓에 다현은 화장실을 가려던 걸음을

돌린다.

‘오래 기다리셨으니 짜증이 날 수 있지, 이 손님만 처리해 드리고 다녀와야겠다.’

다현은 소변을 참고, 오래 기다리셨을 손님을 배려하며 말한다.

“어서 오세요. 오래 기다리셨죠? 오늘 손님이 조금 많네요.”

고객은 기다렸다는 듯 다현에게 짜증이라는 감정을 던진다.

“아우 은행 와서 무슨 30분을 넘게 기다려. 거래를 왜 이렇게 천천히 해줘요? 다른 은행은 청정도 있고 직원도 여럿이어서 금방 해 주더만”

가만히 앉아서 감정을 받는 일이 익숙한 다현은 말한다.

“죄송해요. 최대한 빨리해 드릴게요.”

“아 나는 시간 많아요. 내건 천천히 해도 돼요”

다현은 묘하게 모순적인 말에 대해 생각하다가 이내 생각을 털어내고, 빠르고 친절하게 업무처리를 해드린다. 그러고는 다음 호변을 기대하는 시선들을 뒤로한 채 종종걸음으로 쫓기듯 화장실에 다녀온다.

연속되는 거래에 버겁다고 생각하지만, 내가 느끼는 버거움을 고객에게 표현해서는 안 된다고 다현은 생각한다. ‘나는 오늘 여러 명을 만났지만, 이 손님은 은행거래를 처음 하러 오신 거야.’하고 마음을 다잡으며 언제나처럼 친절하게 고객을 응대한다.

땡동 -

걸어오는 다음 고객을 보던 다현은 이내 몸이 굳으며 긴장감이 높아진다. 종종 오시는 치매에 걸린 고령 고객이신데, 오실 때마다 불같이 화를 내신 일이 많았다.

전에 거래했던 두려움이 떠오르고, 그 두려움으로부터 나를 보호하기 위한 짜증이 고개를 내민다. 다현은 익숙하게 검은 천으로 마음속에 떠오르는 감정을 보이지 않게 덮어둔다.

“어서 오세요. 어떤 업무 도와드릴까요?”

“내가 본인인데 돈 좀 찾아줘요.”

“고객님 죄송하지만, 신분증만으로는 출금이 어려우세요. 통장이나 카드는 안 가져오셨어요?”

“무슨 소리야 내가 이걸로 지난달에도 돈을 찾았는데.”

살짝 커진 고객의 목소리에 다현의 어깨가 굳고 심장이 두근거린다.

“지난달에 통장을 가져오셨었어요. 없으시면 재발급해서 도와드릴까요?”

침착함을 유지하려 애쓰며 말한다.

“뭐가 이렇게 복잡해? 이놈의 할망구가 나한테 돈 주지 말라고 전화했지? 내 말을 들어야지, 왜 남의 말을 들어! 안되는 이유를 설명해 봐!”

소리치는 할아버지의 목소리에 객장의 고객들이 다현의 자리를 쳐다본다.

“통장이나 카드가 있어야 한다고 몇 번 말씀드렸잖아요.”

지친 목소리로 다현은 말한다. 가슴이 답답해지고, 팔다리가 아려오고 아무도 모르게 다현의 손끝이 떨린다. 그렇지만 다현이 자신의 감정을 느끼기도 전에 고령 고객에게 불친절한 직원으로 보이진 않았을까 하는 생각이 새치기한다.

애를 쓰며 할아버지를 이해시키려 하지만 말이 통할 리가 없다. 할아버지 눈에는 그저 할머니와 짜고 돈을 주지 않는 나쁜 직원으로 보일 뿐이다.

뒤에서 듣고 있던 책임자가 말한다.

“다현씨, 치매 걸리신 본인데 그렇게 짜증스럽게 말하면 안 되지. 속상한 건 이해되지만 다음부터 고객님 자극하지 말아줬으면 좋겠네.”

“네. 죄송합니다.”

소란은 종료되었지만, 다현의 감정은 종료되지 않았다. 수치스러움과 속상함이 온몸으로 퍼진다. 하지만 다음 손님은 기다리고 있다. 심호흡하고 물을 몇 모금 마시며 억지로 감정을 눌러본다.

‘아무리 속상해도 그렇지, 내가 왜 짜증스럽게 말했을까? 치매 걸린 할아버지는 그럴 수 있어. 가족들도 얼마나 힘들겠어.’ 할아버지를 향했던 두려움과 짜증은 이내 다현에게로 방향을 돌리며 자책한다.

창구에 앉아있는 것은 때로 보호장비 하나 없이, 때리면 맞아야 하는 링 위에 서 있는 느낌이 든다. 고객이 기쁨을 던지면 기쁨을 받고, 분노와 짜증을 던지면 분노와 짜증을 받아야 한다. 피할 수 없다. 이 자리에서는 내 감정을 표현해서도 안 되고, 고객의 감정을 이해해주고 받아주어야 한다. 그러면서도 업무처리는 틀림없이 완벽해야 하며, 책임자는 나의 행동을 감시하고 평가한다. 그 와중에 상품을 판매하며 좋은 실적도 내야 한다. 이러한 일이 익숙해지다가도 때로는 큰 벽을 세우고 그 뒤에 숨고 싶다. 하지만 벽 뒤에 숨어도 내가 나를 공격하기에 이른다. 더 이상 숨을 곳이 없다.

타인의 감정을 이해하고 받아들이는 것에는 너무나 익숙한 친절하지만, 정작 내 자신의 감정은 숨기는 데에 익숙하고, 이해하고 받아들이지 못한다.

오늘도 ‘나’보다 ‘고객’을 먼저 생각하고, 내 감정을 검은 천으로 덮어가며 친절하게 고객님을 응대한다.

땡동- “어서 오세요. 어떤 업무 도와드릴까요?”

장려상

나는 내 마음의 담당 간호사입니다.

이건우

삶과 죽음의 경계에서 가장 가까운 곳, 응급실에서는 생존을 갈망하는 여러 소리가 들려온다. 죽음으로 향하는 고요한 침묵 속 숨어있는 작은 희망을 다시 끌어내기까지 어찌나 다양한 소리가 오고 가는지, 가족들의 울음 섞인 안타까운 사연부터 의료진들의 숨 가쁜 의사소통이 한 데 뒤섞여 흘러가는, 인생의 입구에서 마지막 목적지까지의 모든 소리가 한 장소에서 울려 퍼지는 유일한 장소라 감히 말하고 싶다. 그렇기에 이곳의 무게를 버티기는 결코 쉬운 일은 아니다.

응급실 간호사로 일하며 온종일 굶어본 적도 많았고, 퇴근 시간에 맞춰 돌아가는 것은 손에 꼽을 정도로 온 신경을 곤두세우고, 긴장의 끈을 놓쳐서는 안 될 고단한 직업이다. 하지만 흘린 땀방울만큼 보람도 크기에 지금까지도 응급실에서 하루 대부분을 보내고 있다.

첫 응급실 발령, 사경을 헤매던 응급환자를 간호하느라 새로 받은 간호복이 땀으로 폭 젖을 정도로 바쁘게 움직이며 할 수 있는 최선을 다한 결과, 의식이 없던 환자가 건강히 응급실 문을 나설 때의 뿌듯함이 고된 노동을 이겨낼 수 있는 원동력이 되었다. 내가 마주한 환자와 보호자 모두가 병원에서의 좋은 기억, 나라는 간호사를 만난 것이 행운이었다는 생각을 할 수 있도록 노력하자고 마음을 다잡는 매일, 모든 환자에게는 무리일지라도 담당환자에게만큼은 나이팅게일이 되고자 나는 오늘도 응급실로 발걸음을 옮긴다.

8년 차 응급실 간호사, 갖은 중환자들을 마주하기도 했고, 생각지도 못한 응급 상황을 맞닥뜨려 보았으나 여전히 두근거리는 가슴은 어찌할 수 없다. 어떤 검사를 해야 하고, 필요한 처치가 무엇인지도 충분히 인지할 정도로 경험은 쌓였으나 머리로는 이해한 것이, 마음으로는 받아들여지지 않을 때가 있다. 어째서 아무도 가르쳐 주지 않은 것일까? 환자와 보호자의 감정 또한 우리 의료진에게 스며든다는 것을.

간호사를 비롯한 의료진들은 그들에게 공감하면서도 물들지 않아야 한다. 말과 행동에 귀 기울여야 하지만, 빠져서는 안 된다. 하지만 어디 말처럼 쉬운 일이라. 우산을 쓴다고 몸 어딘가엔 빗방울이 떨어지는 것처럼, 방벽을 세운 우리들의 마음에도 그 슬픔과 아픔은 시나브로 젖어 들 수밖에 없다.

환자와 가장 가까운 거리에서 간호하는 처지인 우리에게 그들과 일정 거리를 유지하기란 8년의 경험으로도 여전히 닿기 요원한 마음가짐이다. 매일 응급실 밖에서 들려오는 구급차의 사이렌 소리에 심장박동이 빨라지는 것은 어떤 응급환자가 올 것인지에 대한 두려움보다 환자와 함께 따라 들어오는, 내가 감내해야 할 감정에 대한 걱정 때문일지도 모른다.

사고란 항상 준비되지 않은 상황에 찾아오기 마련이다. 마음의 준비가 되지 않은 상태로 맞이한 사고는 감정을 준비할 겨를을 주지 않는다. 그렇기에 후에 밀려오는 후폭풍이 거대한 것일지도 모른다. 누군가의 남편이자, 누군가의 아버지인 40대 남성의 교통사고가 그러했다. 고요한 정적뿐인 늦은 밤, 그 침묵을 깨고 세상의 잠을 깨울듯한 구급차 사이렌 소리가 울려 퍼지며 응급실 문을 열고 구급대원이 환자를 싣고 들어왔다. 출혈로 붉게 물든 옷가지와 창백할 정도로 하얀 낮빛, 의식이 없는 상태로 호흡조차 정지한, 응급실에서는 최우선 순위로 처치해야 할 심정지 환자. 무거운 마음은 뒤로한 채 일단 몸부터 움직여야 했다.

“OOO님 O 월 O일 00시 사망하셨습니다.”

우리는 최선을 다했다. 응급실의 의료진 모두가 멈춰버린 심장박동을 되돌리려 할 수 있는 최선을 다 해보았음에도 한 번 평행선을 그렸던 심장은 다시 파동을 나타내지 않았다. 차츰 온기가 식어가는 환자를 뒤로, 이 공간은 우리에게 감정을 추스를 시간조차 내어주지 않는다. 사용했던 장비를 정리하고 사용했던 물품을 다시 채워 넣어야 한다. 환자 곁에서 망연자실하고 있는 보호자에게 이후의 절차를 안내하여야 한다. 죽음은 차가울지도 모른다, 하지만 그 이후는 더욱 냉정하다.

“보호자분, 이제 환자분을 영안실로 옮길 예정입니다. 혹시 연락하실 장례식장이 있으시다면 안내 도와드리도록 하겠습니다.”

“.....”

붉게 충혈된 눈이 나를 바라본다. 절대 익숙해지지 않을 시선이다. 슬픔과 현실 부정, 원망과 분노가 모두 섞인 채 감정을 쏟아부을 대상을 찾는 눈빛. 이런 말을 하는 나 또한 내가 싫어지지만, 언제 또 응급환자가 올지 알 수 없는 응급실의 특수성 상 보호자가 환자와 이별할 충분한 시간을 내어주기란 불가능한 일이다.

“여보...! 여보!”

“보호자분.....”

원망과 분노가 한층 짙어진 눈이다. 그래, 이 또한 간호사의 일이지. 쏟아내는 감정을 받아들여야 한다. 환자를 살려내지 못한 내 무거운 죄책감도 아직 정리하지 못하였지만, 보호자의 마음마저 받아들여 소화해야 한다. 헤어짐은 언제나 힘들다. 보호자에게도,

그리고 환자의 생에 마지막 인연이었을 우리 의료진에게도. 그러나 어떻게든 맞이하여야 한다. 그렇게 남겨진 감정은 우리 속에서 끓아 썩어가거나, 자연스럽게 녹아들거나, 둘 중 하나이리라.

아픈 마음도 응급실에서 치료가 될까? 물론 가능하다. 이는 정신과적인 병만을 이야기하는 것이 아니다.

“당신이 그러고도 간호사야? 너희 부모라고 생각해도 이럴 수 있어?”

“네가 부모라면 이럴 수 있겠어?”

응급실에서는 나에게 요구하는 역할이 매우 다양하다. 간호사는 물론이고 환자의 자녀, 환아의 부모가 되기를 요구한다. 소중한 사람이 아프다는 것이 얼마나 걱정스러운 일인지는 잘 알고 있다. 그 마음마저 이해하여 친절히 간호하는 것이 응당 옳은 일이라.

다만 소중한 사람의 질병으로 인해 받은 상처가 남에게 상처를 줄 이유가 되지는 않을 것이다. 공감과 이해 뒤에 자리한 우리 마음속으로, 장벽조차 뚫고 들어오는 날카로운 폭언들이 남긴 상처는 잊히기까지 많은 시간과 눈물이 필요하다.

세상에 상처를 입은 마음을 술로 달래고자 만취한 뒤, 길바닥에서 잠들어 응급실 침대에서 눈을 뜨시는 분들도 마찬가지다. 세상살이 쉽지 않은 것은 잘 알고 있다. 나 또한 매일 출근하며 느끼고 있으니 오죽하랴. 얼마나 힘들었으면 삶의 고통을 술로 잊으려 했을까 싶은 안타까움도 있다. 또한 급성 알코올 중독이란 상태는 응급 상황이기에 그들이 응급실로 오는 것에 대한 문제는 없다.

“내가 너희 월급 주는 사람인데, 이래도 되는 거야? 그러고도 간호사야?”

“내 몸에 손대지 마, 이놈들이 내가 누군지 알아?”

하지만 취한 채 내뱉는 말들은 결코 이해하기 쉽지 않다. 주취 상태는 누군가에게 상처를 주어도 되는 변명이 되는 걸까? 귀를 찌르는 듯한 욕설이 마음의 장벽까지 허물고 들어올 때면, 아픈 사람을 간호하는 내 업무의 범위는 어디까지인지 생각하게 되곤 한다.

그럼에도 나는 간호사로 일하고 있으며, 앞으로도 간호사일 것이다. 간호사에게 가장 필요한 것은 전문적인 지식과 경험이다. 생명을 다루는 직종인 만큼 이는 말할 필요도 없다. 그러나 가진 도구를 사용함에 태도 또한 중요한 법. 환자를 이해하고 공감하는 자세야말로 내가 어떤 간호사가 될지 결정하는 나침반이리라.

흘린 피와 땀, 눈물의 양만큼 무감정한 간호사가 될 것인지, 깊이 있는 간호사가 될 것인지 말이다. 다가갈수록 환자의 이해와 공감은 깊어진다. 다가갈수록 그들의 날카로운

말이 마음에 상처를 낸다. 가장 필요한 마음가짐이 때론 잊을 수 없는 기억과 지워지지 않을 흉터를 남긴다는 것이 참 아이러니하지만, 상처를 두려워하는 간호사가 어디 있으랴. 앞의 선배들이 걸었던 길, 비록 가시밭길이라 할지라도 겹겹히 받아들이고 발을 내밀 것이다.

아픈 사람이 있어야 먹고 살 수 있는 직업은 고달프다. 감정을, 그리고 마음을 써야 할 곳이 너무나 많다. 일면식 없는 환자의 고통과 이별에 보호자처럼 감정을, 이해 불가능 이유로 쏟아내는 폭언에 마음을 쓰곤 한다. 이러다 내 마음이 닳아버리지 않을까 걱정되기도 한다.

그러니, 조금만 아껴두자. 나를 위해 쓸 마음을. 나를 돌보고 간호할 감정을.
‘간호사가 된 자, 스스로 간호하는 것부터 시작하라’라는 말처럼, 나를 돌보지 못하는 사람이 어찌 환자를 돌볼 수 있겠는가. 환자에게, 그리고 보호자에게 마음을 조금은 덜 써도 괜찮다. 나를 간호하지 못한 채 타인을 돌보는 것이 간호일 리 없다.

한 걸음씩 나아가면 된다. 힘든 길이라도 쉬어가며 걸어가자.
잊지 말자. 나와 내 마음 또한 나에게 간호받아야 할 대상 중 하나란 사실을!

장려상

함께해 주셔서 감사해요.

최다운

어렸을 적 나는 선천성 심장병으로 죽을 고비를 넘기다 고2가 되어 완치판정을 받았다. 완치판정을 받았을 때 새 생명을 얻은 기분이었고, 남에게 봉사하는 삶을 살고 싶었다. 그러던 어느 날 본 책이 「헬렌 켈러」였다.

「헬렌 켈러」에서 본 설리번 교사는 헬렌 켈러가 손이 아닌 식사 도구로 식사하도록 하고, 원하는 것을 말로 표현하게 하도록 노력하였다. 그러던 어느 날 헬렌 켈러가 물을 만지고 “물”이라고 외쳤을 때, “그래 물이야!”라고 감격하던 그 모습을 떠올리며, 나도 누군가에게 도움이 되는 사람이 되자고 다짐하며 어린이집에서 교사 생활을 시작하였다.

몇 년 전 만났던 8살의 남자아이가 있었다.

그 아이는 유예하여 초등학생 나이임에도 어린이집에 다니는 자폐 성향을 가진 아이였다. 아이는 무엇인가 자기 뜻대로 되지 않으면 주변 사물을 부수고, 자기 턱을 때리며 자해하였다. 나는 파랗게 멍든 그 아이의 턱을 볼 때마다 내가 제대로 도와주지 못해서 그렇다는 생각에 마음이 너무 힘들었다. 아이의 성장을 위해 관련 문헌을 찾아보고 주변 교사들에게 조언을 구하기도 하며 그 아이의 생각으로 하루하루를 보냈다. 그럼에도 불구하고 아이는 교실에 들어오면 벽면에 붙은 자료와, 준비한 교재교구를 찢어 던졌고, 대변이 마려우면 손으로 항문을 만져 변을 벽에 바르기도 했다.

“특수교사라면서 애가 저렇게 행동하는데 왜 교육을 못 해?”라고 말하는 주변인들의 시선과 말 속에 내 자존감은 점점 낮아져 갔고, 도전적 행동 지도와 놀이 사이에 딜레마를 겪다 보니 3개월 만에 몸무게가 8kg이나 빠졌다.

그러던 어느 날, 아이는 무언가 뜻대로 되지 않았는지 울면서 자기 턱을 주먹으로 때리기 시작했다. 빨개지기 시작한 아이의 턱을 보며 아이가 다치는 것만큼은 막아야겠다는 생각에 아이에게 다가가 아이의 턱을 내 손으로 감쌌다. 그러자 아이는 턱에 통증이 느껴지지 않자 더 화가나 턱을 막았던 나를 때리기 시작했고, 아이와 체격 차이가 얼마 나지 않았던 나는 가슴을 맞아 일순간 기절했다. 나중에 깨어났을 땐 다른 선생님들이 그 아이를 말리고

있었고, 나는 쓰러진 채, 몇 번의 발길질을 더 당한 상태였다고 들었다.

거울 속에 비친 내 물결은 참담했다. 머리는 엉망이었고 얼굴, 팔, 배, 가슴엔 멍이 들어 있었다. 하지만 맞은 아픔보다, 내가 아이에게 도움이 되지 않는다고 느껴져 나 자신에게 더 화가 나고 속이 상했고, ‘너도 별수 없네.’라는 시선이 나를 너무 힘들게 했다. 난 선생님이 되고 싶었는데 지금은 똥을 치우고, 매일 부서진 장난감을 고치고, 맞는 게 전부인 것 같았다. 내가 아이를 제대로 지도하고 있는지 무서웠고, 특수교사가 내 길이 맞는지 의심하며 많이 울었다.

남편도 급격히 살이 빠지고, 맞아서 멍든 나를 볼 때마다 다른 일을 하는 게 어떻겠냐며 속상해하고 때로는 버티는 나에게 화를 내기도 했다.

하지만 설리번도 헬렌 켈러의 온갖 행동에도 지치지 않고 함께하지 않았던가, 그리고 아직 내가 이 꿈을 갖게 되며 봉사하겠다고 했던 그 마음은 변치 않았기에 다시 힘을 냈다. 더 공부했고, 운동하며 내 자신을 키워나갔다. 다른 사람의 걱정을 가장한 조롱에도 “더 노력해 보겠다.”라는 굳은 다짐을 보이며 시선을 이겨냈다.

다수의 같은 놀이자료를 전보다 더 튼튼하게 준비했고, 아이가 대변이 마려운 듯하면 배를 두드려 표현할 수 있도록 계속해서 알려주며 같이 손을 잡고 화장실에 가는 걸 연습했다. 아이가 턱을 때리는 자해 행동이 언제 나타나는지 파악해 자해 행동이 나타날 만한 상황을 사전에 제거하였고, 화가 났을 땐 자신의 턱 대신 신문지 격파, 튜브 샌드백 등을 두드려 감정을 풀 수 있도록 몇 달을 반복하며 알려주었다. 그사이에도 나는 많이 맞았고, 점점 야위어 갔지만, 전처럼 ‘내가 왜 이런 일을 당해야 하는가.’라는 부정적인 생각으로 나를 갉아먹지 않고, ‘다운아 넌 잘하고 있어.’라며 나 자신을 응원하며 하루하루를 이겨냈다.

그러던 어느 겨울이었다. 아이가 갑자기 복도로 나가 화장실 앞에 서더니 교실에서 쫓아 나오던 나를 바라보고 배를 두드렸다. 처음으로 아이가 화장실에 가고 싶다는 의사를 표현한 것이다. 아이를 만난 지 10개월 만에 나타난 첫 표현이었다. 왜 그때 눈물이 났는지 나는 펄펄 눈물을 흘리며 “화장실 가고 싶구나! 가자! 선생님이랑 가자!”라고 말하며 아이의 손을 잡고 화장실에 가 처음으로 변기에 대변을 보았다. 아이가 대변을 보고 나왔을 때, 아이는 나를 보며 미소를 지었고 나는 “잘했어! 화장실 가겠다고 표현해 주고 변기에 대변 본 거 정말 잘했어!”라고 말하며 아이를 안고 다시 울음을 터뜨렸다. 기쁜 소식을 아이의 부모님께도 알려드리고 싶어 어머니께 전화를 드렸다.

어머님은 내가 아이에게 맞아 멍이 든 얼굴을 보셨을 때도, 아이가 자기 얼굴을 때려 멍이 들었을 때도 “아, 네.”라고만 이야기하며, 감정을 거의 표현하지 않는 분이셨다. 그런데 그런 어머님에게 “00이가 화장실 가자고 절 보고 배를 두드리더니 변기에서 대변을 봤어요.”라고 이야기하자 전화기 너머 흐느끼는 울음소리가 들렸다.

“선생님, 감사해요. 그동안 선생님 멍든 얼굴을 봤을 때 뭐라고 이야기해야 할지 몰랐어요. 너무 죄송하고, 너무 감사한데 말할 수가 없었어요. 그런데 이렇게 포기하지 않고 함께해 주셔서 감사해요. 선생님, 감사해요.”

‘함께해 주셔서 감사해요.’ 어머님의 말씀에 나도 소리 없이 눈물을 흘리며 고개만 끄덕였다. 그동안 힘들었던 모든 것들을 보상받는 것 같았다. 아이에게 맞아 멍들었던 내 모습도 스쳐 지나가고, 찢어진 놀이자료로 가득했던 교실 풍경도 스쳐 지나갔다. 아이가 벽에 바른 똥을 매일 락스로 닦던 모습도 떠올라 갑자기 웃음이 나왔다. 그때 그렇게 힘들어 매일 울었는데 ‘그걸 어떻게 버텼지.’라는 생각과 이제는 ‘그땐 그랬지.’라고 말할 수 있겠다는 생각에 나 자신도 너무 대견했고, 아이도 너무 대견했다.

이제 겨우 한 발짝 내디뎠다. 앞으로도 갈 길은 멀고 험난하다. 더 큰 어려움이 닥쳐올 수 있고, 또 주저앉고 싶은 날이 올지 모른다. 경력이 쌓였으니 더 잘하지 않겠냐는 주변 시선은 더 강해질 것이고, 학부모의 요구 또한 더 많아질 것이다.

설리번도 헬렌 켈러가 ‘물’이라고 말했을 때 같은 기분을 느꼈을 것이다. 이제 시작이다! 나는 할 수 있다! 나는 이 아이에게 소중한 존재이고, 아이는 충분히 성장할 수 있다! 라고 말이다.

그렇게 어느덧 나는 13년 차 교사가 되었다.

그사이에도 나는 다치고, 아프고, 넘어지고, 울고, 웃고, 감격한 날들이 가득한 시간을 보냈다. 아직도 새로운 아이를 만나면 ‘내가 잘할 수 있을까?’, ‘아이에게 도움이 되는 사람일 수 있을까?’하는 걱정에 잠을 이루지 못하기도 한다.

하지만 이젠 내가 혼자가 아니라는 걸 안다. 곁을 내주지 못했던 아이는 이제 나를 믿고 바라보며 내 손을 잡고 있다. 아이의 부모님은 “선생님 사랑으로 지도해 주셔서 감사합니다.”라고 정중히 인사해 주며 격려 가득한 말과 눈빛으로 나와 함께하고 있다. 그리고 “선생님 힘들면 이야기해요!”라고 이야기해 주며 고민을 나누고, 공부하며 앞으로 함께 나아가는 동료들이 있다.

그렇게 나는 아이와 함께, 그리고 아이의 부모님과 함께, 또 동료 교사와 함께 울고, 웃고, 도전하며 하루하루를 보내고 있다.

“아이야 너는 혼자가 아니야, 학부모님! 당신들은 혼자가 아니에요. 저희가 곁에 있을게요.” 그리고 “다운아! 넌 혼자가 아니야! 모두가 너의 곁에 있어. 언제나처럼 너의 꿈을 응원해.”



입선

감정 전당포

김도현(가명)

베란다에 널린 빨래 섬유유연제 향을 맡으며 거실 바닥에 누워있습니다. 지금 이 순간 평화에 만족하는 주말 오후, 일부러 멀리 두었던 핸드폰 진동이 유독 강하게 느껴집니다. 항상 불안한 느낌은 왜 높은 확률로 맞아떨어질까요? 화면에 보이는 이름을 보며 한숨 1번 ‘하아...’ 가끔 2번 하며 받을 때도 있지요. 하지만 전화 받을 때는 누구보다 친절합니다. 슬프고 힘든 일은 껴보지 않은 사람처럼 누구보다 밝게 인사하고 통화합니다. 전화를 끊고 생각합니다.

‘나는 언제쯤 무던해질 수 있을까?’

아침 6시 30분, 듣기 싫지만, 꼭 들어야 하는 알람이 울립니다. 눈을 떠 잠시 몸을 추스르고 멍하니 앉아 출근해서 해야 할 일을 생각해 봅니다. 방문 상담, 서류 작성, 회의 기타 등등등등등등등 머릿속에 해야 할 것들이 쌓여 머리가 무거워지니 다시 누워야 하나... 고민하다 기어코 자리를 털고 일어나 출근 준비를 합니다. 전쟁터에 나가는 병사의 비장함도 함께 챙기지요. 비장함은 곧 저에게 질문합니다.

‘언제쯤 담대해질래?’

차 안에서 노래를 듣고 찍어왔던 영상과 사진을 괜히 한번 들춰봅니다. 상담가기로 한 이용자의 집 앞에서요. 가끔 일부러 일찍 도착해 5분~10분, 저만의 회복 시간을 갖습니다. 힘든 상담일 거란 생각이 들면 마음을 다잡는 5분~10분이랄까?

5분~10분은 무척 짧습니다. 조카의 귀여운 영상 3개 정도면 어느덧 약속 시간이 돼버리지요. 이래 놓고 상담하러 들어가면 그 누구보다 최선을 다해 상담합니다. 그렇게 상담은 30분... 40분... 50분...

상담을 마치고 밝게 인사하는 내가 아직도 어색할 때가 많습니다. 상담 기술이 부족해서인지 그 사람의 힘듦은 나의 힘듦이 되어있고 그 사람의 우울은 나의 우울과도 잘 어울려집니다. 복귀하는 차량에서 생각합니다.

‘...조퇴할까?’

사실 나는 모든 사람에게 친절한 사회복지사가 되고 싶었습니다. 어떤 일이든 잘하는 사회복지사가 되고 싶었지요. 모두에게 친구 같은 사회복지사도 되고 싶었습니다. 그냥 뭐든 최고인 사회복지사가 되고 싶었던 거 같습니다.

그러기엔 전, 나의 평화를 깨는 것에 예민하고 해보지도 않은 무언가를 걱정하며, 결정적으로 감정 체력이 부족했습니다. 그러니 열망하던 수식어들은 20대에 패기와 함께 잃어버렸습니다. 언제 잃어버렸는지도 모르게 자연스럽게요.

열망하던 것을 잃었다기엔 워낙 작아 누군가에게 말도 못 했습니다. 답이 없다는 것을 알면서도 고민하게 됩니다. 그렇게 끝없는 고민을 하던 중 핸드폰 진동이 또다시 울립니다. 신기하게도 들을 귀는 멀정한데 눈앞만 캄캄해집니다.

“고마워요”

분명 많은 대화를 했는데 유독 저 단어만 크게 들립니다. 캄캄했던 눈에 별뉘가 들어오듯이 말이지요. 말 그대로 정말 고마운 말입니다. 저 말을 들을 때면 온몸에 긴장이 풀리며 편안함을 얻습니다. 그들에게 빌려줬던 나의 감정을 이자까지 쳐 비싼 값에 돌려받았으니까요.

올해로 8년째 감정 전당포를 운영하고 있습니다. 8년 동안 항상 성실한 고객만 있었던 건 아닙니다. 물론 성실한 고객만을 위해 운영하는 전당포도 아니고요. 그래서 무던해지길 바라고 담대해지길 바라고 조퇴를 바라게 되는 거 같습니다.

그래도 한 번씩 상환되는 저 감정으로 전당포는 계속해서 운영되고 있습니다. 한 번도 위와 같은 고민을 해본 적 없는 사람처럼요. 전국 유일 손해 보는 전당포지만, 전 오늘도 감정을 빌려드립니다.



윤석이와 나

김선례

오늘도 나는 일을 마치고 집에 돌아오는 길에 내 차 뒤에서 경적이 너무 크게 울려서 정신을 차려 보니, 내가 문득 생각에 잠겨 있었던 걸 깜박하고 좌회전 신호를 놓치고 말았다. 내 몸 안에 세포가 온전한 건지, 죽어 가는 건지 한숨이 절로 나왔다. 나는 방금 방문했던 다문화 방문 가정 대상자 윤석이를 위해서 과연 얼마나 많은 초점과 에너지를 써야 하는 걸까? 아니면 나를 다스리면서 무조건 참아야 하는 걸까? 라는 생각으로 혼란스럽던 중이었다.

다문화 방문교육 생활지도사 일을 한지 어언 5년 차이다.

내가 일하는 목적이 무엇인지 경계가 모호해지고, 날마다 숙제 같은 일들을 하나씩 풀어나가기에 너무 고통스럽다. 나는 이럴 때마다 국가가 실시하고 있는 결혼 이민정책에 대해 다시 한번 되짚어 보게 된다. 저출산 문제. 경제인구 창출. 고령화 문제 등의 해결점으로 찾아 나선 국가의 결혼 이민정책들...

그렇다. 나는 알고 있다. 내가 왜 이렇게 일을 해야만 하는지... 하지만 국가가 실시하고 있는 결혼 이민정책은 과연 희망이 될지 절망이 될지 길고 짧음도 자로 재어봐야 하지 않을까 싶다.

윤석이는 한 부모 가정에서 자라고 있는 초등학교 2학년 학생이다.

부모의 이혼으로 틱 장애를 앓고 있고 정서적으로도 안정이 되어 있지 않아 보인다. 부모의 이혼으로 충격을 받은 흔적도 있었고, 양육이나 교육이 제대로 이루어지지 않는 상황에 처해 있었다.

윤석이 엄마는 생활비라도 벌어야 하니 직장에서 야근까지 하는 일이 다반사이다. 게다가 한국말을 전혀 하지 못하는 베트남 외할아버지가 거의 양육하신다. 학교 학습은 뒤쳐지는 정도가 아니라 한글도 모르고 한국말을 잘하지도 못하거니와 베트남말도 전혀 못 한다. 발달 장애가 의심되나 엄마와 할아버지의 무심함은 하늘을 찌른다.

내가 할 수 있는 일은 윤석이 학교 가방을 열어 알림장과 가정통신문들을 읽고 설명을

해주며 학교 담임선생님과 협력해 준비물을 챙겨주는 일, 그리고 한글 지도와 수 지도를 겨우겨우 조급한 마음으로 가르친다. 한 가정의 울타리 안에서 윤석이에게 건설적인 도움을 줄 수 있는 사람이 없다라는 것이 너무 서글프다. 윤석이를 바라보고 있노라면 나는 저절로 우울해진다.

내가 할 수 있는 일을 고작 80회기 방문하고 연장 40회기 방문하는 것이 끝인데 앞으로 윤석이의 미래는 어찌한단 말인가?

한국의 문화도 채 알지도 못한 채 이혼을 한 엄마도 한국말이 서툴고 할 수 있는 것이 별로 없다. 본인의 아이를 책임져야 하는 것은 그저 먹고 사는 것뿐... 엄마는 학교를 보내는 것조차 어려워서 제대로 부모 역할을 하지 못한다. 그러다 보니 윤석이는 친구들에게도 소외되고 학교를 다녀오면 은둔형으로 집에만 있는 날이 많다. 그나마 내가 방문하는 날은 윤석이 공부도 가르치고 게임도 하고 대화도 해서 조금은 즐거워 보이는 것 같다.

정작 윤석이 엄마와 할아버지는 아무 문제가 없는 것처럼 살아간다. 윤석이에게 얼마나 치명적인지도 모른 채 말이다. 아이는 커서 어떤 사람이 될까? 이 아이가 과연 국가가 원하는 경제인구라는 타이틀에 끼일 수 있을까? 몸도 마음도 건강하게 자라야 할 텐데... 몇십 년 후 우리나라는 윤석이에게 정말 안전한 나라가 될 수 있을까?

나는 매일 최선을 다해서 가르치고 지도하겠노라고 다짐하고 하루를 시작하지만, 끝은 언제나 우울하다. 직업은 적어도 자신의 생활을 윤택하게 해주고 경제생활도 풍부하게 한다는 것이 가장 큰 목적인데 나는 매일 풀지 못한 숙제를 끌어안고 있다.

윤석이 엄마는 웬만해선 한국의 실정도 모르지만, 또 고집스러워서, 어떤 걸 알려주거나 안내하면 왜 해야 하는지 모른 채 따지기도 한다. 밤에 내가 자고 있을 때도 시도 때도 없이 전화를 걸어 도와 달라고 한다. 지켜야 할 일들을 여러 번 설명해도 때로는 정말 예의 없고 고마움조차도 없음을 느낀다.

조금만 인식하게 해도 “왜 우리 다문화인데 왜 안 도와주냐?” 라는 식으로 변해가는 상황들이다. 충분히 도움을 받고 있음에도 이용만 하려는 현실이 되어 간다.

다문화가정 부모 교육이나 자녀 생활지도는 두세 가정 방문하여 지도사의 역할을 하면 일과가 끝나는 것이 맞지만, 우리 방문교육 생활지도사들은 퇴근 후에도 사생활을 침해당하고 있다. 집에서 근무 일지를 기록하거나 업무 관련된 일들을 하면서 방문 대상자 가정 문제의 끈을 놓지 못하고, 그들에 무엇을 더 도울 수 있을지 고민해야 한다. 언제나 사명감 없이는 할 수 없는 일인데...

도움을 받기만 하려는 사람이 있고 또 그것을 당연지사처럼, 기득권인 듯 이용하거나 또 밤이든 낮이든 “내가 다문화니까 들어주겠지” 하는 빼박스러운 생각들이 보인다. 이것은

국가가 내세운 다문화 서비스 정책에 길든 다문화가정 사람들의 보편적인 우월의식이다. 그들에게 한국의 문화와 정서를 교육하기에는 점점 더 어려워지고 있다. 이제 우리나라도 단일민족이 아닌 다문화국가로 변형되어 가고 있다는 것을 모두가 알고 있을 것이다.

윤석이의 얼굴에서 윤석이의 미래가 보인다. 성공적인 미래를 기대하지만, 사실 자신할 수 없다. 쥐꼬리만 한 내 월급으로 이를 감당하기에는 너무 벅차다. 그런데도 내가 이 일을 계속하는 것은 윤석이가 제대로 성장해서 사람다운 삶을 멋지게 살아가길 간절히 바라고, 그럴 수 있게 작은 도움이라도 주고 싶은 마음이 요동쳐 떠날 수 없기 때문이다.

감정을 다스리는 노동이야말로 오래 버티기 힘들 때가 많다. 매일 가슴이 쓰리고 아프고 답답하고 한숨이 나오는 상황들을 끌어안고 일하는 나는 진정한 감정 노동자인 거 같다. 그래도 윤석이만 보면 윤석이 힘내!!! 파이팅!! 하며 소리친다.

내가 윤석이에게 필요한 사람이니까. 앞으로도 윤석이에게 희망을 실어 주고 싶으니까...

유정 미용실

김유정

어느덧 생활지원사로 일한 지 3년째 접어들고 있다. 처음 일을 시작할 때 내가 가장 잘할 수 있는 일이 어르신들을 모시는 일이라고 생각하였고 누구보다도 세심하게 어르신들을 잘 섬길 수 있을 거라는 자신감이 있었다.

왜냐하면 어렸을 때 외갓집의 사정으로 외할머니를 우리 집에서 모시고 살았었고, 형제 중 유독 외할머니의 심부름과 안마를 도맡아 해드리고 세심하게 챙겨드려서 외할머니의 사랑과 부모님의 칭찬을 많이 받고 자랐기 때문이다.

그러나 막상 일을 시작해서 안부 전화를 드리고 방문을 시작하면서 과연 내가 이 일을 계속할 수 있을까? 걱정이 앞섰고 일을 시작한 지 3개월쯤에 많은 고민을 해야 했다.

불면증이 있으셔서 무척 예민한 어르신이 항상 화가 나 있으셨고 내 전화는 일부러 안 받으시며 걱정이 되어 어르신 댁에 수도 없이 찾아가 봐야 했다. 겨우 통화가 되었을 때도 어젯밤에 잠을 설치셔서 피곤하다고 막무가내로 소리를 지르시기도 하고 또 다른 어르신은 후원품이 예전보다 덜 나온다고 서운하다고 나를 힘들게 하셨다.

1년 차 겨울잠 기관에서 나온 후원품을 전달하러 급히 가다가 발을 헛디뎌서 발등이 골절되었었다. 한 달간 병가를 내고 깁스를 한 채 집에서 쉬고 있을 때 어르신들이 어떻게 지내시는지 매우 궁금하였고 그토록 나를 힘들게 하셨던 어르신들까지 안부가 궁금하고 뵙고 싶다는 생각이 들었다. 나도 모르는 사이에 어르신들과 끈끈한 정이 들었다는 것을 깨닫게 되었다. 특히 김꽃순(가명) 어르신의 안부가 무척 궁금하고 많이 뵙고 싶었다.

김꽃순(가명) 어르신은 연세도 높고 처음 뵈었을 때 얼굴에 웃음기 하나 없으시고 무척 어두운 표정으로 많이 외롭다고 하셨다. 처음 방문해 드렸을 때 “선생님, 내 머리를 좀 잘라 줄 수 있어요? 미장원에 가면 6천 원이나 받는데 너무 아까워서요.” 어르신은 정수리에 머리술은 별로 없으셨지만, 귀밑까지 내려오는 단발머리를 하고 계셨다.

두 딸이 중학교 다닐 때 딸들 머리를 잘라 주려고 미용 기술 초급반에 다녔었는데 시간이 지나 이렇게 유용하게 활용할 기회가 오는구나 싶어서 다행이라는 생각이 들었다.

지금까지 두 달에 한 번씩 머리를 잘라 드리고 있는데 처음 머리를 잘라 드리는 날 어르신 댁 거실 한쪽 벽에 걸린 큰 거울 앞에 의자를 갖다 놓고 어르신을 앉혀 드린 다음 미용실 커트 보가 따로 없으니 큰 보자기를 어르신의 목에 둘러 드리고 “유정 미용실에 오신 걸 환영합니다. 어떻게 잘라 드릴까요? 커트 비용은 무료입니다.” 하고 말씀드리니 호호호 웃으시며 불이 발그레 지시면서 설레는 표정으로 “아주 짧게 깎아 줘유, 그래야 한참 가니까”라고 하셨다.

어르신의 옆 머리부터 자르기 시작하여 뒤쪽 머리를 자르다가 나의 두 눈에서 뜨거운 눈물이 흐르기 시작하였다. 몇 달 전에 돌아가신 친정엄마의 뒷모습과 너무나도 비슷한 모습이었다. 마침 그날은 5월 7일 어버이날 전날이었다. 머리를 자르다 말고 멈추지 않는 눈물을 닦아 내느라 한참의 시간이 지났다.

의아한 표정으로 바라보시며 “내가 선생님한테 너무 힘든 일을 시켰나 봐유. 미안하네” 하시며 어쩔 줄 몰라 하셨다.

사실 이야기를 말씀드렸더니 내 두 손을 꼭 잡아주시며 “나도 딸 하나 있는 게 나한테 서운한 게 많다고 전화번호도 바꾸고 오지도 않아유”라고 하시며 어르신의 두 눈도 촉촉해져 있었다.

겨우 마음을 추스르고 어르신의 머리를 깔끔하게 잘라 드렸더니 거울을 이쪽으로 보시고 저쪽으로 보시면서 아주 마음에 든다고 고맙다고 하셨다.

지금까지도 두 달에 한 번씩 어르신의 머리를 잘라 드리고 있고 머리 자르는 날은 마치 어린아이처럼 행복해하신다.

처음 방문 드렸을 때 웃음기도 하나 없으시고 무기력해하시며 외로움에 많이 힘들어하셨던 어르신께서 내가 방문해 드리는 날을 기다리시며 많이 밝아 지시고 많이 웃으시는 모습을 보면서 너무나도 뿌듯함을 느낀다.

날씨가 추운 겨울날에는 오전에 노인 일자리 하시며 쓰시던 핫팩을 수건으로 덮어 놓으셨다가 내가 들어가면 차가운 내 손에 얼른 쥐여 주신다. 간식으로 드실 고구마를 찌서 선생님이 오면 같이 드시겠다고 동그란 대바구니에 가지런히 놓아두신다. 마치 딸처럼 생각해 주시고 따뜻한 정을 주신다.

“아들들은 멀리 살아서 자주 오지를 못하는데 선생님이 없었으면 어떡할 뻔했냐고” 하시며 오래오래 일해서 우리 집에 계속 왔으면 좋겠다고 늘 말씀 하신다.

사실 어르신들의 말벗을 해드리다 보면 먹고 사는게 어려웠던 그 시절에 자식들 먹이고 입히고 공부시키느라 집안일에 농사일, 식당일 등으로 많은 고생을 하셨고 지금에

와서는 무릎 관절염, 허리 협착증으로 고생하시는 어르신들이 많다. 마음 같아서는 따로 표창장이라도 만들어서 한분 한분께 드리고 싶은 심정이다.

때로는 상처도 받고 속상한 날도 있었지만, 자식을 위해 평생을 헌신적으로 살아오신 어르신들을 내 부모님이다 라고 생각을 하고 마음으로 다가가고 친딸처럼 대해 드렸더니 어르신들께서도 점점 마음을 열어주셨다. 특히 불면증이 있어서 늘 예민하셨던 어르신께서도 이제는 농담도 잘 건네시고 내가 술빵을 좋아한다는 말을 기억하시고 술빵도 찌놓고 기다리신다.

이렇듯 친절엄마처럼 대해 주시는 어르신들이 계시기에 아침마다 방문을 드리러 가는 나의 발걸음이 활기차기만 하다. 시간이 갈수록 유정 미용실을 애용하시는 어르신들도 점점 늘어나고 있다.

내가 할 수 있는 한 오래도록 생활지원사로 일하면서 어르신들과 소통하고 더욱더 끈끈한 정을 쌓고 싶다. 역시 내가 가장 잘할 수 있는 일은 어르신들을 섬기는 일이었다.

어르신들 존경하고 사랑합니다. 오래오래 건강하세요.

내일의 해와 오늘의 저녁

김지은

그날은 자진해서 야근할 수밖에 없었다. 시계는 어느덧 6시를 넘기고 있었지만, 전화기 너머로 들려오는 대상자의 떨리는 목소리가 너무 위태로워 보여서 도저히 상담을 종료하겠다는 말이 나오지 않았다.

남자친구의 스토킹, 지속적인 폭력, 그로 인해 따라오는 공포와 불안이 대상자의 주 호소였다. 경찰에 신고해도 그때뿐, 남자친구는 또다시 집까지 찾아와 고성을 지르며 협박한다고 했다. 견디다 못해 자기 손목을 칼로 그어 자살 시도를 한 게 올해에만 세 차례, 자살 고위험군으로 경찰 측에서 정신건강복지센터로 인계한 대상자였다.

내가 해 줄 수 있는 건 들어주는 일뿐이었다. 분노하다가 흐느끼다가 체념하기를 반복하는 대상자의 이야기를 끊지 않고 끝까지 들어준 후에 경찰에 반드시 신고해야 한다고, 설령 경찰이 지금 당장 해 줄 수 있는 게 없다고 한다 해도 신고를 누적해서 해야 한다고 거듭 강조했다.

어느 정도 울음이 잦아든 대상자가 내게 조심스레 물었다.

“그런데 선생님, 퇴근하실 시간 아니에요?”

“...네. 수빈님은 좀 진정이 되셨어요?”

“조금 나아졌어요...”

“저 수빈님¹⁾이 걱정되는데... 제가 전화 끊어도 수빈님 약 잘 드시고 건강하게 지내실 수 있죠?”

말끝을 흐리는 대상자에게 재차 확인받은 후에야 전화를 끊을 수 있었다. 5시 20분에 상담을 시작했는데 어느덧 6시 30분이 되어있었다. 부랴부랴 짐을 챙겨 사무실을 나오자 직장 동료가 내 등을 토닥여 줬다.

1) 실제 대상자의 이름과 다른 가명입니다.

“선생님, 고생했어요.”

오늘은 입사 동기들끼리 회식하러 가기로 한 날이었다. 30분씩이나 기다려 준 동기들에게 미안하다고 이야기한 뒤 식당으로 향했다.

...

정신건강사회복지사로 일한 지 반년이 되어간다. 어렸을 때부터 다른 사람의 이야기를 잘 들어준다는 소리를 들었고, 눈치가 빠르다는 말을 들었던 나는 커서 다른 사람의 이야기를 들어주는 직업을 맡게 되었다. 정신병원에서 1년간 근무하다가 왔지만, 정신건강복지센터의 자살예방팀의 업무는 생각보다 쉽지 않았다. 대상자들이 더 이상 감정적으로 기댈 곳이 없어 지푸라기라도 잡는 심정으로 두드리는 곳이 정신건강복지센터다.

보이스피싱이나 파산으로 인한 경제적 위기, 배우자의 외도로 인한 배신감, 폭력의 위협으로부터 노출된 공포감, 강도 높은 이야기들을 들어주고 그 사람들에게 잠시나마 기댈 곳이 되어주는 일은 보람차지만 한편으로는 무력감도 컸다. 들어주는 것 외에 내가 직접적으로 해 줄 수 있는 게 거의 없기에. 정신건강의학과에 치료받을 수 있도록 지원해 주기도 하지만 그들이 원하는 건 대부분 치료보다는 해결이었기 때문이다.

그래서 우리는 자살의 위험이 높으신 분들의 이야기를 들어드리며 그분들을 정서적으로 지지해 주고, 종종 전화나 가정방문을 통해 그분들의 안부를 확인한다. 만약 연락이 두절되거나 장기간 집에 부재중일 경우 경찰에 신고하기도 한다. 사회에서 감정적으로 지지받을 길이 끊긴 이들에게 마지막 안전망이 되어주는 게 우리의 일이니까. 그렇기에 우리의 일은 어떤 프로젝트를 깔끔하게 완료한다는 느낌과는 거리가 멀었다. 더 나빠지지 않도록 관리하고, 같은 일을 반복할 수밖에 없는 일에 가까웠다.

예전에 내 옆자리에 앉은 직장 동료가 작은 한숨을 내쉬는 걸 본 적이 있다. 평소 무뎌하고 조용한 성격인 동료에게 무슨 일이 있나 걱정이 되어 묻자, 동료는 덤덤하게 대답했다.

“지난주에 보이스피싱 때문에 죽고 싶다고 하신 분 계시거든요. 안부 확인차 전화를 드려야 하는데, 잘 계실지 걱정이 돼서요.”

그러면서 동료는 한 마디 덧붙였다. 돈 문제가 제일 힘들어요, 저희가 어떻게 해 줄 수가

없으니까. 다행히 동료는 그분과 연락이 된 모양이었고, 안도하는 모습을 보였다. 이렇듯 우리에게도 대상자의 안부를 걱정하고, 안절부절못하는 게 일상이었다.

...

식당에 가서 맛있는 회를 먹고, 직장 동료들과 함께 술도 한 잔 기울이며 회포를 푸는 시간을 가졌다. 최근 유행하는 드라마나 영화, 웹툰, 시사, 연애 이야기에 대한 시시콜콜한 이야기가 오갔지만 마음이 편치 않았다. 대상자는 20대 초반이었고, 나와 나이가 비슷해서 그런지 더욱 신경이 쓰였다. 그때 나와 가장 친한 직장 동료가 내 어깨를 토닥였다.

“ 쌤, 일은 이제 내려놔요. 퇴근했으니까 놀아야죠.”

그제야 정신이 든 것 같았다. <정신건강사회복지사의 소진 예방>을 주제로 한 보수교육이 떠올랐다. 교수님은 일에 지쳐 소진되지 않으려면 휴식도 중요하다고 했다. 동료의 말이 맞았다. 퇴근 후에는 쉬어야 했다. 묵직한 감정이 가슴 한편에 남아있다고 해도, 그 감정에 나를 잃어버리면 결국 이 일을 오래 할 수 없으니까.

내일은 내일의 해가 뜬다. 내일이 되면 나는 다시 상담해야 하고, 어제 전화했던 대상자에게 전화해 안전을 확인해야 한다. 그러려면 오늘의 저녁을 즐길 줄 알아야 한다. 그러니 지금은 식사를 맛있게 하고, 동기들과 함께 시시콜콜한 이야기를 나눌 것이다. 내 삶의 균형을 맞추기 위해서.

오늘도 서른번 째 사랑을 시작합니다.

김현숙

나는 매년 3월이면 새로운 인연을 만나고 사랑을 한다.

그러나 그해 3월은 사랑이 꽃피기 전에 인연이 사라진 해였다. 전날 밤 나는 설렘과 부푼 희망을 안고 잠자리에 들었다가 약간의 악몽을 꾸고 일어났다. 웬지 모를 불안감이 엄습했다.

00과의 첫 만남은 강렬했다.

첫날부터 위험하게 뛰어다니고 마음대로 안 된다고 소리 지르기, 친구가 가지고 노는 장난감 빼앗기 등 위험한 행동과 하지 않아야 할 행동을 하는 아이였다. 혹시 특수인가라고 생각할 정도로 행동하는 아이였다.

하루가 지나고 일주일 지났다.

교실 밖으로 갑자기 뛰어나가 내 마음을 철렁거리게 하고 잘 놀다가도 친구의 얼굴을 물어버리는 일은 하루에도 십여 번, 장난감을 친구들에게 던지고 빼앗고 하는 일은 한 시간에도 대여섯 번이었다.

귀가 시 00의 부모님은 “오늘은 친구 안 때렸어?”가 첫 마디였다.

세 살밖에 되지 않은 아이를 앞에 세워두고 “잘못하면 때려주세요.”라고 말씀하셨다.

2월까지 다니던 어린이집에서도 친구들을 자주 때렸다고 한다. 다른 기관에서도 00을 감당하지 못하고 학부모 민원으로 기관 이동이 잦았다고 한다.

아버님도 매번 “죄송합니다.”라고 말하는 것도 힘들었을 것이다.

반갑게 아이를 안아주고 싶지만, 매일 때렸다는 이야기를 듣는 마음은 어땠을까.

내가 아이 마음을 알아주고 칭찬과 격려를 하다 보면 변화가 일어나겠지, 생각했다.

잘못을 지적하기보다는 칭찬과 격려로 아이의 행동을 바꿀 수 있으리라 생각했다.

그런데 바르게 앉아 있어서 칭찬하면 바로 교실 밖으로 뛰어다니고, 간식을 잘 먹어 칭찬하면 그 자리에서 뱉어버리고, 사랑한다고 안아주려고 하면 밀어버리고, 칭찬으로 좋은 행동을 강화하려는 나의 노력은 매번 물거품이 되어버렸다. 칭찬에 익숙하지 않은 아이였다.

안아주면 도망가고 사랑한다고 말하면 갑자기 옆 친구를 때리거나 장난감을 던진다.

집중해서 살피는데도 다른 아이를 다치게 하는 일이 빈번해지자 내가 잘못 보고 있는 것은 아닌지 자괴감도 들고 00과 어떻게 행동할지 걱정부터 앞서는 상황이 생겼다. 그러다 다른 학부모들도 참다 참다 이야기한다.

“우리 아이가 00 때문에 무섭데요. 같이 놀지 않게 해 주세요.”

“00이 우리 아이만 자꾸 때리나요? 그 아이 엄마한테 얘기 좀 해야겠어요.”

“00이 때문에 유치원에 가기 싫데요 ”

“00이 유치원 안 나오면 안 될까요? 다른 유치원을 알아봐야 하는지 고민이네요”

학부모의 민원이 날이 갈수록 커져만 갔고, 그런 사정을 00이 부모님도 알고 계시지만 임신한 한 엄마도 힘들어하시고 매번 죄송하다고 말씀하시는 아빠도 지쳐 보였다.

00은 적은 인원의 유아가 다니는 기관이 맞을 것 같았다. 교사 대 유아의 비율이 1대 15의 유아가 있는 여기보다는 1대 7 정도인 곳이 좀 더 세심하고, 유아 하나하나의 요구를 들어주다 보면 나쁜 행동으로 관심을 끄는 행동이 줄어들 것 같았다. 교사 대 유아 비율의 불합리한 체계를 타타하기도 하면서 어느덧 내 마음속에서 00이 안 다니면 좋겠다는 마음이 들었다.

이 일을 하면서 처음으로 갖는 못 된 마음이었고, 아이를 보고 싶지 않은 마음이 드는 내 자신이 미웠으며 아이가 결석이라도 하는 날은 안도하며 교실로 향했다.

위태로운 속에서 하루하루를 보내던 중 갑자기 00이 그만둔다는 말을 들었다.

00은 유아 수가 좀 더 적은 유치원으로 옮기려고 한단다. 한편으로는 다행이다 싶었다. 유아 수가 적은 곳에서 좀 더 사랑받고 관심받고 칭찬에 익숙한 00이 되길 기도한다.

‘내가 00의 마음을 좀 더 살폈더라면.... 00 부모님의 마음을 좀 더 다독였더라면.... 다른 학부모님의 민원에 좀 더 현명하게 대처했더라면...’

꼭 내 탓만 같아 마음이 불편했고 하는 일에 대한 자신감이 떨어졌다.

직장 생활 3년이면 회의를 들고 그만두고 싶은 마음이 든다고 한다. 나는 이 일을 천직으로 알고 30년을 해왔다. 금지와 자부심도 많고 정말 잘하고 있다는 확신도 있었고 아이들을 정말 사랑한다는 믿음도 있었다. 너무 자만한 것은 아닌지, 나의 불편함과 힘들 때문에 아이의 감정을 보듬어 주지 않은 것인지 지금도 후회가 된다.

이제 나는 다시 시작한다. 새로운 유아를 만나 새로운 사람을 시작할 것이다.

아이들은 나에게 매일 매일 칭찬을 하고 예쁜 말을 해 준다.

“예뻐요” “공주 같아요.” “사랑해요” “선생님이 제일 좋아요” “드레스 입어서 예뻐요”

나의 행동 하나하나에 나의 옷차림 하나에도 칭찬하고 웃어준다. 아이들의 칭찬과 사랑을 받은 나는, 어머님들이 아이를 데리러 오면 칭찬하고, 고쳐보려는 행동이 있으면 엄마에게 도움을 요청하는 말을 한다. 그러면 다음 날 변화는 금방 생긴다. 그러다 보면 아이를 중심으로 부모님과 교사가 하나의 마음이 된다.

“00은 정리를 잘했어요. 어머님이 집에서도 정리 잘하는지 봐주세요.”

“00은 유치원에서 간식을 잘 먹어요. 집에서도 잘 먹는데요.”

“00이 위험하게 노는데 제 가슴이 철렁거려요. 어머님께서 이야기 한번 해 주세요.”

칭찬은 최고의 훈육이라고 생각한다. 한 아이의 칭찬이 한 가정의 칭찬이 되고, 더 나아가 사회의 칭찬으로 커질 것이다. 신입의 마음으로 돌아가 칭찬과 ‘넌 할 수 있다’는 격려를 많이 하려고 한다.

아이를 키우는 엄마들도 아직은 30대 초반으로 사랑받고 칭찬받고 싶은 사람이다. 엄마라는 이름의 무게로 아이에게 맞추다 보니 엄마들도 아이처럼 행동할 때가 있다. 아이에 대해 상담하다 보면 엄마의 힘듦과 아픔이 보이기도 한다. 그럴 때는 엄마도 나의 유아라고 생각하며 관심을 둔다.

“어머님 힘드시실 때는 유치원에 편하게 맡기시고 브런치 카페라도 다녀오세요.”

“어머니 몸이 안 좋아 보이네요? 병원에 가서 영양제라도 맞고 푹 주무시다 오세요.”

“오늘 아버님이 쉬는 날이면 맛있는 것 드시고 힐링하고 오세요.”

“오늘이 결혼기념일이라 00이 얘기하던데, 아버님 예쁜 꽃 한 송이 어머님께 선물하세요.”

작은 관심 하나로 인해 학부모와의 관계도 좋아지고 서로의 믿음이 생기다 보니 서로의 상황을 이해하는 사이가 된다.

사람의 감정은 복잡하면서도 단순하다.

생각해 주고 배려해 주는 마음을 알게 되면 사랑은 금방 꽃피워지고 행복하다.

...

저는 유아교육을 전공한 유치원 방과 후 전담사입니다.

방과 후 전담사는 유치원에서 교육 과정 이후에 운영되는 방과 후 과정을 책임지는 일을 합니다. 13시 30분~ 18시 30분까지 부모님이 데리러 올 때까지 유아를 교육하고 돌보는 일입니다.

학부모와 유아와 전담사 이렇게 셋이 믿음과 관심과 사랑으로 한마음이 되었을 때, 유아는 바르게 자라며, 학부모는 마음 편하게 일을 할 수 있고, 저는 행복하게 일합니다. 어느 하나라도 부족하지 않아야 합니다. 유아에게는 때론 엄마처럼 편하고, 때론 언니처럼 함께 놀아주고, 할머니처럼 푸근하며, 친구처럼 재미있는 교사가 되려고 노력합니다. 학부모에게 믿음을 주고 신뢰감을 주며, 어떤 일이라도 상의할 수 있는 사람이 되고자 합니다.

학부모의 민원이 너무 힘들고 괴로워 교직을 떠나는 교사들이 늘어나고 있다고, 합니다. 서로서로 좀 더 이해한다면 어떨까요? 내가 먼저 이해하고, 내가 먼저 다가가고, 내가 먼저 손 내밀어 보세요.

나는 행복합니다. 사소한 일에도 감사할 수 있어서 감사합니다.

버스 정류장에서 먼저 “안녕하세요.”라고 인사해 주는 우아한 부인이 있어서 행복하고(첫날 엄청 기분이 좋아서 아는 사람들에게 자랑했지요. ㅎㅎㅎ), 매일 타는 1002번 기사님의 친절한 인사로 시작되는 하루는 행복하고 즐겁습니다. 가끔 귀여운 인형이 달린 버스라도 만나면 하루가 즐겁습니다. 그 누구보다 나를 반겨주고 사랑해 주는 아이들이 있어서 행복합니다.

사랑을 시작하면 도파민이 생성되어 좋은 감정이 생기고 즐겁게 흥분된다고 합니다.

저는 3월이면 예쁜 옷을 입고 염색을 하고 핑크색의 양말은 신습니다. 아이들에게 예뻐 보이려고 화장에도 정성을 들입니다. 작은 일에 감사하며 매일 매일 데이트를 하는 마음으로 설레는 하루를 기대합니다.

오늘도 저는 새로운 사랑을 시작하며 행복을 찾고 즐겁게 일하고 있는 30년 경력을 가진 전담사지만 신입이 되겠습니다. 10년, 20년 전 학부모를 만나도 그 아이의 이름이 생각나는 저는 이일이 천직인가 봅니다. 언제나 첫사랑과의 추억을 간직하고 살아가겠습니다.

아이들이 주는 사랑으로 행복합니다.

언제나 첫사랑의 설레는 마음으로 이 일에 최선을 다하겠습니다.



그때는, 지금은.

남두경

‘가만히 숨결을 맞대~♫, 수줍다면 눈을 감아도 돼, ♪차가웠던 마음~♪’

요즘 내가 가장 많이 듣는 노래 한 소절이다. 내 친구의 컬리링 음악이다. 수화기 너머에서 ‘샤이니 태민의 오늘밤’의 한 소절을 흥얼거리고 있을 때 익숙하게 나를 반기는 친구의 목소리가 들린다.

나를 부르는 친구의 목소리가 들린다. 손가락으로 말하고 사진으로 인증하는 시대에 유일하게 전화로 이야기를 나누는 내 고등학교 친구의 목소리가 들려온다.

우리가 나누는 주로 큰 대화는 일하다 만난 진상들, 나의 주변인 이야기이다. 직접 만나보지 않았지만, 그 상황 속의 다급함과 답답함이 전해지면서 공감하고 아마도 수다 속에서 스트레스를 풀고 있다고 생각한다. 요즘 우리 대화에 가장 진상은 친구의 직장 상사다.

띠띠띠띠!.

고요했던 사무실의 정적이 깨졌다. 급하게 들어온 사장은 서류가 이리저리 흩어진 틈에서 연초를 찾아 물고 불을 붙였다.

“사장님!! 또, 또!! 제발 나가서 흡연하시라고요!”

“아 00씨 미안, 미안! 내가 이게 없으면 머리가 영 안 돌아간다니깐.”

그렇다. 내 친구의 사장은 사무실에서 여전히 흡연한다. 7년이란 긴 세월을 내내 이렇게 당부하고 있지만 사장은 본인 사무실에서 본인이 흡연하는 것에 대해서 타인이 있으면 조금은 미안해하지만 여전히 고칠 수 없는 고질병이다. 사람이 하는 짓이 하나둘 쌓여서 미워지면 숨 쉬는 것조차 싫어진다고 하지 않던가? 요즘 들어 그 사장은 내 친구에게 스트레스 덩어리이며, 사표에 관한 생각을 늘 하게 만드는 중이다. 사장이 생각 없이 사무실을 더럽게 사용할 때면 요즘 들어 느끼는 건 ‘오래 버텼다. 와... 얼마나 더 이 일을 할 수 있을까’라는 회의감이 찾아온다고 한다.

대학교 졸업하고 직업을 갖고 여러 직장을 거치면서 직장 내에서 스트레스의 원인 직장에서 만나는 사람들이었다.

요즘 들어서 드는 생각인데, 덕업일치를 이룬 삶은 얼마나 행복할까. 안타깝게도 친구나 나나 한 달에 한 번 기쁨을 위해서 월급의 노예로서 직장을 선택하고 말았다.

이런 선택을 한 사람들의 보통 일상처럼 아침에 눈을 떠서 지옥철에 끼어서 사무실에 오고, 일을 하다가 점심시간이 다가오면 배달 음식 앱을 이리저리 돌며 오늘은 무엇을 먹을까를 최대의 고민으로 오전을 보내고, 그럭저럭 요기하고 나서 식곤증과 싸우며 오후를 버티다 ‘오늘 퇴근하고 집에 가서 뭐 할지’ 생각하며 퇴근을 기원한다.

무미건조하게 반복된 일상을 반복하면 오늘도 무탈했다고 생각하면서, 아무렇지 않은 척 웃으며 직장에서 농담 섞인 말들을 주고받고 드라마나 사회 이슈들이 대단한 양 떠들어 대고 있지만 사실 침묵보다 못한 수다이다.

항상 모두가 만병의 근원이 스트레스라 말하고 일하면서 힐링이 필요하다고 말하는 사회에 살고 있지만, 정작 아플 때 아프다고, 무엇으로 힐링해야겠다고 명확하게 자신을 알고 있는 사람이 있을까? 나도 정말 말하고 싶다. 나는 지금 무엇이 필요하다고, 그래서 세상의 유행처럼 하는 취미 말고 내가 무엇을 하면 힐링이 된다고 명확하게 나를 알고 싶다.

내가 감정노동자인지 알지도 못하게 일하다 보면 업무공간에서 나와 다른 사람 마주칠 때, 이해가 되지 않을 때, 개인의 나와 업무를 보는 나를 분리해서 생각하자고 노력한 적이 있다. 20대 때 콜센터에서 1년 정도 일을 하면서 터득한 방법이었다. 수없이 많은 전화를 받으며 고객들과 이야기하다 보면 정말 갑자기 전화 연결과 동시에 쌍욕을 귀에 때려 박은 적이 여러 번이다. 처음에는 심장이 쿵쾅거리고 다음에 해야 할 뉘에 내야 할 단어를 찾을 수 없어서 얼어 버리기 일쑤였다. 그러다가 들리는 욕설은 그냥 소음이라고 생각해 버리고, 지금 하는 나쁜 말들은 나 개인에게 하는 말이 아니라 지금 여기 누가 앉아 있어도 들었을 말이라고 생각하니 그렇게 화가 나거나 하지 않았다. 그렇게 나는 업무의 나와 개인을 분리하는 게 좋은 방법이라고 믿었다.

그때는 그랬다. 하지만 지금은 아니다. 그 당시에는 무자비한 욕설로부터 나를 지키는 방법이었지만, 그 후 다른 곳에서 업무를 더하다 보니 다시 깨달았다. 어차피 인간이 하는 일이다. 나에게 소리치는 이 인간도, 진상짓을 하며 괴물처럼 보이는 이 인간도, 결국은 어디 한 구석엔 인간미라는 게 남아 있다면 이해해 볼까 생각해 본다.

아직 손대지 못한 ‘애플TV 시리즈-세브란스:단절’이 이런 분리에 관한 이야기이다. 이 작품은 미국 스릴러 드라마 9부작으로 업무 기억과 개인이 기억이 반드시 분리된 회사에서 일어나는 이야기이다.

우리가 흔히 출근해서 일할 때 ‘스위치를 켜다’라고 표현하는데 이러한 부분에 착안하여

드라마를 쓴 것인지 회사에 등장하는 인물들은 스위치가 켜질 때 와 꺼질 때 기억이 완벽하게 분리되어 일한다. 당연히 업무 중일 때 개인의 기억이 전혀 나지 않기에 잡생각이 없고 업무능률도 매우 높다. 여기서 주목할 점은 장르가 스릴러라는 점이다. 혹시 술 먹고 블랙아웃을 경험해 본 적이 있다면 얼마나 소름 끼치는 일인지 바로 알 수 있을 것이다.

‘세브란스:단절’ 드라마의 등장인물은 모두가 24시간 온전히 나로 존중받고 나 또한 남을 존중하며, 회사로부터 부당한 기억 조작을 비리를 밝히기 위해 부딪치며 이야기가 전개된다.

온전히 나로, 나를 지키기 위한 설정을 보고 있자니, 내가 스스로 했던 분리와 기억의 조작이 내가 나를 잃게 만들고 있는 건 아닌가 생각이 들었다.

일을 할 때 매뉴얼대로 일하는 건 좋지만 나와 마주하는 그 고객도 인간이라는 점을 다시 한번 생각해 본 일화가 있었다.

지하철 역무원의 업무 중 하나는 부정 승차 단속이 있다. 하루에 몇천 명이 게이트를 통과하고 모든 사람의 신분증을 검사해서 정당한 요금인지 명명백백하게 다 검사 할 수 없다. 어쩌다 너무나도 명백한 승차권 부정 사용이 의심될 때 신분증 검사를 하고 단속을 시행하고 있다.

나는 분명 매뉴얼대로 어린 학생이 부모님의 무임승차권을 사용하는 것을 단속하게 되었고, 학생에게 공지하고 어머니의 전화번호를 물어서 부모님만 사용할 수 있는 승차권이니 학생에게 주면 안 된다고 부가금에 대한 안내를 전달하였다. 분명 어머니는 별말 없이 알았다고 하고 전화를 끊었다.

여기까진 분명 문제 될 상황이 없었다. 하지만 1시간 후 학생의 아버지란 사람이 전화가 와서 부정 사용을 몰랐다고, 당신들의 단속 현장을 직접 나가서 현장 확인을 하겠다며 몇 시까지 근무하냐고 물었다. 단속한 나의 근무시간을 확인하고 그 시간에 맞춰서 2일 뒤 사무실로 찾아왔다.

이해할 수 없었다. 어린 학생도 어머니도 아닌 이야기를 전해 들은 아버지의 사무실 방문 통보는 무엇에 화가 나서 찾아오는 것인지 알 수 없었고, 통화 종료 후 진짜 찾아올까 싶었으며 내내 불안했다. 불안감 속에 부정 승차 학생의 아버지가 사무실에 들어왔다. 이후 게이트를 서며 불빛이 들어올 때마다 저 사람은 신분증 확인 안 하냐고, 부정 승차 같다고, 빨리 부가금 납부하게 하라고 재촉했다. 그렇게 한 30분가량 같이 게이트를 서면서 실제로 할인권 부정 고등학생을 2명을 적발하여 단속도 하였다. 학생 아버지의 기세가 도저히 끝날 것 같지 않아 사무실로 들어오시라고 대화를 요청하였다.

학생 아버지는 부정 사용인 줄 몰랐는데 갑자기 30배의 부가금 통보를 받으니까 억울하다며 이야기했고, 단속할 때 어쩔 수 없더라도 단속하는 미안한 마음을 가지고 했으면

본인이 화가 나지 않을 것 같다고 말하면서 현장에서 27,270원(부가금 880×30+운임 880) 즉시 납부하고 갔다.

나에게 인간미가 부족했었나? 고객에게 나도 인간이라고, 어쩔 수 없이 업무상 단속하는 미안한 마음이 조금 더 느껴지게 했다면 화가 안 나지 않았을까 싶었다.

나는 앞으로도 계속 출근할 것이고, 계속 나와 다른 사람들을 만날 것이고, 계속 이해가 안 갈 수 있을 것이다. 그래도 계속 이해해 보려 한다. 그렇게 계속 생각하고 고객을 응대하다 보면, 그때는 이해 못 할 행동이 이해되고 언젠가는 마음 상하지 않고 근무할 수 있을 거로 생각해 본다.

그러다 보면 내가 스스로 뭘 하면 기분이 정화되는지, 나를 좀 더 잘 알게 되지도 않을까?



아뇨. 괜찮지 않아요.

노혜윤(가명)

병원 입사 한 달 차, 보호자에게 머리를 맞았다.

허리가 굽은 할머니였다. 응급실에 실려 온 아들을 치료하지 않겠다며 걷지도 못하는 환자를 데리고 나가는 걸 ‘잠시만요’하고 붙잡았다. 할머니는 “니가 뭔데”라며 옆에 있는 폴대를 휘둘렀다. 눈물이 핑 났다. 그러나 내 근무는 아직 4시간이나 남았다.

내가 여기에서 울거나 충격받았다는 이유로 일을 하지 않는다면, 나와 같은 시간에 일하는 누군가가 나의 일까지 해야 했다. 그리고 나는 그 근무 중 제일 막내였다. 입사한 지 얼마 안 돼 제대로 하는 게 없어 눈치만 보던 나는 웃었다.

“괜찮아요”

응급실에서 정말 많은 사건이 있었다.

산모의 옷을 갈아입혀 주다 보호자가 신경질을 내며 나를 치기도 하고, 조금 전까지 나와 말했던 사람이 갑자기 심정지가 오기도 했다. 두 달 된 신생아가, 명절에 밥하다 쓰러진 누군가의 어머니가, 극단적인 시도를 한 누군가의 자녀가 오기도 했다.

그러나 “왜 그러세요”라며 맞대응하거나, 함께 울고, 안타까워 해줄 수 없었다. 내 앞에는 시간, 아니 분 단위로 해야 하는 일들이 계속 있었다. 덤덤하게 넘어가지 않는다면 그 많은 일들을 할 수가 없었다. 내 감정 소모를 덜 하기 위해 점점 환자들을, 보호자들은 일로 대하기 시작했다.

어느 날, 갑작스럽게 온 심정지 환자 한 분이 돌아가셨다. 그 순간 “일 줄었네, 다행이다. 소생되었으면 그때부터 일 시작인데”라는 생각을 했다.

소름 돋았다. 사람의 생명을 위해 간호를 하는데, 일 줄었네라고? 경종이 울렸다.

나를 돌아보기 시작했다.

신규 때는 연차가 차면 괜찮아질 거라고 들었는데, 3년 차인 나는 하루에 몇십 명 되는 환자와 보호자들을 대하고, 집에 와서는 표정이 없어지는 사람이 되었다. 저마다의 사정을 듣고, 왜 검사가 되지 않느냐고, 제대로 준비를 안 했다고 연락해 오는 다른 의료진들의 말들을 듣다 보면, 노래의 가사도 듣고 싶지 않았다. 좋아하던 책도 읽고 싶지 않았다.

각 책의 저자들이, 노래 가사들이 하고 싶은 말을 저마다 소리 지르고 있는 거 같았다. 취미생활이라고는 술 먹기와 영화 보기였다. 알코올의 알딸딸함으로, 영화의 세계관으로 빠져들면 현실을, 나에게 요구하는 사람들을 잊을 수 있었다. 그렇지만 항상 취해있을 수는 없었다. 환자와 보호자들이 바뀌기를 기대할 수 없었다. 나를 위해 인사이동을 신청했다.

병동은 새로운 세상이었다. 같은 병원이라도 시스템이 너무 달랐다. 그래도 내가 볼 환자 수가 정해져 있다는 게 행복했다. 침대가 없다고 119 침대째로 두지는 않으니까. 정원을 넘지는 않으니까. 그런데도 나는 내가 병원에서 제일 아래라는 걸 알았다.

한 환자분이 운동을 하지 않아 재수술하게 되었다. 한 시간에 한 번씩 운동하라고 교육했던 환자였다. 보호자는 소리를 질렀다.

“병원에서 잘해줘야지 이게 뭐예요! 재수술이라니 말이 돼요!”

의사 선생님에게 연락했다.

“선생님 보호자께서 병동에서 소리 지르면서 화를 내셔서요. 면담 한번 부탁드립니다 될까요?”

“아~... 바쁜데... 알았어요”

보호자는 의사 선생님이 도착하자마자 눈물을 뚝뚝 흘리며 서럽게 울었다. 어이없다는 눈초리를 뒤로 한 채로 다른 환자를 보러 갔다.

“000님 안녕하세요~ 주사 부위 확인할게요~”

웃어야 했다.

다른 환자와 보호자에게 불안감을, 불편함을 줄 수는 없으니까. 감정을 추스를 시간이 없었다. 지금 감정을 추스른다며 지연하면 다음 선생님께 내 일을 떠넘기게 되고, 어차피 다하고 퇴근해야 하는 건 똑같았다.

어느 날 밤 진통제를 간절히 원하는 환자가 있어 당직 의사에게 연락했다. “선생님 00 환자분이 통증을 심하게 호소하셔서요. 진통제 처방 가능할까요?” “아 뭐 그런 거 가지고 깨워요. 저 내내 수술한 거 몰라요? 알아서 해요” 그럼 그때부터 고민이 시작되었다. 환자는, 보호자는 힘든 마음에 계속 벨을 울리고, 더 이상 당직의는 전화를 받지 않고, FM대로 처방을 내면 주자 했더니 아침에 당직의가 내 흉을 보는 걸 들었다. “유도리있게 알아서 줘야지 말아야.”

모든 선생님이 그런 건 아니었다.

그렇지만 응급실, 수술실, 시술 등등을 지나고 나면 병동은 마지막인 느낌이었다. 후배가

당직이 바뀌었는데 모르고 이전 당직 선생님께 연락했다. “선생님 한글 읽을 줄 알아요?
당직표 가져와 봐요”
그런데도 말할 곳이 없었다.

당연히 그렇게 살아야 하는 건 줄 알았다. 대학을 졸업하자마자 들어온 첫 직장이었다.
매일 제때 일을 끝내지 못했다며 눈치 보고, 같은 부서의 1/3이 나와 같이 들어온 동기, 1/3이
3년 차 이내였다. 안 되겠다 싶어 수간호사 선생님께 말씀드렸다.
“아휴 원래 성격 그렇잖아. 잘 맞춰줘”

6년간 병원에 있으면서 제일 많이 했던 말이 뭐였을까.
“아 네~, 괜찮아요”
만능 단어였다.
내가 밥을 못 먹어도, 출근을 1시간씩 일찍 하고, 퇴근을 2~3시간 늦게 하더라도, 환자와
보호자에게도, 동료에게도, 나 자신에게도. 말해도 바뀌지 않는다는 무기력함이 오히려
괜찮다는 말을 더 많이 쓰게 만들었다. 이제는 말해야겠다.
“괜찮지 않아요”

내가 소중하니까, 내가 말하지 않으면 내 후배들이 같은 일을 겪어야하니까.
문제 제기조차 되지 않고 저런 일을 당하는 게 당연한 사람이 될 테니까.
그렇게 사랑하는 내 일을 그만두고 싶지는 않으니까.

“괜찮지 않아요.”

혼자서 빛나는 별은 없다.

문선웅

우리 집에는 두 명의 감정노동자가 산다. 나와 그리고 내 아내가 그렇다. 감정노동자로서
나의 이야기도 한 보따리지만 이번엔 아내의 이야기를 해보려고 한다.

#1. 공무원의 자격, 민원인의 자격

세무공무원인 아내는 한 구청의 세무민원실에서 민원 업무를 보고 있다. 자기 일을
자랑스럽게 여기면서 즐겁게 일하려고 노력하는 사람이다. 게다가 임신 중이기에 태어날
아기를 위해 더 마음가짐을 평온하게 하려고 노력하는 중이다.

하루는 퇴근 후 집에 들어갔는데 아내의 얼굴이 영 심상치가 않다. 함께 저녁 식사를
준비하면서 무슨 일 있었는지 물어보니 손가락을 내려놓고 나를 올려다보는 눈에 이미
눈물이 그렇그렇하다.

아내의 이야기인즉슨,

그날 낮에 중년의 민원인이 찾아와 재산세가 중복으로 두 번 부과됐다며 한 건은 취소해
달라고 요청해 왔다.

확인해 보니 중복으로 부과된 것이 아니라 민원인이 소유한 부동산에 7월에 건축물
재산세, 9월에 토지 재산세가 각각 부과된 것이었고 이것은 그렇게 하도록 정해진 것이기에
두 번에 나누어 부과, 징수하는 것이 적절한 절차였다.

재산세를 처음 내보는 민원인들은 이런 사실을 잘 모르는 경우가 많았고 납부를 해본
적이 있다고 하더라도 1년 단위로 납부하기 때문에 깜빡 잊고 이런 문의를 하는 분들이 종종
있다고 했다.

이번에도 그런 문의이려니 하고 상세하게 설명해 드렸는데 조용히 듣고 있던 민원인이
갑자기 버럭 화를 내며 “내가 재산세 한두 번 내보는 줄 알아! 누구를 바보로 알고!” 하고
소리를 지르는 것이었다.

그 사무실에 있는 모든 직원과 다른 민원인들의 눈이 한 곳에 쏠렸다. 직원들은 ‘또

시작인가' 하는 표정이고 민원인들은 무슨 일인지 궁금해하는 표정이다.

아내의 이마에는 벌써 식은땀이 난다. 오늘 이분은 어떻게 달래서 돌려보내야 할까.

차분히 다시 설명하기 시작한다. 하지만 이번에는 들을 생각이 없으신가 보다.

“같은 번지에 세금이 두 번 나왔으면 이중 부과지, 어딜 가르치려고 들어!”

민원인이 쉽게 흥분을 가라앉히지 못하자 뒤에서 지켜보던 팀장님이 나와서 상황을 수습하려고 시도하셨다. 하지만 민원인은 완강했다.

그때, 민원인이 가방에서 통장을 하나 꺼내 펼쳐 보였다.

“여기 봐, 이때 한 번 빼 갔잖아! 그런데 뭘 더 내라는 거야!” 라고 소리치며 통장을, 아내를 향해 던졌다. 팔락이며 날아온 통장은 아내의 배에 부딪히고 바닥에 떨어졌다.

순간 정적이 잠시 흐른 것 같다고 했다.

민원인은 아마 몰랐을 것이다. 의자에 앉아 있는 아내의 배가 나와 있다는 것을. 통장을 던지고 나서야 알았겠지. 자신의 통장이 맞은 곳은 임신부의 배라는 사실을.

정적이 멈춘 후 주변의 다른 직원들은 이 민원인에게 임신부에게 뭐 하는 짓이냐고 항의하며 밖으로 끌고 나갔다. 이를 지켜보던 다른 사람들도 수군거리며 이 민원인을 탓하기 시작했다.

평소에는 입덧도 하지 않던 아내는 속이 이상한 것을 느끼고 화장실로 달려가 헛구역질을 몇 차례하고 말았다.

사무실로 돌아온 아내는 다른 직원들의 위로를 받았다. 팀장님은 조퇴하고 어서 귀가하라고 배려해 주셨다. 하지만 아내는 퇴근 시간까지 자리를 지키고 집으로 돌아왔다고 했다.

이 이야기를 들은 나는 심한 분노를 느꼈다. 세상에 어떤 남편이 이런 이야기를 듣고 참을 수 있을까. 내일 당장 찾아가서 그 사람을 찾아내 담판을 짓고 사과를 받겠다고 노발대발하는 나를 오히려 아내가 침착하게 진정시켰다.

그러면서 하는 말이 ‘이런 걸 참고 넘기는 것도 이 일 하는 사람들의 자격’이라고 했다. 이걸 듣고 나도 눈물이 나고 말았다.

무거운 몸을 이끌고 사무실에 나가 아침부터 해 질 녘까지 정신없이 일하기만으로도 어려운데, 이런 자격까지 갖추어야 한다니.

그렇다면 민원인은 어떤 자격을 갖추어야 할까. 민원인은 같은 인간으로서 감정노동자를 존중해 줄 자격은 필요 없는 걸까.

결국 그날 밤, 아내는 갑작스런 복통으로 응급실 신세를 지고 말았다.

#2. 혼자서 빛나는 별은 없다.

우리 사회는 모두 너무 화가 많이 나 있는 것 같다. 그리고 화를 해소하는 방법을 잘 모르는 것 같다.

사람은 완벽하지 않기에 내가 틀렸을 수도, 내가 잘 모를 수도 있고 상대방에게 무언가를 배울 수도 있다. 누구나 그 사실을 잘 알고 있다.

그런데 어느 때부터인지 많은 사람이 내가 틀렸다는 사실, 내가 모르는 것 인정하는 것, 남으로부터 배우는 것을 극도로 싫어하게 되었다.

이 민원인은 어떤 세금은 1년에 2번 나눠 내는 것도 있다는 단순한 사실을 몰랐고 아내는 그 단순한 사실을 전달하고자 했을 뿐이다.

집에서 세금을 내라는 우편물을 받고 같은 세금을 두 번 내라는 것처럼 생각되었을 때, 고지서 하단에 있는 담당자 전화번호로 전화를 걸어 물어보거나 인터넷에 ‘재산세가 두 번 나오는 경우’를 한 번만이라도 검색해 보았다면, 어렵게 구청까지 오는 수고를 할 필요도 없었고 화를 낼 일도 없었을뿐더러 애꿎은 우리 아내가 통장에 맞고 스트레스로 응급실에 가는 일도 없었을 것이다.

경쟁이 갈수록 치열해지는 세상에 살게 되면서 다른 사람에게 얕보이면 안 된다는 생각이 모두에게 팽배해 있다는 느낌을 받는다. 그래서 남들에게 수시로 화를 내게 되고 나보다 약해 보이는 대상에게는 일부러 무례하게 행동해서 스스로 우월한 지위에 있는 듯한 느낌을 받고 싶어 하는 것 같다.

그 민원인도 아내의 설명을 알아듣지 못했을 거라고 생각하지는 않는다.

아마 자신이 모른다는 것을 인정하기 싫어서, 자신보다 한참 어린 사람에게 자기 잘못을 인정하는 게 싫어서 끝까지 그렇게 행동하지 않았을까 생각한다.

다른 사람을 대할 때, 특히 감정노동자를 대할 때 한 박자만 느리게 말하고 행동해 보라고 모두에게 권하고 싶다.

그 짧은 한 박자 동안 내가 이 말을 뱉어도 괜찮을지, 내 말이 상대의 마음에 비수가 되어 꽂히지는 않을지 생각해 보고 또 그렇게 생각해 본 다음 행동한다면 나의 언행이 다른 사람의 감정을 뒤흔드는 일은 아마 없을 것이다.

나도 감정노동자로 산 지 시간이 꽤 흘렀다.

이제 어지간한 상황에는 능수능란하게 대처하는 프로 감정노동자가 되었지만 그래도 여전히 너무 센 폭언에는 마음이 아프고 쓰라리다. 그럴 때마다 나를 아프게 한 사람들을 탓하기보다는 오히려 내가 다른 이들의 마음을 아프게 한 적은 없는지 돌아보게 되는 여유마저 생겼다.

하늘에 혼자서 빛나는 별은 없다. 사람도 마찬가지라고 생각한다. 남을 빛나게 해야 나도 더 빛날 수 있다. 다른 빛을 꺼트려서 내 별을 더 빛나게 하겠다는 생각은 어리석은 생각이다.

좋은 말, 따뜻한 행동으로 다른 사람을 더 빛나게 해보자. 그것이 나를 더 빛나게 하는 길이 아닐까.

학습지 선생님을 기다리며

박미연

“아이고 바쁘다!”

퇴근과 동시에 부랴부랴 저녁을 차리고 집을 치우고 식구들을 식탁에 앉히고… 퇴근 후가 더 바쁜 엄마의 삶을 살아온 지도 십 년이 흘렀지만, 좀체 적응이 안 된다. 적응은 고사하고, 갈수록 일이 더 많아지는 것 같다.

오늘 유난히 더 바쁜 이유는, 둘째 아이 학습지 수업이 있는 날이기 때문이다. 선생님 오시기 전에 미리 다 끝내 놓아야 하기에, 더욱 기를 쓰고 저녁 일을 하고 있다. 그리고 남이 우리 집에 들어온다는 것은, 어찌 되었든 부담스러운 일이 아닌가. 하여, 그 바쁜 와중에 청소며 정리 정돈까지, ‘아이고 바쁘다’ 소리가 절로 나온다.

이제, 진짜, 마지막으로, 아이 방 공부 상만 펴면 된다! 아니, 아니지! 학습지와 연필 지우개도 놓아야 해… 왜 모든 일이 끝이 잘 안 보이는 것일까. 나는 또 몸을 움직인다. 이쯤 되면 기계적인 움직임이 되어버린다. 영혼과 몸이 이탈했다. 아, 나는 누구? 여긴 어디?

문자가 왔다. 학습지 선생님의 메시지였다. 곧바로 수업해도 되겠냐고 물어보신다. 아, 나도 그러고 싶다! 그러나, 아직은 준비가 덜 된 상태…, 바로는 도저히 무리였다. 하여, 이십 분 일찍 오는 것으로 이야기가 되어 전력으로 준비를 마무리했다.

“오늘은 일찍 선생님 오시니까 지금 마스크 쓰고 준비하자.”

아이를 공부상에 앉히고 나는 거실로 나와 선생님을 기다렸다. 그러면서도 내일 아침거리를 열심히 준비하고 있는 나, 엄마의 삶이었다.

“엄마, 왜 선생님 안 오셔?”

거실에서 빨래를 정리하는데 아이가 물었다. 그러고 보니 약속 시간에서 이십 분이 훌쩍 지나있었다.

“운전 중이실지 모르니까 조금만 기다려 보자.”

빨래 정리를 마치고, 아이들의 가방에서 물병을 꺼내어 씻고 있었다.

“엄마, 시간이…”

아이가 방에서 나와 나에게 핸드폰 시계를 보였다. 이런, 사십 분도 훨씬 더 지났다.

“엄마, 전화를 해 봐야 하지 않을까?”

“그래야겠다. 무슨 일이 생긴 걸까?”

나는 선생님께 전화를 걸었다. 연거푸 세 통을 했지만 응답이 없었다. 밤은 깊어지고, 아이는 자야 할 시간이 다가오고, 나도 좀 씻어야 하는데 씻지도 못하고 하루 종일 종종거렸던지라 슬슬 짜증이 밀려오고 있었다.

“엄마, 아무래도 오늘 수업은 못 할 것 같지?”

아이가 말했다. 졸린 눈을 비비며 연거푸 하품을 하는데, 나는 어찌해야 할지 판단이 잘 서지 않았다. 그리고 마지막으로 다시 한번 더 전화를 걸었다. 역시나 응답은 없었다.

혹시, 무슨 사고라도? 갑자기 나는 불안한 마음이 들기 시작했다. 어떡하지? 경찰에 알려야 하나? 나는 복잡한 마음으로 준비했던 공부상을 치웠다. 그래도 혹시나 몰라 문자 메시지를 남겼다.

그리고 또 몇십 분 뒤, 그러니까 한 시간도 더 지나, 드디어 선생님께서부터 연락이 왔다. 전화를 받자마자 일단 안심이 되면서도 짜증을 내비쳐야겠다 싶어 살짝 격앙된 목소리로 어떻게 된 일인지 여쭙었다.

“선생님, 무슨 일 있으세요?”

“아, 어머님, 죄송해요…”

선생님은 차에서 깜빡 잠이 들어버린 것이었다. 수업이 변동이 생겨 우리 수업을 당기려 했지만, 그럴 수 없었던 상황에, 선생님은 차에서 그 시간을 기다려야 했는데 그러다 그만 깜빡 잠이 들었다가…, 결국 조금 길게 자버린 것이었다. 이야기 내내 선생님은 너무나 미안해하셨다.

“어머님, 정말로 죄송해요… 이런 일이 없었는데…”

선생님은 연신 사과했다.

“아이코… 제가 수업을 당겼어야 했는데… 많이 피곤하셨나 봐요…”

사고가 아니라 정말 다행이라는 생각이 드는 것과 동시에 다짜고짜 짜증을 냈던 것이 후회되었다. 나는 그래도 퇴근이라도 했는데… 선생님도 어린 두 아이가 있는 엄마라고 했는데… 그런데도 아직 퇴근을 못 하고 있으니…

수업을 마치고 집에 가 아이들을 챙기고 살림도 해야 할 텐데… 학습지 선생님이 더욱 측은한 생각이 들었다. 게다가 수시로 수업을 변경해 달라고 요구하는 학부모들의 요구가 있다고 하는데, 그럴 때마다 수업을 새로 짜느라 얼마나 머리가 복잡해질지, 내 머리로는 계산도 되지 않는다.

상황이 꼬일 때가 있는 것이다. 오늘 선생님이 바로 그러한 것 같았다. 누구나 그런 날이 있을 수 있다. 순탄치만 않은 것이, 우리네 인생 아니겠는가.

“커피 한 잔 드릴까요?”

허둥지둥 달려오신 선생님께 커피 한잔을 대접해 드렸다.

“아, 감사합니다.”

연신 미안해하는 선생님이 더욱 짠한 마음이 들어, 오히려 내 마음이 더 좋지 않았다.

수업을 마치고 돌아가는 선생님께 환한 웃음을 지어 보였다. 선생님도 환하게 웃으며 인사를 하고 총총 사라졌다. 전쟁 같던 하루가 드디어 끝나버렸다. 하지만 저 문을 열고도 아직도 한참이나 남아있는 하루를 보내야 할 선생님의 하루를 생각하니, 아, 마음으로 응원을 했다.



안전한 직장문화 대물림을 위하여 오늘도 한발!

박주희(가명)

나는 한 기관에서 올해로 12년 차 장기근속을 하고 있는 감정노동근로자이다.

입사 초기에 우리 회사 분위기 즉 회사 내부적 통념상 3개월 출산휴가는 허용되었지만, 육아휴직을 허용하는 분위기가 아니었을뿐더러 근무 중 임신부를 보호하기 위한 적극적인 배려나 내부적 지침은 없었다. (혹시나 있었다 할지라도 실효화되지 않았다고 하는 게 맞겠다)

그때 같이 일했던 회사 선배들에게 들었던 말은 “나도 육아휴직을 못 써봤다. 우리 회사 운영 특성상 어쩔 수 없지 뭐…” 하는 체념 어린 말들이었다. 그런 말을 들었을 때 ‘내가 이곳에서 임신해도 보호받을 수 없겠구나~’ 싶어 걱정도 되고 부당하다는 생각도 했지만 그땐 신규직원이다 보니 그 부당함을 맞설 용기도 없고, 방법도 모르겠고, 이전에 경험한 선배들의 생각과 직장의 문화와 관념을 나도 모르게 자연스럽게 대물림 받아버렸다.

“하… 아쉽지만 어쩔 수 없나 보네…”

그러던 중 첫아이를 임신하게 되었다. 당시 기관을 이용했던 대상자가 증상적인 문제로(왜곡된 피해망상) 이를 연속으로 사무실에 찾아와 샷대질과 고성, 업무하는 자리 옆에 찾아와 책상을 세게 손으로 내려치는 등의 공격적인 행동을 했다. 회사 내부적으로 종사자 안전을 위한 적극적인 체계적인 대응 시스템이 가동되지 않았을 때라 주먹구구식으로 정리되는 과정에서 나에게 트라우마 증상이 발현되었다.

내 실수로 인해 발생한 갈등이 아니라, 대상자의 증상 때문에 생긴 문제이기 때문에 억울한 마음도 커서 한참 동안 심적인 어려움이 있었고, 그 마음을 잠재우는 데 시간이 걸렸다. 오로지 그 사건 때문만은 아니었겠지만 안타깝게도 당시 5개월 된 배 속의 아이가 이유 없이 유산이 되었고 나는 그때 내 인생에서 가장 고되고 마음 시린 시간을 보냈어야 했다.

그 시간을 보내면서 가장 처음 들었던 생각은 회사에 대한 원망이었다. 그러나 그 감정에 계속 머무는 것이 나 자신에게 도움이 되지 않겠다는 생각이 들어서 지속적으로 ‘나 자신을 스스로 돌보는 활동’을 통해 그 마음을 정돈해 나갔다. 어느 정도 감정이 정돈되고서는 마음에 이런 울림이 있었다.

“이런 회사의 문화가 더 이상 대물림되면 안 되겠다.”

“나부터라도… 그게 아주 작은 것일지라도… 먼저 용기를 내보자.”

물론 “나 때는 더 심했어. 나도 못 받았어.”라고 체념하듯 말했던 선배들도 그 시절 나름의 고충이 있었을 거로 생각한다. 하지만 이제는 관습적으로 내려오는 그 대물림의 문화를 끊어버리는 일에 내가 할 수 있는 범위 내에서라도 용기를 내고 노력하고 싶어졌다. 일단 내가 먼저 보호를 받아야, 남도 같이 일하는 동료들도 보호받을 수 있는 문화를 만들 수 있겠다! 라는 결단을 가지게 되었다.

유산 이후 다시 임신했을 땐 감사하기도 했지만 나도 모르게 습관처럼 관습에 갇혀 머뭇거렸다. 겨우 용기를 내고 또 내서 상급자에게 출산휴가 및 육아휴직을 쓰고 싶다고 요청했고 감사하게도 그 요청이 받아들여졌다. 그때 이후로는 나뿐 아니라 다른 동료들도 후배들도 눈치를 보지 않고 서로 육아휴직 제도를 사용할 수 있게 되었다.

나의 일터에서 주되게 만나게 되는 대상은 <정신건강질환과 자살문제를 가진 분들>이다. 서비스를 제공하는 중에 언어적 폭력, 정서적 의료 및 감염적 위험, 정보적, 성적, 신체적 폭력 등을 경험하는 일이 종종 발생한다. 그런 이슈가 있을 때마다 “나 때도 그랬어. 우리가 참고 넘어가야지 뭐…” 등등의 말을 들었다.

그때 당시에는 주먹구구식으로 해결하려고 했던 방법들이 나름 최선의 해결책이었을 수도 있겠다! 하지만 과거의 관습적이고 주관적이던 경험이 이제 더 이상 나와 동료 후배들에게 대물림되지 않고 끊겼으면 좋겠다! 지금보다는 더 안전한 근무 환경이 조성되면 좋겠다는 바람도 함께 있었던 것 같다.

좀 더 나은 방법들로 감정노동자인 나와 함께 일하는 동료들을 보호하는 방법을 알아보던 중에 <보건복지부 국립정신건강센터에서 발행한 지역사회정신건강기관 종사자 안전 및 권익보호매뉴얼>을 알게 되었고 상급자와 동료들이 함께 회의하는 자리에서 직급에 따른 역할들에 대해 숙지하는 기회를 마련했다.

이에 따라 종사자의 안전과 권익 도모, 업무 중에 경험할 수 있는 신체적·정신적 어려움 예방, 보다 전문적이고 체계적인 대응 방안으로 대처할 수 있는 시스템 구축 등을 할 수 있도록 상급자와 동료들이 함께 고민하고 노력했다.

최근에 약2~3개월가량 욕설, 폭언, 무리한 요구, 불합리한 민원제기, 공포심, 불안감 유발, 성희롱하는 악성 민원 내담자가 있었다. 자살시도 언급이 계속 있었고 고난도 사례라고

판단되어 연차가 많은 내가 담당하게 되었다. 어느 날엔 악성 민원 대상자를 2시간 넘게 응대하느라 점심도 못 먹고 전화기를 붙들고 씨름했다. 통화가 끝나고 파김치가 된 나는 두 손으로 지끈거리는 머리를 감싸며 생각했다.

“지칠 대로 지친 나를 모른 척하지 말자. 내가 나를 살피야 남도 살필 수 있다.”
속으로 다짐하면서 소진된 나를 돌보기로 마음먹고 상급자에게 찾아갔다.

점심시간을 포함해서 두어 시간 상담한 내용과 시간을 보고드렸고 휴게시간을 요청했다. 1시간가량 사무실을 떠나서 휴게시간을 가졌는데, 밥도 먹히지 않을 정도로 지쳐서 먹는 게 내키진 않았지만 그래도 소량의 간식과 물을 마셨고, 상담할 때 내담자들에게 늘 안내했던 복식 호흡법을 하면서 몸과 마음을 이완하려고 노력했다. 그렇게 잠시 시간이 흐르고 보니 아까 악성 민원인과 전화로 씨름할 때, 상담하고 있는 내가 걱정돼서 점심 먹으러 나가지 못하고 한참 내 곁에 머물러있던 동료의 따뜻한 배려가 떠올랐고, 수화기를 내려놓자마자 식사를 못 해서 어찌나며 탕비실에 자기 아이스크림이 있으니 꼭 드시라고 했던 후배의 따뜻한 배려가 떠올랐다. 새하얗게 질린 내 마음에 온기가 채워지는 것 같았다.

그리고 상급자에게 차후 이 대상자에 대한 고충처리위원회 회의를 요청했고 실무자뿐 아니라 중간관리자, 상급자의 절차에 따라 순차적으로 대응하는 방법들을 모색했다. 같은 팀 선배가 나에게 대상자로 인한 소진이 컸으니, 특별휴가를 신청하라고 했다. 팀 선배도 함께 고생하며 대상자를 응대했기 때문에 나 혼자 특별휴가 받는 게 마음이 쓰인다는 이유로, 감사하지만 처음에는 거절했다. 그리고 담당자인 내가 없으면 같은 팀 직원들이 돌아가며 시달릴 것 같아서 특별휴가를 들어가는 게 망설여졌다. 그때 옆자리 앉은 동료가 이렇게 말했다.

”선생님… 연차 많은 선생님부터 이렇게 소진되었을 때 쉬어야, 다음에 같은 일이 있으면 다른 동료들이랑 후배들도 쉴 수 있어요.“

그 동료의 말이 맞았다. 그리고 그런 말을 해준 동료에게 진심으로 고마웠다.

그 말에 힘입어서 쉼을 통해 환기하였고 그 대상자도 결국은 내·외부적인 협조를 받아 안전한 환경에서 입원 치료 받을 수 있도록 도울 수 있었다.

요즘도 후배들과 대화를 나눌 때면 가끔 하는 당부의 말이 있다.

”내가 신규직원이었을 때, 임신부였을 때 비록 지금처럼 보호받지 못했지만, 그때 사실

나도 ‘누군가가 나를 보호해줬음 좋겠다.’라는 생각은 늘 있었던 것 같아~ 그래서 내가 받지 못했더라도 후배들은 전보다 더 나아진 근무 환경에서 보호받기를 바라. 권리를 눈치보거나 미안한 마음 가지지 말고 충분히 보호받아. 다만 나중에 같은 상황의 후배들에게 ‘나도 썼으니, 너도 꼭 마음 편히 써’라고 권해주고 지지해 주는 선배가 되어줘.”라고 부탁한다.

내가 강도 높은 업무를 10년 넘게 보람된 마음으로 장기근속을 할 수 있었던 것은 더 나은 근무 환경을 만들기 위해 관심을 가지고 노력했던 동료들 덕분이었다고 생각한다. 내가 언제까지 이곳에서 일할 기회가 주어질지 모르겠지만 일하는 동안만큼은 좋은 직장문화가 대물림 될 수 있도록 앞으로도 작은 용기, 작은 발걸음을 내딛길 소망해 본다.



그대 웃는 얼굴 정말 예뻐요.

성미영

평화를 빕니다.

내가 아는 어떤 종교에서는 그런 인사를 나눈다.

“평화의 인사를 나누십시오” 하면 각자 주위에 있는 사람의 얼굴을 보며 ”평화를 빕니다“라고 말한다. 나는 그 인사가 오래도록 기억에 남았다. 그리고 문득 떠오른다.

이렇게 상대와 내가 어떠한 식으로든 '적의(적대, 적과 같이 대하는 마음)'가 있다는 것을 느껴버렸을 때. 상대가 나에게 퍼붓는 화가 나의 잘못으로 인한 것인가 혼란스럽고 그 화에 나의 영혼이 흠씬 두들겨 맞고 있다는 것을 발견할 때.

한 시간이 넘도록 이어진 통화는 대화라기보다는 일방적인 항의에 가까웠다. 국가를 위해 일하다가 다친 유공자가 경제적 어려움을 겪고 있는데 센터에서 적극적으로 취업을 알선하지 않는다는 것이 민원인이 화난 이유였다. 하지만 직업상담사가 일자리를 만들어 낼 수는 없는 노릇이었고 80세가 넘으신 어르신에게 안내할 수 있는 정보가 없었다. 그래서 나는 그저 어르신의 화가 멈출 때까지 듣고 있었다.

그날 나는 그렇게 흠씬 두들겨 맞은 나의 심신을 질질 끌고 집으로 돌아왔다.

온 우주가 엄마인 4살인 아이에게 그 모습을 들키고 싶지 않았다. “엄마, 씻고 나올게, 아가 무슨 일 있으면 엄마 불러” 눈물은 금방이라도 활화산의 용암처럼 터져버릴 것 같았다. 나는 빠르게 욕실 문을 닫았다. 아이는 저녁에야 만난 엄마하고 장난을 치고 싶었다. 엄마를 보고 싶다면서 자꾸만 욕실 문을 열었다. “아가 문 닫아, 엄마 부끄러워” 쏙구쳐 밖으로 밀려 나오려는 울음을 혼신의 힘을 다해 누르며 말했다.

등 뒤로 아이의 예쁘고 예쁜 목소리가 들렸다. “왜 부끄러워? 엄마, 엄마는 예뻐, 웃을 때는 더 예뻐, 나는 엄마가 좋아” 힘껏 다 퍼도 단풍잎 하나만 한 손바닥을 가진 아이가 나를 안았다. 오늘은, 네가 나의 우주구나. 나는 가장 안전한 곳에 있는 기분이 들었다. 나는 그대로 주저앉아 어푸하는 모습보다 더 부끄럽게 한참을 울었다.

고분고분, 착하게 굴어야지.

면접 때 그런 질문을 받았다. “난폭하게 행동하는 민원인이 있다면 어떻게 응대할 건가요?” 나는 침착하게 대답했다. “민원인이 처음부터 난폭하지는 않았을 것이고, 민원 처리 과정에서 본인이 생각한 것과 달라서 화가 났을 거로 생각합니다. 행동이 난폭하게 되었을 때는 그 이유가 있을 것이기에 민원인의 이야기를 들어보고 화가 난 부분을 파악하여 마음을 먼저 풀어주겠습니다.”

나는 그렇게 착하고 순한, 민원인에게 고분고분한 너무나도 ‘당연한 상담사의 태도’를 가지고 있다는 것을 강조하였다. 면접관들은 흡족한 미소를 지었고 나는 면접관 3명에게 만점을 받아 입사했다.

공공기관에서 민원업무를 담당하는 대부분의 인력은 공무원이 아닌 민간인 근로자이다.

민원이 발생하면 안 되기 때문에, 성과지표에 고객만족, 친절이 평가 요소로 들어가 있기 때문에 나는 친절한 상담사가 되어야 했고, 민원인을 ‘고객’이라고 불렀다.

나의 사용주는 난폭한 민원인 때문에 힘들 경우 회사에서 어떻게 보호해 주겠다는 약속은 하지 않았다. 그저 내가 받는 임금의 대가만큼 고분고분하고 착하게 감정노동자로서 일해주기를 바랐다.

역지사지, 그게 그렇게 쉽지 않죠.

비즈니스 매너와 사회적 가면은 같은 말일까, 다른 말일까. 솔직한 것과 무례한 것은 같은 말일까 다른 말일까.

굳이 감정노동자라고 구분된 직종이 아니라고 하더라도 우리는 어느 방식으로든 타인의 감정에 영향을 받는다. 감정이 태도가 될 때는 더더욱. 그런데 어디 마냥 내가 피해자이기만 할까. 나 역시도 어느 순간에는 가해자의 역할을 하고 있을 수도 있을 텐데.

민원인에게 시달린 어느 날의 나는 독이 바짝 오른 독어처럼 변한다. 분출되지 못하고 억눌려진 감정은 엉뚱한 곳에서 튀어나온다.

민원인과 소통하면서 답답했다가 화가 났다가 뺨을 맞은 듯이 수치스럽고 낮이 뜨거웠다가 슬펐다가 그렇게 수십 가지의 감정이 내 안에 억눌려 있었다.

그러다 점심 식사 후 카페 건물 화장실을 이용하려는데 청소 중인 듯 바닥에 물이 흥건했다. 청소하시는 분이 없길래 나는 들어갔고 화장실 안에 있는데 밖에서 큰 소리가

들렸다. “누가 청소 중에 화장실을 들어가!” 공격적이고 화가 난 말투의 그 문장은 바로 내 안의 그 쌓인 감정에 불을 붙였다. 날카로운 말로 청소 여사님께 되받아쳤다. “청소 중에는 화장실을 이용할 수 없나요? 화장실 이용 자체가 불가능하면 입구에 알림을 해두셔야 할 것 같고, 제가 설령 청소 중에 들어왔다고 이렇게 소리를 지르셔도 되는 건가요? 제가 관리사무소 가서 확인해 볼게요. 청소 중에 화장실 이용했다고 이렇게 하셔도 되는 건지요.”

맙소사, 지금 내 모습, 나를 흠씬 두들겨 팬 민원인과 다를 게 무엇이란 말인가. 청소 여사님의 오후는 어땠을까. 집에 가서 나처럼 울지는 않았을까. 사실 우리 모두 감정노동자인 것을. 나는 몹시 후회했다.

숨기지 않고 조절할 수 있다면 좋겠어.

직업상담사의 특성상 계약직이 많았다. 나는 오랜 기간 계약직을 전전하다가 아주 운이 좋게 이 회사에 정년이 보장되는 공무원으로 입사했다. 정말 소중한 직장이었다. 4번의 유산 끝에 얻은 아이에게 좋은 엄마가 되는 것도 나의 소망이었지만, 좋은 직업상담사로서 직장에서 잘 기능하는 사회인이 되고 싶은 것도 나의 절절한 꿈이었다. 계약직으로 근무할 때도 직업상담사 2급, MBTI 전문 강사, 창업 보육 매니저, 사회복지사 1급을 재직 중에 취득했다. 공무원으로 입사 후에도 직업상담사 1급, 임상심리사 2급도 취득했다. 구직자들은 심리적인 어려움도 함께 겪고 있는 경우가 많았기에 나는 그런 부분도 지원할 수 있는 상담사가 되고 싶었다. 정부에서 창업자들과 소상공인을 지원하는 프로그램이 다양해짐에 따라 창업 전과 후의 과정에도 도움을 줄 수 있는 상담사가 되고 싶었다.

나는 감정노동자로 근무하면서 오로지 감정을 소진하기만 한다고 생각하지는 않았다. 어떤 구직자는 감사하다면서 집에서 담근 고추장을 가져다주시기도 했고, 어떤 구직자는 첫 월급날 그 기쁨을 함께 나누어주기도 했다. 그럴 때 나는 ‘월급’과 더불어 ‘따뜻함’을 수당으로 받는 느낌이었다.

얼마나 행복한가, 직장이 ‘일터’가 아닌 ‘삶터’라는 기분이라니. 그렇게 감정을 숨기지 않고 조절하면서 일할 수 있으면 참 좋겠다고 생각했다. 나의 웃음과 친절이 사회적 가면에 의한 것이 아니라 아이의 눈에 비쳤던 진정한 “예쁜” 것이기를 바랐다.

통제가 아닌 관리, 우리 함께 같이.

공공기관인 사업주와 민원인, 그리고 상담사 중 누가 갑이고 을일까.

우리는 각자의 필요로 인해 존재한다. 공공기관은 민원인의 필요로 존재하고, 민원인은 대한민국 국민의 의무를 성실히 이행하며 서비스를 받을 권리를 가진다. 상담사는 공공기관을 대신하여 이 서비스가 원활하게 제공되도록 노력한다. 상담사는 감정을 소진하는 게 아니라 나누고, 민원인은 감정을 태도로 표현하지 않고, 사업주는 통제가 아닌 관리를 한다면 우리, 함께, 같이 좀 더 평화로워질 수 있지 않을까.

아마도 감정노동자인 나와 민원인, 그리고 감정노동자의 사용주가 함께 풀어가야 할 숙제인 듯하다. 그 풀이 과정은 지난한 여정이 되겠지만 도착지가 있었으면 좋겠다.

그리고 어느 날엔가 민원인에게 이런 말을 듣는 상담사가 되고 싶다.

“상담사님, 웃는 얼굴 정말 예뻐요.”

어리고 어린 감정노동자가 겪어야 하는 일

송가연

어린 감정노동자들은 남들보다 빨리 어른이 된다. 어리다는 것을 약점 삼아 어른의 권력을 이용하는 사람들이 많기 때문이다. 단단해지기 위해서는 이런 권력 앞에서도 굳건할 수 있도록, 빨리 어른이 되어야 한다.

어린 나는 나이의 숫자로 성인이 되면서 감정노동을 시작했다. 편의점, 호프집, 패스트푸드점에서 일하게 되었다. 그렇게 점점 단단해지고 잔기스도 많아지는 어른의 마음을 가지게 되었다.

사실 편의점은 혼자 일하기 때문에 손님들만 잘 대하고 주어진 일만 잘하면 되지만, 최저 시급을 주지 않는 경우가 많고 사장님과의 갈등이 잘 일어나는 곳 중 하나이다. 지난 이야기이지만 나도 최저 시급을 받지 못했다. 내 실수이긴 하지만 30분 정도 지각했을 때는 시급보다 급여가 더 깎였던 경험도 있을 정도였으니 말이다. 지금 생각해 보면 어른이 되어서 참, 마음이 넓지 못했던 사장님이었던 것 같다. 그리고 그때는 나도 어려서, 그런 일이 당연한 건 줄 알았다. 어른이니까 당연히 맞는 줄 알았다. 어린 감정노동자는 윗사람의 눈치도 같이 봐야 한다. 고객 눈치는 말하면 입만 아프다.

어린 감정노동자는 같이 일하는 또래, 동료들의 눈치도 함께 봐야 한다. 보통 스무 살에 아르바이트를 시작하게 되면 들어가는 곳마다 내가 막내가 된다. 일머리가 있으면 괜찮지만 나에게 일머리는 없었다. 내가 생각해도 내 일머리는 없었다. 같이 일하는 또래는 내가 답답했는지 대놓고 욕설을 뱉기도 했다. 일머리도 없었지만, 마음의 상처에 대한 면역도 없었다. 마음도 매우 여렸고 단단해지지 않았을 무렵이었다.

물렁 하다는 것, 여리다는 것은 스펀지처럼 빨아들이는 힘이 좋다는 것이다. 그 욕설을 그대로 받아들였다. 누군가 화를 내면 모두 내 잘못이었다. 모두 내 탓이었다. 곧이곧대로 받아들였다. 어려서, 어리니까 편하다고 하지만 그냥, 어리니까 어떤 말이든 할 수 있다.

결국 얼마 못 가 일을 그만두게 되었다. 자존감이 많이 낮아진 상태에서도 나는 돈이 필요했다. 용돈도 용돈이지만, 부모님은 타지에서 대학 생활을 하는 내 생활비를 대줄 만큼

넉넉하지 않았으니 말이다. 무조건 돈은 벌어야 했기 때문에 또다시 시작한 패스트푸드점 아르바이트는 나에게 새로운 경험과 좋은 동료를 가져다주었다.

“죄송합니다”

초반에 시작할 때는 실수도 많이 하고 탈도 많았다.

패스트푸드점이 은근히 할 일도 많고 외울 것도 많다. 그래서 동료들한테나 손님들한테다 ‘죄송합니다’를 입에 달고 살아야 한다. 점장님은 ‘죄송 가연’이라는 별명을 지어주기도 할 정도로 죄송할 일이 많았다. 다행인 건 그냥 별명이 아니라 애칭이었다. 꽤 따뜻하신 분이였다.

이 애칭에서 알 수 있듯, 그전에 일했던 곳과는 다르게 실수에는 욕설이 아닌 피드백과 괜찮다는 말이 돌아왔다. 같이 일하는 동료들을 힘들게 하고 싶지 않았기 때문에 열심히 일을 배웠다. 남들보다는 조금 느리게 일을 배우긴 했지만, 나중에는 새로 들어오는 사람들을 가르쳐주고 격려해 줄 만큼 실력이 늘었다. 그렇게 이곳에서 3년을 일하게 되었다. 대학 내내 생활비를 벌어서 줄 만큼 벌어도 꽤 괜찮았으며 그만두고 나서도 보고 싶다는 연락을 하는 동료들, 아니 좋은 친구들이 생겼다. 정말 많이 의지했고 함께 일할 때를 떠올리면 좋은 추억이 가득하다. 새로 들어오는 동료들이 종종 실수하더라도 어렸던 나의 모습이기 때문에 잔소리보다는 응원을 덧붙였고 그들이 성장하는 모습을 보면 괜히 흐뭇해지기도 했다. 그 모습들은 나를 뿌듯하게 했다.

이유 없이 화를 내는 고객들을 상대할 때는 눈물을 보이는 나날들도 많았다. 나는 만만한 알바생 그뿐이니까 말이다. 음식이 똑딱하면 만들어지는 것도 아닌데 빨리 가져오라며 소리칠 때는 그냥 얼어 버리고 말았으며, 영수증을 나에게 던지거나 내가 제공해야 할 서비스 이외인 것들을 요구하는 일들은 현명하게 대처하지 못한 내가 너무 미웠다. 잘못은 그들이 했는데, 나는 나를 미워했다. 나중에는 이것조차 면역되었는지 괜찮아졌지만, 한편으로는 씁쓸했다. 상처받는 일이 익숙해졌다는 의미니까. 다른 어린 동료들 대신 상처받기를 자처할 때도 있었으니까.

이제는 ‘맑은 눈의 광인’이라는 말이 붙었을 정도로 어지간한 일에는 쉽게 무너지지 않게 되었다. 어린 날의 감정노동 끝에는 ‘배움’이 남았다. 또래보다 좀 더 성장할 기회가 되었고, 남의 감정을 좀 더 살필 수 있는 능력이 생겼다.

‘난 어디 가서 저런 짓 안 해야지, 나는 좀 더 성숙하게 말해봐야지’

폭신폭신한 쿠션어를 할 줄 알게 되었고, 다른 동료를 보살필 수도 있게 되었다. 술 마신 고객들은 감정을 배제하고 볼 수 있게 되었고, 나에게 친절한 고객들에게는 더 큰 친절을 베풀 수 있게 되었다.

하지만 다른 한편으로는 조금 아쉬운 나날들이 많다. 어린 나에게 큰 상처들을 남긴 것 같다. 감정노동은 내가 성장할 수도 있었지만, 지금의 나는 아직도 남의 눈치를 많이 보고, 쉽게 나서지 못하는, 종종 해보는 직종 검사나 성향 검사에서는 평균보다 낮은 자존감 수치를 보이기도 한다. 어린 날의 상처들 덕에 지금의 나는 비교적 단단해졌지만, 간혹 떠올린 그때 나의 모습은 애잔할 뿐이다.

이제 카페나 식당에 가면 나보다 어린, 앳된 모습의 어린 감정노동자들이 보이기도 하며, 내 또래가 많이 보이기도 한다. 그들은 내 고객이 되기도 하고, 내가 그들의 고객이 되기도 한다.

조금 더 성숙하게 그들을 대할 수 있다. 나도 그들의 모습을 하고 있고, 그들도 나의 모습을 하고 있다. 덜 상처받았으면 한다. 감정노동자를 좋은 감정으로만 대해주었으면 한다. 고객도, 사장도, 자기 자신도 말이다. 다들 그런 때가 있다. 어릴 때가 없는 사람은 없으며, 신입 시절은 누구나 거치게 된다.

“그땐 그랬지”

나의 모습을 하고 있는 어린 감정노동자 모두를 응원한다.

살고 싶습니다.

이가영

나는 현재 아파트 관리사무소에서 일하고 있는 서무이다.

회계업무를 제외한 모든 서류 업무와 물품관리 등 관리사무실의 살림꾼이며, 아파트에 거주하는 입주주민들의 민원 응대를 대부분 도맡고 있다. 말단직원인 서무는 아파트 커뮤니티에서는 흔히 자조적인 표현으로 “서러워서 서무”라고도 불리곤 한다. 나는 막내고 만능 일꾼이다.

관리사무소는 일반 회사와는 느낌이 다르다. 내 기준으로 상사가 굉장히 여럿이다. 사무실 내에서 나보다 직책이 높은 상급자가 있고 입주민 중에서 투표로 선출된 동대표가 있으며, 아파트마다 자치 운영으로 직접 고용하는 곳과 주택관리업체에 위탁하여 간접 고용하는 곳이 있는데 내가 일하는 곳은 주택관리업체에 위탁하여 해당 업체에 소속되어 있는 상태로 본사라고 부른다. 내 위치는 갑도 아니고 을도 아닌 병의 입장이다.

첫 직장도 아니고 개인병원, 백화점, 식당 등 서비스업과 일이 정말 많아 주말 근무에 새벽까지 야근도 했던 설문조사 업체 사무직까지 나름 여러 가지 경력이 있어서 관리사무소에서 입주민을 응대하고 서류 업무도 잘할 자신이 있었다. 그런데...

#2019년

입사한 지 몇 달이 채 되지 않았을 때 당시 동대표 감사가 소장실에서 관리소장님과 담소를 나눈 후 나오셨고, 당시 나는 입주민에게 걸려 온 전화를 받던 중이었다. 통화 중인지라 자리에 앉은 채로 “안녕히 가세요~”라고 인사를 했다.

갑자기 그 사람이 화가 잔뜩 난 표정에 거친 발걸음으로 나에게 다가왔고 전화 응대가 끝나 전화를 끊은 참인 나에게 손가락질하며 노발대발했다.

“너는 가정교육도 못 받았냐? 어른이 나가는데 인사도 안 하고 그게 어디서 배워먹은 버르장머리냐? 못 배워먹어서는”

나는 당황했고 내 옆자리 직원이 “이 친구가 인사했는데 목소리가 작아 못 들으셨나 봐요~ 화 푸셔요~” 하며 상황은 끝이 났지만, 충격은 쉽게 가시지 않았다. 그 이후에 전화 받는 중이어도 일어나서 인사했다.

당시 신입이라 업무에 정신이 없어서 내가 잘못했다 생각하며 나를 깎아내리고 낮추는 말을 온전히 받아들였다. 내 마음에 큰 생채기가 났다.

#2021년

입사한 지 2년이나 지났고 나름대로 익숙해졌다고 생각했는데 그도 아닌가 보다.

직접 대면하는 게 아니라 전화로 대화하다 보니 얼굴이 보이지 않는 목소리뿐인 나는 오늘도 입주민의 감정 쓰레기통이 될 뿐이다.

내가 일하는 아파트는 준공한 지 20년이 넘어 전체 인테리어 공사를 하고 들어오는 경우가 많다. 너무 이르거나 늦은 시간은 공사를 자제시키고 특히 소음이 크게 발생하는 날은 안내문에 써 붙이라고 하며 이웃에게 양해를 구하라고 한다.

코로나 시국이다 보니 낮에 집에서 원격수업하는 학생들이나 재택근무를 하는 직장인이 많아져서 공사 소음만 발생해도 민원이 폭주한다. 원격회의 업무를 해야 하는 입주민이 있으면 업체와 상의하여 소음 시간을 조율하기도 한다. 코로나 때문에 전 세계가 뒤숭숭하여 사람들은 고슴도치처럼 뽕뽕뽕 날이 서 있다.

“아 XX 시끄러워 죽겠네. 관리사무소에서 공사를 금지해야 하는 거 아니야? 이렇게 큰데 소리 안 들려? 진짜 XXXX. 맨날 시끄러워 집에 있을 수가 없네. 관리사무실에서 조치도 안 해?”

그 동에서 공사만 하면 흥분하여 욕설을 섞어가며 나에게 화풀이하는 사람이 있다. 하필 지난달에도 한 달 넘게 공사했는데 이번 달에 또 다른 층에서 공사한다.

특정 시간대를 피해달란 것도 아니고 그냥 소음 안 나게 하라고 한다. 나는 이 전화를 끊을 수가 없다. 한참 동안 폭언을 들으며 죄송하다고 미안하다고 사과했다.

모든 입주민이 그런 것은 아니다. 전화 받자마자 “고생하시네요~” 라며 인사해 주는 분들과 내 업무를 했을 뿐인데도 고맙다며 인사해 주시는 마음이 따뜻하고 좋은 분들도 있다. 하지만 무작위로 걸려 오는 전화가 화가 잔뜩 나서 나를 아프게 할 사람일지 분간이 되지 않기 때문에 전화벨이 울리는 소리만 들어도 이젠 심장이 두근두근 터질 것 같다.

2년 차의 나는 자기 전에 안정제와 수면유도제를 먹고 잠이 들고 낮에는 불안장애약을 먹기 시작했다.

#2023년

오늘도 힘든 하루가 시작된다.

“니 월급이 다 내가 내는 관리비에서 나오는 거야. 관리사무소는 입주민을 편하게 하려고 있는 곳인데 그것도 못 해줘?”

관리사무소의 업무가 아닌 외부 일인데도 본인이 원하는 것이 이루어질 때까지 끝까지 말꼬리 잡고 시비조로 물고 늘어진다... 고통스럽다.

언제든지 화나거나 불쾌하면 때리러 오는 샌드백이 된 것처럼 느껴진다. 천장에 묶여있어도 망가지지도 못하고 그대로 얼어맞아야 한다. 상대방이 불합리한 요구를 하고 내가 옳다 하더라도 사과하고 고개 숙여야 하는 것은 나였다. 어느 순간부터 나는 인격체가 아닌 함부로 해도 되는 물체가 되어버렸다.

2000년대 초중반 잘못된 것은 고객이어도 매장에서 난리 치고 욕박지르면 조용히 시키고 매장에서 내보내기 위해 서비스를 건네주면서 이 시대의 진상들은 점점 진화해 버렸다.

진상 고객 한 명이 행정복지센터, 식당, 병원 등 직원 여러 명의 가슴을 찢어발기고 고통스럽게 하고 있다. 결국, 목소리 큰 사람 마음대로 되는 경우가 많으니까 어느 순간부터 자기들은 무조건 옳다며 상대방의 마음을 짓밟는 사람들이 많아졌다.

카페에서 1,500원짜리 커피를 마시면서도 내가 서비스를 돈 주고 산 거니까 직원을 막 대해도 된다는 갑질이 어느 순간부터 정당화된 것 같다. 자신은 살면서 실수 한 번 하지 않았다는 듯이 역지사지의 마음 없이 단 1원도 손해 볼 수 없다는 진상이 마음 약한 사람을 짓밟고 있는 대한민국은 천민자본주의로 만연한 나라가 되었다.

#나를 살리자

2024년 공무원이 악성 민원 등의 고통으로 자살한 기사가 눈에 계속 들어온다. 죽기 전까지 고통받았을 공무원들의 마음이 절절히 이해 가고 가기 전까지 얼마나 고통스럽고 힘들었을까, 평생직장 아니냐고 참고 버티라고 하는 주변 사람들의 말에 하루하루 겨우 버텨가며 얼마나 많이 아팠을까?

상처는 무뎌지는 게 아니라 점점 덧나고 있다. 가슴 한가운데가 뽕 뚫린 듯 눈물샘이 폭포와 연결된 듯 눈물이 난다. 퇴근하고 집에 와서도 말 수가 줄어들고 잠들기 위해 눈을 감으면 다음 날 깨어나지 않았으면 한다. 더는 버티지 못할 것이란 예감이 강하게 든다. 사직서를 제출했다.

‘힘든 순간은 시간처럼 흘러갈 거고, 나는 다시 설 수 있을 거야.’

괜찮다고 잘 해왔다고 되뇌며 상처받은 가슴속의 나를 안아주고 아껴주려고 한다.

#대한민국에서 일하며 고객을 상대하는 모든 분에게

매 순간 최선을 다했다면 너무 자책하지 마세요.

힘든 순간 자신을 너무 몰아세우지 마세요. 가끔은 쉬어갈 시간도 필요합니다.

당신은 소중한 사람입니다. 항상 감사합니다. 행복하세요.

새봄

이새봄

입사한 지 얼마 안 되었을 때 받았던 한 통화가 7년이 지난 지금도 잊히지 않는다. 그는 단돈 2만 원을 받기 위해 이미 고인이 되신 나의 어머니를 두 번 욕되게 만들었고 내 가슴에는 아물지 않는 생채기를 내고서야 전화를 종료했다.

나는 그 전화를 받았을 때는 아직 멘토가 있는 교육생이었다.

3개월간의 긴 교육을 받고 3개월의 훈련기간이 끝나기 전이었다.

자동차 사고접수와 고장출동에 대해서 접수하는 방법을 배웠고, 무어라 말해야 하는지 회사가 지정하는 수많은 멘트를 외워야 했다.

나는 콜센터 경험이 없는 정말 아무것도 없는 무지한 상태라 그 모든 것이 너무 신기하고 새로 배우는 일이 재미있기도 했지만, 사고와 직결된 위급한 상황인 것에 무게감을 느끼며 열심히 배워갔다. 하지만 아무도 내게 가슴에 난 상처를 아물게 하는 방법에 대해서는 알려주지 않았다.

그 민원인은 2만 원을 얻기 위해 나에게 모욕을 주며 ‘니 애미는 너 같은 걸 낳고 미역국을 먹었냐, 니 애미도 참 불쌍하다. 아마 곱게 죽지는 못할 것이다’라며 악담을 퍼부었다. 나는 태어나서 처음 듣는 욕설과 모욕에 대한 충격으로 아무 말도 못 하고 너무 분하고 억울하지만, 손만 부들부들 떨고 아무런 대응도 하지 못했다. 겨우 전화를 종료하고 화장실에서 혼자 오랜 시간 혼자 울었다. 긴 시간에도 마음이 진정되지 않았는데 팀장한테 전화가 온다. 어디 있냐고 왜 이렇게 오래 자리를 비우냐는 소리에 대답도 제대로 못 하고 발갳게 부어오른 눈을 진정하려고 찬물로 세수하고 사무실로 복귀했다.

팀장은 내 빨간 눈을 보고도 오래 자리 비우면 안 된다고 콜이 이렇게 밀리는데 빨리 자리에 앉아 콜수용 하라고 어깨를 밀어 자리에 앉히며 나를 내리눌렀다. 나는 울음 섞인 목소리로 퇴근할 때까지 전화를 끊임없이 받았다.

그 뒤로도 나는 욕설을 하는 고객과 통화할 때면 놀란 심장을 스스로 진정시키며 주먹을 짹 쥐고 통화를 이어 나갔다. 누군가가 그랬다. 마음에도 굳은살이 생기면 무뎌지는 날이 온다고. 이 말을 떠올리며 나도 언젠가는 무뎌지 넘어가는 날이 올 거라는 바보 같은 희망을

품고 교육생이라는 타이틀을 떼어냈다.

그렇게 7년이라는 시간이 흘렀다.

내 마음은 생채기투성이다. 오래된 상처들과 새로 생긴 상처들로 너덜너덜해진 상태이다. 지금도 아무도 마음의 상처를 치료하는 방법을 알려주지 않는다.

기억이라는 것은 시간이 지나면 희미해지기도 하고 아주 기억이 안 날 때도 있다.

하지만 기억과 다르게 마음의 상처는 그 기간이 오래되었든 아주 최근이든 상관없이 바로 어제 일처럼 선명한 아픔이 저릿하게 움틀거린다.

이제는 너무 너덜너덜해진 마음은 작은 충격에도 쉽게 눈물이 터져버린다.

그렇게 나는 7년 전과는 다른 아주 작은 사람이 되어버렸다.

나의 가장 큰 장점인 늘 긍정적인 태도와 웃음을 모두 빼앗긴 채 빈껍데기만 남겨졌다. 깡통처럼 텅 빈 속은 작은 소리에도 더 큰소리와 울림으로 되돌아와 내 가슴을 세게 쳤고, 가슴의 생채기만 늘어났다. 점점 나는 나 자신이 아닌 것 같고 내가 어떤 사람이었는지 기억이 나지 않았다. 그런 나 자신이 점점 싫어졌고 처음으로 나는 우울감이 무엇인지 사무치게 알아버렸다.

무기력했다. 숨 쉬는 것조차 버거워 점점 아무것도 하지 않게 되었고 겨우 일어나서 출근하는 일만이 내 일상의 모든 것이 되어버렸다.

어느 날은 출근하다가 교통사고라도 나서 회사에 못 가게 되었으면 하는 생각을 하게 되었다. 그리고 또 어느 날은 내가 그냥 여기서 죽으면 아무도 나한테 욕을 하지 못할 텐데 하는 생각까지 하게 되었다. 나는 이런 생각을 멈출 수도 없었고, 회사에 출근하지 않을 수도 없었다.

생계라는 무거운 짐이 뒤에서 나를 밀고 있었다. 이제는 민원인이 아닌 나 자신이 스스로를 욕하고 있었다.

우울증이었다.

그래도 내 겉모습은 변하지 않았다. 남들 보기엔 평범한 삶을 살고 있고 매일 출근하며 어쩌다가 친구를 만나고 웃고 떠들다가 집에 돌아온다. 미디어 매체에서 보던 우울증은 이런 것이 아니었는데 겉모습도 변하고 생활반경도 좁아지고 히스테릭해지며 아무것도 못 하던데... 이게 우울증이라고? 하며 자신도 믿지 못했다. 우울증이라는 것이 병이 아니라고 생각해서 그랬는지도 모르겠다. 내 감정을 내 상태를 알면서도 아니라고 부정했다.

생전 처음 겪는 감정의 소용돌이였다.

내 생각이 통제되지 않았다. 나는 망망대해를 헤매며 지속해서 스스로를 괴롭혀 결국 심해로 가라앉기를 수십 번 반복했다.

이제는 회사가, 악성 민원이 문제가 아니었다. 나 스스로가 문제였다. 내 생각의 꼬리를 끊어버릴 수가 없었다. 나는 깊은 늪에 목까지 잠긴 채 입술만 움직일 수 있는 아주 무기력한 상태였다. 알면서도 모르는 척한 건지 자신을 돌볼 마음의 여유가 없는 건지.

아니다 둘 다였다. 그냥 인정하기 싫었다. 내가 우울증이라니. 스스로 우울증이라는 것도 인정할 때까지도 많은 에너지를 소모했다. 인정 후에는 나 자신을 되찾기 위해서 퇴근 후에 많은 노력을 했다.

내 모든 취미생활을 다 복기하며 양초 만들기, 보석십자수, 석고방향제 만들기, 연극, 뮤지컬 관람, 등등 모든 신경을 다른 곳으로 돌려봤다. 하지만 그것은 정답이 아니었다.

나는 자신을 되찾지 못했다. 취미생활은 내 정신을 더 멀리 보내기 위함이었다. 나는 정신이 건강하지 못했음을 끝까지 인정하지 못했다. 불안정한 내 마음은 아무것도 담아내지 못했다. 다시 돌아봐야 했다. 나는 어떤 상태인지 내가 어떤 감정인지, 나는 무엇을 하고자 하는지. 아무리 생각해 보아도 나는 거창한 것을 바라는 것은 아니었다.

나는 그냥 원래의 나로 돌아가고 싶은 것이다. 그런데 아무도 그런 방법은 알려주지 않았다. 회사는 아직도 민원인 응대하는 방법도 제대로 알려주지 않았다. 그런데 나는 어떻게 해야 나를 되찾을 수 있을까.

나는 그저 걸었다.

모든 생각을 잘라내지 않고 계속 해서 걸었다.

아무 생각도 들지 않을 만큼 힘들어도 또 걷고 걸었다.

그렇게 1년 동안 걷다 보니 나는 몸이 건강해졌다. 마음도 건강해졌다.

누가 날 고쳐주지 않았지만 나는 완전히 나로 돌아왔다.

그렇다고 회사에서 욕설하는 고객이 없는 것은 아니다. 예전이랑 다를 바가 없다.

나만 원래대로 돌아왔다. 마음의 굳은살은 생기지 않았지만, 상처들은 나아지고 있었다. 그가 나에게 욕설한 것에만 몰두하다가 내 마음은 무슨 소릴 하고 있는지 돌아보지 않았다. 그가 왜 그렇게 욕설과 모욕을 나한테 퍼붓는 걸까만 집중하고 정작 내가 하고 싶은 말은 스스로 듣지 못했던 것이다.

나는 어떤 말이 하고 싶었는지 나는 어떤 사람인지 내가 얼마나 재미있고 즐거운

사람인지는 잊게 만드는, 순간적으로 온몸이 경직되는 욕설에만 집중하고 내가 ‘아무 잘못 없는 것은’ 잃어버린 것이다. 나는 아무런 잘못을 하지 않았음에도 모든 잘못을 내 안에서 찾게 되었다. 그렇다 나는 그냥 내 직장에서 일을 하고 있을 뿐인데 나는 잘못이 없다라는 것을 망각한 것이다. 수치스러운 모욕과 무분별한 욕설에 나는 무방비한 채로 정신이 마취당한 것이다.

회사는, 팀장은 모두 내 잘못이라고만 말했다. 그 누구도 욕설한 이가 잘못했다고 말해주지 않아서 나는 깨닫지 못한 것이다. 간절한 이 사실까지 돌아오기까지 너무 많은 에너지와 감정을 쏟아버렸다.

나는 잘못이 없다. 욕설한 이가 잘못이다.

나는 이 글을 쓰면서 나와 같은 감정노동을 하는 동료들에게 알려주고 싶다.

당신은 잘못이 없다.

그저 열심히 일하고 있을 뿐이다.

잘못은 성실한 당신에게 욕설하는 이가 잘못된 것이다.

꼭 이 말이 전해져서 그대의 마음에 봄이 오길 바라본다.

나는 그렇게 매일 전달하는 내 이름처럼 또 새로운 봄을 맞이했다.

나는 ‘나’인데 ‘나’를 찾을 수 없던 기억들

이윤정(가명)

지난 3월, 같은 직종의 교육복지사님들과 노동인권교육을 받았다. 생소한 교육이라고 생각되었는데, 정말 유익한 시간이었다. 평범한 단어가 새롭게 와 닿아 나에게 주는 의미를 깨닫게 해주었고 직장생활에서 필요한 현실적인 교육이었다. 진행해 주시는 강사님도 기본적인 이해를 바탕으로 개념, 중요 내용을 잘 설명해 주셔서 이해가 쉽고 노동의 가치를 잘 알게 되었으며 향후 내가 가질 수 있는 권리에 대해 잘 알 수 있었다. 모든 노동은 존중되어야 하며 곧, 법으로 보호받고 우리의 권리를 보장받아야 한다고 생각되었으며 노동인권센터에 감사함을 느꼈다.

교육을 마치고, 과연 나는 이러한 권리를 보장받고 있으며, 12년 5개월 차(약 150개월) 교육복지사(공무직)로서 학교 현장에서 나의 업무를 통해 몸과 마음의 건강한 행복을 느끼고 있는지, 여러 날을 고민과 생각들로 잠을 설친 것 같다.

학교는 모두가 알다시피 학생, 학부모, 교직원 등 모여 함께 일을 하는 곳이다. 하지만 교육복지사는 학생, 학부모, 교직원 이외에도 지역의 다양한 기관들과 네트워크를 형성, 친밀한 관계를 통해 학생 맞춤형 지원을 위해 노력해야 하니 업무의 양이 상당하다. 이런 관계 형성을 통한 나의 눈높이 상담, 경계, 관계는 어느 선이 한계인지 모르고 어디에 정착해서 일을 해내야 하는지도 어려운 경우가 많다.

지금까지 살아오면서 몇 가지 기억에 남아있는 사례들이 내 감정과 이성의 조합으로 나를 버티게 했다. 또한 이런 경험들은 내 삶의 균형이 중요함을 깨닫게 해주었고 나도 더불어 성장하게 된 것 같다.

네~ 도와드리겠습니다~~ 어떤 점이 어려우실까요? 어떤 상황이 너를 화나게 했니? 슬프거나 힘들 때 언제든 이야기하렴! 등등을 입에 달고 살지만, 정작 내가 힘들 때 위로와 도움은 얼마나 받았으며 누구에게 힘들음을 이야기하며 지내왔는지... 지난날들을 돌이켜 생각해 본다.

2011년 10월 00초등학교에 입사하면서 익산에서 대전까지 대중교통을 이용하여 출·퇴근을 3개월 정도 해야만 하였다. 내가 원하고 하고 싶어 선택한 복지사 업무이었지만 사람들과의 관계가 어렵고 힘들어 그만둘까? 여러 번 좌절에 고민했다. 그래도 꼭 참고 눈물로 버티며 ‘언젠간 나에게도 꽃길이 열리겠지’라고 ‘희망’이라는 두 글자를 마음속 깊이 품고 지냈다. 복지사업에 대한 나의 부족한 능력들을 인정하고 나의 탓으로 돌리며 긍정의 생각으로 하루하루 견디어 지금의 내가 있는 것 같다. 어쩌면 장거리 통학을 하는 차 안에서 나는 나(마음)를 다스리며 힘을 키우고 있었구나. 라는 생각이 든다.

#1. 어느 날 동글이(가명)가 속옷 차림으로 아파트 복도에 서 있다는 연락을 받고 달려갔다. 엄마한테 꾸중을 듣고 나온 아이, 겨울 날씨에 감기에 걸릴까 염려되어 후다닥 집으로 데리고 들어가 엄마와 대화를 나누었다. 안쓰러운 감정이 복받쳐 오르는데 동글이는 그냥 오늘도 그러려니 하는 모습이라 당황스러웠다. 그날 사건을 듣고 수습하고 학교로 돌아오는데 불안, 걱정, 두려움 등등 내 감정을 바꿀 수는 없지만 침착하게 살피고 나의 자리로 돌아와 또 다른 아이들을 바라보게 되었다.

#2. 선생님과 장을 보러 가는 활동이 있었다. 아이는 이것저것 참 다양한 먹거리를 찾아 여기저기 돌아보며 카트에 물건을 가득가득 담았다. 동글이는 마트에서 신나게 간식·간편식을 고르면서 엄마가 좋아하는 술(소주)을 사고 싶어 하였다. 아이의 엄마는 알코올 중독으로 매일 밤낮으로 술을 벗 삼아 생활하고 있었다. “선생님~ 이거 우리 엄마가 좋아하는 거예요, 요것도 사주시면 안 돼요?” 나는 할 말을 잃었다. 음... 이 상황은 뭐지? 잠시 내 몸은 얼음이 되고 찬물을 뒤집어쓴 것처럼 정신이 바짝 들었다. 물론, 구매는 안 되고 할 수도 없어서 다른 건강 음료로 대체하고 집으로 내려다주었다. 이날은 분노가 올라왔다. 이 분노는 정당한 나의 분노인 것 같다는 생각이 들었다. 동글이의 엄마는 죽고 싶다는 말을 수시로 했으며 시도 때도 없이 전화, 문자로 본인의 힘들고 어려운 가정사를 나에게 토로하면서 극단적 선택에 관한 이야기를 자녀 앞에서 아무 거리낌 없이 난발하는 무분별한 행동을 자주 하곤 하였다. 이런 보호자를 만나 상담을 진행할 때 ‘나’는 어디에도 없다. 바짝 긴장하지 않으면 언어나 행동이 실수할 수도 있어 무척 조심스럽고 신중한 태도로 임할 수밖에 없었다.

#3. 쿵쿵쿵 “선생님~~~ 오늘은 뭐 먹어요?”

요란한 발소리, 헐떡거리는 숨소리, 맛있는 냄새로 하루를 시작하는 교육복지실!! 다른 학생들은 교실로 등교하고 아침 자습, 독서 활동으로 하루를 시작하지만, 우리 통통이는

아침을 먹기 위해 교육복지실로 등교한다. 김치볶음밥, 치즈, 빨간 떡볶이를 좋아하고 쇼미더머니에 꼭 나가 우승해서 할머니를 기쁘게 해드리고 돈도 많이 벌 거라고 아침마다 이야기보따리를 풀어 놓는 통통이...

어느 날, 통통이는 “선생님은 정~~ 말 아름다워합니다.”라고 나에게 말을 건넸다. “그러니? 왜?” 선생님은 엄청나게 요리를 잘하시구요, 화도 안내시구요, 마음씨가 엄청 착하세요.“

”하하~~그래, 맛있게 먹고 수업 시작 전에 교실로 가렴“, ”네, 정말이에요“, ”우리 통통이 많이 컸네. 기억나니? 통통아, 1학년 다니면서 선생님이 날마다 통통이 찾으러 다녔던 거? 온 학교를 다 뒤지고 다녔었는데“, ”그럼요~ 기억나요. 헤헤“ 통통이의 멋쩍어하는 모습이 귀엽고 한편으로는 기특하고 어른스러워 보였다.

통통이는 1학년 입학할 해서 학교에 적응 못 하고, 교실에서는 이유 없이 자주 울고, 방과 후에는 돌봄교실로 운동장으로 헤매고 다녀서 프로그램 참여가 너무 힘들었던 아이였다. 출근과 동시에 시작과 끝은 천방지축 통통이를 챙기느라 바빴고 수업을 마치고 난 후에는 옷을 벗어 놓고 가거나 책가방, 신발주머니 등을 두고 가기가 일쑤였다. 통통이를 챙기면서 나는 ‘나’를 잃고 가끔 멍하니 운동장과 창밖의 하늘을 바라보며 한숨을 내쉬곤 했던 기억이 있다.

부모님의 사랑과 보살핌, 보편적인 감정의 사랑도 제대로 받지 못하고 완고한 할머니의 통제하에 어린아이가 많은 부담을 느끼며 생활했다. 자유롭고 싶어 하는 내적 충동과 화목한 가정에 대한 동경, 외적 자극에 대한 갈등이 어린아이가 감당하기에는 버거워 보이고 안쓰러울 뿐이었다. 엄마와 상담을 진행해 보니 남편과의 갈등, 폭력 등으로 친정에 급하게 피신한 상태였고 심한 경제적 어려움뿐만 아니라 정신적인 충격으로 아이들과 할머니도 멘붕 상태였다. 도움을 주는 기관과 함께 소통하며 긴급한 생계비 지원, 밀린 월세 등 가정이 살아갈 수 있는 실질적인 도움을 주고 지속적인 프로그램을 통해 통통이 가족들과 4년 동안 만남을 이어 왔다.

우리 통통이는 4학년이 되고 동생이 1학년에 입학했는데, 동생을 알뜰살뜰 챙기는 모습이 완전 감동이었다. ‘아침머꼬’에 일찍 동생과 함께 달려오고 전지현, 백종원 등 연예인 흉내로 아침머꼬 활동에 즐거움을 주는 에너지이저로 변신했다. 교실에서도 다른 학생들에게 즐거움을 주고 담임선생님을 웃게 만들던 긍정 대장 통통이!!

내가 다양한 연령층의 사람들을 만나면서 일하는 동안 과연 나를 돌아보는 시간은 얼마나

있었을까? 라는 생각을 해보게 된다. 이 글을 쓰면서 내가 나를 찾아 여행을 다녀온 듯한 즐거운 마음, 스스로 내 마음의 치유가 되어 개운한 기분이 든다.

온정주의적인 태도나 수직적인 제공자로 접근해서 만나는 것은 대상자의 역량 강화라는 교육복지사의 역할에 적합하지 않은 접근이다. 가끔은 힘들고 지치지만 힘을 내어 전진하기를 다짐해 본다.

나는 대한민국 공무원입니다.

정화영

또다시 날이 밝았다. 고막을 깨우는 요란한 알람소리에 아침이 왔다고 짐작했을 뿐, 여전히 방은 어두웠다. 알람이 울려도 쉽게 눈을 뜰 수 없었다. 이 모든 게 꿈이었으면 좋겠다고 생각했다. 눈을 감고 있으면 영원히 깨지 않을 꿈이라고 생각했다. 어떻게 잠에 들었는지도 모를 만큼 기억이 없다. 대충 양치와 세수만 끝내고 침대에 기댔는데 알람이 울렸다.

‘가야 한다. 일어나야 한다.’ 최면을 걸며 무거운 두 다리를 침대 밖으로 겨우 내렸다. 직장과 집까지의 거리는 천천히 걸어서 5분, 그렇게 5분을 꽉 채워 올었다. 그날따라 나도 모르게 눈물이 났다. 닦아도 닦아도 용량이 다 차버린 물컵에 물을 부어대는 것마냥 눈물이 흘러내렸다. 사무실에 들어가기 전, 화장실에 먼저 들러 흐르는 눈물을 꼭 참고 숨을 고르며 애써 웃는 연습을 했다.

‘또각또각’ 나무 바닥 소리를 가르며 사무실에 들어섰다. 가방을 내려놓기도 전에 여기저기서 전화벨 소리가 울렸다. 이제 막 켜진 컴퓨터는 7시 45분을 부지런히 달리고 있었고, 하나둘씩 빈자리가 채워지고 있을 때쯤이었다.

“따르릉따르릉”

“감사합니다. □□□보건소 감염병 대응팀 정화영입니다. 무엇을 도와드릴까요?”

“주사님 어서 내려와 주셔야 할 것 같아요.”

선별진료소에서 근무하시는 선생님의 다급한 전화에 하던 일을 멈추고 아래층으로 내려갔다. “안녕하세요. 제가 선별진료소 담당자인데 무슨 일일까요?”

“아, 내가 확진자랑 접촉했는데 와이프랑 PCR 검사 좀 받을 수 있을까 하고.”

다짜고짜 반말로 본인의 용건을 말하는 그는, 한 50대쯤 되어 보이는 남성이었다. 옆에는 함께 온 그러니까 그의 아내로 보이는 중년의 여성이 팔짱을 낀 채 우리를 보고 있었다.

“아 그러세요. 죄송하지만 현재 정부 지침상 밀접 접촉자로 지정된 분들에 한해서만 PCR 검사가 가능하세요. 혹시 확진자 통해 검사 안내 문자를 받으시거나 보건소에서 검사받으시라고 연락 온 건 없으실까요?”

“그런 건 없고 내가 확진자한테 전화를 받았단니까?? 지침이고 뭐고 PCR 검사

해달라고요. 내가 코로나 다 옮기고 다니면 당신이 책임질 거야? 어??”

그는 이전보다 한층 더 격양된 목소리로 말을 이어갔고, 옆에 있던 그녀까지 합세해 나를 손가락질했다. “아니 행정이 이러니깐 늘상 발전이 없는 거야. 지침대로 일하니까 융통성 없단 소리 듣는 거라고요. 대전에는 선별진료소 줄도 길고 그래서 여기까지 왔는데 안 해주는 게 어딴어! 정말.”

“선생님, 안 해드린다는 게 아니라 우선순위 대상자가 정해져 있어서 증빙자료를 말씀드린 거예요. 문자 받으신 거 있으시면 보여주시고 검사받으실 수 있으세요. 지금까지 그렇게 운영하고 있었고, 다른 지자체들도 마찬가지입니다. 문자 없이 대전 보건소 선별진료소에 가서도 검사 어려우실 거예요.”

내 설명이 다 끝나기도 전에 남자는 잔뜩 성이 난 목소리로 “아 이 아가씨 말 진짜 안 통하네. 당신 상관 누구야. 여기 보건소장 나오라고 해!”라며 위협적으로 소리를 지르기 시작했다.

“선생님, 저희 팀장님께 연락해 주세요.” 이제 더는 내 선에서 해결할 수 없을 것 같아 팀장님을 호출했다. 몇 분이 흘렸을까 팀장님이 내려오셨고 최대한 침착하게 상황을 전달하려고 노력했다. “저희 직원이 설명해 드린 대로 현재 지침상 선별진료소는 우선순위 대상자에 한해서만 PCR 검사가 가능합니다. 필요하시면 가까운 병원 방문하셔서 신속항원검사 받아보시면 될 것 같습니다. 도움을 드리지 못해 죄송합니다.”

팀장님께서 다시 한번 정중히 안내를 드렸으나 중년의 부부는 어떻게든 검사받고 가야겠다는 기세로 밀어붙였다.

“위아래 쌍으로 답답하게 구네. 지침 지침 거리지 말고 검사를 그냥 해 주면 될 거 아니야!!!”

“다른 민원인분들께서도 증빙자료를 갖고 오셔야지 검사 해드리고 있어요. 두 분만 예외를 둘 수는 없습니다. 제가 임의로 정한 것도 아니고 정부에서 선별진료소 운영 지침을 내려주었으니, 저희도 그 지침을 따라야 하잖습니까.”

“에잇 진짜 끝까지 일머리 없게 구네. 아오 씨 진짜. 내가 검사해서 코로나면 당신들 책임져야 할 거야. 단단히 각오해!”

일을 제대로 하라고 내려준 지침인데, 지침대로 일을 한다고 욕을 먹다니…. 똥은 일을 하고도 무능력한 사람으로 취급받는 순간 정말이지 내 안에 남아 있던 단 한 방울의 인류애마저 증발해 버리는 기분이었다.

무방비 상태로 무차별 공격을 당한 나와 팀장님은 기진맥진한 채로 사무실로 올라와

재정비할 시간도 없이 역학조사 전화를 돌리기 시작했다. 역학조사는 코로나 확진자의 현재 상태와 일반적인 정보를 묻는 중요한 업무 중 하나였다. 역학조사를 완료해야지 코로나 확진자가 비대면 진료를 통해 필요한 약 처방을 받을 수 있었기 때문이다.

역학조사 시 가장 우선순위는 고위험군과 혼자 사시는 고령의 어르신들이었다. 확진자가 폭증함에 따라 역학조사 방식도 변화하게 되었는데, 링크를 보내면 확진자 본인이 자기기입식 역학 조사서를 작성하여 모바일로 제출하고 이를 보건소가 확인하도록 시스템이 바뀌었다. 하지만 혼자 생활하시는 어르신들께서 작성하기엔 다소 무리가 있어 유선으로 현재 상태와 정보를 여쭙고는 했다. 뚫어오르는 화를 꾸역꾸역 삼킬 시간도 없이 역학조사를 위해 확진자 할머니 한 분께 전화를 걸었다.

“안녕하세요. ㄹㄹㄹ보건소 감염병 대응팀입니다. 000 어르신 맞으실까요?”

전화만 잘 받아주시길 바랐다. 언제부턴가 그들에게는 우리를 위해 베풀 친절도 상냥함도 남아 있지 않았다고 생각했기에 이번에도 별다른 기대는 없었다.

“아이구 고생이 많지? 응~ 그러~ 나여”

그랬는데… 분명 전화를 받으면 화부터 내야 맞는데 방심한 탓일까? 하필이면 전화를 받은 할머니의 목소리가 한없이 따뜻하고 다정해서 아슬아슬하게 잡고 있던 이성의 끈을 놓치고 말았다.

“아 다름이 아니라… 할머니… 어제 코로나 검사 받으신 게… 양성이나와서요. 그러니까… 코로나… 확진되셔서 연락드렸어요… 약은 처방 받으셨을까요… 몸은 괜찮으세요?” 터져 나오는 눈물을 참으며 어렵게 질문을 이어갔지만, 뒤이어 들려오는 할머니의 한마디에 나는 더 이상 어떤 말도 할 수 없었다.

“나는 괜찮아~ 약도 먹고 괜찮은데 우리 간호사 선생님이 많이 힘들어보이네. 요즘 일이 많지? 어떡한냐 이렇게 힘들어서…”

지금까지 나는 거의 모든 사람에게 죄인이었다. 대부분 사람이 화가 난 채로 내게 전화를 걸었고, 코로나에 걸려 아픈 게 모두 내 탓인 것처럼 온갖 짜증을 내곤 했다. “역학조사서 작성을 완료해야 약 처방을 받으실 수 있으니까, 조금만 참자. 이것만 끝내자.” 항상 나를 달래며 여기까지 왔다.

내가 수백 수천 명의 안부를 묻는 동안 그 누구도 내 안부는 물어봐 주지 않았는데 할머니는 달랐다. 울음을 멈출 수 없어 잡고 있던 수화기를 팀장님께 건넸다. 팀장님께서 달려와 마무리를 해 주셨지만 내 눈물은 멈출 생각이 없어 보였다.

“할머니가 화영주사 걱정을 많이 하시네. 아주 힘들어 보인다고. 고생한다고. 조금 진정 좀 하고 와.”

아무래도 병이 낫나 보다. 언제부턴가 걸려 온 전화를 받는 건 물론, 민원인에게 전화하는 게 무서워졌고, 퇴근 후에는 전화벨 소리가 나를 따라다니며 괴롭혔다.

코로나로 병든 대한민국을 지키느냐고 정작 나를 등한시 했다. 나를 챙길 시간에 확진자 한 분을 더 챙겼어야 했다. 그게 내가 할 일이라고 생각했으니깐 말이다.

그렇다고 크게 바란 건 없었다. 내 설명을 끊지 않고 차분히 들어주시거나 상냥하게 인사를 받아주시고 가끔은 전화 말미에 “고생하십니다. 감사합니다.” 인사 한마디면 충분했다. 보람찼다.

지난 1년 11개월 동안 감염병 대응팀에서 일하면서 겪었던 일화 중 극히 일부만을 보여드렸다. 하루하루가 전쟁 같았다. 코로나와도 싸워야 했지만, 민원인들과도 싸워야 했다. 정부는 그토록 지키고 싶어 했던 국민 중에 공무원은 잊은 듯했다.

처음 본 사람인데 부모님의 안부를 물어보았고, 차마 글로 쓸 수도 없을 만큼 거친 욕설을 들으며 나는 그들의 안위를 살폈다. 그 추운 겨울날 라텍스 장갑 한 장으로 버텼고 땀뻘 언 손에 손소독제 발라가며 코로나 검사를 해 주었을 때, 깊게 찔려 아프다며 주먹을 올렸던 아저씨를 잊을 수가 없다. 정확한 검체 채취를 위해선 면봉을 비강에 최소 10cm 이상 넣어야 하니 불편한 게 당연한데 말이다.

국가의 위기가 곧 나의 위기였다. 지금은 무용담처럼 이야기할 정도로 나아졌지만, 그 당시엔 정말 사는 게 사는 게 아니었다. 그러나 코로나가 한발 물러난 지금도 여전히 국민은 ‘공무원은 국민을 위해 봉사해야 한다.’라고 생각할 것이다. 그렇다. 완전히 틀린 말은 아니다. 그러나 공무원도 국민의 한 구성원임을 잊지 않았으면 좋겠다.

국민의 문화 수준이 높아짐에 따라 그들이 바라는 서비스에 대한 기대도 함께 높아지면서 대한민국 서비스직의 애환이 깊어졌다. 그때도 지금도 확실한 건 결국 서로를 존중하는 문화 없이는 서로에게 상처만 줄 뿐이라는 것이다.

같은 말이라도 감정은 덜고 사실만 더한다면 지금보다 훨씬 더 원활하게, 기분 좋게 문제를 해결할 수 있지 않을까 고민해 본다. 모든 노동자가 각자의 가정으로 돌아가면 누군가의 자랑스러운 엄마이자 사랑스러운 딸임을 잊지 않았으면 좋겠다.

그리고 우리는 코로나도 무찌른 K-민족 아니겠는가. 모두가 두려움에 떨던 감염병도 무찔렀으니, 우리 마음속 깊게 자리 잡은 염증도 하루빨리 치유하길 바란다.

기분이 태도가 되면 안 된다.

천세권

우리는 살면서 많은 상황 속에서 사람들을 만나고 겪게 된다. 나는 그대로일 뿐이지만 상황과 상대방은 늘 달라, 새로움에서 오는 좋은 설렘을 주기도 하지만 맞지 않는 불협화음이 생길 때엔 눈살이 찌푸려진다.

대화를 나눔에서도 논조와 어투, 받아들이는 사람에 따라 ‘아’ 다르고 ‘어’ 다르게 느낀다. 특히 이 부분을 중요시하는 직업은 감정노동자들이라고 생각한다. 어떤 상황에서 메뉴얼대로 응대했지만, 받아들이는 사람에 따라 호불호가 갈리기 때문이다. 그리고 대부분 상황에서 감정노동자에게 문의할 땐 긍정적인 상황보다도 부정적인 상황에서 이루어지기에, 시작부터 대화의 공수가 정해진 느낌도 든다.

나는 마트 시설보안으로 3년간 근무했다. 마트에서 보안업체를 선정하면 고용주의 방향성에 맞추어 안전 · 보안 관련 노동 제공과 안내 역할을 맡게 된다. 특히 내부 고객과 외부고객을 나뉘어 서비스를 제공해야 하기에 꽤나 많은 감정을 소모하게 되었고 삼각형의 중간에서 있던 기억이 난다. 다양한 사람들을 만나는 상황에 놓이다 보니 많은 일들이 있었다.

입사 후 OJT를 마치고 처음 나간 매장 순회 근무 때 한 고객분이 얼굴이 질려서 저에게 도움을 요청했다. “신용카드를 잃어버렸어요”라고 말씀하셨고, “우선 센터에 확인해 보겠습니다. 센터에 없다고 하면 바로 정지 처리하실 수 있도록 도와드리겠습니다.”라고 응대했다. 센터로 고객을 모시고 가서 확인하였는데, 카드가 없어서 우선 전화번호만 적고 추후에라도 찾게 되면 전화하는 것으로 접수한 후에 바로 정지 처리를 도와드렸다. 그러고는 고객 핸드폰으로 카드사에 전화하여 “지금 카드 분실하신 고객분께서 전화가 어렵다. 지금 전화한 쪽은 이마트 직원인데 고객분이 지금 너무 불안해하셔서 일단 고객님의 핸드폰으로 제가 전화했고, 이제 자세한 이야기는 고객님의 인증이 필요하니 고객님의 바쁘드리겠습니다.” 그리고 고객분께서 카드사 직원분과 통화하시라고 바쁘드렸다. 그렇게 해결해 드리고 나니 고객분께서 “너무 감사해요, 카드를 잃어버린 적이 처음이라 어떻게 해야 할지 몰랐는데 멋진 직원분 덕분에 해결했어요”라고 해주셨고 나 역시도 첫 근무라 불안했는데 잘해 나갈 용기를 얻었다.

오늘도 매장을 순회하던 중 무전으로 “2F 패션 매장 고객분이 큰 강아지를 목줄을 하고 돌아다니고 있음. 순회근무자 응대 바람”이라는 요청을 받았다. 이게 무슨 상황이지 하고 2층을 갔더니, 한 여자 고객분이 프렌치볼독을 목줄에 채워 매장을 활보하고 있었다.

“고객님, 다중이용시설에선 애견 동반 시 케이지 안에 넣고 동시 입장이 가능합니다”

“우리 아이가 이렇게 큰데 어떻게 케이지에 넣어요.”

“고객님, 이렇게 큰 강아지는 몰리스 펫샵에 잠시 맡겨두거나 애초에 매장 입점이 불가능합니다.”

“강아지 차별 아닌가요?” (다소 신경질적)

“동물과 인간의 사회적인 합의점에 대해서 조절 못 한 부분은 죄송스러우나 다중이용시설법상 강아지는 케이지에 넣어서 동시 입장이 가능하시고 큰 반려견의 경우에는 몰리스 펫샵 애견 호텔에 맡겨주셔야 합니다.” (난감함과 황당함)

“그 사실을 매장 앞에 안 붙였고 안내가 없었잖아요!” (신경질적인 말투)

“그럼 고객님 저희 쪽에서 잠시 맡아 드릴 테니 연락처를 남겨주세요”

고객은 미덥지 않은 듯 명함을 주고 나에게 강아지를 넘겨주었다. 나는 그렇게 관리자에게 위 상황을 설명하고 관리자는 미친 듯이 웃으며 강아지 산책이라도 다녀오라고 하였고, 나는 팔자에도 없는 우리 돌비고객님을 산책시키며 적어도 서구 사람들의 모든 시선을 받으며 강아지를 산책시키고 전화가 걸려 온 고객에게 다시 강아지를 데려다주며 엽기적인 업무를 끝냈다.

2019년 12월 차가운 겨울 뉴스에선 중국 후베이성 우한시에서 박쥐들로 전파가 시작된 우한 폐렴에 관한 기사가 나왔고, 이때는 코로나바이러스로 우리의 삶이 얼마나 속박이 될지는 아무도 몰랐고, 모두가 웅크리는 기나긴 겨울이 우리의 근무지로 찾아오게 될 줄은 몰랐다.

인구 밀집으로 확산세가 거세다는 발표 이후 ‘사회적 거리 두기’가 시행되고 그에 맞게 다중이용시설에도 방역 수칙 매뉴얼이 전달되게 되었고, 처음엔 마스크 착용 권고로 입점고객에게 응대를 시작하여, 마스크 의무 착용, 온도 체크, QR코드, 안심콜, 수기 명부 작성, 마지막으론 백신 패스까지 이어지게 되었다. 이런 과정에서 정부가 내놓은 이 방안들을 우리는 그저 실행할 뿐이었고, 점점 더 어려워지는 입점 인증을 실행하는 것도 매우 버거웠지만, 고객에게 친절하게 응대하면서 통제한다는 것은 매우 어려운 일이었다.

애초에 통제라는 것이 누군가에게 제한을 거는 것인데, 제한을 걸면서 친절해야 한다는 부분이 참 역설적이라는 생각을 많이 했다.

마스크 권고 착용에서 의무 착용으로 넘어올 때, 매장 출입구에서 마스크를 착용하지 않으면 입점이 불가하다는 멘트를 하였고, 매장 내 순찰도 강화되어 매장 내에서 마스크를 쓰지 않은 고객에게겐 쇼핑이 불가하다고 안내했어야 했고, 매장 내에서 마스크를 쓰지

않은 고객을 놓쳐 다른 고객으로부터 만족센터로 컴플레인이 들어가고 이 내용을 우리가 전달받을 땐 전체적으로 방역에 신경 쓰지 못한다는 프레임이 씌워졌다. 이 과정에서 우리는 많은 비난과 질타를 받았어야 했다.

매장 입구에서 마스크 착용을 이야기할 때 고객이 떼를 쓰거나 때론 폭언과 욕설을 할 때 사법권이 없는 우리로선 매우 난감한 상황도 이어졌고 심할 땐 사법권을 지닌 경찰에게 해결을 부탁할 때도 있었다.

하지만 이는 시작에 불과했고, 발열 체크 의무화가 되어 매장 입구를 바리케이드로 두 줄을 만들어 양쪽에 체온 기계를 두고 고객들을 통제할 땐 가뜰이나 인구 밀집을 피해야 하는데 앞에서 막으면서 더 인구 밀집이 심해진다는 소리와 어차피 밖이 추워서 온도를 재도 낮은 온도가 나오는데 왜 이걸 하냐는 말을 들으면서도 온도 체크를 할 땐 이 정도만 하겠지. 라는 생각으로 했다. 그러나 사회적 거리 두기가 강화되면서 역학조사 목적으로 매장 입장 시 QR코드와 안심콜로 인증을 해야 한다는 권고가 왔을 땐 매번 미팅 때 어떻게 해야 할지 수십 번씩 시뮬레이션했다. 특히 왜 해야 하냐고 생떼를 쓰는 사람들을 제재했을 때 컴플레인이 들어오면 어떻게 해쳐 나갈지에 대한 부분은 계속 이야기했지만, 코로나가 종식된 지금도 아마 이 부분에 대해서는 해결점을 못 찾은 것 같다.

특히 당시에는 스마트폰으로 많이 인증이 이루어지다 보니 정보 취약계층인 노년층과의 갈등이 잦았다. 사실 전화로 해도 되는데, 전화는 통화내역을 확인해야 하다 보니 개인정보유출을 이야기하며 걸고넘어지시는 분들이 많아 일일이 확인이 어려웠고 최대한 QR코드를 하라고 하는 마트 측의 요구사항도 무시할 수 없었기에 이때가 정말 힘들었던 기억이 난다.

이때는 내부 고객 즉 직원들과의 마찰도 잦았는데, 직원들이 퇴근 후 매장에 들어와 쇼핑할 때도 QR코드를 해야 하는데 암체처럼 안 하거나 “우리 직원인데 한 식구 아니냐”, “왜 해야 하냐”는 항의를 받아야 했다. 직원들을 통제하다 “술 먹었냐, 왜 갑자기 하라고 난리냐, 내가 직원인 줄 모르냐” 라는 이야기를 듣기도 했고, 보건복지부 질병관리청에서 “모든 대한민국 국민은 다중이용시설을 이용할 때 해야 한다.”라고 응대 후엔 “직원이 나에게 안 좋은 소리를 하였다.”, “강압적으로 신경질을 내며 체크인하라고 하였다.”라고 보안 팀장에게 민원을 넣었다. 나는 아니라고 반론을 제기했지만, 고객에게 불만을 주었고 친절하게 고객응대를 못 했다는 이유로 사유서를 작성해야 했다.

마지막으로 짧은 기간 실시하였다가 폐지했지만, 시작 날만으로도 엄청난 갈라치기의 서막이 된 백신 패스는 시작부터 많은 기자가 매장 입구에서 스포트라이트 진을 치고 있었다. 첫 고객 입점부터 백신 패스를 하지 못해 입점이 불가하다는 안내 이후에 한

할머니가 드러눕기 시작했고, 이 상황에서 단순히 기계처럼 통제해야 하는 보안 직원과, 백신 부작용과 정보 취약계층으로써 백신 패스를 이용하기 어려운 노년층과, 기관에서 제일 먼저 제재를 가하는 대형마트, 삼박자가 맞아떨어진 아주 좋은 뉴스 생산에 기여를 한 백신 패스 도입 이후의 첫 근무를 아직도 잊지 못한다.

보안업을 하면서 매장 내 로스 관리와 통제를 해야 하는 직업이다 보니 상대방에게 때로는 통제감에 불편감과 의심을 주어서일까.

고객들에게 안 좋은 소리를 들었고 때론 맞서기도 했지만, 서비스업의 숙명 상 고객에게 화를 내고 불편한 점을 준다는 것은 있을 수 없는 일이기에 나를 소진하면서 매 근무마다 태워 넣었던 기억이 난다.

미팅 시에는 “도둑에게도 친절해야 하는 것이 우리다”라고도 했기에 절도 의심이 들면 어떻게 응대해야 하고 ‘혹시나 안 훔쳤으면 어떻게 되는 거지’라는 대한 생각을 하며 다녔다. 조심스레 아무리 친절하게 응대해도 본인이 훔쳤든 안 훔쳤든 기분이 나빠 길길이 날뛰면 그 상황에 대해 통제할 방법도 없고 늘 사과만 해야 했다.

특히 통제하면서 참 많은 갈등을 빚었다. 내부 고객 즉 직원들도 출근 시에 직원 동선 통과할 때 본인이 직원이라는 걸 인증하기 위해 전자사원증이나 명찰을 보여주어야 하고, 방문객의 경우 출입명부 작성 이후 출입증 발급 절차 뒤에 착용해야 하는데 매번 오는 곳이라 그런지 매너리즘에 빠져 안 하는 사람들이 많았다. 이 사람들에게 인증해야 한다고 통제했을 때는 무례하게 다가오고, 옳은 소리를 하면 또 팀장한테 고자질해서 사유서를 작성하게 하니, 그 구조가 너무 원망스러웠다.

“가는 말이 고와야 오는 말이 곱다.”

감정노동을 하는 사람이라면 많이 접해봤을 말이다. 하지만 가는 말이 고와도 듣는 사람에 따라 다르고, 애초에 말하는 사람이 뼈를 경우엔 듣는 사람이 더 거북할 상황이 생기기도 한다. 상담원도 친절해야 하고 처음 말하는 고객도 무례하지는 말아야 하지만, 늘 이런 좋은 상황이 생기진 않는다.

나는 “기분이 태도가 되면 안 된다.” 이 말을 항상 일상생활에서 중요시하는데, 내 기분에 따라 상대방을 대할 게 아니라 서로가 중립적인 마음가짐으로 매너 있게 상대방을 존중한다면 오히려 감정노동의 갈등이 줄어들지 않을까 하고 생각한다.

마지막으로 “매너가 사람을 만든다”라고 인간으로서의 존중감을 서로 보여준다면 감정노동자에 대한 존중감이 더 생겨날 것이며 감정노동 산업계에서도 큰 호황을 주지 않을까 생각한다. 대한민국의 모든 감정노동자를 응원한다.



감정노동 ‘존중’

최경화

감정노동이라 한다면 현대인 대부분은 정도의 차이만 있을 뿐 누구나 감정노동을 하며 살아갑니다. 마음 한구석을 꺾꺾 눌러봐도 나쁜 감정은 쉽게 사라지지 않습니다.

저는 종합병원에서 일하는 간호사입니다.

간호사로서 인생에서 가장 어렵다고 생각하는 것은 순간에 직면한 사람들에게 보살핌과 위안을 제공하는 임무를 맡고 있다는 것입니다. 간호사로서 육체적인 질병뿐만 아니라 고통, 트라우마, 상실 등을 목격하는 데 따르는 정서적 부담감, 비탄에 빠진 가족을 위로하고 자신의 감정을 탐색하면서 가장 어려운 시기에 지원과 지도를 제공하는 일, 고통에 빠진 환자를 위로하는 것부터 환자의 두려움, 불안, 불확실성이라는 정서적 부담까지 짊어지고 있습니다.

병원에서 일하다 보면 제 감정을 숨기고 일해야 할 때가 많은 거 같아요. 의사, 선임간호사, 후배간호사 그리고 간호인, 환자들을 먼저 생각하다 보니 저 자신부터 저를 안 챙기고 있습니다. 일의 업무의 강도는 높고 시간은 없고 부족한 인력으로 늘 늦게 퇴근하기 바쁘고 눈치 봐야 할 상황들이 너무나 많죠. 그리고 환자에게 받는 무시와 언어폭력 등에 대해 병원 측은 직원에 대한 걱정보다 환자가 우선이고 병원의 경제력이 더 중요한 게 사실이에요.

맞아요. 환자가 우선이긴 합니다. 하지만 현재 병원의 간호사들은 너무 힘들어서 퇴사할 정도로 부족한 인력으로 많은 환자를 돌보고 있는 상황입니다. 상사들은 힘들어도 늘 웃어야 한다. 친절해야 한다. 환자가 폭언을 해서 뒤에서 울지라도 환자 앞에선 늘 미소를 가지고 응대하라고 합니다. 병원측 입장만 생각해서 괜찮아지는 날이 올 거라고 버티라고만 하지 실제로 존중받는 일은 없는 것 같아요. 제 마음의 상처를 헤아려 주지 않고 다들 그렇게 일하니깐 견디라고 할 뿐이죠. 병원에서는 쉬는 날 이거나 퇴근 후에도 친절 교육까지 받으며 수많은 교육들을 이수하고 퇴근해야 합니다. 몸과 마음이 지치는데 교육이 무슨 힘이 될까, 하는 생각이 듭니다. 직원들의 감정부터 존중되어야 한다고 생각하고 간절하게 바랄 뿐입니다.

이제 제 이야기를 시작하겠습니다.

어느 날이었습니다. 다인실 쓰시는 환자가 있었는데 다음날 입원한 환자가 먼저 온 환자가 보호자를 데리고 와서 시끄럽다며 간호사 호출 벨을 계속 눌렀습니다. 그 병실에 들어가 설명을 들었더니 나중에 입원한 환자가 텔레비전도 못 보게 커튼 을치고, 음식 냄새에 민감하다며 다른 환자에게 음식도 먹지도 못하게 하고, 핸드폰 미디어를 크게 틀거나 통화 소리도 크게 하여 옆에 침대 쓰는 분이 조용히 해달라는 말 한마디 했을 뿐인데 그 말에 발끈하여 옆에서 움직이거나 말소리만 들려도 시끄럽다며 서로 싸우고 심한 욕설까지 하는 상황이었습니다.

폭력까지 가기 직전이었기 때문에 싸움을 중재시킨 후 불만스러워한 환자에게 충분한 설명을 하였으나 왜 본인이 참아야 하나면서 112에 전화하여 경찰까지 불러 소란을 피웠습니다. 경찰들에게 설명하고 보낸 후 흥분한 환자를 진정시키고 다른 병실로 옮겨 드리겠다고 하였더니 왜 자기가 옮겨야 하나, 싸우게 된 환자를 그 병실에 가게 하라고 저에게 삿대질하며 소리쳤습니다.

‘6인실을 사용했는데 4인실로 옮기면 병실 비용을 내줄 거야?’, ‘간호사 너희는 누구 때문에 일하는지 몰라? 우리가 돈 내니까 너희들이 먹고살 수 있는 거야. 그러니까 병실 옮겨도 너희들이 짐도 다 옮기고 잡일도 다 해야 해.’라고 막말하며 자신은 죽어도 못 간다고 해서 할 수 없이 또 다른 환자를 설득하여 병실을 옮겨 드렸습니다. 그런데도 계속 분하다며 저희에게 욕설을 뱉은 후 그 병실에 찾아가 신고하겠다고 다시 충분한 설명을 했습니다. 하지만 본인 말만 다 맞는 것처럼 행동하시더니 평소에 내가 당신을 얼마나 좋아했는데 왜 다른 환자 편을 드냐고 삿대질하며 침을 뱉더라고요. ‘내가 이 병원에 얼마나 자주 오는지 알지 않냐’부터 ‘원장이랑 내가 자주 보는 사이인데 왜 나를 다른 병실로 가라 하고, 내 편을 들지 않고 다른 환자의 말만 믿는 거냐’며 화를 내고, 욕설에 먹살까지 잡혔습니다. 저도 사람인지라 너무 화가 나 윗사람에게 말했으나 ‘아픈 사람이니 네가 참아야지.’ 이 말만 들을 뿐이었습니다.

제 감정은 누구에게 존중받을 수 있을지 의문이 들었습니다.

병원에서 일하다 보면 할아버지들, 할머니들, 나이 불문하고 폭언을 듣기도 하고 맞거나 물리는 예도 있고 위협을 당하기도 합니다. 다른 환자들이나 간병인들은 간호사가 누군가에게 혼나고 있으면 그걸 보고 그 간호사를 무시하면서 해야 할 일들을 말하면 다른 간호사 데리고 오라고 민망함을 주기도 합니다.

모든 현대인이 일하면서 얼마나 감정노동을 당하며 살아가고 있는지 안타깝습니다. 항상 마음속으로는 100번, 1000번 그만둬야지 하면서 쉽게 관두지 못하고 참는 일이 반복되어 여기까지 온 거 같습니다.

그 어느 때보다 그날은 몸도 마음도 지치고 마음에 큰 상처가 되었습니다. 아파서 몰라서 때린 것도 아니고 멀쩡한 분이 친분을 이용해 욕설하고 먹살 잡고, 침을 뱉은 것… 저도 누군가의 소중한 딸인데 왜 맞아도 참아야 하고 폭언을 듣고도 참아야 하는지 한계가 옵니다.

물론 사람들의 생명을 지키고 싶어 이 일을 시작한 것이지만 다른 사람의 마음과 건강 상태는 지키면서 왜 제 감정은 늘 무시되고 존중받지 못하고 있는지 모르겠어요. 학생 간호사일 때에는 정말 좋은 간호사가 되어야지 하며 큰 꿈을 가지고 키워나갔지만 모든 일에 참기만 하고 제 마음의 상처까지 깊어지라고 배우지는 않았었는데 말이죠.

저는 간호사의 일이 참 좋고 이 일이 저한테 큰 보람을 주는 일이지만 간호업무의 특성상 환자의 고통, 트라우마, 상실 등과 언어들이 감정적으로 까다로운 다양한 상황에 노출되어 있습니다. 결과적으로 간호사는 정서적, 피로, 탈진, 연민, 피로에 취약하다는 생각이 듭니다. 이런 환경은 간호사의 복지와 직업 만족도에 심각한 영향을 미칠 수 있습니다. 감정노동의 누적효과는 정서적 영역을 넘어 간호사의 심리적, 육체적 건강에도 영향을 미친다고 생각합니다.

간호사들 사이에는 공유된 이해, 상호 존중, 환자의 복지에 대한 확고한 헌신 등 깊은 유대감이 형성되고 있으므로 결국, 간호사가 된다는 것은 단순한 직업 그 이상이라 생각합니다.

연민, 공감, 흔들림없이 다른 사람에게 봉사하려는 헌신이 필요하다 생각하지만, 이 일을 하면 할수록 제 감정노동은 존중받지 못하고 있습니다.

오늘도 들꽃처럼

최윤미

난 감정노동자이다.

내가 감정노동자로 직장생활을 시작했던 20년 전만 해도 듣지 못한 단어.

일요일 오후부터 배가 아프다.

월요일이 다가오는 시간이 될수록 심장은 더 쿵쾅거리고 심호흡하기가 힘들어진다. 욕먹기 싫다. 아프다. 등등 온갖 핑계를 대서라도 출근하기가 싫다. 그렇지만 돈을 벌어야 한다.

엄마는 당뇨 합병증으로 복막투석을 하고 있고, 한 달이 멀다 하고 입원하셨다.

남편은 사업을 한답시고 사람들 접대한다고, 또 직원이 힘들어한다면서, 새벽에 들어오는 날이 많았고, 또다시 새벽에 나가는 생활이 일상이었다. 더 힘든 것은 집에 돈을 가져다주지 않았다. 더군다나 내 신용카드 세 개로 돌려막으면서 쓰고 다녔다.

더 이상 사용할 수 없을 정도로 사용해서 카드사에서 집으로 전화 오는 생활이 이어지다 보니 난 생활고에 시달리다 못해 옆집 살던 언니 소개로 파출부를 다니게 되었다. 하지만 그것도 아이가 어린이집에 가 있는 4시간 동안만 하는 거라 그리 생활에 보탬이 되지 않았다.

그러다 아는 언니 소개로 보험회사에서 콜로 영업을 하는데 한 달에 못 벌어도 200만 원을 번다는 소리를 듣고 소개로 수원에서 서울로 출퇴근을 하게 되었다.

아이는 어린이집 문이 열리자마자 첫 번째로 어린이집에 데려다주고 아이들이 집에 다 가고 없는 시간에 어린이집에서 7시에 피아노 학원에 데려다주면 내가 회사 퇴근하고 올 때까지 데리고 있어 주었다.

처음부터 그랬던 건 아니다. 처음 입사했을 때는 출근이 9시 반에서 6시 퇴근이었다. 그런데 팀장이 새로 오면서 한 시간 전에 출근하라고 하고 6시 퇴근 시간이 되어도 오늘 실적이 부족하니까, 이번 주 실적이 부족하니까, 이달 목표 매출을 못했으니까, 실적이 부족한 사람들은 집에 가지 못하게 했다. 그러다가 주말에도 출근하라고 해서 아이를 데리고 출근했다.

부당한 처사였지만 그만둘 수가 없었다. 미련하게도 다른 데 알아볼 생각도 못 했고 지금 다니는 곳을 감사한 마음으로 다니고 있었기 때문이다. 하라는 대로 하니까 돈을 벌게

되었기 때문이다.

보험영업을 콜로 해야 하는데 모르는 사람들에게 전화를 거는 일은 3년이 되어도 적응이 되지 않았다. 하루 종일 긴장해서 그런지 어깨는 불나고, 다리는 통통 붓고 아침에 일어나면 얼굴은 통통 부어 있었다. 그러다 과로로 입원하면서 본의 아니게 그만두게 되었다. 실적을 못 내는 직원은 가차 없이 해고되던 시절이었고, 나의 무지로 노동법이 있는지도 모르던 시절이었다.

근무하는 동안 회사생활은 그리 녹록지 않았다. 실적을 내야하고 한 사무실 내에서 보이지 않는 시기 질투도, 말도 많고, 탈도 많은 일들이 이루 말할 수 없을 정도였다. 어떤 직원은 나의 목소리가 듣기 싫다고 하는 직원도 있었고(이 부분은 지금도 트라우마처럼 되새기며 목소리를 적게 하려고 노력 중이다) 누가 잘 나가면 축하해 주는 게 아니고 질투가 심한 곳이었다.

하루 종일 전화 걸기를 수백 통 시도하고 수없이 거절당했다. 욕을 먹을 때도 많았고, 야유 섞인 말도 듣고, 무시도 수도 없이 당했지만, 모든 통화가 그런 것만은 아니다.

한번은 어떤 고객에게 전화를 걸었는데 본인은 암 투병 중이라 가입이 안 되니 자녀들 거라도 들어달라고 하시는 분이 계셔서 울음이 터져 전화기를 붙잡고 같이 운 적도 있고, 어떤 분은 손바닥을 다쳐서 수술하셨는데 수술비가 나오는지 몰라서 청구를 안 하고 계시다가 진단서 제출 후 보험금을 받게 해드린 적도 있다. 한 분은 반지하 월세로 살고 있는 가정주부가 있었는데 보험이 하나도 없어서 암보험 월 4만 원 정도 하는 상품을 권해드렸다. 생활비도 부족한데 본인 보험료로 월 4만 원을 납부하는 것은 너무 부담스럽다고 했다. 그래도 자녀를 위해서 하나 가지고 있으시라고 권유해서 어렵게 고민 후 가입하게 되셨는데 6개월 정도 되었을 때 연락이 왔다. 암 진단을 받았다고 보험금을 청구해야겠다고 하여서 접수해 드렸다. 보험금을 받아서 수술 후 남은 돈으로 전세로 이사를 하셨다고 한다. 참 다행이라는 생각이 들었지만 축하한다고 할 수도, 잘됐다고 하기도 말씀드리기 민망한 상황이었다.

일을 하면서 항상 그게 딜레마였던 거 같다. 이 보험이 이분한테 필요한 걸까? 필요 없다고, 보험 많다고, 난 건강하다고, 아프면 회사에서 다 치료해 준다고 하는 분에게 권한는 게 맞나 싶기도 하고, 어렵다고 하는데 20년 동안, 30년 동안 보험료를 납부하라고 하는 게 맞나 싶기도 하다.

그럴 때마다 마음을 다잡게 해준 고마웠던 회사 언니가 있었다. 그 언니는 네가 그 사람들을 선택한 거야, 네가 전화를 안 해주면 그 사람들은 이 상품을 모르잖아, 그 사람들은

너한테 고마워해야 한다고 말하는 걸 들으면서 힘들었지만 힘을 낼 수 있었던 것 같다.

여러 보험사가 있고 보장에 비해 비싼 보험료가 책정된 상품들도 있고 보장 대비 저렴하게 나온 상품들도 있는데 고객들이 모든 걸 알 수도 없다. 필드 설계사들의 말들만 믿고 가입하는 상황이니 주위에서 그런 상황을 보면 안타깝긴 하지만 타사 상품을 나쁘다고 할 수도 없고, 어디까지 알려드려야 할지도 고민이었다.

지금이야 인터넷에서 조회하면 알아서 비교도 해주는 곳도 있고 하지만, 20년 전만 해도 인터넷이 그리 활성화 되어있지 않았다. 게다가 보험에 대해 안 좋은 인식이 많았기 때문에 보험은 버리는 돈이라는 인식이 많았으니, 지금보다 힘든 상황이었다. 그렇지만 그때를 돌아보면 보람은 더 있었던 것 같다.

일이 너무 많아 과로로 쓰러져 입원한 적도 있었고, 고객들의 말에 억울해서 운적도 있었고, 자존감도 많이 떨어지고 했었다. 하지만 고객들에게 위로도 받기도 하고, 감사하다는 얘기도 많이 들었고, 남편한테 못 받는 꽃을 얼굴도 못 본 고객한테 받아보기도 했었다.

돌아보면 참 열심히 살았고 희로애락이 가장 컸던 시절이었다.

이 기회로 20년 전을 회상하며 글을 쓰다 보니 30대의 나에게 그 시기에 겪었던 여러 감정으로 나도 모르게 눈물을 흘렸다.

지금도 난 감정노동자로 살고 있다. 고객들에게 보험이 아닌 다른 도움이 되는 걸 위해 열심히 전화를 돌린다.

그동안 열심히 살아온 나에게 그리고 주말에는 피곤하다는 핑계로 자느라 많이 놀아주지도 못했지만 잘 커 준 큰딸에게 고마움을 전하고 싶고, 나에게는 열심히 살았고 지금도 열심히 엄마로서 열심히 살고 있다도 위로해 주는 글이 되었다.

심사평

모든 노동은 나에게도 이롭고 남에게도 이롭다.

심사위원: 김호경 (민주노총대전본부 사무처장)

내내 수기를 읽으면서 눈시울이 붉어졌습니다.

노동조합 활동을 15년 했고, 여러 직업에 있는 조합원들과 많게는 한 해 40개가 넘는 사용업체들과 교섭을 하면서 알게 된 것은 회사 사장이라도 하나같이 직원의 고충은 “모른다”입니다.

저의 결론은 첫째, 모든 노동은 나에게도 이롭고 남에게도 이롭다. 두 번째 모든 노동은 감점노동이다.

모든 노동은 나를 이롭게 하고, 타인을 이롭게 합니다. 그리고 사람의 감정이 녹아 있고, 사람의 감정은 일의 처음이자 마지막이 아닌가 싶어요.

하지만 나를 이롭게 하는 것에 우리는 너무 인색하지 않은지요. 동료들과 가족, 친구들과 함께 우리는 나를 이롭게 하는 것에 여러 가지 방법을 찾아가야겠습니다. 이로써 우리의 노동은 모든 이에게 존중받을 것입니다.

수기의 거의 모든 분이 남기신 글의 공통점이 있습니다.



“일단 내가 먼저 보호를 받아야, 남도 같이 일하는 동료들도 보호받을 수 있는 문화를 만들 수 있겠다! 라는 결단을 가지게 되었다.”

“더는 나와 동료 후배들에게 대물림되지 않고 끊겼으면 좋겠다! 지금보다는 보다 안전한 근무환경이 조성되면 좋겠다는 바람도 함께 들었던 것 같다.”

“좋은 직장문화가 대물림 될 수 있도록 앞으로도 작은 용기, 작은 발걸음을 내딛길 소망해 본다.”

“내가 소중하니까, 내가 말하지 않으면 내 후배들이 같은 일을 겪어야 하니까.”

이제는 말해야겠다.

“괜찮지 않아요.”

“매 순간 최선을 다했다면 너무 자책하지 마세요. 힘든 순간 자신을 너무 몰아세우지 마세요. 가끔은 쉬어갈 시간도 필요합니다. 당신은 소중한 사람입니다. 항상 감사합니다. 행복하세요.”

이렇듯 표현하는 당신은 “건강합니다.” “행복합니다.”

모든 분께 꼭 한번 다 정독하시길 권합니다. 감사합니다.

존중받는 감정노동자를 위하여

심사위원: 김채운 (시인)

『감정노동자의 마음을 ‘공유’하세요. 당신의 ‘좋아요’가 올라갑니다.』라는 주제로 대전광역시 노동권익센터에서 주최한 “대전광역시 감정노동존중 수기공모전이 올해로 3회를 맞이하였다. 예심을 통과한 15편을 정독하며 순위를 매기는 과정은 예상처럼 녹록지 않았다. 감정이 저절로 이입되어 글쓴이와 함께 분노하고 아파하면서, 진짜 생생한 이야기로서의 체험 수기의 저력을 새삼 깨닫는 시간이기도 하였다.

해를 거듭할수록 감정노동자들이 일선에서 겪는 고충과 애환을 제대로 피력함으로써 주제 면에서의 공감을 불러일으키고 있다. 더불어 그들이 처한 상황을 묘사하거나 진술하는 필력의 수준도 고르게 높아지고 있음을 발견할 수 있다.

본심에 오른 15편의 작품에서 각기 다른 12 직종이 언급된 것을 보면, 감정노동 직업군의 외연 확장-다양성 측면에서도 주목할 만하다. 또한, 그간 업무현장에서 겪은 생생한 이야기들, 고객이나 민원인 사이의 고충에 초점이 맞춰졌던 반면 직업의 특성에서 야기되는 당사자의 진짜 심경에 관한 허심탄회한 이야기, 스스로 마음 챙김의 긍정적인 모습들도 펍 인상적이었다.

대상작으로 선정된, 「‘안녕하세요’라는 말을 못 하는 사람」이라는 박효정 씨의 글을 통해서 “장기·조직 구둑 코디네이터라는 직업의 특성과 그 일을 대하는 감정노동자들의 절실하고 애절한 감정에 대해 새롭게 알게 되는 계기가 되었다. 우수작, 민다현 씨의 「땡동-어서오세요 고객님!」은 은행 창구에서 근무하며 겪는 고충을 현장감 있게 잘 드러내고



있는데, “창구에 앉아 있는 것은 때로 보호 장비 하나 없이, 때리면 맞아야 하는 링 위에 서 있는 느낌이 든다.”는 구절에 절로 밑줄이 그어졌다. 가작으로 선정된 최다운 씨의 「함께해 주셔서 감사해요」는 헬렌 켈러와 설리번 선생님의 비유에 곁들여 부정적인 생각으로 나를 갇아먹지 않고, ‘다운아 넌 잘하고 있어.’라며 특수교사로서의 소명의식, 건강하고 긍정적인 자기 응원의 모습을 잘 드러내고 있다. 또 한편의 가작, 이근우 씨의 「나는 내 마음의 담당 간호사입니다」에서는 8년 차 응급실 간호사가 만나는 중환자들, 생각지도 못한 응급 상황을 맞닥뜨리는 매 순간 “여전히 두근거리는 가슴은 어찌할 수 없다”고 토로한다. 그 가운데 자신 또한 스스로에게 간호받아야 할 대상 중 하나란 사실을 깨닫는 지점에서 마음을 뭉클하게 하였다.

“감정노동수기”는 열악한 감정노동의 제일선에서도 곳곳하게 자신의 임무를 완수해 나가는 감정노동자들의 심정을 100%의 진정성을 담아 표출하기에 좋은 글쓰기 양식이다. 세상은 다 내 맘 같지 않기에 자신이 말하고 표현하지 않으면 타인은 그 심사를 제대로 알 수 없다. 그런 연유로 감정노동자들이 좀 더 용기 내어 자신의 속내를 글로 펼쳐 보여 준다면 좋겠다. 좁은 보폭으로라도 진일보하고 노동현장에서의 변화를 추구하는 사회, 지위고하를 막론하고 노동주권을 행사하며 노동의 참가치를 추구하는 사회를 꿈꾸어 본다. 이 땅의 모든 감정노동자에게 무한한 응원과 격려를 보낸다.

건강한 일터와 사회를 위해

심사위원: 한성일 (중도일보 국장, 지역정책포럼 공동대표, 목우회 회장)

올해로 3년째 대전광역시 노동권익센터의 감정노동수기공모전 심사를 하게 되는 영광을 얻었습니다. 공모해주신 분들의 귀한 수기를 읽으면서 마음이 많이 아프기도 하고 감동도 많이 받습니다. 진솔한 삶의 이야기들이 가슴을 울립니다. 그리고 감탄합니다. 어쩌면 이리도 글들을 잘 쓰시는지 정말 매번 감탄하는데요. 올해는 특히 더 그랬습니다. 해가 갈수록 작품들의 수준이 더 높아지고, 글을 쓰시는 분들의 직업군도 다양해짐을 느낍니다.

대전광역시 노동권익센터의 감정노동수기공모전이 해를 거듭할수록 다양한 분야에서 많은 분들이 참여해주시는 것을 보면서 심사위원으로서 보람을 갖게 됩니다.

이번 심사에서 특히 인상적인 작품은 대상을 차지한 박효정 님의 ‘안녕하세요라는 말을 못하는 사람’ 장기조직 구독 코디네이터 수기였습니다. 처음 접하는 신선한 소재인 데다 뇌사 상태에 빠진 분들의 가족분들에게 다가갈 때의 고통과 슬픔, 괴로움이 그대로 전해 져와서 몹시 마음이 아프더군요. 숭고한 일을 하시는 박효정 님께 힘을 실어드리고 싶었습니다. 심사위원 만장일치로 대상작으로 선정되었지요. 축하드립니다.

우수상을 받으신 민다현님의 ‘땡땡 어서오세요 고객님’을 읽으면서 은행원으로서 겪는 그 어려움과 고통에 가슴이 먹먹해짐을 느꼈습니다. 얼마나 힘드셨을까 공감이 절로 됩니다. 고생 많으셨습니다. 슬기롭게 지혜롭게 잘 견뎌내시는 모습을 보며 큰 박수를 보내드리고 싶었습니다. 제 작은 울케도 은행 창구에서 진상 고객을 만났을 때의 어려움을 이야기해왔던 터라 민다현님의 글이 절절히 가슴에 와닿았습니다. 힘내십시오. 응원합니다.

장려상을 차지하신 최다운님의 ‘함께 해주셔서 감사해요’를 읽으면서 어린이집 특수교사로서 얼마나 고생이 많으신지 너무나 마음이 아파 혼났습니다. 이렇게 힘들게 일해오셨다고 생각하니 너무나 안쓰럽고 가엾고 가슴이 아프더군요. 존경의 마음이 절로 일어납니다. 정말



아주 많이 힘드셨을 텐데 그 과정에서 좌절하지 않고 포기하지 않고 훌륭한 선생님이 자리 매김해가고 있으신 모습에 큰 박수를 보내드리고 싶습니다. 숭고한 스승님으로서의 자세가 감동이었습니다.

역시 장려상을 받으신 이견우 님의 ‘나는 내 마음의 담당 간호사입니다’는 응급실 간호사로서 겪는 아픔과 괴로움과 고통을 너무나 실감 나게 표현해주셔서 역시나 가슴이 참으로 아팠습니다. 스스로 마음을 보듬으면서 고통을 이겨나가는 모습이 인상적이었습니다. 너무나 노고가 크시다는 생각을 했습니다. 힘내세요. 파이팅입니다.

이번 수기 작품들은 입상작을 가리기 어려울 정도로 모두 훌륭한 수기를 내주셨습니다. 우열을 가리기가 정말 힘들었습니다. 마음 같아서는 수기에 공모해주신 모든 분들께 다 상을 드리고 싶은 심정이었습니다.

책을 통해 수기를 읽으시는 모든 분들에게 공모해주신 분들의 아픔과 힘듦과 괴로움과 보람이 그대로 전해지리라 바랍니다. 수기공모전을 통해 조금만 더 상대방의 입장에서 생각해 주고 배려해주는 문화가 확산되기를 기대해봅니다.

수기공모전에 응모해주신 여러분 모두 수고 정말 많으셨습니다. 모두의 공감대를 형성해 주시는 좋은 글들을 써주심에 큰 격려와 응원의 박수를 보내드립니다. 직장에서 더 이상 아프고 괴롭고 힘들고 고통스러운 일들이 일어나지 않기를 간절히 바라는 마음입니다. 더 강인해지고 단단해지고 건강해지시길 기도하겠습니다.

감사합니다.

대전광역시 감정노동자 보호 조례

대전광역시 감정노동자 보호 조례

[시행 2023. 7. 14.] [대전광역시조례 제6040호, 2023. 7. 14., 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.

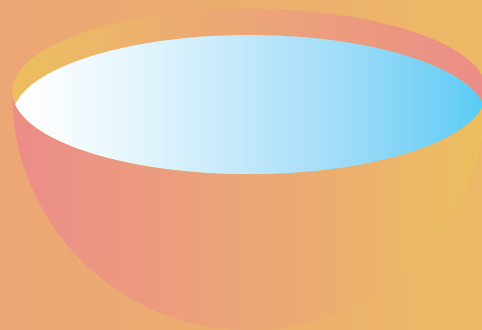
□ 제2조의2(시장의 책무)

- 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 노동 환경을 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 관련 국내외 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,無理하고 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 위원회는 안건이 발생하면 구성하고, 심의·의결 후 자동 해산한다. <개정 2023.7.14.>

□ 제11조(위원회의 기능 및 운영)

- ① 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ② 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 노동 업무를 담당하는 공무원 중에서 시장이 지명한다.
- ③ 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 비영리 법인 또는 단체에 위탁하여 운영할 수 있다. <개정 2019.4.26.>

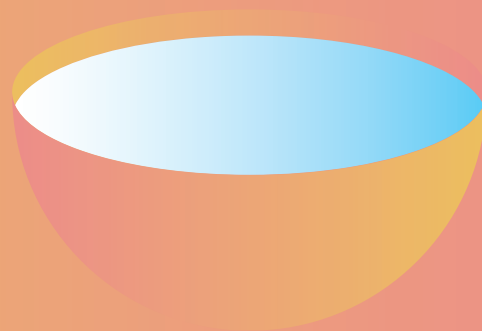
□ 제13조(사업비 지원)

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.

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

■ 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

■ 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

<2024년 대전시 감정노동존중 수기 공모전Ⅲ>

참여해 주신 모든 분께 다시 한번 감사드립니다.

올해는 역대 가장 많은 작품이 접수되었습니다.

또한 19개의 직종에서 감정노동자의 다양한 이야기를 보내주셨습니다.

글을 통해 더 많은 시민에게 감정노동 현장의 땀과 눈물이 얼마나 값진지 잘 전달되기를 바라며,

감정노동자를 향한 공감 · 지지 · 응원의 마음을 보태주시리라 기대합니다.

“대전시 감정노동존중 수기 공모전”은 2025년에도 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 . 2024년 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