

‘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.

•

대표자 인사말

올해로 4년째 “감정노동존중 수기공모전”이 진행되었습니다.

“감정노동존중 수기공모전”은 감정노동자를 보호하는 법과 제도의 시행을 알리고 감정노동자 당사자들의 구체적인 이야기를 통해 감정노동에 대한 사회적 인식을 개선하자는 취지로 2022년부터 시작되었습니다.



제정된 법과 조례에 따라 직장에서 감정노동자의 권리 보장과 사용자의 보호 의무가 실제로 작동되기 위해서는 감정노동자들의 노동에 대한 사회적 관심과 이해가 필요합니다.

감정노동의 대부분은 고객 응대 노동입니다.

감정노동자들의 노동은 필요한 아이들, 학생들이, 아파트입주민들이, 서비스를 이용하는 시민들이 일상생활을 영위하는 데 꼭 필요한 필수노동들입니다.

우리 사회가 그들의 노동이 상쳐받지 않고 안전하도록 노력하는 것은 그들의 노동으로 살아가는 수많은 사람들의 건강한 삶을 지키는 적극적 노력이라고 생각합니다.

수기공모전에 입상한 24편의 이야기는 감정노동에 대한 우리의 관심과 이해를 높여줄 것으로 기대합니다. 감정노동 당사자들이 자신의 노동을 얼마나 좋아하며 보람을 느끼고 있는지를 생생하게 이야기하고 있습니다. 그리고 그들의 감정노동이 소진되어 중단되지 않도록 우리 사회가 함께 해결해야 할 과제들도 구체적으로 이야기하고 있습니다. 글 곳곳에 담겨있는 감정노동자들의 마음을 만날 때마다 울컥하기도 하고, 미안하기도 합니다.

수년째 감정노동자를 보호하는 제도도 만들고 사회적 인식을 개선하기 위해 노력하고 있지만 여전히 당사자들은 힘겨워하고 있습니다.

적극적으로 법과 제도에 사각지대가 없도록 제도를 보완하고 우리의 일상에서 접하고 있는 감정노동자들에 대한 존중과 고마움을 표현하는 시민의식도 개선되어야 합니다.

“감정노동존중 수기공모전”을 통해 감정노동자들의 노동이 버티고 소진하는 노동이 아니라, 충분히 존중받고 돌볼 수 있는 노동이 되도록 함께 노력하는 계기가 되었으면 좋겠습니다.

“감정노동존중 수기공모전”에 참여해 주신 감정노동자분들에게 감사 인사드립니다.

대전광역시노동권익센터 대표
민주노총 대전지역본부 본부장 김 울 현

대전광역시노동권익센터 사무국장 인사말



네 번째 수기공모집을 내면서

지난 4월부터 시작된 대전광역시노동권익센터 감정노동존중 수기공모전은 올해로 네 번째가 되었습니다. 감정노동 현장에서 볼 수 없고 전하지 못하는 현장 노동자의 진실한 마음의 온도를 대전 시민들과 나누어 보고자 2025년에는 ‘감정의 온도를 나누다’라는 슬로건으로 함께 하였습니다.

우리 사회가 여전히 감정노동자를 이해하고 감정노동 현장에서 벌어질 수 있는 일에 대한 보호제도가 미흡한 상황이기에 대전시노동권익센터에서는 현장 노동자들이 겪는 어려움을 수기를 통해 알리고자 하였습니다.

올해는 이십 대 편의점 아르바이트 노동자부터 사회복지사, 학원강사, 경비노동자, 보육교사, 콜센터노동자 등 다양한 직군들이 응모하였으며 수기 글을 통해 감정노동 현장을 동료의 눈으로 경험하게 하였습니다.

무엇보다도 이웃의 눈으로 본 감정노동 현장을 이야기한 작품들도 눈에 띄었습니다. 관심을 가지고 참여해 주신 노동자분들과 응원해 주신 시민분들께 감사의 인사들 드립니다.

노동자들이 자신의 감정노동 이야기를 쓰면서 ‘지워졌던 마음을 살피 어루만질 수 있는 시간이 되었다’라는 참가자의 말처럼 감정노동존중 수기공모전을 통해 감정노동자들에게는 자신의 마음을 돌아보는 기회가 되고 이웃인 우리에게도 감정노동자를 이해할 수 있는 시간이 되었다고 여겨집니다.

오늘도 묵묵히 일터를 지키는 대전 지역의 많은 감정노동자에게 올해의 수기 글이 위로되길 진심으로 바랍니다.

대전광역시노동권익센터 사무국장 박지현

◆ 목차 ◆

대상 ~~~~~

울 수 없었던 사람들 7p

우수상 ~~~~~

내 마음도 아이처럼 보살피고 싶어졌어요. 12p

장려상 ~~~~~

감싸안아야 할 이웃 16p

웃음 뒤에 숨겨진 눈물 - 감정노동자로 살아낸 시간 21p

입선 ~~~~~

나는 그렇게 선생님이 되었다. 25p

‘긍정 에너지’ 충!전! 28p

웃는 얼굴 뒤에 숨겨진 나의 이야기 31p

나는 어떤 일을 하는 사람인가 35p

나는 오늘도 어린이집의 온도계입니다. 39p

토닥토닥 행복 온도 플러스 42p

책으로 마음을 전하다! 45p

목소리로 마음의 상처를 안아준다. 47p

사과는 받지 못했지만 50p

매일이 다르지만 기다려지는 내일 54p

20대의 시작, 작은 사회생활의 첫걸음 56p

노동의 속도를 사유하기, 감정노동자에게 돌봄을! 59p

오늘도 견뎌낸 그대에게 63p

폭삭 속암수다 66p

잃어버린 사진을 찾아서 69p

감정노동자가 감정노동자에게 73p

감정의 노출을 조절하며, 오늘도 셔터를 눌렀습니다. 76p

지금 연결해 드릴 상담원은 나의 소중한 가족입니다. 79p

다 잘 살아가기 위해 사는 사람들입니다. 81p

감정의 가격은 얼마인가요? 84p

심사평 ~~~~~ 87p

[부록] ~~~~~

대전광역시 감정노동자 보호 조례 94p

대전광역시노동권익센터 사업 안내 100p

대 상

울 수 없었던 사람들

박상훈

어떤 날은 소변 냄새로 하루가 시작됐다.

세 명의 형제가 한 방에서 밤새 함께 잠들었고, 그날 밤 세 아이 모두 실수했다. 아동학대로 입소한 첫날, 낯선 침대에 누운 아이들은 울지도 못하고 숨만 쉬었다. 작은 몸에서 흘러나온 냄새는 불결함이 아니라, 두려움의 신호였다.

그 방에 들어선 순간, 나는 마음이 무너졌다.

어떤 날은 아무 말도, 아무 소리도 없이 울음이 흘렀다.

새벽녘, 문을 열고 복도로 나가던 아이. 다른 아이들 방 앞에 서서, 한참을 서성이다 돌아오는 걸 봤다. 나는 처음엔 그 아이가 깨어있는 줄 알았다. 알고 보니 그건 몽유병이었다. 그 아이는 태어나 단 한 번도 부모를 본 적이 없었다. 주변엔 늘 ‘선생님들’이 있었지만, 그건 ‘가족’이 아니었고, 사랑은 노력해서 얻어내야 하는 것이라 믿고 있었을 것이다. 말로 표현하지 못한 불안과 상처는 그 아이의 몸을 빌려 나타났다. 잠든 채 복도를 걷고, 아이들 방 앞에 멈춰 서 있던 건 사실 그 아이가 ‘누군가의 곁’을 찾는 무의식적인 몸짓이었다. 다시 돌아와 조용히 흐느끼던 그 모습은, 슬픈 꿈속의 울음이었다. 나는 그때 처음 알았다. 아이의 마음은 때로 말보다 몸이 먼저 말해준다는 걸.

그리고 어떤 날은, 말이라는 게 아무런 의미를 갖지 못했다.

한 아이의 엄마는 채식암으로 세상을 떠났고, 이듬해 알코올 중독으로 아버지도 사망했다. 두 번의 장례식. 말문이 막혔다. 무슨 말을 해야 할지 몰랐다. 손을 잡아주는 것 외에는 아무것도 할 수 없었다. 그 아이는 담담했다. 아니, 담담한 척을 하고 있었다.

나는 늘 무너졌다가, 다시 일어났다. 피할 수 없었고, 도망칠 수도 없었다. 그저 하루를

버텸야 했다. 그때는 몰랐다. 그게 ‘감정노동’이라는 이름을 가진다는 걸. 그 단어를 안 뒤에도 한동안 믿지 않았다. 이건 노동이 아니라, 그저 살아내는 일이었다. 울 수 없었던 사람들의 이야기. 그중 하나가, 나였다.

나는 이 일을 하면서 종종, 감정을 입속에 넣고 꼭 씹었다. 말도, 표정도, 숨결조차 아이들에게 전이될 수 있다는 걸 너무 잘 알았기 때문이다. 웃어야 했고, 차분해야 했고, 상처받지 않은 사람처럼 보여야 했다.

아이가 소리를 지르면, 나는 웃어야 했다. 아이가 폭력을 휘두르면, 조용히 손을 잡아야 했다. 아이가 아무 말 없이 며칠을 침묵해도, 나는 “괜찮아, 기다릴게”라는 말 외엔 할 수 있는 게 없었다. 그리고 그 모든 순간, 내가 무너지고 있어도 괜찮은 척을 해야 했다. 그게 이 일에서 감정을 다루는 방식이었다.

그건 누구나 할 수 있는 일이 아니었다. 동시에, 너무 많은 사람이 그걸 당연하게 여겼다. 이 일은 감정을 쓰는 일이 아니라, 감정을 견디는 일이었다. 감정을 다스리지 못하면, 아이에게 상처가 되고, 동료에게 짐이 되고, 결국 자신에게는 죄책감으로 돌아왔다. 아이들은 힘들면 이 성벽을 힘차게 두드린다. 나는 그걸 받아내는 사람이어야 했다. 무너지지 않고, 그 자리에 있어야 하는 사람.

그런데 이상했다. 아이들의 분노와 불안, 공황은 견딜 수 있었다. 감정을 있는 그대로 드러내는 아이들은 오히려 나를 더 깊이 이해하게 해줬다. 정작 가장 깊은 상처는 아이들에게서가 아니라 동료들에게서 왔다.

나는 무시당하지 않았다. 오히려 인정받았고, 항상 업무의 중심에 있었다. 신뢰받는 사회복지사로, 중요한 일은 늘 내 몫이었다. 그런데도 이상하게, 기댈 수 있는 사람은 없었다. 함께 울 수 있는 동료, 속내를 털어놓을 동료는 보이지 않았다.

말없이 조용한 거리감. 다들 나를 존중하는 듯했지만, 누구도 내 안부를 묻지 않았다. 업무의 중심에 있었지만, 마음은 늘 바깥에 서 있었다. 아이들이 고함을 질러도 나는 공감할 수 있었지만, 동료들의 무안한 침묵은 나를 사람으로 존재하지 못하게 만들었다. 누구도 때리진 않았지만, 마음 한가운데에 구멍이 생겼다. 출근길엔 심장이 조였고, 퇴근길엔 내가 점점 ‘사람 같지 않게’ 느껴졌다. 그리고 그 상태에 익숙해지는 게 가장 무서웠다. 무표정한 얼굴로 하루를 넘기고, 친절하 인사로 자동 반사로 처리하며 나는 점점, 내 감정을 믿지 못하게 되었다. 기대했기 때문에 아팠고, 기댈 수 없다는 걸 깨달았을 때 더 무너졌다.

그 시기를 지나며 나는 감정을 ‘숨기는’ 게 아니라 ‘돌보는’ 방법을 찾아야겠다고 생각했다. 단순한 인내가 아니라, 방향 있는 인내. 상처받지 않기 위한 방어가 아니라, 상처를

주지 않기 위한 선택. 처음 시도한 건 아주 작고 사소한 것들이었다.

우리 팀은 ‘짜증’과 ‘대박’이라는 단어를 사용하지 않기로 했다. ‘짜증난다’는 말은, 사실 감정을 뭉뚱그려 덮는 말이었다. 속으로는 억울하고, 서럽고, 질투가 나는데 그 섬세한 감정들이 하나로 짓눌려버렸다. ‘대박이다’라는 말은, 고운 감정을 무책임하게 지워버리는 말이었다. 즐거움, 감사함, 감동 같은 감정들이 ‘대박’ 한 마디에 묻혀 사라지는 순간들이 있었다.

그래서 우리는 ‘감정 카드’를 만들었다. ‘짜증난다’ 대신, ‘답답해요’, ‘억울해요’, ‘서운해요’, ‘불안해요’라고 말하게 했다.

‘대박이다’ 대신, ‘즐거워요’, ‘감사해요’, ‘설레요’, ‘뿌듯해요’라고 표현하게 했다. 감정을 정확히 말하면 그 감정은 폭발하지 않고, 흘러나왔다. 그건 내가 처음 배운 ‘감정 돌보기’의 기술이었다.

아이들과도 감정 카드를 함께 사용했다. “기분이 어때?” 그 물음은 점점 서로의 내면으로 이어지는 다리가 되었다. 나는 아이들에게 감정을 표현하는 법을 가르친다고 생각했지만, 돌아해보면 오히려 아이들이 내 감정을 회복시켜 준 존재였다. 아이들의 말과 그림, 그리고 때론 침묵 속에서 나는 나도 몰랐던 내 마음을 다시 읽어가기 시작했다.

그렇게 나는 감정을 버티는 사람이 아니라, 감정을 품는 사람으로 조금씩 달라졌다. 모든 걸 태워버리는 강불이 아니라, 오래 천천히 끓여내는 중불이 되어갔다. 하루를 다 쏟아붓고 탈진하는 대신, 열흘을 견디고, 백일을 버티고, 천일을 살아낼 수 있도록 감정의 온도를 조절하며 견디는 삶. 나는 그렇게 나를 조금씩 되돌렸다.

어떤 날은 그 온도가 너무 높아 눈물을 꼭 삼켜야 했고, 어떤 날은 너무 낮아 내가 나를 얼려버리기도 했다. 지금도 아이들 생각만 하면 눈물이 맺힌다. 어떤 날은 혼잣말처럼 속삭인다. “한 번쯤, 울어도 되지 않을까?” 기쁨의 눈물일지, 억울함일지 아직은 모르겠다. 하지만 언젠가는 그 눈물이 지나온 시간과, 견뎌온 나를 조용히 안아줄 거라고 믿는다.

에필로그 - 과거의 나에게 보내는 편지

만약 12년 전 그 밤, 첫 야간 근무를 서며 사직서를 속으로 수십 번 써 내려가던 그때의 나에게 단 한 마디를 해줄 수 있다면 나는 이렇게 말할 것이다.

“도망쳐.”

그리고 잠시 웃으며 다시 말하겠지. “왜 안 도망쳐? 못 도망치겠지. 그래, 그게 너잖아. 그렇게 버티는 사람이잖아. 그러니까 지금도 여기 있는 거야.”

“버텸. 고민하고 흔들려. 하루도 대충 살지 마. 아이들 때문에 힘든 게 아니라, 사람으로

남고 싶어서 힘든 거야.” 그렇게 살아준 덕분에 12년 뒤 나는 아직도 무너지지 않고 여기에 있어.

오늘도 해는 뜬다. 아이 하나가 문을 열어 “선생님!”하고 달려온다. 그 순간, 나는 다시 사람으로 살아난다. 그것이면 충분했다.

이제는 이 글을 읽고 있는 당신께, 조용히 말을 건네고 싶습니다. 어쩌면 당신도 저처럼, 하루하루를 견뎌내며 감정을 꺾 눌러온 채 살아오셨을지도 모르겠습니다. 이름과 얼굴은 달라도, 우리는 모두 각자의 자리에서 울음을 삼키고, 마음을 견디며 살아온 사람들이니까요. 당신은 누군가의 보호자였고, 또 다른 누군가에게는 울타리였으며, 그 모든 순간에도 끝까지 사람다움을 놓지 않으신 분입니다.

그 사실을 잊지 마세요. 지금까지 충분히 잘해오셨고, 앞으로는, 지금보다 덜 아프고 조금 더 따뜻하길 바랍니다. 그 마음, 그 수고, 그 다정함을 저는 여기서 조용히, 그리고 깊이 응원하겠습니다.



·
우수상

내 마음도 아이처럼 보살피고 싶어졌어요.

김다영

“선생님은 어떻게 그렇게 늘 웃고 계세요?”

한 어머니가 제게 조심스럽게 물으셨습니다. 그 순간, 웃음이 제게 어떤 의미였는지 되돌아보게 되었습니다. 그 웃음은 매일 아침, 제 감정을 꼭 눌러 담은 끝에 겨우 꺼내는 것이었으니까요. 그 이야기를 솔직하게 꺼내기엔 너무 속 이야기 같았고, 그저 “아이들 보면 웃게 돼요”라고 넘기기엔 마음에 걸렸습니다.

보육교사로 일한 지 어느덧 10년이 다 되어갑니다. 그 시간 동안 저는 감정을 드러내지 않는 법을 배웠고, 동시에 감정이 얼마나 고된 노동이 될 수 있는지도 몸소 체험했습니다. 몸이 아프고 마음이 흐릿한 날에도, 아침 9시가 되면 저는 거울 앞에 서서 웃는 연습을 합니다.

그 웃음은 하루를 시작하는 ‘유니폼’이 되었습니다. 아이들을 맞이하는 표정, 말투, 태도 모두 따뜻하고 단정해야 하니까요. 제가 흔들리면 아이들도 불안해지기 때문입니다. 하지만 감정이란 그렇게 억지로 누른다고 사라지는 게 아니더군요.

당시 저는 정말 많이 지쳐 있었습니다. 웃는 얼굴 뒤에 감춰진 제 감정은 점점 무너져 내리고 있었고, 속은 텅 빈 것처럼 허전했습니다. 아이들 앞에서는 늘 따뜻하고 단정해야 한다는 책임감에, 제 감정은 언제나 뒷전이었습니다. 출근길이나 퇴근길 운전을 하다가 눈물이 흐르는 날도 많았습니다. 이유를 설명할 수 없었습니다. 그냥, 너무 지쳐 있었던 거죠. 그렇게 버티던 어느 날, 저는 결국 상담을 받기로 결심했습니다.

상담실 문 앞에 서 있는 것조차 망설여졌지만, 그렇게라도 제 마음을 지켜야겠다는 생각이 들었습니다. 상담을 통해 저는 처음으로 제 감정을 들여다보는 시간을 가졌습니다. 그리고 비로소 제가 얼마나 오래 참고 있었는지, 얼마나 오랫동안 제 감정을 외면하고 있었는지 알게 되었습니다.

그제야 깨달았습니다. 내가 이렇게 무너진 이유는 단지 일이 힘들어서가 아니라, 나 자신을 돌보지 않았기 때문이라는 것어요.

그럼에도 불구하고 제가 이 일을 놓지 않았던 이유는 참 신기하게도 ‘감정’ 덕분이었습니다. 아이들과 보호자들이 건네는 따뜻한 말, 눈빛, 손길. 그 작고 사소한 진심이 제 감정을 다시 깨워주었습니다.

한창 지쳐 무미건조하게 일을 하던 날, 아직 걷지 못하던 아이가 제 앞에서 한 발, 두 발 내디뎠습니다. 넘어질 듯 다가오며 웃는 그 모습에 저는 말 없이 눈물을 삼켰습니다. 제가 지켜낸 하루하루가 결국 아이의 한 걸음을 만들었다는 그 감정. 그게 제게는 버틸 수 있는 이유가 되었습니다.

어느 날은 졸업을 앞둔 아이들이 제 옆에 둘러앉았습니다.

“학교 가면 선생님 못 봐서 아쉬워요.”

그 단순한 말 한마디가 가슴을 먹먹하게 만들었습니다. 그저 아이들의 말이었을 뿐인데, 그 속에 담긴 마음이 저를 긴 시간 동안 따뜻하게 안아주었습니다. 지금도 가끔 힘든 날이면 그때의 그 말을 떠올리며 조용히 웃습니다.

보호자와의 관계에서도 존중이 큰 위로로 다가오는 순간들이 있었습니다. 한 아이의 담임을 두 해 연속 맡게 되었던 어느 해, 담임 발표 날 어머니가 제 손을 꼭 잡고 말씀하셨습니다.

“선생님이 또 담임이라 너무 좋아요. 믿고 맡길 수 있어요.”

그 짧은 순간에 울컥한 마음을 가까스로 눌러 참았습니다. 감정을 누르며 보낸 수많은 날이 ‘신뢰’라는 이름으로 돌아온 것 같았기 때문입니다.

그때부터 저는 조금씩 생각이 달라졌습니다. 감정노동이란 혼자서 견뎌내야 하는 고통만은 아니었습니다. 그 속에는 아이의 진심, 보호자의 믿음, 그리고 나 자신의 내면이 담겨 있었습니다. ‘나도 존중받아야 한다’라는 마음이 들기 시작했고, 그 마음은 저 자신을 돌보게 했습니다.

아침 9시가 되면 저는 여전히 웃습니다.

하지만 그 웃음은 억지로 꺼내는 유니폼이 아니라, 제가 스스로 선택해서 입는 마음의 웃이 되었습니다.

감정노동이라는 말이 지닌 무게는 분명합니다.

그러나 그 무게를 나눠주는 사람들이 있다는 걸 알게 되었을 때, 그 길은 덜 외롭고, 더 따뜻해졌습니다.

저는 오늘도 아이들을 돌보며 나 자신도 함께 돌보는 법을 배워가고 있습니다.

감정을 숨기지 않고, 존중하며 함께 나아가는 길 위에서 오늘도 한 걸음 더 나아가 봅니다.



·
장
려
상

감싸안아야 할 이웃

이윤재

출근 시간에 늦었는지 막내아들이 가방을 싸 들고 허둥거리며 현관문을 나갈 때였다.

“아침 먹고 가야지.”

제 엄마가 주방에서 소리쳤다.

“엄마, 그럴 시간 없어요. 월요일은 좀 일찍 가야 하는데 지금 너무 늦었거든요.”

녀석은 엘리베이터가 멀리 있어 기다릴 수 없었던지 계단으로 뛰어 내려갔다. 막내는 나이 마흔이 넘었는데도 장가는 안 가고 제 멋대로 살고 있다. 한때 저 혼자 산다며 방을 얻어 나갔었으나 밥해 먹기 싫다며 다시 들어왔다. 녀석의 하는 행동이 우리가 젊었을 때와는 전혀 다르니 어떤 때는 안타깝기도 하다.

“여보, 민준이가 출근했으니 우리끼리라도 아침을 먹읍시다.”

우리 부부는 식탁에 마주 앉아 늙은이들끼리의 아침을 즐기고 있었다. 그때 밖에서 들리는 떠들썩한 소리에 아들의 목소리가 섞여 있었다.

“우리 애는 출근한 지 한참 되는데……”

혼자 말을 하면서 베란다로 나가 아래를 내려다보니 이게 웬일인가! 막내가 아파트 경비를 향해 삿대질을 하는가 하면 언성까지 높이고 있었다. 나는 놀란 나머지 부랴부랴 밖으로 나갔다. 그리고 어떤 상황인지 살피며 아들의 행동을 관찰했다.

“아니, 이 자동차 주인은 싸이드는 채워놓고 왜 안 나오는 거야.”

아들이 소리를 질렀다.

“연락했으니 곧 올 겁니다.”

늙수그레한 아파트 경비가 아들 앞에서 어찌할 줄 모르며 대답했다. 그래서 주차장을

보니 아들의 자동차 앞에 다른 자동차가 이중으로 주차되어 있었다. 그 자동차를 빼주지 않아 막내가 출근하지 못하고 있었다.

“도대체 경비란 것들이 주민들이 걷어주는 돈만 받아 처먹을 줄 알았지 제대로 일을 해야지.”

나는 아들의 입에서 나오는 말을 듣고 깜짝 놀라지 않을 수 없었다. 가끔 보도되는 뉴스 내용을 들어보면 주민이 아파트 경비한테 갑질을 해 불미스러운 일이 생겼다는 일이 종종 있었다. 그런데 지금 우리 아들이 아파트 경비를 향해 갑질을 하고 있는 게 아니던가? 거기다가 인격 모독적 발언으로 경비의 감정까지 상하게 만들고 있었다.

“경비라면 남의 자동차 앞에 주차를 못 하게 해야 할 것 아냐? 도대체 경비가 하는 일이 뭐야?”

아들은 나이 든 경비의 어깨를 툭툭 건들며 이제 반말까지 하고 있었다. 얼마나 흥분했는지 제 아버가 옆에 있는 것도 알아채지 못한 듯했다. 순간 나는 아들의 허리춤을 잡고 끝었다. 아들은 깜짝 놀랐다.

“야, 이놈아. 너 지금 하는 말이 그게 뭐야?”

그러면서 아들을 경비와 멀리 떼어놓았다. 그리고 아내한테 빨리 택시를 호출하라고 했다. 녀석은 출근에 늦은 분풀이로 온갖 심한 말로 경비를 나무랐다. 그때 택시가 도착해 나는 녀석을 택시에 밀어 넣었다. 택시가 출발한 이후 나는 경비 곁으로 다가갔다. 내 아들이 내뱉은 상스러운 말을 주워 담기 위해서였다.

“아들 녀석 때문에 미안하게 되었습니다. 출근에 늦어서 화가 났나 봅니다. 이따가 퇴근해 돌아오면 사과시키겠습니다. 그러니 노여움을 푸세요.”

그러자 경비는 마지못해 한마디를 던졌다.

“어디 이런 일이 하루 이틀인가요? 주민들이 우리 같은 경비는 사람 취급도 안 하는데요.”

감정이 상한 그의 말을 듣자니 모두가 내 죄인 양 마음이 찼했다. 나는 경비의 어깨를 토닥이곤 집으로 들어왔다. 그리고 식탁에 앉아 오늘 일을 곱씹어 봤다.

요즘 감정 노동자의 처우를 높여주고 인격을 존중해주자는 소리가 여기저기서 들린다. 그렇다면 감정 노동자란 어떤 사람을 말하는가? 이는 직장에 근무하며 자신의 감정을 스스로 관리해야 하는 일이 업무의 40% 이상이라면 이를 감정 노동자라고 부른다. 호텔 직원, 항공기 승무원, 백화점 판매 직원, 음식점 직원, 간호사, 교사, 경찰, 소방관, 연예인, 경비, 캐디 등이 사회 구석구석에서 궂은일을 도맡아 하고 있는 감정 노동자이다. 그들은

외부인의 간섭과 참견, 심지어는 인격적 모독에도 자신의 감정을 억제하거나, 혹은 회사에서 정한 감정대로만 표현하면서 생활해야 한다고 한다. 민원인 혹은 고객이 자신을 향해 아무리 궂은 말과 행동을 한다 해도 화를 내서는 안 된다.

고객의 막무가내식 인격모독에도 자신의 의견을 말할 수 없이 억제해야 한다. 우리는 흔히 직장에서 일을 하다 보면 민원인과 혹은 고객과 또는 직원 간에 갈등을 겪는 경우가 종종 있다. 이런 갈등이 있을 때 감정을 추스르기가 여간 어려운 게 아니다. 나도 교육공무원으로 42년을 근무하다 정년을 치렀는데 학부모와 수많은 갈등을 겪었다. 그때 학부모가 한 서운한 말이 오래도록 가슴에 박혀 고생을 한 일이 있다. 그런데 오늘 우리 아들이 경비한테 한 말은 너무나 충격적이었다. 이처럼 감정 노동자한테 인격모독의 말을 한다는 것은 사회적으로 물의를 일으키는 것은 물론 상대방에게 씻을 수 없는 상처를 주는 것이다. 이런 일이 사회 곳곳에서 일어나고 있다는 얘기를 들었는데 그중 하나가 바로 오늘 우리 아들이 한 행동이었다.

아들이 저지른 행동을 생각하자니 하루 종일 마음이 우울했다. 나는 아파트 앞 상가에서 맛있는 떡 두 덩어리를 샀다. 그리고 아들이 오기를 기다렸다. 어둑어둑한 시간 아들이 퇴근을 하자 나는 아들과 마주 앉았다.

“민준아, 오늘 아파트 경비한테 네가 한 말과 행동을 보고 이 아버지는 실망했다. 다시 말해 아들을 잘못 가르친 죄 때문에 얼굴을 들 수가 없더구나. 아무리 우리 주민들이 돈을 걷어 아파트 경비의 월급을 준다 해도 말을 그렇게 할 수는 없는 거야. 그건 인격모독인 거야.”

내가 일장 연설을 늘어놓자, 아들은 한숨을 크게 한 번 쉬더니 입을 열었다.

“늦잠을 자서 지각할 것 같은데 자동차를 꺼낼 수 없다는 마음에 욱해서 그만…….”

아들은 머리를 긁적이며 한마디를 더했다.

“저도 나이 드신 경비한테 갑질을 한 것이 죄송해 하루 종일 찔찔했어요. 그래서 퇴근 후 사과를 드리려고 마음먹고 왔어요.”

녀석도 하루 종일 갈등하며 후회한 듯했다.

“자, 이 떡 가지고 경비를 찾아가 잘못을 빌고 무릎이라도 꿇어라. 용서해 주기 전에는 돌아오지 마라.”

아들을 경비실로 보내고 생각에 잠겼다. 나는 지금까지 살아오면서 감정 노동자에 갑질을

한 일은 없었는지…… 감정 노동자들에게 심한 말을 해 그들이 상처를 받은 일은 없었는지 살아온 세월을 되돌아보았다.

“아버지, 경비 아저씨한테 사과드렸어요. 용서를 해주시더라고요.”

경비실에서 돌아온 아들의 얼굴이 해맑게 빛났다. 그런 모습을 보자니 서로 상한 감정을 화해하고 용서함으로써 명랑한 사회를 이룰 수 있다는 생각을 하게 되었다. 우리 부자는 식탁에 앉아 맥주 한 잔을 놓고 대화를 나누었다.

“민준아, 너 혹시 라면 상무라는 말 알고 있지?”

“아! 우리나라 유명기업의 임원인 상무가 항공기 일등석에 앉아 여자 승무원에게 라면을 끓여오라더니 괜한 투정으로 짜다느니 싱겁다느니 트집을 잡다가 결국 냄비를 집어던지며 갑질을 벌인 사건이죠?”

나는 아들의 대답에 고개를 끄덕였다. 대기업의 상무라는 사람이 인천에서 LA로 출장을 가면서 우등석에 앉아 그 지위를 이용하여 감정 노동자인 승무원을 괴롭혀 전 국민의 공분을 샀던 사건이다. 당시 그 여자 승무원은 훌쩍진 라면을 치우며 어떤 생각을 했을까? 내가 잠시 승무원이 되어 아들한테 한가지 질문을 던졌다.

“민준아! 오늘 너한테 인격적으로 모독을 당한 아파트 경비는 어떤 생각을 했을까?”

“…….”

우리 아들은 아무 말도 하지 못하고 얼굴만 붉히고 있었다.

“다음부터 오늘처럼 그런 행동을 한다면 아무리 아들이라 하더라도 ‘감정 노동자 보호법’에 의해 내가 관계기관에 고발할 거다.”

나의 엄포에 아들은 한 손을 올려 거수경례하면서 다짐했다.

“네 알겠습니다. 앞으로는 감정 노동자들에게 따뜻하고 공손한 말로 대화하겠습니다.”

우리 부자는 맥주를 한 잔 더 마시며 즐거운 저녁 시간을 보냈다. 2018년 10월에 시행된 ‘산업 안전 보건법 개정안’에 따르면 ‘고객 응대 근로자’가 고객의 폭언이나 폭행, 그밖에 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위 때문에 건강 장애를 입는 것을 예방하기 위해 감정 노동자들도 법으로부터 보호를 받게 되었다. 법을 지켜야 하는 것뿐만 아니라 국민 모두가 감정 노동자들의 어려움을 인식하고 말 한마디라도 따뜻하게 주고 받아야 할 것이다. 모든 국민이 노동자들도 우리의 형제이며 이웃이라는 생각으로 포근한 말과 행동으로 감싸안는다면 사회는 명랑해질 것이다.

장려상

웃음 뒤에 숨겨진 눈물 - 감정노동자로 살아낸 시간

진달래(가명)

대학을 졸업하고 어린 나이에 임용시험에 합격했을 때, 내 가슴은 벅찬 설렘으로 가득했다. '이제 나도 아이들과 함께 꿈을 키워가는 교사가 되는구나.' 교사라는 직업이 가지는 사명감과 책임감, 그리고 세상에서 가장 순수한 존재들과 함께할 수 있다는 기대는 나를 한껏 들뜨게 했다.

하지만 학교라는 조직은, 그리 만만한 곳이 아니었다. 학교마다 다른 분위기, 다른 문화, 다른 규칙은 매번 발령받을 때마다 기대감과 함께 불안감을 안겨주었다. 그럼에도 나는 늘 믿었다. '아이들을 향한 진심이면 모든 것을 이겨낼 수 있을 거야.'

그러나, 첫 발령지에서 맞이한 현실은 내 예상과는 많이 달랐다. 새 학기 첫날, 학교에서는 담임 교사들의 자기소개서를 작성해 학부모들에게 배포하라고 지시했다. A4용지 한 장 가득, 내 휴대전화 번호, 출신 대학, 나이, 교육 경력, 교육관, 그리고 인자한 미소를 짓고 있는 증명사진까지 첨부해야 했다. 개인정보 보호에 대한 기본적인 인식조차 없이, 교사들의 민감한 정보를 아무렇지 않게 공개하는 문화가 자리 잡고 있었다. 나는 혼란스러웠다. 요즘 어떤 공공기관도 직원들의 얼굴과 개인 번호를 함부로 공개하지 않는데, 왜 교사는 예외가 되어야 하는가.

하지만 그곳의 문화라면, 나 혼자 '불합리하다'라고 목소리를 내는 것은 무모한 일이었다. 결국 나는 서류를 제출했다. 뻑뻑이 적힌 나의 모든 정보와 함께.

그 종이는 교장선생님의 검토를 거쳐 수정과 보완이 이루어졌고, 첫날, 전 학부모에게 배포되었다. 그 순간, 나는 '나'라는 존재가 학교의 자산도, 사회의 구성원도 아닌, 학부모들의 공공재가 된 듯한 기분을 느꼈다.

그 해, 예상했던 대로 365일 24시간, 나는 학부모들의 다양한 전화와 문자에 시달렸다. 밤 9시, 10시는 기본이었다.

“선생님, 지금 서점인데요. 어떤 문제집 사야 하나요?”

“내일 준비물 가져오라고요? 왜 며칠 전부터 미리 공지 안 했나요?”

어떤 학부모는 술에 취해 전화를 걸어왔고, 어떤 학부모는 게임 아이템을 얻기 위해 내 카카오톡을 추가하려 했다. 아이들 역시 별다른 경계 없이 아무 때나 게임 초대를 보내왔다.

나는 더 이상 ‘교사’가 아니었다.

내 시간, 내 삶, 내 감정은 모두 허물어지고 있었다. 아침부터 밤늦게까지 학교 일과를 마친 뒤에도, 휴대폰은 결코 조용할 틈이 없었다. 진동 소리에 심장이 쿵 내려앉는 경험을 하루에도 수십 번씩 했다. 게다가 교사로서의 전문성보다 ‘얼굴’과 ‘나이’를 더 궁금해하고 평가하는 무례한 시선도 견뎌야 했다.

“선생님은 너무 어려 보여서 애들 휘어잡을 수 있겠어요?”

“얼굴이 궁금했어요.”

“카카오톡 프로필 보니 남자 친구 있으신가 봐요?”

이런 말을 들을 때마다 웃으며 넘겼지만, 내 안에서는 부끄러움과 분노가 뒤섞인 감정이 쌓여만 갔다. 지쳐가는 나를 더욱 힘들게 한 건, 이러한 상황을 문제라고 인식하지 못하는 주변의 무심함이었다.

“신규 교사는 원래 그래야지.”

“학부모와 친하게 지내야 해.”

이런 말들은 나를 더욱 고립시켰고, 결국 내 감정은 끓아 터지기 시작했다.

몸은 솔직했다. 스트레스를 견디지 못한 몸은 방학만 되면 앓아누웠다. 버텼던 정신이 무너지며 고열에 시달리고, 심장은 개학이 다가올수록 두근거렸다. 식사는 불규칙해졌고, 학교 주변에서는 나를 쳐다보는 듯한 시선이 상상되어 편의점조차 제대로 가지 못했다. 나는 세상에 혼자 남겨진 기분이었다.

그나마 버틸 수 있었던 건 같은 처지의 동료 교사들 덕분이었다. 서로의 아픔을 털어놓고, 서로를 다독이며 우리는 겨우겨우 하루하루를 버텼다. 하지만 이 고통을 나누는 동료들조차 없다면, 나는 과연 무너지지 않고 버틸 수 있었을까.

2년을 그렇게 보낸 후, 나는 결혼을 계기로 결혼을 핑계로 교단을 떠났다. 퇴직을 결정하면서, 그동안 스스로에게 얼마나 가혹했는지 깨달았다. 내가 겪었던 것은 단순한 업무 스트레스가 아니었다. 개인의 삶을 송두리째 내어줘야만 했던 감정노동, 그리고 그것을 당연히 여긴 사회의 무관심이었다.

이제는 바뀌야 한다. 우리가 먼저 바뀌야 한다.

감정노동자를 보호하는 법적 장치가 강화되어야 한다. 교사, 공무원, 서비스업 종사자 등 감정노동 직군에 대한 개인정보 보호와 비업무 시간 사적 연락 금지 규정이 필요하다.

시민의식이 달라져야 한다. 우리가 누군가의 친절을 받을 때, 그것이 ‘서비스’가 아니라 ‘인간적인 배려’라는 것을 기억해야 한다. 감정노동자의 얼굴 뒤에 숨은 노력을 존중하는 문화가 자리 잡아야 한다.

마지막으로 조직 문화가 변화해야 한다. 기관과 학교는 ‘관행’이라는 이름 아래 사생활 침해를 강요하지 말아야 한다. 교사는 가르치는 전문가이지, 언제든 호출 가능한 심부름꾼도 학부모의 소소한 고민까지 들어주는 사람도 아니다.

나는 이 글을 쓰며, 지난 시간의 아픔을 다시 꺼내어 본다. 쉽지 않은 작업이었다. 그러나 꼭 해야만 했다. 내가 겪은 고통이, 더 이상 반복되지 않기를. 누군가가 친절을 강요받으며 무너지는 일을, 더 이상 외면하지 않기를 바란다. 감정노동자들이 진심으로 웃을 수 있는 세상이 오기를 바란다.

지금도 누군가는, 어딘가에서 비슷한 감정노동을 견디고 있을 것이다.

교사뿐만 아니라, 콜센터, 상담사, 간호사, 서비스직 종사자들까지, 우리 사회 곳곳에 ‘감정은 무료’라고 생각하는 문화가 퍼져 있다. 하지만 감정은, 무료가 아니다. 누군가의 친절 뒤에는 수많은 인내와 자기희생이 숨어 있다는 사실을, 우리는 잊지 말아야 한다.

감정노동자로 살아낸 시간들은 내게 분명 상처였지만, 그 시간들이 있었기에 나는 오늘 이 목소리를 낼 수 있다.

진심으로, 변화를 소망하며 이 글을 마친다.



입 선

나는 그렇게 선생님이 되었다.

권가영(가명)

나는 아이들을 별로 좋아하지 않는 음악 학원 강사이다. 나는 대학교 생활을 위해 대전으로 내려와 음악을 전공한 음악 전공생이다. 졸업 연주를 준비하기 시작한 나의 마지막 대학교 생활, 마지막 학기를 앞두고 있던 나의 마지막 겨울방학 때 처음 음악 학원 강사로 일을 하게 되었다. 나는 아이들을 별로 좋아하지 않았기에 남들 다 한 번씩 해보는 음악 학원 아르바이트를 계속 피하다가 졸업 연주를 앞둔 시점에 처음 하게 되었다.

내가 아이들을 좋아하지 않는 이유는 간단하다. 귀찮기 때문이다. 아이들이 징징거리는 소리, 떼쓰는 소리, 쓸데없는 질문들 그리고 뻑뻑 소리를 질러대는 모습들이 직접 보지 않아도 내 머릿속에서 자동으로 보였다. 그랬기에 나는 내가 아이들을 가르치는 일을 하게 될 거라고는 상상도 하지 않았다. 학원 일을 하기로 결심한 이유는 어찌 되었든 피아노과를 졸업해서 한 번쯤은 경험해 봐야 하니까. 이런 단순한 이유였다.

처음 학원에 출근했을 때, 역시나 내 예상대로 아이들은 나에게 질문 폭격을 던졌다. 내 귀는 두 개뿐인데 아이들이 나를 보자마자 계속 말을 걸어왔다. 정말 귀찮았다. 나는 억지 미소를 지으며 억지스러운 반응을 할 수밖에 없었다. 내가 들었던 가장 충격적인 말은 “선생님도 엄마가 있어요? 거짓말. 선생님은 엄마 없잖아요!”였다. 이건 무슨 신박한 언어 폭력일까? 지금은 그저 ‘아이들 눈에는 내가 게임 NPC 같은 존재인가 보다’ 하며 생각할 수 있지만 처음엔 쉽지 않았다. 아이들의 눈높이로 세상을 본다는 것이, 나도 같은 시절을 겪었는데 왜 이렇게 어려운지 모르겠다.

내가 학원에서 가르치는 아이들의 연령대는 유치원생부터 중학생들까지 다양하다. 아이들은 슬프거나 화나거나 기분이 안 좋으면 얼굴과 행동에서 다 티가 난다. 가끔 많은

학원 스케줄에 지쳐있을 때나, 속상한 일이 있거나 하면 피아노 치는 것을 굉장히 싫어한다. 그러면 나는 끝까지 웃으며 아이들에게 위로를 건네고 내 할 일을 해야 한다. 아이들이 기분 상하지 않게끔 말이다. 내가 아이들로 인해 느끼는 피로감과 짜증, 불쾌함을 아이들에게 내비칠 수는 없는 노릇이다. 아이들이 화를 내고 울어도 나는 선생님이니까 똑같이 행동할 수 없다.

나도 정말 울고 싶은 날이 한두 번이 아니었다. 아이들이 피아노에 집중하지 못한다면 무엇 때문에 집중하지 못하는지 아이들에게 공감하며 아이들의 감정을 먼저 살펴야 한다. 하지만 내가 느끼는 온갖 감정들은 아이들 앞에서 꺾꺾 눌러 담아 숨겨야 한다. 나는 '선생님'이니까. 그렇기에 나는 학원에서 계속 몇 시간씩이고 웃어야 한다. 항상 아이들의 기분을 먼저 살피고 있어야 한다. 아이들은 무서울 만큼 나의 감정과 시선을 잘 느끼기에 아이들 앞에서 절대 내가 느끼는 감정들을 티 내면 안 된다. 나의 감정은 항상 퇴근 후 뒤늦게 몰려온다.

하루 종일 아이들을 상대하고 집에 오면 급격하게 피로감과 무기력함이 몰려온다. 하지만 내가 아이들을 진심으로 미워할 수는 없다. 아이들은 눈치가 빠르다. 분명 티가 날 것이다. 그래서 나는 부정적인 감정들은 한숨을 내뿜으며 같이 버려버리자고 마음을 먹었다. 그럴 때마다 나의 어렸을 적 얼굴도 잘 기억나지 않는 선생님들이 한 번씩 떠오른다. 나의 선생님들이 존경스러워지는 요즘이다.

나의 말 한마디가, 나의 표정 하나하나가 아이들에게 상처가 되지 않게끔 신경을 써야 한다. 그 부분에서 정신적으로 피로감이 확 몰려온다. 특히나 자존심이 강한 아이일수록 레슨 시간 때 나의 피드백을 수용하지 못하기 때문에, 아이 한 명 한 명 개개인의 성향과 기질에 맞춰 신경 쓰면서 나의 감정 조절도 더욱더 세심하게 신경 써야 한다.

피아노 앞에 앉아 피아노만 잘 가르치면 되는 줄 알았는데, 내가 이 일을 하면서 느낀 것은 선생님이라는 직업은 감정노동의 연속인 것 같다.

나에게 피아노가 싫다며 그만둘 거라는 아이에게 나는 또 웃으며 뭐라고 말해야 할까 수도 없이 고민한다. 그만둔다는 것보다 피아노가 싫다는 말이 더 속상하다. '내가 잘 못 가르친 걸까?', '내가 재미없게 가르친 걸까?' 등 많은 생각들이 휘몰아친다.

혹은 어떤 아이는 친구와의 수업 진도를 비교하며 짜증을 낸다. 그럼 나는 또 웃으며 아이를 살살 달래야 한다. 나는 또 웃으면서 아이들에게 피아노는 재미없는 게 아니라며 가르쳐야 한다. 사람은 누구나 속도가 다르다고 알려줘야 한다.

나는 피아노를 가르치러 온 선생님이자 아이들의 사소한 감정마저 다룰 줄 알아야 하는 감정 컨트롤러까지 하게 될 거라고는 상상도 못 했다. 나는 아이들을 위해 오늘도 웃고 참고 기다린다. 나는 요즘 나의 모든 표정과 말투, 행동 하나하나 세심하게 컨트롤 해야 하는 감정노동의 연속 하루하루를 보내고 있다.

아이들에게 있어서 '선생님'이라는 존재는 아이들의 '작은 연예인' 정도 되는 것 같다. 아이들은 나에게 '포차코 선생님'이라는 별명을 붙여줬다. 이유는 단순하다. 내가 '포차코'라는 캐릭터를 좋아하기 때문이다. 나를 위해 네잎클로버를 찾아다 주고 길에서 꽃을 꺾어와 "선생님 주려고 가져왔어요!"라며 해맑게 나에게 뛰어온다. 손에 흙을 잔뜩 묻혀서 말이다. 가끔은 그 손으로 나에게 자신들의 간식을 나눠주곤 한다. 내가 얼른 입에 넣었으면 좋겠는지 아주 초롱초롱한 눈으로 끝까지 내가 입에 넣을 때까지 쳐다 본다. 정말 이럴 때마다 당혹스러웠다. 나는 그럴 때마다 속으로 '지금 내가 이 꼬질꼬질한 걸 입에 넣어야 하는 거지?'라는 생각으로 머릿속으로 짹 차 있었다. 밖에서 나를 알아보면 큰소리로 나를 부르며 나에게 달려온다. 그럴 때마다 나는 나도 반가운 척, 감동받은 척 아이들 앞에서 연기를 해야 한다. 어느 순간부터 내가 연기를 하는 건지 진짜 감동을 받은 건지 구별이 잘 안된다.

퇴근하고 집에 오면 억지웃음 짓느라 경련이 올 것만 같던 나의 광대도 어느 정도 적응했나 보다. 이런 아이들이 조금은 귀엽게 보이기 시작했다. 사랑스러운 나의 아이들이다. 아이들의 집중하는 눈빛, 나에게 칭찬받고 싶어서 나를 바라보는 수줍은 눈빛이 신기하게도 나의 마음을 녹인다. 그런 아이들을 마냥 미워할 수만은 없었기에 매일 반복되는 수업이 어느 순간 내 일상이 되었다.

나는 감정노동자이자 교육자이다. 앞으로의 미래가 밝은 새싹 같은 아이들의 시간 속에 내가 머물러 있게 되어서 다행이라고 생각한다. 나는 그렇게 아이들의 선생님이 되었다.



웃는 얼굴 뒤에 숨겨진 나의 이야기

- 호텔리어로 살아간다는 것 -

김나영(가명)

“손님은 왕입니다.”

호텔리어로 첫발을 디디는 순간부터 가장 많이 듣는 말입니다. 저는 매일 웃는 얼굴로 손님을 맞이하고, 최고의 서비스를 제공하기 위해 최선을 다해왔습니다.

하지만 웃음 뒤에는 수많은 감정이 숨어 있습니다. 따뜻한 감사를 받을 때의 기쁨도 있지만 예상치 못한 분노와 무례를 견뎌야 했던 날들도 있었습니다.

한 외국인 손님은 체크인 중 저에게 다가와 갑자기 팔과 등을 쓰다듬으며 “네가 친절해서 좋다”고 말했습니다. 당황과 불쾌함이 뒤섞였지만, 저는 아무 말도 할 수 없었습니다. 손님을 불쾌하게 하면 안 된다는 생각에 그대로 얼어붙은 채 미소만 지었습니다. 그날 밤 집으로 돌아가서도 손이 닿았던 부위가 계속 불쾌했고, 만지기조차 꺼려졌습니다.

또 다른 날에는 한 손님이 새벽 3시에 “배가 고파다”라며 도시락을 요구했습니다. 이미 룸서비스 운영 시간이 지난 뒤였기에 정중하게 안내해 드렸지만, 곧 언성이 높아졌습니다. “지금 당장 갖고 와. 장사 망치게 해줘?” 고함을 지르며 억지를 부리는 그 손님 앞에서 저는 애써 침착하게 대응했지만, 마음속은 점점 무너져 내렸습니다. 분명 정해진 규정에 따라 설명한 것뿐인데 내가 무언가 잘못된 사람처럼 느껴졌고, 죄송하다는 말을 반복하다 보니 어느 순간 저 자신이 투명해지는 기분이 들었습니다. 그날의 감정은 하루로 끝나지 않았습니다. 며칠 동안이나 머릿속에 떠오르고 몸까지 무거워졌습니다.

가장 힘들었던 것은 제 감정을 억누르는 습관이 생긴 것이었습니다. 무례한 말도, 억지스러운 요구도, 화를 내는 고객도 웃으며 받아들이는 것에 익숙해지다 보니 어느 순간부터는 나 스스로가 둔감해졌습니다. 불쾌한 감정을 느끼는 것도 죄책감처럼

여겨졌습니다. 하지만 어느 날, 더는 참을 수 없다고 느꼈습니다.

반복되는 힘든 상황에 저는 상사에게 정식으로 보고했고, 호텔 측에서도 적극적으로 대응해 주셨습니다. 이후에는 고객 응대 중 문제가 생기면 팀과 공유하고, 내 감정을 숨기지 않으려 노력하고 있습니다. 그리고 저를 위해 퇴근 후 짧게라도 저 자신에게 집중하는 루틴을 만들었습니다. 명상이나 요가, 작은 일기 한 줄을 통해 하루의 감정을 털어내는 연습을 합니다. 작은 실천이지만 그 덕분에 마음이 조금은 가벼워졌습니다. 감정노동은 감정을 지우는 게 아니라 건강하게 조절하는 것임을 이제는 압니다.

감정노동자의 미소는 결코 ‘공짜’가 아닙니다. 일터가 건강해지려면 감정도 함께 지켜져야 합니다. 호텔을 비롯한 많은 서비스 현장에서의 감정노동자는 ‘일하는 사람’임과 동시에 ‘감정을 쓰는 사람’입니다. 그러나 아직도 이들의 감정은 업무 외적인 것으로 치부되곤 합니다. 이를 개선하기 위해서는 먼저 고객 역시 서비스의 한 축이라는 인식이 자리 잡아야 한다고 생각합니다. ‘서비스는 상호 존중에서 시작된다’라는 메시지를 담은 고객 예절 캠페인을 도입한다면 감정노동자에게 가해지는 무례한 언행이 줄어드는 데 도움이 될 수 있지 않을까 싶습니다.

또 감정노동자들에게는 심리적 회복을 도울 수 있는 프로그램과 돌발 상황에 대응할 수 있는 내부 보호 시스템이 더욱 강화되어야 합니다. 단순히 참고 넘기는 것이 아니라 피해에 대한 공식적인 절차와 지원이 체계적으로 마련되어야 하죠.

현장에서 사용하는 감정노동 메뉴얼 역시 ‘친절한 말투’만을 강조하는 데 그치지 않고, 무례하거나 위협적인 상황에 대처할 수 있는 구체적인 가이드라인을 함께 담아야 한다고 생각합니다.

누군가는 호텔리어를 ‘우아한 직업’이라 말합니다. 반짝이는 조명 아래, 세련된 유니폼을 입고 친절히 안내하는 모습만 보기 때문일 겁니다.

하지만 우리는 하루에도 수십 번씩 감정을 조절하고 고객의 요구에 응대하며 때론 억지스러운 상황 속에서도 해답을 만들어냅니다. 이는 단순한 서비스가 아니라 정서적 전문성이 있어야 하는 진짜 노동입니다.

지치고 힘든 날도 있지만, 분명 기분 좋은 날도 있습니다. 가끔은 말없이 쪽지 하나를 남기고 가거나 작은 간식을 슬며시 놓고 가는 손님들이 계십니다.

“덕분에 기분 좋은 하루를 보냈어요”, “진심 어린 친절이 느껴졌어요.”

이런 짧은 한마디와 작은 배려들이 오히려 마음에 더 깊고 크게 남습니다. 그 순간만큼은

‘나도 누군가의 하루를 환하게 밝혀줄 수 있구나’ 하는 뿌듯함도 같이 밀려오고요. 감정노동의 진짜 가치는 누군가의 기억 속에 따뜻한 순간으로 남는 데 있다는 걸 새삼 깨닫게 됩니다.

이제는 감정노동자를 바라보는 시선도 바뀌어야 한다고 생각합니다. 단순히 “친절한 사람들”이 아니라, 감정을 일로써 사용하는 전문가들이라는 인식이 필요합니다.

우리는 누군가의 하루를 책임지는 일을 합니다. 하지만 동시에 우리도 하루를 살아가는 평범한 사람이자, 감정을 가진 존재입니다.

감정노동자들이 웃음을 유지하기 위해 얼마나 많은 에너지를 쓰는지, 그 미소 뒤에 어떤 하루가 있었는지 조금만 더 궁금해해 주셨으면 합니다.

저는 평소에도 웃음이 많은 사람입니다. 그래서인지 예전에는 그 웃음이 일터에서도 늘 당연한 것처럼 여겨지곤 했습니다.

하지만 이제는 압니다. 그 웃음 뒤에 있는 감정도 충분히 존중받아야 한다는 것어요. 그래서 요즘의 웃음은 예전보다 조금 더 당당한 마음에서 나옵니다.

그리고 그런 마음이 저뿐 아니라 감정노동자 모두에게도 오래도록 머물기를 진심으로 바랍니다.



‘긍정 에너지’ 충전!

김다래

월, 화, 수, 목, 금, 토토토토토요일을 바라며 기다리던 주말이 되었다.

오랜만에 친구들과의 약속을 잡고 카페로 나갔다. 카페 안에 들어서 주변을 바라보며 친구들이 어디 있지? 하고 눈으로 찾는 중 이야기가 한창인 두 명의 친구가 멀리서 보인다. 가까이 가지 않아도 무슨 말을 하는지 알 것만 같았다.

평일 동안 직장에서 있었던 이런저런 이야기들... 서로 다른 직장에 다니며 다른 사람들을 만나지만 직장인이라면 공감할 수 있는 이야기들을 토로하고 서로의 마음에 공감해 주기를 바라며 이야기를 쏟아낸다.

직업 상담사인 친구는 직업을 구하며 이런저런 고충들을 안고 있는 사람들의 다양한 사연과 상황을 이해해 주고 들어주는 데에 이번 주도 많이 지쳤다고 한다.

간호조무사인 친구는 이번 주 내내 감기, 독감 등 다양한 질병이 유행하면서 많은 환자가 오고 가는데 정신이 없었다고 한다. 그 속에서 진료순서에 대한 불만, 대기가 길어지는 것에 대한 불만 등 본인이 어쩔 수 없는 것들로 컴플레인 하는 환자와 보호자가 이기적인 것 같다고 이야기한다.

보육교사인 나도 물론 한 주간의 다양한 일들을 떠올리며 학부모님들과의 원활하지 못한 소통에 대한 어려움, 아이들이 내 마음과 같이 따라주지 않는 것에 대한 힘듦을 토로한다.

카페에 앉아 3~4시간이 넘도록 서로에 관한 이야기를 다 하고 난 뒤 우리들은 만날 때마다 하는 말들로 또 이 이야기를 마무리한다.

“우리 애는 절대 직업상담사 안 시켜!”, “너 대학 때로 돌아가면 아동학과 다시 갈 거야?”, “진짜 한 번만 더 진상처럼 굴면 가만 안 둔다.” 등등.

친구들을 만나고 집으로 돌아가는 차 안에서 “진짜 만날 때마다 똑같아! 그래도 또 일개미처럼 월요일 되면 출근하고 있겠지?” 하는 생각에 피식 웃음이 났다. 직업은 다르지만 사람을 만나는 직업을 갖는 우리들은 꽤나 비슷한 감정을 공유하면서 서로에게 만날 때마다 위로가 되고 스트레스 해소의 출구가 된다.

그렇게 친구들을 만나며 즐거운 주말을 보내고 월요일이 되었다. 막상 출근하면 금방 지나가는 하루인데 월요일 아침은 일어나는 몸이 왜 이렇게 무거울까? 생각하며 출근한다. 교실 환기를 하고, 세척해 놓은 놀잇감을 정리한 뒤 아이들을 맞이할 준비를 한다. 오늘은 어떤 일들이 있을까? 오늘은 일주일 중 가장 힘든 월요일이니까 조금 수월하게 하루가 지나갔으면 좋겠다 등의 다양한 생각을 하면서 우리 반 친구들을 기다린다.

“땡땡” 어린이집 벨이 울리고 “00이 왔어요~” 이야기를 듣고 등원 맞이를 하러 현관문 앞으로 나간다. 문을 열고 “00아 어서 와”라고 말하는 순간 “까악!!!” 소리를 지르며 얼른 와서 품 안에 안긴다. “주말은 토, 일 너무 길대요! 이틀이나 선생님을 못 봐서 그런가 봐요”라고 어머니가 이야기하시는데 순간 너무 미안한 생각이 들었다. 똑같이 보내는 주말인데 나는 토토토토토토 계속 주말이었으면 좋겠다 싶을 정도로 주말이 짧았는데, 우리 반 친구는 토, 일 이틀인 주말이 너무 길다고 생각했다니... 머릿속으로 지난 카페에서 친구들에게 힘들어서 투덜거리던 이야기들이 떠올라 멧쩍기도 하였다.

사람들은 다들 자기가 처한 상황이 가장 힘들다고 이야기한다. 나 역시도 “세상에 감정을 가장 많이 쓰는 직업 중에 최고는 보육교사지”라는 생각을 하면서 일한다.

아이들의 전인적인 성장과 발달을 위하여 가장 중요한 영아 시기에 많은 자극과 다양한 감정을 배우도록 지도하는 것이 교사의 몫이라고 생각한다. 그런 아이들은 혼자가 아닌 공동체가 되어 키워야 하므로 부모, 함께 하는 동료 교사와 원만하게 대화하고 적절하게 타협하는 것도 무엇보다 중요하다. 그 속에는 내가 원하는 것을 모두 말할 수 없고, 내가 하기 싫은 것도 웃으면서 해야 할 때가 있고, 내가 힘이 들어도 표현하지 못하는 다양한 상황과 감정이 공존한다.

내가 열 번을 불러도 놀이에 집중하며 오지 않는 아이를 보거나, 여러 아이를 돌보다 보면 일상생활 중 사소하게 놓칠 수 있는 부분을 전혀 이해해 주지 않는 부모님들을 볼 때면 “아! 진짜 감정 소모 지친다.”라는 생각도 든다. 그럼에도 내가 감정의 소모가 많은 이 직업을 10년 넘게 하고 있는 이유는 무엇일까?

지난 가을 부모 참여 활동으로 가족 운동회가 있었다. 그 하루를 위하여 몇 달 전부터 계획을 짜고, 행사 진행의 역할을 분담하고, 물품구매와 놀이 프로그램을 짜면서 교사들 간 협력을 위한 대화와 많은 시간 투자가 필요했다. 심지어 운동회 전날 비가 내려 일정이 연기되면서 운동회를 위하여 주말 일정을 일부러 비운 부모님들께 일일이 설명해 드려야 했고, 사과를 드려야 했다. 미안한 마음을 가득 담아 부모님들께 사과하는데 어느 한 분도 불만을 표현하시는 분이 없이 미루어진 일정에 맞추어 운동회를 무사히 끝낼 수 있었다. “선생님, 너무 재미있었어요”, “고생 많으셨죠”, “오늘 좋은 추억 만들어 주셔서 감사해요” 하며 훈훈한 이야기를 전해주시는 그 말씀들로 그간의 노력이 힘들게 느껴지지 않았다. 오히려 성취감이 배가 되어 돌아와 ‘내년에는 더 재미있게 해봐야지’라고 생각하는 순간이었다.

지난주 점심 식사 시간의 일이다. 점심 반찬으로 나온 닭고기를 한입 먹던 4살 친구가 더 이상 음식을 먹지 않고 나를 바라보고 있다. “왜 그래? 맛이 없어? 선생님이 먹는 것 조금 도와줄까?”라고 물어보니 “아니, 이거 맛있어서 선생님도 먹어보라고” 하며 싱긋 웃는다. 4살 아이지만 선생님을 생각하는 그 마음에 감동하는 순간이었다.

그래 맞아! 생각해 보면 연령층이 다양한 사람들을 만나는 직업이어서 그 안에 다양한 감동과 기쁨을 느낄 수 있는 직업이 또 보육교사인 것 같다.

어떤 직장에서 4살 친구가 나를 위해 맛있는 것을 먹어보라고 참고 기다려 줄까? 또 내가 보고 싶다고 주말이 평일로 되는 순간을 손꼽아 기다려 줄까?

생각해 보면 감정을 많이 소모하는 만큼 긍정적인 감정 에너지가 충전되는 일들도 참 많았던 것 같다.

보육교사뿐만 아니라 나와 만났던 직업 상담사 친구도, 간호조무사 친구도, 다양한 직업의 감정노동자 모두가 직장에서 긍정적인 감정의 에너지가 충전되는 순간들이 있었을 것이다. 하지만 우리는 그러한 순간을 떠올리며 긍정 에너지를 충전하기보다는 오늘 나를 힘들게 했던 순간들, 말들을 떠올리며 “오늘도 어찌어찌 하루가 끝났다”라고 생각하는 것이 일상이 된 것 같다.

우리가 감정을 많이 소모하는 직업인으로 살아가면서 스스로 자기 일을 사랑하는 방법은 없을까?

너무 간단하고 단순할 수 있지만 그럼에도 우리가 직업을 바꾸지 않고 오늘도 이 일을 하고 있는 이유! 나를 일하게 하는 긍정적인 말들은 무엇이 있었는지 잠들기 전 하나씩 떠올려 보며 긍정 에너지를 가득 충전해 보았으면 좋겠다.

물론 내일이 되면 다시 충전된 긍정 에너지의 배터리가 방전될 수 있다. 하지만 일과를 끝낸 저녁이 되었을 때 오늘 있었던 일들을 떠올리며 다시 에너지를 충전하고 내일은 또 가득 채운 에너지로 힘찬 하루를 보내는 일상을 반복하며 누구보다 나의 직업을 사랑하는 내가 되었으면 한다.



‘나는 어떤 일을 하는 사람인가’

류연아

늘 같은 사무실의 복적임, 옆자리 상담원들의 목소리를 흐릿하게 지우며 헤드셋에서 울리는 신호 연결음이 나를 당긴다.

뚜- 딸각

친절하고 밝은 목소리로 고객님의, 무엇을 도와드릴까요?

나는 8년 차 은행 콜센터 상담사다.

“안녕하세요. 여기 XX 지점인데요. 잠시만요 고객님의 바뀔드릴게요. 통화 좀 해보세요.”

여느 때와 다름없던 날, 미처 네? 라고 반문도 하기도 전에 멀어진 목소리로 고객님의 콜센터예요. 전화 받아보세요. 콜센터랑 이야기 좀 해보세요. 하는 대화가 들렸다. 그 잠깐 사이 머릿속에서 수십 가지 생각이 지나갔다. ‘은행 지점까지 가셨으면 지점에서 모든 업무처리가 가능할 텐데, 지점까지 가서 굳이 콜센터에 전화하실 이유가 뭐가 있을까. 혹시 콜센터에서 안내받고 가셨는데 지점에 가보니 업무처리가 달라 확인하려고 하시는 걸까?’ 어떤 상황이든 조금이라도 생각해 보고 대비를 해야지 싶어서 그 찰나에도 혼자 긴장했다.

“여보세요?”

“네 안녕하세요? 고객님의. 지점 직원분께서 콜센터와 확인이 필요한 게 있으신지 통화 연결을 해주셨는데요. 제가 어떤 걸 도와드리면 될까요?”

고객님의 말씀은 이랬다. 모바일뱅킹으로 은행 업무를 하시다 비대면으로는 진행이 되지 않아 지점 방문을 하셨는데, 지점에서 말하길 해당 업무는 그냥 콜센터에 전화해서 바로 말씀하시면 된다고 전화를 걸어 건네주셨다고 했다.

‘민원은 아니었구나.’ 하는 안도감도 잠시 바로 의문점과 함께 또 다른 고민이 시작되었다.

‘지점에서 안 되는 업무도 아닌데 방문까지 하신 고객님께 창구에서 바로 안내를 안 하고 콜센터와 처리하라고 하셨을까? 모르는 업무였을까? 지점이 너무 바빠서 그랬을까?’ 하는 생각과 함께 지점에서도 분명 처리가 가능한 업무이기 때문에 지점에서 처리하시는 게 맞다고 안내해야 할지, 전화 주신 김에 다시 한번 고객님께 모바일뱅킹 경로를 안내해 드리고 콜센터와 유선 상담으로 진행하시게 할지를 선택해야 했다. 업무적으로는 전자가 맞겠지만 그렇게 되면 지점 직원과의 핑퐁과 고객님의 장시간 대기, 업무를 미루는 것처럼 보일 수도 있어 민원이 발생할 수도 있기 때문에 결국 후자를 선택했다. 고객님께 최대한 정중하게 번거롭게 해드려 죄송하다고 사과드리며 모바일뱅킹 쪽에서 고객님의 직접 하시는 경로를 같이 진행해 드렸다.

다행히 한 번에 진행이 잘 되어 금방 끝났지만, 은행에 시간을 내 방문까지 하신 고객님의 창구에 앉아서 전화기를 붙잡고 콜센터와 업무처리 하셨을 그 풍경이 상상되어 상담하는 내내 얼마나 가시방석 같았는지 모른다.

‘나는 고작 최저시급 간신히 넘겨받는 상담사일 뿐인데, 내점 고객님까지 콜센터에서 응대하면 나는 도대체 어떤 일까지 해야 하는 걸까.’ 하는 의문도 잠시 잠깐 들었다. 그렇지만 그런 생각은 가끔 지점이나 본부에 업무 문의 관련뿐만 아니라 직원의 개인 택배 전화를 콜센터에서 받거나, 본부 직원의 경조사 관련 전화, 심지어 개인적인 연락까지도 콜센터에서 먼저 대신 받는다가나 하는 일도 빈번했기에 그런 의문은 사실 마음 한 켠에 지워지지 않는 얼룩처럼 남아있을 뿐이었다.

또 다른 콜을 받았다.

뚜- 딸각

다시 한번 힘을 내서 친절하고 밝은 목소리로 고객님, 무엇을 도와드릴까요?

“여보세요. 거기 XX 지점이지요.”

“고객님 저희는 콜센터입니다. 어떤 업무 때문에 그러실까요?”

“XX 지점 바꾸세요.”

“어떤 업무가 필요하신지 말씀해 주시면 콜센터에서 가능한 업무라면 저희가 바로 도와드리겠습니다.”

“콜센터는 은행직원이 아니잖아. 콜센터 직원이 뭘 안다고 날 도와준다고 하나?”

“유선상 안내는 저희가 먼저 도와드리고 있어서요~ 어떤 업무인지 말씀해 주시면 제가 확인해 보고 콜센터에서 안내가 어려운 경우라면 지점 담당자 확인도 도와드리겠습니다.”

“콜센터 직원은 아무것도 모르잖아. 전문성이 없잖아. 콜센터 직원이라 봐야 맨날 똑같은

소리밖에 못 하면서 무슨 안내를 한다고 쫓쫓... 아 은행 지점 직원 바뀌!”

“.....”

콜센터 통해서 다 확인하라는 순간은 금세 어디로 가고 콜센터 상담원은 아무것도 모르는 바보가 된다. 기본적인 건 콜센터 통해 다 확인이 가능하시다. 말씀해 주시면 제가 지점 쪽에 확인을 해보겠다. 달라고 또 달라도 고객님의 눈에 상담사는 은행직원이 아닌 민지 못할 그 무엇쯤으로만 보이는 것 같았다.

비슷한 경우도 많다. 은행 가기 전에 될지 안 될지 정확하게 확답을 내놓아라. 안되는데 갈 필요가 없느냐 하는 고객님들에겐 상담사는 콜센터는 기본서류, 단순 안내만 드리고 있으며 정확한 건 내점하셔서 지점과 확인해 보셔야 합니다. 콜센터에선 된다 안된다고 확답드릴 수가 없습니다.

목이 터져라 같은 안내를 해도 결국 돌아오는 말은 그럼 콜센터는 왜 있냐 제대로 확인도 못 해주면서 거기 왜 앉아 있냐 하는 말에 또 순식간에 상담사는 바보가 되어버린다. 하지만 상담사는 쉴 틈이 없다.

조금 지쳤지만 그래도 익숙하니까 다시 한번 힘을 내서

뚜- 딸각

친절하고 밝은 목소리로 고객님, 무엇을 도와드릴까요?

비대면으로 처리할 수 없는 업무를 문의하신 고객님

“고객님, 번거로우시겠지만 해당 업무는 비대면 처리가 불가하므로 신분증 지참 후 내점 부탁드립니다”

“근데 저기요”

“네 고객님 다른 문의 사항 있으실까요?”

“감정노동자시잖아요”

“네? 네 고객님”

“비대면 처리가 안 돼서 은행을 가야 하는 것까진 어쩔 수 없죠. 은행 방침이 그렇다니까. 근데 상담사님은 감정노동 해서 월급을 받는 거고 나는 내 연차, 반차 써서 은행을 가야 하는데 적어도 저한테 죄송하다고 하셔야 하는 거 아니에요? 아니 그렇잖아요. 감정노동자라면서요. 그럼, 고객이 감사해라 그러면 감사합니다. 하고 고객이 사과해라. 하면 죄송합니다. 하고 그러라고 월급 받는 거 아니에요?”

젊은 고객님의 당당하게까지 느껴지는 말에 하루 종일 일에 대한 고민을 고객님의 대신

정리를 해주려고 그러시나 하는 속없는 생각까지 들었다. ‘내가 상담하면서 뭐라고 했더라. 번거롭게 해드려 죄송하다고 안 했었나? 죄송하다는 말을 평소엔 잘 넣어서 말하는데 왜 이번엔 말을 안 했지?’ 생각하며 이미 입으로는 습관처럼 “불편하셨다면 죄송합니다. 기분 나쁘셨다면 죄송합니다. 사과드리겠습니다.”를 빠르게 읊조린다.

이 콜이 끝난 뒤에 기분은 나쁘지 않았다. 상담사 8년 차면 속이 없어도 너무 없나보다. 감정노동자를 이렇게 생각하는 사람이 있구나 하고 좀 놀라긴 했다. 상담사는 누군가에게 모든 것을 정확하게 확인해 주어야 하는 사람, 누군가에게 전문성이 없어 믿지 못할 사람, 또 누군가에게 말 그대로의 감정노동자로 비친다. 나는 어떤 일을 하는 사람이고 어떤 일까지 해내야 하는 사람일까 다시 한번 깊이 생각해 보게 되는 날이었다.



나는 오늘도 어린이집의 온도계입니다.

박지연

“선생님이 우리 아이 복숭아뼈를 때렸대요.”

그 말 한마디에 부모는 단호하게 말한다.

“CCTV 확인해 주세요.”

가슴이 철렁 내려앉는다.

아이의 말에 바로 의심을 받는 것도, 아무 일 없었음을 증명해야 하는 것도 오롯이 모두 내 몫이다.

확인해 보면 그런 일은 없었다. 하지만 “죄송합니다”라는 말은 나의 몫이고, “괜찮습니다”라는 대답은 돌아오지 않은 채 나에게 돌아오는 말은 “우리 아이가 선생님만 따라다니는 게 안쓰럽네요…”

나도 말하지 못한 상처들로 뒤덮여 있는데, 그저 조용히 웃으며 넘긴다.

오늘도 나의 온도계는 적정온도를 유지하기 위해 참는 법을 배운다.

“오늘 밥은 얼마나 먹었나요?”

“대변은 봤나요?”

“낮잠은 잘 잤나요?”

“컨디션이 왜 안 좋아요?”

“00이랑 싸웠다는데 선생님은 뭐라고 말씀하셨어요?”

“키즈노트 내용 좀 들려주세요”

“사진 좀 들려주세요”

하루에도 수십 번, 나는 아이의 건강, 기분, 배변, 식사, 감정, 행동을 관찰하고 기록한다. 모든 것에 대답할 준비를 하고, 모든 실수에 죄송함을 담아 사과해야 한다.

나는 선생님이자 간호사, 상담사이자 심리치료사, 개그우먼이자 사진기사이다.

때로는 내가 사람이 맞나 싶은 생각이 들지만 나는 ‘만능 교사’여야만 한다.
오늘도 나의 온도계는 해야 할 일들을 열심히 하며 적정온도를 유지하려고 애쓴다.

어느 날, 아이가 교실에서 놀이 중에 넘어져 손가락을 다쳤다.
크게 다친 건 아니었지만 부모님은 격앙된 목소리로 물으셨다.
“왜 바로 전화하지 않으셨어요?”
“피부과에 갔더니 평생 흉터가 남는다고 하네요”
그 말에 내 심장이 조여든다.
아이를 일부러 다치게 하려는 교사는 없다.
그 상황에서 나는 “병원에 가야 할까요?”라고 동료에게 말씀드렸지만,
“괜찮아요, 이 정도는 약만 바르면 돼요”라는 한마디에 안심하고 말았다.
하지만 모든 책임은 결국 내 몫이다.
마치 내가 무심했고, 대처가 늦었기 때문에 일어난 일이다.
다행히 흉터는 남지 않았고, 부모는 말한다.
“아이라 그런지 회복이 빠르네요.”
그 말이 다행스럽게 들리기보다,
이미 잃어버린 내 감정 온도를 되돌리기엔 늦은 한마디처럼 느껴졌다.
그날 이후로 나는 더 빨리, 더 예민하게 반응해야만 하는 사람이 되었다.
“죄송합니다”라는 말은 내 일상이 되었고, 내 감정은 다시 얼어붙었다.
오늘도 나의 온도계는 조용히 낮아진다.

야근을 하는 일이 많다.
그럴 때마다 돌아오는 현실은 똑같다.
“선생님, 돈이 없어서... 그건 좀 어렵겠네요. 일찍 마무리하고 가요”
하지만 현실은 다르다.
나는 여전히 야근한다.
일찍 가라는 말은 형식일 뿐 나의 일은 줄어들지 않는다.
나의 온도계는 “완벽한 교사”가 되기 위해 불이 꺼진 교실을 지키며 더욱더 낮아진다.

그러다, 아이들이 나에게 다가와 속삭인다.
“선생님은 엘사 공주 같아요”
“선생님, 사랑해요.”

아이들의 한마디에 나의 온도계는 모든 걸 견딜 힘이 생기며 점차 올라간다.
학부모가 말한다.
“늘 감사합니다. 선생님 덕분에 안심이 돼요.”
“선생님 늘 수고가 많으세요”
“우리 아이가 집에서 선생님 이야기만 해요”
부모의 짧은 말에 얼어붙은 나의 온도계는 더욱더 올라간다.

같이 일하는 동료들이 말한다.
“선생님이 있어서 다행이에요”
“선생님이 열심히 일하는 거 잘 알지!”
동료들의 짧은 말에 나의 온도계는 더욱더 열심히 일하려는 의지를 품은 채 더욱더 올라
적정온도가 된다.

나는 매일 감정의 온도를 조절한다.
아이들의 순수한 말과 웃음에 따뜻해졌다가, 부모의 의심에 차가워진다.
동료 교사의 격려 한마디, 원장님의 따뜻한 인정 한 줄이 내 마음의 온도계를 다시
따뜻하게 덮었다가 사소한 실수 하나에도 나를 향한 시선이 바뀌면, 온도는 급격히
떨어진다.
나는 어린이집 교실 한복판에서 매일 오르락내리락하는 온도계처럼 하루를 산다.
아이들의 기분, 부모의 반응, 동료의 태도, 원장님의 말까지...
모든 것이 나의 감정 온도를 좌우한다.

가장 어려운 것은 내 온도를 일정하게 유지하는 일이다.
차갑지도, 뜨겁지도 않게. 녹아내리지도, 얼어붙지도 않게.

아이들이 기대어 쉴 수 있는 따뜻함을 유지하기 위해
우리 아이들과 따뜻한 온도를 나누기 위해
나는 오늘도 감정의 온도를 조절하면서 살아간다.



토닥토닥 행복 온도 플러스

서호덕

“아버님 약 드셔야죠~”

“아버님 양말 신으셔야죠~”

“아버님 화장실 가실래요?”

“아버님~ 아버님~” 오늘 아침에도 재촉해야만 한다.

“센터 차량 시간 다 돼 가는데~”

아버님~ 점점 목소리가 커지고 있는 나는 그런 나를 의식한다.

아버님의 대변 실수로 한바탕 땀을 빼고~~ 땀범벅이 된 몸은 불덩이처럼 열이 오르고 화가 머리끝까지 치밀다가~ 휴 휴 한숨을 내쉰다.

‘앗~맞다. 우리 아버님은 어린이집 4살 영아 정도로 생각하기로 했었지!.’ 하며 다시 마음을 다잡는다.

양말을 절반쯤 발에 끼우고 신다가도 눈을 감고 주무시고, 약이 먹기 싫다며 쓴 약을 입에 물고 30분도 넘게 버티시는 우리 아버님은 다발성 뇌경색을 앓고 있지만~ 센터에 열심히 다니신다.

“그래요~ 아버님 충분히 잘하고 계세요. 더 잘 안 하셔도 돼요. 이만큼만 하셔도 요양원에 안 가시고 우리랑 오래 살 수 있어요.”라는 말에 지팡이를 꼭 쥐고 근육이 다 빠진 뼈만 남은 무거운 다리를 이끌고 힘들게 한 걸음 한 걸음 옮기는 모습을 볼 때 ‘아~ 내가 너무 심했나?’ 하고 마음이 요동친다.

앗 출근 시간 늦겠다. 쉬지 않고 움직이는 몸보다도 마음이 더 급하다.

마음을 추스르며 현관을 나서는 순간 콧속으로 스며드는 바깥공기는 조금 전까지 아버님과의 아침 시간 전쟁에서 빠져나와 충분히 에너지를 재충전하는 나를 재생시키는 산소이다. 요즘엔 미세먼지 꽃가루 때문에 바로 마스크를 써야 하기는 하지만. 하하.

아~ 오늘은 뭘 하고 놀까!!

오늘도 나는 빠른 발걸음으로 내가 출근하는 어린이집을 향해 마음이 즐겁다.

귀한 아이들이 있어 내가 일할 수 있다는 사실에 고마워해야 한다며 나에게 주문을 외우고 엄마가 행복해야 아이가 행복하다. 교사가 행복해야 아이를 행복하게 키울 수 있다는 말은 진리라며 습관처럼 아기상어 뚜루르르뚜르~ 동요를 흥얼거리고 웃어본다.

오늘은 우리 승주가 기분이 어떤가~

엄마랑 웃으며 떨어지려나~ 기대하며 긴장하며 마음 졸이며 땡땡 소리와 함께

“안녕하세요~ 어머님~” 반갑게 웃으며 자연스레 솔 톤으로 바뀌는 목소리는 직업병인가 하하. 발은 종종걸음으로 벌써 현관에서 영아를 맞이한다.

돌이 지났지만 걸음마가 불안정한 승주는 공을 좋아해 뽕 소리에도 웃음을 보인다. 키가 큰 나는 허리 좀 아파도 허리를 굽히고 손을 잡아주어 우주가 공을 차면서 걸어볼 수 있도록 지원했다. 얼마 전에 한두 걸음 떼다가 온전히 걷는 순간이 다가왔을 때 그 기쁨은 영아의 성취감이나 자존감이 크는 몇 배의 기쁨으로 다가왔다.

“어머님 어머님~ 오늘 울 우주가 온전히 걸었어요.” 하고 알렸을 때 기뻐해 주시는 어머님의 고맙다 수고했다는 말 한마디에 나는 마음의 따뜻한 온도가 올라가는 것을 느낀다. 그러고는 퇴근 후에 한의원으로 달려가 어깨와 허리에 침을 꽂고 시원함과 아픔을 동시에 느껴야 한다.

돌이 살짝 손잡고~ 3~4살 영아들과 손을 잡고 깔깔깔 신나게 놀며 도는데 CCTV를 지켜보시던 원장님의 걱정스러운 한마디~

“선생님~ 아이들 손 잡고 올리지 마세요. 천천히 돌아요~”

“아~그러면 재미가 떨어지는데요”

“CCTV에는 학대로 보일 수 있잖아요”

“네네~ 알겠습니다. 원장님~”

다시 나는 마이너스 된 감정의 온도를 플러스하려고 숨을 깊고 크게 쉰다. 후~ 하~~

14년 차 천직처럼 아이들과 놀고 있는 내 직업은 보육교사다.

영아들이 엉덩이를 흔들고 춤추게 하기까지는 교사의 수많은 시간과 몸놀림이 몇 배로 더해야 한다고 초임 때 들었던 얘기도 틀림없는 사실이다.

오늘도 내 감정은 한바탕 웃었다 울었다 매일 반복되는 그러한 감정 노동자다.

남들이 무슨 일을 하는지 물으면 나는 그저 웃는다.

“하~ 저는 노동일을 합니다. 몸도 마음도 어떨 때는 영혼까지도 탈탈 털려야 사는 삶을 살아가는 노동자입니다. 그렇지만 행복하지 않다고요?? 천만예요. 아이들 웃음소리를 들어 보셨어요? 아마도 세상에서 젤 귀한 웃음소리와 함께 일하며 사는 직업은 이 일밖에 없을 겁니다.”

힘듦은 그만큼이나 행복의 소중함을 경험하고 느끼게 한다. 하루하루가 소중함을.

그래서 나는 하루살이는 아니지만 오늘만 산다.

오늘 하루 최선을 다해 살고 싶은 이유가 충분하지 않은가.

내일은 또 무슨 놀이로 아이들과 신나게 놀아볼까!!

사람과 사람 사이 가족들과의 관계, 아이들과의 관계 아이를 키우는 학부모와의 관계, 다르지만 같은 일을 함께 해나가는 동료와의 관계, 원장님과의 상하 관계 속에서 나는 우리를 만들어 간다. 함께... 같이...

우리는 이성으로만 살 수 없고, 결국 감정의 소용돌이 속에서 나를 키우고 또는 죽였다가 다시 되살리는 하루하루를 살아간다. 누구나 힘들다지만 내가 너보다 힘들다고는 말하지 못하겠다. 서로의 무게를 존중하는 수밖에.

나는 내가 젤 힘들게 일하며 살고 있다고 생각해 본 적도 많지만 어디선가 더욱더 힘들게 일하고 살아가는 우리가 있을 거라 생각하며 나를 토닥인다.

내가 키우는 아이들을 토닥이듯이 모두를 토닥이고 싶다.

괜찮아 오늘 하루도 충분히 잘살고 있어 토닥토닥~~

우리는 감정의 무게를 다르게 느낄 뿐.

누구나 자신들만의 따뜻한 온도를 데우려고 열심히 살아가고 있다.

나는 그런 우리에게 박수를 보내며 토닥여 주고 싶다.

괜찮아 오늘도 충분히 잘했어! 나도 너도 토닥토닥~~

반짝반짝 빛나는 작은 별은 아니어도~

오늘도 자신을 다해 빛내는 반딧불이 보육교사들 토닥토닥 핫팅



책으로 마음을 전하다!

송여진

나는 아동복지교사로 독서지도를 담당하고 있다. 처음 지역아동센터에 수업하러 간 날! 아이들은 이구동성으로 말했다.

“책은 진짜 싫어요!”

“독서하기 싫어요!”

나는 독서를 지도하는 아동복지교사이다. 책으로 아이들과 소통해야 하고, 독서로 아이들에게 다가가야 한다. 어떻게 해야 이 아이들이 책을 좋아하게 될까?

인사를 해도 시큰둥한 반응, 다가가려 해도 가까이 갈 수 없는 거리감. 내 맘에 싹트는 서운한 감정을 숨기고 더 따뜻한 미소와 사랑으로 아이들에게 인사를 했다.

항상 아이들이 좋아하고 재미있어하는 책을 신중하게 고르고 골라 수업에 갔다. 아이들은 여전히 반응이 없었다. 원맨쇼 하듯 책을 읽어주고, 책 이야기를 나누고 어떻게 해서든 아이들이 자신이 생각을 말할 수 있도록 해야만 했다. 반응이 없는 아이들을 상대로 수업을 진행해야 함은 나를 내려놓는 시간의 연속이었다. 책에 흥미가 없는 아이들의 반응은 두려움과 어색함으로 다가오는 것 같았다. 그 어두운 감정을 억누르고 좀 더 밝은 얼굴로 인사를 하며 사랑으로 수업을 준비하였다. 마음속으로 항상 아이들에게 사랑으로 다가가자고 다짐하고 또 다짐하였다.

한 달쯤 지났을까? 서서히 아이들의 표정이 달라지고 있었다. 나의 진심이, 나의 정성이 통하는 그 순간! 아이들은 책에 흥미를 보이고 이번 수업에는 어떤 책으로 하는지 기대하는 초롱초롱한 눈빛을 마주할 수 있었다. 맞아! 이 맛에 독서 수업을 하지! 나는 독서 선생님이야!

“선생님, 독서 수업 진짜 재미있어요!”

“다음 시간 책은 어떤 책이에요?”

“재미있는 책 또 가지고 오세요!”

아이들의 입에서 이 말이 나오기까지 얼마나 힘이 들었는지 모른다. 하지만, 이 말을 듣는 순간 그 고됨은 눈 녹듯 사라져 버린다.

감정노동자, 이 말이 나에게 해당하는 말일까? 고뇌했던 시간들... 그런데 나는 감정노동자가 맞다. 나의 수많은 감정을 숨기고 아이들이 상처받지 않게 항상 같은 마음으로 아이들을 사랑으로 보듬어야 하니까! 나는 아이들과 함께 할 때 행복하다. 하지만 아이들 때문에 몸이 지치고 마음이 힘들기도 하다. 아이들의 생각을 꺼내기 위해 나의 인내심과 사투를 벌여야 하기 때문이다.

나는 오늘도 책과 함께 아이들을 만나러 간다. 아이들이 책으로 세상을 알고, 책으로 인생을 알고, 책으로 긍정적 삶의 목표를 알아가는 그날을 위해 끝까지 나아갈 것이다.

목소리로 마음의 상처를 안아준다.

송은영

매일 똑같은 일상이었다.

어제도 오늘 같고, 내일도 오늘 같은 것 같은 ~ 그런 무기력함이 매우 바쁘게 흘러가는 하루하루를 버텨내고 있었던 것 같다.

우리는 인입 시에 처음 들려오는 3초의 목소리로 앞으로 진행될 3~5분 정도의 정형화되는 통화의 영상들을 만들어 내기 시작한다. 3D프린터기가 제작을 받아 형상을 만들어 내듯!!! 그렇게.

어떤 사람은 굉장히 조심스럽게, 또 어떤 고객들은 너무나도 날카롭게 파고들듯이, 또 어떤 이는 궁금증이 가득 담긴 목소리로 인입된다.

“아~ 착한 사람이구나.”

“필요한 것만 충족시키면 되는 사람이구나.”

“불만이 가득하구나, 힘들 수 있겠다.”

“참 아시는 것이 많은 고객님의구나. 내가 오히려 가르침을 받을 수도 있겠구나.”

인입 후 3초간 들려주는 고객님의 목소리에 가늠할 수 없을 정도로 수많은 나의 상상이 결합하여 3~5분의 짙막한 단편작이 만들어지고 있다. 벌써~

햇볕이 무지하게 “뽕뽕~” 울어대던 8월의 어느 여름날로 기억된다.

가느다랗게 힘없이, 끊어질 듯하면서도 살짝 흔들림이 있는 목소리였다. 여렸고, 흐느낌이 묻어나왔다. 나보다 조금 어린 듯, 자녀가 한 명 내지는 두 명 정도. 보험에 전문적이지는 않은 여자 목소리였다.

그런데 인입된 고객정보는 남자였다. 배우자의 정보를 입력하고 “남자들은 아무것도 모르니 내가 다 관리하고 있으니 내가 본인이다.”라고 말하는 생떼를 부리는 여자는 아닌 것으로 보였다.

상담사 : 무엇을 도와드릴까요? 고객님의~

고객 : 여쭙어볼 것이 있습니다. 입력된 정보는 남편입니다. 보험이 유지가 안 될 거 같은데 자동이체 해지를 할 수 있을까요?

상담사 : 자동이체는 계약자 본인이 전화를 주시면 해지 가능합니다.

고객 : 계약자 본인이 통화가 안 되는 상황입니다. 그러면 보험 해약 어떻게 할 수 있을까요?

상담사 : 계약자 본인이 통화가 안 되는 상황이라면 어떤 상황인지 여쭙어도 괜찮을까요? 사실상 계약자 통화가 어렵다면 콜센터에서 해약도, 가족분이 내방하셔서도 해약은 어렵습니다. 어떤 상황이라서 통화가 안 되시는 걸까요? 상황별로 준비해야 하는 서류들이 있으니 여쭙어도 괜찮을까요?

고객 : (목소리의 작은 흔들림) 사실은 뇌출혈로 중환자실에 입원해 있습니다.

상담사 : 아.... 네~~~~. 아~

다음 말을 이을 수가 없었다. 고차원의 공감으로 “너무 힘드시겠습니다.” 이런 연습된 스크립트조차 기억나지 않았다.

갑자기 나도 모르게 울컥했다. 어린 자녀가 둘이 있는 30대 중반의 여자.

그 여자의 이야기가 내 삶과 겹쳐졌다. 익숙한 감정들이 마음속에 작은 울림을 만들면서 나도 모르게 작은 흐느낌과 목소리가 떨리기 시작했다.

상담사 : 아~ 어떻게요. 너무 힘드시겠습니다. (흐느낌~~!)

고객 : (갑자기 울기 시작했다.) 사실은 뇌출혈로 중환자실에 있는 게 아니라 ‘자살’을 했어요. 그런데, 가족들과 주변 지인들에게는 사실을 말하지 못했어요. 그들이 나를 어떻게 볼지 불쌍하게 보는 것도 싫고, 또 그 책임을 나에게서 찾는 것도 두렵고요. 그런데... 상담사님의 말씀에 큰 위로를 받았습니다. 목소리로 위안을 받는 것은 처음이에요. 감사합니다.

상담사 : 당신의 잘못이 아닙니다. 지금 고객님의 가장 아프시죠~ 절대로 고객님의 잘못이 아닙니다. 이별의 순간이 왔다고 해서 꼭 누군가의 마음이 변한 것도 아니고, 누군가의 잘못도 아닙니다. 다만, 어떤 이별은 그저 그들 사이의 시간이 흘러갔기 때문에 찾아온다고 합니다. 자책하지 마시고, 그 시간을 그대로 흘러가게 놔두세요. (흐느낌~~!) 필요한 것이

있으면 전화주세요. 제 이름은 000입니다.

고객 : 감사합니다, 감사합니다.

그렇게 한 5분 정도를 흐느끼다가... 훌쩍이다가... 잠깐의 적막!

그렇게 마무리했었던 콜이 기억납니다. 몇 년이 지났지만, 아직도 생생히 기억나는 고객입니다.

그 뒤로 저를 찾는 전달이 있어서 한 번 더 통화를 진행했었습니다. 첫 통화 후 일주일만 채 지나지 않아 재통화를 했었는데 그전보다는 조금 더 강해진 느낌이 들어서 다행이라는 생각을 했었습니다.

사람이 사람을 위로해 주는 것은 큰 힘, 큰 결심이 필요한 것은 아닌 것 같습니다. 진심으로 다가가고 그 진심이 그 사람의 마음에 닿을 때 차마 흘러내리지 못했던 눈물방울들이 맺혀서 흘러내릴 때 그것이 ‘위로’이고 ‘위안’인 것 같습니다.

작은 별들이 새겨놓은 별 줄기들이 모여서 어두운 밤하늘을 수놓듯 서서히 저머드는... 마음속에서 작은 동요를 일으키는...

막 지루해지려고 하는, 그냥 지나치는 일상에서도 가끔 이 일에 대한 ”보람”을 느끼게 해주셨던 그 고객님의 감사드리며 당신의 삶이 언제나 아름다움과 행복으로 가득하길 바라며 이 글을 마칩니다.



사과는 받지 못했지만

양다영(가명)

수능이 막 끝나고부터 아르바이트를 시작하였습니다. 아버지의 직장이었던 호텔 뷔페와 뭣 모르고 했던 이탈리아 레스토랑 주방 보조, 많은 사람들과 어울린 대형마트 캐셔와 시장에서 진행한 온누리 상품권 환급 행사까지. 여러 일을 해보며 저는 많은 사람들을 만나고 누군가의 어려움을 해결해 주는 일에 즐거움을 느꼈습니다. 어르신들에게는 살가운 손녀딸같이 다가가 실없는 농담을 건네기도 하고, 어린아이들에게는 잠시라도 눈높이를 맞춰주는 어른으로 남기 위해 노력하며 다양한 세대의 사람들과 교감하고 저라는 사람을 쌓아가는 것이 만족스러웠습니다. 악성 민원이나 고객 응대 중 억울한 상황도 겪었지만, 주변 사람들과 대화하거나 하룻밤 푹 자고 나면 금세 잊는 편이었습니다.

그래서 지금 직장을 선택했고, 다정한 동료분들 덕분에 잘 적응해 가고 있었습니다. 조금이라도 분위기가 이상해진다 싶으면 도와주셔서 생채기도 날 틈이 없었습니다. 하지만, 주말만큼은 오전 근무자가 퇴근하면 오후 2시 30분부터는 혼자 자리를 지켜야 했습니다. 그 시간이 많이 긴장되지만, 한참 여름이었던 때라 일일 입장객이 많아 정신없이 일할 수밖에 없었던 때였습니다.

별일 있을까. 뭐 대단한 일이 있겠어. 생각하며 오전에 출근한 동료가 퇴근한 뒤 혼자 일하던 중이었습니다. 남자 탈의실에서 신발장이 열리지 않는다는 민원이 있어 확인하니 일일 이용 시간이 초과한 상태였습니다. 저는 배운 대로 정중하게 시간이 초과했음을 알리고 추가 요금 결제를 부탁하였습니다. 그러자 큰소리로 욕지거리를 내뱉은 민원인은 그대로 전화를 던지듯 끊었습니다.

복도에 큰 소리가 퍼진 건 그 직후였습니다. 명백히 저를 향한 공격이었습니다. 성큼성큼

맨발로 나온 민원인은 추가 요금 결제가 무슨 말이냐며 화를 냈습니다. 신발도 못 신게 만드는 거냐며 지나가던 다른 회원님들에게도 위협이 되지 않을까 싶을 정도로 흥분을 토해냈습니다. 차분함을 유지하기 위해 두 손을 가볍게 마주 잡고 안내문 등을 가리키며 이용 요금 초과에 관해 안내하려 했지만, 민원인은 크게 소리 질렀습니다. “높은 사람 나오라고 해. 여기 센터장 어디 있어!”

드라마나 인터넷에서나 보았던 말을 그대로 들으니, 헛웃음이 나오려 했습니다. 불안간 안쓰러운 주인공이 된 것 같기도 하고, 친구들에게 얘기할 거리가 생겨 재밌을 수도 있겠다는 생각이 들었습니다. 굳어있던 어깨가 조금 풀리고 하얗게 번져가던 머릿속이 정리되는 듯한 기분이었습니다. 여전히 맨발로 돌아다니던 민원인에게 전화를 해보겠다고 말하곤 수화기를 들어 올렸습니다.

그때, 눈앞에 보이던 민원인이 사라졌습니다. 수화기에서는 발신음이 이어지고 있었습니다. “센터장 나오라고!” 악을 쓰던 민원인의 목소리가 조금 전보다 크게 들렸습니다. 아직 맨발인 민원인이 따로 문이 달리지 않은 접수실 안쪽, 제 바로 옆으로 다가온 것이었습니다.

직접적으로 잔뜩 흥분한 민원인이 바로 옆으로 들이닥친 것은 처음이었습니다. 삼시간 내에 몸이 다시 굳고, 손이 하얗게 질려가는 게 느껴졌습니다. 저는 뒷걸음질 치다 의자에 발이 살짝 걸리고, 물병을 엎질렀습니다. 다시 한번 저를 노려보며 소리친 민원인은 제가 들고 있던 수화기를 앗아가 제 머리 높이로 들었습니다. 자신이 직접 전화를 받으려던 것이었을 테지만, 저는 순간 위협감을 느끼고 이러시면 안 된다는 말만을 내뱉었습니다. 분명 제대로 돌아가고 있다고 생각한 머릿속에선 아무 생각이 들지 않았습니다. 다른 남자 직원이 저를 도와줄 때까지 분명 짧은 시간이었을 텐데 저는 아무것도 하지 못하고 얼어붙어 있던 그 시간을 그리도 길게 느꼈습니다.

직원분께서 나와 민원인을 안쪽으로 데려가고, 저는 제 업무를 도와줄 사람이 없었기 때문에 아무렇지 않은 척 업무를 이어 갔습니다. 안에서는 계속 큰 소리가 났습니다. 민원인을 응대하던 직원분께서는 경찰을 부르라고 하였고, 난생처음 112에 전화하여 경찰에게 도움을 요청했습니다.

이튿날, 출근하자마자 다른 동료분들이 얘기 들었다며 저를 걱정하셨습니다. 왜 하필 제가 있었을 때 그런 일이 생긴 거냐며 혀를 차시는 분도 있었지만, 제가 겪어서 다행인

거라고 저는 너스레를 떨었습니다. 이내, 센터장님과 차장님이 저를 찾으셔서 사무실에 들어갔습니다. 정확히 어떤 일이 있었던 건지 물어보셔서 대답하려 하자 갑자기 손이 식었습니다. 민원인의 고함이 귓전을 울리기도 했습니다. 괜찮은 게 아니구나. 그때 처음 알았습니다.

경찰이 오기 직전에 떠난 민원인은 책상을 때려 기물을 파손했다고 했습니다. 그 사람이 때리려던 게 나였을 수도 있겠구나. 라는 생각이 떠오르고 손이 잘게 떨렸습니다. 주인공이 된 것 같다는 둥, 친구들에게 얘기할 거리가 생겼다는 둥 상황을 가볍게 본 제가 안일했다는 생각도 들었습니다.

차장님께서서는 휴대용 녹음기에 관한 내용을 다시 알려주시고 비상 안전벨 또한 당장 설치해 주겠다고 하였습니다. 그리고 감정노동자를 위한 무료 상담 서비스를 권유하셨습니다. 처음에는 상담까지 받을 일인가 싶어 생각해 보겠다고 하였습니다. 하지만, 접수실에 잠깐 혼자 남았을 때 갑자기 긴장되고 그 민원인과의 상황을 떠올릴 때면 손이 떨리는 증상이 이어져 낯설지만, 상담을 받기로 결정하였습니다.

처음 방문한 상담 센터는 조용하고 꽤 편안했습니다. 잠시 대기하며 어떤 얘기를 해야 하나 고민했지만, 상담사님께서서는 편안히 대화를 이끌어주셨습니다.

상담 중 가장 기억에 남는 것은 제가 겪은 상황에서는 그 누구도 괜찮지 않았을 거라는 대답이었습니다. 제가 그 상황을 어떻게 다뤄야 했을까요. 어떻게 해야 평정심을 유지할 수 있었을까요. 처음 드린 질문에 대한 답변이었습니다. 어찌 생각해 보면 당연한데 저는 그 말을 듣고서야 깨달은 것 같습니다. 그 자리에 있던 건 감정노동자인 나이기도 하지만, 평범한 한 사람인 '나'라는 것어요.

이후 상담사님께서서는 상황을 더 자세히 들여다보며 짚어주시고 화가 난 고객을 어떻게 응대해야 할지, 또 직장에서 감정노동자로서 가져야 할 태도는 어떤 것이 있을지 이야기했습니다. 길다면 길고 짧다면 짧은 6회기의 상담에서 '나'라는 사람에 대해 전반적으로 돌아볼 수 있었습니다.

저는 저를 위협한 민원인에게 제대로 사과를 받지 못했습니다. 오히려 저를 매정하고 융통성 없는 직원으로 호도했다는 이야기를 들었습니다. 하지만, 동료들의 위로와 감정노동자 심리지원프로그램을 통해 그날의 일부를 받아들여 제게 부족했던 점을 채우고 날카로운 부분은 떨쳐냈습니다. 이제는 불현듯 그날의 기억이 다시 떠오른다고 해도 어렵지

않게 소화해 낼 것입니다.

감정노동자로서 일하는 건 외부 자극으로부터 나를 비워내고 또 채워가는 것의 연속이라고 생각합니다. 고객 때문에 울고 웃고, 속상하고 즐거운 일이 이어집니다. 그 중심엔 언제나 내가 있다는 것을 잊지 않을 것입니다. 왜 내가 감정노동자로 살기로 결정하였는지 떠올리며, 민원 상황을 이겨내는 것뿐 아니라 회복하는 과정에도 집중하여 더 오래 웃으며 일할 것입니다.

전국의 수많은 감정노동자분들께서도 조금이라도 더 웃으며 일할 수 있는 날이 오길 깊이 바랍니다. 오늘 하루도 좋은 날 되시길 바랍니다. 감사합니다.



매일이 다르지만 기다려지는 내일

이다희A

어느 날 가끔 의문이 들 때가 옵니다. ‘어쩌다 나는 자기 자신보다 다른 사람의 감정을 우선으로 살아가는 삶을 선택했을까.’라는 생각. 곰곰이 생각하다 보면 저는 사람들에게 고맙다, 수고했다, 도움이 되었다, 등등 이런 말을 듣는 걸 좋아하고 그걸로 행복을 느끼고 있었다는 걸 알게 됩니다.

사람마다 다를 수 있지만 저는 이런 게 삶의 원동력이라고 생각합니다. 사람들이 저를 대할 때 보여주는 긍정의 표현이 더 나은 저를 발견하게 해주고 하루하루를 열심히 살아갈 수 있게 도와준다고 생각합니다. 혹시 사람들에게 언제나 시작은 설렘과 긴장의 연속이라고 느껴지시는 거 아시나요? 저의 첫 직장은 빵집의 매니저를 맡아서 했고 어린 나이의 시작은 배울 것도 많고, 실수투성이였습니다.

근데 그게 또 매일 내일을 기다리게 했고 매장을 마감하는 하루의 마무리는 남은 빵들을 보육원 같은 곳들에 기부해서 함께 의미 있는 일을 할 수 있어 너무 좋고 즐거웠습니다. 그러다가 조금 더 좋아하는 일을 해보고 싶어 아이들을 좋아했던 저는 키즈카페로 이직했는데 일하는 하루하루가 너무 행복하기도 했고 제가 조금의 친절을 보이면 두 배, 세 배로 좋아해 주는 아이들을 보며 주는 기쁨을 만끽했던 거 같습니다.

근데 일을 하다 보면 마냥 행복할 수는 없었고 그래서 다른 곳으로 이직하다 보니 현재는 콜센터에서 4년 넘게 근무하고 있습니다. 지금도 다른 사람의 감정을 받아주는 게 힘들고 제가 그런 감정에 무뎌지고 있는 게 좀 슬프고 이전 20대 마무리를 하고 있는데 이런 감정 정도는 참아야 한다고 생각하는 제가 좀 가엽기도 합니다.

그래도 저는 매일을 다르게 받아들이야 한다고 생각하며 하루하루 다르게 살아가려 노력 중입니다. 매일이 힘들고 지치기만 한다면 내일이 기다려지진 않을 거라고 생각합니다. 한때 저는 출장이 잦은 일을 했는데 그땐 출근도 빠르게 해야 했고 평일, 주말 가릴 거 없이

출장을 가다 보니 일상이 없어 힘들었지만, 저를 더 힘들게 했던 건 다른 것이었습니다. 사람들에게 도움을 주고자 업무에 관해 열심히 설명하고 열심히 일을 해도 정작 낯선 사람이 다가온다는 것에 거부감이 심한 사람들로 부터 무시와 조롱이 담긴 비난을 받을 때 한없이 작아지고 또 저 자신 또한 ‘나는 그런 사람인가.’라고 반복적으로 생각하게 되면서 자존감이 낮아지고 있었습니다. 그렇게 일을 하다가 결국 제 자존감은 바닥을 치다 못해 우울감이 생길 정도였으니, 저 자신이 완전히 무너지는 기분이었습니다.

그래서 결국 마음의 휴식을 주기로 하고 휴가를 내서 정말 아무것도 하지 않고 집에만 있으며 휴식을 취했습니다. 집에만 있기로 정할 땐 솔직히 좀 무서웠습니다. 우울감이 있는 상태에서 집에만 있다가 우울증에 걸리는 건 아닌가, 혹은 휴가가 끝날 때 밖으로 나가는 게 싫어지면 어떡하나 하는 불안감을 가졌지만, 결론적으로는 제 인생 가장 좋은 선택이었습니다. 휴가를 내고 집에서 휴식만 취하고 있던 제가 마음이 다친 걸 어떻게 아는지, 열심히 상처를 치료하듯 함께해 주는 가족 덕분에 행복을 느끼며 웃을 수 있었습니다.

저에게 제 가족이 최고의 치료제가 되어 모든 불행이 반복되어도 이겨낼 수 있게끔 저를 지켜주었고, 지금의 단단한 마음을 가질 수 있었다고 생각합니다.

저는 언젠가 세상은 혼자 사는 거라고, 결국은 혼자 이겨내야 하는 거라고 생각했던 적도 있었습니다. 근데 그 생각은 제가 마음의 공간이 좁아질 때 들어왔다가 다시 사람들로 인해 행복해졌을 때 바뀌었고, 결국 저는 사람에게 치여서 지치고 힘들고 슬퍼지고 화가 나더라도 사람에게 치유 받으며 살아가고 있음을 느꼈습니다. 아직 사람들은 서로의 감정을 배려해서 존중해 주는 게 누구나 마음먹은 것처럼 쉽지 않을 수 있다고 생각합니다.

사람마다 기준은 다 다른데, 제 기준에서 존중이 다른 사람들이 느끼기엔 그렇지 않을 수 있으니까 그렇기에 뭔가 존중의 기준표 같은 게 있으면 좋을 거 같습니다. 존중의 기준표라는 설정을 해놓고 예를 들면 콜센터라는 가정하에 기준표를 벗어나 상대방을 존중하지 못했다면 상담원이 고객에게 1스타부터 5스타까지 별을 주는 스타 제도를 도입하고, 고객의 성향을 미리 알아 대응할 수 있다면 서로 간의 감정 피해는 없을 거라고 생각합니다. 물론 1스타 고객에게도 친절해야 하는 건 당연하지만 사람 대 사람인데 같이 서로 배려해 준다면 건강한 마음을 가지고 즐거운 내일을 기다리는 모두가 될 거라고 믿어 의심치 않습니다.

20대의 시작, 작은 사회생활의 첫걸음

이다희B

나는 음식점 아르바이트로 시작해 편의점에서 정착하게 된, 어느덧 3년 차 아르바이트생이다. 서비스직이라는 특성상 늘 밝고 친절하게 응대하려고 노력했고, 실제로 그런 나의 태도에 칭찬을 건네는 손님들도 많았다. 하지만 언제나 좋은 일만 있는 건 아니다. 간혹 자기중심적인 태도를 보이는 손님들로 인해 속으로는 참아도 표정에 드러날 만큼 감정이 격해질 때가 있다.

처음엔 단순히 돈을 벌기 위한 수단으로 일했던 내가, 시간이 지나면서 나도 감정노동자라는 사실을 자각하게 만든 일이 몇 번 있었다. 어느새 아르바이트는 재밌는 일이 아닌, 출근길마다 점점 어두워지는 표정을 짓게 만드는 일이 되어갔다. ‘손님은 왕이다’라는 말을 들으면 어느 정도는 이해하지만, 그 말이 근무자들의 인권을 빼앗는 이유가 되어서는 안 된다고 생각한다.

편의점 알바는 대체로 물건을 계산하는 일이 중심이다. 카페나 음식점처럼 대화를 나누거나 주문을 받는 상황이 적기에, 손님들이 근무자를 무시하는 빈도가 체감상 더 높다. 인사를 해도, 결제 금액을 말해도 반응 없이 지나가는 사람들. 하루에 백 명이 온다면 그중 일흔 명은 말 한마디도 하지 않고 지나간다. 젊은 층은 비교적 응대에 반응을 보이지만, 그들 중에서도 무시하는 사람은 존재한다.

한 번은 인터넷에서 ‘편의점 알바생들이 인사를 잘 안 한다’라는 글을 봤다. 서비스직이니 당연히 인사 교육도 받고 시작한다. 그럼에도 인사를 하지 않게 되는 건, 반복되는 무시 속에서 근무자가 지쳐간다는 방증이 아닐까. 실제로 나 역시 인사를 하면서도, 또 무시당할까 봐 지레 마음이 불편해질 때가 많다.

그래도 우리는 다시 웃어야 한다. 손님이 억지를 부릴 때도, 존중받지 못한다고 느낄 때도, 담배 맛을 물어보며 무례하게 대할 때도, 다음 손님 앞에서는 아무 일 없던 듯이 다시 웃어야 한다. 우리는 감정을 억누르는 일에 익숙해진 감정노동자니까.

기억에 남는 사건들이 있다. 한 번은 알바 중, 아주 친했던 친구가 세상을 떠났다는 소식을 들었다. 울컥하는 감정을 억누르며, 떨리는 목소리로 ‘어서 오세요’를 외쳤다. 근무 중이라는 이유 하나로, 그런 감정조차 숨겨야 했던 순간이었다. 또 내가 스무 살이었을 때 다른 편의점에서 일할 때는 한 남성 손님이 남자 친구가 있냐고 물으며 은근한 스킨십을 해왔다. 거절도 제대로 하지 못하고 웃으며 넘겼지만, 그 뒤로도 계속 찾아왔다. 결국 아는 사람의 도움을 받고서야 멈출 수 있었다.

그 이후로는 이런 생각이 들었다. 무조건 친절해야 한다는 건 오히려 불합리한 요구 아닐까? 매출은 중요하겠지만, 몇몇 진상 손님 때문에 일을 그만두는 사람들이 많다는 사실을 보면, 시스템 자체가 공정하지 못하다는 생각도 든다. 우리는 보호받지 못한 채 존중만을 요구받는, 말뿐인 대우 속에 놓인 사람들이다.

자주 마주하는 진상 유형들도 있다. ‘사장님은 공짜로 주셨는데요?’라고 매일같이 요구하거나, 봉투가 찢혔는지 확인하겠다고며 포스기까지 들여다보는 손님. 사장님이 어떤 결정을 내리는 건 그분의 재량이지만, 우리는 그저 교육받은 대로 일할 뿐이다. 봉투는 찢으라는 규정이 있고, 안내를 하면 불쾌해하며 불친절하다는 낙인을 찍기도 한다.

또 반말. 특히 50대 이상 손님들이 ‘그거 어딴어?’, ‘얼마야?’ 같은 식의 반말을 할 때마다 무시당하는 기분이 든다. 나도 반말로 응대하고 싶다는 생각이 들지만, 서비스직의 기본은 예의라는 말을 떠올리며 꼭 참고 넘긴다. 때론 그 예의를 나만 지키는 것 같아서 회의감이 밀려온다.

오랜 시간 알바를 하며, 나 역시 다른 서비스직 근무자들에게 더 큰 공감과 존중을 느끼게 되었다. 영화관, 놀이공원, 음식점 등 어디든 누군가는 감정을 억누르며 웃고 있다는 걸 알기에, 내가 손님일 때에는 가능한 한 배려하려고 한다. 메뉴를 빠르게 고르거나, 쓰레기를 정리하거나, 짧은 인사 한마디라도 건넨다. 그런 작은 배려 하나가 근무자에겐 큰 힘이 되기 때문이다.

이제 감정노동자의 ‘희로애락’에 대해 이야기해 보자.

- 희(기쁨): 손님이 ‘수고 많으시네요’, ‘친절하시네요’, ‘좋은 하루 보내세요’ 같은 말을 해주면 하루가 달라진다. 어떤 날은 야간 근무 중 음료수나 커피를 건네받기도 하는데, 그 따뜻함이 오래도록 기억에 남는다.

- 노(분노): 반말, 억지, 무시, 고함 등. 감정노동자들이 가장 자주 겪는 감정이다. 참다 보면 분노가 쌓이고, 집에 돌아와서야 겨우 감정을 해소하게 된다. 때론 그 분노가 보상 심리로 이어져 과소비나 폭식을 하게 되기도 한다. 분노는 단순한 감정이 아니라, 건강에도 영향을 준다.

- 애(슬픔): 감정을 억누르다 터져버리는 순간이 있다. 진상 응대에 지쳐 우는 알바생도 많다. 특히 ‘저러니까 알바나 하지’ 같은 말은 큰 상처가 된다. 일하는 사람에게 날카로운 말 한마디는 깊은 슬픔으로 남는다.

- 락(즐거움): 어떤 날은 손님의 따뜻한 말 한마디, 잘 처리한 일에 대한 뿌듯함, 동료와의 공감에서 힘을 얻는다. 잠깐의 웃음과 위로가 알바를 버틸 수 있게 해주는 작은 희망이 된다.

감정노동을 하며 나는 매일 생각한다. 나만 이렇게 힘든 게 아니라는 것, 그리고 나를 웃게 만들어 준 순간들이 있었기에 지금까지 버틸 수 있었다는 것.

이제는 감정노동에 대한 사회적 인식이 바뀌어야 할 때다. 감정노동 존중 문화 확산을 위해선 손님들의 인식 변화가 먼저라고 생각한다. 예를 들어, ‘근무자에게 웃음을 준 경험이 있나요?’ 같은 질문이 담긴 캠페인을 해보면 어떨까. 사람들도 직접 적어 보며 자신을 돌아볼 수 있을 것이다. 학교에서는 초·중학생을 대상으로 감정노동자에 대한 그림 그리기나 인성 교육 프로그램을 도입하면 좋을 것 같다. 어르신들에게는 ‘근무자를 존중합시다’라는 문구와 함께 구체적인 행동 지침(반말, 폭언 금지 등)을 붙여두면 도움이 될 것이다.

감정노동자도 사람이다. 감정을 버리는 쓰레기통이 아니다. 손님을 위한 친절은, 서로를 향한 존중에서 시작된다. 모두가 조금씩 배려한다면, 오늘보다 더 따뜻한 내일이 되지 않을까 기대해 본다.



노동의 속도를 사유하기, 감정노동자에게 돌봄을!

이윤경

“어머, 뒤통치에 피가 묻었네. 아프지 않아요?”

직장 상사의 말에 그제야 발을 내려다봤다. 피로 흥건히 젖은 뒤통치를. 통증은 없었다. 사이즈에 맞지 않는 헐렁한 신발을 신은 것이 상처를 키운 것이다. 직장 상사가 알려주지 않았다면 끝까지 몰랐을 터였다. 그날 이후, 내가 유난히 ‘통각’에 둔감하다는 것을 알았다.

나는 나의 감정을 습관적으로 억압한다. 내가 가깝다고 여기는 사람의 감정을 더 중요시한다. 내가 의도한 연출은 아니다. 밀려오는 상황과 문제를 해결하는 데 급급해, 내 감정을 억압하는 습관이 있다는 것을 알게 된 지는 그리 오래되지 않았다. 예전엔 그저 내가 감정에 둔감하다고 생각했다.

감정노동자로 일하게 된 이후, 애석하게도 내 둔감함은 ‘통각’에만 한정되어 있다는 것을 알게 되었다. 감정노동자로 일한 지는 오래되지 않았다. 그런데 하루의 노동을 마치면, 그 이후부터는 아무것도 할 수 없을 정도로 녹초가 되어버린다. 이따금 내 몸이 물에 폭 젖은 빨랫감처럼 느껴진다. 일과 생활의 균형이 중요한 나에게는 치명적이었다.

그래서 다시 균형을 잡으려고 부단히 노력했다. 기존에 해왔던 활동들을 하나둘 줄여나갔다. 온전한 나의 휴식을 지키려고 애썼다. 단순한 ‘번아웃’으로 생각했다. 휴식을 취하면 예전처럼 높은 에너지로 노동 외의 활동을 지속할 수 있으리라 생각했다. 하지만 단순한 ‘번아웃’은 아니었다.

나는 신경학적인 측면에서 ‘매우 예민한 사람’에 속한다. ‘HSP(Highly Sensitive Person)’라고도 불린다. 나는 HSP인으로서, 특히 다른 사람의 감정에 민감하다. 사람에게 쉽게 상처받고, 갈등 상황에서 큰 스트레스를 받는다. 문제 해결에만 집중하다 보니, 내

감정을 의도치 않게 방치하곤 했다. 감정의 방치는 억압의 또 다른 이름이다. 억압된 감정은 표현되지 못한 채 터져버린다.

‘감정노동’이라는 분야는 나의 ‘감정 억압’ 구조에 불을 지폈다. 내가 일하는 팀에서 감정노동은 효율적인 업무 환경을 위한 필수조건이자 돌봄노동의 일환이다. 우리 팀원들은 배경과 맥락, 직급, 직위, 나이, 기질, 젠더가 각각 다르다. 이렇게나 다양한 팀원들과 함께 일하고 의사소통하기 위해서는 감정노동이 수반된다.

여느 날처럼 서류 업무에 집중하고 있는 중, 팀원이 불쑥 말을 ‘던진다.’. 다른 사람들보다 집중력이 높은 나는 누군가가 던진 말을 주워 담는 데에 시간이 꽤 오래 걸리는 편이다. 짜증이 스멀스멀 올라온다. 한 번 짧게 심호흡하고, 팀원의 이야기를 경청한다. 고개를 끄덕인다. 적절한 제스처와 표정도 지어야 한다. 이야기를 경청한 뒤에는 내 의견도 조심스럽게 꺼낸다. 이 과정에서 상대방의 기질에 따라 내 의견을 적절히 ‘궁글린다’. 자칫 잘못하면 내 의도와는 다르게 의견이 뽀족하게 나갈 수 있으니 말이다.

궁글리는 과정에서 오만 가지 생각을 한다.

‘아, 이렇게 말하면 너무 단호한가?’

‘이건 너무 심했나...’

‘이 말 듣고 기분 나빠하시면 어떡하지.’

이견을 조율하는 과정, 업무의 체계를 만드는 과정에서도 감정노동과 돌봄노동이 더해진다. 새로운 체계를 만드는 과정에서는 ‘저항’이 자연스레 일어난다. 누구나 기존의 체계에 안주하고 싶은 마음이 있기 마련이다. 그래서 증명하고 설득하는 과정은 엄청난 감정노동이 더해진다.

나는 여성이고, 식이 소수자(비건)이다. 그래서 사회에서 받는 차별과 부당함에 대해 타인에게 설명하는 것에 이골이 나 있다. 가뜰이나 소수자로서 자신을 설명해야만 존중받는 사회에서, 직장에서까지 이런 짓을 하고 있다는 것이 한편으로는 버겁기도 하다.

동료와 이야기하는 것은 업무를 효율적으로 개선하기 위한 의견 조율이기 때문에 근본적으로 다른 점도 있다. 하지만 신경학적으로 HSP의 특징을 가진 내가, 노동을 마친 뒤 ‘번아웃’ 상태가 되는 것은 어쩌면 당연한 현상이었다.

이 감정노동을 지속하는 이상, 나 자신을 고립시키는 일은 더 철저히 수행해야 할 것이다.

오로지 ‘철저히 혼자 되기’를 통해 감정노동으로 소모된 에너지를 채워 넣을 수 있다는 것을 알게 되었다.

노동 환경에서 채워지지 않는 이 ‘공백’이 무엇인지 다가오지 않았다. 처음에는 나와 다른 동료들의 기질을 원망하기도 했다. 체계적으로 일하는 것에 어려움을 느끼는 동료, 산만한 기질을 가진 동료, 자신의 의견을 나를 통해 우회해 전달하려는 동료 등.

‘나, 여기서 적응할 수 있을까?’

시시때때로 불안한 마음이 불쑥 고개를 들었다. 하지만 지금은 아니다. 생각이 달라진 계기가 있었다.

아침에 출근하니, 동료 한 명이 ‘과도하게’ 에너지를 분출하고 있었다. 다른 동료와의 협업이 잘 이루어지지 않은 상황이 반복되어 답답했을 것이다. 사실, 이때는 ‘공과 사를 구분해야 한다’라는 생각이 강했다. 더욱이 노동 환경에서는 감정보다는 이성의 언어가 적합하다고 생각했다. 사회 통념적으로 ‘적절한’ 언행을 사용해야 한다고 생각했다. 그래서 그 동료의 마음을 잘 헤아리지 못했다.

그런데 왜 감정노동자에게는 항상 감정의 억압을 요구할까? 노동 현장에서의 ‘적절한’ 언행이란 과연 무엇일까?

동료가 상황에 맞지 않게 감정적으로 행동했다면, 그것이 과연 개인의 책임일까?

구조적으로 감정 표현을 할 수 없는 노동 환경이라면, 감정노동자의 돌봄은 누가 책임져야 할까?

나는 이런 다양한 질문을 통해 한 가지 확신에 이르렀다. 감정노동자에게는 감정 억압이 아닌 ‘돌봄노동’이 필요하다.

신경학적으로 다양성을 가진 우리 동료들은 업무를 체계적으로 수행하는 데 어려움을 느낄 수 있다. 자신의 업무에 매몰되어 있느라 다른 동료의 안위까지 생각할 여유가 없을 수 있다. 이것은 개인의 책임이 아닌, 구조의 문제다.

‘생산성’과 ‘효율성’의 법칙에 따라 움직이는 직장은 구조적으로 개인을 억압한다. 눈에 보이는 ‘성과’에 집중해야 하므로 ‘시간 쪼개기’에 집착하게 된다. 이 안에서 감정노동과 관련된 각자의 고충을 이야기하고 서로를 돌보는 시간은 도외시된다.

나를 포함한 우리 동료들과 같은 감정노동자는 서로의 감정을 관찰하는 시간이 필요하다. 필요할 때는 각자의 기질에 관해 이야기하며, 서로를 다양한 맥락과 배경 안에 존재하는 ‘맥락적 인간’으로 이해하는 시간이 필요하다.

직장 동료를 ‘맥락적’으로 바라보는 것이 왜 필요할까? 서로를 피상적으로 이해하게 된다면, 의사소통을 통한 조율이 쉽지 않다. 업무 체계를 전환하는 데에도 더욱 어려움이 따를 것이다. 또한 ‘한 사람의 인간’으로 존중하기 쉽지 않다.

따라서 돌봄노동과 감정노동 같은 비가시적 노동을 직장 내에서 가시화하는 것은 중요하다. 지금의 노동 체계는 ‘성과’와 같은 눈에 보이는 결과를 중심으로 조직되어 있기 때문이다. 그 안에서 감정노동자들은 자신과 같은 감정노동자에 대한 고려가 빠져 있다. 노동자에 대한 맥락을 지워버리면, 조직은 ‘성과 채우기’에 급급할 수밖에 없다.

우리는 모두 단일한 존재가 아니다. 필연적으로 여러 맥락과 정체성을 가지고 있다. 한정된 시간 안에서 특정한 결과 이상을 도출해야만 하는 이 성장 중심 시스템에서, 모두가 생산능력이 높을 수는 없다.

어떻게 하면 ‘생산성’이라는 이름 아래 가려진 감정노동자의 눈물을 가시화할 수 있을까? 그 가시화의 작업에는 ‘새로운 의미 부여’가 필요하다. 동료의 ‘부적절한’ 언행에도 새로운 의미를 부여하자면 이렇다. 나는 그 언행이 “우리에게도 돌봄의 시간이 필요하다”라는 급진적인 해방의 메시지로 들렸다.

감정노동자를 존중하기 위해서는 개인에 대한 미시적 존중이 중요하다. 하지만 그보다 더 고려되어야 할 것이 있다.

뭐든지 더 많이, 더 빨리 해야 하는 사회에서, 우리 팀 동료들과 같은 신경다양인들의 속도를 존중하는 ‘거시적 존중’이 필요하다. 감정보다 이성이 우월하다는 흑백논리, 돌봄을 배제하는 조직 문화, 노동자를 부품처럼 여기는 시스템.

누군가는 이 벽 앞에서 “NO!”라고 외쳐야 한다.

그 NO는 균열의 시작이자, 변화의 틈이 된다.

감정노동자에게는 돌봄이 필요하다.

돌봄은 다른 속도로, 다른 리듬으로,

우리에게는 다른 노동의 속도가 필요하다.



오늘도 견뎌낸 그대에게

이충실

To. 오늘도 고단함을 견뎌낸 나와 닮은 그대에게.

그대는 오늘 하루 괜찮았나요? 여긴 아침부터 민원 전화가 울렸습니다.

늘 그렇듯 그들에게 인사를 건네며, 나의 감정보다 그들의 감정을 우선하는 하루였습니다. 퇴근의 효과일까요, 그래도 지금은 숨통이 좀 트입니다. 다들 비슷하겠죠?

정신없이 출근하고, 비틀비틀 퇴근하고, 집에 오면 기절하는 고단한 하루들 말이에요. 시간은 흘러가는데 나를 챙기지 못하는 하루는 티끌처럼 쌓여만 가네요. 가끔은 ‘내가 나에게 너무 무심한가?’ 싶더라고요. 그러다 문득, 나와 비슷한 직업을 가진 그대 생각도 나서 이렇게 펜을 듭니다.

그대도 처음 이 일을 시작하던 시기를 기억하나요? 나는 아직도 그 기억이 생생합니다. 경쾌하게 울리는 전화벨 소리와 나를 지켜보는 사무실 사람들, 잔뜩 긴장한 탓에 덜덜 떠는 목소리로 인사하던 순간까지. 전부 새록새록 하네요. 지금이야 우리의 업무가 단순한 민원 응대가 아니란 걸 알지만, 당시엔 전화벨이 울리면 덩달아 심장도 쿵쾅거렸어요. 전화 받기가 영 싫더라고요.

갈 곳이 없는 그들의 분노를 듣는 게 버겁기도 했고, 잘못하지 않은 일에 사과하는 게 억울하기도 했고, 그들이 무례함에도 나는 공손해야 하는 게 화가 나기도 했죠. ‘저들은 나한테 이러는데, 내가 왜 그래야 하지?’라는 의문도 종종 들었습니다.

그러다 우연히 개그맨 장동민 씨가 나오는 예능을 보다가 생각이 달라졌어요. 본인은 비하하는 듯한 개그를 하고 싶지 않은데, 자꾸 시키니까 하기 싫었대요. 그러던 어느 날, 타지를 가려고 택시를 잡는데, 승차 거부를 20번이나 당했다는 거 있죠?

화가 나면서 든 생각이 ‘돈 준다는데 왜 안 가는 거야!’였는데, 그때 깨달은 게 있더라고요. ‘아, 제작진이 나한테 돈 주는데, 하라면 해야지. 이건 일인데.’ 이 말이 인상 깊더라고요. 마인드가 달라지니까 일을 대하는 자세도 달라지는 거 있죠? 덕분에 저도 장동민 씨한테 많이 배우게 되는 계기가 되었어요.

일은 일입니다.

당연한 말이지만, 나의 감정과 일을 분리하는 건 정말 어려웠습니다. 당장 기분 나쁜 말을 들어어도, 새로운 전화를 받을 땐 새 감정을 장착해야 하죠.

다년간의 경험을 쌓으며 깨달은 점은 내 ‘감정의 평균값’을 설정해야 한다는 겁니다. 우리는 안 좋은 말을 듣게 되면 당연히 흔들리죠. 흔들릴 수도 있다는 걸 인식하고, 내 감정 상태를 파악하는 게 제일 중요합니다.

‘내가 지금 기분이 안 좋구나, 내가 지금 괜찮지 않구나, 내가 지금 속상하구나.’

이걸 먼저 알아채야 내가 정한 ‘감정의 평균값’으로 돌아올 수 있더라고요.

아, 추가적인 방법으로는 나에게 숨 돌릴 틈을 주는 방법도 있습니다. 다른 날보다 유난히 힘든 사람을 상대했다면 수화기를 내려놨을 때, 잠시 나가면 됩니다. 나가서 하늘도 보고, 숨도 크게 들이마셨다가 내쉬고, 속으로 잔잔하게 욕도 하는 거죠. ‘그래, 너 잘났다 이 XXXX야.’

이런 날은 속으로 욕해도 아주 찜찜하게 욕해야 합니다. 오늘 만난 진상은 오늘 안에 다 털어내야 좋거든요. 나쁜 감정은 내 안에 오래 품고 담아둘수록 해롭더라고요. 어렵고 힘들어도 흘려보내야 해요. 그들의 분노와 무례함은 그대의 탓이 아닙니다.

필요할 땐 우는 것도 좋아요. 혹, ‘생리적 눈물’과 ‘감정적 눈물’의 차이를 아시나요? 스트레스 호르몬이 배출되냐, 안 되냐의 차이를 지닙니다. 운다고 해결될 일은 아니지만, 울고 싶을 땐 우는 게 건강에 좋습니다. 과학적으로도 입증된 방법이죠.

이러한 직업군에 종사하며 깨달은 점도 하나 있습니다. 바로, 감정을 억제하는 것만이 감정을 다스리는 방법이 아니라는 점입니다. 이따금 잔뜩 화가 나서 전화하는 분도 계시는데, 적당한 타이밍에 그러셨냐고 불편하셨을 거 같다고 하면 대개 수그러듭니다. 간혹 나중에 고맙다고 인사를 하는 분도 있고, 저에게 화가 나서 화낸 게 아니라며 사과하는 분도 있습니다. 어디 속 시원하게 말할 데가 없으신 거예요.

나쁜 감정이 쌓여도 쌓인 줄 모르는 분들이죠. 쌓인 게 많은데 많은 줄 모르니까 쉽게 화가 나고, 쉽게 속상하고, 그러다 보면 예민해집니다. 하루에도 수십 번, 아니 수백 번씩 속으로 삼킨 말들과 감정들을 쫓아지고 사는 게 우리니까요.

한 꺼풀 벗겨보면 그들도 우리와 비슷하죠. 그렇다고 무조건 이해하고 사랑으로 보듬어 주란 이야기는 아닙니다. 그저 그대가 다양한 이유로 상처를 받았을 때, 나의 이야기가 그대의 마음에 연고처럼 작용하길 바랍니다.

누군가는 우리의 일을 단순 업무로 보기도 할 겁니다. 그걸 대놓고 드러내기도 하겠죠. 그럴 땐 무응답으로 대응해도 괜찮습니다. 무응답도 응답이거든요.

이럴 때일수록 법의 보호를 받아야 하는데, 시행 중인 ‘감정노동법’이 아직은 효과가 미미하단 기사를 봤어요. 그럼에도 부모님 세대와 달리 법 자체가 존재한다는 건 큰 의의가 있죠. 도움을 받을 만한 일이 없는 게 제일 좋겠지만, 만약 그럴만한 일이 생긴다면 우리 움츠러들기보다 적극적으로 도움을 구하러 다녀 봐요.

마지막으로, 우리가 하는 일은 존경받아 마땅한 일이라고 전해주고 싶습니다.

단순히 ‘입력-처리-출력’만 필요했다면 우리의 직업은 진작에 AI로 전부 대체됐을 거예요. 감정이 필요한 업무는 그보다 복잡한 영역이죠. 그저 한 번의 응답으로도 고양된 감정을 소화하기도 하고, 상황을 수습하기도 하면서 불편 해소에 도움을 주기도 합니다.

그대가 하는 일이 그래요. 해서 오늘도 치열한 하루를 보냈을 그대에게 진심으로 존경의 박수를 보냅니다. 오늘 하루도 고생 많으셨어요. 어쩌면 내일도 비슷한 하루일지도 몰라요. 그럼에도 나 자신에게 따듯한 한마디를 같이 건네줍시다.

“대견하다. 나 자신! 오늘도 잘 견뎌냈어!”

From. 하루 끝에서 그대를 응원하는 동료, 이충실 드림



폭삭 속앓수다

전민규

최근 어느 OTT 플랫폼에서 매우 인기를 얻으며 많은 시청자의 희로애락을 책임지고 있는 ‘폭삭 속앓수다’라는 드라마가 있습니다. 왜 많은 사람들이 이 드라마에 그토록 열광하고 있는 것일까요?

흥행에는 여러 가지 많은 요소가 있겠지만 그중에 가장 큰 이유로는 가족 간의 사랑과 갈등, 극 중 인물들 간의 인간관계와 소통을 그려내며, 시청자들에게 공감대를 형성했기 때문이라고 생각합니다. 우리가 이 드라마를 보면서 느끼는 감정은 대부분 비슷할 것입니다. 어떤 장면에서는 가슴이 먹먹해지는 감동을 받고, 어떤 장면에서는 너무도 행복한 웃음이 절로 나고, 또 다른 장면에서는 울화가 치밀어 오를 정도로 화가 나기도 했을 것입니다. 이렇듯 우리는 다른 배경과 가치관을 가진 사람들이지만, 비슷한 감정을 느끼는 사람들이기도 합니다.

대부분의 감정노동자들은 주로 사회적인 일을 하면서 힘들어도 자신의 감정을 억누르고 통제하는 사람들입니다. 그들은 업무를 위해서 자신보다는 고객과 상대방을 먼저 생각하고 좋은 서비스와 경험을 제공하는 노동을 수행합니다.

하지만 이런 감정노동자들이 감정을 통제한다고 해서 감정이 없는 것이 아닙니다. 감정은 사람을 사람답게 만들어주는 가장 멋지고 아름다운 재료 중 하나입니다. 하지만 우리는 남의 감정을 신경 쓰지 않는 삶을 살아가는 경우가 많습니다. 앞서 언급했듯 우리는 드라마를 보며 슬픈 장면에서 울고, 즐거운 장면에서 웃고, 억울한 장면에서 화가 납니다.

그렇습니다. 우리의 감정은 신기하리만큼 서로 비슷한 사람들이 많습니다. 그렇기에 더 감정노동자의 인권을 존중하고 따뜻하게 대화해야 하는 것입니다. 그들도 업무에

스트레스를 받고, 지치고, 힘들어하지만 고객들에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 좀 더 밝고, 긍정적이며, 힘차게 일하고 대화합니다.

이런 감정노동자들의 고충을 이해하고 따뜻한 말 한마디를 건네주는 사람들도 많지만, 그들에게 폭행이나 폭언 등으로 신체적, 정신적 고통을 유발하는 사람들이 있는 것도 사실입니다. 저 또한 재직 중인 회사에서 제품을 판매하고 고객을 응대하는 업무를 맡아서 한 적이 있었는데, 실제로 업무 통화를 하면서 상대 고객이 반말하는 경우, 화를 내면서 소리를 지르는 경우, 당장 처리하기 불가능한 업무에 대해 독촉하는 경우와 같이 고객 응대에 있어서 상당히 곤란하고 어려운 경험도 잦았습니다.

그럴 때마다 고객 응대가 종료된 이후, 매우 불쾌하고 화가 나는 경우도 많았습니다. 하지만 이런 불쾌한 감정은 다음 업무를 위해 참고 화를 삭이며 자신을 진정시켰습니다. 가끔 업무가 종료된 이후 생각해 봤습니다.

‘그 고객들은 도대체 왜 그런 태도나 말로 상대방의 기분을 상하게 하고 상처를 줄까?’ 사실 이 질문에 대한 답은 없습니다. 원래 성격적인 성향이 좀 공격적인 사람들도 있을 것이고, 그날 기분이 좋지 않아서 말투가 사나워진 사람들도 있을 것입니다. 또한, 일이 너무 다급하거나 해결이 잘 안돼 감정적으로 격앙되어 말투가 거칠어진 사람들도 있을 것입니다. 이렇듯 여러 가지 다양한 이유가 있을 것입니다. 하지만 그럼에도 불구하고 우리는 감정노동자들을 함부로 대할 권리는 전혀 없습니다. 그들은 고객들의 감정 쓰레기통이 아닙니다. 그들 또한 존중받아야 할 소중한 인격체입니다. 감정노동자들 또한 그들이 노동자들이기 이전에 누군가의 가장 사랑스럽고 소중한 자녀, 배우자, 부모, 친구, 그리고 나와 비슷한 감정을 느끼는 또 다른 나입니다. 그들이 고객들에게 친절할 만큼 고객들도 그들을 배려하고 존중해야 합니다.

그럼 우리는 어떻게 감정노동자들을 대해야 할까요?

먼저 우리는 수직적인 상하 관계가 아니라 수평적인 평등한 관계라는 것을 인지해야 할 것입니다. 그리고 감정 노동자와 고객의 최우선 목표는 주어진 업무를 가장 원활하게 처리하는 것이며 서로가 협력하는 업무 협조자라는 사실을 항상 생각해야 합니다. 감정이 실리는 일 처리는 실수하거나 그르치는 경우가 매우 많습니다. 이성적으로 생각하고 판단할 때 서로가 원하는 방향으로 가장 쉽게 도달할 수 있고 가장 좋은 선택을 할 수 있다는 것을 염두에 두고 있어야 합니다. 마지막으로 서로가 역지사지로 상대방의 의견에 귀를 기울여야 할 것입니다. 감정노동자들은 어떻게 하면 고객의 업무를 원활하고 신속하게 처리할 수 있는지 생각하여 응대하고, 반대로 고객들은 내가 만약 감정 노동자라면 내가 평소에 그들을

대하는 태도가 혹시 상대방의 감정을 상하게 하지는 않는지, 혹은 내가 이런 태도로 대하면 직원의 기분이 좋을 거 같다는 생각을 해보는 것도 나쁘지 않다고 생각합니다.

서론에 시작했던 ‘폭삭 속았수다’ 이 말은 제주도 방언이며, 표준어로 해석하면 ‘매우 수고하셨습니다.’라는 뜻입니다. 제주도에서는 서로의 노고를 이해하고 위로하는 문화가 뿌리내려져 있다고 하며, 이 말은 단순한 인사말이 아니라 상대방의 수고를 인정하고 격려하며 응원하는 따뜻한 의미를 담고 있다고 합니다.

우리도 이런 좋은 문화를 정립하여 서로의 업무를 존중하고 이해하며 따뜻한 한마디를 건네는 것이 어떨까요? 제목으로 적었던 ‘폭삭 속았수다’ 바로 ‘매우 수고가 많으십니다’입니다. 이런 어렵지 않지만 따뜻한 말 한마디가 감정노동자들에게 매우 큰 힘이 될 것입니다. 여러분의 작은 실천이 누군가에게는 오늘을 힘 나게 하는 에너지가 될 수 있습니다.



잃어버린 사진을 찾아서

정가희(가명)

2011년 홀로 떠났던 타이베이. 1년에 한 번 있는 국가 채용 시험에 4번째 실패의 고배를 마셨던 해였다. 무작정 떠나 타이베이에서 혼자 캐리어와 가방을 들고 공항에서 시내로 이동했다. 혼자 하는 여행이라 잔뜩 긴장하고 다니느라 몸은 두 배로 피곤했다. 특히 물건을 잃어버리지 않기 위해 앉았던 자리를 두 번 세 번 확인하였다. 다행히 3박 4일의 여행은 무사히 마무리되었고 한국행 비행기를 타러 타이베이 공항으로 갔다.

여행 내내 디지털카메라를 가지고 다니며 사진을 찍어서 사진기 용량이 다 찬 상태였다. 그러나 칩을 빼면 카메라 기기의 자체 용량으로도 쓸 수 있어서 타이베이 공항의 다양한 실내 장식을 사진기에 담기 위해 용량이 가득 찬 칩을 빼서 테이블에 두고 사진기 자체 용량까지 가득 채워가며 사진을 열심히 찍었다. 사진을 찍느라 시간 가는 줄 모르다가 시계를 보니 탑승 시간이었다. 서둘러 짐을 챙겨 탑승 게이트에 도착했다. 숨을 고르는 순간 공항 테이블 위에 두고 온 사진기 칩이 생각났다. 손톱만 한 크기의 칩이 누군가의 눈에 띄지 않아 다시 돌아가면 계속 그 자리에 있을 것 같았다. 승무원에게 탑승권을 내밀다 말고 사진기 칩을 두고 왔다는 말을 하자 승무원은 기꺼이 그곳까지 같이 가주겠다고 말했다. 탑승 마감 시간까지는 10 여분 남아 있었기 때문에 정신없이 우리는 사진기 칩을 두고 왔던 곳으로 뛰어갔다. 실패의 아픔을 잊고 다시 용기를 얻으러 떠났던 여행에서 나의 소중한 추억이 담긴 모든 사진이 날아가 버릴 위기였다.

희망의 끈을 붙잡고 내가 칩을 두고 온 지점에 도착하니 칩은 사라진 상태였다. 그 칩을 가져가도 어떤 이득이 있을지 모르겠지만 누가 가지고 간 것인지 청소하다 치운 것인지 알 수 없었다. 나와 함께 뛰어왔던 비행기 승무원은 안타까움과 미안한 표정이 교차하는 나를 향해 본인이 더 안쓰러워하며 ‘사진을 다 잃게 되어 어찌쪄’라는 말을 건넸다. 사진을 몽땅

잃어버린 상황은 무척 속상했지만 긴박하게 칩을 찾으러 같이 가준 승무원에게 감사한 마음이 들었다. 제대로 인사도 못한 채 허겁지겁 비행기에 탑승했다. 타이베이 여행 사진은 모두 없어졌지만, 그때 함께 칩을 찾으러 타이베이 공항을 뛰어다녔던 승무원에 대한 기억은 사진보다 더 오래 남을 따뜻한 추억이 되었다. 여행 후 타이베이 공항 사진만 보여주는 나에게 친구는 공항에만 3박 4일 있었냐고 물어 웃음이 나왔다.

고객에게 친절하게 응대하는 것에서 더 나아가 진심으로 고객의 난처한 상황에 기꺼이 안타까워하던 승무원. 성가실 수도 있지만 주저하지 않고 칩이 있는 곳까지 달려가 준 그 승무원은 여행 사진을 잃어버려 막막해하는 나를 그저 직업상 만난 고객이 아닌 마치 본인의 가족이자 친구처럼 해주었다.

그 후부터 고객센터에 전화를 걸어 대기할 때 나오는 음성에서 '상담사는 여러분의 가족이자 친구'라는 말이 나에게서 그저 형식적으로 들리지 않는다.

이런 직원의 친절함에도 무엇인가 불편한 게 있으면 분노를 표출하는 고객이 있다. 우리의 무심코 던진 한마디가 직원에게는 잊지 못할 상처가 되고 그것은 부메랑이 되어 우리에게 돌아오게 된다. 한 곳에서 시작된 불친절, 불손, 불신이 또 다른 불친절, 불손, 불신을 만들어 도미노처럼 퍼져나가 그로 인한 피해는 다시 나에게로 돌아오게 된다. 내가 아니라도 내 가족, 친구, 이웃에게 영향을 줄 수도 있어 어떻게든 우리는 모두 그 영향에서 벗어날 수 없다.

아주 약간의 여유 한 스푼이 웃고 넘길 수 있는 상황을 만들고, 아주 조금의 배려나 양보가 갈등이나 분쟁을 피하게 해준다.

2014년은 내가 준비하던 채용 시험에 7번째 실패했던 해였다. 당시 임시직으로 일했던 곳에 한 동료는 미국에서 온 교포였는데 자신이 그해 겨울 미국 시애틀에 부모님께 다녀온다고 하며 함께 여행할 것을 제안했다. 수도 없는 실패에 방황했던 나는 정말 겨우 하루하루를 사는 나날이었다. 이러다가 정말 폐인이 되겠다는 생각에 새로운 기운을 얻으러 그녀를 따라 미국 시애틀로 향했다. 날이 서 있고 예민했던 시기에 나는 가게에서 조금이라도 줄이 길거나, 식당에서 서빙 시간이 길어지면 조금씩 마음이 불편해지기 일쑤였다. 조금 더 기다린다고 큰 문제가 될 게 없는 상황에서도 나는 시계를 보며 조금씩 해했다.

그러나 시애틀에 도착해서 탁 트인 항구와 바다, 그리고 여유로운 사람들을 보니 나 역시 마음의 긴장을 풀고 삶의 속도를 조금씩 늦출 수 있었다.

그러던 중 우연히 들렸던 한 마트 TV에서 스포츠 경기가 재방송 중이었다. 음료수 하나를 집어서 계산하려고 보니 줄이 꽤 길었다. 그리고 그 줄이 빨리 줄어들지 않았다. 줄도 길었지만, 계산하는 점원이 스포츠 경기를 보면서 느릿하게 응대하고 있었다. 그런데 놀랍게도 긴 줄을 보며 초조해하는 사람은 여행자인 나뿐이었다. 현지인들로 보이는 대부분의 손님이 사실 여행 중인 나보다 더 급할 수 있었지만, 누구 하나 불편한 기색이 없었다. 순간 계산을 빨리 안 해주는 점원을 원망했던 마음이 사그라들고 여행 중이면서도 무엇인가 빨리 처리되지 않는 것에 습관적으로 조금씩 내 모습을 마주하게 되었다.

여행자임에도 이렇게 마음의 여유 없는 내가 한국의 바쁜 일상에서 여유롭게 내 순서를 기다렸을 리가 없었을 것이다. 또 한국에서 점원이 스포츠 경기를 보며 계산을 천천히 하다가는 그 가게에서 계속 일하기도 어려울 것이다.

각 나라의 문화나 생활 양식의 차이일 수는 있지만 느릿하게 자신의 속도로 계산하는 점원을 향해 시애틀 주민 누구도 불평하지 않았고, 오히려 경기에 대해 이런저런 짧은 대화를 하며 웃음을 보였다.

신속한 서비스, 신속한 배송, 신속한 답변 우리에게 '신속한'이란 단어가 매우 익숙하고 신속하지 않으면 직원에게 불평과 비난을 무참히 쏟아내는 경우도 있다.

우리는 그 신속함이 직원의 피로, 긴장, 스트레스와 맞바꾼 것이라는 것은 생각하지 못한다. 덜 신속하면 그들이 덜 피로하고 덜 긴장하고 덜 스트레스를 느낄 수 있는데도 말이다. 우리가 신속함을 조금 양보하면 상처투성이로 얼룩진 누군가의 마음이 조금이라도 회복될 수 있을지도 모른다.

셀프계산대가 많아서 요즘은 줄을 오래 서서 기다릴 일은 많이 없지만 혹시 기다리는 시간이 길어져 짜증이 올라올 때는 스포츠 경기를 보며 천천히 계산하는 점원에게 누구 하나 불평하지 않았던 시애틀 주민들의 넉넉한 마음을 떠올린다. 그러면 이상하게 기다리는 게 별것 아닌 일로 가벼워진다.

내가 사는 집 근처에 유명 프랜차이즈 카페가 있다. 그 카페는 직원들의 친절 서비스로도 잘 알려져 있다. 항상 따뜻하게 인사하는 직원들을 보면서 한결같이 미소를 잃지 않는 그들의 감정은 늘 정말 괜찮은지 궁금할 때가 있다. 커피를 주문하러 가는 나는 어떨 때는 기분이 좋을 때도 있지만 울적할 때도 답답할 때도 짜증이 날 때도 있다. 일터에서 고객을 응대해야 하는 직업인들 역시 로봇이 아니기에 늘 한결같이 기분 좋은 감정만 있지는 않을 터 혹시 불친절해 보이는 직원을 어쩌다가 만나더라도 그것은 나를 향한 것이 아니라고 생각해 보기도 한다. 오늘 그들에게 매우 안 좋은 일이 일어난 어떤 하루였을지도 모르겠다.

앞서 말한 그 카페 직원 한 분이 어느 날 나를 알아보고 인사를 반갑게 해준다. ‘오늘은 라떼가 아니라 아메리카노를 주문하시네요.’라고 하며 아메리카노와 주문하지도 않은 초콜릿을 함께 건넨다. 그녀가 준 초콜릿의 달콤함이 입안 가득 퍼져나가며 행복 비타민을 먹은 것처럼 순간 반짝 피로가 풀렸다.

카메라 칩을 찾아 나섰던 타이베이 공항에서 함께 달려준 항공 승무원의 따뜻한 마음, 시애틀 마트에서 느릿한 계산에도 불편한 기색 없는 주민들과 그들에게 웃으며 말을 건네는 직원, 그리고 나의 커피 기호를 일일이 기억해 주며 초콜릿을 함께 챙겨준 카페 직원의 세심한 관심.

그들이 있기에 나는 단순 서비스를 받는 고객이 아니라 사랑과 관심을 받는 대상임을 느낀다. 이런 관심과 사랑을 축적해서 조금 덜 친절한 응대를 받았을 때, 이번에는 내가 그들에게 배려와 양보로 갚아주고 싶은 마음이다. 우리가 있기에 그들(직원)이 일을 할 수 있지만 직원이 있기에 우리의 필요를 얻을 수 있다. 결국 우리는 모두 서로가 있어야 함을 잊지 말아야 할 것이다.



감정노동자가 감정노동자에게

정송희

자영업을 시작하고 얼마 되지 않았을 때, 하루의 시작은 늘 새벽이었다. 이른 아침부터 제품을 하나하나 검수하고 포장하며, 고객이 상자를 열었을 때 기분 좋은 경험을 할 수 있도록 정성을 다했다. 제품이 출고되면 운송장을 실시간으로 확인하고, 고객 문의에는 가능한 한 빠르고 친절하게 응대했다. 단순히 물건을 파는 일이 아니라, 고객이 손에 쥐는 마지막 순간까지 모든 과정을 책임을 지는 일이었다. 그러던 어느 날, 한 통의 항의 전화가 걸려 왔다.

“제품이 너무 엉망이에요. 사진이랑 다르잖아요. 이런 걸 돈 받고 팔아요?”

고객의 목소리는 격앙돼 있었고, 나는 당황했지만 침착하게 대응하려 애썼다. 주소를 확인하는데, 눈에 익은 동네 이름이 보였다. 예전에 내가 자주 찾던 곳이었다. 그곳의 누군가가 내 제품에 실망하고 전화를 걸어온 것이다. 기분이 묘했다. 예전에는 고객으로서 이해하려 했던 입장이었지만, 이제는 그 실망을 직접 마주하는 사람의 위치에 있었다. 더구나 그 제품은 내가 여러 번 확인하고 상태가 이상 없던 물건이었다. 억울함이 올라왔지만, 일단 “죄송합니다”라는 말이 먼저 나왔다. 설명하면 변명처럼 들릴까 봐, 고객의 기분을 더 상하게 할까 봐 진심보다 사과가 먼저 나왔다.

그날 이후, 고객의 전화나 메시지가 오면 긴장하게 됐다.

‘이번엔 또 무슨 문제일까.’ ‘혹시 내가 놓친 게 있었나.’

그런 걱정이 앞섰고, 메시지 한 줄에 심장이 쿵 내려앉기도 했다.

“사장님, 실망이에요.”

그 한마디에 하루의 에너지가 빠져나가는 듯했다.

문제는 고객 응대만이 아니었다. 나처럼 자영업을 하는 지인들과 이야기하다 보면,

서로에게 감정을 쏟아낼 때가 많았다. 택배가 늦었다고, 포장에 부족했다고, 모두가 같은 처지인 걸 알면서도 짜증이 먼저 나오는 경우가 많았다. 고객에게는 공손하게 대면서, 그 스트레스를 동료에게 풀어버리며 마음이 복잡해졌다. 이건 감정노동자가 감정노동자에게 감정노동을 시키는 구조...

그 속에서도 나는 자꾸 스스로에게 물었다.

‘나는 왜 이 일을 시작했을까?’ ‘이 일을 통해 지키고 싶은 것은 무엇일까?’

어느 날, 물류업체의 착오로 제품이 반송되었고, 고객은 불쾌감을 표출했다. 내 잘못은 아니었지만, 결국 내 책임이 되었다. 몇 번이나 전화를 드려 상황을 설명하고, 다시 발송했다. 고객은 이해해 주었지만, 그날 밤 나는 홀로 앉아 눈물을 참지 못했다.

‘진심을 다했는데 왜 항상 죄송해야 하지?’ ‘내가 뭘 더 잘해야 했을까?’

이 일을 하면서 깨달은 것은, 정성만으로는 모든 것을 지킬 수 없다는 것이었다. 아무리 준비를 잘해도 예기치 못한 상황은 늘 발생한다. 그 모든 감정을, 피로를 감당해야 하는 건 결국 나였다. 위로해 줄 상사도, 대신 나서줄 동료도 없는 이 구조에서 나는 매일 방패가 되어야 했다. 그런데도, “잘 받았어요, 너무 좋아요”라는 메시지 하나에 며칠간 쌓인 피로가 씻겨 나가기도 했다. 누군가에게는 내가 보낸 물건 하나가 하루를 기분 좋게 만들어줄 수 있다는 사실, 그게 다시 일어서는 힘이 되었다.

감정노동자로 살아간다는 것은 자신의 감정을 억누르면서도 타인의 감정을 책임져야 하는 일이다. 그 감정이 쌓이면 결국 같은 처지의 사람에게 터지기도 한다. 그렇게 우리는 서로를 소진시키며 하루하루를 버텨간다.

이로 얻은 교훈은 감정을 나누는 데 있어 ‘여유’는 특권이 아니라, 서로가 만들어줘야 하는 공감의 결과라는 것이다. 누구든 힘든 날이 있고, 누구든 실수할 수 있다. 그럴 때마다 한 사람쯤은 ‘괜찮다’라고 말해주는 사회, 감정노동자끼리 서로의 처지를 헤아리는 문화가 필요하다. 그래야 이 일이 지속 가능할 수 있다.

무엇보다도, ‘일’이 곧 ‘사람’이라는 사실을 잊지 않게 되었다. 결국 이 일을 움직이는 것은 사람이고, 상처받는 것도, 치유할 수 있는 것도 사람이다. 그 사람의 노력을 쉽게 평가하거나 깎아내리지 않는 마음이 필요하다는 것을 배웠다.

진심을 다했다고 해도 실수했을 때 더 깊이 상처받은 날들. 그럼에도 이 일을 계속하는 이유는, 누군가에게 진심이 닿았던 순간이 있었기 때문이다. 감정노동자는 단순히 ‘서비스 제공자’가 아니다. 누군가의 하루를 책임지는 사람이고, 그날의 기분까지 결정짓는 사람이다.

이제 나는 생각한다. 내가 받았던 말들, 내가 던졌던 말들. 그 안에 담긴 감정의 무게를. 그리고 다음 누군가와 마주할 때, 조금 더 따뜻한 사람이 되어야겠다고.

감정은 사치가 아닌, 사람이 사람답게 살기 위해 반드시 필요하기에 우리가 서로의 감정을 존중할 수 있다면, 감정노동이라는 말조차 언젠가는 사라질지도 모른다고 생각한다.



감정의 노출을 조절하며, 오늘도 셔터를 눌렀습니다.

조성대

카메라는 마음보다 냉정하다. 셔터가 눌린 순간을 저장하고, 필요 없으면 지운다. 하지만 우리의 마음은, 잊었다고 믿는 그 순간에도 여전히 그 장면을 붙잡고 있다.

나는 아동양육시설에서 아이들의 삶을 지켜보는 사회복지사다. 매일 같이 웃고 떠들며 아이들의 하루를 기록하지만, 하루하루는 결코 같지 않다. 아이들의 감정은 날마다 다르기 때문이다.

어떤 날의 표정은 마음 깊은 곳에 오래 남는다. 카메라는 그 장면을 지울 수 있지만, 나는 그 감정을 지우지 못한다.

아이들은 때로 우리를 ‘엄마’, ‘삼촌’, 때로는 ‘선생님’이라 부른다. 웃으며 안아주던 아이가 “나가! 선생님 미워!”라고 소리칠 때도 있다.

그 말이 내게 향한 것이 아님을 알면서도 마음 한구석이 저릿하다. 아이들은 감정을 다루는 법을 배우는 중이다. 우리는 그 화살을 받아내며, 그 안에 숨겨진 ‘사랑받고 싶다’라는 외침을 읽어내려 애쓴다.

카메라는 그 순간을 찍고 지나가지만, 우리는 그 장면을 마음에 담고 다시 들여다본다. ‘왜 그랬을까?’, ‘어떻게 반응해야 했을까?’

매번 마음속 수백, 수천 장의 장면들을 거친다.

그 장면들을 반복해 떠올리며, 나는 다시 마음의 조리개를 조절한다. 카메라는 빛이

있어야 작동한다. 어둠 속에서는 초점이 흐려지고, 때로는 아무것도 찍히지 않는다.

사회복지사의 하루도 그렇다. 마음속 빛이 꺼진 날엔 아이들의 감정을 읽는 일이 더디고, 작은 말에도 마음이 상한다. 그래서 나는 매일 조리개를 조절한다. 너무 닫히면 아무것도 담을 수 없고, 너무 열리면 모든 게 과하게 들어온다.

카메라가 좋은 사진을 남기려면 흔들림 없이 기다려야 하듯, 나 또한 한 아이의 진심이 열리기를 조용히 기다린다. 언젠가 그 아이가 마음의 렌즈를 나에게 열어줄지도 모른다는 희망을 품고. 그렇게 나는 오늘도, 삭제할 수 없는 마음의 필름 위에 흔들리는 감정을 한 컷 한 컷 담아낸다.

아이들이 흔들리는 감정의 프레임 안에 있을 때, 나는 카메라의 초점을 맞추듯 조심스럽게 다가간다. 말 한마디, 손길 하나로 흐릿했던 감정이 또렷하게 잡히는 순간이 있다.

어떤 날은 아이가 선명하게 보이지 않는다. 그럴 땐 렌즈를 바꾼다. 가까이 다가가기도 하고, 한 발 뒤로 물러나 보기도 한다. 우리는 늘 ‘적정 거리’라는 구도를 고민한다.

내 마음속 감정은 수백 기가바이트를 넘긴 저장소처럼 무겁다. 정리도 안 되고, 덮어쓴 사진은 흐릿하기만 하다. 나는 아직도 몇몇 파일을 열지 못한 채 그대로 두고 있다.

그 안에는 화났던 말투, 무시당한 눈빛, 나도 모르게 울컥했던 기억들이 정리되지 않은 파일처럼 존재한다. 감정이 격해진 날은 셔터가 흔들린다. 나의 상처가 먼저 반응한 날, 그 흔들림은 마음의 경고였다. 흔들린 사진처럼, 그런 날의 기억은 자꾸만 눈앞에서 겹친다.

가끔은 ‘삭제’ 버튼이 있었으면 좋겠다는 생각도 하지만, 나는 그조차 누르지 못한다. 사회복지사라는 이름으로 감정을 저장하고, 참아내고, 버티는 법을 배웠기 때문이다.

그리고 다시, 다음 날 아침. 아무 일도 없었다는 듯 “선생님, 이거 봐요!” 하며 달려오는 아이의 웃음에 나는 또 마음을 덧댄다. 그렇게 하루를 넘기고, 또 하루를 견딘다. 아이들과 웃고, 다투고, 달래고, 안는다. 겉으로는 괜찮은 척하지만, 내면의 감정은 여전히 무겁다.

그러나 우리는 지워내는 대신, 조금씩 나누는 법을 배워간다. 동료에게, 친구에게, 때로는 사랑하는 이에게.

“오늘은 조금 힘들었어요.”

“오늘은 우울하네요.”

감정의 데이터를 조용히 나누는 일이, 결국 나를 지탱하는 힘이 된다.

감정노동은 감정을 소모하는 일이 아니다. 감정을 통해 누군가의 하루를 덮어주는 일이다.
그리고 그것은, 내가 얼마나 인간적인 존재인지를 매일 확인하는 과정이기도 하다.

그 하루의 끝에서, 아이의 웃는 얼굴을 담기 위해 나는 카메라를 든다.

그 안에 담긴 것은 아이의 오늘뿐 아니라 내가 감정을 다루며 조용히 지나온 하루이기도 하다.

그래서 나는 또 셔터를 누른다.

감정의 노출을 조절하며, 내일도 흔들리지 않기 위해



지금 연결해 드릴 상담원은 나의 소중한 가족입니다.

지나희(가명)

“지금 연결해 드릴 상담원은 누군가의 소중한 가족입니다. 『산업안전보건법』에 따라 고객 응대 근로자의 건강 보호를 위해 감정노동자 보호조치를 시행하고 있습니다. 상담원을 연결해 드리겠습니다. 잠시만 기다려 주세요.”

이 멘트가 울리면 다시 H는 잠시 숨을 고르고, 마우스를 잡고 화면을 응시한다.

5년이 넘는 동안 늘 똑같은 의자, 똑같은 헤드셋. 그러나 매번 다른 발신지.

‘안녕하세요. 상담원 H입니다. 무엇을 도와드릴까요?’

전화를 넘겨받은 H의 직업은 보일러 A/S 전화 상담원이다. 그가 하는 일은 그저 고객의 문제를 접수하고, 가능한 범위에서 수리 방법을 친절히 안내하는 것이다.

오늘도 10분 전은 부산에서 온 전화를, 2분 전에는 강릉에서 온 전화를 받았다. 하루에 가장 많은 사람들을 상대하고, 이들의 문제까지 해결하는 것은 이 일의 신비다. 그러나 애석하게도 전국 각지에서 들려오는 목소리에는 대체로 분노가 담겨있다. 사람들은 문제를 해결하기 위해서 전화를 걸지만, 어느 순간 그 문제는 사람에게 향하기 때문이다. 그렇게 매일 80건 이상의 전화를 받으면 늘 녹초가 되어 돌아간다.

행복을 30년간 연구하신 서은국 교수님은 유퀴즈에서 말씀했다. 일상생활 속 행복에서 가장 중요한 건 사람이라고. 전철을 같이 타거나, 커피를 결제할 때의 종업원 등 절친은 아니지만 일상에서 마주치는 사람들이 중요하다고. 이렇게 일상에서 마주친 사람과의 사회적 경험의 합이 행복감에 중요한 역할을 한다고 했다.

행복을 느끼는 가장 큰 방법은 일상에서 먼저 친절을 베푸는 것이라고 하셨다. 일상에서 스스로 먼저 베푸는 친절, 먼저 건네는 인사, 그리고 상대방의 그것에 대한 반응 등. ‘행복한 사회를 위해 노력해야 할 각자의 몫이 있는 것입니다’

하지만 H가 하루에 가장 많은 시간 동안 조우하는 사람들은 화를 내는 사람들이다. 앞서 말했듯이 H는 유선 뒤에서 사람들의 문제와 감정이 섞인 일을 처리하기 때문이다.

‘그런 건 잘 모르겠고 지금 당장 고치러 오라고 ㄱ ㄴ ㄱ’ 라든지, ‘너 말고 상급자 불러 ㄱ ㄱ ㄱ’ 라든지, 이런 말을 매일 듣는데 쉽게 행복하다고 말할 사람은 없을 것이다. 우리는 모두 알고 있다. 우리가 어떤 일을 하든 간에, 세상에 화를 내어도 되는 사람은 없다. 기본적으로 법은 H를 보호하지만, 현장에서 실 새 없이 밀려드는 전화 앞에서는 법의 방패보단 늘 사람들 말속의 칼이 빠른 편이다.

늘 칼만 건네받는 건 아니다. 무사히 대화를 마치고 감사를 받을 때면 H도 웃어 보일 때가 있다. 그러나, 대체로 사람들이 건네는 칼은 H의 혈압을 높여 피를 솟구치게 만든다. 특히 겨울에 저혈압이던 H의 수치가 140, 150mmHg를 찍는 걸 본다면 결코 행복해 보인다고 말할 수가 없다. H의 주된 직업병은 감정노동 스트레스, 성대결절, 이명이다.

보일러 A/S 상담원과는 다른 직업을 가진 H도 제 나름대로 고충이 있다. 모두가 동감하듯이 돈 버는 게 쉽진 않다. 그럼에도 우린 행복해질 수 있다. 서은국 교수님이 말씀하신 ‘행복한 사회를 위해 노력해야 할 각자의 몫’을 실천한다면 말이다.

이 글의 H를 위해서 그저 감정적으로 화내는 것을 지양하는 걸로도 충분하고, 끝말에 감사를 전한다면 금상첨화다. H는 나의 가족이자, 친구이자, 나 자신이다. 또 다른 H도 마찬가지다. 그도 나의 가족이자, 친구이자, 나 자신이다.

모든 노동하는 H를 위해서 우린 무엇을 할 수 있을까. 먼저 친절을 건네면 되지 않을까. 사회에 공감하고 연대하는 게 그리 복잡하고 어려운 걸 해내야만 가능한 일이 아니다. 일상에서 스쳐 지나갈 수십 명의 H들에게 조금 더 친절히 건네준다면 되지 않을까. 그렇게 친절을 받은 H는 다시 행복한 내가 되어 더 행복한 사회로 나아갈 수 있을 것이다.

p.s ‘지금 연결해 드릴 H는 또 다른 누군가의 가족입니다.’

모든 현장에 계신 감정노동자분들께 감사를 표합니다!



다 잘 살아가기 위해 사는 사람들입니다.

한예지

세상이 참 지독하게 느껴질 때가 많습니다.

하지만 그중에서도 저를 가장 괴롭혔던 순간은, 타인으로 인해 삶이 산산조각 나 바닥에 흩뿌려졌을 때였습니다.

아무도 주워주지 않을, 아무도 책임져 주지 않을 마음의 깨짐을 매일 끌어안고 있는 지금, 저는 살아도 사는 것 같지 않을 때가 많습니다. 사람과 더불어 살아가야 하는 인생에서, 이미 사람에게 두려움을 느끼고 있기 때문입니다.

폭력이란 신체적인 것만을 말하지 않습니다. 언어도 충분히 폭력이 될 수 있습니다. 저는 이 사실을 우리가 모두 가슴 깊이 인지해야 한다고 생각합니다. 이미 상처받은 마음은 예전의 깨끗함으로 돌아갈 수 없지만, 아직 다치지 않은 마음들은 지켜낼 수 있으니까요. 적어도 그들의 마음만은 상처와 흉터로 물들지 않기를 바라는 마음으로 이 글을 씁니다.

사람에게 ‘정신’이란 곧 삶입니다.

어떤 정신으로 일상을 바라보느냐에 따라 오늘의 질(質)이, 내일의 질(質)이 달라지기 때문입니다. 그리고 이런 우리의 정신을 가장 쉽게 무너뜨리는 것이 바로 감정적 공격입니다. 외상을 입은 몸은 치료받을 수 있지만, 내상을 입은 마음은 그 누구의 도움으로도 완전히 회복되기 어렵습니다. 진료실에서 속마음을 털어놓고 약을 먹는 건 일시적일 뿐, 자신의 마음을 끝까지 돌볼 수 있는 사람은 결국 자신뿐이기 때문입니다.

그 과정은 결코 단순하거나 간단하지 않습니다. 심리적인 요인과 감정의 파동 속에서, 나약한 한 사람이 고통을 감당하고 이겨내야 하는 일입니다.

마음의 내상은 혼자 남겨진 공간 안에서 더 짙은 아픔으로 드러납니다. 사람이나 상황으로 인해 무너졌던 기억은 쉽게 잊히지 않고, 끊임없이 마음을 자극합니다. 그 순간을 제정신으로 버텨낼 수 있는 사람은 없습니다. 만약 있다면, 그 사람은 단지 여러 번의 상처를 딛고 일어나 단단해진 사람일 뿐입니다.

안타깝게도 많은 사람들은 이 같은 고통을 직접 겪어보지 않으면 너무도 쉽게 가볍게 여깁니다. 누군가는 서비스직에 종사하는 분들에게 ‘갑’과 ‘을’의 위치를 따지며 일방적인 순응을 요구합니다. 또 어떤 사람은 사회적 위치나 능력을 따져 자신보다 낮다고 여긴 이들에게 막말을 쏟고 부당한 요구를 합니다. 또 다른 누군가는 돈을 지불했으니 어떤 행동과 말을 해도 반박해서는 안 된다고 여깁니다.

단지 손님이기 때문에, 경험이 더 많기 때문에, 돈을 지불했기 때문에 라는 이유로, 상대의 순종을 요구하고 존엄을 무시하는 것입니다.

하지만 그런 생각은 매우 이기적이며 바람직하지 않습니다. 우리가 필요를 제공받는 그 자리에는 누군가의 수고와 감정이 함께 있고, 그 덕분에 우리의 하루가 편안해진다는 사실을 간과해서는 안 됩니다.

많은 사람들이 이렇게 말합니다.

“당신이 지금 통화하고, 마주하고 있는 그 사람도 누군가의 소중한 엄마이자, 아빠이자, 딸이자, 아들입니다.” 이 말의 의미, 곰곰이 생각해 본 적 있으신가요? 없다면 오늘 꼭 생각해 보시길 바랍니다. 하루에 스쳐 지나가는 모든 사람이 ‘소중함’이라는 이름으로 보호받아야 하고, 남들과 다르지 않게 ‘존중’받아야 할 존재입니다. 그것은 당신도, 나도, 모두에게 해당하는 이야기입니다.

그러니 제발, 타인에게 해를 끼치지 마세요. 당신에게 편안함을 주는 이들을 존중하고, 그들에게 친절한 미소를 건네주세요. 그것이 인간적인 미덕이며, 성숙한 삶의 태도입니다.

스스로가 타인에게 존중받기를 바란다면, 누군가에게 울음보다 웃음을 선물하길 바란다면, 자신의 태도와 언어를 먼저 돌아보시길 바랍니다. 사람은, 사람에게서 받은 상처를 가장 오래 기억하는 존재니까요.

그리고 마지막으로, 이미 마음에 깊은 내상을 입은 사람을 마주한다면 당신의 마음속

여유 공간을 조금 내주세요. 자주 안부를 물어주시고, 이야기를 들어주세요. 사람에게 상처를 받은 사람은, 사람의 온기가 가장 절실한 사람입니다.

그들은 말할 순간을 기다립니다.

“힘들었다고, 버티는 게 고됐다고.”

그렇게 말할 그 하루를 간절히 기다리고 있습니다.

그러니 당신 마음속에 담아둔 ‘정’을, 꼭 필요한 누군가에게 건네주세요. 당신의 아주 작은 시간과 여유만으로도 숨을 쉴 수 있는 사람들이 이 세상엔 분명 존재합니다.

우리는 다, 잘 살아가기 위해 살아가는 사람들입니다. 서로의 ‘잘 살아감’을 응원해 주는 세상이 하루빨리 우리 곁에 찾아오기를 진심으로 바랍니다.



감정의 가격은 얼마인가요?

현태봉

평소 좋아하던 브랜드의 적당한 가격, 마음에 드는 디자인, 실용성까지 갖춘 옷이 여기 있다. 이 옷은 찾는 사람이 있으니 만들어 파려는 걸까. 아니면, 매장에 방문했더니 마침 멋진 옷을 팔고 있길래 사게 되는 걸까.

아마도 태초에는 옷이야 늘 필요한 사람이 있으니 만들면 팔리겠다 싶었을 것이다. 오늘날에는 매장에 들러 전시된 옷 중 내가 마음에 드는 옷을 골라 사게 될 것이다. 전자는 수요자가 시장을 이끈다는 것이요, 후자는 공급자가 시장을 이끈다는 것인데 어느 하나만 맞다고 보기는 어렵겠다. 상품은 고객이 뭔가를 원할 때도 탄생하지만, 기업도 고객이 원하는 것을 예측해 탄생시키기도 하니까. 그 오묘함 속에 비로소 상품은 가치가 생긴다. 즉, 가격이 매겨진다.

그렇다면, 다른 질문을 해보자. 오늘날에는 고객 만족을 넘어 고객 감동까지도 상품으로 여기는 것 같다. 고객을 대면하는 감정노동자가 갖추 필수 스킬은 내 감정은 숨기고 고객의 입장이 되어 원하는 것이 무엇인지 알아내는 능력인 듯하다. 이를 좋은 말로 ‘친절함’이라 하자. 이제, 질문이다.

친절함은 고객이 원하니까 제공하는 걸까. 아니면, 어차피 감정노동자들은 갖가지 친절함을 제공하니까 그중에 더 마음에 드는 친절함을 고객이 고르는 걸까. 물건도 아닌 친절함을 제공하네 마네 하니까 어렵다면, 질문을 달리해보자. 친절함은 살 수 있을까? 살만한 가치는 있는가? 타인의 감정은 어떠한가, 살 수 있는가? 내 감정, 팔겠다면 살 사람이 있을까?

지난해 노동권익센터의 「공동주택 노동자 감정노동 실태조사」의 조사원으로 활동한 계기로 대전 소재 아파트에서 일하는 관리사무소장, 시설관리자, 경비노동자, 미화

노동자분들을 만날 일이 있었다.

폭언, 무리한 요구, 갑질하는 입주자가 있는지, 조직 내 보호 대책이 있는지 등을 질문했다. 답변하는 분들의 처지에선 좋은 기억이 아니었을 텐데 거의 비슷한 답변이었다. 입주자를 대면하는 일이 잦은 관리사무소장, 시설, 경비 직군일수록 대표 답변은 ‘그런 입주자가 있고, 조직 내 보호 대책은 없다 또는 있는지 모르겠다.’였다. 그리고 그런 사람은 어디든 있는데 그러려니 하고 넘겨야지 일일이 대응하면 일을 할 수 없다는 말도 단골이었다. 가장 기억에 남는 답변은 한 경비노동자의 말이었다. “그런 사람한테는 더 잘해줘요.” 마치 악성 입주자를 다루는 비법을 전수하는 듯했다.

아파트는 공동주택이라 관리를 위해 외부 노동력이 필요한데 경비 파트를 예로 들자면 비용의 흐름은 대부분이 이렇다. 입주자대표회의는 경비 용역업체를 선정해 경비업무를 맡긴다. 용역은 입대의로부터 경비비를 받고 경비원을 고용해 아파트에 배치한다. 경비노동자는 아파트에서 분리수거, 청소, 주차관리, 방범·순찰 등을 맡는다. 여기 어디에 감정을 제공하고 받도록 약속했는가?

세 사람이 길을 가면 거기엔 반드시 나의 스승이 있다고 했던가. 아파트 300세대에 평균 2인 가족이라면 벌써 600명이라 그중에 한 명은 안타깝게도 악성 민원인, 진상, 빌런이 있다. 문제는 이 한 명이 그런 행위를 하는 데에 여러 이유와 원인이 있더라도, 그 세기가 객관적으로 다르더라도, 이를 대해야 하는 감정노동자 입장에선 괴롭다는 데에 있다. 최근 민원 공무원의 악성 민원 실태조사에 따르면, 소수가 매우 반복적인 민원을 제기하는 것이 특징이라고 한다. 아쉽지만 그자가 공무원 한 명만 피곤하게 하리라는 보장이 없다.

감정노동의 특징이 나와서 말인데 필자가 생각하는 감정노동의 특징으로 네 가지를 꼽아본다. 첫째, 계약에 명시되지 않아도 사회적 위치가 낮을수록 기본값처럼 요구된다. 여기서 상하 위치란 사회 구조 속에서 권력을 가졌는지, 계약상 을의 위치에 있는지에서부터 급여 수준, 나이, 성별에 따라서도 다르게 결정된다. 악성 민원인이 갑이라면 최악이다.

둘째, 시장 경쟁이 심할수록 요구된다. 한정된 수요, 같은 제품, 같은 가격인 상황에 마지막 우위는 고객 감동이 되는 꼴이다. 이쯤 되면 기업도 고객도 고객서비스는 당연하다고 여긴다. 하지만, 고객 감동은 무형이라 일선에선 제공이 어렵고 가치를 매기기도 어렵다.

셋째, 방관자 효과가 작용한다. 감정노동은 주로 다수가 속한 집단에서 요구하는데

누군가가 가하는 상황을 목격해도 제삼자는 눈감기 일쑤다. ‘무슨 사정이 있겠지, 괜히 나섰다가 피해 볼 수도 있어’라고 판단해 나서지 않게 되는 것이다. 불특정 다수의 대면 서비스직일수록 그러하다.

넷째, 감정노동자 한 사람의 피해에 그치지 않는다. 우선, 당하는 사람의 마음에 상처를 주고 육체적 질환을 초래하는데 다른 이용자가 서비스를 제공받을 기회를 뺏기도 한다. 상처 입은 감정노동자는 나쁜 감정을 해소하지 못한 채 제삼자에게 전이하거나 퇴사로 이어져 회사와 사회에도 손실을 끼친다. 혹은 나쁜 감정을 억누르더라도 여타 일반적인 민원인에게도 수동적, 방어적 자세를 취해 진심 어린 서비스를 주저하게 된다. 이는 감정노동자가 자신의 노동을 통해 만족감을 얻기 어렵고, 제공받는 자의 입장에도 질 좋은 서비스를 놓치게 된다. 악순환인 셈이다.

예전 영화관에는 이런 표어가 있었다. 암표, 사지도 팔지도 맙시다. 이를 감정노동 시장에 대입해 본다. 감정, 사지도 팔지도 맙시다. 그걸 사서 대체 무엇에 쓴단 말인가. 물은 흘러야 한다고 했던가. 감정도 자연스럽게 발현되는 것이지, 사고팔 수 있는 상품이 아니다.



심사평



감정노동으로 힘들어하시는 모든 분에게 격려와 응원의 박수를

심사위원 : 한성일 (지역정책포럼 공동대표, 중도일보 국장)

2025년 대전광역시 감정노동존중 수기공모전에 4년 연속 심사위원으로 참여하게 돼 매우 영광스럽게 생각합니다. 24편의 작품들을 읽으면서 감동을 많이 받았습니다. 수기 공모전에 응한 분들의 솔직담백한 수기가 너무나 진솔하고 감동적이어서 매년 감탄합니다. 수상자분들의 영예로운 수상을 축하합니다. 우열을 가리기 어려운 작품들이어서 심사에 난항을 겪었습니다. 24분 모든 분의 수기가 다 감동이었습니다. 가슴에 와닿는 진실함과 공감의 마음을 울리게 했습니다.

심사위원 4명의 만장일치로 1위를 차지한 박상훈 님의 ‘울 수 없었던 사람들’은 특히 더 인상적이었습니다. 마음이 아리고 찢힌 느낌이 듭니다. 이운재 님의 ‘감싸안아야 할 이웃’ 역시 솔직한 사연이 가슴에 깊이 와닿았습니다.

각자 사연은 다 다르지만, 공통으로 감정노동으로 인해 힘든 이야기를 가슴 아프게 전하면서도 희망을 잃지 않고 극복해 내는 이야기들이 감동을 줬습니다.

아무리 세상이 힘들어도 견딜 수 있는 희망을 주고, 기댈 언덕이 있고, 세상은 충분히 살 가치가 있는 따뜻하고 아름다운 곳임을 깨닫게 해주는 글들을 읽으며 공감이 많이 되었습니다.



표현을 안 해서 그렇지 우리가 사는 세상에서 어떤 직업군을 갖고 있는지 감정노동이 없는 곳이 있을까 생각해 보기도 합니다.

다양한 직종에서 고군분투하며 하루하루 힘들게 버티고 계신님들에게 그런 말씀을 전해드리고 싶습니다. 본인이 세상에서 가장 힘들고 고통스러운 것 같아도 누구에게나 세상은 녹록지 않습니다. 고통 총량의 법칙이라는 게 있다고 하지요. 내가 제일 힘든 것 같지만 그렇지 않습니다. 마음먹기 달렸다는 말도 있지요. 일체유심조라는 말처럼 모든 것은 생각하기 나름인 것 같습니다. 부정적으로 생각하기 시작하면 한도 끝도 없고 절망과 낙락으로 떨어지기 쉽습니다. 밝고 긍정적으로 생각하면 모든 게 달라 보이는 법입니다.

감정노동으로 인해 마음에 상처를 입고 힘드신 분들에게 좌절하거나 낙담하지 말고 긍정적으로 세상을 바라보는 시각을 가지시라고 말씀드리고 싶습니다.

어릴 때부터 좋아했던 시 알렉산드르 세르게예비치 푸시킨의 ‘삶이 그대를 속일지라도’를 읊으며 많은 위안을 받습니다.

‘삶이 그대를 속일지라도/슬퍼하거나 노여워하지 말라/슬픔의 날을 견디면/기쁨의 날이

찾아오리니//마음은 미래에 살고/현재는 늘 괴로운 법/모든 것은 순간이며 지나가는 것이나/
지나간 것은 훗날 다시 그리워지리니'

인생의 어려움과 역경 속에서도 흔들리지 않고 견디면서 감정을 다스리고 미래에 대한 희망을 잃지 않으면 우리는 일상에서 느끼는 수많은 좌절과 슬픔을 조금은 가볍게 여기게 되고, 그 순간을 넘어서 더 나은 내일을 꿈꾸게 되겠지요. 고단한 삶 속에서 힘들고 괴로울 때마다 이 시는 마음의 위로와 희망을 전해주곤 했습니다. 인간이 살아가는 동안 마주하게 되는 고통과 슬픔에 대한 깊은 통찰이 담겨있는 이 시를 감정노동으로 힘들어하는 분들에게 들려드리고 싶습니다. 슬픔과 괴로움은 결국 지나가고, 그 뒤에 기쁨이 찾아올 것이라는 단순한 진리가 큰 위로를 주는 시지요.

살다 보면 불가피하게 찾아오는 괴로움과 슬픔 속에서 길을 잃고 헤맬 때, 내가 기대한 대로, 원하는 대로 흘러가지 않아 좌절감이 찾아올 때, 슬픔을 참아내는 것만이 해답이 아니라 그 슬픔이 지나갈 것이고, 훗날 그 슬픔마저 그리워질 수 있음을 말해주는 시입니다. 현재의 괴로움은 일시적이며 결국 지나가리라는 이 단순한 사실에서 우리는 큰 위안을 받게 되죠.

‘마음은 미래에 살고, 현재는 늘 괴로운 법’이라는 구절도 큰 위로가 되죠. 모든 것은 지나가기 마련이고, 괴로움도 기쁨도, 결국 시간 앞에서는 모두가 일시적인 존재일 뿐, 인생의 힘든 순간들도 언젠가는 지나갈 테니 그 고통 속에서도 기쁨을 찾고 삽시다. 현재의 괴로움도 언젠가는 그리운 추억이 될 것이라는 푸시킨의 말처럼 현재의 고통과 괴로움을 조금은 가볍게 생각할 수 있는 영화가 바로 ‘죽은 시인의 사회’가 아닐까 싶습니다. 이 영화에서 로빈 윌리엄스가 ‘카르페 디엠, 오늘을 즐겨라. 소년들이여, 삶을 비상하게 만들어라.’라고 했듯이 즐길 수 있는 마음의 여유가 우리에게 찾아오길 기대합니다.

감정노동으로 힘들어하시는 모든 분에게 격려와 응원의 박수를 보내드립니다.

이번 수기 공모전에서 입상하신 모든 분께서 이 수기를 쓰시면서 마음의 정화가 일어나고 평정심을 되찾으셨을 거라 봅니다. 힘들 때마다 내 감정의 찌꺼기를 깨끗이 털어버리고 순화시키는 습관을 들여봅시다. 마음이 새털처럼 가벼워지고 사랑의 기운이 가슴속에 뽐뽐 솟아나길 기원합니다. 감사합니다.

감정의 온도를 나누다

심사위원: 김채운 (시인)



감정 노동자에 대한 시민의식 개선 및 감정노동 보호 문화 조성을 목표로 실시한 감정노동존중 수기 공모전이 올해로 4회를 맞이하였습니다. 심사위원으로서 “감정의 온도를 나누다”라는 공모 명으로 예심을 통과한 24편의 글을 정독하였는데, 예상했던 대로 순위를 매기는 일은 녹록지 않았습니니다.

해를 거듭할수록 글의 수준도 고르게 높아지고 있으며, 감정노동에 대한 현실적인 애로점과 문제점을 제시함으로써 독자들에게 공감을 불러일으키기에 충분하다는 인상을 받았습니다. 또한 “감정노동 수기 공모”는 감정노동 종사자 혹은 경험자들은 글쓰기를 통한 치유를 경험하고, 감정노동과 관련한 다양한 직업군들을 새롭게 알릴 기회가 될 수 있다는 점에서 무척 유의미한 일이라고 생각합니다.

올해의 대상작은 상처받지 않기 위한 방어가 아니라, 상처를 주지 않기 위한 선택을 통해 스스로의 감정을 돌보는 방법을 찾고자 애쓰는 사회복지사 박성훈의 「울 수 없었던 사람들」이 선정되었습니다. 그리고 우수작은 보육교사로서 아이들을 돌보며 서로를

존중하고 함께 나아가야 함을 다룬 김다영의 「내 마음도 아이처럼 보살피고 싶어졌어요」가 차지하였습니다. 한편, 장려작 두 편은 주차 문제로 시비가 붙은 아들과 경비원 간의 실랑이를 제지하며 감정노동의 의미를 심도 있게 성찰한, 이운재의 「감싸안아야 할 이웃」과 임용 후 학부모들의 횡포를 겪으며 비록 상처는 받았으나 심적으로 한층 성장한 자아를 보여 준 진달래(가명)의 「웃음 뒤에 숨겨진 눈물-감정노동자로 살아낸 시간」으로 결정되었습니다.

주지하다시피 순위는 숫자에 불과할 뿐! 입선하신 분들께는 진심 어린 축하와 공모에 참여한 모든 감정노동자들에게 아낌없는 격려와 무한응원의 뜻을 전합니다. 미상불 내년 이맘때 실시될 제5회 감정노동 수기공모전에서는 또 어떤 모습으로 가슴을 울리는 감동적인 작품들을 만날 수 있을지 사뭇 기대됩니다. 참으로 모두 애쓰셨습니다.

많은 감정노동자에게 위로를

심사위원: 반순금 (민주노총 대전지역본부 수석본부장, 콜센터노동자)



올해 처음으로 대전광역시 감정노동존중 수기 공모전의 심사를 맡게 되었습니다. 스스로 글 한 줄 쓰기도 어려워 하면서 다른 분들의 글을 평가한다는 것은 엄청난 부담이었습니다. 그런데 24분의 글을 읽기 시작하면서 평가는 의식의 저 멀리 나아가 버렸습니다.

저 역시 콜센터에서 감정노동자로 일하고 있기 때문에 그 감정에 너무나도 공감이 되어서 우느라 글을 다시 읽어야 했고, 가슴이 빠근해서 숨이 잘 쉬어지지 않았습니다. 한 분, 한 분의 글을 읽을수록 눈물이 앞을 가려 글이 보이지 않을 정도였고, 또 감사의 마음에도 눈물을 흘렸습니다. 이 글을 쓰면서도 또 생각이나 목이 메고 눈이 달아오릅니다.

수기 내용은 감정노동의 고통도 있었지만, 그 일에 대한 보람도, 또 헤쳐 나가는 모습도 다양하게 있어서 좋았습니다. 감정노동자를 이해하고 존중하시는 모습도 보여서 감사했고요. 제가 감정노동자로서 말하고 싶었던 아픔 속에서도 이 일을 하고 있는 이유가 24분의 글 속에 있었습니다.

이 공모전의 글모음을 읽으시는 많은 감정노동자들이 저와 같은 위로를 받게 될 것입니다.

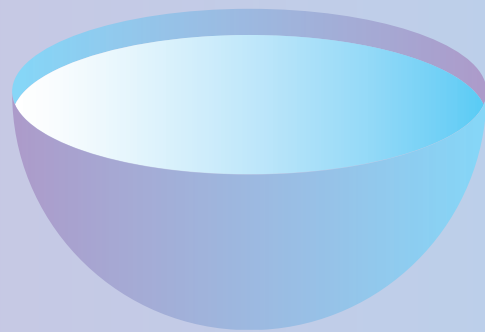
해를 거듭할수록 공모전 수기가 늘어난다는 소식에도 감사드립니다.

박상훈 님의 울 수 없었던 사람들처럼 감정을 견디며 입속에 넣고 꼭 씹어 삼키지 않고 글로써 표현하고 전달하는 사람이 많아진다는 것이기에...

이것도 감정을 돌보는 방법이지 않을까 생각해 봅니다.

저에게 이런 좋은 기회를 주신 대전광역시노동권익센터에 감사드리며, 내년에는 더 많은 분이 공모전에 참여해 주시기 바라봅니다.

대전광역시 감정노동자 보호 조례



대전광역시 감정노동자 보호 조례

[시행 2024. 12. 27.] [대전광역시조례 제6347호, 2024. 12. 27., 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 건강장애 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 필요한 자원 조달 방안 <개정 2024.12.27.>
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 노동자 권익 보호 및 증진을 위한 기본 조례」 제11조에 따른 교육을 실시할

때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행하여야 한다.

<개정 2024.12.27.>

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, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘
2. 성적 굴욕감 · 수치심을 일으키는 행위
3. 감정노동자의 업무를 위계(僞計) 또는 위력(威力)으로 방해하는 행위 <개정 2024.12.27.>

□ 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 경제국장은 당연직 위원이 되고, 위촉위원은 다음 각 호의 사람 중에서 시장이 위촉한다. <개정 2018.12.28., 2022.9.30., 2024.06.28>
 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 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.

대전광역시 노동권익센터 사업 안내

1 제도개선 및 정책연구

042-345-2573

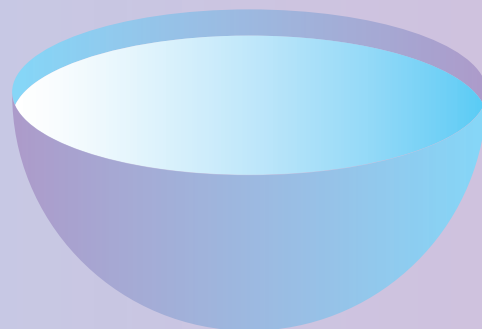
■ 소규모 · 영세사업장, 취약계층 노동자 노동환경 실태조사

■ 정책연구

- ◆ 노동자 고용안정, 차별해소, 처우개선 토론회
- ◆ 노동자 권익보호 대안 모색 및 정책 제언

■ 권리홍보 및 복지문화 지원

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



2 무료노동법률상담 & 교육

1566-2569

■ 노동법률 상담 및 구제신청

(임금체불, 부당해고, 직장내 괴롭힘, 산업재해, 노동조합 등)

- ◆ 이용시간 : 월, 수, 금 14:00 ~ 17:00
- ◆ 전화상담 : 1566 - 2569 / 방문상담은 예약 후 가능
- ◆ 온라인 : 카카오톡 노동상담 (카톡플러스친구 ID: djiw)
홈페이지 노동상담 (www.djiw.or.kr)

■ 노동법률 및 노동자 권리찾기 교육

■ 찾아가는 소규모사업장 노동법 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)
- 청소년 노동인권 한마당 (생애 첫 취업학교)
- 청소년 노동인권 부스 운영
- 노동인권 강사단 양성 및 교안연구
- 노동법 및 노동인권 교육

5 이동노동자 쉼터 운영

042-825-1955

- 이동노동자를 위한 쉼 공간
 - ◆ 이용시간 : 월~금, 14:00 ~ 익일 06:00 (공휴일 제외)
 - * 2025년 3월 ~ 12월 10:00 ~ 14:00 (오전개방)
 - ◆ 오시는길 : 대전광역시 유성구 온천북로7, 레자미멀티홈 상가 2층 202호
- 이동노동자 노동법률 상담 (매주 월요일 14:00 ~ 17:00)
- 이동노동자 멘토링, 동아리 지원 프로그램 운영
- 혹한기, 혹서기 노동환경 개선물품 지원
- 이동노동사진공모전

교육 및 감정노동자 지원 등 노동권익센터의 프로그램에 참여하고자
하시는 분들은 대전광역시노동권익센터 홈페이지 (www.djiw.or.kr)를
통해 신청 및 문의 바랍니다.

<2025년 대전시 감정노동존중 수기 공모전IV>

참여해 주신 모든 분께 다시 한번 감사드립니다.

올해는 총 28편의 작품이 접수되었습니다.

심사위원들께서 말씀하셨듯, 작품마다의 다양한 사연에 우열을 가리기 매우 어려웠습니다.

순위에 상관없이 감정노동자의 생생한 이야기가 드러나고,

감정노동 현장의 땀과 눈물이 얼마나 값진 것인지 잘 전달되면 좋겠습니다.

감정노동자를 향한 시민 여러분의 공감 · 지지 · 응원의 마음이 보태지리라 기대합니다.

“대전 감정노동존중 수기 공모전”은 2026년에도 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 . 2025년 7월

발 행 . 대전광역시노동권익센터

발 행 인 . 김윤희

디 자 인 . 뚜르몽드 스튜디오

주 소 . 대전광역시 서구 둔산서로 84, 대전근로자종합복지회관 1층

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