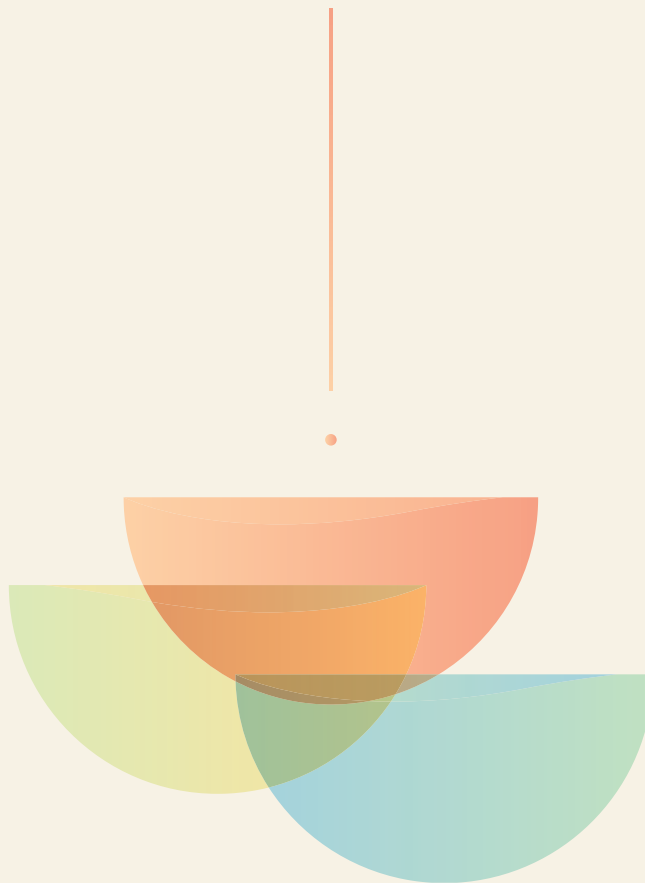


‘각자의 그릇에 담아낸 다채로운 말들’

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



대표 인사말



2026년 감정노동존중 수기공모전 수기집 발간을 축하합니다.

올해로 5년째 감정노동존중 수기공모사업을 진행하지만,
감정노동자들의 힘겨운 외침은 끊이지 않고 있습니다.

2026년 감정노동존중 수기집에도 위기 상담의 압박 속에서 분투하는 정신건강사회복지사부터, 120cm의 숨 막히는 칸막이 안에서 초 단위로 통제받으며 고통스러워하는 콜센터 상담사의 절규가 그대로 담겨 있습니다.

차가운 방사선 장비 너머로 환자의 마음을 걱정하면서도 스스로는 서러움에 눈물을 참아야 했던 방사선사의 노동과 “누군가의 소비가 나의 인격 위에 설 수 없다”며 분노했던 명품 매장 서비스 노동자의 목소리까지, 27개 직종 감정노동자들의 생생한 목소리가 고스란히 담겨있습니다.

2018년 감정노동자 보호법 시행에 따라 ‘고객응대 업무 매뉴얼’이 마련되고 감정노동자의 권리보장과 사용자의 보호책임을 의무화하였지만 사업장에서의 당사자들이 체감하는 현실의 변화는 여전히 더디기만 합니다.

시민들의 편안한 일상을 지켜주는 감정노동자들의 노동이 버티고 소진하는 노동이 아니라 사회적으로 존중받고 노동권을 보호받는 노동이 되도록 함께 노력하는 사회가 되었으면 좋겠습니다.

폭언과 모욕 앞에서도 “죄송합니다”만 연발하게 만드는 반노동적인 현실을 혼자 감당하지 않도록 사회적 인식개선과 현장개선 노력들을 더욱 다그쳐야겠습니다.

‘친절’이라는 강요 속에 숨겨져 있는 감정노동의 현실을 드러내고 감정노동자의 권리를 이야기하고 있는 당사자들의 수기글이 많은 사람들에게 전달되어 감정노동에 대한 올바른 인식과 현장개선을 위한 사회적 실천들이 시민들의 관심과 참여속에 확산되었으면 좋겠습니다.

다시 한번 ‘감정노동존중 수기공모전’에 용기 있게 참여해주신 감정노동자분들에게 감사의 마음을 전합니다.

대전광역시노동권익센터 대표
민주노총 대전지역본부 본부장 김 울 현

센터장 인사말



지금, 이 순간 대전의 일터에서는 수많은 감정노동자들이 업무에 필요한 응대를 넘어 과도한 친절을 요구받고 있으며, 때로는 고객의 폭언에 제대로 보호받지 못하고 있습니다.

감정노동자들을 보호하는 조례가 만들어진 지는 10년이 되어 가지만, 사업장마다 경영 지침에 반영하여 운영하도록 하는 일은 인력과 예산이 필요한 문제이기에 변화가 더디기만 합니다. 그래서 여전히 시민들의 관심과 응원이 필요합니다.

올해 대전노동권익센터에서는 다섯 번째 감정노동자 수기 공모전을 실시하였습니다. 감정노동자 수기 공모전은 시민들이 우리 가까이에 있는 감정노동자들의 일을 살펴보고 응원할 수도 있으며, 감정노동자 당사자가 자신의 경험을 수기로 표현하며 치유의 시간이 되기도 합니다.

수기 공모전을 통해 만나게 되는 감정노동자들을 보면 지역 곳곳에서 우리가 생각하지 못한 일을 하고 있었습니다. 특히 늦은 밤 위기 상담 전화를 받는 정신건강 사회복지사는 상담자에게 실오라기 같은 삶의 끈을 놓지 않게 하고자 혼신의 힘을 다하고 있었습니다.

매일 출근하며 ‘누군가의 가장 어두운 밤을 함께 걷기 위해, 나의 감정을 다시 정갈하게 닦아낸다.’라는 이야기는 가슴이 뭉클하였습니다.

감정노동자 수기 공모전에 참여하는 다양한 시민과 노동자들이 늘고 있기에 감정노동자들의 이야기가 많은 시민들에게 공감받고 있다는 생각이 듭니다.

시민의 공감과 관심이 오늘을 살아가는 대전의 감정노동자에게 위로가 되기를 바라며, 노동자를 보호하는 길을 만들 수 있으리라 생각합니다.

대전광역시노동권익센터 센터장 박 지 현

◆ 목차 ◆

대상 ~~~~~

0.1%의 무게 7p

우수상 ~~~~~

120cm의 칸막이를 넘어, ‘우리’라는 온도를 회복하는 시간 11p

장려상 ~~~~~

숨을 참으세요, 제 마음속 눈물도 꼭 참았습니다 16p

스물두 번째 따뜻한 봄은 없었다 20p

입선 ~~~~~

감정노동에 대하여 25p

미지근한 녹차 한잔 30p

기록되지 않는 시간 33p

호명되지 않는 사람 37p

아이들을 사랑하는 마음이 죄가 되지 않기를 42p

창구 너머의 온도, 번호표 뒤에 숨겨진 우리의 진심 47p

웃을 팝니다. 당신의 웃음을 기다립니다 51p

감정노동, 누군가에게 마음을 떼어주는 일 54p

감정의 곁에서, 다시 일어서다 57p

짧은 상담원 체험기 61p

투약대 너머, 삼켜낸 감정의 알약들 63p

나는 콜센터 상담사입니다 67p

공존(共存) 가면 뒤의 숨소리를 듣다 72p

나를 지운다 75p

운이 좋다고 들었다 80p

색이 번지는 자리에서, 나는 마음을 견디는 법을 배웠다 83p

보이지 않는 웃음의 무게 86p

나는 오늘도 웅덩이를 밟는다 89p

슬라이드 뒤에 남는 것 94p

나는 오늘도 길 위에서 사람을 만난다 97p

감정을 지켜내는 사람들 100p

당신 삶의 또 다른 주인공 103p

휴터 위에 핀 꽃, 아이들의 웃음소리가 다시 들리기까지 106p

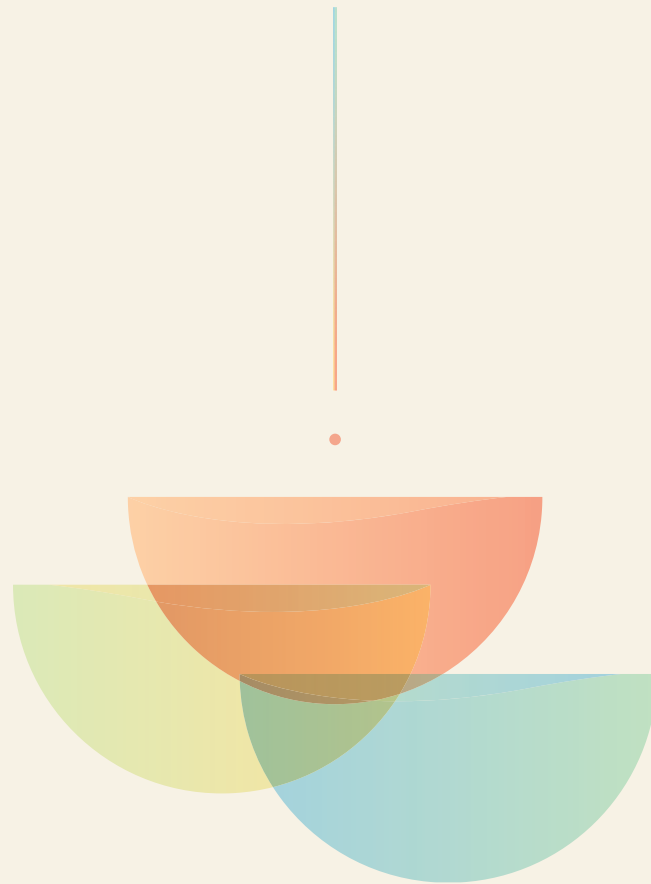
심사평 ~~~~~ 111p

[부록] ~~~~~

대전광역시 감정노동자 보호 조례 116p

대전광역시노동권익센터 사업 안내 122p

대 상



0.1%의 무게

박태호

따르르릉.

적막을 깨는 전화벨 소리는 언제나 심장 박동을 앞지른다. 1577-0199. 누군가에게는 그저 여덟 자리의 숫자일 뿐이지만, 나에게는 생과 사의 경계를 간신히 지탱하는 마지막 생명줄이자, 매일 아침 출근길에 마주하는 거대한 벽이다. 나는 정신건강복지센터에서 위기 상담을 담당하는 정신건강사회복지사다.

나의 일터는 평온해 보이는 사무실이지만, 수화기 너머는 매 순간이 전쟁터다. 한번은 약물 투약 후 환각과 환청에 휩싸인 대상자가 나를 향해 흥기를 휘두르며 쫓아오던 일도 있었다. 그가 휘두르던 칼날의 서늘함보다 더 무서웠던 것은, 망상에 잠식되어 인간의 존엄을 잃어가는 한 개인의 처참한 몰락이었다. 하지만 그런 공포조차 일상이 되면, 우리는 다시 수화기를 들고 “괜찮으세요?”라고 물어야 하는 감정의 기계가 되기도 한다.

“앞으로 살아갈 자신이 없어요…… 소주랑 약이랑 섞어서 한 번에 들이켰고, 옆에는 번개탄 피웠습니다.”

어느 날 걸려 온 이 한 통의 전화는 나의 모든 감각을 깨웠다. 한 손으로 수화기를 고정하며 다른 한 손으로는 옆자리 동료에게 메모를 밀어 넣었다. [위급 상황, 자살 시도, 약물과 번개탄, 경찰과 소방에 공동 대응 요청 바람]. 골든타임의 톱니바퀴가 돌아가는 동안, 나는 대상자가 의식을 잃지 않도록 끊임없이 말을 걸었다.

사실 전화를 걸어주는 대부분의 대상자는 거대한 ‘양가감정’의 소용돌이에 갇혀 있다.

죽고 싶다는 절망과 한편으로는 누구라도 나를 좀 알아달라는, 살고 싶다는 모순적인 갈망. 그들은 죽기 직전 마지막 유언을 남기고 싶다는 생각과 동시에, 마음 한켠에 아주 작게 자리 잡은 '생의 불씨'를 꺼뜨리지 않기 위해 우리에게 전화를 준다.

가까스로 위치를 파악해 달려간 현장은 아수라장이었다. 차 안에서 번개탄을 피웠던 청년은 우리의 신고로 겨우 목숨을 건졌지만, 그는 구급차에 올라타기를 완강히 거부하며 길바닥에서 울부짖었다. 사고로 신체 기능 일부를 잃은 그에게 세상은 이미 거대한 감옥이었다.

“나 좀 죽게 내버려두라고! 구급차 안 타! 안 간다고!”

그 처절한 절규는 단순한 고집이 아니었다. 구조된다는 것은 곧 지금까지 도망치고 싶었던 그 비참하고 괴로운 현실로 다시 돌아가야 함을 의미하기 때문이다. 그는 다시 마주해야 할 현실의 무게가 죽음보다 더 무거웠던 것이다. 그는 나를 붙잡고 절규했다.

“선생님, 내 몸 하나 내 마음대로 못 하고 누군가의 도움을 받아야만 하는 그 괴로움을 아세요? 선생님도 나였으면 죽고 싶었을걸요? 제발 그냥 죽게 놔주세요!”

매캐한 번개탄 냄새와 청년의 처절한 울음소리가 섞인 현장에서, 옆에 있던 동료 상담사는 고개를 떨구며 “하... 내가 저 상황이라면... 나도 잘 모르겠네.....”라며 낮게 읊조렸다. 상담사조차 무너뜨리는 고통의 무게. 하지만 나는 그 순간 청년의 눈을 똑바로 쳐다보며 단호하게 뱉어냈다.

“아뇨, 저는 절대 아닙니다. 선생님이 죽고 싶어 하는 이 순간에도 가족들은 이렇게 바로 달려와 주셨잖아요. 아직 살 수 있는 상황이 얼마나 많은데, 저는 절대로 자살 생각 안 합니다. 그러니까 일단 타세요. 살고 나서 이야기합시다.”

이것은 매정한 거절이 아니었다. 내가 그 고통에 전염되어 함께 흔들리는 순간, 그가 기댈 유일한 세상의 끈이 끊어진다는 절박함에서 나온 '생명의 선언'이었다. 하지만 강제로 그를 구급차에 밀어 넣고 돌아오는 길, 나의 내면은 이미 텅 빈 동굴처럼 공허해졌다. 타인의 지옥 같은 삶을 매일 들여다보며 “나는 다르다”라고 선을 긋고 스스로를 방어해야 하는 것, 이것이 우리 감정노동자들이 짊어진 가장 지독한 형벌일지도 모른다.

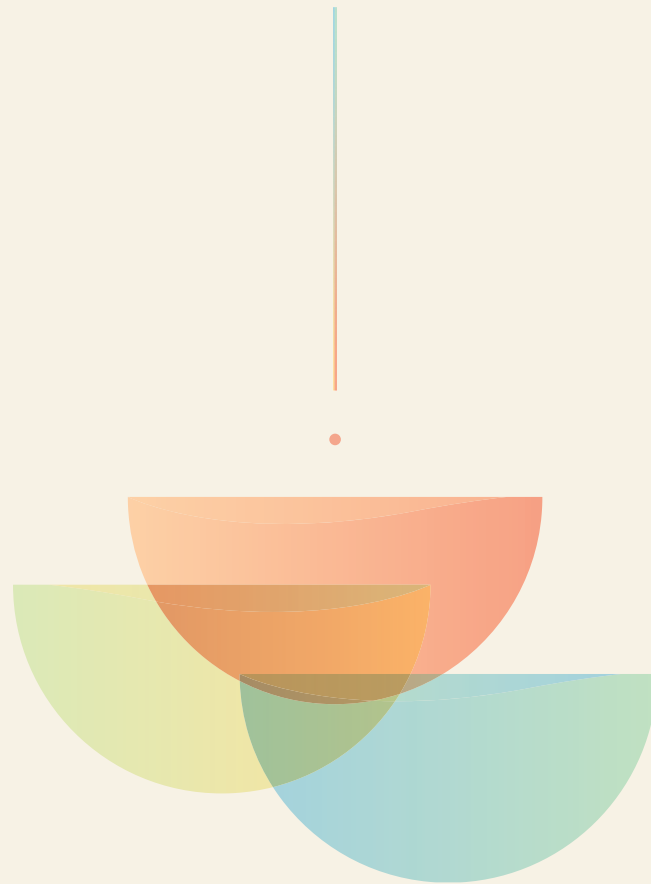
구조된 대상자가 며칠 뒤 “덕분에 다시 살기로 했다”며 들려주는 낮은 목소리. 그 0.1%의 희망이 내가 겪는 99.9%의 감정적 소모를 겨우 메워준다. 그러나 개인의 사명감만으로 이 무게를 견디기엔 한계가 있다.

감정노동자를 향한 폭언이나 무리한 요구를 참아내는 것이 미덕인 시대는 지났다. 특히 우리처럼 생명의 최전선에서 사투를 벌이는 이들에게는 '존중'이라는 이름의 안전장치가 절실하다. 상담사를 단순한 '민원 해결사'가 아닌 '한 생명을 지키는 요원'으로 바라보는 시민 의식의 성숙과 현장에서 입은 마음의 상처를 치유할 수 있는 실질적인 지원 체계가 마련되어야 한다.

오늘도 나는 거울을 보며 표정을 가다듬는다. 누군가의 가장 어두운 밤을 함께 걷기 위해, 나의 감정을 다시 정갈하게 닦아낸다. 1577-0199. 이 번호가 울리는 한, 나는 그 0.1%의 희망을 위해 기꺼이 버티고 서 있을 것이다. 그것이 비록 나를 깎아 먹는 일일지라도, 누군가의 마지막 비명을 삶의 의지로 바꿀 수 있다면 나는 내일도 기꺼이 수화기를 들 것이다.



우수상



120cm의 칸막이를 넘어, '우리'라는 온도를 회복하는 시간

임민영

1. 좁은 새장 속에서 시작되는 하루

가로, 세로 120cm, 성인 한 명이 겨우 어깨를 펴고 앉을 수 있는 이 작은 상담 부스는 나의 일터이자, 세상과 연결되는 유일한 통로다. 매일 아침 9시, 헤드셋을 귀에 거는 순간 나는 거대한 통신망 속의 한 점이 된다. 8시간을 이 자리에 붙박이처럼 앉아, 얼굴도 모르는 이들과 하루 평균 4시간 이상의 대화를 나눈다.

물리적 공간은 비좁고, 심리적 거리는 아득하다. 보이지 않는 상대방은 때로 나를 사람으로 대하기보다 자신의 불만을 쏟아낼 '감정의 쓰레기통'으로 여기곤 한다. 수화기 너머로 쏟아지는 날 선 언어들에 120cm의 얇은 칸막이를 뚫고 들어와 나의 자존감을 갉아먹는다. 그렇게 퇴근 시간이 될 때쯤이면, 나는 마치 영혼이 다 빠져나간 껍데기가 된 기분이 들곤 했다. 이 비좁은 사각형의 공간은 때로 나를 세상으로부터 격리시키는 유리 감옥처럼 느껴지기도 했다.

2. 안으로 향하는 칼날 : 통제와 무기력의 굴레

진정한 비극은 고객의 갑질에서만 오는 것이 아니었다. 진짜 심각한 문제는 우리 내부에서 소리 없이 싹트고 있었다. 감정이 처참하게 소진된 동료들은 어느새 서로에게 날을 세우기 시작했다. 좁은 공간이 주는 폐쇄성은 우리의 시야를 지독하리만큼 편협하게 만들었다.

특히 나를 가장 힘들게 했던 것은 '보이지 않는 통제의 시선'이었다. 관리자의 조언은 따뜻한 격려가 아닌 나를 옥죄는 감시와 억압으로 다가왔다. 화장실을 가기 위해 자리를

비우는 '이석' 하나하나가 기록되고, 짧은 휴식 시간마저 초 단위로 간섭받는 환경 속에서 나는 서서히 질식해 갔다. 내가 원하는 날에 쉬지 못하는 휴무의 불비례성, 그리고 나의 일거수일투족을 통제할 수 있는 관리자의 권력 앞에 나는 한없이 작아졌다.

“나는 여기서 감정을 가진 인간인가, 아니면 응대 횡수를 채우는 기계인가?”

그 거대한 힘 앞에서 느끼는 무기력감은 곧 관리자를 향한 깊은 원망과 불만으로 변질되었다. 센터 내의 질서를 유지하려는 시스템이 나에게서 오직 '나를 꺾으려는 도구'로만 보였다. 마음의 병은 깊어졌고, 동료들은 그 화풀이 대상을 찾듯 서로를 공격했다. 옆자리 동료의 타이핑 소리가 천둥소리처럼 거슬리고, 관리자의 정당한 지시조차 비꼬아 받아들이며 본인의 감정을 풀이하는 도구로 삼았다.

본인의 일에 대한 자부심은 사라진 지 오래였다. 마지못해 자리를 지키는 이들의 눈빛에는 생기가 없었고, 센터 전체에는 패배주의와 냉소가 안개처럼 자욱했다. 나 또한 다르지 않았다. 나를 보호한다는 명목으로 세운 마음의 벽은 사실 나를 더 깊은 고립과 분노 속에 가두는 감옥이었다.

3. 깨달음 : 나를 세우는 것은 타인이 아닌 '나'

어느 날, 유독 힘든 상담을 마치고 멍하니 거울을 보았다. 거울 속에는 고객의 무례함에 상처받은 피해자가 아니라, 스스로를 비하하며 냉소에 절어있는 낯선 이가 있었다. 그때 문득 깨달았다. 상대가 나를 존중하지 않는다고 해서, 나까지 나를 비존중의 늪에 방치해서는 안 된다는 것을 말이다.

나는 가장 먼저 나의 120cm 공간을 정돈하기 시작했다. 비좁은 부스지만 내가 좋아하는 작은 화분 하나를 놓았고, 나 자신에게 건네는 응원 문구를 붙였다. 내가 하는 이 상담이 누군가에게는 절실한 해결책이 될 수 있다는 사실을 억지로라도 되새겼다.

나의 자존감을 높이는 노력은 '주인의식'으로 이어졌다. 주인의식이란 거창한 것이 아니었다. '이 회사의 주인은 나다'라는 오만이 아니라, '내가 머무는 이 시간과 이 공간의 주인은 나다'라는 선언이었다. 내가 내 일의 가치를 인정하기 시작하자, 수화기 너머의 목소리에 휘둘리지 않는 단단한 중심이 생기기 시작했다.

4. 연대의 온도 : 당신도 나와 같군요.

중심이 잡히자, 시야가 넓어졌다. 그리고 비로소 보였다. 내가 '감시자' 혹은 '권력자'라고만 생각했던 팀장님들의 뒷모습이. 그들 역시 나와 똑같은 120cm의 칸막이에서 시작해, 지금은 더 거대한 감정의 파도를 막아내고 있는 또 다른 감정노동자였다.

팀장님들은 우리가 고객에게 받은 상처를 쏟아낼 때 그것을 묵묵히 받아내야 하는 감정의 종착역이었다. 상담원이 응대를 거부한 악성 민원인의 폭언을 대신 맞으며 고개를 숙이고, 위에서는 실적 압박을, 아래에서는 직원들의 불만을 동시에 감내하는 그들의 자리는 결코 편안한 권력의 자리가 아니었다. 휴식과 휴무를 통제해야만 했던 그들의 '간섭' 뒤에는 전체 운영을 유지하기 위해 누군가는 말아야만 했던 고단한 책임감이 있었다.

나의 휴무가 보장되기 위해 누군가의 휴무를 조정하며 미안해했을 마음, 이석이 길어지는 동료를 보며 다른 팀원들의 업무 부하를 걱정했을 초조함이 보이기 시작했다. 그들 역시 퇴근길에는 우리와 똑같이 무거운 어깨를 늘어뜨린 채 집으로 향하는 평범한 가장이자, 누군가의 소중한 자녀였다.

나는 먼저 손을 내밀기로 했다. 동료의 상담이 길어질 때 “고생 많으셨죠?”라는 쪽지 한 장을 건넸고, 나를 통제한다고만 믿었던 팀장님에게 “오늘 참 힘든 하루였죠? 고생하셨습니다.”라는 진심 어린 인사를 전했다. 공격성의 대상이었던 그들이 사실은 나의 가장 든든한 '전우'였음을 인정하는 순간, 차갑기만 했던 센터의 공기에 온기가 돌기 시작했다. 비존중은 전염되지만, 존중 역시 전염된다는 것을 우리는 몸소 체험하고 있었다.

5. 감정의 온도를 나누며 나아가는 길

감정노동은 결코 혼자서 이겨낼 수 있는 싸움이 아니다. 하지만 그 시작은 분명 '나'로부터 출발해야 한다. 내가 나를 귀하게 여길 때 비로소 타인을 품을 수 있는 여유가 생기기 때문이다. 이제 나는 120cm의 칸막이 속에 갇혀 있다고 생각하지 않는다. 나는 이 작은 공간에서 세상을 연결하고, 동료와 마음을 나누며, 나 자신의 가치를 증명해 나간다.

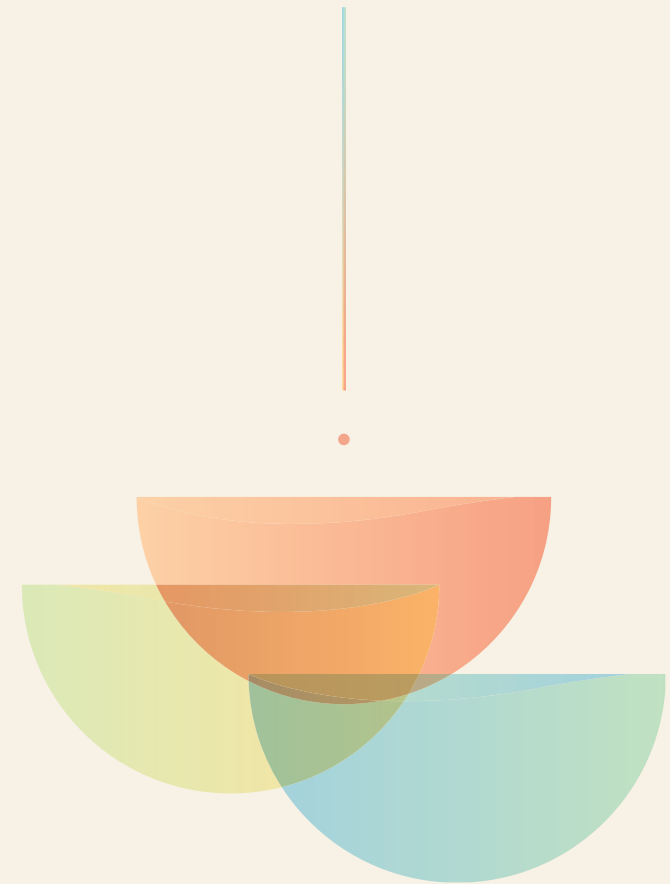
우리가 서로를 감정노동의 주체로 인정하고 토닥일 때, 비좁았던 상담 부스는 더 이상 감옥이 아닌 '서로의 온도를 나누는 대피소'가 된다. 스스로 자존감을 높이고, 옆 동료와

관리자의 고충을 이해하며, 내가 머무는 이 조직의 일원으로서 책임을 다할 때 우리는
비로소 진정한 '존중'의 단계로 나아갈 수 있다.

오늘도 헤드셋을 쓰며 다짐한다.
보이지 않는 상대에게 휘둘리지 말 것,
내 결의 동료와 관리자를 따뜻한 시선으로 바라볼 것,
그리고 무엇보다 이 모든 과정을 묵묵히 견뎌내는 나 자신을 깊이 존중할 것.
우리의 작은 온도가 모여 120cm의 벽을 허물고, 더 따뜻하고 단단한 '우리'를 만들 수
있기를 소망한다.



장려상



숨을 참으세요, 제 마음속 눈물도 꼭 참았습니다

김성기

“환자분, 잠시 숨을 참으세요.”

방사선사인 제가 하루에 수백 번도 넘게 내뱉는 이 말은, 정확한 영상을 얻기 위한 필수적인 주문입니다. 대전의 아침을 깨우는 건양대학교병원의 복도에는 늘 팽팽한 긴장감이 흐릅니다. 육중한 엑스레이 장비를 0.5mm의 오차도 없이 환부의 중심에 맞추는 ‘조준(Alignment)’ 작업. 이것이 제 업의 전부입니다.

차가운 철제 검사대와 거대한 장비들이 즐비한 영상의학과는 겉보기엔 무미건조한 과학의 공간이지만, 사실 그 안에는 통증으로 날이 선 환자들의 ‘뜨거운 감정’이 매 순간 화산처럼 분출하고 있습니다. 저는 그 사이에서 정확한 영상을 만들어내야 하는 냉정한 관찰자이자, 때로는 예기치 않게 쏟아지는 감정의 파도를 온몸으로 받아내야 하는 감정의 완충지대입니다.

대기실이 환자들로 가득 찼던 어느 바쁜 오전이었습니다. 허리 디스크 파열로 극심한 통증을 호소하며 내원한 한 중년 남성 환자분이 계셨습니다. 응급 촬영실에 먼저 검사를 하기 위해 대기하던 중년 남성보다 심정지 상태인 응급환자가 검사실에 먼저 들어가자, 중년 남성 환자가 삿대질하며 강하게 항의하기 시작했습니다.

“당신들 뭐 하는 거냐. 응급실에서 30분 동안 방치했지. 방치했잖아. 갑자기 통증이 심해서 나도 구급차 타고 여기 왔다고”. 라며 갑자기 소리를 지르기 시작했습니다.

의료진이 위급한 순서대로 먼저 검사한다고 설명했지만 중년 남성 환자분은

막무가내였습니다. 실제 응급실에서는 먼저 온 순서가 아닌 위중한 환자를 먼저 치료하는 게 원칙입니다. 원내 보안 직원이 와서 환자를 진정시키는 순간 나는 응급환자의 가슴 사진을 신속하게 촬영을 마치고 연신 죄송하다는 말을 내뱉으며 중년 환자분을 촬영실로 안내해서 검사 부위와 자세를 구두로 설명한 후 땀을 뻘뻘 흘리며 고통스러워하는 그분의 모습에 저 역시 숨을 죽이며 검사를 준비했습니다. 정확한 진단을 위해서는 환자의 골반을 비스듬히 돌려 고정해야만 하는 결정적인 순간이 왔습니다.

“환자분, 정확한 각도가 나와야 교수님이 제대로 진단하실 수 있습니다. 조금만 힘드시더라도 협조 부탁드립니다.”

제가 조심스럽게 다가가 환자의 어깨와 등을 지지하며 자세를 조정하려는 찰나였습니다. 찰나의 접촉이었지만, 통증의 스위치가 눌린 환자분은 갑자기 짐승 같은 비명을 지르며 제 손을 거칠게 뿌리쳤습니다.

“아악! 이 새끼야! 아픈데 왜 함부로 몸을 만져! 어깨도 망가져서 아픈데 미리 얘기하고 만져야 하는 거 아냐, 당신이 내 통증을 알아? 죽을 것 같은데 지금 장난해? 네가 뭔데 나를 이래라저래라 하는 거야!”

좁은 촬영실 안을 가득 채운 고성과 입에 담기 힘든 욕설은 제 이성을 마비시켰습니다. 하지만 충격은 거기서 끝이 아니었습니다. 환자분은 분이 풀리지 않는지 거칠게 일어나 제 가슴팍으로 달려들었습니다. 그러고는 제 가운데 달린 명찰을 손으로 확 낚아채며 얼굴을 바짝 들이밀었습니다.

“김성기... 똑똑히 기억했어. 너 같은 건 크게 혼구녕 나야 돼. 내가 누군지 알아? 내 말 한마디면 너 하나 매장하는 건 일도 아니야. 오늘 어디 한번 제대로 당해봐.”

명찰을 쥔 그분의 손이 제 가슴을 압박할 때, 제 심장은 수치심과 공포로 터질 듯 요동쳤습니다. 예상치 못한 인격적 모독에 손끝이 떨려왔고, 얼굴은 화끈거렸습니다. 환자의 고통을 모르는 바 아니었으나, 최선을 다해 돕고 있던 저에게 돌아온 것이 감사의 인사가 아닌 ‘폭력적인 언어’라는 사실에 참을 수 없는 수치심이 밀려왔습니다. 밖에서 기다리는 다른 환자들의 시선이 따갑게 느껴졌고, 제 자존감은 차가운 검사대 바닥으로 곤두박질했습니다. 저는 마스크 뒤로 입술을 짓씹으며 “죄송합니다, 주의하겠습니다”라는 메마른 사과를 기계처럼 되풀이할 뿐이었습니다.

충격은 거기서 끝나지 않았습니다. 검사가 끝난 뒤, 그 환자분은 고객만족센터를 찾아가 저의 불친절과 강압적인 태도를 문제 삼으며 민원을 넣었습니다. 모두가 기다리던 점심시간, 동료들이 식당으로 향할 때 저는 혼자 컴퓨터 앞에 앉아야 했습니다. 텅 빈 사무실에서 제가 마주한 것은 따뜻한 밥 한 끼가 아닌, 차가운 '사고 경위서' 양식이었습니다.

당시의 상황을 한 글자 한 글자 적어 내려갈 때마다 오전의 그 욕설들이 다시 귓가에 쟁쟁하게 울렸습니다. '내가 왜 이런 대우를 받아야 하는가'라는 억울함과 '환자를 더 세심하게 배려하지 못했다'라는 자책감이 뒤섞여 목구멍까지 차올랐습니다. 환자분에게 전할 진심 어린 사과문을 다듬고 경위서를 제출하느라 점심 식사는 결국 건너뛰었습니다. 오후 검사가 시작되었지만, 제 얼굴은 여전히 붉게 상기되어 있었고 마음속에는 보이지 않는 가시가 돌아났습니다. 환자들을 대할 때 친절보다는 '방어'가 앞섰고, 혹시나 또 욕을 먹을까 봐 주춤거리는 저 자신을 발견했습니다.

그러던 중, 오후 늦게 거동이 불가능해 침대에 누운 채로 들어오신 한 고령의 어르신을 만났습니다. 저는 또다시 거친 항의를 들을까 봐 겁이 나 설불리 손을 대지 못한 채 주변만 맴돌았습니다. 그때였습니다. 신음하던 어르신이 떨리는 손을 뻗어 제 가운 끝자락을 살며시 잡으셨습니다. 그러고는 가쁜 숨을 몰아쉬며 아주 작은 목소리로 말씀하셨습니다.

“선생님... 미안해요. 내가 너무 아프니까 정신이 하나도 없네. 몸이 내 맘대로 안 돼서 그래... 나 좀 잘 부탁하오.”

그 한마디에 제 안의 단단했던 방어벽이 한순간에 무너져 내렸습니다. 제가 마주했던 그 날카로운 욕설과 고함들은 사실 저라는 사람을 향한 증오가 아니었습니다. 그것은 통증이라는 괴물 앞에 무력해진 인간의 처절한 비명이자, '나 좀 살려달라'는 절박한 구조 신호였음을 그제야 깨달았습니다. 저는 그동안 환자의 '뼈'를 짚는 데만 집중했지, 그 뼈를 감싸고 있는 '고통의 무게'에는 초점을 맞추지 못했습니다. 환자의 아픔에 초점을 맞추지 못하고 제 상처에만 초점을 맞췄던 저의 '마음 조준'이 빗나가 있었던 것입니다. 저는 다시 정성껏 어르신의 몸을 부축했습니다.

검사가 끝난 뒤, 어르신은 제 손등을 따뜻하게 톡톡 치며 “덕분에 살았네, 고마워”라는 온기를 남겨주셨습니다. 그 따뜻한 온기가 섞인 말 한마디는 내 마음 깊은 곳에 맺혀있던 직업적 회의감을 깨끗이 씻어내 빈자리를 채워준 위로이자, 방사선사라는 이름표가 부끄럽지 않게 만드는 세상에서 가장 귀한 처방전이었습니다.

방사선사는 육체의 내부를 찍지만, 진정한 숙련공은 그 너머의 '사람'을 봅니다. 감정노동이란 단순히 감정을 소모하고 버터내는 고역이 아닙니다. 타인의 가장 취약한 순간을 함께하며, 그들의 고통을 이해하고 나의 평온을 나누어 주는 고도의 정신적 치유 작업입니다. 병원이라는 공간에서 환자와 의료진은 서로 다른 위치에 서 있습니다. 하지만 '존중'이라는 렌즈를 통해 서로를 바라본다면, 차가운 장비 소리만 가득한 검사실도 세상에서 가장 따뜻한 회복의 공간이 될 수 있습니다.

“사랑하는 대전 시민 여러분, 그리고 오늘도 묵묵히 자신의 자리를 지키는 동료 노동자 여러분. 우리가 서로에게 건네는 따뜻한 존중은 0.5mm의 미세한 오차를 메워 완벽한 영상을 만들어내는 가장 정밀한 조준점이 됩니다. 오늘도 저는 건양대학교병원의 촬영실 불을 밝히며, 차가운 장비 너머에 있을 당신의 마음을 먼저 조준하려 합니다.”

“환자분, 잠시 숨을 참으세요.”

오전의 저는 이 말을 내뱉으며 밀려오는 서러움에 제 눈물도 함께 참아야 했습니다. 하지만 이제는 아닙니다. 제가 건네는 이 1초의 정적이 환자에게는 치유의 시작이 되고, 환자가 건네는 짧은 존중이 저를 다시 숨 쉬게 한다는 것어요. 우리 대전이 서로의 마음을 조준하는 따뜻한 공동체가 되기를 간절히 소망합니다.



스물두 번째 따뜻한 봄은 없었다.

최현규

스물두 살, 매서운 추위가 지나가고 어느덧 따뜻한 봄기운이 물씬 나는 어느 날, 나는 한 명품 브랜드 매장에서 일하고 있었고 학교에서 벗어나 인생의 첫 사회생활을 시작할 때였다.

단정하게 다려진 옷, 거울 앞에서 몇 번이나 점검하던 자세, 그리고 입에 붙도록 연습했던 “어서 오십시오”라는 인사. 그 모든 순간이 내가 ‘제대로 된 사회인’이 되어가는 과정이라고 믿었다. 누군가를 응대하는 일은 단순한 일이 아니라, 나 자신을 단단하게 만드는 일이라고 생각했다. 나는 그 공간의 일부가 되어, 고객에게 가장 좋은 경험을 제공해야 했다. 항상 말투와 표정 하나에도 신경을 써야 했지만, 그 긴장감 속에서도 나는 일을 배우고 있다는 사실이 좋았다.

그날도 평소와 다르지 않은 하루였다.

한 고객이 옷을 구매했고, 나는 포장을 맡았다. 구매한 옷을 조심스럽게 펼쳐 다시 한번 상태를 확인하고, 주름이 생기지 않도록 손바닥으로 천천히 눌러 정리했다. 포장지의 각을 맞추고, 리본의 위치까지 신경 쓰며 마지막 마무리를 하고 있었다. 조금 더 깔끔하게 정리하고 싶어, 잠시 옷을 내려놓았다.

아주 짧은 순간이었다.

그때, 날카로운 목소리가 들렸다.

“어딜 허락도 없이 내려놔.”

순간 시간이 멈춘 것 같았다. 내가 잘못 들은 건 아닐까 싶어 고개를 들었지만, 고객의

표정은 분명히 나를 향하고 있었다. 그리고 이어진 말.

“깜도 안 되면서.”

그 짧은 문장은 생각보다 훨씬 깊게 박혔다. 단순한 지적이 아니었다. 나의 행동이 아니라, 나라는 사람 자체를 부정당하는 느낌이었다. 하지만 나는 아무 말도 할 수 없었다. 입 밖으로 나올 수 있었던 말은 단 하나였다.

“죄송합니다, 고객님.”

그 말은 너무 쉽게 나왔다. 마치 이미 몸에 익어버린 반응처럼, 생각할 틈도 없이 튀어나왔다. 하지만 그 말을 하고 있는 내 마음은 전혀 따라가지 못하고 있었다.

사과해야 하는 사람이 정말 나였을까. 나는 그저 더 정성스럽게 포장하려고 했을 뿐이었다. 누군가를 불쾌하게 할 의도도, 무례하게 행동할 이유도 없었다.

그럼에도 나는 고개를 숙이고, 감정을 눌러야 했다.

손은 계속해서 포장을 이어갔다. 하지만 머릿속은 멍해져 있었고, 심장은 점점 빠르게 뛰었다. 손끝이 미세하게 떨리는 것도 느껴졌다. 혹시라도 다시 지적받을까 봐, 더 조심스럽게 움직였다. 그 순간 나는 깨달았다. 이곳에서는 나의 감정보다 고객의 감정이 항상 우선이라는 것을. 그리고 때로는 그 감정이 ‘존중’이 아닌 ‘모욕’의 형태로 와도, 나는 그것을 그대로 받아내야 한다는 것을. 포장을 마치고 고객이 떠난 뒤에도, 그 말은 계속 머릿속을 맴돌았다.

“깜도 안 되면서.”

그날 이후, 나는 한동안 같은 상황이 반복될까 봐 더 위축되었다. 작은 행동 하나에도 스스로를 검열했고, 혹시라도 또 무시당하지 않을까 늘 긴장했다. 일을 배우는 즐거움보다, 실수하지 않아야 한다는 압박이 더 크게 자리 잡았다. 그러던 어느 날, 비슷한 일을 겪은 동료와 이야기를 나누게 되었다. 그 동료 역시 고객의 말 한마디에 마음이 크게 상했던 경험이 있었다.

“우리가 뭘 그렇게 잘못된 걸까?”

그 질문은 쉽게 답할 수 없었지만, 오히려 그때 처음으로 알게 되었다. 문제는 ‘개인의 부족함’이 아니라, ‘감정을 일방적으로 감내해야 하는 구조’에 있다는 것을. 감정노동은 단순히 친절을 유지하는 일이 아니었다. 누군가의 말과 태도로부터 자신을 지키지 못한 채, 그것을 그대로 받아내야 하는 노동이었다. 그리고 그 과정에서 상처는 눈에 보이지 않게 쌓여갔다.

하지만 동시에 나는 생각하기 시작했다.

‘왜 우리는 이런 상황을 당연하게 받아들이고 있는 걸까?’

‘왜 누군가는 함부로 말해도 되고, 누군가는 그것을 참고 넘겨야 하는 걸까?’

고객을 존중하는 것과, 나 자신을 지우는 것은 다른 문제다. 친절은 선택일 수 있지만, 존중은 반드시 지켜져야 하는 최소한의 기준이다.

그날 나는 아무 말도 하지 못했다.

그 자리에서는 그럴 수밖에 없었다.

하지만 시간이 지나고 나서야 알게 되었다. 그 침묵이 나의 잘못은 아니었다는 것을. 이제는 말하고 싶다. 우리는 서비스를 제공하는 노동자이지만, 감정까지 포기한 존재는 아니다.

‘누군가의 소비가, 누군가의 인격 위에 설 수는 없다.’

‘감정은 소모되는 것이 아니라 보호받아야 한다.’

그리고 그 보호는 개인의 인내에 맡겨질 것이 아니라, 사업장과 사회가 함께 만들어야 할 책임이다. 고객 응대 과정에서 발생하는 폭언과 모욕에 대해 명확하게 대응할 수 있는 기준이 필요하다.

노동자가 혼자 감당하지 않도록, 조직 차원의 보호 장치가 마련되어야 한다. 그래야만 감정노동은 더 이상 ‘참아야 하는 일’이 아니라, 존중받는 노동으로 자리 잡을 수 있을 것이다.

스물두 살의 어느 봄, 내 마음은 매서운 추위를 점퍼 하나로 ‘그저 견디듯’, 억지 미소와 영문도 모른 채 죄송합니다만 계속 말하며, ‘그저 참는 법’만 배웠다.

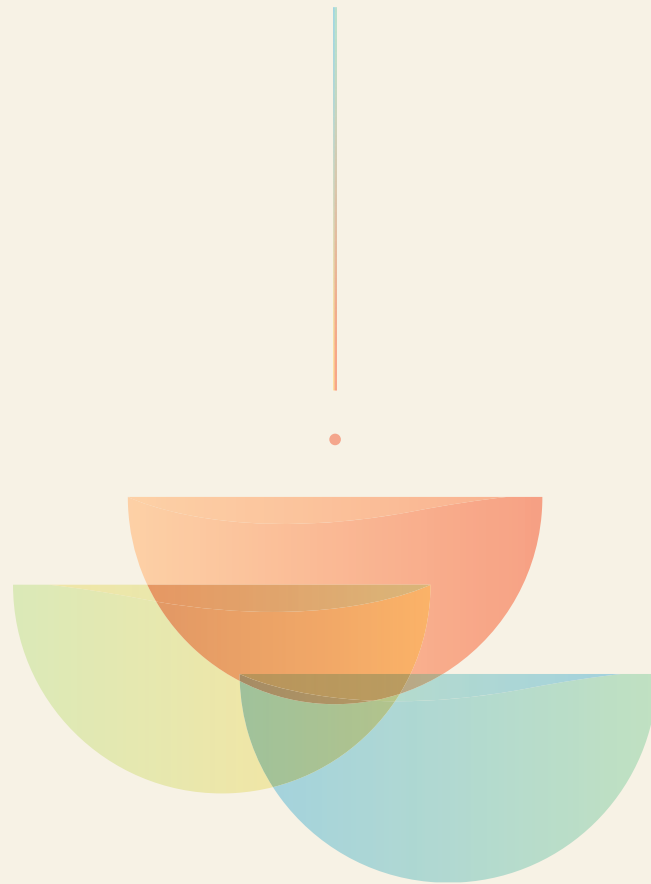
하지만 지금의 나는 말하고 싶다.

“우리는 친절을 강요받는 사람이 아니라, 존중받아야 할 노동자라고.

그리고 그 존중은 어떤 상황에서도 흔들려서는 안 되는 기본이어야 한다고.”



입 선



감정노동에 대하여

김동희

여러분 안녕하세요. 제가 저의 이야기를 한번 해 보려고 해요. 어디서나 한 번쯤은 접할 수 있는 우리 주변 감정노동자들의 모습일 거예요.

글을 쓴다는 것은 참 어려운 일인 듯해요. 어릴 적 썼던 일기와 면접을 보기 위해 써 왔던 자기소개서 외에 이렇게 긴 글을 써보는 것이 참 오랜만이네요. 자, 이제부터 제가 경험했던 감정노동에 관하여 저의 시선으로 보고, 느끼고, 생각했던 것들을 여러분과 공유해 보려 해요.

제가 처음 이 감정노동의 전선에 뛰어들게 된 것은 11년 전쯤으로 돌아가야 해요. 제가 결혼을 하고 아이들 셋을 키우던 시절이에요. 아이들을 잘 키워보고 싶은 마음에 책을 사게 되고, 그 책을 접하면서, 학습지를 시작한 시점부터예요.

학습지 교사를 하면 책도 할인받고, 반찬값도 벌 수 있다는 생각에서 시작하게 되었지요. 그 학습지 회사에서 독서지도사 자격증을 따면서 저의 감정노동은 시작되었어요.

집을 방문하고 아이들을 지도하는 일만 하면 되는 줄 알았던 저의 순진한 기대는 금방 무너졌어요. 학습지 수입만으로는 돈이 되질 않는 구조였어요. 영업을 하고 책을 판매해야만 수입이 되는 구조더라고요. 마트나, 길거리에서 판촉 행사를 하며 고객을 모아야 했어요. 아이를 키우시는 엄마들이라면 다들 아실 거예요.

태어나서 처음 하는 일이라 정말 떨리더라고요. 제 목소리가 작은 편은 아닌데 개미 소리만큼 나오고, 창피하기도 하고, 전단지를 주면 매몰차고, 차갑게 거절하는 사람들에게

상처받기 일쑤였어요. 그런데 그게 반복되다 보니 오기도 생기고, 관심을 가지는 분들도 생기니 익숙해지더군요. 하지만 그 일들은 녹록지 않았어요.

그러던 중 어떤 글을 접하게 되었는데, 거절을 대하는 태도에 관한 글이었던 것 같아요. 거기에서, '그 사람들은 나를 싫어해서 거절하는 것이 아니다'라는 문장이었어요.

'아, 그래 이 전단지가 받기 싫은 거고, 관심이 없을 뿐이구나!'라고 생각하니 한결 맘이 편해지더군요, 하지만 영업일은 호락호락하지 않았어요. 마트나 길에서 전단지 돌리시는 분들 보시면 그래도 한 번쯤은 웃어주세요.

그 후 일을 접고 1년 정도 지내다가 다시 주부로 돌아왔죠. 그리고 우연한 기회에 구청 홈페이지를 방문했다가 구인 광고를 보게 되었고, '아동복지 교사'라는 직업을 알게 되었어요.

각 구의 지역아동센터에서 일하면서, 방과후에 부모 대신 아이들을 돌보는 곳이었어요. 그곳에서 아이들에게 숙제나, 독서, 학습지 풀이 또는 만들기 등등 문화 활동을 보조하는 일이었어요.

그곳에는 결손가정 아이들이 많아서 아이들을 다루기가 어려웠어요. 본디 어른들 대부분도 그렇지만 공부하는 걸 싫어하잖아요. 그런데 학습지 풀이를 시키고, 책 읽기를 시키니 반감이 심하게 일어나더라고요.

욕하며 대드는 아이들도 많아서 너무 놀란 적도 많았고, 다툼과 몸싸움하는 아이들로 인해 정말 힘든 일도 많았어요. 아이들과 일하니 즐겁겠구나! 했던 저의 부푼 꿈은 잠시, 현실은 냉혹하더라고요. 하지만 아이들의 해맑은 웃음은 다시 저를 웃게 만들더군요.

그렇게 아이들과 웃고, 울며 3년이란 시간을 하루 5시간씩 기간제 아동복지 교사로 일을 했어요. 정규직이 아닌 1년 단위 계약직이었어요. 1년마다 원서를 다시 내고 면접을 보는 구조. 거기서 떨어지면, 다른 일자리를 알아봐야 하는 불안한 구조였어요.

나의 감정을 숨기고 아이들에게 밝게 웃으며 대하려 노력했고, 슬픈 일을 티 내지 않으려 노력했던 시절이었어요. 그 후 다시 자격증 도전을 하여 간호조무사라는 직업을 갖게 되었어요.

간호조무사라는 직업은 제가 앞에서 겪었던 것보다 훨씬 더 감정노동의 강도가 강하다고 느껴요. 아픈 사람을 상대하며 육체노동과 감정노동이 함께 동반되는 구조라 해야 할 것 같아요. 제가 느끼기에 일명 극한 직업이더군요. 세상에나 그렇다고 돈을 많이 주느냐, 그것도 아니더라고요. 최저시급을 준다니까요.

제가 일했던 곳을 알려드리면 투석실이었어요. 그곳은 일주일에 3번 투석을 받는 환자분들이 다수인데 모두 예민하신 분들이에요. 그곳에는 다양한 군상들이 많이 오시는데 보통 간호사분들이 많이 근무하시죠.

그런데 밀접 접촉이 이루어지는 구조이다 보니, 추행도 많이 일어나더군요. 저는 나이가 많은 엄마의 눈으로 젊은 간호사님들이 당하는 걸 보니 정말 화가 치밀었어요. 성적 농담을 일삼는 남성분들도 많고, 욕설을 내뱉기도 하구요. 그런 모욕들을 참아내며 일한다는 것이 정말 가슴 답답함이 몰려올 때도 많았어요.

물론 고맙다고 하시는 분들이 더 많으시니까 계속 버티고 일을 하겠지요. 육체적인 힘듦과 긴장감이 큰 일자리였어요. 혹 투석하시는 분들 가족이 계시는 가족분들은 잠깐 들렀을 때, 거기서 일하신 직원들을 보신다면 따뜻한 미소와 예쁜 말로 인사 건네주세요. 그러면 계속 버티게 하는 힘이 될 거예요.

제가 지금은 요양병원이란 곳에서 일을 계속 이어오고 있는데요. 여기도 정말 만만치 않은 곳입니다. 저는 여기에서 정말 세상에 욕이란 욕은 다 모아 놓았구나!라는, 살아 있는 경험을 하게 되었어요. 그것도 차마 적지 못할 그런 욕설을 들을 수 있는 곳이에요. 정말 욕이 얼마나 큰 폭력이 될 수 있는지 알게 되었어요. 일반인이 그랬다면 정말 고소감이라니까요.

치매 어르신들의 욕은 정말 세상에 태어나 처음 들어보는 종류의 욕들이었어요. 폭력은 기본 베이스예요. 바이탈을 찔 때는 꼬집기, 주먹으로 때리기, 깨물기는 비일비재하구요. 간병사님들은 수시로 맞으며 기저귀를 가는 모습이 안쓰럽기까지 할 때가 많았어요. 욕창을 소독하며 냄새를 참아내야 하고, 휠체어에 앉히며 육체적 노동이 따라야 하는 힘듦의 연속.

또 감정노동을 넘어 정서적 노동을 경험하게 되는 이야기 들려드릴게요.

어느 날 환자 한 분을 모시고 오게 되는데요. 집안에 혼자 계시던 어르신을 모시고 오게 되었어요. 독거노인이셨던 것 같아요. 사방에 CCTV가 있었다고 해요.

그런데 병실에 올라오셨는데 냄새가 너무 심했어요. 태어나 처음 맡아보는 냄새였어요. 그런데 몸 곳곳을 살피다가 발가락이 붕대로 감겨 있는 것을 보게 되었고 벗기게 되었는데 세상에나 발가락이 썩어가고 있었어요. 다섯 개 중 4개가 이미 괴사 되고 있었어요. 그 고약한 냄새의 원인이었던 거죠. 살이 썩는 냄새요.

그 발을 소독하면서 저는 냄새도 역겹고 토할 것 같았지만 동시에 눈물이 날 것 같았어요. 어떻게 이렇게까지 방치했을까. 가족이 없는 게 아닌데 동생도 있는데. 그리고 자신이 아직 의식이 있는데 자신을 이렇게까지 학대하며 방치하다니.

붕대를 감고 퇴근 시간이 되어서 퇴근하고 집에 오는 내내 ‘사는 게 뭘까?’라는 회의감에 빠졌어요. 저렇게 비참하게 죽어가겠구나! 발견되지 않았다면.

집에 와서 눈물이 계속 흘렀어요. 홀로 계신 아빠가 갑자기 떠오르자, 더 슬픔이 솟구치고 울음이 터져 버렸어요. 너무 힘이 들더군요.

이 일을 계속해야 하나? 이곳은 어제 인사했던 분이 다음날 출근하면 돌아가시고 안 계시는, 돌아가신 시신을 침대로 내려야 하는 이곳을 내가 계속 버티며 다닐 수 있을까?

무감각해질 때도 되었지만, 몇 년이 흘러도 익숙해지지 않는 이런 감정들은 어떻게 정화해야 할까? 깊은 슬픔의 소용돌이를 어떻게 스스로 추슬러야 하는 걸까? 마음이 복잡했어요. 그만두고 싶은 충동이 일었죠. 치유가 필요했어요. 그래서 그냥 마냥 울었어요.

“‘감정노동’이란 실제적 감정을 속이고 전시적 감정으로 고객을 상대해야 하는 노동”이라고 사전에는 명시되어 있어요.

단순히 실제적 감정을 속이는 것만이 아닌데, 그 이상의 어떤 것을 안고 일해야 하는 직업인데, 정말 최저시급이라는 박봉에 이런 감정노동, 정서노동에 우리는 노출되어 있어요. 하지만 내일도 출근해야 해요. 앞으로 제가 계속 이 자리에 있을지 어떻게 될지는 모르겠어요.

그래서 저는 이런 맘을 가지로 했어요. 내가 여기서 계속 일하는 이유는 어찌면, 나의 깊은 곳에 고여 있는 슬픔을 한 스푼, 두 스푼 또 한 컵, 두 컵씩 덜어내는 과정에 놓아두고, 나를 스스로 치유하고 있는 과정이라고.

제가 이 일을 시작하지 않았다면, 나의 인생이나 노년의 슬픔, 비참함, 괴로움, 기쁨, 벅참,

희망, 배려, 동정, 이해 등등의 복합적인 감정들을 한꺼번에 실감 나게 직접 경험하지 못하고 살아갔겠지요?

우연히 책들에서 간접적으로 접하며, 잠깐의 동정으로 끝나 버렸을 거예요.

저는 이런 감정노동의 일을 11년째 하고 있어요. 무슨 거창한 사명감에서가 아니에요. 그냥, 하루하루 버티는 거죠. 그러다 보니 제 마음도 치유되어 가고 있더라고요. 또 나를 성찰하게도 되구요.

제가 이 일을 언제까지 하게 될지는 저도 모르겠네요. 사람의 일은 한 치 앞을 알 수 없으니.

저와 이 글을 읽는 감정노동에 놓여 있는 분들을 응원할게요. 우리 같이 가봐요. 그곳이 어디든 우리가 그곳을 환하고 맑고 밝게 비추는 사람이 되어 주자구요. 파이팅!



미지근한 녹차 한잔

김민희

대학 졸업 후 갖게 된 첫 직장은 그야말로 첫사랑이었다. 적은 급여였지만 학교에서 배우고 익혔던 이론을 현장에서 적용하며 나의 쓸모를 입증하는 순간들이 뿌듯했고, 그곳에서 만난 커피를 쭉쭉 흘리는 꼬맹이 녀석들과 11시 5분을 가리키는 시곗바늘처럼 매서운 눈초리로 날 쏘아보던 중학생 녀석들이 어찌나 이쁜지 길에서 우연히 마주쳐도 멀리서 양손을 흔들며 인사를 하곤 했다.

신규사업으로 인해 초과근무 수당도 없이 하루 12시간씩, 주 6일간 근무하는 생활을 몇 달씩 지속하며 결국 몸 이곳저곳이 고장 나게 된 후 마침표를 찍게 된 첫 직장은 나의 사랑이었다.

그러나 그 사랑은 주먹구구식으로 운영되어 내게 다양한 내상을 남겼고 퇴사 후 이를 교훈 삼아 근무조건과 급여가 안정적인 공공기관 비정규직 일자리로 새롭게 입사하게 되었다.

내가 맡은 일은 갑작스럽게 경제적 어려움에 처한 사람들에게 어떤 복지 서비스를 받을 수 있는지 안내하고 지원하는 업무였다. 제일 어리기에 상담창구 제일 끝에 있던 내 자리는 입구에서 가장 가깝고 잘 보이기에 사람들이 가장 많이, 가장 먼저 앉게 되는 자리였다.

시장에서 장사하며 생계를 꾸려가던 노모가 갑자기 쓰러져 병원비가 눈덩이처럼 불어나 매일 원무팀의 독촉을 받고 있던 아드님, 길에서 혼자 넘어져 산산조각 난 뼈를 이어 붙이는 큰 수술을 하게 된 무직의 청년 등등. 대다수의 사람은 상담 후 지원 방법을 안내받고 안도의 한숨을 쉬고 일어나며 고마움을 표시했지만 안타깝게도 그렇지 못한 사람들도 많았다.

사회복지부서 이곳저곳을 전전하며 거절당해 화가 잔뜩 난 상태로 내 자리 앞에 앉은 한 아저씨도 그중 한 분이였다. 욕설이 섞인 큰 목소리로 장모님에게 왜 사회복지서비스를 해줄 수 없느냐며 따지던 아저씨는 급기야 뒤통을 다 벗어버리고는 문신이 가득한 맨몸으로 책상을 두드리며 나라를 타하기 시작하였다.

늘 이런저런 통화들로 시끌벅적하던 사무실의 공기가 차갑게 얼어붙고 내 심장도 얼어붙기 시작했다.

겉으로 티를 내지 않기 위해 억지로 미소를 지어가며 도와줄 방법을 찾기 위해 상담을 이어가 보았지만, 어떠한 방법도 없음을 계속 확인해야 했고 결국 난 저 아저씨가 나를 때리면 어디로 도망가야 할까? 어디로 가야야 덜 다칠 수 있을까? 고민하며 죄 없는 키보드 자판만 두드리고 있었다.

그때 문득 내게 화를 내는 아저씨가 얼마나 장모님을 아끼고 있는지, 정작 당신 스스로 장모님을 도와주지 못하는 형편임을 스스로 탓하고 있는 건 아닐까 싶은 생각이 들었다.

“잠시만요!”를 외친 후 자리에서 일어난 나는 사무실 구석 탕비실로 달려가 얼른 미지근한 물에 녹차를 우려내 아저씨에게 쓱 내밀며 말했다.

“선생님, 목마르실 텐데 차 한잔 드세요. 장모님을 도와드리고 싶으신 선생님의 애타는 마음이 제게 너무 크게 느껴져서 정말 뭐라도 도와드리고 싶어요. 제가 정부에서 하는 복지 제도부터 인근 노인복지관 지원 정보까지 다 찾아보고 있었어요. 그런데 정말 안타깝게도 우리나라 복지제도가 최저한의 지원으로 제공되다 보니 선생님께 원하는 것을 해드릴 수 없네요. 정말 죄송해요.”

그러자, 조금 전까지도 붉은 얼굴로 소리를 지르던 아저씨가 차를 한 모금 드시며 의자를 당겨 앉고 푸념 조로 이야기를 시작했다.

“제가 원래 이런 사람이 아닙니다. 저도 오죽 답답하면 이러겠어요. 저도 살다 보니 사업도 망하고 하루하루 입에 풀칠하기에 바쁜데, 아내는 장모님 때문에 매일 눈물 바람이고. 그래도 선생님이 이렇게 제 마음을 알아주시니 고맙습니다.”

미지근한 녹차 한잔을 다 비우고 뒤통을 입고 마지막 단추까지 정갈하게 채우고

연방 고맙다는 인사를 하시며 아저씨는 자리를 떠나셨다.

지금은 그곳을 떠나 다른 현장에서 복지 밥을 먹고 있지만 여전히 그때 그 자리의 미지근한 녹차 한잔을 기억한다. 온유한 감사로 때로는 칼날같이 뾰족한 비난으로 나의 심장을 들었다 놓았다 하는 클라이언트의 진짜 속마음을 알아채기 위해 상대방의 처지에서 생각해 보고 그 마음을 알아주는 것. 그것이 나의 녹차 한잔이다.

나의 감정이 소중하듯, 내가 마주하는 사람들의 감정도 소중히 여기며 존중하는 태도로 설 때 “감정의 노동”이 아닌 “감정의 연대”를 경험하며 나도 상대방도 보호할 수 있다고 생각한다.

아침, 뜨거운 녹차를 드리지 않고 미지근한 녹차를 준비해 드린 건 혹시나 삼류 드라마처럼 물싸대기를 맞게 되면 화상은 피해야지 싶었던, 혹시나 했던 나의 노파심 때문이었다.



기록되지 않는 시간

김서연

나는 환자를 가장 가까이에서 마주하며, 뇌파검사를 수행하는 임상병리사이다. 하지만 내가 매일 마주하는 것은 파형이 아니라, 감정이다.

마야 안젤루는 말했다. “사람들은 당신이 한 말도, 행동도 잊지만, 당신 때문에 느낀 감정은 절대 잊지 않는다.”

뇌파검사는 뇌의 전기적 신호를 측정하는 정밀검사이다. 작은 움직임이나 긴장 상태만으로도 결과의 영향이 크기 때문에 환자의 안정과 협조는 정확한 검사 결과에 필수적이다.

검사실의 문이 열리는 순간, 환자는 각자의 불안을 안고 들어온다. 낯선 공간, 제한된 움직임 그리고 결과에 대한 두려움을 갖고 있다. 그 감정은 설명보다 먼저 표정으로 드러난다.

머리에 전극을 붙이는 동안 대부분의 환자는 불안해하며 묻는다. “이거 아프거나 위험한 건 아니죠?” 나는 익숙한 설명을 반복하지만, 그 말이 누군가에게는 처음이라는 것을 안다. 그래서 같은 말을 하더라도 나는 매번 다른 마음으로 말하려고 한다.

어떤 환자는 두려움이 너무 커 눈을 감지 못한다. 어떤 환자는 작은 소리에도 몸을 움찔한다. 또 어떤 환자는 말없이 눈물만 흘린다. 그럴 때 나는 검사자가 아니라 그저 옆에 앉아 있는 사람이 된다. “괜찮습니다.”라는 짧은 말 한마디를 건네면서도 나는 내 표정과 목소리를 조심한다.

검사는 정확해야 하지만, 그 시간은 동시에 조심스러워야 한다. 그 시간은 언제나 사람과 사람이 마주하는 시간이다. 문이 닫히면 그 공간에는 환자와 나, 단둘만이 남는다. 그리고 그 안에서 나는 누군가의 가장 불안한 순간과 마주한다.

“하지 마. 나 건드리지 마!”

검사실 문이 채 닫히기도 전에 할머니의 손이 내 손을 거칠게 밀쳐냈다. 순간 몸이 굳었다. 짧은 정적이 흘렀다. 나는 다시, 천천히 손을 내밀며 말했다.

“괜찮아요. 검사하러 오셨어요. 아프지 않아요. 걱정하지 마세요.”

지속적으로 설명했다.

그날 만난 할머니는 섬망 상태였다. 내가 누구인지, 이곳이 어디인지도 분간하지 못한 채 연신 고개를 저으며 손을 휘둘렀다. 신체 보호대를 한 상태였지만 그것마저 풀어버렸다. 또다시, 욕설이 이어졌고, 손끝이 몇 차례 내 팔을 스쳤다. 아프기보다 먼저 두려움이 올라왔다. 하지만 그 감정을 그대로 드러낼 수는 없었다.

나는 잠시 숨을 고르고 손을 멈췄다. 검사를 서두르는 대신, 할머니 곁에 앉았다. 설명보다 먼저 안심을 건넸다.

“괜찮습니다. 검사하러 오셨어요. 아프지 않아요.”

그 말이 닿지 않는다는 것을 알면서도 나는 같은 문장을 반복했다. 손을 잡아드리고 시선을 맞추며 낯선 환경 속에서도 심리적 안정을 느낄 수 있도록 시간을 들였다. 나는 끝까지 환자를 위해 검사를 완수해야 하기 때문이다.

검사를 진행하는 것보다 일대일로 마주하는 이 시간에 환자를 안심시키는 것이 가장 중요하다. 그렇게 검사 시간은 평소보다 오래 걸렸지만, 할머니의 긴장은 점차 완화했고 무사히 검사를 마무리할 수 있었다.

검사실을 나가기 전, 할머니는 내 손을 꼭 잡아주셨다.

그 손의 온기는 말보다 분명했다. 그날의 검사는 기술보다 인내가 더 오래 남은 시간이었지만 기록이 아니라, 기억으로 남았다.

또 다른 날, 검사 도중 환자의 눈동자가 흔들리고 몸을 떨며 경직되었고, 발작을 보였다. 상황은 급박하게 전개되었고 순간 시간이 멈춘 듯했다. 그러나 나는 멈출 수가 없었다.

환자의 상태를 몇 번이고 확인하고 즉시 안전을 확보하였고 2차 손상을 방지하기 위한 보호 조치를 시행했다. 동시에 의료진과 협력하여 상황을 안정적으로 관리했다. 그 순간 내 감정보다는 환자에게 일관된 안정감을 제공하는 것이 가장 중요하다고 생각했다.

다급하고 놀란 마음에 손은 움직이고 있었지만, 머릿속은 유난히 또렷했다. 그 짧은 시간 동안 나는 한 사람의 불안을 온전히 감당하고 있었다. 검사가 끝난 뒤에도 그리고 지금까지도 그 장면은 쉽게 사라지지 않고 내 머릿속에 남겨져 있다.

뇌파 검사실에서의 나는 단순히 검사를 수행하는 사람이 아니다. 환자의 불안을 완화하고, 검사 환경을 안정적으로 유지하며, 정확한 결과를 확보하기 위해 감정을 조율하는 사람이다.

나는 매일 설명되지 않는 감정들과 누군가의 감정이 무너지는 순간들과 마주한다. 두려움이 분노로 바뀌는 순간, 고통이 몸을 넘어 감정으로 번지는 순간을 가장 가까운 자리에서 지켜보며 그것을 받아내야 하는 사람이다.

그리고 그 모든 과정에서도 나는 끝까지 침착한 태도를 유지해야 한다. 그 속에서 이러한 업무는 단순히 결과를 만드는 일이 아니라 누군가의 불안함과 함께 그 과정에서 머무르는 일이다. 그리고 그 순간에도 나는 끝까지 흔들리지 않는 사람이어야 한다.

감정노동은 그렇게 겉으로 드러나지 않은 채 조용하고 반복적으로 이어진다.

검사 결과지에는 수많은 파형만 기록된다. 그날의 두려움도 떨림도, 멈추지 않던 손끝의 긴장도, 삼켜야만 했던 감정들도 모두 지워진다. 감정노동은 늘 조용하고 그 시간은 어디에도 남지 않는다.

정확한 뇌파검사를 위해서는 환자와 나 서로의 존중과 적극적인 협조가 필수적이다.

움직임을 최소화하고 검사 안내를 신뢰하고 따라주는 것이 단순한 협조를 넘어 의료 전문성을 존중하는 태도라고 생각한다.

나는 환자의 감정을 존중하고 환자는 나의 역할과 전문성을 존중하여 이러한 상호 존중이 이루어질 때, 검사 환경은 안정되고 검사 결과의 신뢰도 또한 더욱 높아진다.

그때 나는 확신했다. 의료서비스의 완성은 기술적 수행 능력으로만 이루어지는 것이 아니라, 사람과 사람 사이의 존중에서 비롯된다는 것을 깨달았다.

이를 통해 나의 검사 업무뿐만이 아니라 서로 간의 진심 어린 말과 태도로 서로를 존중하여 상호 존중이 이루어질 때 신뢰로 이어져 더 나은 의료서비스를 제공할 수 있고 이러한 부분은 의료서비스의 질 향상에도 도움이 되리라 생각한다.

물론 서로 간의 배려가 없다면 쉽지 않은 부분이고 반복되는 설명과 예측할 수 없는 상황 속에서 일정한 태도를 유지하는 일은 상당한 에너지를 요구하지만, 내가 꼭 해내야 하는 일이라고 생각한다.

나 자신을 존중하고 있는지 나는 매일 스스로에게 질문한다. 나를 존중하지 못한다면 타인을 향한 존중 또한 지속될 수 없으므로 매일 이 질문을 반복하고 되돌아보며 마음속에 되새긴다.

매일 뇌파검사를 수행하며 남기고 싶은 것은 파형만 남은 결과만이 아니라 환자의 안심, 편안함이 남는 결과를 남기고 싶다. 검사가 끝난 후 환자가 “괜찮았다.”라고 느끼는 순간, “감사합니다. 안심된다.”라고 말하는 그 순간 내가 만들어낸 가장 의미 있는 결과이다.

오늘도 나는 검사실 문을 닫는다. 그리고 또 한 사람과 마주 앉는다. 그리고 나의 시간 속에서 기억될 한 사람의 감정을 이해하고 존중한다. 환자의 기억 속에는 나와 함께하는 이 시간이 좋은 기억으로 남기를 바라며 아무도 기록하지 않은 시간을 다시 시작한다.



호명되지 않는 사람

김연경

“대물 정민” 고객님의 음료 나왔습니다. 음료를 제조 후 고객님의 불러드리고자 닉네임을 보았습니다. “대물 정민?” 고객님의 이름을 본 순간 불쾌함이 확 올라왔습니다. 사전적 의미와 현실에서 사용되는 의미가 전혀 다른 단어인데, 하필 남자 고객님의 닉네임인지라 좋은 생각은 들지 않았습니다. 이 닉네임이 단순한 장난인지, 의도가 담긴 표현인지 확실할 수 없었지만, 분명한 것은 공공장소에서 누군가의 이름을 크게 불러야 하는 이 순간이 유독 어려운 날이었습니다.

제가 근무하고 있는 스타벅스는 다른 카페들과 다르게 “콜 마이 네임(Call My Name)” 문화가 있습니다. 고객님의 닉네임을 기억하는 것이, 누군가를 특별하게 만들고, 직급으로만 불리는 회색 사회 속에서 온전한 나로서 기억해 주는 문화라고 생각합니다. 그러나 때로는 그 이름이 저를 난처하게 만들기도 합니다. 불편함을 넘어 불쾌함을 느끼면서도 아무 일 없다는 듯 미소를 유지해야 하는 순간에 저는 ‘감정을 관리하는 사람’이 되어가고 있습니다.

저의 직업은 바리스타입니다. 사람들의 출근길에 흔히 말하는 커피 수혈을 돕기 위해 그 누구보다 일찍 아침 첫차를 타고 출근하면서 하루를 시작합니다. “요즘 스타벅스 누가 가?”, “MD 파는 곳 아니야?”라며 저의 업무를 깎아내리는 사람들도 있지만, 매장은 늘 바쁘게 돌아갑니다. 대부분의 매장에 키오스크가 없기 때문에 FTF(Face To Face)로 고객님의 직접 맞이하며, 음료를 제조하고, 다시 고객님의 닉네임을 부르며 응대하는 일들이 쉽 없이 이어집니다. 돈을 받고 일한다는 프로 정신에서 비롯해 친절과 미소는 선택이 아니라 업무의 큰 부분을 차지합니다. 감정은 자연스럽게 따라오는 것이 아니라, 끊임없이 조절하고 끌어올려야 하는 대상이 됩니다. 하지만 그 친절이 언제나 존중으로 응답해 주는 것은 아닙니다.

감정의 온도가 영하로 떨어지는 순간은 아주 사소한 동작에서 시작됩니다. 결제를 도와드릴 때, 눈도 마주치지 않은 채 카드를 카운터 위로 ‘툽’ 던지는 손길. 혹은 기프트콘을 사용한다며 스마트폰 화면을 제 얼굴 턱밑까지 들이미는 행위들. 그 찰나의 순간마다 저의 인격도 바닥으로 떨어집니다. 손에서 손으로 전달되는 온기가 아니라, 던져진 물건을 주워담는 행위에서 제가 느끼는 것은 비참함입니다.

또 어떤 고객은 저를 키오스크 정도로 생각하고 있는 듯합니다. “고객님, 아메리카노 시원한 거로 드릴까요?”, “핸드폰 결제는 앞에 바코드 찍어주시면 됩니다.”, “카드는 앞에 꽂아 주시면 됩니다.” 이 말을 건네는 동안, 저의 황당한 감정은 자연스럽게 뒤로 밀려나게 됩니다.

하루에도 이런 상황이 셀 수 없이 많음에도 불구하고 저는 익숙하게 먼저 말을 건넵니다. 주문 하나를 받기 위해 저는 구걸하듯 질문을 던지는 ‘스무고개’를 시작합니다.

“시원한 음료로 드릴까요?”

돌아오는 건 침묵입니다. 다시 묻습니다.

“드시고 가시나요?”

“아니요.”

“그럼 가지고 나가시는 거 맞으실까요?”

“아니요.”

“.....그럼 드시고 가시는 걸까요?”

그제야 고객은 귀찮다는 듯 이어폰 한쪽을 빼며 신경질적으로 내뿜습니다.

“네.”

다시 질문이 이어집니다.

“사이즈는 어떻게 해드릴까요?”

“그냥 기본으로 주세요.”

“기본인 톨(Tall) 사이즈로 준비해 드려도 될까요? 더 필요하신 건 없으신가요?”

마침내 주문이 끝납니다. 이 짧은 소통을 위해 온 힘을 다 쏟고 나면 소리 없는 전쟁을 치른 기분입니다. 소통을 거부하는 고객 앞에서 바리스타의 전문성은 무력해집니다. 저는 벽과 대화하는 기괴한 고독감을 느낍니다. 고객은 이어폰 너머의 세계에 견고하게 머물러 있고, 저는 그 경계 밖에서 혼자 떠돌고 있습니다. 분명 같은 공간에서 마주 보고 있지만, 대화는 존재하지 않습니다. 질문은 밥알처럼 공중에 흩어지고 대답은 유실됩니다. 그

사이에서 제가 얻는 것은 누적된 피로감과 성대결절뿐입니다. 저는 ‘사람을 응대하는 사람’이 아니라, ‘키오스크 기계 속에 갇혀 있는 부속품’이 되어버립니다.

가장 기운 빠지고 억울한 상황은 고객의 ‘우기기’ 스킬이 나올 때입니다. 분명 매장에서 드신다고 해서 휘핑크림까지 예쁘게 올려서 준비해 드렸지만, 음료 나오자마자 “저 테이크아웃이라고 했는데”라며 반말로 따지는 고객들. 핫음료 주문해 놓고 “나 아이스 시켰는데”라며 말 바꾸는 고객들을 볼 때면 아 ‘내가 문제인가?’ 하며 자책합니다. 주문할 땐 더 필요한 것 없다고 분명히 그랬는데 결제가 완료되자마자 가방에서 텀블러를 꺼내 놓습니다. “아까 말했는데요, 개인 컵에 담아간다고” 줄이 매장을 한 바퀴 감을 정도로 길게 줄지었지만, 결제 취소와 재결제를 반복하며 저는 생각합니다. 저 고객에게 저의 시간과 노동은 과연 어떤 가치로 매겨지고 있는 것일까. 자신의 실수를 노동자의 탓으로 돌리며 큰소리치는 그 당당함 앞에서, 저의 직업적 자부심은 조용히 무너져 내립니다.

여기에 더해, 현장 바리스타들에게 요구되는 서비스의 범위는 점차 넓어지고 있습니다. 디지털 기기 사용에 서툰 노인 고객들이 방문할 때면, 우리는 바리스타 이상의 역할을 강요받습니다. 본인인증부터 어플 설치, 회원가입까지 도와드립니다. 뒤에 줄 선 손님들의 따가운 시선을 견디며 십여 분을 할애해 도와드려도, 결과는 늘 허무합니다.

“거 되게 복잡하네! 젊은 사람이 왜 이렇게 화를 내면서 가르쳐줘? 싸가지 없게!”

반복되는 설명에 지쳐 떨어진 목소리 톤을 ‘불친절’로 규정짓고 고함을 치는 어르신 앞에서 저는 할 말을 잃습니다. 저는 바리스타지, 개인 비서나 사회복지사가 아닙니다. 하지만 ‘고객이 왕’이라는 낡은 명제 아래, 현장의 노동자들은 모든 화풀이를 묵묵히 받아내야 하는 감정의 쓰레기통이 됩니다.

감정노동은 고객에게 친절히 응대하기가 끝이 아닙니다. 자세하게는 감정과 현재 상태의 부조화를 느낄 때도 감정노동이 됩니다. 이러한 감정의 부조화는 바리스타 때만 겪는 일이 아닙니다. 과거 4성급 호텔의 프런트에서 근무했을 때도, 저는 제 감정보다 고객의 기분을 우선시해야 했습니다.

그 당시 저는 할아버지의 장례를 치른 뒤 곧바로 근무에 복귀했습니다. 인력 부족으로 인해 충분히 슬퍼할 시간도 없이 평소와 다름없이 고객을 맞이해야 했습니다. 몸은 일터로 돌아왔지만, 마음은 아직 장례식장에 머물러 있었습니다. 복귀한 날, 가족들과 다 같이 놀러

온 할아버지가 체크인하러 프런트 앞으로 다가왔습니다. 그 순간, 억눌러 두었던 감정이 예상치 못하게 밀려왔습니다. 할아버지의 모습이 겹쳐 보였고, 눈물이 차오르는 것을 느꼈습니다.

하지만 저는 울 수 없었습니다. 프런트는 개인의 감정을 드러내는 공간이 아니라, 여행하러 온 고객을 맞이하고 응대하는 자리였기 때문입니다. 저는 고개를 들어 미소를 지었고, 평소와 같은 목소리로 안내를 이어갔습니다. 눈물이 흐르지 않도록 애써 참으며, 아무 일도 없다는 듯 역할을 수행했습니다.

그 순간 깨달았습니다. 감정노동은 단순히 친절을 요구받는 일이 아니라, 때로는 자신의 감정을 억누르고 감추는 일이라는 것을. 슬픔조차도 잠시 미뤄두어야 하는 것이 이 일의 일부라는 사실을 말입니다.

장소와 상황이 달라졌지만, 본질적인 문제는 크게 다르지 않습니다. 저뿐만 아니라 같은 일을 하는 동종업계 선배도 '퇴근을 해도 사람이 예민해져 있다', '지인의 고민 상담을 듣는 것조차도 이제는 지친다'라며 감정노동자의 고충을 이야기한 적도 있습니다. 이 문제는 특정 분야 직업의 문제가 아니라, 감정노동을 대하는 사회의 태도에 관한 문제라는 것입니다.

감정은 무형성을 가지고 있고, 때론 나 자신의 감정을 알 수 없을 때가 있는데 타인의 감정마저 다뤄야 한다니, 이 속에서 감정노동자는 점점 지쳐갑니다. 비록 아직 사회 초년생인 스물세 살의 나이지만, 공부와 근무를 병행한 덕에 어느덧 서비스직 2년 차 근무 중인 사회인입니다. 2년 차인 지금도 벌써 이렇게 지치는데 서비스직 자체를 업으로 평생 삼을 수 있을까? 무서워지기 시작했습니다. 이러한 고민이 드는 이유는 저는 친절을 제공하고 있지만, 과연 존중받고 있는가에서 시작합니다.

오늘도 수백 명의 고객들의 닉네임을 부릅니다. 그 과정에서 저 역시 한 사람으로서 존중받는 노동자이고 싶습니다. 퇴근 후 앞치마를 벗으면 온몸에 커피 향과 함께 피로가 녹진하게 배어있습니다. 누군가에게는 힐링의 공간인 이곳이 저에게는 매일 전쟁터입니다. 때때로 극단적인 분노가 치밀어 오를 때도 있지만, 결국 다음 날 아침이면 저는 다시 미소를 지으며 주문대 앞에 있습니다.

제가 바라는 존중은 거창한 보상이나 대단한 대접이 아닙니다. 닉네임을 성적인 무기로 사용하지 않는 상식, 주문할 때 잠시 이어폰을 빼주는 작은 배려, 그리고 카드를 던지지 않고

건네주는 최소한의 매너. 이 사소한 행동들이 모여 비로소 감정의 온도가 나누어지는 것 아닐까 합니다. 키오스크 기계 속 들어가 있는 흐릿한 사람이 아니라, 제가 고객의 닉네임을 부르듯이, 저 또한 '호명되는 사람'이고 싶습니다.

대전의 수많은 서비스직 노동자가 오늘 하루도 무사히 '상처받지 않고' 퇴근할 수 있기를, 그리고 우리가 건네는 커피 한 잔의 온도가 고객의 무례함이 아닌 진심 어린 존중으로 완성되기를 간절히 바라봅니다.



아이들을 사랑하는 마음이 죄가 되지 않기를

김영애

저는 공립유치원 방과 후 과정 전담사입니다.

저는 이 글을 쓰기까지 수십 번을 울었습니다. 그리고 수십 번을 망설였습니다. 제가 겪은 이야기는 아직도 너무 고통스러워 꺼내는 것 자체가 쉽지 않기 때문입니다. 지금 저는 그 교실을 떠올리는 것만으로도 가슴이 떨립니다. 너무 억울해서가 아니라... 너무 무서웠고, 너무 부끄러웠고.

무엇보다도... 아이들의 웃음과 성장 속에서 제 삶의 의미를 찾으며 25년간 아이들과 함께 살아온 시간이 '학대'라는 이름으로 잘못 기억될까 봐 그게 너무 두려웠습니다.

지난해 저는 오전 교육과정은 3학급(3, 4, 5세 반 단일 연령), 오후 방과 후 과정은 2학급(3세 반과 4, 5세 혼합 연령)으로 구성된 공립유치원에서 3월 신학기를 맞이하게 되었습니다.

제가 맡은 반은 4, 5세 통합반으로 혼합 연령 18명! 다양한 국적의 아이들!!! 나이가 다르다 보니 발달 차이도 크고, 본인의 가방도 못 찾고, 옷도 못 입고, 이름을 불러도 눈을 마주치지 않는 아이들도 있었습니다. 더 어려웠던 상황은 생활 습관도 제각각에 언어가 전혀 통하지 않는 다양한 국적의 외국인 아이들이 과반수로 많아서 문화적인 차이도 크고 기본적인 의사소통조차 쉽지 않은 상황이었습니다.

정말... 하루가 전쟁이고, 마라톤이었습니다. 하루에도 몇 번씩 위험한 상황들이 눈앞에서 터졌습니다. 그런데... 저는 지원 인력 하나 없이 그 모든 걸 혼자서 감당하고 있었습니다. 아무리 노력해도 제 손이 모자라고, 제 몸이 버티지 못하고, 제 마음은 점점 무너져갔습니다.

기본 생활 습관이 잘 잡히지 않은 아이들은 하루 종일 뛰고 부딪히고 울고 소리 지르고 싸우고... 매우 복잡하고 난이도가 높은 상황이었고 정말 위험한 순간들이 계속 반복되는 전쟁터가 따로 없는 하루하루였습니다.

그래도 저는 우리 아이들이 조금이라도 더 안전하길 바랐고 조금이라도 더 성장하길 바랐습니다. 18명의 보호자들이 벨을 울릴 때마다 귀가 지도를 하기 위해 문밖으로 나가는 그 짧은 몇 초... 저는 뒤를 돌아보며 떨었습니다. '내가 없는 사이에 또 무슨 일이 생기면 어떡하지...' 그 불안 때문에 가슴이 철렁한 날이 하루에도 수십 번이 반복되었습니다.

안전을 아무리 강조하고 아이들에게서 한시도 눈을 떼지 않고 본다 해도 아이들의 사고는 한순간이었습니다. 그렇게 일주일쯤 지났을 때 한 아이가 놀이하다가 흥분한 상태로 뛰어놀다가 사물함에 부딪혀 턱 주변이 5센치 가량 찢어지는 사고가 있었습니다. 그 순간 저는 죄책감과 두려움 속에서 보호자와 병원, 공제 절차를 감당해야 했습니다.

언어가 통하지 않는 보호자와의 소통은 쉽지 않았고 치료 과정에서 발생한 비용 문제로 보호자는 저에게 강하게 항의했습니다. 심지어 경찰에 신고하겠다는 말까지 들었습니다.

이후 저는 아이들의 안전에 더 조심했고, 더 단호했고, 철저했고 더 책임감 있게 행동했습니다. 그리고 그 이후 저는 관리자와 면담을 하고, 수차례 교육청을 찾아갔습니다.

혼자 감당하기 어려운 구조와 위험 요소가 너무 많기에 지원을 요청했습니다. "제발 도와달라, 대책을 마련해달라, 이런 무책임한 구조를 만들어놓고 방치한 책임자들에게 제발 살려달라고 애원하고 또 애원하고, 울면서까지 계속 매달렸습니다.

하지만 전혀 대책은 주지 않았기에 제 어려움은 그대로였고 저는 계속해서 위험한 환경에서 홀로 아이들을 감당해야 하는 고통 속에서 버티고 또 버텼습니다.

그러던 중 당사자인 저는 알지도 못하는 거짓된 민원과 아동학대신고를 당했습니다.

"간식 흘려서 혼냈다", "상급생의 괴롭힘을 방임했다..." 등 저는 아이들을 교육하는 사람입니다. 가르치는 일, 지키는 일, 바로잡는 일... 힘든 상황 속에서도 어떻게든 나에게로 온 아이들을 지키려고 최선을 다해 안전위생 생활지도를 했고 그 모든 교육 행위가 '학대와 죄'라는 이름으로 바뀌어 제게 돌아왔습니다.

저는 예고된 위험 속에 그냥 방치되어 있었던 것인데 개인이 온전히 모든 책임을 떠안는 구조에 어떤 공식적인 보호도 받을 수 없었습니다. 사실과 다르게 과장된 민원들이 이어졌고 정확한 사실 확인 없이, 보호도 없이, 저는 홀로 경찰서 연락을 받고 불안과 공포 속에서 지냈습니다. '유치원에서 같은 아이들을 돌보는 같은 일을 하는 교사는 교원보호법으로 보호받는데 비정규직이라는 신분이라서 보호받지 못한다'라는 사실이 너무도 고통스러웠습니다.

교실에서 아이들은 저를 “선생님”이라고 부릅니다. 아이들이 울 때 달려가는 사람도 저이고, 다투는 아이들을 말리는 사람도 저이며, 생활 습관을 가르치고 하루를 함께 보내는 사람도 저입니다. 아이들에게 저는 분명 선생님입니다. 하지만 교실 밖으로 나오면 이야기는 달라집니다.

유치원에서는 저를 교사가 아니라 ‘방과후과정 전담사’라고 부릅니다. 학부모에게도 저는 교사가 아닌 전담사입니다. 아이들에게는 선생님이지만, 제도와 관계 속에서는 선생님이 아닌 비정규직 노동자.

그 사이에서 저는 종종 스스로에게 묻게 됩니다. “나는 도대체 어떤 사람일까.” 아이들에게는 선생님이었지만 그 상황 속에서 저는 보호받는 존재가 아니었습니다.

저는 어떤 보호 장치도 없이 민원과 신고를 홀로 감당해야 했습니다.

민원 하나에, 불만 한 줄에, 오해 한마디에 수십 년 쌓아온 경력과 아이들을 위해 바쳤던 마음이 한순간에 ‘아동학대 가해자’로 몰리고 우리의 존엄, 우리의 안전은 한순간에 짓밟히고 있는데… 유치원 관리자도 교육청 책임자들 누구도 “괜찮다”라고 말해주지 않는 공포… 이 비정상적인 구조! 아이들의 삶과 성장을 책임지고 있지만 정작 우리는 보호받지 못하는 비정규직 노동자였습니다.

그 사건 이후 제 삶은 많이 달라졌습니다.

아이들과 학부모를 떠올리면 가슴이 두근거리고 밤에 잠을 이루지 못하는 날이 많아졌습니다. 무기력감이 찾아와 일상생활조차 힘들어졌고 결국 저는 정신과 치료를 받으며 하루하루를 버티고 있습니다. 아이들을 사랑하는 마음으로 시작했던 일이 어느 순간 두려움의 기억으로 남게 될 줄은 상상도 하지 못했고, 결국 그 고통 끝에는 죽고 싶다는 마음이 들었습니다. 하지만 그 순간 같은 일을 하는 나의 동료, 유치원 방과후과정 전담사들이 나의 손을 붙잡아 주었습니다.

내 이야기를 듣다가 말없이 함께 울어준 동료들, 내가 울 때 같이 울어주던 그 모습이 지금도 잊혀지지 않습니다. 또 경제적으로 어려웠던 저에게 “만약 검찰로 송치되면… 변호사비도 우리가 같이 책임질게요.”라고 말해주었던 동료들. 그 말을 듣는 순간 나는 참았던 눈물이 다시 터졌습니다.

어떤 동료는 “선생님 혼자 두지 않을게요.” 그 말 한마디를 하고 밤늦게까지 법률 지원을 찾아봐 주었습니다. 또 어떤 동료는 조사를 받으러 가는 날 아무 말 없이 나와 함께 그 길을 걸어 주었습니다. 그날 경찰서로 가는 길에서 다리는 떨리고 심장은 내려앉았지만, 옆에

누군가가 서 있다는 사실 하나로 나는 겨우 그 문을 들어갈 수 있었습니다. 한 동료는 축성 받은 묵주 팔찌를 건네주며 “선생님을 위해 기도할게요.” 그 작은 팔찌가 그날의 나에게는 세상에서 가장 큰 보호막처럼 느껴졌습니다.

내 인생에서 누군가가 그렇게까지 나를 지켜주겠다고 말해준 적이 있었을까요. 그리고 같은 유치원에서 함께 일했던 동료는 내 눈을 바라보며 말했습니다. “선생님은 그럴 사람 아니잖아요. 애들을 얼마나 예뻐하는데… 다 알아요.” 그 말은 변명보다 강했고 어떤 판결보다도 깊었습니다.

그날 나는 깨달았습니다. 사람은 절망 때문에 죽는 것이 아니라 혼자라고 느낄 때 죽고 싶어지는 것이라는 걸… 나는 혼자가 아니었습니다. 함께 울어준 사람, 손을 잡아준 사람, 기도해 준 사람, 믿어 준 사람. 그 사람들이 무너져 내리던 나를 붙잡아 다시 살게 했습니다. 그래서 나는 오늘도 생각합니다. 그날 나를 살린 것은 법도 아니었고, 제도도 아니었습니다. 사람이었습니다. 동료였습니다.

나는 그 사람들 덕분에 오늘도 살아가고 있습니다. 그래서 저는 이 이야기를 숨기지 않고 가장 아픈 부분을 꺼내어 이야기하려 합니다. 저와 같은 일을 겪고 있는 동료들과 많은 감정 노동자들이 있기 때문입니다. 현장에서 아이들을 돌보고 사람을 상대하는 일은 늘 감정을 다루는 일입니다. 때로는 억울함을 참아야 하고 때로는 상처를 삼켜야 합니다.

그러나 감정을 참고 견디는 일이 당연한 것으로 여겨져서는 안 된다고 생각합니다. 누군가의 돌봄과 교육을 책임지는 사람이라면 그 사람의 마음도 함께 보호받아야 합니다.

아이들을 사랑하는 마음이 죄가 되는 교실이 아니라, 그 마음이 존중받는 교실이 되기를 바랍니다. 그리고 이 글을 읽는 누군가가 자신의 마음을 조금 덜 외롭게 느낄 수 있기를 바랍니다. 아이들에게는 선생님이지만 제도 속에서는 보호받지 못하는 사람. 그 모순 속에서 상처받는 사람들이 더 이상 생기지 않기를 바랍니다. 아이들을 사랑하는 마음이 죄가 되는 교실이 아니라 그 마음이 존중받고 보호받는 교실이 되기를 바랍니다.

비정규직이라는 이유로 차별받고 무시당하고, 보호받지 못하고, 혼자 감당하는 현실과 언제나 잠재적 범죄자처럼 의심받을 수 있는 구조 속에서 헤어 나와야 합니다.

저는 이제 지천명을 코앞에 두고 있고 고3인 아들이 있는데 엄마가 선생님이어서 우리 아들은 저를 자랑스러워하기도 합니다. 저는 엄마를 자랑스러워하는 아들에게 교육의 현장에서 아이들에게 기본생활습관을 지도하는 일조차, “혹시 또 민원이 들어올까 봐” 숨죽이고 눈치 보며 살아가는 교육자 엄마가 되고 싶지 않습니다.

“우리도 보호받아야 합니다. 우리도 사람입니다. 우리는 더 이상 잠재적 범죄자가 아닙니다.”

부디, 오늘의 이 이야기가 작은 목소리가 되어 누군가를 지키는 작은 시작이 되기를 진심으로 바랍니다. 아이들을 사랑하는 마음이 죄가 되는 사회가 아니라, 그 마음이 존중받는 교육 현장이 되기를 바랍니다.



창구 너머의 온도, 번호표 뒤에 숨겨진 우리의 진심

김예중

오전 8시, 병원의 문이 열림과 동시에 검진센터는 거대한 기계처럼 정교하게 돌아가기 시작한다. 행정 직원인 나의 하루는 접수창구 앞, 실 새 없이 울리는 번호표 소리와 함께 시작된다. 건강검진을 위해 이른 아침부터 금식하며 달려온 수검자들, 그리고 그들의 건강 상태를 가장 먼저 확인해 주어야 하는 병원의 긴장감이 교차하는 곳. 나는 그곳에서 병원과 환자가 처음 만나는 ‘얼굴’ 역할을 하고 있다.

창구 너머로 마주하는 수많은 눈동자에는 저마다의 사연이 담겨 있다. 검진 관련 서류를 발급받고 누군가는 바쁜 출근 시간 전 서둘러 검사를 받으러 온다. 나의 역할은 단순히 서류를 접수하는 것이 아니라, 그들의 불안함과 조급함을 미소로 다독이며 원활한 검사를 돕는 일이다. 하지만 가끔은 그 미소 뒤로 삼켜야 하는 감정의 무게가 너무 무거워 발걸음이 떼어지지 않을 때가 있다.

그날도 평소와 다름없는 분주한 오전이었다.

검진센터는 이미 인산인해를 이루었고, 번호표 기계는 실 틈 없이 비명을 지르고 있었다. 모두가 정신없던 그때, 한 남성 고객이 내 창구 앞에 섰다. 그의 얼굴은 이미 붉게 달아올라 있었고, 손에 쥔 번호표는 잔뜩 구겨져 있었다.

“아니, 내가 30분 넘게 기다렸는데 저쪽에서 여기가 아니라고 하잖아! 사람 장난하는 것도 아니고!”

상황을 파악해 보니 고객은 다른 창구의 번호표를 잘못 뽑고 한참 동안 기다린 모양이었다. 안내 직원의 설명에 따라 내 창구로 다시 오게 되었지만, 이미 우리 쪽 대기

순번도 한참 밀려 있는 상황이었다. 원칙대로라면 다시 번호표를 뽑고 순서를 기다려야 했지만, 고객은 막무가내였다.

“내가 왜 또 기다려야 해? 얼마나 더 기다리라는 거야? 당신들이 안내를 똑바로 안 한 거 아냐!”

고함에 주변의 시선이 집중되었고, 나는 당혹감을 감추며 차분하게 설명하려 노력하였다. “선생님, 정말 오래 기다리셔서 화가 나셨을 텐데 정말 죄송합니다. 하지만 지금 대기 중인 다른 분들도 계셔서요....” 나의 말이 끝나기도 전에 그는 의자를 발로 쿡 차며 소리를 질렀다. 수많은 고객을 만나며 단단해졌다고 생각했지만, 그 순간만큼은 가슴이 철렁 내려앉았다. 물리적인 폭력은 아니었을지 몰라도, 그가 쏟아낸 분노는 날카로운 칼날이 되어 내 가슴에 박혔다.

결국 나는 뒤에 계신 다른 대기자분들께 정중히 양해를 구했다. “죄송합니다, 이분께서 너무 오래 기다리셔서 먼저 처리를 도와드려도 괜찮을까요?” 다행히 주변 대기자분들이 배려해 주셔서 바로 접수를 진행할 수 있었다. 그가 검사를 받기 위해 위층으로 올라간 뒤에도 내 손은 미세하게 떨리고 있었다. 머릿속으로는 끊임없이 나를 다독였다. ‘그래, 아침부터 굶고 병원에 오셨으니 얼마나 예민하시겠어. 번호표까지 잘못 뽑고 오래 기다렸으니, 나라도 화가 났을 거야.’

처지를 바꿔서 생각해 보면 그의 분노가 아주 이해되지 않는 것은 아니었다. 하지만 마음 한구석에서 밀려오는 서러움은 어쩔 수 없었다. 이해하는 마음이 나의 상처까지 즉각 치료해 주지는 못했다. 의자를 걸어차던 그 순간의 위협적인 공기는 한동안 내 주변을 맴돌며 나를 위축시켰다.

그렇게 폭풍 같은 오전 접수가 끝나갈 무렵이었다. 마음 한구석에 남은 서러움을 억지로 누르며 다음 번호표를 호출했다. 이번에 내 창구 앞에 선 분은 인자한 인상의 중년 여성분이었다. 서류를 건네받으며 안내를 시작하려는 찰나, 그분이 내 눈을 가만히 맞추며 조용히 말씀하셨다.

“선생님, 아까 보니까 정말 힘드실 것 같아요.... 그런데도 끝까지 웃으면서 친절하게 응해주셔서 정말 고마워요. 덕분에 저도 기분 좋게 검진받고 가네요.”

예상치 못한 따뜻한 한마디에 순간 목이 메어왔다. 아까의 날카로운 소리에 베였던 마음의 상처가 그 부드러운 음성 한마디에 씻겨 내려가는 기분이었다. 누군가 나의 노력을 알아주고, 나의 인내가 그들의 검진 길을 기분 좋게 만들어주었다는 사실이 내게는 무엇보다 큰 위로가 되었다.

“아니에요, 말씀만으로도 정말 감사합니다. 검사 잘 받으세요!”

평소보다 조금 더 진심이 담긴 인사를 건네며 나는 깨달았다. 내가 창구에서 건네는 미소와 친절은 일방적인 노동이 아니라, 누군가에게는 병원이라는 낯선 공간에서 만나는 첫 번째 안도감이라는 것을 말이다. 그분이 남기고 간 따뜻한 온기는 오후 내내 내 곁을 지켜주었고, 떨리던 손끝에도 다시 힘이 들어갔다.

퇴근길에 나를 먼저 다독인다. ‘오늘 정말 고생했다. 내일은 오늘보다 훨씬 나을 거야.’ 그렇게 스스로에게 주문을 걸어 감정의 먼지를 털어낸다. 퇴근 후 소중한 사람들과 식탁에 둘러앉아 따뜻한 밥을 먹고, 소소한 이야기를 나누며 함께 웃다 보면 낮 동안 소란스러웠던 마음이 비로소 평온을 되찾는다.

병원의 행정직으로 일하기 전, 나 역시 한 명의 평범한 고객이자 환자였다. 그때의 나는 접수창구의 직원들을 보며 남몰래 속으로 생각하곤 했다. ‘왜 저렇게 기계적으로 대답할까? 조금 더 상냥하게 말해줄 순 없을까?’ 무표정한 얼굴로 서류를 넘기는 그들의 모습이 때로는 차갑게 느껴지기도 했다.

하지만 직접 이 자리에 서보니 알게 되었다. 매일 아침 수십 명, 많을 때는 수백 명의 사람을 마주하며 매 순간 일정한 온도의 친절을 유지하는 것이 얼마나 고귀하고도 어려운 일인지를 말이다.

쏟아지는 질문과 요구 사항들, 그리고 예고 없이 마주하는 날카로운 감정들 속에서 자신을 지키기 위해 그들이 선택했던 것은 ‘차가움’이 아니라 일종의 ‘방어’였음을, 이제야 비로소 온몸으로 깨닫고 있다.

우리의 직업은 AI(인공지능)로 대체될 수 없는 영역이라는 이야기를 들은 적이 있다. 기계는 서류를 처리할 순 있어도, 상대의 불안한 눈빛을 읽고 따뜻한 위로를 건넬 수는 없기 때문이다. 나부터 먼저 눈을 맞추고, 인사를 건네며, 상대방의 불편함을 헤아린다면 날 서 있던 누군가의 마음도 조금은 부드러워지지 않을까?

결국 '존중'받지 못한다는 느낌이 우리를 날카롭게 만든다. 감정노동은 결코 한쪽의 일방적인 희생으로 지속될 수 없다. 서비스 제공자와 수혜자가 서로를 '기능'이 아닌 '사람'으로 대할 때, 비로소 진정한 존중의 문화가 자리 잡을 것이다.

모두가 서로의 감정 무게를 헤아릴 줄 아는 따뜻한 공동체가 되길 소망한다.

오늘 밤도 나는 스스로를 응원하며 잠자리에 든다. 내일 아침, 창구 너머로 마주할 누군가에게 상처 입지 않은 진심 어린 미소를 건네기 위해.



옷을 팝니다. 당신의 웃음을 기다립니다

김재은

이보다 더 행복할 수 있을까, 온 가족이 모여 임신을 축하해 주었다. 세상을 다 가진 마음으로 출근한 날이었다.

고객이 던진 옷이 내 얼굴에 닿고 아래로 미끄러졌다. 매장 바닥에 널브러진 옷을 보는 순간, 할 말을 잃었다. 생각했던 사이즈와 다르다며 찾아온 고객은, 내가 설명을 꺼내기도 전에 목소리를 높였고 끝내 들고 있던 옷을 내 쪽으로 집어 던졌다. 정성껏 검수하고 정리해서 판매했던 상품은 순식간에 불만과 모욕의 도구가 되었다. 그러나 입에서 나오는 말은 하나뿐이다.

“죄송합니다. 다시 한번 확인해 드리겠습니다.”

허리를 굽혀 옷을 주우며 생각했다. 내가 파는 것은 옷이 아니라 웃음이었고, 자존심이라고.

옷 가게를 시작했을 때, 내가 좋아했던 것은 매출이나 예쁜 옷들보다도, 판매한 옷을 들고 나가는 손님의 웃음이었다. 마음에 드는 원단을 고르고, 핏을 비교하고, 사진을 찍고, 홍보 문구를 다듬는 동안 떠올리는 것은 옷을 받아 든 사람이 지을 표정이었으니까. 거울 앞에서 한 번 옷어 보는 순간부터, 이 옷을 입고 나가는 순간의 설렘까지 함께 전하고 싶었다. 그러니 상품 설명도 진지하게 고민해야 했고, 문의 하나에도 최대한 친절을 담았다. 옷을 판다는 것은, 입을 사람의 기분까지 물들이는 일이라고 믿었기 때문이다.

어릴 적, 우리 집에는 재봉틀 돌아가는 소리가 끊이지 않았다. 엄마가 그 앞에 앉아 있는 시간이 길어질수록 집안의 생계도 더 이어질 수 있었다. 분명 힘들었을 텐데도, 나를

바라보는 엄마는 늘 웃음 짓고 있었다. 그 미소가 당연한 줄 알았지만, 나 또한 어른이 되고서야 고단한 하루 끝에 간신히 남겨둔 마음이었다는 사실을 알게 되었다. 어쩌면 내가 웃을 팔며 누군가의 하루를 조금이라도 환하게 만들고 싶었던 마음도 엄마로부터 비롯되었을지도 모른다. 건네는 웃 한 벌이 그날의 표정을 바꿔놓을 수 있다는 믿음 역시, 엄마의 재봉틀 소리가 가르쳐준 사실이었으니까.

하지만 옷 가게를 운영할수록 내가 내놓은 것은 상품만으로는 부족했다. 온라인 쇼핑몰 상세 페이지에 적힌 내용을 읽지도 않고 화부터 내는 고객부터, 택배사의 지연까지 모두 내 책임인 것처럼 몰아붙이는 고객까지. 교환과 반품이 뜻대로 되지 않는다는 이유로 무책임한 운영이라는 말을 들어야만 했다. 그나마 매장에서 직접 마주하는 손님들은 정중한 편이었다.

온라인 판매의 경우에 사람들은 화면과 수화기 뒤에 사람이 있다는 사실을 너무나 쉽게 잊어버리곤 한다. 화면 너머 판매자는 언제나 친절해야만 하고, 항상 응답해야 하며, 불편한 감정을 받아내는 의무라도 있는 것처럼 여겨진다.

특히 매장 문을 닫고 온라인 쇼핑 문의를 처리할 때면, 내 업무는 끝을 알 수가 없다. 밥을 먹는 중에도, 잠들기 직전에도, 가족과 시간을 보내는 순간에도 전화와 메시지는 불쑥 끼어든다. 쉬는 날에도 핸드폰은 늘 손에 쥐고 있어야만 했고, 벨 소리만 울려도 가슴이 먼저 철렁 내려앉았다. 옷을 파는 사람에게는 시간과 평온도 없어야만 하는 걸까. 친절하게 응대하는 것과 사적인 시간까지 내어주는 것은 전혀 다른 일인데, 경계는 너무나도 쉽게 무너졌다.

가장 힘든 것은 고객의 불만을 듣고 해결하는 것보다, 내 감정을 접어두어야 하는 일이다. 속으로는 억울하고 지쳐도, 답장은 늘 친절하고 차분하게 해야 한다. 전화를 받으면 목소리부터 죄송해야 하고, 잘못이 없어도 사과해야 상황이 더 커지지 않았다. 옷을 판매하며 가장 빨리 닳아 없어지는 것은, 원단이나 포장재가 아니라 내 감정일지도 모르겠다.

고객의 문의를 처리하느라 하루를 보내고 난 날, 그제야 임신 정기검진 날짜가 오늘이었다는 사실을 깨달았다. 너무 어이가 없어 헛웃음을 짓다가 눈물이 흐르기 시작했다. 좋아서 시작한 일이었고, 여전히 좋아서 계속하는 일인데 돌봐야 할 몸의 일정도 자꾸 뒤로 밀리고 있었다.

“집에서는 웃지를 않네. 나중에는 가족한테 지어 줄 웃음도 없어지는 거 아냐?”

남편의 한마디. 힘들어 보이는 내게 농담 삼아 한 말이었겠지만, 듣는 순간 정곡을 찔린 듯한 기분이었다. 매장이나 문의 전화 앞에서는 늘 짓던 미소가, 집에서는 나오지 않았다. 솔직히, 나를 위해 웃어 본 지가 언제지 기억도 나지 않았다.

처음으로, 내가 좋아하는 일을 하기 위해서, 친절하기만 해서는 안 된다는 생각이 들었다. 응대할 수 있는 시간과 그렇지 않은 시간을 나눠야만 했다. 바로 답하지 않아도 되는 말 앞에서는 멈추는 법을 배워야 했다. 나를 위해서도, 뱃속 아기를 위해서도, 고객을 웃는 얼굴로 다시 맞이하기 위해서도 분명한 경계를 세워야만 했다.

일과 일상의 분리가 이루어지기 시작하자, 눈에 보이는 것들이 있었다. 배송 지연 안내를 받은 고객이 확인했다며, 늦은 시간까지 고생하신다는 짧은 답장을 보냈다. 특별하지도 않은 짧은 문장을 읽는 순간, 누군가는 나를 상품이 아니라 사람으로 보고 있다는 느낌이 들었다. 판매자 또한 피로를 느끼고 상처를 받으며 하루를 살아내는 사람이라는 사실을 알아주는 문장이었다. 무례한 항의 여러 번보다, 단순한 이해 한 번이 더 오래 남기도 했다.

옷을 판다는 것은 오히려 너무 평범해서, 감정노동이라는 이름조차 얻기 힘들다. 그래서 나 또한 쉽게 지나쳤다. 특별한 일이 아니라는 이유로 하소연할 수도, 쉽게 위로받을 수 없는 날들도 있었다. 그렇기에 더 늦기 전에 내가 먼저 나를 존중하고, 감정을 보듬는 법을 배워야 했다. 타인의 기분을 맞추는 일보다 먼저, 내 감정이 함부로 닳아 없어지지 않게 지켜야 했다. 그래야만 다시 웃는 얼굴로 고객을 맞이할 수 있으니까.

나는 아직도 옷을 고르고, 사진을 올리고, 문의에 답한다. 처음 옷을 판매하기 시작할 때 품었던 마음을 잃고 싶지 않기 때문이다. 가끔 내가 팔았던 옷을 입고 찾아오는 고객이 있다. 거울 앞에 한 번 더 서서 옷매무새를 만져 보다가 웃는다. 입고 나가면 기분이 좋았던가, 데이트 때 입었더니 반응이 좋았었던가, 그냥 마음에 들어 즐겨 입는다면가 등의 말을 들으면, 내가 왜 옷을 팔기 시작했고 왜 아직도 놓지 못하는지에 대한 이유가 새롭게 만들어진다. 어릴 적 엄마가 재봉틀 앞에서 고된 하루를 보내고도 내게 웃는 얼굴을 먼저 보여주었듯, 나 역시 웃 한 벌로 누군가의 하루에 작은 웃음을 보태고 싶다.

처음에는 웃음을 건네고 싶어 옷을 판매했다. 그러나 이제는 웃음이 누군가의 손에서 함부로 구겨지지 않도록, 옷을 파는 사람의 자존심 또한 함께 지켜야 한다. 내가 기다리는 것은 다음 주문만이 아니다. 내가 건넨 옷을 입고 다시 웃으며 찾아오는 사람들, 그리고 그 행복을 건네는 사람들의 마음 또한 함부로 바닥에 내던져지지 않는 세상이다.



감정노동, 누군가에게 마음을 떼어주는 일

(초등학교 사회복지사의 마음일기)

김지민

“오늘도 아이들을 만납니다.”

감정노동자라는 표현을 알기 전까지 나는 사회복지사, 그중에서도 특히 아동·청소년을 만나는 일을 ‘마음을 떼어주는 일’이라고 생각했다. 물론 난 그런 사실이 좋았다. 떼어내서 건넨 내 마음 한 조각이 아이들의 웃음, 미소가 되어 돌아올 때의 그 보람. 내가 조금 더 발뺌 팔아서 아이들의 상상을 현실로 만들어 줄 때 그 어른으로서의 뿌듯함. 아픈데도 아픈 줄 모르는 아이들을 보고 대신 아파하며 밝은 곳으로 한 발짝 데려오는 일들. 모두 행복한 일들이었기에 지금도 초등학교에서 사회복지사(교육복지사)로 근무하고 있다.

하지만 그 과정 중에서 떼어주던 마음을 여러 조각으로 나누어 때론 숨기고, 삼켜내고, 멀리 보내야 하는 순간들이 있었다.

“참아야 했던 슬픔.”

어제처럼 비가 오는 날, 퇴근길에 처마 밑에서 비를 피하고 있는 아이가 있었다. 그 아이는 우산을 들고 올 누군가가 아닌, 비가 그치길 기다리고 있었다. 아무도 오지 않는다는 것을 알고 있는 그 쓸쓸한 표정과, 오래 기다려 지친 표정이 내 마음을 아프게 했다. 내가 안타까워하는 것도 혹여 상처가 될까 봐 ‘그럴 수도 있으니 괜찮다’라며 다른 학교생활과 취미 등의 이야기를 나누며 내 우산을 씌워 바라다주었다.

집으로 들어가는 아이의 얼굴이 한껏 밝아진 것을 보며 내 우산이, 내 목소리가 빗줄기보다 커서 다행이라고 생각했다. 나도 집에 돌아오니 빗줄기는 잦아들었지만 계속 그 아이가 생각났다. 음습한 이 날씨에 집에서 혼자 엄마를 기다릴 아이의 모습을 생각하니 마음이 쓰였다. 평소 공감을 잘하고, 누군가를 아끼는 마음이 너무 심해서 나는 이렇게 자주

슬픔을 참아내야 했다.

“삼켜야 했던 분노.”

요즘엔 잊을만하면 아동학대나 방임으로 신고해야 할 만큼 가정에서 잘 양육되지 못한 아이들이 많았고, 아무리 신고자의 비밀이 지켜진다 해도 보호자들이 학교나 나를 적으로 돌리게 되는 결과가 많았다. 그 후폭풍이야 충분히 감당할 수 있었지만 내가 견디기 힘든 것은 따로 있었다. 그런 가정에서 올바르게 양육 방식이 아이의 삶에선 너무나 치명적이지만, 사회적으로 이슈가 되진 않을 정도였으니 신고했어도 처벌은 가벼웠고, 결국 그 아이들은 집에 더욱 갇혀서 비밀을 지키는 훈련을 받게 되었다.

“저 맞은 거 함부로 이야기했다고 저 빼고 맛있는 거 먹으러 간대요...” 그 아이의 표정에서 슬픔, 비참함, 그리고 신고한 나에 대한 원망도 언뜻 보였다. 아이에게 있어서는 안 될 일이 일어나고 있다는 사실에 화를 삼키며 너는 행복해질 권리가 있고 아무도 널 아프게 할 수 없다고 몇 번이고 말해주었다.

“무너지는 허무함.”

허탈함에 몸서리칠 때도, 나는 다시 다른 일을 해야 했다. 회복되지 않은 그 상처는 내 소진을 더 깊게 만들었다. 부모님의 이혼 이후 학교 적응과 다양한 문제가 발생한 아이를 위해 학교 안, 학교 밖 자원을 총동원하여 특별히 신경 썼는데 방학 중 갑자기 말도 없이 전학을 가버린 일이 있었다. 그것도 부모 둘 다 양육을 포기해 결국 할머니가 사는 지역으로 이사 가게 되었다는 것을 알게 되었을 땐 일이 손에 잡히지 않았다.

“받을 건 다 받고 허무하게 그냥 가버렸네.”라는 다른 교사의 말에 크게 반박할 수도 없었다. 그렇게 아이가 전학 가버리면, 나는 아무것도 할 수가 없었다.

그저 내가, 우리가 정성껏 심어둔 씨앗이 언젠가 싹 틔우기를 바랄 수밖에 없었고, 나는 다시 웃는 얼굴로 다른 아이들을 맞이해야 했다.

“숨겨야 했던 애정.”

애정이 너무 과해서 곤란한 순간도 있었다. 나는 20대 중반부터 아이들을 만나는 일을 해왔고 젊은 비혼 남성이 아이들에게 애정을 쏟는 것을 수상하게 보는 사람도 많았다. 당장 면접에서부터 불리하게 적용되는 일들도 있었고 “사실 결혼을 한번 했던 것 아니냐”, “성(性)적 취향이 이상한 것 아니냐”라는 인격적인 모독을 당한 적도 있었다. “사실은 그 아이가 아닌, 엄마를 좋아하기 때문에 잘 보이기 위해서 그렇게까지 정성을 들인 것

아니냐”라며 부부 싸움이 난 적도 있었다.

물론 이런 오해들은 시간이 지나면 결국 풀리기 마련이었고 결국엔 인정과 사과를 받았지만, 저런 사건들로 애정을 너무 표현하면 안 된다는 것을 깨달았다.

너무나 아끼고 사랑한다고, 티 내고 싶은 마음도 꿀꺽 삼키며 그 마음을 명치 언저리쯤에 품고 원동력으로 삼고 일했다.

“나는 감정노동이 좋다.”

이렇게 감정을 참아내야만 하니 ‘감정노동’이라는 단어 자체가 부정적으로 보일 수 있는 것 같다. 하지만 난 감정노동이 좋다. 일단 앞서 이야기했듯이 마음을 떼어주는 일은 너무 매력적이다. 사람이, 사람을 위해, 사람과 함께 일하는데 감정이란 것이 얼마나 중요한가?

슬픔을 나누어 반으로 만들고, 기쁨을 나누어 배로 만드는 일은 너무나도 매력적이다. 대상에 대한 애정과 그 사람을 아끼는 만큼 대신 화를 내거나 함께 슬퍼할 수 있고 이런 과정들을 나누다 보면 나도, 상대도 더 나은 사람으로 함께 성장해 갈 수 있다.

“오늘도 아이들을 만납니다.”

나는 여전히 마음을 떼어주는 일을 하고 있다. 내 모든 마음이 온전히 전해지게 하려고 발버둥 치던 2007년도의 신입 사회복지사의 모습은 뒤로하고, 지금은 마음이 누군가에게 닿으려면, 얼마나 많은 감정을 숨기고, 삼키며 견뎌야 하는지 안다. 너무 많은 감정 소비로 내 마음을 어지럽히지 않고, 온전하고 따뜻한 상태로 품고 지내고 싶다.

내가 아이들에게 줄 수 있는 최고의 서비스는 결국 ‘마음’이니까, 오늘도 나는 내 마음을 지키며 그것을 조금씩 떼어 건넨다.



감정의 곁에서, 다시 일어서다.

남효진

보육교사로 살아가며 저는 늘 누군가의 감정을 먼저 살피는 사람이었습니다.

아이의 작은 표정 변화에도 이유를 헤아리며 눈빛 하나, 손짓의 변화까지 놓치지 않고 마음을 읽으려 애썼습니다. 울음을 터뜨리는 아이를 조심스레 안아주기도 하고, 서운함을 말로 표현하지 못하는 아이의 마음을 대신 풀어주었고, 학부모의 말 한마디 속에 담긴 마음을 읽으려 노력했습니다. 그렇게 저는 ‘감정을 돌보는 사람’으로 살아왔습니다. 하지만 정작 저의 감정은 언제나 뒤로 미뤄둔 채, 숨을 고르는 방법조차 잊고 시간의 궤적 속을 걸어온 것 같습니다.

그런 저의 일상을 단번에 무너뜨린 사건이 있었습니다. 아버지의 죽음이었습니다.

편찮으시다는 소식에 월요일, 소고기를 사다 드렸고 “잘 먹겠다”라는 말을 들은 것이 마지막 목소리였습니다. 이틀 뒤 수요일, 준비할 틈도, 마음을 정리할 시간도 없이 아버지의 임종 소식을 듣게 되었습니다.

너무도 갑작스러웠습니다. 아무 일도 없던 평범한 하루가 애곡과 비탄으로 교직되어 저의 마음을 움아맸습니다. 장례를 치르는 동안 저는 몇 번이나 쓰러졌다가 겨우 일어났고, 믿기지 않는 현실 앞에서 마음은 끝없이 가라앉고 있었습니다. 아버지가 사라진 자리 앞에서, 저는 무너진 마음으로 깊은 슬픔의 늪을 헤매고 헤매었습니다.

이토록 생생한 고통을 안은 채, 저는 다시 일상으로 돌아가야 했습니다. 웃어야만 하는 그 자리로…. 출근 전날 밤, 저는 좀처럼 잠들지 못했습니다.

‘아이들 앞에서 나는 괜찮을 수 있을까.’

‘이 마음으로 아이들을 만날 수 있을까.’

‘부모님들께 어떻게 미소를 지을 수 있을까.’

생각은 꼬리에 꼬리를 물고 이어졌습니다. 교사로서의 저는 아이들을 마땅히 품어주어야 하는 사람이지만, 그날의 저는 누군가에게 기대지 않으면 금방이라도 무너질 것 같은 미약한 사람일 뿐이었습니다.

다음 날 아침, 어린이집으로 향하는 발걸음은 유난히 무거웠습니다. 아침 공기 속 바람은 차가웠고, 매일 지나던 길의 모든 것이 낯설게 느껴졌습니다. 어린이집 문 앞에서 한참을 멈춰 서 있었습니다. 문을 열면 다시 ‘괜찮은 선생님’이 되어야만 했습니다. 저는 마음속으로 수차례 되뇌었습니다.

‘울면 안 돼. 괜찮아야 해. 괜찮아야 해.’

교실 안으로 들어서자, 아이들은 변함없이 활짝 웃으며 달려왔습니다. 아이들의 작은 손이 제 손을 잡고, 얼굴 가까이에서 반짝이는 눈빛으로 저를 바라보았습니다. 그 순간 저는 아무런 말도 할 수 없었습니다. 그저 미소를 지어 보이며 아이들을 바라볼 뿐이었습니다.

그날따라 ‘감정도동’이라는 말이 제 몸 구석구석에 무겁게 내려앉는 듯했습니다. 일과를 보내며 저는 여러 번 울음을 삼켜야 했습니다. 아이들과 눈을 맞추며 웃어주다가도 마음 한편은 자꾸만 젖어 들었습니다. 간식을 나눠주고, 작은 손을 잡아주다가도 자꾸만 아버지의 얼굴이 떠올랐습니다. 그럴 때마다 고개를 돌려 숨을 가다듬었습니다. 아이들에게만큼은 평소와 같은 하루를 지켜주고 싶기 때문이었습니다.

그렇게 슬픔 속에 있는 저 자신과, 아이들 앞에서 웃어야 하는 저 사이에서 저는 위태롭게 서 있었습니다.

어렵게 하루를 버텨내고 있을 때였습니다. 한 아이가 제 곁으로 다가와 아무 말 없이 저를 꼭 안아주었습니다.

“선생님, 사랑해요.”

그 한마디가 가슴 깊이 스며들어 저는 끝내 눈물을 삼키지 못했습니다.

또 다른 아이는 그림을 그려 제게 건넸습니다.

“선생님, 선물이에요.”

서툴게 접힌 종이였지만, 그 안에는 아이의 진심이 고스란히 담겨 있었습니다.

저는 그 그림을 한참 동안 바라보았습니다. 아이들은 말하지 않아도 이미 제 마음을 읽어내고 있었습니다. 그리고 자신들만의 방식으로 저를 안아주고 있었습니다.

동료 교사들의 배려도 저를 조용히 지켜주었습니다. 말을 많이 건네지 않아도, 그저 곁에 있어 주는 것만으로 충분했습니다. 제가 힘들어 보일 때면 다가와 일을 나누어 주고, “오늘은 조금 쉬어도 괜찮아요.”라는 말로 저를 다독여 주었습니다.

함께 식사하며 건네준 “힘들면 언제든 이야기해요.”라는 따스한 한마디는 마치 담요처럼 제 마음을 포근하게 감싸안아 주었습니다.

얼마 뒤, 한 학부모님께서 메시지를 보내주시기도 했습니다.

“선생님, 늘 아이들을 위해 애써주셔서 감사합니다. 이번에는 선생님이 조금 기대셔도 괜찮아요.”

그 문장을 읽는 순간, 오래도록 굳어 있던 제 마음의 긴장과 경계가 느슨해지기 시작했습니다. 늘 ‘흠 없는 그릇’처럼 서 있어야 했던 저는, 이제는 누군가의 신뢰 안에서 잠시 기대도 되는 존재임을 알게 되었습니다.

메시지 속에 깃든 사랑은 마치 긴 밤을 지나 스며드는 새벽빛처럼 제 마음에 번져, 저를 아픔으로부터 회복의 자리로 이끌어 주었습니다.

아이들의 작은 손길과 동료의 말 없는 배려, 학부모님의 따뜻한 말 한마디가 마음의 기둥이 무너져 버린 저를 다시 세워주기 시작했습니다. 그렇게 시간을 지나며 저는 조금씩 다시 숨을 쉬기 시작했습니다.

그제야 저는 알게 되었습니다. 감정도동자는 감정을 ‘참아내는 사람’이 아니라, 서로의 감정을 ‘건네고 받아주며 살아가는 사람’이라는 것어요. 저는 아이들의 감정을 돌보는 사람이었지만, 그 시간 속에서 저 역시 누군가에게 따뜻한 돌봄을 받고 있었습니다.

어쩌면 저는 삶을 너무 평면적인 시각으로만 바라보고 있었는지도 모릅니다. 그러나 사랑이라는 계단 위로 한 걸음 올라선 뒤에야, 저를 둘러싸고 있던 따뜻한 감정들이 줄곧 저를 지탱해 주고 있었음을 비로소 깨닫게 되었습니다.

그 이후로 저는 조금 달라졌습니다. 하루라는 그릇에 좀 더 실천적인 사랑을 담게 되었습니다. 아이의 작은 손짓 하나에도 더 오래 머물게 되었고, 누군가의 짧은 말

한마디에도 더 깊이 귀 기울이며 반응하게 되었습니다.

감정노동은 보이지 않지만 분명 존재하는 노동입니다. 그래서 우리는 서로의 마음을 더욱 조심스럽게 바라보아야 합니다.

“괜찮으세요?”라는 짧은 한마디와 “힘들었죠.”라는 공감은 분명 누군가에게 다시 일어서는 힘이 되어 줄 것입니다.

하늘이 기운 듯 내리는 비처럼 눈물이 쏟아지던 시간 속에서, 우산이 되어 주신 여러 사람들 덕분에 저는 슬픔에 젖지 않고 온기를 간직할 수 있었습니다. 이제 저는 그 따뜻함을 아이들과 동료, 학부모님들, 그리고 오늘도 감정을 애써 눌러 담으며 살아가고 계신 모든 감정노동자분들께 다시 건네고 싶습니다.

아픔의 시간 속에서 제 안 깊이 가라앉아 있던 마음의 온기를 다시 밝혀 준 온정 어린 말들이, 또 다른 누군가의 마음에도 살포시 다가가기를 바랍니다. 그리하여 다시 일어설 수 있는 작은 힘이 되기를 바라며, 사랑과 포용을 담아 이 글을 여러분의 마음에 올려드립니다.

당신이 걸어가시는 그 길이 봄 길처럼 이어지기를,
헤아릴 수 없이 쏟아지는 봄꽃처럼 찬란하기를,
눈 부신 햇살처럼 화창하기를 응원합니다.
그러니, 힘내세요!!!



짧은 상담원 체험기

서혜리

몇 년 전, 2개월 정도 짧게 콜센터에서 근무한 적이 있다. 설치와 철거 예약을 잡고 상담 내용에 따라 관련 부서에 전달하는 일이었다. 면접 당시 듣기로는 불만 해결이나 영업을 아닌 단순 예약 업무라 다른 상담에 비해 수월하다고 했다. 평소 감정이 무디고 화나 짜증을 잘 내지 않아 ‘부처님’이라 불리던 나는, 상담원이라는 직업이 고되긴 하겠지만 내게 큰 스트레스가 되지는 않을 거라 자신했다.

상담원으로서 첫발을 떼기 위해 일정 기간 교육을 이수했다. 프로그램 사용법부터 금기어, 상황별 스크립트와 매뉴얼을 익히며 동료들과 연습을 반복했다. 교육 중 처음으로 실제 콜을 받았을 때의 떨림과, 연습한 대로 대화를 무사히 마쳤을 때의 짜릿함이 아직도 생생하다. 다들 첫 콜의 흥분에 들떠 있었고, 나 역시 근거 없는 자신감이 충만했다.

하지만 실전은 연습과 달랐다. 콜이 물리는 시간에는 대기 건수를 빨리 처리해야 한다는 압박감이 컸고, 함께 시작한 동료들과 처리 건수를 비교하며 미묘한 경쟁을 하기도 했다. 선배 상담사의 피드백을 받을 때는 나의 부족함을 직면하며 위축되기도 했고, 누군가 항상 내 상담을 모니터링하고 있다는 사실에 부담을 느끼기도 했다.

사람을 상대하는 일이 다 그렇듯, 가장 어려운 점은 내가 상대할 고객을 고를 수 없다는 것이었다. 단순 예약 업무임에도 변수는 상상을 초월했다. 전화 한 통으로 열 건이 넘는 예약을 요구하는 고객, 개인정보 동의는 거부하면서 무조건 예약만 해달라는 고객, 연락처 공유가 개인정보 침해라며 화를 내는 고객, 그리고 회사의 일 처리에 대한 분풀이를 상담원에게 쏟아붓는 고객까지. 가끔은 도저히 감당하기 힘든 전화가 걸려 오곤 했다.

진정 힘든 것은 무례한 요구 그 자체가 아니라, 대화 중에 스며드는 감정의 전이었다.

수화기 너머로 전해지는 날카로운 짜증과 화에 나 또한 어느새 뽀족하게 날이 서버렸다. 까칠한 고객을 연달아 겪은 뒤, 전화기를 거칠게 내려놓으며 입속으로 투덜거리는 내 모습을 발견하고서야 깨달았다. 내가 자신했던 멘탈은 생각보다 단단하지 않았다는 것을 말이다.

그런 와중에도 무사히 업무를 이어갈 수 있었던 것은 주변의 도움 덕분이었다. 어려움에 깊이 공감해 주며 수많은 사례를 연습시켜 주신 교육 팀장님, 오더 내리는 법을 하나하나 짚어주신 선배 상담사님들, 문제가 생길 때마다 든든하게 해결해 주신 팀장님들, 그리고 맛있는 점심을 함께하며 힘든 마음을 들어준 동료들까지. 다시 한번 감사의 마음을 전하고 싶다.

물론 힘든 고객보다 친절할 고객이 훨씬 많았다. 가끔은 천천히 기다려주며 “수고하십니다.”, “친절한 상담 감사하다.”라고 말씀해 주시는 분들도 있었다. 어느 연세 지긋한 남성 고객님의 따뜻한 한마디를 들었을 때, 나는 진심을 담아 “정말 제가 더 감사합니다.”라고 답했다. 별거 아닌 말 한마디에 안 좋았던 기분이 사르르 녹으며 행복해졌다. 그때 마음먹었다. 나 역시 고객의 입장이 된다면 꼭 먼저 따뜻한 말을 건네야겠다고.

짧은 기간이었지만 많은 것을 느꼈다. 날카로운 말들은 무디던 나조차 예민하게 만들었고, 왜 상담원을 감정노동자라고 부르는지 몸소 체험했다. 안내 멘트 너머의 목소리들은 누군가의 소중한 가족이자, 저마다 감정을 지닌 한 사람이었다.

이 글을 읽는 분들에게 권하고 싶다. 상담원과 통화할 때 “친절하시네요. 감사합니다.”라는 짧은 인사를 전해 보시길. 그 찰나의 순간이 서로를 얼마나 행복하게 만드는지 알게 될 것이다. 지금, 이 순간에도 책상 위 키폰을 마주하고 헤드셋을 쓴 채 일하고 있을 모든 상담원을 진심으로 응원한다.



투약대 너머, 삼켜낸 감정의 알약들

송명현

매일 아침 반듯하게 다려진 하얀 가운을 입고 하루를 시작하지만, 투약대 앞에서 쏟아지는 감정들을 받아내다 보면 내 마음은 어느새 이리저리 헝클어지고 만다. 전문직이라는 겉모습 뒤에 가려져 있지만, 나 역시 매달 월급을 받고 일하는 평범한 직장인이자 감정노동자다.

약대생 시절, 선배 약사에게 이런 말을 들은 적이 있다.

“약국에서 제일 어려운 게 뭘지 알아? 조제도 상담도 아니고, 사람 상대하는 일이 제일 어려워.”

당시에는 그 말이 잘 이해되지 않았다. 하지만 5년 차 약사가 되어 매일 수많은 처방전을 마주하는 지금은 그 한마디가 너무나 뼈저리게 와닿는다. 전문적인 지식으로 약을 조제하고 일반의약품을 상담하는 것만이 주된 업무라고 생각하기 쉽지만, 사실 그보다 더 많은 에너지를 쏟는 일은 투약대 너머로 밀려오는 환자들의 다양한 감정을 받아내는 것이기 때문이다.

약국은 아프고 지친 사람들이 모이는 곳이다 보니 날 선 감정이 여과 없이 표출되는 경우가 많다. 먼저 온 환자들이 기다리고 있는데도 순서를 무시한 채 본인의 약은 왜 아직 안 나오냐며 다짜고짜 재촉하는 사람, 처방전에 따른 약값은 전국 어디서나 동일하다고 설명해도 유독 이 약국만 비싸다며 막무가내로 약값을 깎아 달라는 사람, 심지어 그 요구를 들어주지 않는다는 이유로 이미 조제된 약을 투약대에 신경질적으로 던지고 가버리는 사람, 정상적으로 조제되어 복약지도까지 마친 약인데도 집에 가 보니 약이 부족하다며 억지를

부리는 사람까지 다양하다.

그럴 때면 나는 애써 친절할 미소를 지으며 차분하게 상황을 설명하려 노력한다. 하지만 심한 욕설과 폭언을 들은 날에는 그 날카로운 말들이 하루 종일 머릿속을 맴돌고, 가슴속에서는 억울함이 치밀어 오르기도 한다. 그래도 약국에는 나를 기다리는 다른 환자들이 있기에, 그들에게 최선을 다하고자 방금 전의 속상한 감정을 최대한 빨리 털어내려 애쓴다. 그러나 그게 말처럼 쉽지만은 않다. 그럴 때면 잠시 조제실 안쪽으로 들어가 숨을 한 번 크게 들이마셨다가 내신 뒤, 미지근한 물을 한 잔 마신다. 심호흡과 물 한 잔으로 요동치던 마음이 조금은 진정되기 때문이다.

하지만 처방전이 밀려들어 눈코 뜰 새 없이 바쁠 때는 그 짧은 물 한 잔 마실 시간조차 허락되지 않는다. 미처 감정을 다스리지 못한 채 다시 투약대 앞에 서야 했던 얼마 전의 일 역시 내게 깊은 고단함을 남긴 사건 중 하나였다.

어느 틈엔가 잔뜩 씩씩대며 60대의 어머님 한 분이 약국으로 들어오셨다. 그리고 복약지도를 받고 있던 다른 환자 옆으로 불쑥 다가오더니, 며칠 전 받아 간 두 달 치 혈압약 중 한 달분이 없다며 다짜고짜 언성을 높이기 시작했다. 이어 “내가 약을 못 먹어서 잘못되면 책임질 거냐”라며 소리를 지르셨다.

이렇게 약이 부족하다며 전화가 오거나 약국을 다시 찾아오는 일은 드문 일이 아니다. 하지만 막상 그런 상황을 마주할 때면 ‘혹시라도 내가 실수했을까?’ 하는 생각에 늘 가슴이 철렁 내려앉는다. 놀란 마음을 애써 감추며, “제가 이분 약 설명만 마저 드리고 바로 확인해 볼게요”라고 말씀드린 뒤, 하던 복약지도를 서둘러 마무리했다. 그리고 급히 조제실로 들어가 어머님이 방문하셨던 날짜와 시간대의 CCTV 영상을 되감았다.

화면 속에는 그날의 상황이 고스란히 담겨 있었다. 자동조제기(ATC)를 통해 위장약 30일분을 조제하고, 30정씩 들어 있는 혈압약과 고지혈증약을 각각 두 통씩 챙기고 있는 내 모습이 보였다. 이어 차분하게 복약지도를 하고, 약을 하나씩 확인하며 건네드리는 모습도 선명하게 남아 있었다. 마지막으로 어머님이 약을 잘 챙겨 약국을 나서는 장면까지 모두 확인할 수 있었다. 혹시라도 수량을 착각했을까 봐 처방전과 CCTV 화면을 확대해 가며 몇 번이나 다시 확인했지만, 약은 처방전대로 한 치의 오차 없이 정확하게 나간 상태였다.

다행이라는 생각에 가슴을 쓸어내리며 다시 투약대로 돌아왔다. 그리고 어머님께 CCTV

확인 결과를 차분히 설명해 드리며, 원하신다면 안쪽 모니터로 당시 녹화된 화면을 직접 보여드릴 수 있다고 조심스럽게 말씀드렸다. 하지만 안도감도 잠시, 정상적으로 약이 나갔다는 나의 설명은 오히려 어머님의 분노에 기름을 부은 격이 되었다.

“그럼 내가 거짓말을 한다는 거냐!”

어머님은 고래고래 소리를 지르기 시작하셨다. 명백한 증거인 CCTV 화면을 보여드리겠다고 해도 소용없었다. 급기야 “요즘은 AI로 영상도 다 조작하지 않냐”라며 막무가내로 화를 내셨고, “그깟 약 몇 알 더 주는 게 대수냐”라며 약에 발친 말을 쏟아내셨다. 처방전 없이 임의로 약을 더 드릴 수는 없기에 거듭 양해를 구하며 진정시켜 보려 했지만, 굳게 닫힌 마음 앞에서는 어떤 설명도 무력했다. 상황이 길어지자, 조제는 밀리고 약국 업무는 마비될 지경에 이르렀다.

더 뼈아팠던 것은 호통 소리 너머로 느껴지는 다른 환자들의 시선이었다. ‘저렇게까지 화를 내는 걸 보니 약사가 정말 약을 잘못 줬나 보네’라고 넘겨짚는 듯한 무의식적인 의심의 표정과, 길어지는 기다림에 지쳐 “내 약 먼저 줘요”라며 쏟아내는 짜증 섞인 목소리들이 등 뒤로 따갑게 쫓았다.

한참의 실랑이 끝에 어머님이 씩씩대며 약국 문을 나선 뒤에도, 공기 중에 무겁게 내려앉은 분위기는 좀처럼 흩어지지 않았다. 하지만 타는 목을 축일 물 한 잔 마실 여유조차 내게는 허락되지 않았다. 헝클어진 마음을 추스를 틈도 없이 나는 밀린 처방전을 보며 다시 조제를 해야 했고, 기다리게 한 환자들에게 시간이 지연되어 죄송하다고 사과해야만 했다.

그로부터 며칠 뒤, 혈압약이 없다고 하셨던 어머님은 다시 약국을 찾으셨다. 감기약 5일분을 조제한 뒤 복약지도를 하며 조심스럽게 며칠 전 혈압약은 잘 찾으셨는지 여쭙보았다. 어머님은 그저 “어”라고 덤덤하게 대답할 뿐이었다. 혹시라도 미안하다는 말을 들을 수 있을까 잠시 기대했던 것이 무색하게도 사과 한마디 없는 무심한 표정이었다. 결국 나 역시 아무 일도 없었다는 듯 평소처럼 복약지도를 이어갔다. 그렇지만 어머님이 약국 문을 열고 나간 뒤, 잠시 찾아온 적막 속에서 나는 홀로 깊은 씁쓸함을 삼켜야만 했다.

이런 씁쓸함이 차곡차곡 쌓여 속이 까맣게 타들어 갈 즈음, 상처투성이가 된 나를 다시 일으켜 세운 것은 다름 아닌 또 다른 환자의 따뜻한 진심이었다. 오랫동안 심한 아토피로 고생하던 아이의 어머니가 약국 문을 열고 들어오시며 환하게 웃으셨다.

“약사님이 꼼꼼하게 챙겨주시고 알려주신 대로 했더니 아이가 정말 많이 좋아졌어요. 진심으로 감사해요.”

누군가에게 스쳐 지나갈 수도 있는 그 짧은 감사 인사가, 내게는 뽀뽀 얼어붙었던 마음을 녹여주는 따뜻한 위로였다. 투약대 너머로 쏟아지는 날 선 감정들에 베이고 다친 상처를 그 진심 어린 한마디가 소독해 주는 기분이었다. 나를 짓누르던 깊은 고단함과 억울함은 눈 녹듯 사라졌고, 이 일을 대하는 내 태도에는 다시금 생기가 돌기 시작했다.

그제야 나는 “사람 상대하는 일이 제일 어렵다”라던 선배 약사의 말을 온전히 이해할 수 있었다. 사람의 날카로운 말에 깊게 베여 무너지기도 하지만, 반대로 사람의 따뜻한 진심이 그 상처를 아물게 하므로 어려운 것이었다. 약국 진열장에는 수많은 상처와 질병을 치료하는 약들이 빼곡히 놓여있지만, 멍든 마음을 낫게 하는 가장 효과적인 약은 결국 환자가 건네는 다정한 존중과 감사였다.

오늘도 투약대 너머로는 수많은 처방전과 함께 뽀뽀하고 날 선 감정들이 밀려올지 모른다. 하지만 나의 작은 진심이 누군가의 아픔을 달래고, 그 고마움이 다시 내게 돌아와 지친 마음을 어루만져 주는 선순환이 존재한다는 것을 이제는 안다. 그렇기에 나는 오늘도 반듯하게 다려진 하얀 가운을 입고, 투약대 너머로 다정한 미소를 건넨다.



나는 콜센터 상담사입니다

송은영

나는 한 남자의 하나뿐인 아내이자 토끼 같은 세 자녀의 엄마입니다. 그리고 동시에 콜센터 상담사입니다. 오늘도 세 아이와 격렬한 포옹을 나눈 뒤 출근하여 ‘엄마’라는 명찰을 내려놓고, 다시 ‘콜센터 상담사’라는 이름 앞에 앉았습니다.

십여 년 전 처음 이 일을 시작했을 때만 해도, 친구들과 전화 수다를 떠는 일이 즐겁듯 모르는 사람과의 전화 대화도 재미있을 거라 생각했습니다. 하루에도 수십 명씩 목소리로만 만나게 되는 낯선 사람들, 그리고 그들이 들려주는 각기 다른 이야기와 감정들...

가끔은 억울함과 하소연을 받아주는 감정 쓰레기통이 되기도 했고, 어디에 털어놓아야 할지 모르는 그들의 이야기를 적재적소에 전달하는 소통의 창구가 되기도 하였습니다. 또 누군가의 불편을 해결해 주는 해결사가 되기도 했지만, 어느 순간부터는 그들의 ‘화’를 받아내는 대상이 된 듯합니다.

콜센터에서 일해온 십여 년 동안 고객들의 입에서 나오는 썩스러운 ‘욕’은 많이 줄어들고 거의 사라진 듯합니다. 하지만 빠르게 변해가는 시대인 만큼 고객들의 성격은 더 급해졌고, 그에 부응하지 못하는 콜센터의 시스템은 오히려 고객들의 ‘화’를 더 키우게 된 것 같습니다. 결국 그들이 해소하지 못한 모든 ‘화’는 전화를 받는 얼굴 모르는 상담사인 나에게, 또 다른 누군가에게 쏟아집니다.

하루에도 수십 번, 많게는 백 번 가까이 같은 말을 반복하며 같은 인사를 하고 같은 미소를 장착합니다. 하지만 모든 통화가 웃음으로 끝나는 것은 아닙니다. 때로는 이유 없는 화를 감당해야 하고, 충분히 설명해도 돌아오는 건 짜증 섞인 한숨뿐일 때가 더 많습니다.

“반갑습니다, 고객님. 무엇을 도와드릴까요?”

그러나 내 스크립트와는 달리, 초면인 고객의 목소리는 비수가 되어 수화기 너머로 날카롭게 내 심장 정중앙을 파고듭니다.

“하나도 안 반가운데요! 그러니까 아가씨, 내 말 좀 들어봐요… 0000”

“내 보험이 말이지, 어떻게 나에게 이럴 수가 있는 거예요? 보험회사는 다 도둑놈이고, 사기꾼이지… 0000”

“내가 아가씨한테 하는 말은 아니지만… 00000”

나에게 하는 말이 아니라는 그 말들은 고스란히 내 가슴속에 박혀 남았습니다. 평소에는 기억도 잘 못하는 성격임에도 고객이 던진 가시 돋친 말들은 한 글자 한 글자, 또렷이 가슴에 각인되었습니다.

가끔은 그 사연들이 안타깝기도 하고 그들의 상황이 안쓰럽게 느껴질 때도 있습니다. 하지만 대부분의 말들은 비난과 조롱, 비아냥에 가까웠고, 그것들은 내 마음을 아프게 했습니다. 나는 늘 죄인이 되어야 했고, 내 잘못이 아닌 일에도 고개를 숙이며 사과해야 했습니다.

“불편을 드려 너무 죄송합니다.”

그 말을 입에 붙이고 사는 동안 내 마음이 조금씩 무뎠다는 걸 알았습니다. 그런데 어느 순간 불끈불끈 화가 치밀어 오르는 걸 보며 깨달았습니다. 전혀 무뎠지 않았다는 것을, 그리고 무뎠어야만 여기서 버틸 수 있다고 믿었던 것도 내 착각이었는지 모르겠습니다.

감정노동자의 애환을 다루는 캠페인과 공익광고들, 콜센터 상담 연결 시 들려오는 “지금 전화를 받는 상담사도 누군가의 소중한 가족입니다.”라는 안내 멘트는 잠시 고객의 말을 멈추게 할 수는 있어도, 궁극의 ‘화’까지 잠재울 수는 없는 듯합니다.

그럼에도 십여 년째 이일을 곳곳이 하고 있습니다. 물론 한 번의 큰 고비는 있었습니다. 그때 나는 과감하게 헤드셋을 벗어 던졌습니다. 더는 부족하고 미안하기만 했던 엄마로 남고 싶지 않아 그랬습니다. 지금은 다시 이 자리로 돌아와 열심히 전화를 받고 있지만, 누군가 “그때로 돌아간다면 어떻게 할래?”라고 묻는다면 다시 똑같은 결정을 할 것입니다.

4년 전, 코로나가 대한민국뿐 아니라 전 세계를 초토화하고 있을 때 코로나로 인한

우울감은 갓 중학생이 된 우리 딸의 영혼도 갇아먹고 있었습니다. 당시 신학기라 변화된 환경에 불안해하는 것이라고 생각했습니다. 시간이 지나면 어느 때와 같은 일상으로 돌아올 거라 믿었습니다. 내 딸이니까 잠깐 이러다 괜찮아질 거라는 안일한 생각을 하고 있었습니다.

하지만 시간이 갈수록 딸은 점점 자기 안으로 파고들었고, 당장이라도 바스러질 것같이 위태로워졌습니다. 자신은 공기 중을 떠다니는 ‘먼지’ 같다고 했고, 지금 없어져도 아무도 모를 거라고 이야기했습니다. 그냥 당장 사라지고 싶다는 말까지 서슴없이 꺼내며 자신을 할퀴었습니다.

그 와중에도 “선입견 없이 이야기를 들어주는 엄마가 있어서 다행”이라며 나에게만은 자기 마음을 털어놓던 내 딸! 학교 교실 문 앞에 서면 매일이 입학식 첫날 같았던 내 딸! 사람들의 웃음소리 가득한 ‘지옥’에서 숨쉬기조차 힘들다던 딸은 학교가 끝나면 나와 통화를 하며 숨 쉴 수 있다고 하였습니다.

그런 딸에게 전화가 왔는데, 휴대폰 화면에 ‘내 딸 000’라고 찍혀있는데, 어느 날은 전화를 받을 수 없었습니다. 다른 민원인과 통화를 하고 있었습니다. ‘불만’과 ‘화’로 가득 찬 그의 이야기를 듣고, 그의 감정을 다독이며 문제를 해결해 주느라 정작 하루 종일 외로움과 서러움에 매몰되어 있던 딸의 이야기를 들어주지 못했습니다. 십여 분이 지나서 딸에게 전화를 걸었으나, 이미 딸은 슬픔과 절망에 잠식되어 있었습니다. 순간 정신이 번쩍 들었습니다.

‘내가 지금 누구를 위해 무엇을 하고 있는 것인가.’

내 딸은 이렇게 메말라가며 살려고 발버둥 치고 있는데, 나는 얼굴도 모르는 누군가의 사연을 들어주느라 아이의 마음은 제때 들어주지도 못하고, 다독여주고 위로해 주지도 못하고, 내가 지금 도대체 무슨 짓을 하고 있는 걸까… 후회가 밀려왔습니다. 딸이 나를 원할 때, 그 순간에 같이 있어 줘야겠다는 생각이 들었습니다.

과감히 헤드셋을 집어던지고 하교하는 딸에게로 갔습니다. 어깨가 축 처져서 터덜터덜 걸어 나오던 딸을 꼭 끌어안으며 말했습니다.

“힘들었지? 엄마가 항상 너와 함께할 거야. 어서 와. 집에 가자. 사랑하는 내 딸.”

그렇게 회사를 그만두고, 매일 딸의 하룻길 길동무가 되어 주었습니다. 하루의 외로움을 달래주고 서러움을 걷어내 주려고 했던 그 시간이, 딸에게는 생각보다 훨씬 큰 힘이 되었던 것 같습니다. 지금을 잘 버티고 나면 모든 게 괜찮아질 것 같다는 생각과, 엄마가 기다리고 있다는 안도감 속에서 딸은 조금씩 다시 일상으로 돌아오기 시작했습니다. 다행스럽게도 밝고 맹랑하던 소녀로 회귀하고 있었습니다.

무모하게 비쳤던 나의 퇴사는 결국 딸을 다시 세상 밖으로 끄집어내는 원동력이 되었습니다. 그리고 그것은 사십 평생 살아오며 가장 잘한 일 중 하나로 남았습니다.

그렇게 함께 한 시간이 딸에게만 힘을 주었던 것은 아니었습니다. 괜찮다고 생각했던 나 또한 많이 힘들고 지쳐있었습니다. 매일 같은 자리에서 같은 일을 반복하며 점점 내가 사라져간다는 느낌이 많이 들었습니다. 어쩌면 ‘딸을 향한 위로’를 명분 삼아 나에게도 ‘휴가’를 주고 싶었던 건지도 모릅니다. 그렇게 나에게도 ‘쉽’이라는 여유가 생겼습니다.

그 속에서 나는 왜 그렇게 버텼는지, 무엇이 나를 힘들게 했는지, 앞으로 어떻게 일하고 싶은지를 정리할 수 있었습니다. 실적이라는 목표를 위해 나를 너무 못살게 굴지 않아도 된다는 것, 완벽하지 않아도 된다는 것, 항상 바쁘게 살아야만 가치 있는 것은 아니라는 것도 알게 되었습니다. 어쩌면 이러한 내 욕심 때문에 고객들의 말이 모두 ‘무리한 요구’라고 느껴졌던 것일지도 모르겠습니다.

딸 덕분에 얻게 된 ‘잠시 멈춤’은 내게 다시 움직일 힘이 되어 주었습니다. 딸이 다시 일상으로 돌아간 뒤, 나는 다시 콜센터 상담사로 돌아왔습니다. 다시 돌아올 자리가 있는 이곳이 아름답게 느껴지기도 하였습니다.

그리고 이전과는 또 다른 생각이 들었습니다. 내가 딸에게 ‘함께’라는 느낌을 전했던 것, 고객들에게도 그것이 필요한 건 아닐까? 도움을 청하는 이들의 이야기를 들어주는 일을 그냥 버텨야 하는 감정노동으로만 생각하면 너무 괴롭고 힘들지만, “무엇을 도와드릴까요?”라는 인사말에 진심을 담아 이 일을 대하게 되니 고객들이 가족처럼 느껴졌습니다.

물론 매번 같은 마음으로 고객을 대할 수는 없지만, 이전의 ‘감정노동’으로만 대했을 때와는 사뭇 다르게 마음의 무거움이 줄어들었습니다. 조금 더 친절하게 말해보려는

마음, 상대의 입장을 한 번 더 생각해 보려는 여유로 인해 같은 업무도 전보다 덜 힘들게 느껴졌습니다. 그리고 고객의 “고맙습니다”라는 작은 한마디는 내가 누군가에게 의미 있는 서비스를 하고 있다는 생각이 들게 했습니다.

나도, 고객님도 서로에게 따뜻함을 전하는 재미난 수다꾼들이 되길 바랍니다.



공존(共存): 가면 뒤의 숨소리를 듣다

송인재

인생의 오르막과 내리막을 두루 겪으며 신 고개를 넘기고 나니, 이제는 사람의 얼굴 뒤에 숨겨진 세월의 곁이 조금씩 보이기 시작한다. 예전에는 무심히 지나쳤던 타인의 미소 뒤에서, 나는 가끔 낯익은 그림자를 발견하곤 한다. 그것은 20년 전, 서른 살의 내가 썼던 차갑고도 무거운 ‘가면’의 흔적이다.

당시 나는 한 악기 관련 제품의 고객 상담 코너에서 근무하고 있었다. 음악을 좋아하고 악기를 다루는 일에 보람을 느꼈던 나에게 그곳은 꿈을 펼칠 수 있는 터전이 될 줄 알았다. 하지만 현실은 잔혹한 정글이었다. 음악과 악기 소리가 좋아 시작한 일이었으나, 정작 내 귓가를 채운 것은 아름다운 선율이 아니라 사소한 부품의 흠집이나 배송 지연을 빌미로 쏟아지는 날 선 고함과 저주 섞인 욕설들이었다.

언젠가 한 고객이 제품의 톤이 마음에 들지 않는다며 전화를 걸어, 한 시간 동안 인격 모독에 가까운 폭언을 퍼부었던 날을 기억한다. 그는 마치 내가 제품을 직접 만든 제조 공정의 책임자라도 되는 양 입에 담지 못할 비하 발언을 쏟아냈다. 수화기 너머로 전해지는 독설을 온몸으로 받아내면서도, 나는 “불편을 드려 죄송합니다, 고객님의”이라는 말을 울음 섞인 목소리로 반복해야만 했다.

상담석 옆에는 ‘친절이 곧 경쟁력’이라는 문구가 붙어 있었지만, 그 친절을 위해 나는 나의 존엄을 조금씩 도려내야 했다. 좁은 상담실의 공기는 매일 같이 질식할 듯 무거웠고, 전화벨 소리는 마치 나를 향한 공격 신호처럼 들리기 시작했다. 결국 나는 3개월을 버티지 못하고 도망치듯 그곳을 떠났다. 밤마다 가슴을 짓누르는 압박감과 이유 없는 눈물, 그리고 거울 속에서 억지로 입꼬리를 올리고 있는 낯선 사내를 더는 견딜 수 없었기 때문이다.

그 짧고도 강렬했던 3개월의 기억은 20년이 지난 지금도 내 안에 ‘스마일 마스크

증후군(Smile Mask Syndrome)’이라는 이름의 흉터로 남아 있다. 겉으로는 웃고 있지만 속으로는 소리 없이 문드러져 가는 현대인의 비극. 나는 고작 3개월 만에 그 고통의 현장에서 탈출했지만, 세상에는 그 지독한 가면을 쓴 채 수년, 혹은 수십 년을 묵묵히 견뎌온 이들이 있다.

타인의 무례함을 침묵으로 삼키며 가족을 위해, 그리고 자신의 삶을 위해 매일 아침 다시 미소를 가공해 내는 그들의 인내는 차라리 경외에 가깝다. 50대의 시선으로 다시 바라보는 세상은 그때보다 조금 더 세련되어졌을지 몰라도, 상담원이라는 이름의 감정노동자들이 짊어진 무게는 여전히 무거워 보인다.

언젠가 뉴스에서 접했던 어느 상담원의 일화는 내 기억 속 그 시절을 다시 아프게 후벼팠다. 단지 배송이 며칠 늦어졌다는 이유만으로 상담원에게 전화를 걸어 “너는 부모도 없느냐”라는 패륜적인 폭언을 퍼붓고, 퇴근길까지 알아내 공포감을 조성했던 사건이었다. 어디 그뿐인가. 또 다른 보도에서는 서비스 범위를 벗어난 무리한 요구를 거절했다는 이유로 무릎을 꿇리고 사죄를 강요하거나, 개인적인 잔심부름까지 시키며 “내가 돈을 썼으니 너는 내 명령을 들어야 한다”라고 압박하는 기막힌 사례들도 끊이지 않는다.

이처럼 극단적인 사례가 아니더라도, 보호 장치가 없는 작은 업체에서 일하는 수많은 감정노동자는 여전히 ‘고객’이라는 이름의 날카로운 칼날 위에 서 있다. 서비스를 권력으로 착각하는 뒤틀린 보상 심리는 어느새 노동자를 향한 폭력을 정당화하는 면죄부가 되었고, 그 미소 뒤에 있는 이들이 누군가의 소중한 자식이며 부모라는 사실은 너무나 쉽게 망각된다.

나는 나의 아픈 경험과 이 비극적인 순환을 끊어내고 감정노동 존중 문화를 확산시키기 위해 하나의 실천적 아이디어를 제안하고 싶다. 바로 ‘매너 포인트(Manner Point) 환급제’의 도입이다.

현재의 서비스 생태계는 오직 고객만이 노동자를 일방적으로 평가하고 점수를 매기는 기형적인 ‘갑을 구조’다. 내가 제안하는 방식은 이 칼자루를 노동자에게도 나누어 주는 것이다. 서비스를 제공받은 뒤 노동자가 직접 해당 고객의 응대 태도를 평가하고, 욕설이나 무례한 행동 없이 상호 존중의 자세를 보여준 고객에게 ‘매너 포인트’를 부여하는 시스템이다. 이렇게 쌓인 포인트는 가격 할인이나 우선 응대권 같은 실질적인 혜택으로 이어질 수 있다.

이는 단순한 보상을 넘어, 우리 사회의 서비스 개념을 ‘일방적 시혜(施惠)’에서 ‘상호적 존중’으로 바꾸는 첫걸음이 될 것이다. 친절은 일방적인 희생이 아니라 서로 주고받아야 할 ‘사회적 자본’임을 제도적으로 증명해 보자는 취지다. “돈을 냈으니 내 마음대로 해도 된다”라는 오만한 착각이 “나의 예의가 결국 나에게 혜택으로 돌아온다”라는 성숙한 인식으로 바뀔 때, 비로소 건강한 공존이 시작될 수 있다.

이 제도가 정착된다면 우리 사회는 어떤 변화를 맞이하게 될까. 상담원들은 전화벨이 울릴 때마다 가슴을 졸이는 대신, 오늘의 대화가 서로에게 기분 좋은 마침표가 되기를 기대하게 될 것이다. 고객들 또한 자신의 품격 있는 태도가 사회적으로 존중받고 인정받는다는 자부심을 느끼게 될 것이다. 우리는 단순히 물건과 서비스를 사고파는 관계를 넘어, 사람과 사람이 온기를 나누는 진정한 의미의 공동체로 한 걸음 나아갈 수 있다.

20년 전, 좁은 책상 앞에 앉아 떨리는 목소리로 사과만을 반복했던 서른 살의 나에게도 이런 제도가 있었다면, 나의 청춘은 조금 덜 아프지 않았을까 하는 뒤늦은 상상을 해본다.

지나온 세월의 굵은길을 고요히 되짚어 보며, 나는 20년 전 그 상담석에 앉아 있던 서른 살의 나에게, 그리고 오늘날 길 위에서 마주치는 수많은 ‘가면’들에게 마음의 손을 내민다. 감정노동의 문제는 미소 짓는 가면 뒤에 숨겨진 한 인간의 거친 숨소리를 외면하지 않는 것에서부터 시작되어야 한다. 우리가 누리는 사소한 편리함과 서비스가 누군가의 인격을 제물로 삼은 결과물이라면, 그 사회는 결코 정의로울 수 없다.

이 땅의 모든 감정노동자가 퇴근길 버스 창가에 비친 자신의 진짜 얼굴을 바라보며 비참함이 아닌 보람을 느낄 수 있는 세상이 오기를 간절히 바란다. 타인의 감정을 일방적으로 착취하는 악랄적인 문화를 멈추고, 서로의 마음을 돌보고 지켜주는 ‘상호 존중’의 온기가 우리 사회 구석구석에 깊숙이 스며들어야 한다. 그때 비로소 그들의 서글픈 ‘스마일 마스크’는 벗겨지고, 그 뒤에 숨겨져 있던 눈부신 진짜 미소가 다시 피어날 수 있을 것이다.

철학자 임마누엘 칸트는 말했다.

“인간을 결코 수단으로 대하지 말고, 언제나 목적으로 대하라.”

이 당연한 진리가 우리 사회의 상식이 되어, ‘가면 뒤의 숨소리’를 지켜주는 가장 단단한 방패가 되기를 소망한다. 그리고 따뜻한 배려 한 마디가 노동의 현장을 바꾸고 그 변화가 모여 인간의 존엄이 상식이 되는 세상을 간절히 꿈꾸어 본다.



나를 지운다

양보규

키를 돌렸다. 밤새 쌓인 서리를 몸서리치며 털어내려는 듯 차는 떨기 시작했다. 시내엔 벚꽃이 한창이지만 외진 골짜기의 차고지에는 아직도 한기가 머물고 있었다.

오늘은 ○○시로 가서 울릉도 여행을 떠나는 손님 8명을 태워야 한다. 포항 여객선터미널에 정박해 있는 배의 출발 시간은 오전 8시 50분. 신원 확인과 티켓 발권, 승선 절차 등을 위해서는 최소 30분 전에는 도착해야 한다. 그 전에 예약해 둔 식당에서의 조식 등등 미리 전달받은 일정표에 맞춰 시간을 배분해 보았다.

차고지에서 ○○시까지 최소 50분이 걸린다. 지금은 새벽 3시. 앞 유리창을 덮은 서리를 없애기 위한 차의 예열 시간 등을 계산해 서둘렀지만 역시나 빠듯하다.

전날 여행사로부터 넘겨받은 손님들의 인적 사항을 보니 60대 후반에서 70대 초반인 사람들이다.

휴 - 한숨부터 쉬어본다. 경험상 이 연령대의 손님들은 차에 오르내리는 순간부터 불평이 쏟아지는 경우가 많았다. 언젠가 한 번은 발판이 높다며 뒤에서 밀어달라는 손님을 도와주다가, 왜 남의 엉덩이를 만지느냐며(실제로는 허리를 받쳐주었을 뿐이었지만), 경찰서에 가자고 난리를 치는 통에 졸지에 성범죄자가 될 뻔한 적도 있었다.

“가보자.”

조용히 낮게 혼잣말을 내뱉은 뒤 엑셀을 밟으며 핸들을 꺾었다.

약속한 차고지에 도착했다. 아니나 다를까, 일행 중 두 명이 아직 도착하지 않았다. ○○시에서 포항까지는 넉넉하게 잡아도 세 시간이 걸린다. 지금은 새벽 4시. 아직은 여유가 있지만, 여기서 10분만 늦게 출발해도 새벽 배송 트럭들과 고속도로에서 겹치게 된다. 포항에 진입하면 이른 출퇴근 차량까지 섞이게 되어 교통 상황을 가늠하기 어렵다.

“총무님, 일행분들 어디쯤 오셨는지 확인 좀 부탁드립니다.”

최대한 낮고 느리게 말했다. 괜히 높은 톤으로 얘기했다가는 기사가 싸가지가 있네 없네 하는 말이 나오고, 결국 여행사로 불평불만이 쏟아질 게 뻔하기 때문이다. 그러면 그 여행사와의 거래는 끝이다. 아니면 내가 받기로 한 금액을 깎아야 한다. 아니나 다를까, 손님 일행 대표를 자처하는 총무라는 사람에게서 바로 반응이 왔다.

“아저씨, 좀 늦는다고 배 못 타는 것도 아닌데 거참 되게 뽀뽀하시네요.”

더 사정 얘기를 해보야 소용없다. 여기서 한마디 거들었다가는 오늘 수고는 없어진다. 조용히 차에서 내려 조금 떨어진 곳에서 담배 한 대를 물었다.

속에 쌓이는 앙금은 담배 연기와 함께 날려야 한다. 예정된 출발 시간보다 15분이 지나서야 두 사람이 도착했다. 뭐 하느라 늦었냐, 좀 일찍 일어나지, 자기들끼리는 덕담을 나누듯 인사하지만, 운전기사인 나에게는 아무 말도 없다. 그들에게 나는 그저 세 시간만 함께 하면 그만인 ‘기사 아저씨’에 불과한 존재일 뿐이니.

탑승한 손님들에게 신분증 확인을 부탁했다. 이때는 살짝 협박 비슷한 멘트를 일부러 날린다. 손님들에게 유일하게 큰소리칠 기회라면 기회다.

“신분증 없으면 배 못 탑니다. 가져오셨다고 생각만 하지 마시고 꼭 확인해 주세요. 현장 도착해서 신분증 없으면 서로 난감해집니다.”

혹시 자신이 실수했을까 싶어 불안한 눈빛으로 확인하는 손님들의 표정이 재미있다.

차는 큰 정체 없이 고속도로에 들어섰다. 손님들에게 시달리지 않고 오롯이 운전 집중할 수 있는 이 시간을 나는 즐긴다. 일정하게 끊기는 도로 위 흰 점선은 메트로놈처럼 리듬감 있게 다가왔다.

“기사님, 휴게소 언제 들러요?”

고속도로에 올라선 지 30분도 채 지나지 않아 손님 중 한 명이 휴게소에 들를 것을 요구했다. 아직은 도착까지 여유가 있다. 고령자의 대부분이 혈압이 높은 낮은 약을 먹는 사람들이 많아 새벽이면 화장실을 자주 찾는다.

“한 15분 더 가면 휴게소 나오니 들를까요?”

“가다가 쉽터라도 있으면 들어가 주세요. 죽겠네…”

내비게이션을 보니 10분쯤 더 가면 쉽터가 있다. 다행이었다. 휴게소는 운전기사에게 양날의 검이다. 장시간 고정해 놓은 근육을 풀 수 있는 기회이기도 하지만, 동시에 시간을 끄는 손님들과 눈치 싸움을 해야 하는 장소이기 때문이다. 그럴 바에는 차라리 내 휴식을 포기하는 것이 마음은 편하다.

세 시간 가까이 운전하다 동트기 직전에 다다르면 눈이 무거워 온다. 자꾸 하품이 나기 시작하고 입이 자주 열리는 만큼 눈은 감기려 한다. 졸음 쫓는 껌을 입에 털어 넣으며 버텼었다. 그래도 졸음이 가시지 않을 때는 한 손으로 허벅지를 강하게 꼬집었다.

언젠가는 집에 도착해서 허벅지를 봤더니 좀 지나치게 꼬집었는지 반달 모양의 상처가 몇 개나 남아 있었다. 피가 바지에 배어 나와 핏자국이 지워지지 않은 바지를 결국 버린 적도 있었다. 쉬는 날 없이 8일 가까이 강행군했던 시기였다. 새벽부터 운전하고, 쪽잠을 두어 시간 잔 뒤 다른 장소로 이동해 새로운 손님을 태우고, 또 다른 곳으로 이동한 후 날이 바뀐 새벽에 운전을 반복하고… 그나마 여행사에서 출발 시간을 조정해 줘 쪽잠이라도 잘 수 있으니 다행이었다.

다행히 막히는 구간 없이 예정대로 포항에 도착했다. 손님들은 모두 잠들어 있었다. 일정한 속도로 달리는 차의 엔진 소리는 마치 자장가처럼 들릴 때가 있다. 특히 고속도로처럼 흔들림까지 일정하면 손님들 대부분은 그들이 설치한 새벽잠을 보충하기 마련이다. 하지만 톨게이트를 지나 국도로 접어들며 도로가 거칠어지면 그 휴식은 끝난다. 기사인 나 역시 마찬가지다.

예약해 둔 식당에 도착하면 승선하기 전까지는 운전기사가 아니라 여행 가이드 역할을

말게 된다.

손님들이 식사하는 동안 신분증을 걸어 여객 터미널 내 대합실에 마련된 여행사 전용 창구까지 뛰어야 한다. 바닷가 특유의 비린내가 막 동트며 달궈진 새벽 공기와 함께 코에 스며들었다. 남아 있던 졸음이 사라지는 순간이다.

다행히 오늘은 배가 출항한다. 섬 여행객들을 수송하는 일은 항상 날씨가 변수다. 특히 파도에 민감하다. 울릉도행 배는 1년 중 잘해야 200일 정도밖에 운항하지 못한다. 불과 2주 전에는 포항에 도착해 식사하던 중 결항 문자가 날아온 적이 있었다. 손님들의 항의는 보이지 않는 여행사 직원이나 늦게 결항을 통보해 준 선사로 향하지 않는다. 눈앞의 운전기사 겸 여행 가이드에게 향한다.

처음에는 괜한 욕을 다 끌어안았다. 손님 입장에서 마음을 헤아려야 쏟아지는 불평을 조금이라도 누그러뜨릴 수 있다고 생각했기 때문이다. 하지만 여행 껌돈이든, 예산 집행이 됐든 목적을 달성하지 못한 자들의 불만을 해소할 수는 없었다. 하지만, 이 짓도 10년이라고, 남의 일로 치부해 버리고 냉정하게 대하는 게 제일 수월하다는 것을 깨닫기까지 오래가지 않았다. 모처럼 나선 길, 목적지에 도착하지 못한 채 돌아가야 하는 손님들의 억울함도, 한 톨이라도 손해를 덜 봐야 하는 여행사의 입장도 결국 돈 문제로 충돌할 수밖에 없는 구조를 이해하게 되었기 때문이다. 그 충돌의 공간에 내가 나설 곳은 없다.

예약된 표를 확인한 뒤 다시 식당으로 향했다. 식사를 마친 사람들은 식당 밖 한 귀퉁이에서 담배를 물거나 일찌감치 차에 올라 짐을 정리하고 있었다. 하지만 그 누구도 내 안부를 묻는 사람은 없다. 저들이 밥을 먹는 동안, 나는 굶지 않았는지는 고사하고 새벽 운전고 고생했다는 덕담 한 마디도 없었다.

출발 40분 전, 총무를 통해 손님들에게 탑승을 재촉했다.

여객터미널 대합실에 모인 손님들은 내 손에 쥐어져 있는 승선표를 신분증과 함께 돌려받았다. 나는 승선표에 적혀있는 생년월일과 이름, 성별을 확인할 것을 당부했다. 이제야 비로소 목적지로 향하고 있다는 고양감이 손님들의 눈빛을 통해 확인할 수 있었다. 지금까지는 그저 고생이었을 뿐이다. 그리고 나는 그 고생을 더 해준 사람이고.

오늘 일정이 끝났다. 아무런 사고 없이 무사히 끝났음에 안도했다. 손님들에게 승선표를

나눠준 순간까지가 여행사에서 나에게 맡긴 일이었다. 이제 돌아가는 것만 남았다.

새벽부터 시작한 네 시간 반의 운전엔 몸은 무겁게 가라앉았지만, 그와는 반대로 눈꺼풀만큼은 활짝 핀 개나리처럼 가벼웠다. 이제부터 돌아가는 길은 오롯이 나만의 시간이기 때문이다.

출근 시간대를 막 지난 고속도로는 한산했다. 눈치 볼 일이 없어져서일까. 문득 이 일을 처음 시작했던 시절이 떠올랐다. 여행사로부터 의뢰받아 손님들을 목적지까지 운송하는 일을 시작한 지도 어느덧 12년이 흘렀다. 그 기간은 '나'라는 존재를 희미하게 지워가는 과정이었다.

처음 이 일을 시작했을 적엔 손님들과 갈등이 잦았다. 목표에서는 삭힌 흥어를 허술한 포장재에 담아 탑승하려는 손님을 승차 거부한 일이 있었고, 여수에서는 갯김치를 차 안에 쏟아 세차비 문제로 싸우기도 했다. 하지만 문제가 발생하면 손님들은 나와 해결하는 것이 아니라 그들이 계약한 여행사 사장이나 담당자에게 쏟아붓기 일쑤였다. 이후의 진행은 뻔했다. 여행사에서는 주문 아닌 주문을 했다.

“우리과 계속 관계를 유지하고 싶으면 문제를 일으키지 마라.”

“그 정도는 기사님께서 잘 해결해야지, 왜 우리한테까지 전화 오게 만드냐.”

그래서였을까. 시간이 지날수록 점점 나 자신을 깎아내리게 되었다. 겉으로는 두루뭉술한 가면을 쓰고, 속으로는 감정을 가두기 시작했다.

손님 없이 혼자 운행하는 차 안은 오히려 쾌적했다. 카 오디오의 볼륨을 키웠다. 저장해놓은 음악들은 순차적으로 소리를 토해낼 것이다. 나 또한 그에 맞춰 목이 터져라 따라 부를 것이다. 지금껏 쌓여 있던 감정의 찌꺼기들은 그렇게 목청을 통해 공기 중으로 사라질 것이다. 그것이 널모레 만나게 될 또 다른 손님들을 받아들일 공간을 마련하는 준비임을, 이제 나는 안다.



운이 좋다고 들었다

양진아(가명)

항상 운이 좋은 편이었다. 어릴 적 친구 따라 간 문방구에서 뽑기를 하면 두 번은 짱이어도 하나쯤은 5등이었다. 중학교 때까지는 수업만 집중해도 상위권이었고, 고등학교에 올라가서는 열심히 공부하는 친구들보다 공상만 하던 내가 더 좋은 성적을 받았다. 역시, 나는 운이 좋았다.

고등학교 2학년이 되어 뒤늦은 사춘기가 왔지만, 그래도 4년제 이공계 학과에 합격했다. 대학교에서도 교수님들의 눈에 들어 결석이 세 번을 훌쩍 넘어도 F 하나 없이 졸업할 수 있었고, 졸업 전에는 부모님의 도움으로 취업까지 했다. 그때까지만 해도, 역시 나는 운이 좋다고 생각했다.

첫 직장 계약 만료쯤 무기계약직 제안을 받았고, 동시에 연봉이 1.5배 높은 스카우트 제안도 들어왔다. 안정적인 선택 대신, 나는 스스로를 증명하고 싶었다. 부모덕으로 겨우 취업한 사람이라는 시선이 지긋지긋했기 때문이다. 그래서 결국 이직을 택했지만, 옮긴 회사는 월급이 밀리는 곳이었다. 모두가 입을 모아 운이 좋았던 나는 다시 더 높은 연봉을 제시하는 회사로 이직했다. 그리고 그곳에서 조울증과 공황장애를 얻었다. 그전까지는 내가 무너질 수 있는 사람이라는 걸 몰랐다.

밤낮이 뒤섞인 채 기본급만 받으며 일을 해야 했고, 하루가 멀다고 모욕과 성희롱성 발언을 들어야 했다. 그것을 문제 삼으면 능력도 없으면서 예민한 사람으로 취급되었다. 결국 버티지 못하고 부모님 손에 이끌려 대전으로 돌아왔다.

집에 정신적으로 아픈 미혼 여성이 있으면 안 된다는 정신과 진료조차 허락받지 못했다.

몰래 병원에 다니기 위해 재취업을 시도했지만, 경력 공백과 결혼 적령기 여성이라는 이유로 번번이 거절당했다. 면접장에서는 결혼 계획이 없다는 말을 믿지 않는다는 노골적인 질문과 면박을 받기도 했다. 결국 나는, 지금이라면 선택하지 않았을 일을 선택했다. 콜센터였다. 흔히 말하는 감정노동의 현장이었다.

취업률이 높다는 말에 쉽게 들어갈 수 있을 거라 생각했지만 경쟁률은 3:1이었다. 다행히 합격했다. 3개월 동안 교육받으며 공부도 하고 과제도 하며 동기들과 시간을 보냈다. 반은 기대였고 반은 두려움이었다. 하지만 1년도 지나지 않아 동기 중 남은 사람은 나뿐이었다. 그 사실이 이상하게도 당연하게 느껴졌다. 내 운은 거저 얻은 것이 아니라 나의 인내와 끈기에서 피어난 것이라고 믿었기 때문이다.

교육 중 들었던 녹취 하나가 있었다. 상담원이 폭언을 견디다 못해 고객에게 개인정보로 협박하는 내용이었다. 우리는 웃었다. 설마 저럴 리 없다고 생각하면서. 아무리 그래도 사람이 할 말은 아니라고 생각했다. 하지만 석 달 뒤, 나는 한 고객의 주소를 잊지 못하게 되었다. 모르는 지역의 주소를 완전히 잊은 것은 퇴사 후 5년은 훌쩍 지나서였다.

대부분의 콜센터가 그러하듯 아웃소싱이 아닌 회사였다. 그래서 나는 또 운이 좋은 경우라고 했다. 성과급이 있었고 수당도 보장되었다. 나는 생각했다. 역시, 나는 운이 좋다고. 하지만 그 생각은 오래가지 않았다.

어느 날 고객 응대 중 뮤트 버튼을 누르기 직전, 내 혼잣말이 녹음되었다는 이유로 문제가 되었다. 그달 인센티브는 전액 삭감되었고, 이후로 회사의 시선은 나에게 집중되었다. 그 후로 몇 번이나 시말서를 썼는지 모른다.

그 회사에는 '말 겹침'이라는 기준이 있다. 고객과 상담원의 말이 1초 이상 겹치면 불성실 응대로 평가된다. 고객의 말을 듣기 위해 바로 입을 다물어도 그 1초를 넘기곤 했다. 어느 날은 내가 하지 않은 욕설을 했다는 이유로 문제가 되었다. 수십 번, 수백 번 녹취를 들어도 나는 그 말을 찾을 수 없었다. 그런데도 나는 잘못을 인정해야 했다.

선임들의 추천으로 사내 상담도 받아봤다. 비밀이 보장된다고 했지만 그 내용은 결국 공유되었다. 버티다 못해 나는 회사를 떠났다. 퇴사 후에야 알게 되었다. 통화량이 줄어드는 상황에서 회사에 중요한 것은 '친절'이라는 지표였다는 것을. 그래서 누군가는 타깃이 되어야

했다는 것을. 그럼에도 사람들은 말한다. 대전에는 콜센터가 많고, 지금 경력이면 어디든 갈 수 있으니 나는 운이 좋다고. 정말 그럴까.

동료 중에는 고객에게 받은 스트레스를 다른 감정노동자에게 푸는 사람들도 있었다. 하지만 나는 느꼈다. 이건 개인의 문제가 아니다. 회사의 문제다. 무조건 참고, 무조건 웃고, 무조건 친절해야 하는 구조. 사람이기에 나오는 감정조차 잘못으로 만드는 시스템.

고객도 사람이고, 상담원도 사람이다. 그 단순한 사실이 가장 쉽게 무시된다. 나는 아직도 기억한다. 그날의 목소리와 숨소리를.

지금 나는 사람을 최대한 만나지 않는 일을 하고 있다. 생활은 어렵지만, 그때처럼 극단적인 선택을 고민하지 않아도 된다는 것만으로 버틸 수 있다.

그래서 나는 생각한다. 나는 정말, 운이 좋은 걸까.

이 모든 것이 개인의 분리수거 같다고 느껴진다. 이미 탄소 배출량은 지구를 되돌릴 수 없는 마지노선을 넘었다는 뉴스를 봤다. 나는 항상 일회용품 사용을 지양하고, 번거로워도 매일 텀블러와 다회용 빨대를 들고 다녔으며, 가방마다 깨끗한 손수건을 넣어 다녔다. 하지만 나와 내 주변의 노력이 무색하게도 달라지는 것은 없었다. 인간의 존재 자체가 지구의 죽음이라는 사실만 다시 깨달았다.

인간이 만들어낸 환경오염으로부터 지구를 지키지 못한 것처럼, 개인 역시 혼자서는 버티기 어렵다. 그래서 더더욱 서로를 지켜줄 수 있는 구조가 필요하다.

사람은 결국 사람에게 기대어 살아가야 하니까.

개인도, 집단도.

그 사실을 잊지 않는 것부터 시작해야 한다.



색이 번지는 자리에서, 나는 마음을 견디는 법을 배웠다

이시진

스물한 살의 나는 성인 취미 미술학원에서 처음으로 누군가의 손을 이끄는 강사가 되었다. 물감 냄새와 햇볕이 배어 있는 교실 한쪽에서, 나는 그림을 가르치는 사람이었지만 그보다 먼저 사람을 마주하는 사람이 되었다.

문을 열고 들어오는 이들은 내가 가르치고자 했던 대상과는 달랐다. 가볍게 취미를 즐기러 온 포레가 아니라, 한 시절을 접어두고 살아온 깊이가 남다른 사람들이었다. 그들의 인생에는 삶에 밀려 붓을 내려놓았던 시간이 있었고, 이제야 조심스럽게 다시 펼쳐 보이는 듯했다.

그들의 손은 서툴렀지만, 그 서툰 손은 절대 가볍지 않았다. 오랫동안 미뤄두었던, 하고 싶었던 것들에 대한 감정이 손끝에 눌러 있었고, 나는 색을 설명하고 그림을 알려주기보다 그 감정들을 먼저 받아내야 했다.

그들의 이야기는 늘 캔버스 위에서 물감보다 먼저 번졌다. 어떤 이는 지나온 세월을 담담히 풀어냈고, 어떤 이는 말 대신 색을 올리며 마음을 쏟아냈다. 나는 고개를 끄덕이고, 때로는 웃고, 때로는 함께 슬픔에 잠기며 서로를 위로하곤 했다.

그럼에도 그들이 내게 주는 기쁨은 생각보다 뚜렷했다. 흔들리던 선이 자리를 잡고, 망설이던 색이 캔버스 위에 단단히 올라가는 순간. “이제야 조금 미술을 알 것 같아요.”라는 말에 얼굴이 환하게 밝아질 때, “학창 시절 한 번도 미술로 칭찬받아 본 적 없는데 선생님이 칭찬해 주셔서 기뻐요.”라고 말해줄 때. 그 표정을 바라보는 것이 내가 느끼는 가장 확실한 보상이었다. 누군가의 시간이 다시 흐르기 시작하는 장면을 지켜보는 일은 생각보다 깊이

마음을 흔들었다.

하지만 인생이 그렇듯 감정도 한 방향으로만 흐르지는 않았다.

교실이 가득 찼던 어느 날, 기억이 희미해진 한 노년의 여성 수강생이 아이처럼 떼를 쓰며 내 손을 붙잡고 칭얼대던 순간이 있었다. 설명도 설득도 닿지 않는 상황 속에서 나는 그저 붙잡힌 채 서 있어야 했다. 예전 친할머니께서도 그런 적이 있었기에 이번에는 잘 넘길 수 있을 줄 알았다. 하지만 아직 후유증이 남아 있었던 탓일까. 그 순간의 나는 프로 강사처럼 매끄럽게 상황을 넘기지 못하고 그대로 걸려 넘어지고 말았다. 그때의 내 몰골은 마치 두부 같았던 존재가 어느새 취두부처럼 잔뜩 상해버린 것 같은 모습이었다.

또 어떤 날에는 대학원에 가야 할 것만 같은 예술을 향한 열망이 유난히 강한 수강생이 날 선 말들로 나를 몰아붙였다. 내가 토씨 하나라도 잘못 말하면 그 자리에서 나를 이길 기세로 굴었다. 내가 학생이 되어 평가받아야 하는 사람처럼, 내 말과 태도를 하나하나 집어내며 놀리고 이겨 먹기 바빴다.

너무나 순진했던 스물세 살의 나는 그들 앞에서 스스로를 한껏 작게 접고 애써 웃었다. 내가 그들을 가르치려 하거나 지적하는 순간, 그들의 세월을 무시하는 사람이 되는 것만 같았기 때문이다. 그때의 나는 한없이 순진해 아무것도 할 수 없었다.

집으로 돌아오는 길, 그제야 애써 켜켜이 쌓아 두었던 감정들이 무너져 내렸다. 이유 없이 억울했고, 이상하게 지쳤다. 웃고 있었던 순간들조차 더 무겁게 남았다. 그럼에도 다음 날이 되면 나는 다시 같은 자리에 서서 그들의 감정을 받아내고 있었다. 도망치지 않고 내 자리로 돌아오는 것, 굳건히 그 자리를 지키는 것. 그것이 당시의 내가 할 수 있는 유일한 선택이자 성숙한 태도라고 믿었다.

나는 타인의 감정은 잘 다루면서도 정작 내 감정은 잘 다루지 못하는 사람이었다. 그러다 보니 더 쉽게 지치고 더 깊게 상처받았다. 게다가 나는 그들을 너무 진심으로 사랑하며 수업했다. 내 부모님 같고, 가족 같았다. 하지만 가족에게도 간혹 상처는 받기 마련이었다.

그래서였을까, 조금씩 알게 되었다. 모든 감정을 내가 다 받아낼 수는 없다는 것을. 그렇다고 완전히 밀어낼 수도 없다는 것을. 그 사이 어딘가에서 나는 나를 잃지 않는 방법을 찾아야 했다. 누군가의 감정에 잠식되지 않으면서도 그 마음을 외면하지 않는 거리. 감정을

버티는 것이 아니라 흘려보내는 방법을. 그렇게 나는 천천히 나를 지키는 방식을 배워갔다.

그렇게 성장하며 깨달았다. 아무리 감정이 뭉개지고 힘들어도, 결국 이 일을 계속하게 만든 것은 사람이라는 것을. 누군가 아무렇지 않게 건넨 말 한마디가 우울한 하루를 붙잡아 주었고, 누군가의 배려로 건넨 작은 간식 하나에도 다시 힘을 낼 수 있었다.

3년 동안 일하며 처음으로 길게 자리를 비우게 되었던 첫 해외여행 전날, 괜히 이것저것 손에 쥐여주던 따뜻한 손들. 전시가 열리던 날, 멀리서 찾아와 말없이 그림 앞에 서 있던 뒷모습. 그런 장면들을 떠올릴 때마다 나는 다시 이 일을 이어갈 이유를 찾았다.

나는 아직도 내 감정을 완벽하게 다루지는 못한다. 다만 감정을 견디고 흘려보내는 방법은 조금 알게 되었다. 사람에게 상처받기도 하지만, 결국 사람만큼 나를 다시 일으켜 세우는 존재도 없다는 것을.

지금은 학업으로 인해 그 자리를 떠나 있지만, 그 시간은 여전히 내 안에 선명하게 남아 있다. 사람들과 나누던 온기와 정, 존중이 오가던 나의 교실과 수업. 언젠가 기회가 온다면, 나는 또다시 그 자리에서 사람들을 마주하고 싶다.

감정노동은 보이지 않는 곳에서 조용히 사람을 닮게 한다. 공감은 쉽게 요구되지만, 그 무게는 좀처럼 헤아려지지 않는다. 그래서 나는 감정노동이 더 이상 당연한 것으로 소비되지 않기를 바란다. 감정을 쓰는 사람들이 순수했던 시절의 나처럼 스스로를 잃지 않도록, 그 노동이 보이지 않는 희생으로 남지 않도록.

친절과 공감이 '기본'이 아니라 '존중받아야 할 노력'으로 받아들여지는 환경이 필요하다. 그리고 그것은 서로를 역할이 아닌 사람으로 바라보는 시선에서부터 시작된다고 믿는다. 그래서 나는 이제 사람들을 각자의 역할을 수행하는 존재로만 바라보지 않는다. 그저 하나의 소중한 인격체이자, 한 사람으로 바라본다.

나는 더 이상 그 교실에 서 있지 않지만, 그곳에서 울고 웃으며 버텼던 시간은 여전히 내 안에 남아 있다. 사람에게 지치기도 했지만, 결국 사람 덕분에 버틸 수 있었던 날들. 그래서 나는, 그 시간이 좋았다.



보이지 않는 웃음의 무게 (참는 것이 아닌, 함께 살아가는 일)

이호경

새벽 공기가 아직 차갑게 남아 있는 시간, 나의 하루는 남들보다 조금 먼저 시작된다. 어제의 작업을 정리하고 오늘의 일정을 확인하는 순간, 몸보다 먼저 긴장하는 것은 마음이다. 오늘은 어떤 사람을 만나게 될까. 어떤 말을 듣게 될까. 이 일은 단순한 설치 업무가 아니다. 하루에도 몇 번씩 감정을 조절해야 하는, 보이지 않는 노동이 함께 따라온다.

정수기와 공기청정기, 비데 같은 생활 가전을 설치하는 내 일은 겉으로 보기에는 단순해 보인다. 하지만 실제로는 고객과의 첫 통화부터 감정노동이 시작된다. 이른 아침, 고객에게 전화를 걸어 방문 시간을 조율하는 그 짧은 통화 속에서 이미 하루의 분위기가 결정되기도 한다.

물론 대부분의 고객은 이해심 있고 협조적이다. 그러나 문제는 '간혹'이 아니라 '지속적으로' 존재하는 일부의 고객들이다. 아직 일어날 시간이 아니라며 전화를 받자마자 반말과 짜증을 쏟아내는 사람, 본인이 원하는 시간 외에는 무조건 취소하라며 협박하듯 말하는 사람도 있다. 상황을 설명하고 최대한 맞춰보려 해도 대화가 통하지 않는 경우가 적지 않다.

그럴 때마다 마음속에서는 감정이 치밀어 오른다. 그러나 나는 그 감정을 꺼내지 못한다. 감정을 드러내는 순간, 나는 '불친절한 기사'가 되어버리기 때문이다. 그래서 다시 한번 숨을 고르고, 최대한 차분하게 말한다.

“다른 시간으로 조정해 드리겠습니다.”

그 말 뒤에는 수많은 감정이 눌러 있다.

어렵게 약속을 잡고 현장에 방문하면, 그때부터는 또 다른 긴장이 시작된다. 작은 실수 하나도 용납되지 않는 환경 속에서 최대한 친절하게, 최대한 꼼꼼하게 작업을 진행한다. 설치를 마치고 주변 정리까지 마무리한 뒤, 스스로에게 묻는다.

‘오늘은 괜찮았을까.’

하지만 그 답은 내가 아닌 고객센터에서 온다. 고객만족도 평가라는 이름으로 전달되는 점수와 메시지. 때로는 이해할 수 없는 낮은 평가가 돌아온다. 이유를 알 수 없는 불만, 설명되지 않는 불쾌감. 그 결과는 고스란히 나의 책임이 되어 돌아온다. 다음날 센터장의 호출, 그리고 사유서 작성. 그 과정을 반복하다 보면 점점 '나는 잘하고 있는 걸까'라는 의문이 생긴다.

특히 기억에 남는 것은 휴일에 걸려 오는 전화들이다. 다음 날 방문 예정 기사라는 이유로 개인 시간까지 침범당하는 경우가 많다. 늦은 밤이나 이른 아침, 심지어 휴일에도 “몇 시에 올 거냐”라는 질문이 당연하다는 듯 쏟아진다. 응답이 늦어지면 곧바로 클레임으로 이어진다.

그 순간 나는 단순한 서비스 제공자가 아니라, 언제든 호출 가능한 '대기 상태의 사람'이 된 듯한 기분이 든다. 나 역시 누군가의 가족이고, 휴식이 필요한 사람이라는 사실은 쉽게 잊힌다.

그러나 모든 순간이 힘든 것만은 아니다.

어떤 날은 설치를 마친 뒤 고객이 “기사님 덕분에 집이 훨씬 쾌적해졌어요. 정말 감사합니다”라며 따뜻한 미소를 건넨다. 그 한마디가 하루 종일 쌓였던 피로를 녹여내는 듯하다. 또 어떤 날은 아이가 옆에서 “아저씨 멋있다”라며 손을 흔들어준다. 그 작은 응원 속에서 나는 내가 단순히 기계를 설치하는 사람이 아니라, 누군가의 생활을 더 나아지게 만드는 일에 기여하고 있다는 사실을 깨닫는다.

동료들과의 연대도 큰 힘이 된다. 설치가 끝난 뒤 함께 컵라면을 나누며 “오늘도 버텼다”라고 웃던 순간, 그 짧은 휴식이 큰 위로가 된다. 서로의 불만을 털어놓으며 감정을 해소하고, 다시 다음 고객을 향해 웃음을 준비한다. 그 과정에서 우리는 서로의 감정을 존중하며 버티는 힘을 얻는다.

이러한 경험이 쌓일수록, 나만의 문제가 아니라는 것을 깨닫게 된다. 콜센터 상담원,

서비스 기사, 판매직 직원, 간호사 등 수많은 감정노동자들이 비슷한 상황 속에서 하루를 버티고 있다. 우리는 모두 ‘감정을 드러내지 않는 역할’을 수행하고 있을 뿐이다.

감정노동의 본질은 ‘참는 것’이 아니라 ‘관리하는 것’이다. 그러나 지금의 구조는 감정노동자에게 지나치게 많은 책임을 지우고 있다. 고객의 감정은 존중받아야 하지만, 노동자의 감정 역시 존중받아야 한다.

이를 위해 몇 가지 변화가 필요하다.

첫째, 고객과 노동자 간의 기본적인 예절에 대한 사회적 인식이 필요하다. 서비스는 ‘권리’가 아니라 ‘상호작용’이다. 서로를 존중하는 태도가 전제되어야 한다. 작은 말투 하나, 짧은 배려 한 번이 감정노동자를 지켜주는 힘이 된다.

둘째, 고객만족도 평가 시스템의 개선이 필요하다. 단순 점수 중심이 아닌, 객관적인 기준과 맥락이 반영되는 구조로 바뀌어야 한다. 예를 들어, 고객과 기사 모두의 의견을 반영하는 양방향 피드백 시스템이 필요하다. 일방적인 평가가 아닌 균형 있는 판단이 이루어져야 한다.

셋째, 감정노동자를 보호하는 내부 시스템이 강화되어야 한다. 부당한 클레임에 대해서는 노동자를 먼저 보호하고, 정당한 경우에만 책임을 묻는 구조가 필요하다. 이를 위해 관리자와 동료와 함께 노동자의 목소리를 들어주는 문화가 자리 잡아야 한다.

마지막으로, 감정노동자 스스로도 자신의 감정을 돌보는 방법을 배워야 한다. 감정을 억누르는 것이 아니라, 건강하게 해소하는 방식이 필요하다. 동료와의 대화, 가족과의 시간, 취미 활동 등 다양한 방법으로 감정을 관리할 때 이 일을 지속할 수 있다.

나는 오늘도 누군가의 집을 방문할 것이다. 그리고 또다시 웃으며 인사를 건넬 것이다. 그 웃음이 단순한 업무의 일부가 아니라, 서로를 존중하는 시작이 되기를 바란다.

감정노동은 보이지 않지만 분명 존재한다. 그리고 그 노동 위에 우리의 일상이 유지되고 있다. 이제는 그 보이지 않는 노력을 당연하게 여기지 말아야 할 때다.

존중은 거창한 것이 아니다. 한마디 말투, 한 번의 배려에서 시작된다. 그 작은 변화가 쌓일 때, 감정노동은 더 이상 버티는 일이 아니라 함께 살아가는 일이 될 것이다.



나는 오늘도 웅덩이를 밟는다

임민지

좁은 골목은 비가 오면 늘 물웅덩이가 생겼다. 길은 한 사람만 지나갈 수 있을 만큼 좁았고, 반대편에서 오는 사람은 속도를 줄이지 않았다. 나는 잠시 멈췄다. 그리고 웅덩이를 밟았다. 신발 끝이 젖고 양말 안쪽으로 차가운 물기가 스며들었다. 그게 더 빨랐다. 비켜달라 말하며 감정을 섞느니, 내 신발을 버리고 상황을 끝내는 게 낫다고 생각했다.

일터에서도 나는 늘 웅덩이를 밟는 쪽이었다. 어색한 분위기를 깨기 위해 먼저 웃었고, 비어 있는 책임의 자리를 채우기 위해 내 퇴근을 지웠다. 누군가 밀어내면 밀려났고, 선을 넘으면 그만큼 물러섰다. 사람들은 내가 착해서 비켜준다고 생각했다.

일을 망치지 않기 위해 감정을 접어두는 건, 나에게 익숙한 방식이었다. 감정을 쓰는 데 드는 에너지가 일을 하는 데 쓰는 에너지보다 크다는 걸, 나는 이미 알고 있었다.

신발이 젖는 건 별일 아니라고 생각했다. 그렇게 축축해진 발로 사무실 문을 열면서도, 문제는 없다고 생각했다. 비켜주는 게 습관이 되면, 그것은 더 이상 선택이라고 부르지 않게 된다. 그날도 그랬다.

비상근 이사가 있었다. 사무실에 자주 오지 않는 사람이었다. 오는 날엔 꼭 뭔가를 두고 갔다. ‘요구’를.

어느 날 독촉 전화가 왔다. 개인 관리비 때문이었다. 이사님이 내 번호를 알려줬다고 했다. “제 비서랑 얘기하세요.”

수화기 너머에서 ‘비서님’이라는 호칭이 들려왔을 때, 나는 교정할 타이밍을 놓쳤다. 아니,

포기했다. 내가 몇 년을 공부하고 현장을 누비며 얻은 이름이 있었다. 그런데 그 이름은 이사님의 무심한 말 한마디에 증발해 버렸다. 나는 그날부터 타인의 편익에 맞춰 살기로 했다. 그게 더 빨랐으니까.

담배와 수박을 사 왔다. 여름 한낮, 이사는 나타나 빨간 과육을 씹고 씨를 뱉었다. 나는 옆에 서서 오늘 처리해야 할 사례 관리 대상자 리스트를 떠올렸다. 그분들에게 가야 할 시간이 이 자리에서 씨앗처럼 흩어지고 있었다.

이사는 먹고 갔다. 나는 수박 껍질을 치웠다. 걸레로 책상을 닦았다. 내 마음을 닦아내는 것보다 책상을 닦는 일이 훨씬 더 빨랐다. 이상하다고 생각하지 않았다. 그게 더 이상했다.

생각할 틈도 없이 다시 업무의 파도가 밀려왔다. 이번엔 복지관 로비였다.

“오늘 이미용 취소됐어요?”

“네.”

“어르신들 또 뭐라고 하시겠네.”

“...그럴 수도 있죠.”

“잘 좀 대응해요.”

“...네.”

공지는 일주일 전부터 붙여놓고 있었다. 봉사자의 사정까지 통제할 수 없는 게 내 행정의 한계라고 믿었지만, 할아버지는 달랐다. “잘 좀 대응하라”는 상사의 무심한 지시는 늘 등 뒤에 화살처럼 꽂혔고, 그 결과는 오로지 내 몫이었다.

복지관 문이 열리는 순간 공기가 달라졌다. 욕이었다. 내 이름이 별칭처럼 섞인 욕. 담배 연기가 복도를 타고 빠르게 번졌다. 깜짝 놀랐지만 금방 알아차렸다. 이미용 때문이구나. 왜 저러는지 생각할 겨를도 없었다. 몸이 먼저 움직였다. 언제나 그래왔던 것처럼 고개를 숙였다.

“죄송합니다.”

입에서 나간 건 내 목소리였지만, 내가 선택한 말은 아니었다. 칠십 평생 쌓인 분노를 터뜨릴 명분이 필요했던 할아버지 앞에, 마침 어리고 만만한 내가 서 있었을 뿐이었다.

달랐다. 어르고 달랐다. 불만을 잠재우기 위해 물불 가리지 않았다. 결국 편의점까지 달려가 염색약을 샀다. 장갑을 찾을 시간도 아까웠다. 맨손으로 약을 짰다. 검은 크림이 손가락 사이로 미끄럽게 번졌다.

붓을 들고 할아버지 뒤에 섰다. 눈썹부터 시작했다. 할아버지는 말이 없었고, 나도 입을 닫았다. 감정은 사치였다. 붓끝에 묻은 검은 약이 엉뚱한 곳에 번지지 않게 숨을 참는 것. 그게 그 순간 내가 할 수 있는 유일한 대응이었다.

한참 뒤, 거울 속 할아버지의 얼굴은 흡족해 보였다. 까맣고 단정하게 물든 눈썹과 머리.

할아버지가 나간 뒤, 화장실에서 비누칠을 서너 번 반복했지만, 검은 물은 쉽게 빠지지 않았다. 손톱 밑까지 스며든 색을 문지르다 멈췄을 때, 그제야 내 손이 떨리고 있다는 걸 알아차렸다. 가장 시커메진 건 할아버지의 머리가 아니라 타들어 간 내 속이었다.

집에 돌아와 찬물에 수건을 적셨다. 얼굴에 닿는 서늘한 감각으로 하루 종일 뜨겁게 달아올랐던 모멸감을 억지로 식혀내야 했다. 수건에는 여전히 지워지지 않은 검은 얼룩이 묻어났다.

내가 지금 뭘 하고 있나.

이게 내 일이 맞나.

이 질문들에 대한 답은 어디에도 없었다.

그냥 다음 날 또 출근했다. 그게 내 일의 방식이었다.

퇴근하려고 가방을 들었을 때, 할아버지가 왔다. 검정 비닐봉지를 들고. 시장에서 생선이라도 담아왔을 것 같은, 꼬질꼬질한 봉지였다. 안에는 머리핀이 들어 있었다. 내 나이에는 전혀 어울리지 않을 것 같은 유치찬란한 머리핀. 편지도 있었다. 손 글씨였다.

“부담이 되는 선물이 아니었으면 좋겠어.”

“선생님한테 어울릴까 생각하며 고르면서 행복했어. 고마워.”

염색약 냄새가 가시지 않은 손으로 편지를 쥐었다. 이 할아버지가 시장 어딘가에서 머리핀을 들여다보던 시간이 보이는 것 같았다. 어울릴까, 생각하면서. 형광등 아래에서 하나씩 골라보던 그 시간. 누군가를 생각하며 행복했다는 그 시간.

눈가가 뜨거워졌다. 그러다 이내 견잡을 수 없이 울음이 터져 나왔다. 복지관 복도 한복판에서, 나는 아이처럼 엉엉 울었다.

욕을 먹으면서도 웃었던 나를 위해.
 감정은 사치라고 다독이며 붓을 잡았던 나를 위해.
 그리고 아무 일도 아닌 것처럼 넘기며 계속 비켜섰던 나를 위해.

할아버지가 건넨 건 머리핀이 아니었다.
 그건, 나를 가엾게 여겨도 된다는 허락이었다.

하지만 감동의 유통기한은 사무실 문턱을 넘기도 전에 끝났다. 사무실은 어제와 다르지 않았다. 다만, 나만 조금 달라져 있었다.

주머니 속 머리핀을 손끝으로 가만히 만져보며 자리에 앉았을 때, 옆자리 직원이 무심하게 말을 던졌다.

“민지 씨, 어제 그 이미용 할아버지 건 사례 관리 일지 다 쓰셨죠? 그거 오늘까지 승인 올려야 해요. 전 어제 바빠서 손도 못 댔거든요.”

그는 모니터에서 눈을 떼지 않은 채 말을 이었다. 나는 잠시 아무 말도 하지 않았다. 어제 복도에서 터져 나온 욕설도, 그 뒤에 이어진 일들도, 여기서는 아무 일도 아니었다.

결국 고개를 끄덕였다.

“...네. 제가 정리할게요.”

말은 정중했지만 선택지는 없었다. 키보드를 두드리기 시작했다. 늘 하던 대로 문장을 정리하고, 상황을 정리하고, 감정을 지웠다. 어제 그렇게 울고도 나는 다시 아무 일도 없던 사람처럼 앉아 있었다.

세상은 변하지 않았다. 나는 여전히 웅덩이를 밟는 쪽에 서 있다.

퇴근길, 다시 비가 내렸다.
 골목의 물웅덩이는 여전히었다.

나는 이번에도 멈추지 않았다. 그대로 걸어 들어갔다.

양말이 젖고, 신발이 망가졌다.
 그 감각이 발끝에서 천천히 올라왔다.
 잠깐, 주머니를 만졌다.
 딱딱한 플라스틱 하나가 손끝에 닿았다.
 나는 다시 걸었다.

비켜주는 게 습관이 된 삶이라 해도 좋다.
 그날, 누군가가 나를 생각하며 보냈을 시간을 떠올릴 수 있다면,
 나는 내일도 기꺼이 웅덩이를 밟으며 출근할 것이다.



슬라이드 뒤에 남는 것

정소영

“여기 왜 이렇게 복잡해요? 아까 다 하고 왔는데요.”

“왜 또 가야 돼요? 안내 제대로 안 된 거 아니에요?”

그 말은 질문이 아니었다. 지쳐버린 감정이었고, 갈 곳이 없었다.

나는 설명을 시작하려다 멈춘다. 같은 말을 또 반복해야 한다는 사실에, 나 역시 조금 지쳐 있었기 때문이다.

여러 과를 돌고 온 환자는 지친 채로 마지막에 우리를 만난다. 설명을 제대로 듣지 못한 것도, 절차가 복잡한 것도 대부분 우리의 몫은 아니다.

그럼에도 남은 감정은 여기에서 멈춘다.

“왜 이렇게 돌아다니게 해요. 한 번에 안 되나요.”

어디론가 향해야 할 말들이 결국 내 앞에 선다.

나는 잠시 망설인다. 이건 내 일이 아닐 수도 있었다. 하지만 그 감정이 더 멀리 번지기 전에, 잠시 머물 곳은 필요했다.

“제가 같이 가드릴게요.”

환자는 나를 한 번 바라보더니 말없이 발걸음을 옮긴다.

우리는 함께 과를 오간다. 오더를 확인하고, 동의서를 작성하고, 수납을 마치고, 다시 돌아온다. 처음의 짜증은 말수가 줄어든 자리로 남아 있었다.

모든 과정을 지나 결국 남는 것은 하나, 서명이다. 그 짧은 사인에 이르기까지 환자는 여러 감정을 지난다. 불안과 피로, 짜증, 그리고 체념.

병리과로 돌아온 환자는 서명 후 펜을 내려놓는다.

잠시의 침묵 끝에 나를 향해 말한다.

“감사합니다.”

짧은 말이었지만, 그 안에는 그가 지나온 시간이 함께 담겨 있었다. 나는 그 말을 쉽게 흘려보내지 못했다. 설명으로는 닿지 않던 것이, 함께 걷는 동안 비로소 닿고 있었다.

그때야 다시 떠올린다. 내가 서 있는 자리.

나는 병리과에서 일한다.

보통은 사람을 직접 만나지 않는 자리다.

나는 슬라이드 뒤에 있다.

얇게 잘린 조직은 유리 위에 놓이고, 누군가의 몸은 조용히 하나의 이름을 얻는다. 그 이름은 이후 삶의 방향을 바꾸게 된다.

하지만 그 시작이 어디였는지 환자는 알지 못한 채 여러 과를 지나온다. 그리고 남은 감정만 들고 우리 앞에 선다.

나는 그 사이에서 슬라이드를 건넌다.

그리고 때로는 그보다 먼저 감정을 건네받는다.

설명되지 못한 불편과 이해되지 않은 절차 사이에서, 누군가는 그 감정을 받아내야 한다. 나는 그 자리에 있다.

감정노동은 설명하는 일이 아니다.

감정이 지나갈 자리를 내어주는 일이다.

한 사람의 마음이 넘치지 않도록, 잠시 머물 수 있게 하는 일.

우리는 슬라이드를 건넌다.

그리고 그 사이에서 감정도 함께 지나간다.

남는 것은 기록이고,

지나가는 것은 사람이다.

오늘도 나는 그 사이에 선다.
 누군가의 감정이 넘치지 않도록, 잠시 머물 곳이 되어준다.
 그리고 다시,
 아무도 보지 않는 자리로 돌아간다.

슬라이드 뒤에서.



나는 오늘도 길 위에서 사람을 만난다

최은경

“오늘 구간은 00동입니다.”

우리는 늘 그렇듯 2인 1조로 단속 차량에 올라탄다.
 정해진 구간을 따라 이동하며 불법주정차 차량을 단속하는 일.
 겉으로 보면 단순한 반복 업무처럼 보일지도 모르지만, 그 길 위에서 우리는 매번 다른 사람을 만나고, 다른 감정을 마주한다.

우리의 하루는 일정한 듯하면서도 매달 달라진다.

한 달은 아침 8시부터 어린이보호구역을 순찰하며 하루를 시작한다. 아이들이 등교하는 시간, 학교 앞 도로는 분주해지고 그 속에서 우리는 가장 먼저 ‘안전’을 생각해야 하는 사람들이다. 잠시 멈춰 선 차량 하나가 위험이 될 수 있는 순간들 속에서 우리는 조용히 그 자리를 지킨다.

또 다른 한 달은 오후 2시부터 밤 9시까지 근무가 이어진다. 특히 현장에서는 저녁 8시까지 자리를 지켜야 한다. 해가 저물고 거리가 어두워질수록 마주하는 상황은 점점 더 다양해지고, 때로는 더 거칠어진다.

그리고 그렇게 하루를 마치고 나면, 다음 날은 잠시 숨을 고를 수 있는 휴식이 주어진다. 하지만 몸의 피로보다 오래 남는 것은 그날 들었던 말들과 마주했던 감정들이다. 그래서 우리는 쉬는 날에도 문득 그 순간들을 떠올리곤 한다.

특히 오후 근무, 술집이 밀집된 지역에 들어서면 공기가 달라진다. 취기가 오른 사람들이 거리로 쏟아져 나오고, 단속 차량이 골목에 들어서면 몇몇 사람들이 다가와 차량 앞을 막아서기도 한다.

“이러면 장사를 어떻게 하라는 겁니까!”

“이 시간에 단속하면 우리보고 어찌라는 거예요!”

차량 문을 두드리는 소리와 함께 날 선 말들이 이어진다.

그 순간 나는 아무 말도 쉽게 꺼낼 수 없다. 설명해도 감정은 더 격해지고, 침묵을 지켜도 오해는 깊어진다. 나는 단속을 하는 사람인지, 그들의 감정을 받아내는 사람인지 잠시 자신의 역할이 흔들릴 때가 있다.

그들의 입장을 모르는 것은 아니다. 생계를 이어가는 공간에서의 불편이 얼마나 큰 일인지 알고 있다. 하지만 우리가 하는 일 역시 누군가의 안전과 질서를 지키기 위한 일이다.

그 사이에서 나는 늘 조용히 서 있다. 어느 한쪽으로도 완전히 기울 수 없는 채로.

하루는 병원 뒷길을 단속하던 날이었다. 이곳은 불법주정차 금지 현수막이 걸려 있음에도 수시로 민원이 반복되는 곳이다.

그날도 단속을 마치고 이동하고 있는데 한 어르신이 급하게 차로 따라와 단속 차량을, 손을 들어 세우셨다. 순간 또 항의가 시작되는 건 아닐까 긴장이 스쳤다.

창문을 내리자, 어르신은 숨을 고르며 말씀하셨다.

“병원 진료 때문에 왔는데…. 너무 급해서 잠깐 세웠어요….” 그러고는 말을 잊지 못하신 채 눈시울을 붉히시고는 “이번 한 번만 좀 봐주시면 안 될까요….”

그 말은 항의가 아니라, 사정이 담긴 부탁이었다. 나는 잠시 말을 잃었다.

규정은 분명했고, 우리는 그 기준을 지켜야 하는 사람들이다. 하지만 그 순간 눈앞에 계신 분은 단순한 위반자가 아니라 불안과 걱정을 안고 병원을 찾은 한 사람이었다.

쉽게 대답할 수 없었다. 나는 최대한 조심스럽게 절차를 설명해 드렸다.

어르신은 고개를 끄덕이며 “알겠습니다…”라고 말씀하시고 돌아서셨다.

그 뒷모습이 유난히 작게 느껴졌다.

또 어느 날, 단속을 마치고 차량에 오르려던 순간 한 시민이 조심스럽게 다가왔다. 혹시 또

항의가 이어지는 것은 아닐까 잠시 긴장했지만, 그는 고개를 숙이며 말했다.

“아까는 제가 좀 심했네요…. 미안합니다.”

짧은 말이었지만 그 한마디는 오래 마음에 남았다.

그날 나는 다시 생각하게 되었다. 우리가 하는 일이 누군가에게는 불편일 수 있지만, 그 안에서도 서로를 이해하려는 마음은 분명 존재한다는 것을.

우리는 누군가를 불편하게 만드는 일을 한다. 그래서 때로는 이유 없이 미움을 받기도 한다. 하지만 우리는 단순히 단속하는 사람이 아니라 도시의 질서를 지키고, 누군가의 안전을 지키는 사람들이다. 그리고 그 이전에 상처받고, 또 위로받는 평범한 사람이다.

누군가의 말 한마디가 하루를 무겁게 만들기도 하고, 또 다른 누군가의 말 한마디가 그 하루를 다시 견디게 해준다.

우리가 바라는 것은 거창한 것이 아니다. 단지 서로를 사람으로 대하는 마음이다.

나는 오늘도 길 위에 선다.

누군가에게는 불편한 사람이지만, 누군가에게는 필요한 존재이기를 바라면서.

단속이라는 이름 뒤에 가려진 우리의 역할이 조금은 더 이해받을 수 있기를, 그리고 서로를 향한 말 한마디가 조금 더 따뜻해질 수 있기를 바란다.

감정노동을 존중하는 사회는 특별한 변화가 아니라, 서로를 사람으로 바라보는 작은 시선에서 시작된다고 믿는다.



감정을 지켜내는 사람들

최은애

나는 대전의 한 사립유치원에서 11년째 근무하고 있는 교사이다. 아이들을 만나고, 학부모를 응대하는 하루하루 속에서 나는 자연스럽게 '내 감정보다 타인의 감정을 먼저 살피는 사람'이 되어갔다.

유치원이라는 공간은 늘 밝고 따뜻한 곳으로 보이지만, 그 안에는 보이지 않는 감정의 흐름이 끊임없이 이어진다. 아이의 작은 표정 하나에도 마음을 읽어야 하고, 학부모의 말 한마디 속에 담긴 기대와 걱정을 헤아려야 한다. 그래서 나는 늘 나의 감정보다 상대의 감정을 먼저 생각하는 데 익숙해졌다.

하루의 일과가 끝나도 감정노동은 끝나지 않았다.

밤 10시가 넘는 시간에도 걸려 오는 학부모의 전화, 주말에도 이어지는 문의와 상담은 어느새 익숙한 일상이 되었다. 전화를 받으며 피곤함을 느끼다가도 목소리를 가다듬고 다시 밝게 응대하는 일이 반복되었다. 그 순간만큼은 나의 상태보다 상대의 상황이 더 중요하다고 여겼기 때문이다.

처음에는 당황스럽고 버겁기도 했다. 왜 이 시간까지 일을 해야 하는지, 왜 나의 일상은 늘 뒤로 미뤄져야 하는지 스스로에게 질문을 던지기도 했다. 하지만 시간이 지나면서 나는 점점 단단해졌다. 어떤 상황에서도 감정을 드러내지 않고 차분하게 대응하는 것이 몸에 배어갔다. 그렇게 나는 '잘 버티는 사람'이 되어갔다. 그리고 그 사실이 어쩌면 나를 지탱해 주는 힘이라고 생각해 왔다.

하지만 그 단단함이 누군가에게는 감당하기 어려운 무게가 될 수 있다는 것을 나는 작년에 비로소 알게 되었다.

함께 근무하던 저 경력 교사 한 분이 감정의 무게를 견디지 못하고 우울증을 겪게 되었다. 밝고 성실했던 그 교사는 아이들과 웃으며 지내던 모습이 참 인상적이었는데, 어느 순간부터 말수가 줄어들었고 눈을 마주치는 시간도 점점 줄어들었다.

처음에는 단순한 피로라고 생각했다. 하지만 시간이 지날수록 그 변화는 분명해졌고, 그 안에 담긴 감정의 무게를 느낄 수 있었다. 그 모습을 가까이에서 지켜보며 곁에 있으면서도 아무것도 해줄 수 없다는 것이 유난히 더 아프게 다가왔다.

'나는 버텼지만, 이 사람에게는 얼마나 더 벅찬 시간이었을까.'라는 생각과 '혹시 내가 조금 더 먼저 알아채지 못했던 건 아닐까.'라는 마음이 오랫동안 나를 머물게 했다.

그래서 나는 그 교사 곁에 머물기로 했다. 업무 시간에는 작은 일이라도 덜어주려고 노력했고, 그 교사가 조금이라도 숨을 고를 수 있도록 내가 할 수 있는 부분을 먼저 나서서 맡았다. 퇴근 후에는 함께 식사하며 그저 이야기를 들어주는 시간을 가졌다. 특별한 말을 하지 않아도 괜찮았다.

그저 누군가 옆에 있다는 사실만으로도 조금은 버틸 수 있는 시간이 되기를 바랐다. 그 시간 속에서 나는 깨달았다. 감정노동은 '참아내는 힘'만으로 버티는 일이 아니라 누군가와 함께 버티내는 일이라는 것을.

결국 그 교사는 1학기를 마무리한 뒤 자신을 지키기 위해 일을 내려놓았다. 그 선택이 얼마나 어려운 결정이었을지 알기에 나는 그 결정을 존중할 수밖에 없었다. 그리고 반년이라는 시간 동안 그 교사는 조용하지만 치열하게 자신을 회복해 나갔다.

나는 그 시간을 기다렸다. 조금해하지 않기를, 자신을 스스로 탓하지 않기를 멀리서 마음으로 계속 응원했다.

올해, 그 교사는 다시 용기를 내어 새로운 유치원에서 아이들을 만나고 있다. 그 소식을 들었을 때 나는 무엇보다 안도했고, 무엇보다 기뻐다. 그것은 단순한 복귀가 아니라 자신을 무너지게 했던 감정의 무게를 다시 마주할 용기를 냈다는 의미였기 때문이다.

그 일을 겪으며 나는 분명하게 알게 되었다. 감정노동은 결코 개인의 문제가 아니라는 것, 그리고 누구나 어느 순간에는 그 무게에 흔들릴 수 있다는 사실을.

그래서 감정노동을 존중한다는 것은 단순한 친절을 넘어 서로의 감정을 이해하고 지켜주려는 노력까지 함께해야 한다고 생각한다. 누군가의 하루가 무너지지 않도록 곁에 서주는 일, 그것이야말로 진짜 존중이라고 믿는다.

그래서 나는 이번 힐링 프로그램을 통해 그 교사와 함께 잠시 일상을 벗어나 온전히 쉬어가는 시간을 보내고 싶다. 그동안 서로를 버티게 해주었던 시간들, 말없이 견뎌왔던 감정들, 그리고 다시 일어설 수 있게 해준 마음들을 천천히 돌아보고 싶다.

바쁘게 흘러가던 일상에서는 제대로 돌아보지 못했던 서로의 시간을 조용히 마주하고 싶다. 이번 시간이 단순한 휴식이 아니라 서로의 감정을 다독이고 앞으로 나아갈 힘을 채우는 시간이 되기를 바란다. 혼자였다면 무너졌을 순간을, 우리는 함께 버텼다.

나는 여전히 감정노동을 하고 있다. 그리고 앞으로도 이 일을 계속해 나갈 것이다.

하지만 이제는 안다. 이 일이 감정을 소모하는 일이 아니라 서로의 감정을 지켜내는 일이라는 것을. 그래서 나는 오늘도 아이들의 마음을 살피고, 학부모의 이야기에 귀 기울이며, 동료의 하루를 함께 버텨내는 사람이 되고자 한다.

감정을 견디는 사람이 아니라, 감정을 함께 지켜내는 사람으로.



당신 삶의 또 다른 주인공

하재원

사회복지관은 다양한 매력이 공존하는 장소다. 어린아이부터 노인까지 ‘삶의 즐거움’을 찾기 위해, 때로는 ‘삶의 어려움’을 나누기 위해 이곳을 방문한다. 다양한 이들이 매일 교차하는 이곳에서 누군가의 희로애락을 지키는 일, 그것이 사회복지사의 일이다.

사회복지사에게는 많은 역할이 주어지지만, 본질적으로는 ‘보이지 않는 길을 만들어가는 일’을 수행한다. 사람과 사람, 욕구와 자원, 희망과 현실 사이를 전문 역량이라는 재료로 잇는 과정이다.

그 길은 걷기 쉽고 튼튼해야 하며, 어떠한 풍파에도 무너지지 않고 스스로 회복될 수 있어야 한다. 단순히 소모되는 공사가 아니라, 무한한 에너지를 가진 꿈의 통로가 되어야 하기 때문이다.

10년 가까운 세월을 보냈지만, 일과는 여전히 예측할 수 없다. 시작은 ‘누군가에게 작은 도움이 되길’ 바라는 마음이었다. 그러나 시간이 흐르며 깨달은 사실이 있다. 이 업무는 단순한 도움을 넘어선 영역이라는 점이다.

이른 아침 사무실 문을 열면 지역 주민의 수많은 욕구가 담긴 문서들이 기다린다. 경제적 빈곤, 가족 갈등, 건강 문제, 그리고 사회적 고립. 각각의 이야기는 무겁고 절망적이다. ‘이 수많은 삶을 어떻게 보듬어야 할까’라는 고민은 늘 어깨를 누른다.

그 수많은 인연 중, 사회 초년생 시절부터 지금까지 잊히지 않는 두 사람이 있다.

첫 번째는 생의 마지막 순간을 함께했던 어르신이다. 특별히 까다로운 관리 대상자는 아니었다. 매일 아침 도시락을 전하며 안부를 묻고, 건강이 염려되어 금연과 절주를 권하던 평범한 사이였다.

“오늘 반찬은 맛이 없네. 좀 더 신경 써줄 수 없어?”
 “올해 김치는 꼭 챙겨줘. 안 주면 술만 마시다 하늘나라 갈 거니까.”
 “복지관까지 걸어가면 믹스커피 한 잔 나와.”

투박한 말투였지만 그 속에는 미소가 있었다. 반가움을 표현하는 방식이 조금 거칠었음 뿐이다. 그 거친 표현을 ‘내일 또 보자’, ‘건강 챙길게’, ‘불편해도 복지관에 가볼게’라는 긍정적인 신호로 이해하며 수개월을 보냈다.

추운 겨울이 지나고 따스한 봄기운이 완연하던 날, 오전 도시락을 배달하며 인사를 나눴던 그분은 불과 몇 시간 뒤 싸늘한 모습으로 발견되었다.

처음 겪는 상황 앞에서 “몇 시간 전까지만 해도 살아계셨는데…”라는 말만 되뇌었다. ‘더 확인했더라면 괜찮았을까’라는 자책과 책임감이 머릿속을 떠나지 않았다.

나중에 확인된 사인은 자살이었다. 유서에는 복지관을 향한 감사가 담겨 있었고, 마지막 끼니가 된 도시락은 남김없이 비어 있었다. 사회복지사로서 제안했던 삶의 길은 아니었을지라도, 그분이 스스로 닦아온 보이지 않는 길은 평온한 안식처로 향하고 있었다.

당시의 감정은 업무 기록과 함께 뇌리에 깊이 박혔다. 극심한 감정 소모를 겪으면서도 그 노동의 마지막 갈무리까지 직접 감당해야 하는 것이 현실이었다. 이 기억이 언제쯤 열어질 수 있을지 소망하며 기록을 이어간다.

두 번째는 복합적인 어려움을 겪던 가정이다. 환경, 가족 관계, 경제력 등 모든 영역이 위태로웠다. 당시 이 가정을 모르면 동네 사람이 아니라는 말이 나올 정도로 상황이 심각했다.

열정 하나로 최선을 다했다. 가족 구성원 한 명 한 명을 상담하고, 집단 상담을 병행했다. 지역사회의 자원을 총동원해 체계적인 계획을 수립했다. 계획은 톱니바퀴처럼 맞물려 돌아갔고, 그 가정을 향한 목표와 사회복지사의 꿈을 싣고 움직이기 시작했다.

하지만 세상일은 계획대로만 흘러가지 않았다. 과정 중에 참 많은 비난과 욕설을 감내해야 했다. 글로 다 옮길 수 없을 만큼 생생한 언어의 폭력 앞에서 무력감을 느꼈다. 한글이 표음문자여서 다양한 언어가 가능하다는 사실을 이날 깨달았다.

‘왜 이런 말까지 들어야 할까?’, ‘전문적인 대안은 외면하면서 기관의 일방적인 헌신만 바라는 것은 아닐까’라는 회의감이 밀려왔다. 부정적인 생각들이 머릿속을 채울 때도 겉으로는 긍정적인 말을 골라내며 상담을 마쳐야 하는 이중적인 상황의 연속이었다.

2년의 세월을 거쳐 이 가정은 비로소 안정궤도에 올랐다. 미래에 대한 확신을 품고 따뜻한 작별 인사를 나눴다. 하지만 1년 뒤, 노부부의 사망 소식이 들려왔다. 장례식장에는 손님이 거의 없었고 상주는 아이들을 돌보지 않는다는 소식뿐이었다.

성공이라 믿었던 길에서 다시 고뇌를 마주했다. 하지만 동시에 성장했음을 믿기로 했다. 누군가에게 보이는 길을 선물하겠다는 다짐은 여전히 유효하기 때문이다.

반복되는 업무 속에서 긍정적인 변화를 끌어내는 확률은 높지 않을지도 모른다. 그럼에도 올바른 방향으로 가고 있다는 확신이 있다. 이제는 같은 길을 걷는 동료들을 응원하고, 직원들의 고충을 청취하며 해결책을 함께 고민하는 중간관리자의 역할을 지향한다.

‘감정노동’이라는 단어는 수많은 현장의 아픔을 대변한다. 이는 치열하게 노력했기에 느낄 수 있는 훈장이기도 하지만, 될 수 있으면 마주하고 싶지 않은 아픈 이름이다.

‘지역 주민의 더 나은 삶’을 외치기에 앞서, 감정노동을 감내하는 종사자들의 삶 역시 소중히 보호받아야 한다. 복지 현장의 주인공들 역시 그 지역의 주민이며, 우리가 행복해야만 진정으로 타인을 돌볼 역량이 생기기 때문이다.

사회복지관의 층마다 다양한 삶의 풍경이 펼쳐진다. 3층은 EDM 음악에 맞춰 춤을 추고, 2층에선 고풍스러운 음악에 명상하며, 또 누군가는 이웃과 담소를 나누는 모습을 볼 수 있다. 큰 소리와 작은 소리가 들려오는 복지관을 나가, 복지관 문턱을 넘지 못하는 소외된 이들을 향해 오늘도 출발하고 있다.

사회복지사는 새로운 삶의 서사를 써 내려가는 저자이자, 그 과정을 함께 읽어주는 독자다. 동시에 어떠한 막힘 속에서도 길을 찾아내는, 또 다른 주인공이다.



휴터 위에 핀 꽃, 아이들의 웃음소리가 다시 들리기까지

황혜경

2019년 1월,

어린이집 개원을 준비하던 2019년 1월의 풍경을 기억한다. 새 학기를 앞두고 교구들을 배치하며, 아이들의 웃음소리로 가득 찰 거실을 상상하던 설렘의 시간이었다. 하지만 운명은 가혹한 농담을 던졌다. 개원을 단 며칠 앞두고 받은 건강검진 결과는 ‘갑상선암’이었다.

인생에서 가장 찬란해야 할 시작의 순간에 찾아온 암 선고는 나를 깊은 시련으로 몰아넣었다. 목에 선명하게 남을 수술 자국보다 두려운 것은, 이제 막 인연을 맺을 아이들과 학부모님들에게 혹여나 짐이 되지 않을까 하는 걱정이었다. 하지만 나는 용기를 내고 수술 후 목소리가 제대로 나오지 않는 상황에서도 스카프를 두르고 아이들을 맞이했다. 통증이 몰려올 때마다 아이들의 작은 손을 잡았고, 아이들의 따뜻함은 나에게 어떤 항암제보다 강력한 치유의 에너지가 되었다. 내게 어린이집은 생존의 현장인 동시에, 삶의 의지를 증명하는 곳이었다.

<“딩동”, 가슴이 내려앉던 그날을 생각해 보면서>

암 투병을 하며 보낸 5년은 건강을 회복해 가는 과정과 아이들의 성장을 지켜보는 기쁨이 교차했다. 그러나 2024년 가을, 그 평화는 날카로운 초인종 소리와 함께 산산조각이 났다. 사전 연락도 없이 들이닥친 한 아이의 부모님. 그들의 얼굴에는 서늘한 분노와 불신이 서려 있었다.

“원장님, 상담 좀 하시죠.” 자리에 앉자마자 그들은 아무런 설명 없이 휴대폰을 내밀었다. 영상 속에는 우리 어린이집에 다니는 아이가 있었다. 엄마의 유도 질문이 이어졌다.

“선생님이 어디 때렸어? 여기?” 아이는 TV를 보며 무심결에 자신의 허벅지를 툭툭 두드리는 시늉을 했다. “여기 선생님이 때렸어?” 다시 묻는 말에 아이는 짧게 “응”이라고 답했다.

똑같은 내용의 영상 세 개. 그것은 나에게 던져진 사형 선고와 같았다. 5년 동안 쌓아온 교사에 대한 신뢰, 원장으로서의 자부심, 그리고 아이들을 향한 진심이 단 10초짜리 영상 하나에 난도질당하는 기분이었다. 가슴이 뛰고 손끝이 떨려왔다. 갑상선 수술 자국이 있는 목 주변이 다시 뜨겁게 타오르는 것 같았다. 하지만 나는 원장이었다. 감정에 앞서기보다 진실을 마주해야 했다.

<CCTV라는 거울, 그 속에서 마주한 것은>

나는 아무 말 없이 일어섰다. “CCTV 확인하러 오셨으니, 바로 확인하시죠.” 학부모와 함께 모니터 앞에 앉았다. 원하는 날짜와 시간을 열었다. 영상을 확인하는 내내 내 마음속에는 폭풍이 몰아쳤다. ‘혹시라도 내가 모르는 찰나의 실수가 있었으면 어찌지?’, ‘선생님이 정말 그랬다면 나는 어떻게 해야 하나.’ 교사를 믿으면서도 사람인지라 불안함이 밀려왔다.

영상 속의 교사는 아이를 때리기는커녕, 다정한 눈빛으로 아이를 챙기고 있었다. 아이가 허벅지를 두드린 시점은 선생님과 즐겁게 율동을 배울 때의 동작을 혼자 놀이하는 모습이었다. 진실이 밝혀지는 순간, 팽팽했던 긴장의 끈이 탁! 하고 끊어졌다.

학부모는 흐느끼기 시작했다. “원장님, 정말 죄송합니다. 아이 말만 믿고 앞뒤 가리지 않고 찾아와서… 정말 죄송합니다.” 그 눈물을 보는 순간, 내 안의 억울함은 어느 순간 연민으로 변했다. 부모라면 아이의 말 한마디에 가슴이 내려앉을 수 있음을 알기에, 나는 사과하는 그들을 말없이 안아주었다. “괜찮습니다. 부모님 마음 이해해요. 하지만 우리 선생님도 누군가의 소중한 자식임을 기억해 주세요.” 그날 밤, 나는 집에 돌아와 텅 빈 거실에서 한참을 울었다. 그것은 감정 노동자로서 겪어야 하는 피할 수 없는 허무함이었다.

<번지는 불신과 감정들>

그 사건은 해프닝으로 끝났지만, 후폭풍은 거셌다. ‘CCTV 열람이 가능하다’라는 사실이 학부모들 사이에 퍼지면서, 아이들끼리의 사소한 다툼이나 가벼운 굼힘에도 CCTV를 요구하는 일이 빈번해졌다.

어린이집 운영은 점차 교육이 아닌 '증명'의 영역으로 변해갔다. 아이들의 발달 과정에서 일어날 수 있는 자연스러운 상호작용조차 CCTV에 갇혔다. 교사들은 감시당한다는 느낌에 위축되었고, 나는 그들의 상처받은 마음을 어루만지느라 정작 내 마음의 병은 돌보지 못했다. 스트레스는 독이 되어 돌아왔다. 수술 후 안정세를 보이던 수치들이 나빠지기 시작했고, 의욕은 급격히 감퇴했다. 나는 '감정 쓰레기통'으로 전락한 것 같은 내 처지에 깊은 절망을 느꼈다.

<가호의 '시작' : 다시 일어설 용기를 얻다>

어느 퇴근길, 라디오에서 흘러나오는 가호의 '시작'이라는 노래가 내 귀를 때렸다. "원하는 대로 다 가질 거야, 그게 바로 내 꿈일 테니까. 변한 건 없어, 버티고 버티 내 꿈은 더 단단해질 테니..."

마치 나에게 하는 말 같았다. 암 선고를 받고도 아이들 곁을 지키겠다고 다짐했던 2019년의 내 모습이 떠올랐다. 나는 왜 이 일을 시작했는가. 누군가를 감시하고 의심하기 위해서가 아니라, 한 생명이 올바르게 자라도록 돕기 위해서가 아니었나. 노래 가사처럼 나는 다시 버티기로 했다. 내가 무너지면 우리 선생님들도, 아이들도 갈 곳을 잃는다는 책임감이 나를 다시 일으켜 세웠다.

나는 출퇴근길마다 이 노래를 크게 틀고 따라 부르며 감정의 찌꺼기들을 털어냈다. 건강을 위해 숲길을 걷고, 명상하며 '원장'이라는 무거운 직함 아래 숨겨진 '인간 나'를 돌보기 시작했다. 내가 건강해야 우리 어린이집도 건강해질 수 있다는 사실을 뼈저리게 깨달은 것이다.

감정노동자로 살아가는 보육 현장의 모든 이들에게 가장 필요한 것은 '법적 보호' 이전에 '인간적인 존중'이다. 나는 이번 경험을 통해 감정노동존중 문화 확산을 위한 몇 가지 제안을 하고자 한다.

첫째, 'CCTV 열람 전 상담 사전제'의 정착이다.

영상은 단면만을 보여줄 뿐 맥락을 담지 못한다. 의구심이 생길 때 영상을 먼저 보기보다, 교사와 충분한 대화를 통해 상황의 전후 맥락을 이해하려는 노력이 우선되어야 한다.

둘째, 학부모와 어린이집 간의 '정서적 연대 프로그램' 강화다.

부모와 교사가 서로를 감시 대상이 아닌, 아이를 키우는 '공동 양육자'로 인식할 수 있는 정기적인 워크숍이나 힐링 캠프가 필요하여 "열린 어린이집"을 활성화한다.

셋째, 보육 교직원의 감정 회복을 위한 지자체의 실질적 지원이다.

원장과 교사들이 겪는 트라우마를 치유할 수 있는 전문적인 상담 서비스가 문턱을 낮춰야 하며, 스트레스 고위험군에 대한 휴가 보장 등 제도적 뒷받침이 절실하다.

<나는 다시 아이들의 웃음소리 속으로>

나의 목에는 여전히 수술 자국이 남아 있다. 그리고 마음속에도 CCTV 열람 당시 느꼈던 서늘한 흉터가 존재한다. 하지만 흉터는 상처가 나왔다는 증거이기도 하다. 나는 이제 그 흉터를 훈장처럼 여기기로 했다.

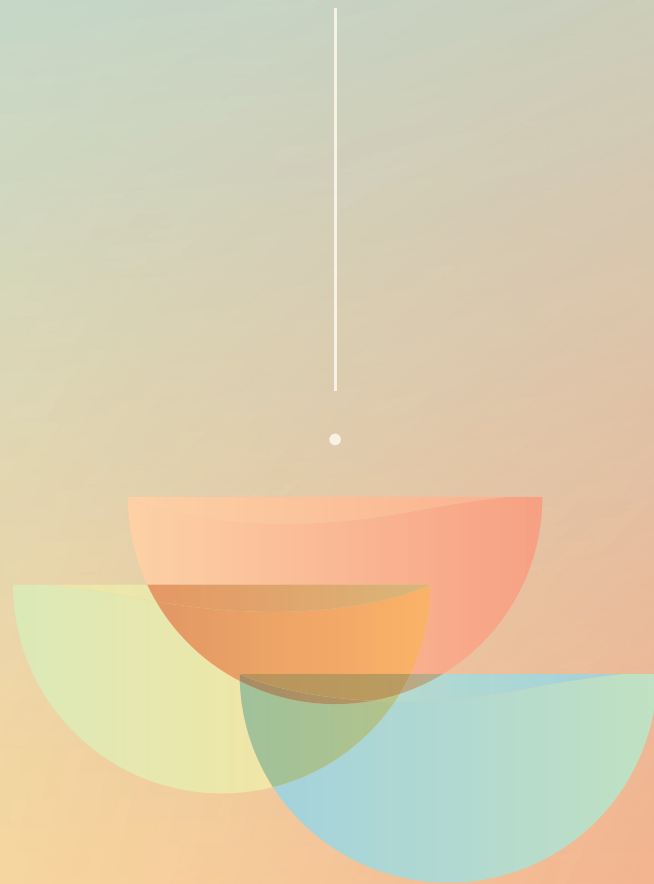
아이들은 오늘도 나를 보면 달려와 안긴다. "원장 선생님!" 부르는 그 맑은 목소리에 모든 고단함이 녹아내린다. 나는 더 이상 감정 쓰레기통이 아니다. 나는 아이들의 꿈이 자라는 정원을 가꾸는 정원사이며, 교사들의 마음을 지키는 든든한 울타리가 되어 줄 것이다.

비 온 뒤 땅이 굳어지듯, 보육 현장의 이 갈등들이 서로를 더 깊이 이해하는 과정이 되길 바란다. 전국의 모든 감정노동자들이 '시작'이라는 노래의 가사처럼, 매일 아침 새로운 용기로 자신의 소중한 가치를 발견하기를 간절히 응원한다.

내 이야기는 여기서 끝이 아니다. 아이들의 웃음소리가 들리는 한, 나의 보육교사, 원장으로서의 일은 계속될 것이다.



심사평



심사평



심사위원 : 한성일 (중도일보 이사 / 지역정책포럼 공동대표)

본선에 올라온 27편의 작품들을 꼼꼼히 읽으면서 우열을 가리기 힘들 정도로 모두가 너무나 감동적인 글을 잘 쓰셨다는 생각을 했습니다.

올해로 5년째 심사를 맡으면서 드는 생각은 우리 사회는 직업 여하를 막론하고 참으로 많은 분들이 감정노동에 심하게 시달리고 있다는 생각에 가슴이 먹먹해졌습니다. 수기들을 읽으면서 너무나 가슴이 아프고 저려서 눈물이 날 것만 같은 경우도 꽤 많았습니다. 그럼에도 불구하고 그 슬픔과 괴로움과 어려움을 잘 참고 견뎌내고 이겨내는 분들의 사연이 가슴 깊게 울림으로 다가왔습니다.

올해는 더 다양한 직업군에서 수기를 보내오셨습니다. 솔직하게 사연을 적어주셔서 감사드립니다. 이야기를 안 하면 모르고 지나갔을 것입니다. 그런 고충과 아픔과 괴로움과 슬픔이 있다는 것을 잘 표현해 주셨습니다.

해가 갈수록 감정노동 수기 공모자가 광범위하게 늘고 있다는 생각이 들어 심사자의 한 사람으로서는 반갑기도 했지만, 한편으로는 이렇게 많은 직업군에서 모두 감정노동의 희생자들이 되어 사시는구나 생각하니 마음이 몹시도 아팠습니다.

27분 모두에게 뜨거운 격려와 응원과 박수를 보내드리고 싶습니다. 정말 장하고 대단하십니다. 슬기롭게 잘 극복해 내셨습니다.

특히 대상을 받으신 박태호 님의 ‘0.1%의 무게’는 소중한 한 생명을 살려내기 위해 고군분투하시는 그 모습이 너무나 가슴 절절히 와닿는 수기였습니다. 그 숭고한 직업정신에 경의를 표하고 싶습니다. 생과 사의 갈림길에 서 있는 수많은 대상자들 앞에서 박태호 님이 감당하실 정신적 중압감과 스트레스는 가히 상상을 초월할 정도일 것입니다. 그래서 이런 수기는 더 많은 독자들에게 읽혔으면 하는 바람이 큼니다.

수상하신 모든 분들께 축하의 인사를 드립니다. 이 수기를 쓰시면서 마음의 상처가 치유되고 안정되는 시간이 되셨기를 바랍니다.

고통스러운 순간도 참고 견뎌내며 내면의 성숙을 쌓아가시는 여러분들께 격려와 위로의 박수를 보내드립니다. 이 수기가 서로를 이해하고 응원하고 격려하고 갈등과 아픔을 치유하고 해결하는 도구가 되길 소망합니다.

이 수기를 모은 수기집이 더 많은 대중들에게 읽혀 서로의 입장을 이해하고 직업을 존중하는 계기가 되었으면 좋겠습니다. 감정노동에 시달리지 않고 행복한 직장 문화가 성숙되길 간절히 바랍니다.

귀하고 소중한 글을 써주신 여러분께 감사드리고, 고통과 아픔이 희망과 보람으로 승화되는 시간이 되시길 기원합니다. 여러분을 힘차게 응원합니다. 감사합니다.

한 수 배우다

심사위원: 김채운 (시인)



<대전시민 감정노동존중 수기공모전>이 올해로 5회를 맞이하였다. 이번 공모에는 총 44편의 수기작품이 접수되었으며, 기준 미달의 2편을 제외한 42편이 예심을 통과하였다. 그중 15편이 아쉽게도 탈락, 본심에 오른 27편을 대상으로 2차 심사를 진행하였다. 그리고 최종심사 일정에 맞춰 한성일 위원장(중도일보 이사)을 위시하여 총 6명의 심사위원들이 모여 진지한 토론을 거쳐 1등부터 4등까지 순위를 확정 지었다.

올해 대상작은 정신건강복지센터에서 위기상담을 담당하며 겪는 사연들을 진정성 있고 간결한 필치로 그려낸 박태호 님의 「0.1%의 무게」가 차지하였다. 2등 우수작은 콜센터의 힘겨운 여건에서도 따뜻한 연대의 힘을 보여준 임민영 님의 「120cm의 칸막이를 넘어- ‘우리’라는 온도를 회복하는 시간」으로 결정되었다. 그리고 두 편의 가작 중 3등은 방사선사의 고충을 생생하게 전해 준 김성기 님의 「숨을 참으세요, 제 마음속 눈물도 꼭 참았습니다」와, 4등은 처음 사회생활을 하면서 겪은 부당했던 상황과 사연을 진솔하게 피력한 최현규 님의 「스물두 번째 따뜻한 봄은 없었다」가 선정되었다.

수기공모전이 해를 거듭할수록 다양한 직업과 직종에서 근무하는 감정노동자들의 고충을 새롭게 알게 된다는 점에서 무척 고무적인 일이라 여겨진다. 따지고 보면 강도는 다를지언정 인간의 노동 가운데 감정노동이 아닌 것이 어디 있으랴? 그럼에도 노동현장에서 겪는 부당함에 대한 단순한 폭로나 울분의 토로를 넘어서 서로를 격려하고 함께 극복할 의지를 보여주는 글 여럿이 눈에 띄어 인상적이었다. 무릇 같은 병을 앓아본 사람이 그 마음을 이해(동병상련)하는 것처럼 타인의 아픔에 외면하지 않는 따스함과 다독임이 우리들에게 공감을 넘어서 감동을 선사해 주었다.

감정노동에 대한 올바른 사회적 인식과 폭넓은 이해를 얻기까지 아직 우리가 가야 할 길은 멀고도 멀다. 하지만 머잖아 사회구성원들의 노력과 성찰의 과정을 통해서 노동자가 진정 자유롭고 신명 나게 일할 수 있는 일터로 탈바꿈할 수 있음을 믿는다.

그 지난함 또한 행복한 사회를 이루는 과정이기에 한 걸음 한 걸음 - 그 보폭이 비록 작을지라도 부디 지치지 말기를, 불끈불끈 힘을 내시기를!

올해 작품심사를 진행하며, 공모에 투고한 감정노동자로부터 노동의 가치와 노동인권에 대하여 한 수 배웠다. 엄밀히 말하자면 스물일곱 수를 배운 셈이다. 입선하신 분들께는 진심 어린 축하의 마음과 더불어 수기공모에 참여하신 모든 분들께 힘찬 격려의 박수를 보낸다.



심사위원 : 진현수 (드라마작가)

미사여구를 붙이지 않아도 느껴지는 진실함이 배어 있는 글들이 있습니다.

이번 공모전에서 만난 모든 수기들이 그러했습니다. 자신의 속을 들여다보고 그 속에 남은 찌꺼기들을 서툴지만 가감 없이, 쑥스럽지만 공들여 쓴 글들을 만나고 나니 마음속까지 정화 되는 기분이었습니다.

막연했던 감정노동자들의 진솔한 수기들은, 알고 있다고 여겼던 그들의 노동에 대한 저의 편견들을 많이 바꾸어 놓았습니다. 그들 모두가 자신의 처지와 상황에 대한 완벽한 이해가 있었고, 더 나아가서는 이 상황에 대한 충분한 대안 역시 갖추어 놓고 있었습니다.

이제 사회가 그들의 얘기만 귀담아듣고 제도적인 장치와 지원책만 수립해 준다면 현재 상존하고 있는 많은 갈등 요소들이 사라질 것이라는 확신도 들었습니다.

글을 통해, 더군다나 자신의 얘기를 통해 공감을 불러일으키고 변화까지 끌어낸다는 것은 쉽지 않은 일입니다. 많은 글이 아직은 문법적으로 서툴고 익숙지 않아 보였지만, 심사하는 데는 일고의 어려움도 없었습니다. 오히려 서툰 감정의 표현들이 주는 정겨움과 진실함에 심사 내내 살가운 웃음이 피어나기도 했습니다.

살아 숨 쉬는 노동자들의 얘기를 귀담아들을 수 있도록 자리를 내주신 대전광역시노동권익센터의 상근자분들께도 감사의 마음을 건넵니다. 감사합니다.

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 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 노동환경실태조사 및 정책 연구

042-345-2573

- 소규모·영세사업장, 취약계층 노동자 노동환경 실태조사
- 실태조사를 통한 노동자 노동환경 통계 분석 및 연구
- 노동자 고용안정, 차별해소, 처우개선 토론회 개최, 권익보호 대안정책 및 제도 개선사항 발굴

2 법률 상담 무료 지원

1566-2569

- 노동법률 상담
- 법률, 구제신청, 지원사업에 대한 정보 및 자료 제공
 - ◆ 지원내용 : 부당해고, 최저임금 위반, 임금체불, 직장내 괴롭힘, 차별처우, 산업재해, 노동조합 등
 - ◆ 이용시간 : 월~목 10:00 ~ 17:00 (휴게시간 12:00 ~ 13:00)
 - ◆ 전화상담 : 1566-2569 / 방문상담은 예약 후 가능
 - ◆ 온라인 : 카카오톡 노동상담 (카톡플러스친구 ID: djiw)
홈페이지 노동상담 (www.djiw.or.kr)
- 지역 노동 네트워크를 통한 상담 인프라 구축

3 권리보호 및 복리 향상

042-345-2569

- 최저임금 홍보 및 캠페인
- 노동자 권리 보호 캠페인
- 권리 찾기 노동인권교육 무료 지원
- 노동문화제

4 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

5 청소년노동인권사업 및 노동인권교육

042-345-2572

- 청소년노동인권교육(상시운영)
- 청소년 노동동아리 지원
- 생애 첫 취업학교(청소년노동인권 박람회)
- 청소년 노동인권 부스운영
- 노동인권 강사단 양성 및 교안연구
- 노동법률 및 노동자 권리찾기 교육
- 찾아가는 소규모사업장 노동인권 및 노동법 교육

6 이동노동자 쉼터 운영

042-825-1955

- 이동노동자를 위한 쉼 공간
 - ◆ 이용시간 : 월~금, 10:00 ~ 익일 06:00 (공휴일 제외)
 - ◆ 오시는길 : 대전광역시 유성구 온천북로7, 레자미멀티홈 상가 2층 202호
- 이동노동자 노동법률 상담 (매주 금요일 14:00 ~ 17:00)
- 이동노동자 멘토링 프로그램 및 기획강좌 등 교육지원
- 이동노동자 노동환경개선물품 지원
- 이동노동자 권익수첩 제작 및 배포
- 이동노동자 존중 공모전 및 캠페인



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

<2026년 대전시 감정노동존중 수기 공모전 v>

참여해 주신 모든 분께 깊이 감사드립니다.
올해 감정노동존중 수기 공모전에는 다양한 일터와 삶의 현장에서 써 내려간
소중한 이야기들이 모였습니다. 심사를 통해 총 27편의 작품이 선정되었지만,
순위와 관계없이 모든 작품에는 감정노동자로 살아가는 이들의
진솔한 경험과 마음이 담겨 있었습니다.
누군가에게는 익숙한 일상일 수 있지만, 누군가에게는 큰 상처이자 극복의 과정이었을
이야기를 나누어 주신 모든 분들의 용기에 깊이 감사드립니다.
이 수기집이 감정노동에 대한 이해와 공감을 넓히고,
서로를 존중하는 문화를 만들어 가는 작은 계기가 되기를 바랍니다.
오늘도 각자의 자리에서 묵묵히 일하고 있는 감정노동자들에게
따뜻한 응원과 연대의 마음을 전합니다.

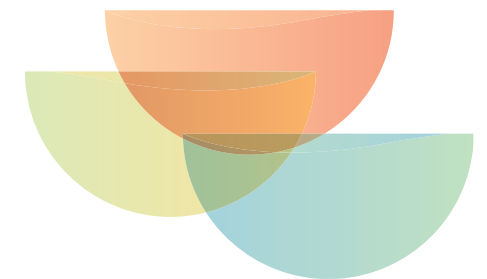
대전광역시노동권익센터는
감정노동자의 권익 보호와 노동환경 개선을 위해
언제나 함께하겠습니다.

“대전시 감정노동존중 수기 공모전”은 2027년에도 계속됩니다.

여러분들의 생생한 경험으로

감정노동자들의 삶, 애환, 고충을 마음껏 들려주세요.

대전광역시노동권익센터가 함께하겠습니다. 감사합니다.



대전광역시노동권익센터

발 행 일 . 2026년 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