

'친절·신속' 뒤에 가려진 감정 이상의 노동현장



박성천 기자가 추천하는 책

사람입니다, 고객님-콜센터의 인류학

김관욱 지음

“고객이 왕이다”라는 말은 참으로 무섭다. 비용을 지불할 능력이 있다면 일순간 권력의 불평등이 허용된다는 뜻이니 말이다. 과도한 해석일까. 혹은 몇몇 사람에게만 해당하는 일일까? (중략) 중요한 것은 이런 불평등이 가능한 시대라는 점이다. 콜센터는 그 최전선에 서 있다. 여성 상담사에게 과도한 친절과 미소가 당연한 듯 강요된다. 특정한 감정을 특정 대상에게만 과도하게 강요하는 것이 과연 당연한 일일까? 비용을 치른다는 사실만으로 충분한 것일까? (본문 중에서)

일반인에게 콜센터 하면 어떤 이미지가 떠올라. 친절, 미소, 정확, 신속과 같은 말을 생각할 수 있다. 그러나 다른 관점에서 본다면 감정, 노동, 갑질 같은 단어도 떠올릴 수 있다.

과거 구로공단의 ‘공손’은 오늘날 어떻게 ‘술손’이 되었을까? 이 질문을 던지며 콜센터를 모티브로 그곳 여성들의 생생한 이야기를 책으로 펴낸 이가 있다. 덕성이



대 문화인류학과 교수이자 가정의학과 전문의 김관욱 박사다. 김 교수가 발간한 ‘사람입니다, 고객님’은 콜센터 탄생부터 오늘에 이르기까지를 인류학자의 관점에서 담아낸다.

저자가 콜센터에 관심을 갖게 된 것은 ‘무엇이 콜센터 상담사를 아프게 하는가’라는 질문에서 시작됐다. 그에 대한 답을 찾기 위해 10년 간 현지연구와 심층인터뷰, 이론적 연구를 병행했다.

콜센터의 콜은 언제나 밀린다. 연결이 되면 ‘친절, 정확, 신속’을 외치며 ‘미소 띠는 음성’으로 상담사는 콜을 받는다. 수시로 밀려드는 전화에 신체적, 정신적 건강은 뒷전으로 밀리기 일쑤다.

저자는 여성 노동 및 인권의 현주소를 50여 년 전 구로공단으로 거슬러 올라간다. 오늘날 콜센터 여성 상담사의 삶이 오래 전 여공의 삶에서 크게 달라지지 않았다는 사실과 마주한다.

지난해 3월 서울의 한 콜센터에서 코로나19 집단감염이 발생했다. 서울 지역 첫 집단감염 사례에 언론과 시민들이 주목했다. 콜센터의 노동 환경이 부각됐고 근본적인 문제가 상담사들이 처한 열악한 환경과 하청 구조에 있다는 사실이 드러났다.

저자는 콜센터 상담사의 불합리한 노동조건과 부당한 처우를 현장감 있게 들려준다. 특히 저자는 콜센터 논의가 여성 고객의 갑질 논란과 상담사의 감정노동에 국한돼서는 안 된다는 관점을 견지한다. 콜센터 산업 자체가 가진 구조적 문제에 초점을 맞춰야 한다는 논리다.

특히 오랫동안 흡연과 중독에 대해 연구해온 저자는

콜센터가 상담사들 사이에서 ‘흡연 천국’으로 불린다는 사실에 주목한다. 여성 고객과 실적 압박에 시달리는 상담사들은 흡연실을 도피처로 선택하는 경우가 많았다는 것이다.

콜센터 흡연실에 대해 어떤 상담사는 “한숨들의 무덤”이며 “여기서 흡연이나 아니면 뛰어내리느냐”는 선택지만 있을 뿐이라고 극단적으로 얘기하기도 한다.

스스로를 ‘일회용 배터리’라고 표현하는 이들도 있다. 여성 고객은 물론 실적을 관리하는 회사, 상담사를 하대하는 원청업체 직원, 잠재적 경쟁자인 동료들과의 갈등은 신체적·정신적 질병을 유발한다. 실제로 다른 직군 서비스업 종사자에 비해 콜센터 상담사는 거의 모든 질병에서 높은 유병률을 보인다.

친절과 정확 그리고 신속 뒤에 가려진 감정 그 이상의 노동현장이 불러온 양상이다. 저자는 감정노동만으로는 설명할 수 없는 상담사들을 ‘정동노동’이라는 용어로 설명한다. 단순히 감정을 조절해야 할 뿐 아니라 모욕적이고 부당한 상황 자체를 받아들이고 체념하는 ‘정동’에 길들여지고 있다는 의미다. 그 이면에는 여성이 저임금 고강도 노동에 ‘본능적으로’ 적합하다는 한국사회의 뿌리 깊은 편견이 드러워져 있다.

콜센터는 모든 산업 분야에 존재하지만 수화기 너머 상담사는 그렇게 지워지지 일쑤다. 매일 수 백번씩 ‘안녕’하느니는 인사를 건네는 상담사들이 정작 스스로의 안녕을 돌아보지 못하는 현실은 우리 사회의 민낯이다.

<참비·2만원>

/박성천 기자 skypark@

콜센터는 친절과 정확, 신속 뒤에 가려진 노동현장만큼 감정노동 이상의 노동이 이루어지는 곳이다.



마피아가 여자들

파스칼 디에트리슈 지음, 윤진 옮김

이른 새벽 전화벨 소리에 미셀은 잠에서 깬다. 알츠하이머 약화로 병원에 입원한 남편이 혼수상태에 빠졌다는 소식을 듣는다. 그녀는 서둘러 병원으로 향해 병실에 도착해 술을 마신다. 남편이 입원한 뒤로 술로 버티온 시간이었다. 남편 레오네 아랍 포는 보수적이며 가부장적이다. 한마디로 마초적인 마피아 조직의 대부였다.

낡은 전통과 집묵의 규율을 깨는 짜릿하고 통쾌한 이야기 ‘마피아가 여자들’은 2020 리옹 추리범죄문학축제 독자상을 수상한 소설이다. 프랑스 사회과학고등연구원에서 사회학 박사학위를 취득하고 사회 불균형 문제를 연구하는 파스칼 디에트리슈가 작가다.

소설은 프랑스 남동부 그르노블 마피아 집안의 세 모녀를 중심으로 펼쳐진다. 마피아 뎀의 아내 미셀은 혼수상태에 빠진 남편이 청부살인업자를 고용해 자신을 죽이려 한다는 사실을 알게 된다. 그녀는 두 딸과 함께 킬러의 정체를 밝히고 살해위기에 벗어날기 위해 분투한다. 딸인 알레시아는 약사로 번듯하게 약국을 운영하지만 약국에서 암암리에 마약을 유통한다. 남성 중심의 마초적인 마피아 조직에서 아버지 뒤를 이어 새로운 여성 수장이 되려는 야심이 크다.

디나는 어릴 적부터 보아온 불법 건설 사업, 마약 밀매 등 아버지가 벌이는 반인륜적이고 더러운 사업에 대한 반감으로 인도주의 활동가가 된다. 하지만 극빈한 사람들의 처우를 개선하기 위한 보고서를 술하게 썼지만 인도주의단체로 돌아온 지원금은 중간 개입자들의 배만 불릴 뿐이다. 그녀는 점차 마피아와 다를 바 없는 관료조직에 회의감을 느낀다. 과연 그녀는 어떤 선택을 하게 될까.

<문학동네·1만4000원>

/박성천 기자 skypark@kwangju.co.kr



연구자의 탄생

김성익 외 지음

연구자는 일반적으로 대학원생과 시간강사와 교수를 아우르며 학계에서 연구를 하고 지식을 생산하는 이들을 일컫는다. 하지만 연구자라는 말의 쓰임은 지난 20년 간 변화된 학계와 사회의 조건을 반영한다.

즉 한 분야에 대한 전문성을 강조하는 한편 다른 분야나 학계 외부, 시민과 사회와의 단절을 의도치 않게 장려한다는 것도 담겨 있다.

다양한 위치의 연구자 10명이 개인적 경험과 연구 경험을 엮은 책 ‘연구자의 탄생’을 발간했다. 위스콘신대학교 영문과 박사과정을 수료한 김성익 등 젊은 인문사회 연구자 10명이 저자로 참여했다.

책에는 이들의 지적 좌표와 궤적들이 담겨 있으며 2000년대 이후 한국사회의 변화를 그려낸다. 인문사회 연구를 한다는 것에 대해 근본적인 질문을 던지면서 한편으로 사회와 시민들과의 연결을 놓지 않는 지식 생산이 어떻게 가능한지 묻는다. 저자들의 전공 또한 다양하다.

문화연구, 사회학, 국문학, 여성학, 인류학, 영문학 등 비판적 사회연구의 전통에 속하는 학문이며, 연구자를 또한 작가나 평론가 또는 국내외 박사과정 대학원생과 교수 등 다양한 위치에 속해 있다.

책에는 ‘인문학 위기’가 더 이상 낯설지 않는 시대 연구에 관한 사적이기도 공적인 이야기가 담겨 있다. 여러 권의 책을 쓴 작가인 천주희는 ‘나는 내일도 연구자이고 싶다’에서 “한 명의 연구자가 만들어지기까지 얼마나 많은 경제적 자원이 필요할까”라고 질문한다.



<돌베개·1만5000원>

/박성천 기자 skypark@kwangju.co.kr

불평등한 선진국

박재용 지음

‘노인 4명 중 1명은 상대적 빈곤율 아래에 놓여 있다. 70대가 되면 빈곤율은 절반 가까이 치솟는다. 은퇴할 모아 팔아야 단돈 1만원이 되질 않는 폐지를 그래도 주워야 하는 이유다.’

최근 대한민국의 불평등을 객관적인 통계를 통해 파헤친 ‘불평등한 선진국’이 출간됐다. 저술가이자 커뮤니케이터인 저자 박재용은 우리나라가 성장과 발전을 거듭해오는 동안 농촌 노동, 청년, 지방의 불평등에 대해 통계로 설명한다. 또한 각종 배제와 소외에 놓인 여성, 노인 그리고 소수자의 삶도 들여다본다.

책에 따르면 대한민국에 사는 여성 중 20%는 서울 4년제 대학을 나와 대기업에 취업하거나 그와 비슷한 안정된 직장에 취업하나 30대가 되면 선택을 강요당한다. 누군가와 만나서 결혼하고 아이를 가지고 싶다가도 경력단절 뒤의 세계가 너무 뻘히 보여, 결혼과 출산을 포기하거나 커리어를 포기한다는 것이다.

어떻게든 먹고 살려는 젊은이들이 도청소재지로, 수도권보다는 지방을, 대도시보다는 중소도시가, 중소도시보다는 읍면이, 읍보다는 면이 먼저 사라지고 있다. 이러한 상황은 태어나는 아이는 없고, 지방은 사라지고, 노인은 삶을 스스로 포기하고, 젊은이는 미래가 없어지는 대한민국의 현실을 보여준다.

저자는 최저임금을 올리고, 비정규직의 노동권을 보호하고, 노동시간을 줄이는 등 소득 불평등을 해소하는 것이 가장 먼저라고 전한다. 아울러 소득 격차가 적어지면 기를 쓰고 명문대를 갈 이유가 줄어들고 자연스레 사교육도 감소하는 등 불평등이 줄어들면 교육 문제의 기분이 해결된다고 말한다.

<북루트·1만8000원>

/전재재 기자 ej6621@kwangju.co.kr



그린궁 宮 프라임에버 120

GREEN GOONG PRIME EVER 120

**다시 맞이하는
빛나는 아름다운 여성의
건강한 봄날을 위하여!**

소비자상담실 080-234-6588

그린궁프라임에버120은 소중한 여성의 피부 건강과 저하된 면역력을 증진시켜 주며 장 건강 그리고 뼈 건강에 도움을 주어 활력있는 여성의 아름다운 건강을 위한 여성 건강기능식품입니다.

그린알로에 건강기능식품은 단 1%도 중국산 원료를 사용하지 않습니다.