

# 감정노동자들의 호소 “우리도 사람입니다”

## 광주 지역 감정노동자들의 삶

“우리도 누군가의 부모이자 자식입니다. 감정노동자 한 명 한 명을 하나의 인격체로 대해주길 바랍니다.”

광주지역 감정노동자들의 호소이다. 감정노동자 보호법(감정노동자법)이 제정된 지 6년이 지났지만 광주지역 감정노동자들은 여전히 언어 폭력 등에 시달리고 있다고 입을 모았다.

15일 광주시에 따르면 광주지역에서 일하고 있는 감정노동자는 25만 1800명에 달한다. 광주지역 전체 취업자의 33.6%를 차지한다.

전국 시도 평균(28.9%)에 비해 높고 지역별로는 강원(40.8%), 부산(35.5%) 다음으로 전국에서 세번째로 감정노동자의 비율이 높다.

직업별로 보건·사회복지(23.6%), 매장 판매직(18.85%), 조리 및 음식 서비스직(17.7%), 돌봄·보건 및 개인·생활 서비스직(9.5%) 순으로 종사하고 있다.

지난해 광주고용센터가 실시한 ‘2023 광주지역 감정노동자 실태조사결과’ 광주시 감정노동자

반말은 기본·여성 비하 다반사 언어 폭력에 손 떨리고 ‘울컥’ 오래 앉아 있어 방광염 걸리고 사람들 무서워 출근 꺼려져요

의 90.6%가 자신의 감정과는 다른 감정을 요구 받고 있다고 응답했다.

또 55.9%의 노동자가 지난 1년동안 고객으로부터 부당한 대우나 폭력을 경험한 것으로 나타났다.

실제 광주일보 취재진이 만난 광주지역 감정노동자들은 신체적·정신적 피해를 호소하고 있었다.

준 정부기관의 상담원으로 5년째 근무 중인 박상희(여·48)씨는 수화기 너머 화를 내는 민원인 때문에 “감정 쓰레기통이 된 기분”이라고 호소했다.

**?** 감정노동자 업무를 위해 자신의 감정을 억누르며 일하는 노동자로 콜센터 직원, 텔레마케터(전화통신판매원), 대중교통 운전자, 식당 종업원, 백화점 판매원, 은행 창구직원 등이 속한다.

박씨는 “친절하게 말하고, 회사 규정에 따라 대응해도 본인의 요구사항이 충족되지 않으면 무조건 화부터 낸다”며 “스스로 부정당하는 말을 들을 때는 손이 떨리면서 울컥한다”고 말했다. 저연차나 어린 상담원의 경우 의자에서 장기간 근무하기 때문에 방광염이 오기도 하고 일을 그만두는 경우도 많은 것으로 알려졌다.

그러면서 “아래도 콜센터 민간위탁으로 운영되고 직원들은 여성들이 대부분이고 최저임금을 받기 때문에 더 무시당하는 것 같다”며 “우리를 ‘누군가의 딸 누군가의 엄마’라고 생각하고 하나의 사람, 하나의 직원으로 봐주길 바란다”고 기원했다.

광주시 남구의 한 대형마트에서 17년간 캐셔와

고객센터 업무를 맡아온 남선미(여·53)씨는 “비정규직인데도 여성이고 나이가 있다보니 호칭부터가 ‘아줌마’, ‘이모’일 때가 많다”고 한숨을 내쉬었다.

남씨는 “반말은 기본이고, 카드와 현금에 단지는 경우도 부지기수다”면서 “캐셔 잘못이 아닌 시스템상 오류인데도 소리를 지르며 막말하고 화내기 일쑤다. 17년 동안 크게 달라지지 않았다”고 말했다.

그는 고객센터 업무를 맡고난 뒤에는 사람이 두려워 다음날 출근하기 무서웠던 적도 많다고 설명했다. 반쯤-환불 과정에서 상품 상태가 조건에 맞지 않아 거부 당했을 경우 “당신같은 사람 필요 없어 높은 사람 나오라고 해”, “아줌마는 해결 못해주잖아”라며 소리를 지르기도 한다는 것이다.

남씨는 “감정노동법 제정 이후 비교적 직원 안정을 위한 시스템이 많이 생겨났지만 여전히 사각지대는 존재한다”며 “마트에서 일하는 여성이라고 하대하지 않고, 사회 구성원 중 하나로서 상호 존중하는 관계가 되기 바란다”고 강조했다.

올해로 버스운전 15년차인 이영성(58)씨도 ‘승객들 응대로 인한 스트레스가 크다’고 토로했다. 매뉴얼에 따라 탑승을 자제 시키고, 술에 취한 정도가 심각해 지인 동승 권유, 택시탑승 권유 등으로 시비 걸리는 경우가 많다는 것이다.

광주지역 감정노동자들은 주로 언어 폭력(44.9%), 무리한 요구(46.4%), 인격모욕(43.4%)을 당한 것으로 나타났다. 고객 응대 방식은 ‘전화’가 79.3%로 가장 높았고 전화·직접 대면 모두 해당하는 경우가 55.9%, 직접 대면이 45.0%로 집계됐다.

1개월 평균 경험 횟수로는 ‘무리한 요구’가 4.3회로 가장 많고 인격 모욕(4.1회), 언어적 폭력(4.0회), 신체적 폭력(3.2회) 순이었다.

한편, 광주시는 조례에 따라 ‘제3차(2024-2026년) 감정노동자 노동환경 개선계획’을 내고 감정노동자 보호위원회 효율적 운영, 감정노동 실태조사 실시, 감정노동보호 가이드라인 확대 적용, 사업장 근무환경 개선지원 등의 대책을 마련했다.

/김다인 기자 kdi@kwangju.co.kr

## “5·18 보고서, 성폭력 부인 의견 첨부해 의의 퇴색”

### 광주전남여성단체 지적

광주·전남 여성 단체들이 최근 공개된 5·18민주화운동 진상규명조사위원회(진상조사위)의 ‘5·18 당시 군·경에 의한 성폭력 피해’ 조사 결과 보고서와 관련, “성폭력 사실을 부인하는 반대 의견까지 소수 의견으로 첨부해 보고서의 의의를 스스로 깎아내렸다”고 지적했다.

광주전남여성단체연합(여성단체연합)은 15일 성명서를 내고 “진상조사위의 보고서는 국가 권력에 의한 성폭력을 조사하고 피해 회복을 위해 국가가 나서야 한다고 명시해 큰 의미가 있다”며 “성폭력 피해 유형을 구체적으로 분류하고 가해자를 특정했으며 피해자들이 40년 동안 피해 사실을 말하지 못하는 등 우리 사회의 성차별적 문화도 점검해 의의가 크다”고 말했다.

여성단체연합은 “하지만 반대를 위한 반대의견을 ‘소수 의견’이라는 이름으로 보고서에 첨부하고 보도자료로도 배포해 스스로 의의를 희석했다”며 “소수 의견은 소수 의견으로 두고, 종합보고서는 국가의 보고서로서 권위있는 보고서의 형식을 갖춰 공개돼야 한다”고 지적했다.

문제가 된 보고서에는 국민의힘 추천 진상조사위 위원들이 주장한 “피해자 진술 외에 구체적 증거가 없고, 사건 현장 목격자 또는 참고인 조사가 미진한 채 계엄군을 성폭력 가해자로 낙인찍을 수 없다”, “진상규명 결정된 16건 중 13건은 근거가 미약한데도 표결로 진상규명 처리됐다”, “계엄군 자체를 국가폭력의 집단으로 폄훼하고, 성범죄 집단으로 오인케 하고 있다”는 등 소수 의견이 첨부돼 있다.

/유연재 기자 yjyou@kwangju.co.kr



소방대원들이 15일 오전 곡성군 오곡면 저수지에 빠진 화물트럭에서 구조작업을 하고 있다. <곡성소방 제공>

## 곡성서 화물차 저수지 추락 2명 숨져

곡성 도로를 달리던 한 화물차량이 가드레일을 들이받고 저수지로 추락해 2명이 숨졌다.

15일 곡성소방 등에 따르면 이날 오전 9시 30분께 곡성군 오곡면의 한 저수지에 1t 트럭이 빠졌다는 신고가 접수됐다.

이 사고로 차량 운전자와 조수석 동승자 70대 남성 2명이 구조돼 병원으로 이송됐지만 결국 모두 숨졌다.

이들은 같이 고물을 수집하는 일을 하는 사

이로 차량에 고물을 싣고 복귀하는 길에 사고를 당한 것으로 조사됐다. 운전자는 무면허나 음주상태는 아니었던 것으로 확인됐다.

소방당국은 물속 시야 확보가 어려워 2명 모두를 구조하는데 1시간여가 걸렸다. 경찰은 화물차가 빗길에 미끄러졌던 것으로 추정하고 정확한 사고 원인과 경위 등을 조사하고 있다.

/장혜원 기자 hey1@kwangju.co.kr

## 폐교 위기 명진고 현장 점검

### 광주시교육청, 점검단 파견

광주시교육청이 학생수 급감으로 폐교위기에 놓인 광주 도연학원(명진고)의 정상화를 위해 현장 점검에 나섰다.

시교육청은 15일 명진고에 정석국장을 단장으로 한 학교 정상화 점검단을 보내 교육과정 운영 상황 등을 점검했다.

학교 정상화 점검단은 교사 등 학교 측으로부터 정상화를 위한 건의 사항도 청취했다.

시교육청은 명진고 정상화를 위해 남녀 공학으로 전환하는 방안을 검토 중인 것으로 알려졌다.

올 하반기에는 고입배정 설명회를 열어 신입생 유치 등을 지원할 방침이다.

명진고는 올해 26명이 배정됐는데 1명이 입학할 포기했고 5명이 전학을 가서 현재 20명밖에 남지 않았다.

3학년과 2학년도 학생수가 줄면서 2학급으로 운영되고 있다.

광주교사노조는 이날 보도자료에서 “교육청이 점검단을 꾸려 정상화에 적극적으로 나서고 있지만 명진고와 법인은 정상화 노력을 하지 않고 있다”며 “명진고를 정상화하려면 공립화가 답이다”고 주장했다.

도연학원 최모 전 이사장은 교사 채용 과정에서 금품을 요구했다가 적발돼 2019년 1월 배임수재 미수 혐의로 징역 6개월을 선고받았다.

이사장의 비리로 명진고에 지원하는 학생 수가 해마다 줄면서 폐교 위기에 처해 정상화가 시급한 실정이다.

/유영기 기자 penfoot@kwangju.co.kr

## “지역 건설현장 외국인 불법 고용 실태조사를”

### 민노총 건설노조, 광주시에 촉구

광주지역 건설 노동자들이 광주시에 외국인 불법 고용 실태 조사를 촉구하고 나섰다.

민노총 전국건설노동조합 광주·전남지역본부(노조)는 15일 광주시청 앞에서 기자회견을 열고 “지역 건설 현장 불법행위를 근절하고 건설노동자 생존권을 보장하라”고 주장했다.

노조는 “건설경기 침체로 지역 건설노동자들이 대규모 실업난을 겪고 있는데도 광주지역 대부분

관급공사 현장에서는 외국인을 불법 고용(불법 체류자)하고 있다”고 밝혔다. 건설노조는 복구 윤압3단지 재건축 현장, 나주 복합혁신센터, 광산구 신창동 등 건설현장에서 작업자 중 외국인 비율이 50% 이상이라고 주장했다.

이들은 “광주시 ‘고용안전 조례’에 따라 시는 지역건설노동자 고용안전 지원을 위해 외국인노동자 불법 고용 행위 지도 및 단속, 시책을 마련해야 하지만 실태 조사는 물론 단속 등이 이뤄지지 않았다”고 강조했다.

/김다인 기자 kdi@

조선의 시인 아홉번째 시집

# 담양에서 길어 올린 아름다운 시편들의 향연 담양, 인향만리 죽향만리

“ 이 시집은 담양을 사랑하는 조선의 시인이 몸소 시가 된 담양의 현사가 아닐까. ”

이성혁(문학평론가)

시인의 말  
과거가 / 미래를 향해 / 현재에 살아 있는 곳  
담양은 / 말로만 듣는 것보다 / 직접 와서 보면 안다  
왜 다시 오고 싶은지

조선의  
농민신문 신춘문예, 기독교 신춘문예, 미션21 신춘문예에 당선  
송순문학상, 신석정문학상, 신성문학 대상 수상  
시집 『빛을 소환하다』, 『꽃, 향기의 밀서』,  
『꽃으로 오는 소리』, 『아직 도달하지 않은 임의 문장』 등 발간  
(시꽃피다) 광주 시청작 강사  
서울 성동구 평생교육원 시청작 강사  
(시꽃피다) 전북지역 시청작 강사  
담양문화원 시쓰기 강사

지은이 | 조선의  
펴낸 곳 | 도서출판 상상인 ☎ 02-747-1367