

임금 체불·진료 고충 내 일처럼...고민 말고 문 두드리세요



전라도가 좋다, 전라도 외국인

<5> 이주민 돕는 콜센터 상담원

영암 대불산단 내 ‘주민 통합지원 콜센터’ 외국인 출신 상담원 6개 언어로 서비스 ‘언어 장벽·정보 격차’ 상담 가장 많아

“동포 사람들 말에 담긴 감정 잘 살펴 ‘상담’ 이상의 ‘안정’ 돕는 조력자라 생각”

근로기준법·전남 산업 구조 등 별도 교육 하반기부터 9개 언어로 서비스 확대 계획

상담원들에 따르면, 병원 진료 예약이나 주민센터 방문, 서류 준비 같은 일상적인 업무조차 언어 장벽 때문에 혼자 해결하기 힘들다고 한다.

박미홍씨는 “진료는 받았는데 의사 말을 못 알아들어서 다시 전화를 걸었던 중국인 유학생도 있다. 답답한 마음이 이해가 가더라”고 말했다.

퍼우텔씨는 “건강보험, 은행 앱, 집 보증금 같은 개념도 처음엔 생소할 수 있다. 언어가 익숙하지 않으면 이런 생활 정보 자체가 장벽이 된다”고 했다.

사회통합 프로그램이나 온라인 신청 절차는 한국어 실력이 부족한 외국인에게 더 큰 부담이다. 기초적인 표현만 알고 있어도 훨씬 덜 불안하니 다국어 정보가 처음부터 제공됐으면 좋겠다는 이야기도 나왔다. 이들은 외국인들이 한국에서 행정 절차를 밟을 때 가장 지치는 부분 중 하나가 기관마다 설명이 다르다는 점이라고도 말했다. 서류 자격 변경이나 건강보험, 아이 교육 지원 같은 일은 꼭 필요한 행정인데, 몇 번을 오가야 끝나는 경우도 적지 않다고 했다.

박혜원씨는 “기준에 들은대로 서류를 다 준비했는데 출입국관리사무소에선 또 다른 서류가 필요하다고 해서 돌아간 외

국인이 있었다. 언어도 어렵고 절차도 복잡하니까 두세 번씩 왔다 갔다 하게 되는 거다. 뭘 어떻게 해야 하는지 혼란스러워하더라. 제도가 안내 방식이 좀 더 일관됐으면 좋겠다”고 말했다.

◇“혼자 고민하지 말고 도움청하세요”

상담원들 대부분은 한국에 처음 왔을 때를 떠올리며 ‘혼자 끄덕이지 말라’는 말을 꼭 전하고 싶다고 했다.

2017년 전남에서 가정을 꾸린 인도네시아 출신 판자이탄 브리스카 엘리자벳(여·48)씨는 “나도 처음 한국에 왔을 때, 모든 게 낯설고 특히 언어가 제일 큰 어려움이었다. 예를 들어 은행에서 계좌를 만들거나 병원 예약하는 것조차 너무 어렵고 두려웠다. 처음엔 민폐가 될까 봐 주변 사람들에게 묻는 것도 망설였고, 그 결과 더 힘들게 느껴졌던 것 같다”고 말했다.

퍼우텔씨는 “센터 연락처를 미리 알아두고, 친구들한테 일 자리나 수업 정보도 미리 물어보는 게 중요하다. 조금씩 준비를 해놔야 빠르게 적응할 수 있는 것 같다”고 조언했다.

이들은 콜센터 상담사라는 일이 가지는 의미는 단순히 고객의 문제를 해결하는 것 이상이라고 입을 모았다.

엘리자벳씨는 자신의 일에 대해 “외국인분들이 낯선 땅에서 두려워하지 않도록 도와주는 일”이라고 설명하며 “그 마음을 아니니까 늘 진심으로 전화받게 된다”고 했다.

박미홍씨도 “대부분 불편하거나 어려운 상황에 놓인 분들이 전화를 걸어오시기 때문에, 우리는 단순한 상담사가 아니라 그분들이 안정감을 찾을 수 있게 도와주는 조력자라고 생각한다”며 “예전에는 사람들의 감정을 깊이 이해하기보다 ‘정해진 답’을 전달하는 데 집중했던 것 같은데 지금은 동포 사람들의 말에 담긴 감정을 더 세심하게 느끼게 됐다. 이 일을 하면서 나 자신도 인내심이나 공감 능력이 예전보다 훨씬 커진 것 같다”고 말했다.

한편, 전남도에 따르면 통합지원 콜센터는 지난 1월부터 이력 관리, 다국어 상담, 3자 통역 지원 등 외국인 상담 시스템을 본격적으로 운영 중이다. 가능한 상담언어는 베트남어·중국어·인도네시아어·캄보디아어·네팔어 등 6개로 상담원들은 근로기준법과 출입국관리법, 전남 주요 산업 구조에 대한 이해도를 높이기 위해 교육도 함께 받고 있다.

전남도는 오는 하반기에는 태국어, 스리랑카어, 필리핀어, 우즈베키스탄어를 추가해 총 9개 언어로 서비스를 확대할 계획이다.

/김진아 기자 jinggi@kwangju.co.kr

※ 이 기사는 지역신문발전기금을 지원 받았습니다



전남 외국인 주민 통합지원 콜센터에서 상담사로 근무하고 있는 뿌러베스 퍼우텔씨(왼쪽부터), 판자이탄 브리스카 엘리자벳씨, 박미홍씨. 이들은 자국민들이 겪는 각종 어려움을 직접 전화를 통해 듣고 이들이 전남에 잘 적응할 수 있도록 돕고 있다. <전남이민외국인통합지원센터 제공>

건물·주택 지붕공사, 스틸방수, 리모델링

건축시공, 설계, 견적, 리모델링, 상담문의



MODERN **모던건설**

사무실 광주시 북구 자미로45(신안동)
공 장 광주시 서구 서창2길3(서창동)

시공문의 전상하 T. 062)531-3530, H. 010-9229-3530