

05. 상담사 상담사례 : 완벽하지 않아도 돼~ 지금도 충분히	083
• 김미진 : 이성을 믿을 수 없어요, 저에게 문제가 있나요?	085
• 박신혜 : 감정의 오래된 역사	092
• 서은주 : 온기(溫氣) 속에 피어나는 생명력	097
• 이미숙 : 감정적인 사람이 불편해요	101
• 인현진 : 자신을 이해한다는 것	105
• 정순주 : 건강한 관계 맺기 하는 능력을 기르고 싶어요	112
• 정정실 : 한 단계 더 나아갔어요	116
• 황수영 : 그렇게 부모가 된다	121
06. 상담사 집단치유PG수기 :	127
꺼내고 표현하고 비워내면 가벼워져요	
• 신지원 : 집단치유 강사로 함께했던 소회	129
• 원정연 : 내 몸에는 정말 많은 이야기들이 있어요!	133
• 유춘자 : 그저 천천히 숨을 틀이쉬고, 천천히 내쉬어 봅니다	137
• 한정화 : 스트레스 다이어트 '함께' 하실 분!	141
07. 자조조직 수기 : 나눌 것은 마음입니다	149
• 노인숙 : 감정노동자 자조조직 '온침표', 지역공통체 '다온 작은 도서관'을 넘어 사회적 협동조합 '온다름'으로!	151
• 송경준 : 행복할 권리가 놀자~	158
• 양윤숙 : 자조조직 '학교이음'	162
• 이복희 : 모두에게 선물이 되어준 시간	165
08. 센터 사업 실적	169
09. 사업담당자 맺음말	189
10. DB통계	191

발간인사

2021 상담사례집 발간 인사말



“날개를 주웠다, 내 날개였다”

‘마음챙김 시’라는 시집에서 보았던 문구입니다. 한 줄의 문장이지만 아주 큰 울림이 있었습니다.

우리는 모두 저마다의 멋진 날개를 가지고 태어나지만 여러 가지 이유로 날개를 떨어뜨리기도, 잊기도, 버리기도 합니다. 이번에 발간하는 상담사례집에는 우리가 다시 날개의 존재를 인식하고 자신의 방식으로 날개짓을 하게 되는 과정과 그 가능성에 관한 이야기를 담고자 하였습니다.

심리상담이라는 분야는 긴 시간 동안 연구되고 다양한 방법으로 실행되어왔지만 센터가 수행하는 정책과 사업의 모습을 갖추기 위해서는 또 다른 여러 가지 고민이 필요했습니다. 현재 센터가 만들어가는 심리상담 사업은 아직은 미완의, 어쩌면 고민을 풀어나가는 중간 모습일지도

모르겠습니다. 아직 해결할 숙제가 많지만 참여하는 사람들이 점점 늘고 있으니 그 과정과 내용이 훨씬 좋아지리라 생각합니다.

큰 결심으로 센터 문을 두드려주신 많은 노동자의 용기, 마음모아 날개 찾기를 함께 해주시는 상담사 선생님들의 노력을 반드시 기억하겠습니다.

우리가 한 줄 더 보태보면 어떨까요.

“날아보니, 원래 날 수 있었다”

2021년 11월. 안국동에서
서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 소장

이정훈

설립배경 및 연혁

2016년 조례 제정과 종합 계획 발표 이후 2018년 개소했습니다.

- 2016**
 - 2016.01 서울시 감정노동종사자의 권리보호 등에 관한 조례 제정
 - 2016.11 서울시 감정노동종사자 권리보호 종합 계획 발표
- 2014**
 - 2014.02 서울시 인권위원회, 감정노동문제 해결권고
- 2017**
 - 2017.03 서울노동권익센터 감정노동보호팀 설치
- 2018**
 - 2018.05 서울시 감정노동보호 가이드라인 배포
 - 2018.08.21 서울시와 센터 설립 협약 체결
 - 2018.10.16 센터 개소식
- 2019**
 - 2019.03 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 업무협약 체결
 - 2019.04 NH농협은행 고객행복센터 업무협약 체결
 - 2019.05 서울감정노동 네트워크 출범
 - 2019.08 2019 서울시 감정노동 콘텐츠 공모전 개최
 - 2019.10 서울시사회서비스원 업무협약 체결
 - 한국우편사업진흥원 우체국콜센터 업무협약 체결
 - 2019.11 감정노동 컨퍼런스 『서울시, 노동 속 감정을 꺼낸다』 개최
- 2020**
 - 2020.04 서울특별시 미디어재단 티비에스 업무협약 체결
 - 2020.07 롯데백화점 본점 업무협약 체결
 - 2020.08 서울도서관 외 5개 도서관 업무협약 체결
- 2021**
 - 2021.11 한국도박문제관리센터 업무협약 체결
 - 2021.12 MBC플레이비 업무협약 체결

비전과 목표

감정노동자 권익 향상과 피해 예방을 통한 노동존중 특별시로의 도약을 추구합니다.

[비전]

감정노동자 권익 향상과 피해 예방을 통한 노동존중 특별시로의 도약

[목표]



[기대효과]

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터

서울형 감정노동 보호체계 전국 확산	감정노동 전문연구, 정책수립	감정노동자 권익 향상
공공부문 제도 구축을 통한 민간부문 확대	취약노동계층 감정노동자 사회안전망 강화	감정노동 존중문화 확산

센터소개

함께하는 사람들

감정노동자 권리보호를 위해 5개의 팀에서 업무를 추진하고 있습니다.

[사업책임자]



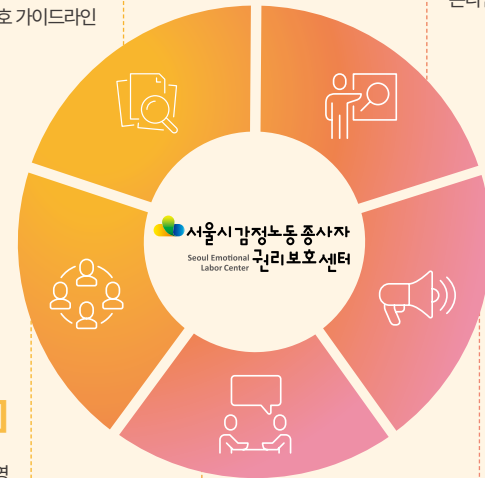
서울시감정노동센터 주요 사업

[연구]

감정노동 실태 조사
기관별 감정노동보호제도 컨설팅
감정노동 매뉴얼 자문
감정노동 설명회 및 정책포럼
감정노동 보호제도 이행점검
서울시 감정노동 보호 가이드라인

[교육]

감정노동 권리보장 교육
감정노동 사업주·관리자 교육
직장 내 괴롭힘 금지 교육
온라인 교육



[네트워크]

서울 감정노동 네트워크 운영
업무협약 체결
공동 캠페인

[홍보]

감정노동 광고·캠페인
감정노동 콘텐츠 제작·배포
온라인 채널 운영
감정노동 콘텐츠 공모전

[심리상담]

개인 심리상담, 상담 DB 구축
서울 권역별 상담 거점 발굴 / 육성(직접관리)
심리치유 프로그램 지원
감정노동자 자조조직 지원
심리상담 네트워크 구축 및 상담자 역량강화 지원

03

내담자 상담수기

내 마음을 찾았습니다

고○○ : 진정한 워라밸을 찾는 과정	011
구○○ : 죽음의 끝에서 나를 만나다	016
김○○ : 상담은 자신을 들여다보고 찾아가는 길잡이	021
박○○ : 나도 모르는 나를 알게 되었다	026
심○○ : 잃어버린 나를 찾아서	030
이○○ : 마트리카리아	034
임○○ : 저는 평범한 사람입니다	039
조○○ : 상담을 통해 알게 된 것들	043
진○○ : 초보 상담사인 내가 더 괜찮은 내가 되기 위한 짧은 이야기	049
최○○ : 제가 느끼는 감정이 뭔지 모르겠어요	055



진정한 워라벨을 찾는 과정

- 고OO

나는 나 스스로를 잘 관리하며 살고 있다고 생각했다. 회사 다니면서 돈도 벌고 일도 열심히 하고 있으니 여기서 추가로 뭘 하지 않아도 된다고 생각했다. 그런데 어느 날부터인가 주변 사람들이 나에게 '놀 때도 피곤해 보인다, 왜 퇴근해서도 일 얘기를 계속하느냐, 예전엔 먹고 싶은 것도, 가고 싶은 곳도 많더니 요샌 뭘 하고 싶다는 말을 안 한다'고 했다. 그냥 내 체력이 달려서 피곤한 줄 알았는데 가만히 생각해보니 혹시 마음이 지쳤나, 돌봐줘야 할까 싶었던 와중에, 상담 공부를 하는 친구에게 감정노동자에게 무료로 상담을 지원해주는 서울시감정노동센터를 소개받았다. '내가 감정노동 중이었나?

나 같은 사람도 신청이 될까' 싶은 마음에 반신반의하며 신청을 했다. 감사하게도 접수가 되었고 집과 가까운 광운대학교에서 상담을 시작하게 되었다.

첫 회기는 설렘과 긴장이 섞인 채로 상담실에 갔다. 낯선 환경이라 어색하고 경직되기도 했는데 상담 선생님께서 따뜻한 미소로 반겨주셔서 마음이 풀어졌다. 1회기 때는 왜 상담을 신청하게 되었는지, 상담을 통해 무엇을 얻고 싶은지를 종이에 적는 시간이 있었는데, 내가 이 상담을 자발적으로 신청했음에도 불구하고 뭐라고 써야 할지 난감했다. 동시에 질문들은 나에게 은근히 위로가 되었고, 나에게 대해 생각해볼 수 있는 계기가 되었다. 더불어 일주일에 한 번, 한 시간 동안은 상대방 의중과 기분을 살폈던 피곤한 사회생활을 하지 않아도 된다. 오롯이 나에게 집중해서 내 말을 쏟아낼 수 있는 시간이어서 묘하게 흥분되었던 것 같다. 아마 고민하다가 직장에서 나이스 하게 내 주장과 표현을 잘하고 싶다고 썼던 것 같다. 추가로 상담 선생님과 이야기하면서 상담을 통해 나 스스로를 돌보고 싶다는 원정도 발견할 수 있었다. 상담 공부를 한 나도 자기 돌봄을 못하고 다니면서 주변 사람들에게는 자기를 돌보라고 얘기하고 살았다. 상담이 점차 진행되면서 초반엔 상담 선생님이 내 마음을 알아줬으면 하는 마음과 동시에, 내 힘든 마음을 들리기 싫은 마음이 공존해서 혼란스럽기도 했다. 하지만 상담 선생님은 그때 그 순간 나의 마음에 대해 스스로 탐색할 수 있도록 기다리고 베풀주셨다.

상담을 통해 얻은 소중한 가치 중 하나는 자기표현의 필요성이다.

상담을 통해 얻은 소중한 가치 중 하나는 자기표현의 필요성이다. 나는 그동안 누군가에게 나를 표현하는 게 상대방 마음을 상하게 하진 않을까, 그래서 저 사람이 날 싫어하면 어떡할지 걱정되어서

꼭 참거나 수동 공격적으로 표현할 때가 많았다. 그런데 상담에서 그냥 내 마음을 설명하면 되는 거라는 걸 배웠다. 자기주장이나 자기표현이라는 단어에는 내가 무언가를 힘써서 남에게 소리를 뱉어내야 한다는 인식 때문에 그동안 하기 어려웠는데, 있는 내 마음 상태를 설명만 하면 된다는 말이 위로도 되고 더 쉽게 느껴졌다.

상담을 신청했던 이유는 회사생활과 관련이 있었지만, 상담이 진행되고 나에 대해 이야기할수록 결국 나의 원가족과 나 자신에 대해 초점을 맞추게 되었다. 나 자신이 어떤 사람인지 탐색을 하다 보니 자연스럽게 나를 둘러싼 내 가족들에 대해서도 탐색하게 된 것이다. 평생을 함께 한 가족이라서 당연히 가족에 대해 꿰고 있다고 생각했는데, 상담을 하면서 내가 몰랐던 가족의 모습에 대해 새삼스럽게 정리한 부분도 있다. 오히려 가족이 아니었으면 궁금했을 일도 가족이라서 물어보지 않아 내가 모르는 부분도 발견하게 되어 놀라기도 했다. 상담에서 3대 가계도 작업을 마치고 버스를 타고 집으로 돌아가는 길에 눈물이 났는데, 아마 슬픔과 후련함이라는 감정이 섞여서 흘렀던 것 같다. 잠깐 우울했던 그 시간들이 지나고 나니 억울함, 죄책감, 수치심, 화, 후회와 같은 감정들이 고마움, 미안함, 약간의 허탈함 같은 감정들로 바뀌면서 예전에 비해 조금씩 가벼워짐을 느꼈다. 가족에 대한 탐색은 이번 상담에서 끝나는 게 아니라 앞으로 평생 해나가야 할 과제라는 것도 배웠다. 왜 진작 이런 작업을 안 했는지 후회되면서 지금이라도 정리할 수 있어서 감사했다.

예전처럼 감정을 억압하는 방식이 아닌 더 편안하게 정리할 수 있게 된 경험이었다. 또 신기한 경험은 나는 분명 상담을 통해 가족에 대한 감정을 정리한 건데, 그 과정 속에서 이상한(?) 인류애가 생기면서 회사 사람들에 대한 내 감정도 너그러워짐을

느꼈다. 상담 이론 교과서에서 글로 공부했던 공감, 반영, 직면, 해석 같은 걸 내가 직접 상담을 받으면서 경험하니 전문가로서도 성장한 것 같아 뿌듯했다. 그리고 무엇보다 상담사 이전에 한 사람으로서 성장한 것 같아 기분이 좋다. 상담을 받는 10주 동안 내 편을 들어주는, 나를 있는 그대로 봐주는 든든한 백이 생긴 느낌이었다. 다른 사람들도 상담을 통해 나처럼 기분 좋은 경험을 많이 해봤으면 좋겠다.

상담 10회기를 마치고 나에게 찾아온 기분 좋은 변화가 몇 가지 있다.

첫째, 술이 줄었다. 상담받기 전에는 일주일에 4~5일은 술을 마셨던 것 같다. 약속을 만들어서라도, 약속이 없으면 혼자서 마셨다. 지금 생각해보면, 술을 마시면 그 순간 긴장이 풀리면서 잠시 현실에서 벗어나는 그 기분을 맛보기 위함이었던 것 같다. 스트레스를 푸는 방법 중 안 좋은 방법의 대표적인 예는 음주라는 것을 알고 있었지만, 이 패턴에 익숙해지다 보니 쉽게 끊을 수 없었다. 그런데 상담을 통해 술을 마시는 건 술을 마셔야지만 내가 원하는 상태가 될 수 있기 때문이고, 술의 도움 없이는 그런 상태를 못 만드니까 술의 힘을 빌리는 거라는 걸 알았다. 내가 능동적으로 술을 선택하는 것이라고 생각했는데, 정신 차리고 보니 술이 나의 주인이 되어 있었다. 이 패턴을 내가 인지한 순간 자연스럽게 주량도 줄었고 횟수도 줄었다. 맛있는 음식을 보면 어울리는 주종이 떠오르는 자동적 사고는 어쩔 수 없지만, 앞으로 내가 나를 아껴줄수록 술도 줄어들 것이라는 확신이 있다.

둘째, 나를 돌봐야 한다는 개념이 생겼다. 나 스스로를 잘 관리하며 살고 있다고 생각한 건 자만이였다. 예전의 내가 생각한 자기 돌봄의 연관검색어는 스펙 관리, 성과, 자격증, 인정,

음주가무 같은 것이었다. 하지만 지금은 명상, 운동, 몸에 좋은 것 챙겨 먹기, 자기 전에 나한테 수고했다고 얘기해주기도 추가되었다. 퇴근 후 일 생각을 하는 게 성과를 내고 일을 더 잘할 수 있는 행동이라고 생각했는데, 오히려 일과 내 삶을 잘 분리하는 것이 성과를 내는데 도움이 될 수도 있겠다는 생각이 들었다. 여태까지는 직장에서 스트레스를 많이 받으면 이직하면 그만이라고 생각했는데, 이런 마음 상태로는 어느 직장에 가도 마음 붙이지 못하고 이직 생각을 하게 되었을 것 같다. 나 스스로를 유연한 사람이라고 생각했는데, 상담을 받으면서 당연히 그래야 한다고 생각했던 게 많았다는 것을 알았다. '당연히'라는 말이 나를 답답하게 하고 경직되게 만들었다는 것을 알았다.

셋째, 내 마음을 더 잘 얘기하게 되었다. 앞으로 더 많은 연습과 실천 경험이 필요하겠지만, 내 생각과 기분을 '설명'한다고

**내 마음을 잘 정리해야
하고 이를 위해
자연스럽게 나 자신에
대해 집중하게 된 게
상담의 큰 성과 중 하나다.**

생각하니 예전에 비해 훨씬 말도 부드러워지고 욕하는 마음도 줄었다. 내 기분을 얘기하려면 내 마음을 잘 정리해야 하고 이를 위해 자연스럽게 나 자신에 대해 집중하게 된 게 상담의 큰 성과 중 하나다. 상담을 받으면서 진정한 워라밸이 무엇일까

생각해봤다. 마지막 10회기에 내가 내린 결론은 나에게 워라밸이란 '잘 먹고, 잘 자고, 잘 싸는 것'이다. 스트레스를 받으면 밥 대신 술로 식사를 대신하고, 잠을 뒤척이고, 바로 장 트러블이 생기는 나로서는 딱 맞는 정의다. 이 간단하고 쉬운 정의를 그동안 살면서 내리지 못했는데, 상담을 통해 워라밸의 정의를 머리로도, 마음으로도 내릴 수 있었고 워라밸을 지키면서 살고 싶어졌다. 그 과정을 함께 해주신 장영아 상담 선생님과 광운대학교, 서울시 감정노동센터에 감사드린다.



죽음의 끝에서 나를 만나다

- 구○○

내가 가장 무서워하는 것은 죽음이다. 지난 15년이라는 시간을 혼자 죽음의 답을 찾으려 무단히 노력했다. 책도 찾아봤고, 관련 영상도 밤을 새워 시청하고 친구들과도 많은 토론을 하였다. 하지만 두려움은 더욱 커질 뿐이었다. 침대에 누워 죽음을 생각하면 잠을 이루지 못했고 나의 몸은 작은 점이 되어 우주의 먼지 같이 느껴지고, 심장은 손끝 발끝까지 울리고 바들바들 떨렸다.

일상생활에서는 자동차로 다리를 건널 때면 선루프와 창문을 열고 달려야 했고, 영화관이나 지하철을 탈 때면 가장 빠른 탈출구를 찾고, 사고가 나면 이렇게 저렇게 가야지 하고 외우기도 했다. 나는 모든 사람이 나와 같이 죽음을 두려워하는 느낌을 가지고 산다고 생각했다. 그러다 우연히 아는 동생과 죽음에 대해 이야기를 했고 내 이야기를 들은 동생은 심리 상담을 받아보라는 조언을 해주었다. 매번 고민만 하던 나는 '속는 셈 치고 한번

받아볼까?’ 하는 생각이 들었고 별다른 기대 없이 상담을 받으러 갔다.

상담 선생님과 첫 만남은 나에게 적지 않은 충격이었다. 어색하게 들어선 상담실이었지만 나는 낯을 가리지 않아 누구와도 금방 편하게 이야기할 수 있는 사람이었다. 선생님과 조금은 어색하지만 기분 좋게 인사를 나눴다.

“안녕하세요.”

“네. 안녕하세요. 무슨 이야기가 하고 싶어 오셨어요?”

나는 무슨 이야기를 하러 왔냐는 상담 선생님의 말에 생전 처음으로 멈출 수 없는 눈물을 흘렸다. 가슴이 막히고 끝나지 않는 눈물을 흘리며 ‘나 왜 이러지?’ 하는 생각이 들었지만 눈물은 멈추지 않았다. 가슴의 통증을 온몸으로 느낄 수 있었다. 그렇게 30분쯤 지났을까 눈물이 멈췄고 죽음에 대해 이야기를 나눴다. 첫날은 무슨 말을 했는지 기억도 잘 나지 않고 처음 본 사람 앞에서 울다니 너무 창피하게 느껴졌다. 다음 상담을 갈 수 있을까 몇 번이나 고민하고 취소할까 생각하기도 했다. 하지만 그러기엔 죽음이라는 두려움과 호기심이 더 크기에 나는 마음을 다잡고 상담에 빠지지 않고 갔다.

어느 날인가 선생님께서 죽음에도 여러 가지가 있다고 말씀해주셨다. 육체적인 죽음인지 나의 존재의 죽음인지 알아야 한다고 했다. 그리고 나의 유년기 이야기, 내겐 내뱉기도 힘든 ‘아빠’의 존재, 가장 힘든 이야기를 나눴다. 36살의 나는 상담 중 6살 나의 이야기를 많이 나눴고 또 많이 울었다. 선생님께서 지금 느끼는 감정이 어떤 것이냐고 물었다. 나는 잘 모르겠다고 대답했다. 선생님께서 다음 상담 때까지 6살의 나를 잘 만나보고

이야기를 나눠보라고 말씀해주셨다.

내가 모르는 6살의 나를 처음으로 마주하고 알 수 없는 감정들이 온몸을 휘감았다. 상담이 끝나고 집으로 돌아오는 차 안에서 무수히 많은 이미지들이 머릿속을 헤집고 지나갔다. 6살의 내가 어두운 방안에 너무 외롭고 쓸쓸하게 무릎을 끌어안고 울고 있는 모습, 6살의 내가 밝게 뛰어놀고 있는 모습, 투명한 창 안에서 36살 지금의 나에게 들리지 않는 목소리로 무언가 말하는 모습, 떼쓰는 모습, 화를 내고 있는 모습 등등 많은 이미지가 떠올랐다. 며칠 동안 이미지를 머릿속에 계속해서 연결했고, 그 며칠 동안 기분은 좋지 않았고 모든 것이 슬펐다. 갑자기 외로워지기도 하고 눈물이 나기도 했다. 감정들이 제어되지 않고 휘몰아쳤다. 그렇게 하루하루 지내던 중 이런 생각이 들었다. ‘나는 잘 울지도 않는 사람이고 외로워하지 않는 사람이고, 웬만한 일엔 화도 잘 안 나는 사람인데 내가 도대체 왜 이러는 거지?’ 그리고 떠오르는 이미지 하나. 36살의 내가 6살의 나를 안아주며 등을 토닥여주고 쓰다듬어 주는 모습이 마지막 이미지로 떠올랐고, 거짓말처럼 그동안 좋지 않았던 기분이 나아지는 것 같았다. 그리고 내 속에 무언가가 녹아내리는 것 같은 느낌을 받았다. 또 한편으론 이런 내 모습이 낯설게 느껴지기도 했다.

다음 상담시간에 선생님께 그동안 있었던 일을 말씀드렸고 혹시 내가 이상한 사람이라 이런 이미지들이 떠오르는 것인지도 여쭙었다. 선생님께서는 전혀 이상한 것이 아니라고 하셨고 오히려 내 안의 나를 잘 만나고 왔다고 말씀해 주셨다. 6살의 나는 외로웠고 쓸쓸했고 무서웠다. 너무나 사랑했던 아파에게 버림받았다는 생각, 또 소중한 것들은 항상 나를 떠날 것이라는 생각, 모두에게 사랑받고 미움받지 않기 위해 억눌러야 했던 감정들. 6살의 내 안에 간혀 함께 성장하지 못하고 그대로 커버린

지금 36살의 나, 비로소 나는 나를 마주하게 되었다.

선생님께서 나를 찾는 과정 중 떠올랐던 이미지를 그려보는 것을 추천해주셨다. 꼭 완성된 그림을 보고 싶다고 말씀하셨다. 내 안에 작은 나를 만나는 동안 죽음에 대해 생각하면 그 끝 지점 가장 두려운 그곳에 6살의 내가 있었다. 죽음은 그렇게 작은 6살의 나와 이어져 있었다. 그 작은 나를 안아주는 이미지만으로 나는 두려움에 잠 못 드는 밤에서 빠져나올 수 있었다. 여전히 죽음은 무서웠다. 하지만 나는 작은 우주 먼지가 되지 않았고, 심장도 여기저기 뛰지 않고 제자리에서 잘 뛰고 있었다. '이걸로 된 걸까?' 조금은 의문을 남긴 채 나를 찾는 상담은 진행되었고, 남들을 배려하기 전에 나를 배려하는 법도 배우고, 애써 밝은 척, 기분 좋은 척하지 않고 지금의 내 기분을 잘 느끼고 표현했다.

시간이 지날수록 내 가슴 안을 꽉 막고 있던 무언가는 가벼워졌고 누구에 의해서인지는 모르지만, 누군가 나를 끝없이 사랑해주고 있음을 느꼈다. 선생님께서 “다른 누군가가 아니고 본인이 본인을 사랑하게 된 것 아닐까요?”라고 말씀하셨다. ‘아! 누군가에게 사랑해 달라고 구걸하지 않아도 되는구나... 내가 나를 사랑해도 이렇게 벅차고 행복하구나’ 하고 이마를 쿵 때리는 느낌을 받았다.

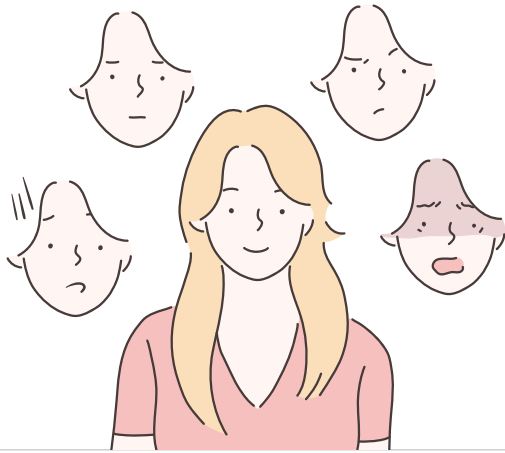
그렇게 며칠이 지나고 자전거를 타며 나만의 시간을 보내고 있을 때였다. 노을이 지는 한강을 달리며 시원하지만 조금은 따듯한 바람을 맞고 있을 때 이미지 하나가 또 머릿속을 지나갔다. 온통 새까만 세상 그 안에 느껴지는 작은 문고리, 그 문고리를 열자 파스텔 톤의 하늘과 끝없는 꽃밭이 보였다. 순간 나는 느꼈다. ‘아 죽음은 문 하나를 여는 것과 같구나. 그 문을 열면 지금껏 내가 이생에서 경험하지 못한 미지의 것을 경험할 수

있겠구나. 또 다른 시작이었구나.’

그날 이후 나는 죽음이 그저 무섭거나 두려운 것만은 아니라는 것을 알았다. 지금의 나는 이 순간을 경험하고 죽음 이후의 나는 죽음 이후의 것을 경험하고 싶다. 또다시 힘들어지고 혼자가 되고 외로워지고 슬퍼져도 이제 괜찮을 것 같다. 지금의 내가 나를 사랑하고 있으니까.

요즘 내 모습을 보고 주위 사람들이 “너 조금 달라진 것 같아”라고 이야기한다. 나조차도 내가 달라졌음을 느낀다. 영업직을 하고 있는 나는 월 초, 월 말이 가장 힘들고 두려웠지만 늘 상위권의 영업을 하고 있었다. 하지만 알 수 없는 불안감으로 혼자 이리저리 저러지도 못하고 걱정이 앞서 시작의 일주일과 마지막 일주일을 예민하게 보내곤 했다. 그리고 ‘내가 돈을 벌지 않으면 안 돼. 내가 쓰러지면 안 돼’하며 스스로를 채찍질하며 공격하곤 했다. 하지만 지금의 나는 다르다. 온전히 나를 사랑하는 법을 배운 나는 더 이상 나를 괴롭히지 않는다. 나만의 방식으로 나를 다독이고 안아주며 사랑하고 또 사랑한다.

주위 동료들이 나와 같은 불안함을 대부분 갖고 있을 것을 안다. 혹은 다른 무언가로 본인을 괴롭히고 있음을 가끔 느낀다. 그런 동료들에게 나는 조용히 다가가 나의 이야기를 들려준다. 그리고 말한다. “속는 셈 치고 상담 한번 받아봐” 진정한 나를 찾을 수 있게 도와주신 상담 선생님께 감사함을 전하고 싶다.



상담은 자신을 들여다보고 찾아가는 길잡이

- 김OO

올해 초 감정노동종사자권리보호센터를 통해 신논현역에 있는 마음편한의원에서 10회의 상담을 받았다. 나의 상담 경험은 이번이 처음은 아니다. 작년에는 직장에서의 과도한 업무 스트레스로 서울시에서 지원하는 청년 마음건강 심층상담을 진행했었다. 힘들어하면서 느꼈던 감정과 떠오르는 고민들을 진지하게 다룰 필요가 있다고 생각했고, 7회기의 상담을 통해 스스로를 돌보는 시간을 가졌다. 한 번 몸과 마음이 바닥을 치고 나니 다시 컨디션이 서서히 올라가는 것 같았다. 당시 과중했던 근무환경 또한 개선되어 순조롭게 마무리되는 듯했다. 그런데 이상하게 올해 들어 다시 문득문득 공허함을 느끼는 일이 생기는 것이었다. 아직 해결되지 않은 문제가 내 안에 남아 있는 것 같았고, 그것이 자꾸 내 발목을 잡는 것 같았다. 다시 상담을 받고 싶었다.

그러던 중 직장에서 직무 스트레스 관리 차원으로 마음관리 캠페인을 진행하며 감정노동종사자권리보호센터 상담에 대해 홍보하는 것을 접하게 되었다. 나는 엄밀하게 감정노동에 종사하는 근로자는 아니었지만, 코로나19 장기화로 인해 모든 근로자를 대상으로 상담을 진행한다는 안내를 받을 수 있었다. 그 뒤로 얼마 지나지 않아 '마음편한의원' 측의 연락을 받았고 주 1회 상담을 진행하기로 했다. '마음편한의원'에서는 상담 시작 전과 마지막 상담을 마친 다음 각 1회씩 정신건강의학과 전문의의 진료를 볼 수 있다는 점도 알려주셨다. 정신질환에 대한 인식이 대중적으로 많이 좋아졌다 해도 본인이 진료를 보는 상황에 대한 두려움이나 편견은 있을 수 있는데, 건강보험에 기록이 남지 않는다고 하여 시스템적으로 배려가 잘 되고 있구나 생각했다. 진료원장님과의 첫 진료를 끝낸 뒤 두 번째 방문부터 상담사 선생님과 상담을 시작했다. 나는 나에 대한 기본적인 정보와 그간의 병력, 최근에 겪고 있는 불편감 등 선생님께서 나를 이해하는데 필요하다 싶은 정보를 전달해드렸고, 회기를 거듭하면서 내가 생각하고 있는 문제에 대해서 자유롭게 논의했다. 10회의 상담 시간 동안 아주 많은 이야기를 나누었는데 그중에 특히 도움을 받은 것 중에 하나는 가족에 대한 고민이었다.

내게는 어린 시절 가족의 조울증 발병으로 한때 일상이 초도화됐던 기억이 있다. 그 기억은 그와 비슷한 상황이 되면 그때의 불안감을 자동으로 떠오르게 했다. 조울증은 조증과 우울증이 주기적으로 반복되는 병으로, 우울증 상태일 때는 상대적으로 괜찮지만 조증 상태에 들어서면 다른 사람에게 공격적인 모습을 보인다. 당시에는 정신질환에 대해 많이 알려지지 않았던 시절이어서 한동안은 그게 병이라는 것도 모른 채로 버틸 수밖에 없었다. 이후에 가족이 병원 치료를 받으면서

상황이 호전되기는 했지만, 마음속에 항상 두려움이 남아있었다. 나는 가족에게서 조증 증세가 다시 나타나는 낌새를 느낄 때면 그때만큼의 위협이 없어도 잠을 자꾸 설치며 스트레스를 받았다.

이야기를 꺼내자 상담사 선생님께서는 가족의 증세에 대해 상세히 물어보셨다. 그리고 내 얘기를 들으시더니 본인께서 다른 병원 등에서 근무하며 조울증 환자를 접했던 경험에 비추어 객관적으로 나의 가족이 어떤 정도의 상태인지 짚어주셨다. 그동안은 주변에서 흔히 겪는 경험은 아니라고 생각하여 혼자서만 끙끙댔고, 굉장히 심각하고 두려운 일처럼 느껴졌었는데, 전문가와 이야기하고 나니 마음이 풀리는 것 같았다. 또한 대화를 나누다 보니 자연스럽게 십몇 년 전의 그 순간과 지금의 상황은 완전히 다르다는 것을 깨달을 수 있었다. 선생님께서는 나를 위로해주시는 한편으로 앞으로 어떻게 대처하면 좋을지도 조언해주셔서, 그동안 비슷한 상황이 닥치면 일어볼기만 했던 내가 행동할 수 있는 힘을 만들어주셨다.

그다음으로 기억에 남는 순간은 상담을 통해 직장에서 받는 스트레스의 근본적인 문제점을 인식한 때이다. 나는 그동안 직장 내에서 갈등이 있을 때는 물론이고 그렇지 않은 때에도 때때로 스스로 어찌하지 못하는 불안감을 느끼거나 부정적인 생각에 빠지는 습관이 있었다. 그렇게 마음이 힘들어질 때면 초등학교 때 당했던 따돌림이 원인인 것처럼 느껴지곤 했다. 따돌림 때문에 남을 과도하게 신경 쓰고 지나치게 긴장하는 성격으로 자란 것 같았다. 그러면서도 주변에 그런 티를 내고 싶지는 않아서 태연한 척을 하느라고 사람들과 어울리고 나면 정신적으로 쉽게 지치곤 했다.

나는 인간관계에 어려움을 느끼면 그 반동으로 업무에 더

집중하며 살았다. 그러다 업무가 과도하게 주어지더라도 내 곤란을 적절하게 표현하는 방법을 몰라 쌓아 두는 스타일이었다. 다른 사람과 소통을 하려면 자꾸 긴장이 되고 피하고 싶어 미뤄두고, 그저 내가 할 수 있을 것이라고 믿는 것에만 몰두하게 되었다. 그렇게 행동하고 나면 나는 내 나름대로 고생하는데 남들이 나를 알아주지 않는 것 같다는 생각에 억울함을 느끼곤 했다. 나보다 노력하지 않는 것 같은 사람들이 주변의 인정을 받으면 기분이 나빴고, 또한 내가 노력한다 한들 인정받지 못할까 허무해졌다.

상담사 선생님께서는 내 이야기를 들으시고 한 번은 자꾸만 비관적으로 생각하는 것이 습관이 된 것 같다며 날카롭게 짚어주셨다. 살면서 힘들고 고민할 만한 일들을 여럿 겪긴 했지만 지나치게 그 생각에 매몰되어 스스로를 불쌍히 여긴다는 것이었다. 나는 전혀 생각하지 못했던 이야기라 순간적으로 어안이 빙빙하면서 나 스스로 자기 연민에 빠져있다는 사실을 깨닫고 크게 부끄러움을 느꼈다. 또한 내가 주변 사람들에게 느끼는 원망이나 불편감은 내 열등감이 표현된 것이라는 것도 깨달았다.

실은 내가 다른 사람에게 관심이 많고 인정받고 싶고 원만히 잘 지내고 싶었던 것이라는 것을 인지했을 때에는 놀라워서 한참을 울었었다. 사과의 메커니즘 자체가 완전히 바뀌는 경험을 한 것 같았다. 나는 앞으로 내가 진정으로 원하는 것을 얻기 위해서는 기존과는 완전히 다른 노력을 해야겠다고 생각했다. 그 뒤로는 상담에서도 불편한 일에 대해 닳두리를 하기보다는 내가 모르는 '어떤' 방법으로 직면한 문제를 해결하면 좋을지 묻는 시간들을 가졌다.

사과의 메커니즘 자체가 완전히 바뀌는 경험을 한 것 같았다.

상담은 전문가의 도움을 받아 스스로 생각하기 어려운(또는 생각하기 싫은) 자신의 근본적인 문제에 대해 분석하고 해결할 수 있게 해주는 매력적인 수단이라고 생각한다. 상담에서 원하는 반응을 얻지 못하거나 생각지도 못했던 지적을 받으면 거부감이 들 수도 있다. 그렇지만 새로운 방향으로 생각해보고 온전히 받아들이면 혼자만의 생각 속에서 빠져나오는 경험을 할 수 있다. 상담사 선생님과 안전한 관계 안에서 조언을 받고 극복하는 연습을 해보는 것도 큰 도움이 된다. 나는 지금까지 진행했던 상담들을 통해 얻은 게 많지만, 한편으로는 그것으로 모든 게 해결되는 것도 아니라는 것을 안다. 살다가 다시 견디기 힘든 순간이 생길 수도 있다. 내가 어찌할 수 없을 만큼 환경이 어려워질 수도 있고, 그냥 문득 습관적으로 스스로를 괴롭히는 생각을 할 수도 있고, 불안감이 엄습할 수도 있다. 그래도 스스로 문제라고 여겨왔던 것을 개선하는 경험을 해보았으니 앞으로도 잘 이겨낼 수 있다는 희망을 가지고 살아갈 것이다.

나는 상담이 무엇인지, 상담으로 사람이 어떻게 바뀔 수 있는지 궁금한 사람들을 위해 이 글을 썼다. 나도 예전에

**이 글을 읽고 상담을
시작해 고민을 털어놓을
수 있었으면 좋겠다.**

누군가의 경험담을 보며 그 필요성을 느끼고 상담이라는 방식에 익숙해지는 시간을 가졌었기 때문이다. 스스로 바뀌고 싶지만 그 방법을 몰라 두려움을 느끼는 사람들이

이 글을 읽고 상담을 시작해 고민을 털어놓을 수 있었으면 좋겠다. 근본적인 문제를 깨닫는다면 어딘가에 꼭 붙잡혀 있는 것 같은 기분을 떨쳐내 한 발자국씩 차근차근 뚫 수 있을 것이다. 내 경험이나마 누군가에게는 도움이 되었으면 좋겠다.



나도 모르는 나를 알게 되었다

- 박○○

화창했던 어느 날 우연히 지금은 이사를 가 동네에서 볼 수 없었던 친구와 마주쳤다. 반갑게 인사했고 굉장히 기분이 좋은 하루를 보내게 될 것 같았다.

“어디 가는 중이야?”

“나 요즘 심리 상담 받는 중인데 위치가 여기더라고!”

심리 상담이라니... 최근 내 관심사 중 상위 관심사에 있던 분야였다. 나는 반복되는 일상 속에서 탈출구를 찾지 못해 지쳐만 갔고 회의감을 얻어 번아웃이 오기 직전 상태였다. 그저 반복되는 일상에서만 회의감을 얻었던 것이 아니다. 나는 공연예술 활동을 직업으로 하는 사람이었고 그 과정에서 생겨난 부담감과 스트레스가 많았던 상태였다. 그런 와중에 심리 상담을 진행하는 친구를 만나게 되었는데, 친구가 받는 상담 프로그램은 8곳 정도의 거점센터가 있었고 그중 하나가 우리 동네였던 것이다.

“어떻게 받게 된 거야?”

동네 친구를 우연히 동네에서 만났지만 누구나 그렇듯 ‘나중에 밥 한번 하자’라는 대화를 끝으로 금방 지나쳤을지도 모른다. 하지만 심리 상담이라는 말을 듣고 더욱 궁금증이 생겼고, 사람들이 지나다니는 거리에서 한 발짝 비켜서서 대화를 이어가게 되었다. 친구는 감정노동센터에서 진행 중인 ‘감정노동 1:1 심리상담’이라고 이야기했다. 대면과 비대면을 통해서 고객을 응대하는 직업군이 주요 대상이며 판매원, 상담원, 주민센터 직원 등의 서비스업이 주요 감정노동자에 해당한다고 이야기해주었다. 그 이야기를 들으며 ‘나는 감정노동자인가?’라는 생각이 떠올랐다. 공연예술의 특성상 고객이 감정노동의 주 대상은 아니었다. 함께 작업하는 사람들이 주 대상이었다.

“너는 어떤 게 제일 힘들어서 받게 된 거야?”

문득 친구는 왜 심리 상담을 받고 있는 것인지 궁금해졌다. 하지만 상담은 정해진 시간에 맞춰서 진행되는 것이었고 나는 친구의 시간을 더 이상 뺏을 수 없었다. 친구는 자기는 판매원이며 본인은 인터넷을 통해 감정노동센터를 알게 되었다며 홈페이지를 찾아보라는 말을 끝으로 상담을 위해 발걸음을 돌렸다. 나는 그날 오후 집에 돌아오자마자 컴퓨터의 전원을 눌렀다. 신청 방법은 생각보다 엄청 간단했다. 몇 가지를 작성한 신청서를 제출하면 끝이었고 왜인지 싱숭생숭한 마음을 뒤로한 채 신청을 완료했다. 홈페이지를 둘러봐도 내가 해도 되는 상담인지 의문이었다. 친구에게 전화로 물어보니 대상자가 맞아서 상담을 진행하게 된다면 얼마 뒤 연락이 올 거라고 이야기했다. 홈페이지를 더 둘러보기로 했다. 1회 약 50분씩 최대 10회까지 진행한다는 설명, 서울 소재 사업장 및 노동자에게 무료로 진행된다는 이야기도 있었다. 그 외에도

감정노동자에 관한 교육이나 안내, 여러 가지 기타 프로그램 등 감정노동자들을 위한 다양한 활동을 볼 수 있었다. 그리고 얼마 뒤 상담사님께 전화가 왔고 나는 얼떨떨한 상태로 상담을 진행하게 되었다.

1회 차 상담이 시작되었다. 어색하고 떨리는 마음으로 상담실에 들어가니 상담사님께서 웃으며 맞이해주셨다. 첫 상담은 나를 내려놓지 못했던 것 같다. 내가 이런 상담을 받아도 되는지, 더 힘들고 마음에 상처가 있는 사람들이 받아야 하는 자리를 내가 뺏게 된 것은 아닌지, 내가 지금 겪고 있는 상황들이 감정노동이라는 키워드 안에 들어가는 것이 맞는지, 이러한 질문들을 했고 상담사님께서 너무나 친절하게 나의 이야기에 귀 기울여 주시고 하나하나 답변해 주셨다. 나를 내려놓는 것은 쉽지 않은 일이라고 생각한다. 아무리 상담이라는 것을 알고 상담을 받게 되더라도 말이다. 하지만 상담사님께서 정말 프로였다. 나라는 사람에 대하여 궁금해하며 물어봐 주고, 공감해 주고, 이야기해 주시는 부분들이 2회 차 3회 차를 거듭하며 내 방어적인 성향을 전부 무너뜨렸다.

‘내가 어떤 삶을 살아온 사람인가?’

‘나는 지금 관계 속에서 무엇이 제일 힘든가?’

‘내가 겪고 있는 감정노동은 무엇인가?’

‘나도 모르는 나를 알게 되었다’라고 표현하는 것이 가장 맞는 표현인 것 같다

‘나도 모르는 나를 알게 되었다’라고 표현하는 것이 가장 맞는 표현인 것 같다. 내가 살아온 과정 속에서 그렇게 될 수밖에 없었던 이유들을 내 이야기와 삶을 통해 만날 수 있었고, 내가 나를 알아가는 과정 속에서 인정하게 되는 부분들이 생겨나고, 내가 고민했던 것들이 잘못이 아님을 알려주는 상담이 회차를 거듭하며 진행되었다.

처음 인터넷을 통해 10회 차 상담인 것을 알게 됐을 때는 관계에 치켜 있어서인지 조금 많지 않나? 라는 생각과, 상담사님을 뵈러 가는 길의 부담감 등이 존재했다. 하지만 그런 고민들을 왜 했는지 의문이 들 정도로 실컷 나의 이야기를 하고 좋은 이야기들을 많이 나누며 치유받았다. 한 주 1회씩 진행되었던 상담이 10회 차를 맞이했고 9회 차, 10회 차에 들어갈 때 즈음엔

**내 심리상태도 많이
안정되어 있음을 느낄
수 있을 정도였다.**

내 심리상태도 많이 안정되어 있음을 느낄 수 있을 정도였다. 국방부에도 시간은 흘러간다고 했던가? 10회 차 상담을 끝으로 머물렀던 나의 이야기는 마침표를 찍었다. 그리고 분명하게 말할 수 있는 건 내가 상담을 통해 얻을 수 있었던 것, 나의 이야기들을 풀어서 길게 쓸 수도 있지만 백문이불여일견(百聞不如一見)! 직접 경험해야 확실히 알 수 있다.

나는 주변 친구들에게도 이 프로그램을 추천하며 소개해 주었고 상담을 받겠다는 친구도 몇몇 있었다. 신나서 상담사님께 이런 이야기를 했는데 올해는 마감이라는 이야기를 들었다. 정말 많은 사람들이 세상사는 게 쉽지 않나 보다. 게다가 무료 심리 상담인데 10회 차에 알차기까지 하니, 경험한 사람들의 입소문으로 벌써 인기가 좋아졌구나 짐작했다. 조금이라도 감정노동을 통해 지친 사람들이 있다면 문을 두들겨봤으면 좋겠다. 내가 해도 되나? 라는 의문은 신청서를 넣고 해도 늦지 않는다! 판단은 프로 상담사님께서 해 주실 거니까!



잃어버린 나를 찾아서

- 심〇〇

어릴 적부터 나는 나이에 비해 많은 일을 겪어 왔다고 생각했다. 2021년 서른 살 밖에 안 된 성인이지만, 스스로 성인 그리고 어른이라는 단어가 어려울 때도 많고 무겁게 느껴질 때도 있는 것 같다. 상담을 처음 시작하게 된 때는 병원에서 일을 하며 여러 관계들로 스트레스가 쌓이고, 간호사라는 직업상 감정노동을 할 수밖에 없는 상황에서 한계선에 도달했다고 느꼈을 때였다. 마침 감정노동 직업군이라면 서울시감정노동종사자권리보호센터에서 무료로 상담을 받을 수 있다고 해서 다른 선생님들과 함께 신청을 하게 되었다.

처음 상담을 받으러 갔던 날이 기억난다. 조금은 가벼운 마음으로 낯선 상담센터에서 새로운 사람과 내 이야기를 하는 것이 이상했었다. 사실 고등학교 시절 엄마와 많은 부딪힘으로 가족 상담을 받았던 기억이 있지만, 엄마의 부정적인 인식으로 그냥 나 혼자 상담을 받고 흐지부지 끝났었기에 많은 기대는

없었다. 하지만 그때와는 다른 느낌이었다. 현재 직장에서 받는 스트레스와 나의 말랑말랑해진 멘털로 인해 생긴 지침, 우울감과 짜증 분노가 많이 있는 상태였다. 어딘가에 이야기할 수도 없고 해결될 수 없는 문제들이기에 혼자 속상하게 속만 썩고 있는 문제들이었다. 사회생활을 시작한 지 이제 1년 반 정도 되었지만 아직 막내다. 그래서 어디서든 내가 일을 더 많이 할 수밖에 없고, “네네” 하는 게 일상이 되었다. 일적인 부분에서는 당연히 막내기에 배우는 것이 맞다고 생각했다. 그런데 사회생활은 생각보다 호락호락하지 않았다. 항상 밝은 마음으로 좋아도 싫어도 “네네” 선을 넘는 행동에도 “알겠습니다” 등등 ‘좋은 게 좋은 거다’라는 나의 둥글둥글한 성격을 오히려 사람들이 당연하게 여기고 막 대하는 일들이 많아졌다. 자기들이 하기 싫은 일, 안 하는 일을 내게 시킬 때마다 ‘내가 할 일이 아닌데 왜 해?’라는 생각이 있었지만 겉으로 표현하지는 못했다. 그런 일들이 쌓이면서 자기 맘대로 하는 그 사람들이 점점 내 마음을 괴롭히기 시작했다. 같은 동갑인데도 날카롭게 말하는 사람들, 모든 짜증을 나한테 내는 환자들... 등등. 사람들 속에서 항상 웃고 행복하게 에너지를 얻어오던 나였는데, 어느 순간부터

혼자 조용히 있는 것이 더 마음이 편했다.

사람들과 섞여서 복잡거리는 게 싫어지기 시작했다. 혼자 조용히 있는 것이 더 마음이 편했다.

친구관계에서도, 예전에 어른들이 하신 말씀처럼 하나하나 나이가 올라갈수록 친구들이 몇 안 남는다는 말이 체감되기 시작했다. 정말 평생 친구라고 생각했던 아이들이 오래 지나오면서 내가 그 친구들을 생각했던 만큼 나를 생각하지 않는구나, 라고 느껴질 때면 많은 생각이 들었다. 나이가 하나씩 올라갈수록 생각은 더 많아지고 답답한 마음이 커져만 갔다. 상담은 이런 내 마음속 갑갑한 이야기들을 어디에도 새어나가지 않는 막힌 항아리에 담은 느낌이었다. 그렇게 이야기를 꺼내며

갑갑한 마음을 조금씩 뭉개뭉개 풀어나갔다. 상담을 하면서 ‘잃어버린 나를 다시 찾아 가는구나’라는 생각이 들었다. 갑갑한 마음, 꼬여있고 부정적이었던 생각들, 상담을 한 번 한 번 하면서 나를 더 돌아보고 생각하게 되었다. 예를 들면, 상사와 직장동료와의 꼬여진 관계에서 오는 생각들을 나누던 중 내가 ‘나만 제일 힘들고 어렵고 스트레스를 받고 있다고 생각하고 있구나!’ 라는 것을 알게 되었고, 그들을 조금 다른 시각에서 볼 수 있었다.

여러 가지 고민 중 이직에 대한 것도 컸다. 직업과 직장으로써의 나에게 일 순위는 무엇일까에 대해 나누면서 ‘가치관 카드’를 통해 다양한 가치 목록 중 나에게 중요한 것을 선택해볼 수 있었다. 그 과정은 나에게 어떤 것이 가장 중요하다고 생각되는지, 피하고 생각하지 않았던 부분을 깨워주었다. ‘평화와 공존’이라는 카드가 제일 인상 깊게 머릿속에 남았다. 어릴 때부터 엄마와 항상 부딪히고 싸워오는 일들이 많았다. 누구보다 다툼, 싸움이라는 부딪힘이 나에게 안 좋은 기억으로 남아있었던 것 같다. 직장에서도 부딪치지 않고 평화로움 속에서 서로를 배려하는 모습의 직장생활을 그려왔었다. 하지만 사회생활을 겪다 보니 생각보다 평화로움과 배려는 없었다.

선생님과 이야기를 나누다 보니, 나뿐만 아니라 모든 직장인들이 이런 고민을 하고 퇴사를 꿈꾸면서 1년, 2년, 5년, 10년... 이렇게 직장을 다닌다는 생각이 들었다. 또한 일을 할 때든

나의 기준선을 상대방에게 명확하게 짚어줄 필요가 있다는 생각을 하게 되었다.

친구들과 지낼 때든 ‘나는 내 생각보다 남을 먼저 생각해보고 있었구나’라는 것을 알게 되었다. 나의 기준선을 상대방에게 명확하게 짚어줄 필요가 있다는 생각을 하게 되었다. 항상 “그래그래 네네”가 아니라, 정말 내가 아니라고 느낄 때는 그것을 표현함으로써 나의 선을 상대방에게 보여줄 필요가 있겠구나, 라는 어떤 마음들이 올라왔고, 그것을

실천하게 되었다. 물론 엄마와의 관계에서도 말이다. 엄마는 상처를 주는 말을 많이 하시는 분이지만 그만큼 정말 가까워서 그저 내가 수긍하며 살아가는 것이 정서적으로 평화롭다고 여겨왔다. 뭔가 엄마한테 선을 긋는다는 것이 상처를 주는 것이 아닌가 하는 걱정부터 해왔는데, 그것은 잘못된 생각이었다. 내 선을 엄마에게 알려주는 것도 중요한 것이었다.

상담을 마무리할 때쯤, 상사로 인한 고민거리는 그분이 퇴사를 하면서 사라졌다. 이직 고민은 여전하지만 조금은 내성이 생긴 듯하다. 상담은, 나만이 힘들고 어려운 일이 있지 않음을, 그리고 직장동료와 친구와의 관계에서는 내 선을 보여주고 지킬 필요가 있겠구나 하는 점을 스스로 찾을 수 있게 도와주었다. 처음에는 상담 10회기를 언제 다 마치지라는 생각이 있었는데 너무나도 빨리 흘러가서 아쉬움이 컸다. 모든 회차가 기억에 남았다. 스스로를 더 알아가고 찾아가며 내 자신을 잃지 말아야지라는 생각을 하며, 다시 생각이 복잡해지고 힘들어지면 선생님과의 이야기를 나누며 잃어버린 길을 찾아가고 싶다.



마트리카리아

- 이○○

3월, 새 학기의 설렘이 가득한 동시에 두려움이 밀려오는 달이다. 새롭게 한 해를 시작할 준비를 해야 했지만, 나도 모르게 찾아온 무기력은 하루를 24시간 돌아가는 공장으로 만들어 버렸다. 자고 일어나면 어김없이 반복되는 일상에 지칠 대로 지쳐버렸다. 일상 속에서 좋고 나쁨의 감정은 사라졌고 나라는 존재도 사라지고, 마치 그 자리 그대로 있는 돌같이 느껴졌다. 무기력함에 회의감이 더해져 끝도 없는 우울한 사람이 되어버렸다.

주변 사람들도 달라진 나의 모습에 걱정을 해줬고 나 역시 이러한 모습이 두려웠다. 차디찬 겨울 공기가 느껴지는 새벽, 아르바이트를 마치고 지친 몸을 이끌고 침대에 누워 하루를 마무리하려고 할 때, 알아차릴 수 없을 정도로 빠르게 눈물이 차올랐고 설명할 수 없는 감정에 숨이 턱 막혀버렸다. 20살 이후 서울에서 자취를 시작하고 나름대로 독립적이며 성숙한

사람으로 성장하고 잘 지내고 있다고 자부했고, 자부하고 있었다. 갑작스럽게 찾아온 나도 모를 눈물과 감정에 당혹감을 느끼며 살짝만 건드려도 모든 것이 무너질 것 같아 도피처가 아닌 도피처가 필요했다. 그것이 바로 상담이었다. 주변인의 권유로 상담을 시작하게 되었다.

상담이 처음은 아니었지만 간절하게 원한 상담은 처음이었다. 위로와 안식을 얻고자 상담을 받고자 했지만 생전 처음 보는 사람에게 '나'를 보여주는 일을 쉽지 않았다. 위로를 받기 위해서는 내 이야기를 들려주어야 하지만, 나의 이야기를 들려주는 것에 대해 많은 생각과 걱정이 들었다. 그래서인지 상담 첫날부터 발걸음이 무거웠다. '어떤 얘기를 해야 할까', '어디서부터 이야기를 시작해야 할까', '어디까지 말씀드려야 하나' 등 수많은 생각에 상담을 받으러 가는 길이 낯설과 두려움으로 가득했다.

처음 마주한 장소, 처음 본 사람에 대한 불편함, 그리고 누군가에게 '나'를 보여줘야 한다는 부담감이 나를 경직되게 만들었다. 경직된 와중에도 늘 그래 왔던 것처럼 남에게 비추어지는 나의 모습을 생각하며 '괜찮은 사람'으로 보이기 위해 노력했다. 일상 속의 무기력함을 인정하면서도 '나는 그래도 괜찮아'를 보여주고 싶었다. 여유로운 사람, 배려심 많은 사람, 예의 바른 사람. 어떤 누구에게도 미움을 받지 않는, 어디 하나 모난 곳이 없는 사람으로 보이고 싶었다. 위로를 받기 위해서는 나의 아픔을 보여줘야 하는데 이런 성격에 그 또한 쉽지 않았다.

상담 초반 나의 힘들, 상처에 관한 얘기를 나누었지만 정작 상처 중 상처, 마음의 핵심을 숨기고 주변을 맴도는 이야기들만 나열했다. 당시 상처를 마주할 준비가 되어있지 않았고 그 상처로 또 다른 상처를 받을까 염려했다. 몇 번의 상담을 통해 진정한

상처를 마주했고 나의 무기력은 이런 모습에서 비롯된 것을 깨달았다. 위에서 말한 나의 성격에 더불어 청소년기에 겪은 학교 선생님들과의 충돌, 부모님과의 충돌 등의 일로 타인의 기준에 나를 맞추었고 새로운 환경을 마주할 때마다 또 다른 나를 만들어내야 했다. '~한 사람이 되고 싶다'가 아닌 '~한 사람처럼 보이고 싶다'가 주를 이루어 타인의 시선에 나를 가두고 있었다. 타인에게 비추어지는 나를 위해 순간순간 느끼는 감정을 숨기고 타인의 기준에 나를 맞추려 하다 보니, 나라는 사람은 삐그덕거리기 시작했다. 마치 어느 공장의 한 기계가 조작에 잘 맞춰 작동하다가, 어느 한 부분에서 오류가 나면서 뒷부분의 모든 부분까지 망가진 것처럼 되어버렸다. 한 번 오류가 발생하고 나서 오류에 오류가 더해져 지금의 내가 되었고 극한의 무기력을 느끼게 되었다.

상담 이전에 무기력함의 원인을 나 자신이 아닌 타인에게서 찾으려고 발악했다. 그러다 보니 무기력에 무기력이 더해져

**솔직하진 못한 나.
표현에 서툴렀던 나.
감정을 억누르는 데에
익숙했던 나.**

최악의 상황까지 마주하게 되었다는 것을 상담을 통해 알게 되었다. 솔직하진 못한 나. 표현에 서툴렀던 나. 감정을 억누르는 데에 익숙 했던 나. 복합적으로 영킨 나부터 해결하지 않으면 이 문제는 해결될 수 없음을 깨달았다. 하지만 나를 알아주는 방법에 미숙했고 해보지 못한 일들이라서 더욱 힘들게만 느껴졌다. 동시에 상담에 대한 반항심이 생기면서 상담을 그만두고 싶다는 생각이 들었다. 그런 생각이 드는 찰나 일정으로 인해 상담이 일주일 미뤄졌다. 위기가 오면 기회가 찾아온다고, 주어진 2주의 시간 동안 많은 것이 달라졌다.

항상 마음 한편에 묵직하게 자리하고 있던 부모님과과의 관계부터
 영킨 나를 풀어보기 시작했고, 어른을 대할 때 어려움을 겪는
 내가 처음으로 어른과의 갈등을 해결하게 되었다. 2주 사이에
 '나'라는 존재가 중심이 되어 일을 풀어 나아갔다. 처음으로
 복잡하게 영킨 부분이 풀어지는 듯했다. 상담 선생님께 2주간의
 상황을 말하면서 긍정적인 신호를 보냈고 내 인생의 또 다른
 변곡점을 맞이하게 되었다. 총 10회의 상담에서 5회의 상담에는
 갈피를 헤맸고, 나머지 5회 정도에서는 앞의 5회에서 깨닫게 된
 점들과 고쳐갈 부분에 집중해서 상담을 받았다. 어떻게 하면 더
 나은 내가 될 수 있을지 함께 고민해보고 시행착오를 겪는 과정을
 반복했다. 상반기를 상담과 함께 보냈다. 길다면 길고 짧다면
 짧은 시간 동안 큰 변화가 생겼다. 나의 무기력함은 온데간데없이
 사라졌고 기존의 내가 아닌 '나'가 되었다. 나를 사랑해줄 수 있는
 나. 나를 먼저 살피줄 수 있는 능력을 갖춘 내가 되었다.

알록달록한 봄에서 풍성한 잎에 매미 소리가 울려 퍼지는 여름,
 그리고 떨어지는 낙엽 앞에 더욱 고독해지는 가을에서, 동물들이
 잠에 드는 겨울. 매년 돌아오는 계절을 보면서 느끼는 마음은
 언제나 새롭다. 똑같은 자리에서 나를 맞이하지만, 맞이하는
 나는 매 순간 다르다. 상담으로 인해 분명 달라졌다. 확실한 것은
 겉으로의 성숙이 아닌 내면으로 큰 성숙을 맞이하게 되었다.

**나 자신 그대로를
 받아들일 준비가 됐고,
 내 감정에 충실해질
 준비가 됐다.**

나 자신 그대로를 받아들일 준비가 됐고, 내
 감정에 충실해질 준비가 됐다. 물론 그것이
 준비되었다고 해서 그대로 실천할 완벽한
 사람이 되었다는 것은 아니다. 물에 뛰어들기
 전에 준비운동을 다 끝냈다는 소리이다.

막상 물에 뛰어들면 내가 생각한 대로, 원하는 대로 나아가지
 못할 수도 있다. 하지만 준비운동을 다 끝냈기에 앞으로 나아감에
 있어서 망설이진 않을 것이다. 이것처럼 내가 준비한 상황들에

대해 조금은 다른 방향으로 갈 수도 있고, 한참을 헤맬 수도
 있지만, 다시 제대로 된 길을 찾을 준비가 되었다.

내면이 단단해진 내가 되었다. 위로를 위해 찾았던 상담이
 위로에서 내면의 성장을 가져다주었다. 물론 내면의 성장이
 완벽을 이루었다는 말이 아니다. 서툴지만 포기하지 않고 걸음마
 떼는 아기처럼, 힘들지만 노력하는 운동선수처럼, 역경에 굴하지
 않는 '나'가 되었다. 역경에 굴하지 않는 마트리카리아처럼.



저는 평범한 사람입니다

- 임OO

내가 하는 일은 대상자들의 고충을 들어주고 그들을 격려하는 일이다. 또한 대상자를 중심으로 얽혀있는 다양한 문제를 해결하기 위해 여러 기관에 도움을 요청하고 설득하는 일을 하고 있다. 전력을 필요로 하는 일이었기 때문에 퇴근할 즈음이 되면 녹초가 되기 일쑤고, 책임이 매우 무거운 일이기 때문에 답답하고 숨이 막힐 때가 많다. 그러던 어느 날 마음에 이상 증세가 찾아왔다. 아무 일이 없어도 심장이 뛰고 불안하며, 속수무책하게 초조한 마음이 들었다. 상사에게 슈퍼비전을 받는 것도 두려움이 생겼으며 대상자를 대할 때에도 의욕이 없어졌다. 우울, 불안감 정도를 검사해 보았을 때에는 '매우 높음, 전문가와의 상담 필요' 수준의 결과가 나올 정도였다.

'병원에 가보아야 하나?' 증세가 나아지지 않고 지속되었다. 출근을 하고 회사에 들어가기 전에는 살살 배가 아파오기 시작했

다. 큰 업무를 맡게 될 때에도 역시 과도한 긴장감에 배가 아팠다. 평소 작은 이상 신호라도 예민하게 느끼는 나였기에, 회사에서 원인을 알 수 없는 불안한 감정을 인지하였다는 그 자체도 힘들었다. 그러던 중 지인을 통해 감정노동자를 대상으로 1:1 상담을 지원해 주는 프로그램을 알게 되었고 신청을 해보았다. 이런 프로그램이 있다는 사실 자체가 굉장히 놀랍고, 이러한 복지 제도에 굉장히 고마웠다. 나는 늘 누군가에게 베푸는 사람이었는데, 이번에는 내가 도움을 받는다는 사실이 너무나도 신기했다. 그렇게 내가 겪는 심리적 문제를 체크를 해보는데, 거의 모든 란에 체크를 하였다. 대상자로 하여금 겪는 문제, 업무에 대한 스트레스, 정말 도움을 받고 싶었다.

처음으로 상담 선생님을 만났다. 온화한 표정과 포근한 말투에 뭔가 모르게 마음이 놓였다. 나의 가정 문제부터 꼼꼼히 살펴봐 주시고 내가 직장에서 겪고 있는 어려움을 모두 들어주셨다. 별것 아닌 말에도 하나부터 열까지 다 들어주시는 그 모습이 정말 감사하고 감동적이었다. 나는 회사에서도, 가정 안에서도, 타인과의 관계 속에서도 늘 누군가의 말을 들어주는 사람이었다. 그러던 나에게 나의 모든 말을 들어주고, 이해하고 수용해 주는 사람이 생겼다는 것은 매우 든든한 일이었다.

가정에서 겪는 문제들, 대인관계에서 발생했던 갈등과 고민들, 과거에 겪었던 나의 어려움들에 대해 누군가에게 털어놓는 것이 '나에게는 필요 했구나'라는 것을 알게 되었다. 지난 일에 대해 탐색하고, 현재 겪고 있는 상황을 객관적으로 바라보고, 미래에 어떻게 살아가고 싶은지 진지하게 생각해 볼 수 있었다. 상담을 하면서 나는 지난 과거의 아팠던 상처에 눈물을 보이기도 하고, 미처 몰랐던 나의 강한 부분을 알게 되어 뿌듯한 마음을 느끼기도 하였다. 때로는 덤덤하게 털어놓기도 하고, 어떤 때에는 잔뜩

신이 난 채로 이야기하기도 하였다. 상담을 하는 날이 되면 나를 지지해 주는 든든한 누군가를 만나러 간다는 생각에 부풀어 직장에서의 힘들었던 일도 뒤로하며 상담을 받으러 갈 수 있었다.

상담 결과 가장 크게 느끼게 된 한 가지이다. 나는 늘 완벽해야 했고, 언제나, 누구에게나 상냥하고 친절해야 했다. 그렇기 때문에 주변에서 전달하는 나에게 대한 비판도 받아들이기 어려웠고, 작은 문제일지라도 민감하고 중요했다. 그런 내가 그냥 평범한 사람이라니. 예전 같으면 인정하기 어려웠던 말일 수는 있지만, 내가 평범하기 때문에 부족함과 실수가 당연히 있다는 사실을 알게 되고 난 후 매우 편안했다. 나는 나름대로 객관적인 시각을 가지고 살고 있었다고 생각했기 때문에 대상자와의 관계에서, 타인과의 관계에서 갈등은 대부분 상대방에게 있다고 생각했다. 하지만 되짚어보니 '나도 누군가의 오해를 살 수 있구나', '나도 누군가를 불편하게 했을 수 있구나'라고 생각하게 되었다. 그리고 '나도 평범한 사람이니까 그럴 수 있었겠다'라며 스스로를 이해하고 다독일 수 있게 되었다. 자연스럽게 어떠한 상황 속에서 상대방을 이해할 수 있게 되었고, 그 힘은 놀랍게도 실질적인 관계 개선에 도움을 주었다.

상담을 통해 내가 이전보다 강해지고 있다는 것을 체감하였다. 이전과 비슷한 상황으로 갈등을 겪게 되어도 다른 방식을 취함으로써 사태를 무마할 수 있는 힘을 가지게 되었고, 자신감 없고 겁이 많던 내가 미래에 대해 긍정적이고 희망적인 생각을 하게 되었다. '나는 뭘 해도 열심히 잘할 수 있을 것 같아'라는 자신감은 내가 대상자를 대할 때, 업무를 처리할 때, 조직 안에서도 긍정적인 영향을 주었다.

이제 더 이상 출근을 하기 전에 배가 아프지 않았다. 문득 불안함이 찾아와도 내 감정을 스스로 어루만져 줄 수 있게 되었다. 앞으로 다른 문제가 또 발생한다고 해도 지금의 나라면 잘 지나갈 수 있을 것이라고 생각했다. 감정노동이 너무 버겁고 업무 스트레스가 커서 퇴사를 생각하고 있었지만 '이렇게 의미 있는 일이 또 있을까?'라는 생각으로 바뀌어 감사한 마음으로 회사를 계속 다닐 수 있게 되었다.

앞으로 마주하는 관계에서 건강한 방식으로 상황을 이끌어갈 수 있을 것

이번에 참여하였던 감정노동자 대상 상담은 그저 감정노동자로서의 소진 예방과 극복으로만 끝나지 않았다. 나의 삶의 태도에 큰 변화가 있었고, 앞으로 마주하는 관계에서 건강한 방식으로 상황을 이끌어갈 수 있을 것이라는 용기를 갖게 되었다. 인생에서 중요한 기회를 갖게 해 주신 분들에게, 모든 상황에 감사한 마음이 든다.



상담을 통해 알게 된 것들

- 조〇〇

공인노무사로 일한 지 5년 차다. 주로 자치구노동복지센터의 상담 노무사로서 일하고 있다. 내가 상대하는 사람들 대부분은 임금미 체불되었거나, 부당해고를 당하였거나, 일하다 다친 노동자들이다. 당연히 기본적으로 화가 굉장히 많이 나 있다. 화가 많이 나서 호흡이 불안정한 상태에서 씩씩거리거나 고성을 지르고, 심지어 책상을 주먹으로 내리치는 사람들도 있었다. 하지만 내 역할은 법의 관점에서 법률적 답변을 드리는 것이 전부다 보니, 이 분들의 화를 가라앉히기는커녕 외려 돋우는 경우도 많다.

예를 들면 경비원이나 요양보호사처럼 근로계약서상의 야간 휴게시간에 어쩔 수 없이 노동을 해야 했던 노동자에게, 그 시간에 노동했음을 입증할 수 있는 증거자료가 없으면 휴게시간 노동에 대한 체불임금을 인정받기 어렵다고 답변드릴 때,

프리랜서 용역계약서를 작성한 텔레마케터에게 노동자성 판례의 10가지 판단 지표를 인용하며 해당하는 내용의 증거가 많지 않으면 노동자성을 인정받지 못할 수 있다고 답변드릴 때, 구두로 해고 통보를 받은 노동자에게 해고 사실을 입증할 녹음자료나 해고 통보서가 없으면 해고를 당했다는 사실 자체를 인정받지 못해 해고가 아니라는 판단을 받을 수 있다고 답변드릴 때 등이 특히 그랬다. 상담을 요청한 노동자들과 기본적으로 말이 통하지 않는다고 느낄 때가 많았고, 본인이 가진 화를 상담하는 노무사인 내게 전가하는 것 같다고 느낀 경우도 허다했다.

법은 기본적으로 보수적이거나, 법이 멀쩡해도 각종 구조적·제도적 문제들로 인하여 노동자들에게 도움이 되지 못하는 경우가 수도룩하다. 위와 같은 상황들이 그랬다. 위와 같은 상황들이 반복될 때마다 노동자의 편에 서서 일하겠다고 다짐한

상황을 나름대로 이해해보려고 노력하였으나 잘 되지 않았다.

노무사로서 느낀 좌절감은 이루 말할 수 없었다. 상담을 온 노동자들이 전혀 납득하지 못하고 주먹으로 책상을 치며 나를 비난하는 상황을 나름대로 이해해보려고 노력하였으나 잘 되지 않았다. 결국 나의 무능함 또는 법의 무능력 둘

중 하나를 인정해야 하는 것인데, 어느 것 하나 받아들이기가 쉽지 않았다.

상담 오는 노동자들의 눈빛이 조금씩 두려워졌고, 전화벨이 울릴 때마다 긴장하게 됐다. 노동자들을 상담하며 나는 더욱 방어적이 되었고, 노동자들이 심리적 어려움이나 정신과적 질병을 들먹이며 감정적으로 나올 때는 서울시감정노동종사자 권리보호센터란 곳이 있다는 사실을 안내하며 이곳에서 도움을 받으라고 슬쩍 물러섰다. 그렇게 노무사 일을 하는 것에 지쳐갔고, 겁도 없이 노동자의 편에 서는 노무사가 되겠다고 선언하고 관련 단체에 가입하여 고생과 저소득을 자처했나 하는

후회도 사실 몇 번 했다.

그러던 어느 날, 내가 노동자들에게 관성적으로 내밀던 서울시감정노동종사자권리보호센터 팸플릿이 눈에 들어왔다. 그날따라 팸플릿이 '너도 너의 문제를 전문가와 상담해봐야 할 것 같아' 하고 말을 건네는 것 같았다. 주변의 시선을 살피며 그 '말하는 팸플릿'을 몰래 바지 주머니에 구겨 넣어 내 자리로 돌아왔다. 자리에 앉고는 다시 팸플릿을 빠르게 가방에 옥여넣고 아무 일 없었다는 듯 컴퓨터 화면을 응시했다.

그러고도 서울시감정노동종사자권리보호센터 홈페이지에서 상담 신청 버튼을 누르기까지는 일주일 정도의 시간이 더 필요했다. 이런 것이 내 문제 해결에 도움이 될까, 노무사도 감정노동자라고 인정해줄까, 고민스러웠다. 일주일 동안 끙끙대며 신청을 미루었던 것에 비해, 서울시감정노동종사자 권리보호센터는 내가 상담 신청을 한 바로 다음날 곧바로 연락을 줬다. 수화기 너머의 직원 분께서 노무사도 감정노동종사자가 맞고 상담을 10회 받고 나면 많이 좋아지실 거라고 말씀해주 셧다. 전화통화를 하며 아주 오랜만에 진정성 있는 착한 목소리로 "네, 감사합니다"라고 답하였는데, 그때부터 마음이 조금 좋았다.

전문가와 비교적 장기간(10회)에 걸친 상담을 처음 하게 되었는데, 그 기간 동안 영화나 드라마처럼 눈물을 펄펄 쏟으며 모든 것이 해결되는 일은 일어나지 않았다. 하지만 내 얘기를 하고 상담 선생님의 얘기를 들으며, 안정감을 가지고 10주 동안 내 마음이 어떤 생김새를 가졌으며 지금 어떤 돌부리에 걸려 넘어져 있는지 차근차근 알아갈 수 있었다.

3회 차 정도까지는 주로 내가 직업인으로서 노동 상담을 하며

겪은 부당한 일들, 그리고 학창 시절 가족과 친구 관계 속에서 겪었던 힘들었던 이야기들을 쏟아냈던 것 같다. 그러면서 나는 <좀머 씨 이야기>의 작가 파트리크 쥐스킨트처럼 동굴에 처박혀서 살거나, 아니면 출가해서 스님이 되어서 산속에서 사람들과 교류하지 않고 혼자 살아야 하는 사람이고, 그런데 노무사라는 직업은 사람을 상대해야 하는 직업이라 나랑은 너무 맞지 않는다고, 노무사 일이 너무 힘들다고, 너무 하기가 싫다고, 자기만 피해자고 옳다고 말하는 사람들이 너무 보기 싫다고, 다른 일을 하고 싶다고, 격정적으로 쏟아냈던 것 같다. 물론 스스로도 그런 얘기들이 얼마나 바보 같은 이야기인지 알고는 있었지만, 누군가에게 그렇게 바보같이 진실 되고 싶어서, 그랬던 것 같다.

그 이후 4회 차 정도쯤 이후였다. 노무사 직업에 대한 얘기를 상담 선생님과 나누다가, 나는 처음으로 '노무사라는 내 직업이 싫은 것이 아니라 그냥 나 자신이 싫었던 것'이라는 사실을 뱉속 깊이 느끼게 되었다. 사실 이런 통찰은 심리학 책 같은 데서 자주 나오는 평범한 얘기인데, 그날의 그 통찰은 굉장히 크게 다가왔다. 그래서 나는 왜 나를 싫어하게 되었을까를 상담 선생님과 다시 탐구해보게 되었다. 그 결과 내가 갈등 상황에서 싸움을 피하려고 수시로 내가 하려는 이야기나, 하고 싶은 것을

나 자신에게조차 인정받고 지지받지 못한 나를 내가 싫어하게 된 것

꺼어왔다는 사실을 알게 되었다. 그렇게 나 자신에게조차 인정받고 지지받지 못한 나를 내가 싫어하게 된 것은 당연한 귀결임을 알게 되었다. 비슷한 맥락에서 습관적으로 자주 나 자신을 스스로 농담을 섞어서 비하하거나

부정적으로 묘사하고 있음을 알게 되었고, 역시 같은 맥락에서 남과의 역동 관계에서 '갑'의 자리를 상대방에게 쉽게 내어주고 나 자신을 알아서 '을'의 자리에 위치시키는 버릇이 있다는 점도 알게 되었다. 그 외 내가 옳음과 그름, 좋음과 나쁨을 지나치게 분별하려는 경향이 있음도 알게 됐다.

이런 통찰들은 정신과 의사들이 쓴 유행하는 대중 심리학 책을 본 것이라거나, 상담 선생님의 조언으로 알게 된 사실이 아니라, 내가 나를 들여다보고 스스로 걸어 올린 지혜라는 점에서 내게 큰 의미가 있었다. 그래서 어떤 아포리즘보다도 생생하게 나에게 와 박혔다. 외부에서 온 것이 아니라, 나에게서 흘러나온 통찰이기에 나의 것으로 쉽게 흡수될 수 있었다.

물론 10주라는 시간은 그리 긴 시간이 아니었기에 내 마음의 심층적인 곳까지 다 들여다볼 수는 없었던 듯싶다. 하지만 중요한 단서 몇 가지는 발견한 기분이다. 이제 상담 선생님은 볼 수 없지만 소주병이나 SNS 대신, 저 통찰의 단서들을 부여잡고 계속해서 앞으로 나아가면 된다. (상담을 통해 발견한 통찰들을 핸드폰 바탕화면에 적어두고 지금도 수시로 보면서 생각하고 있다. 자등명 범등명!)

지금 나는 노무사 일을 예전만큼 싫어하지 않는 것 같다. 노동자의 편에 서서 일하는 내 모습에, 어려운 사건을 열정을 쏟아 성공적으로 마무리 지었을 때 보람과 자부심도 가끔 느낀다. 현실적으로 어떤 전문 분야를 내 분야로 만들어야 할까 같은 고민도 한다. 한동안 일이 많아서 일을 조금 줄여보자고 생각했더니 자연스럽게 일이 조금 줄었다. 그렇다고 갑자기 수입이 크게 줄거나 한 것은 또 아니어서 노무사가 꽤 괜찮은 직업이란 생각도 들었다. 그리고 조직생활을 잘 못하고 사람 상대하는 걸 힘들어하는 내 성격에, 유명 작가와 스님 다음 가는 직업으로 노무사만 한 직업이 또 있을까 하는 생각도 든다.

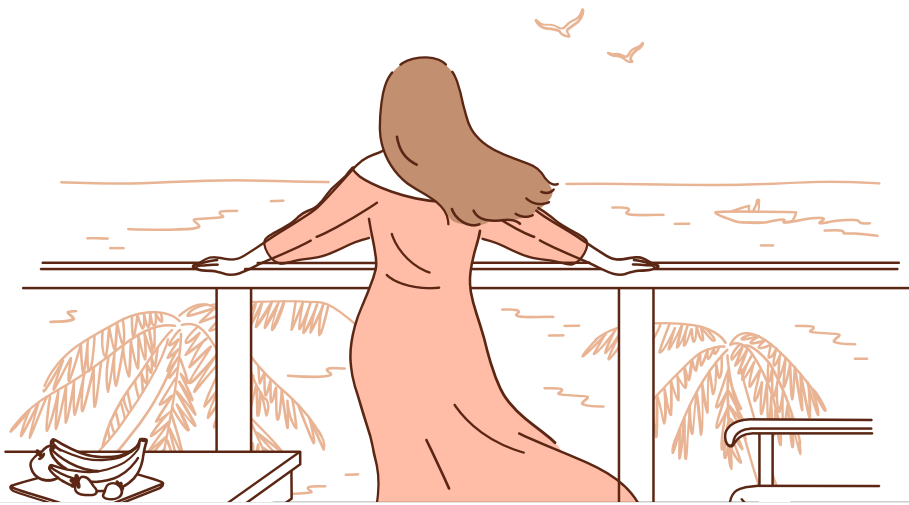
나 자신에 대해서도 보다 관대해지려고 노력한다. 길냥이들에게 줄 간식을 가방에 넣고 다니며 길냥이들을 마주할 때마다 간식을 뜯어 던져주는 나를 보며, 어려운 사건에 열정을 쏟아 성공적으로

마무리 짓는 나를 보며, '이거 꽤 괜찮은 인간이네' 하는 생각도 가끔 한다. 어린 시절부터 유달리 죽음이 화두였는데, 죽기 전에 어떤 일을 해야 편하게 눈 감을 수 있을까, 현실적으로 내가

현실적으로 내가 지금 선 이 자리에서 무엇을 할 수 있고, 해야 할까

지금 선 이 자리에서 무엇을 할 수 있고, 해야 할까에 대해서도 자주 생각한다. 그리고 이 나이에 이 직업을 가지고 이 자리에 있어서 실천할 수 있는 일이 없지 않음에 감사한다.

상담을 마치고 시간이 좀 지난 후에도 때때로 감정이 상하는 일들이 벌어지곤 한다. 때로 손가락질 받을 수도 있다. 하지만 그렇다고 내가 무너지거나 훼손되지 않는다는 사실을 나는 이제 마음으로 받아들인다. 그래서 내가 하려는 이야기와 내가 하려는 행동을 쉽게 포기하지 않으려고, 그렇게 나 자신에 충실하려고 애쓴다. 나를 힘들게 한다고 믿었던 사람들에게 대해서는 다르게 생각하려 노력한다. 그들 역시 자기 자신에게 충실하려 했던 것이라고 이해해보려 노력한다. 자기가 자신을 믿고 사랑하는 일에 그른 일이란 있을 수 없다. 그리고 사람은 누구나 기복이 있다. 사랑하는 존재라면 그럴 수 있음을 이해해줘야 한다.



초보 상담사인 내가 더 괜찮은 내가 되기 위한 짧은 이야기

- 진○○

누구에게라도 '나름 잘 살고 있다'라고 담담히 말할 수 있기를 바라며 항상 열심히 살아오려고 노력했다. 어린 날의 나는 부유하지 않은 가정에서 꿈을 키워왔고, 학사 졸업 후 심리학에 깊이 관심을 갖게 되어 5년 전 미술심리치료학 석사과정을 졸업했다. 현재는 미술심리치료사로서 한 명 한 명의 내담자를 만날 때마다 진심으로 대하며 역량을 발휘하고 도움을 주기 위해 노력하고 있다. 개인적으로도 양심에 어긋나지 않은 행동을 하려 했고, 좀 더 나은 사람이 되기 위해 항상 노력했다. 그럼에도 가족이나 친구들과 사소한 갈등에 맞닥뜨리기도 하고, 내 삶의 기준들과 어긋나는 것들은 마주하기도 했다. 그럴 때마다 나는 스스로 정말 잘 살아가고 있는 것인지 점점 자신이 없어져가고 있음을 느꼈다.

그러던 어느 날 동료 상담사를 통해 심리지원 서비스가 있다는 것을 알게 되어 기대하는 마음으로 신청했다. 무언가 소진되었다는 어렴풋한 기분도 느끼고 있었고, 직업적으로도 치료사의 안녕은 내담자를 위해서도 중요한 것이라는 핑계 삼아 용기를 냈다. 졸업 후 본격적으로 미술치료사로 활동하게 되면서 기관이나 사업에서 제공되는 슈퍼비전 외에 나 자신의 이슈를 다루는 시간은 처음이었다. 코로나로 인해 줌 프로그램으로 비대면 상담을 하게 되었다. 직접 만나서 진행하는 것도 너무 좋을 것 같았지만, 다소 바쁜 오후에 치료를 가기 전 상담을 받을 수 있게 스케줄이 조절되어 한편으로 참 다행이었다.

평소에도 참 말이 많다는 말을 들어왔는데, 상담사님이 첫 만남에 편안하게 인사하고 자연스럽게 내면의 주제를 이끌어 주셔서 첫 시간부터 그동안 해왔던 나의 고민들과 갈등들을 쏟아내듯 이야기했다. 한편으로 '나 정도면 그래도 열심히 잘 살아온 것 아닐까?'하는 생각과 다른 한편으로 '그런데 왜 이렇게 나 자신이 별로인 것 같고 부족하기만 한 것 같지?'라는 생각이 공존했다. 상담사로서 이렇게 나 자신이 안녕하지 않은 상태에서 괜찮은 사람처럼 보이는 가면을 쓰고 내담자를 만나는 시간이 길어질수록, 스스로가 위선적으로 느껴지고 직업적으로도 자신감이 낮아지는 것 같았다. 알고 있었지만 삶 속에서 복잡하게 얽혀 무엇부터 바라보고 해결해야 하는지 '중이 제 머리를 못 꺾는다'는 속담이 있듯이, 본인의 문제를 해결하기 위해서는 타인의 도움이 필요하다는 것을 느꼈다. 이날 나는 앞으로 상담을 통해 무엇을 도움 받고 싶은지, 중요한 것과 급한 것들을 나누어 보고 골라보는 시간을 가졌다. 한 주 동안 나 자신에게 '해야만 해'라고 하는 것들, 나만의 당위적 신념을 찾아 반박해보기를 해보기로 하였다.

한 주가 순식간에 지나갔다. 평소 늦잠 자는 시간에 미리 일어나 상담준비를 하는 게 낫설기도 했지만 설레는 시간이기도 했다. 상담에서 2회기는 상담 초기로 상담사와 라포가 형성되기 어렵고 주제를 찾거나 자기를 인식하기에도 모자란 회기다. 그런 이유로 10회기 동안 어린 시절의 주제부터 끌어와 다양한 주제를 꺼내보기에 시간이 부족했다. 상담사님은 조급한 나의 마음을 알면서도 항상 차분하고 담담하게 들어주시고 길을 잡아주셔서 두 번째 시간임에도 많은 것을 얻게 된 시간이었다. 나는 왜 '해야만 한다는 것'과 '목표와 계획'에 민감하고, 그것을 지키지 못하는 것에 화가 나는지 자연스러운 질문이 이어졌다. 과거의 경험이 지금 나의 생각에 영향을 미쳤던 여러 가지 사건들을 떠올리고 이해하게 되는 시간을 갖게 되었다. 더불어 소소한 것도 스스로 칭찬하고 지지해주는 연습도 해보기로 했다.

본격적으로 어린 시절 느꼈던 부정적인 정서와 현재까지 영향을 주는 경험들을 이야기했다. '이제는 독립하고 싶다', '성숙한 어른이 되고 부모의 그림자로부터 자유롭고 싶다'라고 생각하면서도 여전히 부모로부터 받은 상처에서 자유롭지 못한 나를 마주했다. 미숙했던 어린아이가 아니라 스스로 노력해서 변화할 수 있는 어른이 되었기에 부모로부터 원하는 반응을 얻기 위해 내가 먼저 노력해보기로 하였다. 곧 어버이날이었는데 선물과 편지를 전하면서 부모님에게 듣고 싶은 말을 편지로 적어서 읽어달라고 요청해보는 미션을 해보기로 하였다. 기대되면서도 두렵기도 했다. 하고 싶었던 말과 듣고 싶었던 말들을 편지에 적고 조금은 유치하지만 읽어달라고 요청을 했는데, 생각보다 유쾌하게 아버지가 들어주셨고 오히려 분위기가 좋아지고 나 나름의 만족감을 얻은 귀한 소통의 시간이 되었다.

원가족 내에서 겪은 일들과 감정을 한껏 쏟아낸 후 최근 있었던 나름의 큰 사건들로 시선을 돌렸다. 대인관계에 대한 주제로 돌아갔다. 직업적인 특성이나 내 개인적인 성격 특성도 모두 맞물려 있는 주제였다. MBTI도 언급하고 나를 반복되었던 여러 갈등 상황을 이야기했다. 결론은, 나 자신을 있는 그대로 인정하기보다 '맞다'라고 생각하는 기준에 나를 맞추려고 노력하느라 힘들어했다는 사실이다. 모든 사람과 잘 지내고 싶은데 안돼서 '이대로 지내는 게 맞는가?'라는 부적절감이 들었기 때문이다.

상담사님이 나의 성격적 특성을 정리해주면서 '사실은 다른 사람과 잘 지내는 것이 그렇게 나에게 중요한 게 아니었다'라는 점을, 다른 사람들보다 대인관계에 대한 욕구가 높지 않다는 사실을 짚어 줬을 때 후련함을 느꼈다. 나는 최선의 노력을 함에도 타인은 별로 친하지 않다고 생각하는 것 같아 갈등을 겪었다. 그럼에도 오랜 시간 함께 지내는 이들은 나의 특성을 이해하고 편안하게 지낸다. 새롭게 알아가는 사람들이나 깊은 관계가 필요할 때, 이런 성향을 미리 이야기하고 나도 노력하는 자세로 관계를 풀어나가면 되겠다고 생각하며 대인관계에 대한 나만의 정리를 하게 된 회기였다.

어렸을 때부터 가정 내 권력자로서 아버지의 모습을 보고 자라서인지 권위적인 것에 대한 불편함이 크다. 그런 이유로 단체 활동이나 사회생활을 하면서 권위적이고 강압적인 사람을 만나면 나는 분노하게 된다. 성장과정에서 겪은 권위와 권력에 대한 영향이 어른이 된 뒤에도 크게 작용을 하고 있는 것 같다. 나는 자의식이 강하고 내면의 반항심이 있어서 사람과 관계를 맺고 소통할 때 어려움을 겪기도 한다. 그런 나에게 상담 선생님은 사람들과 조율하는 연습을 해보고 자기와 대화하면서 정화하는 작업을 많이 해볼 것을 제안해주셨다.

최근에 겪고 있는 정서적인 어려움에 대해 이야기하면서 내면의 분노 표출과 대인관계 연습 등을 찬찬히 해보기에는 회기가 짧게 느껴졌다. 우선 당장 나에게 필요한 부분을 찾아보고 마무리해야겠다고 생각했다. 무언가 사소한 것들에 계속 화가 나고 지쳐있다는 기분이 들어 도무지 나아지지 않는 상태였다. 어느 날부터 '제발 쉬고 싶다'라는 마음이 간절했다.

청소년기에는 삶에 지쳐 '죽고 싶다'는 생각을 종종 했었는데, 지금은 주어진 책임으로부터 자유롭고 싶다는 생각을 하고 있다. 경제적인 여유가 없는 상황에서 온 좋게 저렴한 임대조건으로 독립하여 살게 되었지만, 매달 나오는 생활비와 학자금 대출금 때문에 없는 일 있는 일 다 끌어 모아 일했다. 일이 없어서 어쩔 수 없이 쉬는 날에는 몸은 편해도 마음이 불편해 맘껏 쉬지도 못한다. 대학을 다니던 시절은 용돈 한 푼 없이 아르바이트하면서 학업을 지속하느라 체력도 마음도 지쳐갔고, 위로가 되어 주길 바랐던 남자 친구는 생각보다 깊은 위로와 심은 되지 못했다. 예쁜 옷보다는 일하기 편한 옷, 저렴한 옷을 사 입었고 세련된 미대생들 사이 동떨어진 느낌이었다.

지금은 하루하루 먹고살 만한 경제적인 능력이 있지만, 갑자기 찾아온 코로나19로 인해 대면 수업이 모두 중단되었다. 프리랜서나 계약직으로 근무하는 상담직인 나의 수입이 끊겨버린 상황이었다. 당장 한 달 한 달 쓸 돈이 필요한 나로서 하루하루가 막막했고, 무력감에 휩싸여 우울하고 괴로운 시간을 보내게 되었다. 가끔 집 앞 카페에서 커피나 디저트를 먹고 오기도 하지만, 집에 돌아오면 할 일이 많아 그 짧은 휴식마저도 불편하기만 했다. 코로나가 약간 잠잠해진 느낌이 들어 열심히 살아온 나에게 상으로 쉬는 시간을 주기로 했다. 상담사님이 적극적으로 지지해 주시고 스케줄을 조절해 주셔서 생애 처음으로 비행기를 타고 제주도로 훌쩍 떠났다. 첫 여행에 동생과

함께 가게 돼서 내가 하고 싶은 여행은 할 수 없었지만, 집안일 걱정 없이 맛있는 것도 먹고 좋은 풍경도 보며 시간을 보내다 보니 딱 막힌 속으로 바람 한 줄기를 들여보내 주는 것 같았다. 물론 제주도에 가서도 숙소에서 줌으로 수업을 하거나 워크숍을 듣고 일지를 쓰는 일이 있었지만, 그냥 나를 위해 시간을 내고 용기를 내어 이렇게 가장 먼 곳으로 떠나 온 것 자체가 감격스러웠다.

제주도에 다녀오니 마지막 회기였다. 상담사님은 그동안 수고했다며 기회가 되면 아직 못 푼 여러 가지 주제들을 꼭 풀어내는 시간을 가지라고 조언해 주었다. 늦잠을 자느라 10분씩 지각할 때도 담담히 기다리고 따뜻하게 맞아주셨던 기억과, 횡설수설하는 나의 이야기들을 찬찬히 들어주시고 따뜻하게 감싸주신 경험은 잊지 못할 것이다. 살아가느라 누구에게도 차마 말을 꺼내지 못하고 속에 묻어두었던 이야기들을 허겁지겁

그렇지만 나는 이 따뜻했던 기억으로 조금 더 용기 내어 살아갈 것이다.

꺼내고 다시 허겁지겁 주워 담았다. 그렇게 모든 시간이 잠시 멈췄다. 그렇지만 나는 이 따뜻했던 기억으로 조금 더 용기 내어 살아갈 것이다. 부족하지만 나의 따뜻한 말이 용기가 될 내담자들을 위해, 내가 받은 이 감사함을 되돌려주기 위해 노력할 것이다. 그 상담 시간이 참 괜찮았다고 기억될 수 있도록.



제가 느끼는 감정이 뭔지 모르겠어요

- 최〇〇

“지금 어떤 감정이 드나요?”

단순한, 지극히 단순한 질문에 저는 아무것도 대답을 할 수가 없었습니다. 그냥 지금 느껴지는 감정을 이야기하면 되는데 무슨 감정이 느껴지는지 한마디도 할 수가 없었습니다. 제가 느끼는 감정을 제가 느껴지지 않도록 억제하기 때문에 저는 느끼지 않으려고 했고, 올라오는 감정이 있으나 느끼지 않으려고 지금까지 부단히 애를 썼습니다. 선생님께서는 그런 저에게 애썼다고 토닥여 주라고 하셨지만 저는 그럴 수 없었습니다. 찰나의 고통을 받지 않으려고 영원의 암흑을 선택했으니까요. 제가 얼마나 아둔했는지 알게 되니 비참했습니다. 제가 그런 생각을 하고 있다는 것을 아셨는지 선생님은 계속해서 제 자신을 잘 돌봐 주고 잘 살펴봐야 한다고 말씀해 주셨습니다. 너무도 답답해서 선생님에게 물었습니다. 어떻게 하면 감정을 느낄 수

있는지 물었습니다. 선생님께서는 천천히 순간순간을 느껴보라고 하셨습니다. 밥을 먹을 때 천천히 음미하면서 순간순간을 느껴보라고 하셨습니다. 선생님께서 알려주신 방법을 실천하기 어려웠습니다.

하지만 저에게 실천을 할 수 있는 순간이 찾아왔습니다. 제 종교가 천주교인데 피정을 가게 되었습니다. 피정을 하면서 시간도 여유롭고 마침 침묵을 하고 밥을 먹게 되어 선생님이 말씀해 주신대로 해봤습니다. 먼저 밥을 입안에 넣고 바로 넘기지 않고 천천히 씹었습니다. 처음 알았습니다. 밥만으로 그런 단맛을 맛볼 수 있다는 것을 말입니다. 설탕으로 느껴지는 단맛이 아니라 깔끔한 단맛이고 여태 맛 봤던 단맛 중에 최고의 단맛이었습니다.

**그날의 그 기억은
저를 좀 더 여유롭게
만들었습니다.**

순간 행복한 느낌이 들었습니다. 흔한 밥을 먹으면서 이렇게 맛있는 단맛을 느끼는 제가 행복했습니다. 지속적으로 하지는 못했지만 그날의 그 기억은 저를 좀 더 여유롭게 만들었습니다.

이후에 저는 힘들어지거나 여유가 없으면 찰나의 고통을 받지 않으려고 성당을 찾거나 제가 존경하는 분들을 만나서 조언을 얻기도 하고, 바다를 보거나 해 뜨는 것과 해가 지는 것을 보거나 제게 안정감을 주는 음악을 들으려고 노력했습니다. 그리고 그런 것들이 불안한 저를 잡아주고 좀 더 생명이 있는 곳으로 이끌어주고 보살피 주고 있다는 느낌이 들었습니다. 그러면서 예전에 상담 선생님이 해주신 말씀을 떠올렸습니다. 선생님께서는 제가 스스로 자신을 위해 부단히 애쓰고 있다고 말씀해주셨습니다. 곰곰이 제 자신을 들여다보니, 힘들 때마다 회피하거나 버티거나 또는 생명이 있는 곳으로 이끌어주기도 하면서 부단히 노력하며 애쓰고 있다는 것을 알았습니다. 이렇게 자신을 위해 묵묵히 버티어 준 제 자신이 너무도 고맙고 너무도

사랑스러웠습니다.

그러던 어느 날 회사 내에서 제가 화를 내게 되어 팀원들에게 상처를 주게 되었습니다. 아마도 예전 같으면 그렇게 되었다는 것을 알게 되어도 제가 힘든데 그런 것까지 헤아릴 필요가 없다고 생각했을 겁니다. 하지만 갑자기 그 상처에 대해 제가 사과를 해야 한다고 생각하게 되었습니다. 한 번도 먼저 잘못했다고 한 적이 없던 제가 무조건 잘못했다고 앞뒤 따지지 않고 '상처를 주게 되어서 미안하다'고 팀원들에게 용서를 구했습니다. 팀원들도 적잖게 놀란 것 같았습니다. 제가 잘못해서 벌어진 일이지만 결과는 그전과 다르게 진짜 뭔가 해결했다는 느낌을 받았습니다. 여태까지는 제가 먼저 사과를 하면 제가 진다는 생각으로 저를 방어하기에 바빴습니다. 하지만 오히려 그런 것들이 저를 더욱더 제 삶 안에 매몰되게 하고 제 자신과 타인을 바라보게 하지 않았습니다. 저의 상처를 방패 삼아 제 성벽을 만들고 있었던 것이었습니다.

아직도 예전의 저처럼 행동을 하곤 하지만 순간순간 선생님이 말씀하셨던 것이 생각이 나서 잠시 멈추어서 제 감정의 진위가 무엇인지 다시 생각하게 됩니다. 앞으로는 제 자신의 온전함을 믿고 제 자신의 진정한 친구가 될 수 있도록 노력하고 싶습니다. 선택은 제가 하는 것이고 그에 대한 책임도 제가 지는 것이라는 것도 자그마한 여유를 찾고 알게 되었습니다. 그래서 지금의 선택도 모두 제가 선택한 것이기에 좀 더 상담을 받고 제가 더욱더 여유롭고 온전한 제가 되길 간절히 소망합니다. 그리고 지금, 어디선가 예전의 저처럼 힘들어하는 사람들이 심리 상담을 통해 지금보다 더 여유를 찾게 되면서, 자신이 부단히 본인을 위해 묵묵하게 노력하고 애쓰고 있다는 사실을 알게 되길 바랍니다. 그러면서 스스로 자신의 온전함을 믿을 수 있는 사람이 되길 바랍니다.

04

상담사 수기

우리는 모두 연결되어 있어요

강주연 : 그들이 사는 세상, 우리가 사는 세상	061
김경선 : 여러분 마음은 안녕하십니까?	065
오현정 : 사회 구조 속의 내담자, 감정노동자를 만나다	071
이윤정 : 감정노동자들이 숨을 쉬는 공간	076



그들이 사는 세상, 우리가 사는 세상

- 강주연(목요일아침 심리상담센터)

#1 간혹 내담자들로부터 “우울한 사람들 이야기를 들어주는 게 힘들지 않으세요?”라는 질문을 받는다. 상담 또한 감정노동직군에 포함되지만 그렇다는 생각을 해본 적은 없었다. 그러다 문득 ‘나도 감정노동을 하고 있나?’라는 질문을 해본다.

#2 며칠 전, ‘혼자 사는 사람들’이라는 영화를 보았다. 제목이 끌렸고 주인공이 콜센터 직원이라는 점도 관심을 갖게 했다. 주인공 진아는 혼자 살며 점심도 혼자 먹는다. 복도식 아파트에 살지만 옆집에 누가 사는지 관심을 두지 않는다. 감정이라고는 1도 없는 것처럼 보이는 무표정함이 진아의 모습이다. 그런

진아가 팀장에게는 없어서는 안 될 보물이다. 엄마가 돌아가신 달에도 실적 1위를 했기 때문이다. 어떤 진상 고객도 흔들림 없이 대하는 모습이 로봇 같지만 감정을 차단시키는 진아의 삶이 그 세상에서는 도움이 된다.

#3 요양보호사와 택시기사, 간호사 등 감정노동자들을 대상으로 직무스트레스를 측정하고 단기 상담을 한 적이 있다. 같은 직무현장에 있지만 일에서의 경험은 다른 분들을 보며, 무엇이 차이를 만드는 건지 궁금했다. 상담 내용들을 꼼꼼히 보며 나름 그 답을 찾을 수 있었다. 스트레스 상황이 있지만 그럼에도 할 만하다고 이야기하신 분들은 자신의 일을 전문가의 영역으로

**그 일을 지지해주고,
스트레스를 나눌 수 있는
사람이 곁에 있었다.**

보고하였고, 유능하게 잘 대처하고 있는 자기 경험을 들려주었다. 그리고 한 가지 더, 그 일을 지지해주고, 스트레스를 나눌 수 있는 사람이 곁에 있었다.

“힘들지 않으세요?”

“만약 마음에도 없는 가짜 미소와 공감을 해야 한다면 힘들 수도 있을 것 같아요. 하지만, 여기서는 진솔한 대화를 나누잖아요. 가짜가 아닌 진짜 자기로 누군가와 함께 할 때 힘을 얻는 것 같아요. 그리고 상담자는 전문가이기 때문에 좀 다르기도 하구요.”

상담을 하면서 소진될 때도(나의 문제 혹은 그의 문제로) 있지만, 그것이 다 상쇄될 만큼 얻는 것이 많다. 날 때부터 무기력한 사람은 없다. 크고 작은 상처들을 나름의 방식으로 처리하면서 살아낸 그분들의 이야기를 마주할 때면 존경스러움과 감사함이 먼저 올라온다. 죽지 않고 살아 버티게 한 생존전략이 여러 문제를 만들지만, 한편 그것이 힘으로 느껴지기도 한다.

진아 또한 그렇다. 진아는 사실 혼자 있는 것을 두려워한다. '혼자'라는 아픔과 두려움이 너무 고통스러워 마음을 차갑게 얼려버린 것이다. 덕분에 고객들의 폭언에 상처 받지 않지만 기쁨과 희망도 느낄 수 없다. 그래도 실적은 좋으니 괜찮은 걸까? 아니다. 우리는 로봇이 아닌 인간이기에, 진아의 전략은 수정되어야 한다. 사람 때문에 아프기도 하지만, 사람으로 인해 상처가 치유되기도 한다는 것을 진아도 안다. 다만, 지금은 믿어지지 않을 뿐... 진아 곁에는 함께 견뎌주는 한 사람이 필요하다.

우리 모두는 '존재감'을 원한다. 아기가 엄마의 눈빛과 반응을 통해 '자기'를 확인하듯이, 누군가가 내 이름을 불러주고 고개 끄덕여 줄 때 그에게 '내'가 있음을 경험하고, 안도하며, 힘을 얻는다. 반대로 앞에 있는 이가 내 말에 반응하지 않을 때 나는 유령이 되고 세상은 어두워진다. '인간의 뇌는 사회적'이라는 말이 있다. 아기의 뇌는 엄마의 눈 맞춤과 피부 접촉, 부드러운 목소리에 발화되며 서로 연결되고 발달한다. 인간은 날 때부터, 관계 속에 있을 때 뇌의 발달이 가능하도록 설계되어 있다는 말이다. 감정노동으로 인해 스트레스를 받지만 그래도 털어버릴 수 있는 건, 내가 그렇게 무가치한 존재가 아님을 말해주는 사람이 있어서이지 않을까. 일터에서의 나와 삶에서의 나를 구분할 수 있도록, '안녕~' 하고 나를 맞이해주는 한 사람. 그를 통해 '나'라는 존재에 대한 믿음이 생기면, 혹여 그가 없더라도 '내 안의 내'가 스스로에게 고개를 끄덕여줄 수 있다.

우리가 하는 일, 직업은 기본적으로 타인을 위한 행위이다. 목수도, 의사도, 운전기사도, 농부도... 그렇지 않은 직업이 없다. 반대로, 내가 지금 누리고 있는 대부분의 것들은 타인의 손길로 만들어진다. 어찌 보면 서로가 서로를 돕고 살리는 역할을 하는

것이다. 감사하지 않은가!

당신 덕분에 우리 할머니가 혼자 계시지 않고 돌봄을 받을 수 있네요.

당신 덕분에 먼 길 편하게 갈 수 있네요.

당신 덕분에 집에서 쉽게 장을 보네요.

당신 덕분에 내 옷이 멋지게 손질되었네요.

당신 덕분에 아이를 맡기고 출근할 수 있네요.

당신 덕분에 깨끗한 거리를 볼 수 있네요.

당신 덕분에...

오늘은 그들에게, 우리에게 덕분에 감사하다는 인사를 해볼 수 있기를...



여러분 마음은 안녕하십니까?

- 김경선(하제 심리상담연구소)

콜센터 노동자들은 심한 실적 압박으로 힘들다. 반복적으로 압력을 넣는 팀장의 목소리에 조급한 마음이 들고 심장이 쪼그라들 정도로 긴장한다. 마음에 여유를 잃은 그들은 직장에서 받은 압박감을 그대로 안고 퇴근 후 가족들을 만난다. 그러다 보니 정서적으로 취약해지고 관계 어려움이 지속된다. 스스로를 예민한 사람으로 여기며 악순환 상황에서 벗어나지 못하는 그들을 만나면 늘 묻게 된다. 당신의 마음은 안녕하십니까.

J도 마찬가지였다. 마음이 어떠냐는 질문에 답을 하지 못한 J는 콜센터에서 5년 차 근무 중이다. 부모님과 함께 생활하고 있는 30대 중반 미혼 여성으로 대학 진학을 포기한 K-장녀이다. 그동안 건설회사, 관공서 등 계약직으로 일을 하다 보니 안정된 직장을 찾기 어려워 상실감이 컸다고 한다. 콜센터에 근무하면서 이직을 원했지만 그것도 쉽지 않았다.

J는 실적 압박, 감정노동 그리고 부모님과 부딪힘으로 스트레스가 심했다. 신청서에 “자꾸 화를 내는 것을 변화하고 싶다”라고 기록했던 J. 분노조절이 어려워 자신이 싸우고 찌르고 다니는 것 같으며 상담실 문을 열었다. 고객과 통화 중에 마음이 답답하기만 하고, 화가 나는데 어떻게 해야 할지 모르겠다며 격양된 태도를 보였다. “폭발하듯이 감정 표현을 하고 있는데 털 성질을 내고 싶다”는 J는 회사에서 제공하는 상담뿐 아니라 지역 건강가정지원센터를 찾았다. 간헐적으로 상담을 받은 J는 우울감이 심해질 때면 정신건강의학과에서 약물치료를 받기도 했다. 알지만 변화되지 않는 답답함이 있어 고민인 J는 이전 상담을 통해 자신이 사람을 믿지 못하고 상처 받기 싫어서 사람들을 피한다는 것을 알았다.

그러나 분노에 대해서는 어떻게 해야 할지 주체할 수 없었다. 타인에게 상처 받지 않기 위해 회피하거나 믿지 못하는 태도도 늘 반복적이었다. 불안, 거절, 부인 관련된 어려움이 꿈에도 등장할 만큼 심리적 어려움이 컸다. 스트레스가 쌓이면 실적 압박 강도가 높아지고 아버지와 갈등이 증폭되는 것으로 보였다. 어둡고 굳은 얼굴, 긴장된 몸. 방어적이고 공격적인 J를 처음 만났을 때 스스로 “싸우자고 사람들을 찌르고 다니는 것 같다”고 할 정도로 감정이 폭발 직전이었다.

J는 자신이 성질을 털 부렸으면 좋겠다고 상담실을 찾았지만 자신의 감정에 대한 이해는 없었다. 자신의 마음이 어떤지, 기분이 어떤지 알지 못했다. 분노가 발생하는 과정에 대해 탐색하던 중 대인기피 증상이 시작된 20대 초를 떠올렸다. 자신이 보고 싶은 것만 보고 있다는 자각을 하며 눈물을 보인 J는 몸에서 힘이 빠지는 듯했다. 자신이 보지 않고 외면하며 애쓰던 상황들을 떠올렸다. 그러면서 지난 10년 동안 자신이

잘 살아온 것은 보지 않고, 이루어지지 않은 목표만 탓하고 있었음을 알아차렸다. 자신이 생각에 갇혀 있음을 알아차린 뒤 J는 일상에서의 경험이나 업무 중에 있었던 일을 통해 새로운 관점을 갖게 되었다. 시장에서 물건을 구입하다 다투던 중 상인의 반응에서 '저 사람은 나를 무시하나?'라는 생각이 스치며 자신을 싫어한다는 생각에 공격적인 태도를 보였던 일, 아버지와 갈등이 있을 때마다 자신을 싫어한다고 여겨 더 강하게 부딪혔던 장면을 떠올렸다. 일상에서 경험하는 부정적인 사고는 업무에서도 자동적으로 이어짐을 자각했다. 자신을 무시하거나 싫어할 거라고 여겨지는 상황에서 긴장된 상태로 상대방 반응에 방어적으로 대응하다 보니 공격적인 태도가 됨을 알 수 있었다.

우선 긴장된 자신의 상태를 인식하고 이완할 수 있도록 복식호흡 연습을 했다. 복식호흡을 하던 J는 자기 몸에 대한 미안함을 느끼며 눈물을 흘렸다. J는 “부정적인 생각만 넣어줘서 미안해”라고 하며 그동안 자신을 방치한 것 같다고 했다. 화가 날 때 외부가 아닌 자신의 내면을 관찰할 수 있도록 안내했다. 몸과 마음을 살피면서 자신에 대한 이해, 분노에 대한 이해가 되면서 적절하게 할 수 있게 되었다.

자연스럽게 고객과 통화를 하면서 욕이 줄었고, 미리 방어적인 태도를 취하는 것도 줄었다. 자신이 친절한 말을 사용했더니 고객도 친절해지는 것 같다는 경험을 하면서 그동안 민원 받는 것이 두려워 더 방어적으로 대했던 태도를 이해할 수 있었다. 힘들었던 마음이 아닌 그로 인해 파생된 반추된 사고에서 생각이 가지를 펼치며 알 수 없는 화를 내고 있었다고 한다. 몸의 긴장이 부정적 사고로 이어져 방어적인 태도가 되는 것에 익숙했던 J는 그런 자신의 태도를 좀 더 구체적으로 살펴보게 되었다.

자신이 이유 없이 화가 난 것이 아니라 3년 전 어머니가 돈 문제를 일으키면서부터 여유가 없어지고, 아버지의 무능함을 탓하며 화가 났다는 것을 알아차렸다. 미래에 대한 걱정과 불안으로 더 긴장된 것 같으면서 J는 생각이 앞서갈 때 멈춰야 한다는 것을 느꼈다. 또한 윗사람이 자신을 좋아하지 않을 것이라는 가설을 세우고 지각하거나, 열심히 해도 실적이 좋지 않을 것이라는 가설을 세우고 노력하지 않는 등 왜곡된 인지를 찾았다. 왜곡된 인지에서 파생된 피해 의식으로 스스로를 하대하고 있는 것 같다고 한 J는 상대방도 그렇게 대하는 것 같다고 했다. 타인 눈치를 보며 맞추려고 했던 것에 대해 이야기를 꺼냈다. 그러면서 J는 자신을 존중해주고 싶다는 욕구를 드러냈다.

회사에서 팀장이 어쩔 수 없이 자신에게 신입 교육 동석을 시킨 것 같다고 부정적인 사고가 먼저 떠오르는 것도 왜곡된 인지로 인한 것임을 알 수 있었다. 콜센터 근무를 하면서 끝까지 참고 기다리지 못하고 급한 성격에 치고 들어가는 습관도 발견하면서 고객을 가르치려고 했던 자신을 보게 되었다. 조금한 마음에 훌쩍 지나가며 빠르게 듣고 처리하려고 하면서 더 공격적인 말투를 쓴다는 것도 알 수 있었다. 이는 감정을 이해하고 자신을 들여다보며 알 수 있었던 업무 태도였다. 늘 외부 탓을 하면서

객관적인 자신에 대해 살펴보게 되면서 스스로 알아차리는 것

자신에 대해서는 살피볼 여유가 없었는데 상담 시간에 객관적인 자신에 대해 살펴보게 되면서 스스로 알아차리는 것이 많아졌다. 팀 내에서 일어난 일로 인해 화가 났지만 표현하지 않으면서 주위 사람들을 불편하게 했던 점도 깨닫고, 처음으로 팀장에게 미안하다고 사과를 했다. 늘 자신이 원하는 것을 말하지 않아도 알아주기를 원하면서 답답해하기만 했는데 그런 자신을 인식하며 팀장에게 미안하다고 사과도 했다. 아버지에게 늘 짜증을 부리며 화냈던 장면들을 떠올리며 눈물을

흘렸다. 만만한 대상으로 화를 냈던 아버지. 마음과 다르게 짜증으로 드러냈던 행동들을 떠올리며 깊은 눈물을 흘렸다.

J는 종결을 앞두고 어린아이처럼 “나 좀 알아줘”라고 온몸으로 표현했던 자신을 있는 그대로 바라보기 시작했다. 그동안 알아봐 주지 않고 소외시키며 공허함을 느꼈는데, 최근에는 자신이 하고 싶은 대로 내버려 두면서 마음이 편해졌다고 한다. 어린아이 같은 마음으로 타인에 대한 배려 없이 자신을 알아주지 않는다고 화를 냈던 태도에 대해 이해하게 되었다. 여전히 화는 나지만 죄송하다고 아버지에게 문자를 남길 만큼 풀어나가는 방식이 생겼다고 한다. 자신이 화를 내는 이유가 있었을 것 같은데 자신이 모르고 있었기에 아이처럼 알아달라고만 떼를 쓴 것 같다고 했다. 겉으로 표현하지 않고 속으로 삼키기만 했던 감정이 쌓여서 무기력해졌음을 알게 되었다. 상처 받기 싫어서 회피했던 예민함을 받아들이고 외부에서 알아봐 주길 바라면서 방치했던 마음을 보살피기 시작했다. 자신을 싸구려 취급하면서 외면하고 낮아졌다고 여긴 자존감을 드러내며 몽클한 감정을 경험한 J는 자신을 신뢰하게 되었다. 지금까지 타인을 위한다고 여겼던 행동이 실제 자신도, 타인도 믿지 못해서 했던 행동이라는 것을 알게 되면서 자신의 경험을 믿고 싶어졌다. 그 경험을 표현하고 싶어졌다.

문학을 좋아하고 공상이 많은 편인 J는 늘 생각이 앞서다 보니 부정당하고 거절당한 것 같은 두려움에 긴장된 삶을 살았다. 통통한 체격에 눈을 동그랗게 뜨고, 긴장된 모습으로 의자에 앉던 J는 여린 속마음을 들키고 싶지 않은 아이 같았다. 이제 그 아이를 스스로 바라보게 된 J는 성장하기 위한 자기 성찰을 이어간다. 그 첫 발자국을 자신의 마음이 안녕하지 않다는 인식에서 시작했다. 자신을 바라볼 수 있게 되면서 주변이 보이고, 자기 옆에 있는

사람이 보였다. 이제는 자신도 존중하고, 타인도 존중하는 삶을 살고 싶다고 표현한 J는 하고 싶은 것이 많은 문학소녀다.

현실적인 어려움 앞에서 좌절하고 상처 받은 아이가 콜센터 근무를 하면서 고객들의 말 한마디에 더 취약해졌다. 늘 수화기 저 너머에 있는 사람들에게 가면을 쓰고 반응해야 한다는 콜센터 노동자이기에 상처가 쉽게 드리웠다. 그렇지 않아도 자신의 마음을 아는데 취약한 상황인데 감정노동은 더 알 수 없게 만들었다. 어느 콜센터 직원은 마음을 나눌 사람이 없어 마음이 돌덩어리가 된 것 같다고 표현하기도 했다. 실제 콜센터 감정노동자들은 직무스트레스 검사에서 실적 압박감이나 우울, 불안 등에 대한 주 호소가 높은 편이다. 팀장의 실적에 대한 잔소리가 반복되면서 긴장감이 높아지거나 평가에 예민하게 반응하면 ‘감정 기복이 심하다, 성격이 문제다’라고 개인적인 취약함으로만 돌리는 분위기에서 자신의 심리적 어려움을 호소하기 힘들다. 사회구조적인 문제를 개인에게 환원하지 않았으면 하는 바람이다.

감정노동으로 힘든 마음이 가족들과 갈등을 낳게 하고, 취약한 구조는 열악한 사회환경으로 내댈다. 그래도 노동현장에서 누군가 그런 힘든 마음이나 상황을 알아봐 주는 사람이 한 사람이라도 있으면 그나마 견딜만하다고 한다. 그들이 진상, 강성 고객을 만나도 버틸 수 있는 힘은 동료의 따뜻한 말 한마디, 믿고 지켜봐 주는 팀장이다. 무엇보다 감정노동자들이 스스로에게 “마음아, 안녕하니?”라고 물을 수 있기를 바란다. 그들의 마음이 안녕한지 궁금해하고 관심 있게 지켜보는 사람들이 곁에 있다는 것을 알았으면 한다.



사회 구조 속의 내담자, 감정노동자를 만나다

- 오현정(마음과성장)

2017년 6월 서울시감정노동종사자권리보호센터가 시범사업을 시작한 이래, 지난 4년 동안 상담에서 다양한 직군의 감정노동자를 만났습니다. 상담실에서 호소하는 아픔의 모습은 상황과 처지에 따라 다르지만 무능이나 의지, 근면 등 자신의 부족함을 탓하거나 열악한 가정환경을 원망하며 고통을 개인화하는 모습은 많아 있다고 느꼈어요. 무한 경쟁과 성과주의 사회에서 개인에게 책임을 전가하는 그림자가 우리 마음에 그대로 비치고 있는 거지요. 가족 갈등이나 개인적인 이슈로 어려움을 겪는 경우도 자세히 그 고통을 나누다 보면 사회적인 통념이나 가부장적인 문화와 닿아 있습니다.

고객만족을 경영철학으로 삼고 친절서비스 경쟁을 해온 기업문화와 성차별적인 사회구조가 마음 건강에 미치는 영향을

확인할 수 있었습니다. 그래서 저는 무능, 부적응, 취약성을 심리 내적인 문제로만 보지 않고 처지, 상황이라는 조건, 사회구조적 맥락과 통합적으로 이해할 때 내담자의 고통에 더 가까이 다가갈 수 있고 깊은 공감과 수용이라는 안전지대를 만들 수 있다고 생각합니다. 코로나19라는 유래 없는 재난을 겪으면서 재난이, 환경이, 마음건강에 어떻게 영향을 미치는지를 우리 모두 경험하고 있는 것처럼요.

상담을 하면서 사회 구조적인 어려움이 개인의 삶에 투영되어 심리적인 어려움을 호소할 때 막막해지는데요, 별님을 만날 때도 그랬습니다. 별님은 파견업체에서 2년을 일하고 원청에서 계약직으로 1년 9개월을 더 일했는데 성실하고 콜 실적도 우수했습니다. 다른 직원을 교육하는 역량을 갖춰서 인정받고 있지만 직장 상실의 불안과 무기력을 호소했어요. 아무리 성실하게 열심히 잘해도 정규직이 될 수 없는 구조에서 3개월 후면 직장을 새로 구해야 하기 때문입니다. 2-4년마다 직장을 옮겨야 하는 터라 동료 관계를 맺고 싶지도 않고 생계를 위해 일만 하는데요. 숙련자로 경험이 쌓이고 나이가 들어도 삶이 더 나아질 게 없다는 무기력과 불안으로 가슴이 짓눌리는 듯한 답답함을 호소했어요. 함께 무기력해지는 순간을 잘 알아차리며 별님에게 필요한 제도나 정책, 조직 등의 자원을 함께 열심히

**취약한 노동환경의
개선이 우리들
마음건강을 지키고
돌보는데 중요하다**

찾고 연계하려고 했어요. 감정노동 종사자들의 다수가 비정규직이거나 파견, 협력업체 소속이라는 현실에서 취약한 노동환경의 개선이 우리들 마음건강을 지키고 돌보는데 중요하다라는 것을 새삼 느꼈습니다.

이제 감정노동자 보호법이 시행된 지 3년이 되어갑니다. 법 시행 후 감정노동자들의 삶은 얼마나 달라졌을까요? 하청, 파견, 협력업체 소속 노동자들은 보호받을 수 없다는 현행법의

한계도 있지만 사업주(조직)의 무관심과 조직의 소극적인 태도로 제대로 된 보호 조치를 받지 못하는 경우도 여전히 많습니다. 특히 고객을 응대하는 과정에서의 폭언이나 성폭력, 직장 내 괴롭힘 등 일터에서의 어려움은 개인적인 노력만으로 해결되기 어려워서 막막할 때가 많습니다. 그렇지만 상담실에서 만나는 내담자분들의 변화가 조금씩 느껴지기도 하는데요. 가장 큰 변화는 권리 의식과 감정노동 보호 인식의 확장입니다. 고객 갑질을 더 이상 참거나 견디지 않고 조직이나 기관에 보호와 해결을 요청하는 분들을 상담실에서도 만날 수 있었습니다. 상담에서는 ‘존중받을 용기’를 내신 분들을 지지하고 응원하면서 그 여정을 함께 하는데요, 정말로 쉽지 않은 길이라고 느꼈습니다. 특히 조직의 지지와 보호가 피해자의 치유와 회복에 얼마나 중요한지를 보고 배울 수 있었습니다. 두 분의 경험을 살펴보려 합니다.

십수 년 동안 콜센터에서 일해 온 대나무님은 고객의 무시와 폭언을 수차례 경험하면서 처음은 놀라고 힘들었지만, 한편으로는 이상한 사람이 많다고 생각하며 익숙해지려고 하기도 했다고 합니다. 그런데 최근 무시하고 비하하는 태도로 꼬투리를 잡고 시비를 거는 고객과 전화 상담을 하면서, 영혼이 털리는 듯한 상당한 고통을 경험했습니다. 회사에서 일어난 일은 회사에 두고 퇴근한다고 생각했는데도, 평소와 다르게 고객의 말투가 계속 떠오르며 불쾌하고 화가 나면서 잠을 잘 못 자고, 다음날 출근을 해서는 또 그런 고객에게 전화가 오면 어떻게 하나라는 불안감으로 일하는 게 힘이 들면서 신경안정제도 처방받았습니다.

고통이 지속되면서 감정노동자 보호법과 제도에 대해 찾아보기 시작했다고 합니다. 그리고 조직과 소통하면서 회사가 고발을 진행하기로 하고 콜 업무가 아닌 다른 업무 부서로 이동할 수

있었습니다. 상담에서 내담자의 ‘존중받을 용기’를 지지하고 새로운 부서에서의 적응을 돕는 과정을 함께 하면서 법과 제도가 사회적인 안전망의 토대로 중요하다는 생각을 다시 했습니다. 갑질하는 고객을 만나는 것은 우연이지만 고객의 갑질에 단호하게 대처하고 보호조치를 하는 조직의 방침은 치유와 회복의 필수 조건입니다.

달님은 술에 취한 고객을 응대하는 과정에서 성추행을 경험했습니다. 상급자에게 보고하였지만 아무런 조치가 없었고 고객을 응대하는 상황이 지속되면서 고통을 겪어야 했습니다. 보호법에 명시되어 있는 작업 중지권, 피난권이 현실에서는 전혀 작동하지 않은 거지요. 달님은 유관한 부처에 진정을 내고 여성단체에 상담도 하며 혼자서 싸움을 시작합니다. 지난하고 힘든 어려움에도 버틸 수 있었던 것은 누군가 하지 않으면 이런 일이 계속 일어날 것이라는 생각 때문이었다고 합니다. 온전히 개인이 혼자 대처하면서 몸도 마음도 지치고 힘들었지만 조직의 다른 상급자와 소통을 하면서 조금은 회복의

개인적인 노력만이 아닌 조직의 지지와 보호가 중요합니다.

숨구멍이 트였습니다. 이처럼 일터에서 겪는 폭력으로 인한 손상에서 회복되는 과정에는 개인적인 노력만이 아닌 조직의 지지와 보호가 중요합니다.

한편 감정노동 종사자들은 몸과 마음을 함께 살피는 게 중요합니다. 감정노동을 수행하는 노동자는 근무시간 내내 고객 응대에 실수(?)를 하지 않기 위해 계속 긴장된 상태로, 소위 교감 신경이 흥분된 상태를 유지해야 합니다. 자신의 실제 감정과는 다르게 특정한 감정만을 표현하는 감정부조화를 겪으면서 긴장상태 속에서 일하다 보면, 업무가 끝난 후에도 과각성이 유지되면서 수면장애나 알코올, 카페인, 흡연 등 물질 남용의 어려움으로 이어지기도 합니다. 그래서 심리적으로 이완하는

기술을 배우는 것이 필요합니다.

상담 과정에서 심리적 어려움을 토로하면서 혼란스러워하거나 시선을 아래로 떨구고 얼어붙은 반응을 보일 때 몸의 감각을 알아차릴 수 있도록 하거나 그라운딩을 통해 지지감, 안전감을 경험하도록 돕는데요. 상사의 질책을 들을 때마다 세상에 혼자 고립되어 있다고 느끼면서 불안과 두려움을 호소하는 해님은 몸의 안전감을 느낄 때 직장에서의 경험이 가족 관계에서의 경험과 유사하게 반복되는 과정을 알아차리고 어린 시절의 트라우마와 만날 수 있었습니다.

창구에서 고객을 응대하면서 폭행을 당할 뻔한 동이님은 불안감이 올라올 때마다 상담에서 배운 안정화 기술의 도움으로 업무에 집중할 수 있었다는 경험을 나눠주셨어요. 이처럼 불안하고 긴장되는 순간에 호흡이나 몸의 감각을 알아차리면서 자신과 연결될 때 자신의 몸을 자원으로 삼을 수 있는 것이 도움이 되었습니다.

그동안 서울시감정노동종사자권리보호센터를 통해 만난 내담자들은 상담을 받고 싶어도 경제적인 부담으로 쉽지 않은 현실에서 상담 지원을 받을 수 있어서 다행이고, 사회적인 지지와 돌봄을 받는 것 같아서 고맙고 든든하다고 합니다. 서울시감정노동종사자권리보호센터가 감정노동자들의 심리적인 안전망으로 자리 잡아가는 과정을 함께 할 수 있어서 기쁩니다. 감정노동 종사자를 만나면서 법이나 제도, 정책 등이 치유와 회복의 중요한 자원임을 느낄 수 있었고 상담자로서 감정노동을 존중하는 사회를 만들어 가는 일에도 더 관심을 가지려고 합니다.



감정노동자들이 숨을 쉬는 공간

- 이윤정(나우심리상담연구소)

글을 쓰려고 자리에 앉으니 그동안 서울시감정노동종사자권리 보호센터 연계 상담을 하면서 만났던 내담자들 얼굴이 하나하나 떠오릅니다. 10회라는 짧지만, 다른 곳에서 경험하기 어려운 밀도 있는 만남을 함께한 분들이라 그런지 한 분 한 분 얼굴을 떠올릴 때마다 그분들의 사연과 나누었던 마음들이 생생하게 되살아납니다. 모두들 계신 곳에서 건강히 잘 지내시는지... 행복을 기원하는 경건한 마음이 됩니다. 돌아보니 1년 반이라는 시간 동안 꽤 많은 직종에서 다양한 일을 하는 분들을 만났습니다. 여행업체 직원, 콜센터 직원(다양한 업종의), 판매원, 시민단체나 공공단체 직원, 상담사, 놀이치료사, 복지사, 경찰, 노무사... 제가 만난 분들은 분야는 다르지만 내면의 고민을 안고서도 자신의 일과 삶에 최선을 다하는 분들이었습니다. 감정노동이라고 하는 것이 업무 상 자신의 입장보다는 회사의 입장을, 나의 심정보다는 고객의 감정을 살피고 대면해야 하는

일이어서 다른 직종이나 직무의 일을 하는 분들보다 스트레스의 양과 강도가 더 심한 경우가 많습니다.

모든 직장생활에는 어느 정도 감정노동의 요소를 포함하고 있다고 해도 과언이 아닐 만큼 다양한 감정 소모와 스트레스가 있기 마련이지요. 그러나 감정노동 종사자 분들은 감정에 상처를 받거나 감정이 소진될 가능성이 더 높은 일을 직무로 담당하면서 더 직접적이고 전면적으로 감정노동을 한다는 특수성이 있습니다. 물론 감정노동자 분들이라고 해도 상담에서 꺼내놓는 주제가 꼭 감정노동에 대한 것으로 한정되지는 않습니다. 그분들이 꺼내놓는 마음의 주제는 성격적인 고민부터, 가족 문제, 대인관계, 진로 문제, 직장에서 겪는 고충까지 다양했습니다. 다만, 일상 적응 과정에서 겪는 어려움에 더해, 직장 생활에서도 감정 소모가 높은 일을 해내다 보니 어디 숨 쉴 곳 없이 이중고를 겪게 되는 경우가 많아 안타까웠습니다. 상담은 이런 감정노동 내담자 분들에게 숨 쉴 구멍이 되어 줄 수 있습니다. 일주일에

**내 감정이나 느낌을
가공하지 않고 있는
그대로 드러내도록
허용하는 그런 숨통
트이는 공간이 되어
주는 것**

한 번씩 상담사를 만나 이야기하면서 내가 지금 무엇을 느끼고 무엇을 원하는지 관심을 가져주고, 내 감정과 느낌 그대로 있어도 되고 말해도 되는... 내 감정이나 느낌을 가공하지 않고 있는 그대로 드러내도록 허용하는 그런 숨통 트이는 공간이 되어 주는 것이지요. 여행객들의 갑질 횡포로 자존감에 상처 받은 마음을, 상사의 폭언과 난폭 행동 등 직장 내 갑질로 상처 받은 화난 마음을, 심하게 컴플레인을 거는 진상 고객에게 내 기분은 말도 못 꺼낸 채 회사의 입장을 앵무새처럼 반복해야 하는 답답함을, 판매 일을 하다가 사고가 있었음에도 점주의 비협조로 제대로 산재 처리를 받지 못하는 억울함을, 본래의 직무인 노동자 보호보다 고객사나 회사의 입장을 더 대변하고 있다는 자괴감을, 다른 사람의 마음을 어루만지면서도 정작 자신의 소진된 마음은 보살필 여유가 없는 허탈함을...

내담자 분들은 상담사를 만나서 이런저런 마음의 상처들을 꺼내서 표현하고 만나고 비워내다 보면 어느새 마음이 한결 가벼워지고 편해진다고 말씀하시곤 합니다. 상담이 그런 역할을 할 수 있는 건 바로 자신의 감정을 부인하거나 억압하거나 평가하고 비난하면서 자신의 감정과 싸우지 않고, 감정을 있는 그대로 그 존재를 인정하고 수용해주기 때문입니다. 이미 일어난 감정은 우리의 몸과 마음에 어떤 방식으로든 영향을 미치게 되어 있는데, 감정을 붙잡고 싸우지 않고 알아차리고, 수용하고, 적절히 보살피 주면 감정은 저항을 일으키지 않고 머물다가 어느 순간에는 서서히 소화되고 그리고 사라집니다. 반대로 감정을 부인하고 억압하다 보면 억눌린 감정은 덩어리지고 뭉쳐지고, 더 복잡하고 무겁게 변질되어서 어느 순간에는 나도 모르게 나의 몸과 마음에, 또는 다른 사람과의 관계에서 더 심각한 상처와 아픔을 남기게 됩니다.

그런데 감정노동자 분들은 직무로 인해 설사 어떤 상황에서 일어날 수 있는 자연스러운 감정일지라도, 이미 일어난 감정을 건강한 방식으로라도 꺼내서 표현할 기회조차 원천적으로 차단하게 됩니다. 그렇기 때문에 억눌린 감정들이 상처로

**자신의 감정을
잘 알아차리고,
표현하고, 보살피고,
자연스럽게
흘러가도록 돕는 일**

남아 더 오랫동안 몸과 마음에 영향을 주고, 지치고 소진될 가능성이 높습니다. 그래서 감정노동자 분들이 자신의 감정을 잘 알아차리고, 표현하고, 보살피고, 자연스럽게 흘러가도록 돕는 일은 참으로 중요합니다. 내담자 스스로 이 경험을 할 수 있다면 무엇보다 좋겠지만, 이미 상처 받아 위축되고 취약해진 상태에서 이러한 심리적 유연성을 갖는다는 것은 참으로 어려운 일입니다. 이럴 때 상담이 도움이 될 수 있습니다.

상담을 하다 보면 “어차피 내 문제는 내가 해결해야 하는데 상담자를 만나서 얘기한다고 무슨 소용이 있겠어요?” “상담을 하면 상담자가 문제 해결 방법을 속 시원하게 알려주나요?”라는 상반된 질문을 많이 받게 됩니다. 그동안 감정노동 상담을 진행하면서 만난 내담자 분들 역시 상담이라는 경험이 낯설고, 처음 접하는 분들이 많아 이런 질문을 하는 분들이 꽤 있었습니다. 아마 평소 상담에 대해 비슷한 의문이나 궁금증을 가지고 있는 분들이 많으실 것 같아요. 상담이 아직 낯선 분들이나, 혹여 상담을 망설이는 감정노동자 분들이 계시다면 상담에서 어떤 경험을 하게 되는지, 또 어떤 도움을 받는지 간접적으로 이해하는 데 도움이 될 것 같아 제가 상담 첫 시간에 내담자분들께 하는 상담 안내를 짚막하게 소개해 드릴까 합니다.

“상담이라는 것은 내 마음을 평가·판단·비난하지 않고 쉽게 조언하지도 않으면서, 내 마음처럼 느끼려고 노력하는 어떤 사람이 열심히 귀 기울여 내 마음을 들어주는 경험입니다. 그렇게 얘기를 나누다 보면 나도 모르던, 알고 있지만 모른척했던 내 감정과 생각과 욕구가 더 선명하게 보이면서 내 마음을 더 잘 알게 됩니다. 그렇게 내 마음을 좀 더 잘 알게 되면 마치 내비게이션이나 지도를 가지고 있으면 낯선 길을 헤매지 않고 더 잘 찾아가게 되는 것처럼 진정 나에게 도움이 되는 길을 더 잘 찾아갈 수 있게 됩니다. 누군가에게 공감 받으며 그동안 응어리지고 엉켜있던

**나를 더 잘 돕는 방법,
더 잘 보살피는 방법, 더
만족스럽고 기쁘게 하는
방법, 문제를 해결하는
방법들을 새롭게
채워나가도록 돕는 것**

마음을 꺼내고 나면 마음이 훨씬 안정되고 여유 공간이 생기게 되는데, 그 여유 공간에 나를 더 잘 돕는 방법, 더 잘 보살피는 방법, 더 만족스럽고 기쁘게 하는 방법, 문제를 해결하는 방법들을 새롭게 채워나가도록 돕는 것이 바로 상담입니다. 그러니 상담의

주인공은 상담자가 아니라 바로 내담자 자신입니다. 무엇을 어떻게 어디까지 꺼낼 것인지를 결정하는 사람은 바로 내담자이니까요. 상담자는 주인공이 그동안 두려워서 덮어두었던 그 마음을 위협감 없이 안전하게, 용기를 내어 만날 수 있도록 도와주는 조력자입니다.”

제가 혹여 부족한 순간은 있을 수 있으나… 저는 이런 마음가짐으로 내담자 분들을 만납니다. 그리고 첫 상담에서 상담이 무엇인지, 어떤 경험을 하게 되는지 소개하는 일에 정성을 들입니다. 내담자가 상담의 방향을 잘 이해하게 되면 상담에 대한 긍정적인 기대, 그리고 변화에 대한 용기와 의욕을 북돋울 수 있기 때문입니다. 일 년 반 동안 감정노동자 분들을 만나면서도 저는 같은 마음으로 그분들과 함께 있었습니다. 때로는 같이 웃고, 때로는 같이 눈시울이 붉어지기도 하고, 때로는 같이 화가 나기도, 한숨이 나기도 했습니다. 감정노동자 분들이 일상이나

**자신의 감정을
소외시키지 않으면서도,
그러나 그 감정에
휩싸이거나 압도되어
길을 잃지 않게**

직장에서처럼 자신의 감정을 소외시키지 않으면서도, 그러나 그 감정에 휩싸이거나 압도되어 길을 잃지 않게 균형을 잡으며 함께 있는 것은 참으로 보람 있지만, 또 그만큼 어려운 일이기도 합니다. 더구나 10회라는 짧은 시간에 그런 의미를 경험한다는 것은 더 어려운 일이지요.

그렇지만 저의 경험에 비추어 보면 비록 짧은 시간이긴 하지만, 내담자 분들이 저마다 자기 속도로 자신의 삶에 좀 더 진지해지고, 의욕을 회복해 나가고, 자신에게 진정으로 도움이 되는 대안을 선택하고 실험하기에 그 시간은 또 그렇게 짧기만 한 것 같지는 않습니다. 감정노동자 분들과 함께 하면서 그런 삶의 중요한 전환점, 성장의 순간들을 목격할 수 있었기 때문입니다. 그런 소중한 순간에 함께 할 수 있어서 참으로 뿌듯하고 그리고

감사했습니다.

서울시감정노동종사자권리보호센터의 감정노동자 치유 강화사업 무료상담은 삶의 과정에서 심리적 어려움을 겪는 감정노동자들에게 무료 상담의 기회를 제공합니다. 상담을 통해 업무 상 소외될 수밖에 없는 자신의 감정을 따뜻하게 돌보고 건강하게 해소하는 경험은 감정노동자들이 다시 자기 삶에 대한 자신감을 회복하고, 건강한 개인으로 사회 구성원으로서 적응하도록 돕는데 큰 역할을 하고 있습니다.

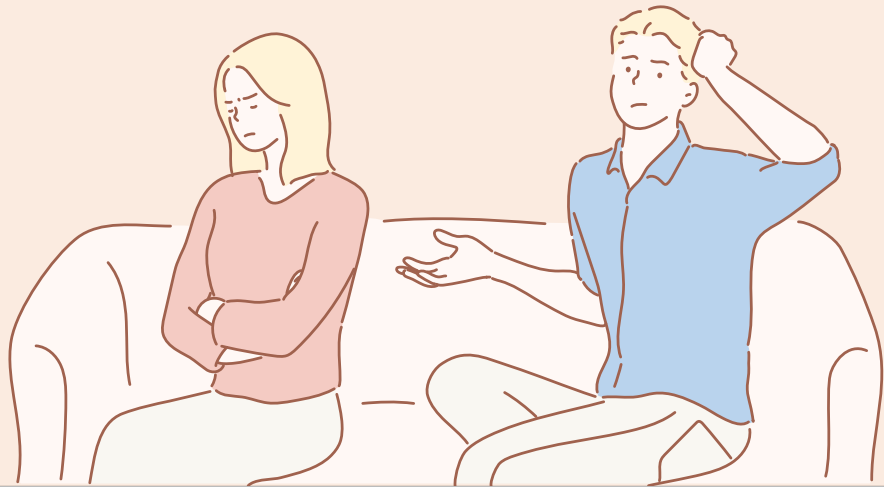
뜻깊은 사업에 상담자로서 참여한 지난 1년 반은 이런 막연한 기대가 현실적이고 구체적으로 경험된 소중한 시간이었습니다. 짧은 시간을 아쉬워하셨던 많은 내담자 분들의 얼굴을 떠올리며 감정노동자 치유 강화사업이 더욱 활성화되어 더 많은 감정노동자들이 좀 더 안정적인 기간 동안 심리지원을 받을 수 있기를, 그분들에게 더 많은 숨 쉴 공간이 되어주기를 희망해 봅니다.

05

상담사 상담사례

완벽하지 않아도 돼~ 지금도 충분해

김미진 : 이성을 믿을 수 없어요, 저에게 문제가 있나요?	085
박신혜 : 감정의 오래된 역사	092
서은주 : 온기(溫氣) 속에 피어나는 생명력	097
이미숙 : 감정적인 사람이 불편해요	101
인현진 : 자신을 이해한다는 것	105
정순주 : 건강한 관계 맺기 하는 능력을 기르고 싶어요	112
정정실 : 한 단계 더 나아갔어요	116
황수영 : 그렇게 부모가 된다	121



이성을 믿을 수 없어요, 저에게 문제가 있나요?

- 김미진(광운심리상담센터)

금융계 직장에 다니는 사회 초년생 JS의 첫인상은 유리 인형같이 금방이라도 깨질 듯 위태롭게 보였다. 가냘픈 몸매에 화장기 없는 창백한 얼굴은 고등학생이라고 해도 믿을 것 같이 앳돼 보였다. 동그랗게 크게 뜬 눈과 웃으려 하지만 떨어지는 입술, 그리고 경직되어 올라간 어깨를 관찰하며 나는 JS가 처음 접하는 상담에 불안하고 긴장하는 것을 짐작할 수 있었다.

접수 면접 기록지에 JS는 업무 스트레스, 적성 문제, 성격적인 문제, 이성 관계 문제, 삶의 의미와 목표에 대한 불확실, 가족갈

등, 우울, 불안, 무기력, 인터넷 과사용 등 다양한 상담 영역에 어려움이 있다고 표시하였다. 그만큼 JS는 자신의 상황 전체를 비판적이고 암울하게 인식하고 있었다. 특히, 가족과 연인 그리고 직장 상사 등 여러 대인관계에서의 어려움은 JS의 대상 표상이 부정적이고 통합이 부족할 수 있다는 추론을 하게 하였다. 불안감을 줄이고 안정적인 관계를 만드는 것이 중요하기에 상담사는 수용적이고 지지적인 상담이 필요하다는 판단과 함께 JS의 '핵심 주제'가 무엇인지 알고자 집중하였다.

JS가 상담을 신청하게 된 경위는 최근 생각이 많아지고 잠을 못 자며 갑자기 울고 싶을 정도로 우울해서 아무것도 할 수 없을 것 같은 불안 때문이었다. 이러한 증상을 느끼게 된 것은 3개월 전 자신의 성격적인 문제로 인해 남자 친구와 이별하고 난 후부터였다. 한편 JS는 직장 상사와의 갈등으로 계속해서 스트레스를 겪고 있었다, 남자 친구와의 이별과 직장 내 관계 문제가 발생하는 이유는 JS가 어린 시절 부모들의 문제로 인해 자신의 성격이 부정적인 영향을 받았기 때문이라고 하였다.

유년기 JS는 아버지가 어머니에게 가한 신체적 폭력으로 오랫동안 긴장과 불안 속에 살았는데 어느 순간부터 이성인 남자에 대해 강한 거부감이 생겼다. 특히 중학교 때 아버지의 폭력에 대항하여 형제들이 엄마를 피신시키고 나서 부모가 이혼하게 된 후로, JS는 '결혼을 안 하겠다, 남자와 거리를 뒤흔다'라고 결심하고 살았다. 그러던 중 2년 전 남자 친구를 만나 어렵게 마음을 열고 진지하게 연애를 시작하였으나 '애도 남자인데'라는 생각으로 계속해서 의심하게 되고 작은 일에도 비난하며 자주 싸우게 되었다. 그럴 때마다 남자 친구는 JS를 안심시키려고 했지만, JS는 이를 믿지 못하고 더 강하게 사소한 일에 집착하고 분노하며 싸우는 과정을 반복하였고 급기야 남자 친구와 헤어지게 되었다.

나는 JS가 가정 폭력으로 인한 복합 외상 경험으로 부정적인 대상 표상이 생겼고 특히 이성을 믿을 수 없게 되었다고 보고, 심리검사를 통해 심리 내적 어려움과 성격적인 특성을 이해하는 것을 상담 목표로 정하였다. 그리고 대인관계 어려움을 느낄 수밖에 없는 자신을 수용하고 어려움을 타당화하는 과정을 갖도록 하였다. 이별에 대한 애도 상담과 더불어 통합된 시각으로 자신과 타인을 볼 수 있는 능력을 기르는 것을 임상 목표로 잡았다.

상담 초기 JS는 인터넷을 통해 알게 된 고가의 연애 솔루션 전화 코칭을 받고 몇 차례 남자 친구를 찾아가기도 하였는데 남자 친구의 냉담한 반응에 낙심만 하게 되었다. 이러한 과정에서 남자 친구와의 이별을 모두 자신의 탓으로 돌리게 되었고 심한 죄책감을 호소하고 있었다. 나는 JS의 심리적 고통을 깊이 있게 공감하며 무비판적으로 내담자의 세계를 이해하고자 노력하였다. 심리검사를 같이 나누면서 자신과 타인을 수용하는 것에 어려움이 있고 남성상이 부정적이고, 대인관계에서 남을 잘 믿지 못하는 태도와 그러면서도 친밀한 관계 속에서 의지하고 싶은 욕구가 있는 것을 확인하였다. 그리고 JS가 현재 걱정이 많고 쉽게 죄책감을 느끼고 있다는 것을 더욱더 파악할 수 있었다. 이별의 아픔을 견디기 위해 JS는 자신을 전적으로 나쁜 사람으로 남자 친구는 좋은 사람으로 이분법적으로 처리하게 되었고, 그로 인해 자신과 관련된 모든 것들을 부정적으로 느끼고 불안을 강하게 느낄 수밖에 없었다. 더욱이 잠도 못 자고 음식도 잘 챙겨 먹지 못하는 상황은 헤어짐에 대한 상실감을 다루는 접근과 함께 JS 자신을 우선 돌보는 과정이 필요하였다. 이에 연애에 대한 통합된 시각을 갖고자 남자 친구와의 추억을 나누는 것으로 상담을 시작하였고, JS가 자신을 돌보는 일을 찾고 실천할 수 있도록 하였다.

이후 몇 회기 동안 남자 친구와 처음 만난 날, 사귀자고 했던 상황, 군대에 있던 남자 친구에게 JS가 도움을 줬던 일들, 그리고 남자 친구가 자신을 위해 노력했던 것 등 많은 것들을 회상하였다. 사소하지만 좋았던 기억들을 소환하며 웃기도 하고 남자 친구가 어린아이와 같이 약한 부분이 있어 힘들었음을, 그리고 경직되고 차가웠던 자신이 남자 친구와의 만남을 통해 부드럽워졌음을 깨닫게 되었다. 이렇듯 좋았던 부분과 싫었던 부분을 통합해가며 JS는 다행히 자신과 남자 친구가 서로에게 심한 상처를 주지 않았고, 서로 위로받고 도와주고 싶었던 마음이 컸던 것을 깨닫게 되면서 남자 친구와의 만남을 감사하게 되고 헤어짐도 연애하며 일어날 수 있는 과정임을 받아들이게 되었다.

상담 중기에도 JS는 이별의 감정이 올라오면 자연스럽게 그것을 다루며 그와 동시에 자신의 욕구를 파악하고 표현하는 시간을 가졌다. 그래서 JS는 연애하는 동안 못했던 자격증 취득에 관심을 가지고 드럼과 필라테스를 배우는 것에 집중하며 불안한 마음을 다루고 건강도 챙기게 되었다. 감당할 수 없다고 느꼈던 이별의 과정과 불안한 감정을 수용한 이후, JS를 끝없이 자신을 괴롭히던 부정적이고 왜곡된 생각과 어렵게 느껴지는 여러 관계에 대해서도 구체적으로 다룰 수 있었다. 먼저 다룬

**마음속 깊은 곳에
죄책감과 함께
부담감을 계속
느끼고 있다는 것을
알게 되었다.**

노력함에도 불구하고 자주 짜증을 내게 되고 차갑게 몰아치는 자신의 냉담한 모습이었다. 상담시간에 가족 상징화 작업을 통해 JS는 엄마를 너무나 소중히 여기고 있으면서, 마음속 깊은 곳에 죄책감과 함께 부담감을 계속 느끼고 있다는 것을 알게 되었다. 어린 시절 아버지의 폭력 속에서 어머니를 도와드리지

못해 슬펐던 마음을 토로하게 되었다. 지금은 아버지와 분리되어 잘 지내는 어머니이지만 계속 돌봐드려야 하는 존재로 인식하여

불안해하는 자신을 수용하게 되었다. 이후 진행된 어머니에게 사랑하는 마음을 전달하는 역할극 장면은 JS가 어머니뿐만 아니라 자신을 용서하고 돌보는 과정으로 따뜻하게 전달되었다.

다음으로 JS는 이성에게 느끼는 불신과 비관적이고 냉소적인 태도를 줄이고 싶어 하였다. JS는 남자들은 성적인 욕구를 우선시하고, 연인이 있어도 여러 여성과의 관계를 맺을 수 있는 더러운 대상이라는 신념을 가지고 있었다. 이러한 신념은 JS가 이성인 남자 친구에게 '결국에는 너도 똑같겠구나'하는 생각과 비난을 하게 만들었고, 남자 직원들에게 여성적인 매력을 어필하는 것을 터부시하고 이들의 사소한 자극에도 긴장하고 있었다. 이는 JS의 초기 기억 속에 아버지의 여성 편력적 행동들이 JS에게 성적 수치심을 생기게 한 일들로 비롯되었다.

이런 부정적인 경험 때문에 JS는 이차 성징기부터 여성스러운 몸을 숨기게 되었고 한편으로는 여성성을 하찮게 여기면서도 다른 여자들과 비교하며 자존감이 낮아졌다고 하였다. 자신의 부정적인 부분에만 초점을 두는 JS의 이야기를 들으면서 나는 JS와 편하게 지내는 이성들은 있을지 궁금해졌고 이를 물어보았다. 다행히 JS는 오빠, 남동생, 외삼촌, 외국인 상사, 그리고 대학 동기 등 많은 이성과의 관계에서 긴장하거나 거부감을 느끼고 있지 않았다. JS와 나는 웃으며 편안하게 JS가 지닌 '남성은 다 믿을 수 없다'라는 생각이 과하게 긴장되어 한쪽으로 치우친 인지적 오류였음을 동의하게 되었다.

종결을 남기고 JS는 상담사에게 아버지와의 미해결 과제인 양가감정에 대해 말하게 되었다. 아버지가 가족에게는 폭력으로 힘들게 하였지만, 지인들에게는 좋은 사람이었고 어렸을 때 선물을 사다 주셨던 일 등 좋은 기억도 있기에 혼란스러워하였다. 더욱이 아버지가 자신을 오빠 동생들에 비해 더 챙겨주었고

사랑을 많이 줬 특별대우를 받았던 것도 상기하였다. 그리고 JS는 아버지의 가족 폭력과 계속됐던 부모들의 갈등 속에서 부모들에 대한 미움과 두려움의 감정이 컸었으며 이를 부인하고 지냈음을 알아차렸다.

이때 나는 외상에 가까운 경험 속에서 정서를 처리하고 감당하기 어려워 이를 차단하고 억압하면서 지낸 JS의 삶이 더 상세히 그려졌다. 그리고 외부세계를 과하게 경계하면서 외롭고 통합된 자기를 형성하기 어려웠을 JS를 깊이 공감할 수 있게 되었다. 그래서 JS가 부모에 대한 부정적인 시각이 강해지면서 타인을 잘 믿지 못하게 되었고 친밀한 관계를 두려워할 수밖에 없었음을 타당화해 줄 수 있었다. 그리고 상담사를 믿고 깊이 있는 이야기를 해줄 수 있는 Here & Now의 관계를 상기시키며 JS가 용기 있게 자신의 감정을 표현하는 변화된 모습을 인식할 수 있도록 격려했다.

종결 회기에서 상담의 전 과정을 정리하고 변화된 부분과 현실에서 지속적으로 실천할 부분 등을 다루었다. JS는 지금도 정신없이 바쁘게 지내다 아침에는 답답하고 이별의 아픈 감정을 느낄 때도 있지만 이별의 이유에 남자 친구와 자신 각자에게 지분이 있음을 알기에 견딜만하다고 하였다. 상담을 통해

가족의 소중함과 사랑의 힘을 중요시하게 되었고, 자신을 믿고 인정하며 사랑하게 되었다

부정적으로 느껴졌던 자신을 '나를 지키기 위해 경계하고 있는 나'로 정리하였다. 또한 가족 내 고난과 역경이 존재했기에 가족의 소중함과 사랑의 힘을 중요시하게 되었고, 자신을 믿고 인정하며 사랑하게 되었다고 하였다.

JS는 아버지에 대한 혼란한 감정도 수용할 수 있게 되었고 연락하는 관계로 편하게 지낼 수 있다고 하였다. 열린 마음을 가지고 좋은 인연을 기대하면서, 우선 온전히 나에게 집중하고

싶다고도 하였다. 마지막 종결 의식으로 JS가 자신을 상징하는 유산의 나무를 그리며 굳건하게 성장할 미래의 자신을 응원하는 시간을 갖고 상담을 마무리하였다.

상담을 마치며 우선 나는 준비된 내담자를 만날 수 있었던 귀한 시간에 감사하였다. 자신을 자책하며 두려움, 수치심 등 무거운 짐을 지고 살았던 JS가 자신을 다시 재정립하고자 어려운 시간을 견뎌내며 진솔하게 자신을 마주하는 것이 안쓰럽고도 대견스러웠다. 그리고 상담자가 어려운 감정이나 욕구에 의미를 부여하고 조절하여 되돌려주면 그 경험을 진지하고 긍정적으로 받아들여 자신을 수용하고 변화해가는 JS가 대단하고도 고맙게 느껴졌다.

상담자로서 JS의 변화와 성장을 목격할 수 있어 고마움과 동시에 상담의 자부심도 함께 느끼게 되었다. 그리고 진정한 자신을 찾고 미래를 향해 당당하게 나아가는 JS를 응원하며, 나의 마음의 방도 더 넓어지며 세상에 단단히 뿌리를 내리는 소중한 경험을 하게 되었다. 이렇게 나는 또다시 내담자와 함께 변화하며 따뜻한 연결감을 느낄 수 있는 상담자의 삶에 감사하게 된다.

**나의 마음의 방도
더 넓어지며 세상에
단단히 뿌리를
내리는 소중한 경험**



감정의 오래된 역사

- 박신혜(감동지기 한국심리건강센터)

상담을 시작한 지 얼마 안 되었던 시기에 저를 엄청나게 애 먹였던 사례가 생각합니다. 뭘 물어봐도 영 대답이 시원치 않거나 단답형 답만 돌아와서 대체 내가 이 사람에 대해 아는 건 뭘까, 아는 게 있긴 한가를 자문하며 슈퍼비전을 받으러 갔습니다. 그때 저를 가르쳐주셨던 상담자 선생님께서 해주셨던 말씀은

**‘자루의 어떤 부분을
찢어도 같은 싹이
흘러나온다.’**

이것입니다. ‘자루의 어떤 부분을 찢어도 같은 싹이 흘러나온다.’ 말하자면, 우리가 들고 오는 문제가 엄청 다양하게 보이거나 또는 그 문제들끼리 아무 상관이 없어 보일지라도 결국은 문제는 현상 또는 증상일 뿐, 그 뿌리는 같을 수 있다는 이야기였습니다. 그러니 이걸 물어서 대답이 안 나오면 저것도 물어보고 어떤 거라도 물어서 그 사람에 대해서 알아야 한다는 뜻입니다. 그 당시에는 그 가르침이 영 속 시원하지 않고, 그러니까 대체 어디를 얼마나 찢어보면 뭐가 나온다는 건지 몰라서 고개를 가우뚱거리고,

슈퍼비전을 갈 때만큼 무거운 발걸음으로 집에 돌아왔던 기억이 납니다.

감정노동센터의 상담 사업을 통해 만나게 된 내담자분은 저처럼 상담일을 하시는 분이었습니다. 기관에서 상담을 하시는 상담자로 상담을 시작할 당시, 중지되었던 상담 사업들이 급격하게 재개되면서 사업을 늘려서 예산운용을 해달라는 압박이 매일 새롭게 들어왔고, 유난히 상담자에게 도전하는 내담자가 있어 그 내담자와 부모가 상담자의 진을 빼놓은 상태였습니다. 사업이 늘고 담당하는 대상이 늘면서 수입도 그만큼 늘어났고, 업무 수행 능력에 대한 자존감도 높아졌지만 그런 수입의 증가와 활동 영역의 확대가 소진감을 이길 만큼 막강하지 못했습니다. 더 이상 이 생활을 지속하지 못할 만큼 지쳤다는 생각이 끝없이 이어졌고, 상담자로서의 역할을 못하고 있다는 회의감도 밀려올 대로 밀려와 언제 일을 그만둬도 이상하지 않은 상태였습니다.

내담자가 이전에 하던 일을 접고 다시 공부를 시작해서 자격증을 바로바로 따고, 남들보다 빠르게 자리를 잡았다는 것에 대한 주변 사람들의 인정과 찬사도 내담자에게는 아무런 소용이 없었습니다. 왜 스스로를 인정하지 않는가와 왜 남의 인정도 받아들이지 않는가에 대해 탐색하면서, 내담자가 지금의 상황에 이를 수밖에 없었던 이유들이 드러났습니다.

배우자의 소신대로 집을 팔았다가 다시 사면서 지금 하고 있는 고생의 대가가 모두 그 손해를 메꾸는 데 들어가고 있는 현실은, 내담자가 지금 자기의 고생과 노력이 아무 소용없다는 생각에 이르게 했습니다. 그리고 이와 비슷한 경험은 이번이 처음이 아니었습니다. 부모님의 결정으로 삶의 터전을 이미 배우자와의 사업체가 자리 잡고 있었던 서울의 부촌에서 갑자기 외곽으로

옮겨야 했던 일, 그로 인해 그곳에 남은 친구들과 자신의 현재의 삶의 격차가 벌어지고 말았다는 인식이, 내담자로 하여금 자기 삶의 주도권을 자꾸 누군가가 가져간다는 생각과, 그로 인해 자신의 인생이 이미 꼬이고 말았다는 생각에 빠지게 했습니다.

내담자는 시작이 잘못되면 다 잘못된 것이라는 부모님의 신념을 그대로 자기 안에 내사하고 있는 측면이 있었습니다. 때문에 내담자의 삶에서는 지나간 과거의 과오도 지나간 것이 아닌 현재의 삶까지 망치는 원동력이 되고, 현재의 성공과 성취도 이미 일어나버린 잘못된 시작에 의해 인정할 수 없는 헛된 노력에 불과한 것이 되어버린 것처럼 보였습니다. 과오와 성취를 있는 그대로 보지 못하고 있는 상황에서, 내담자는 과거를 끝없이 곱씹었고, 미래에 대해서는 희망과 계획을 가질 수 없으니 정신적인 에너지가 고갈된 것처럼 느낀 것입니다.

상담을 진행하면서 우리는 내담자의 주변에 서로 성장하는 모습을 지켜보고 응원하거나 어려움에 봉착할 때 도움을 청할 수 있는 동료나 선배가 없다는 사실을 발견했습니다. 또 내담자가 고유하게 발전시키기를 원하고, 업으로 삼고 싶어 하는 상담분야가 있었고, 그 분야에 뛰어난 능력을 가지고 있었음을 알게 되었습니다. 그러나 내담자는 그 분야의 수련을 어느 순간 접어버렸는데 이는 내담자가 부모와의 관계에서 겪어온 갈등이 한몫을 했습니다. 내담자의 부모님은 학업에서 완벽한 성취를 끝없이 요구하신 분들이었습니다. 내담자는 교수나 슈퍼바이저와 같은 권위자에게 자신의 능력을 보여주고, 그것을 인정받게 되면 다시 부모님과 자신의 사이에 있었던 일이 반복될까 봐 걱정하고 있었습니다. 권위자가 자신에게 끝없이 요구하거나 감시하고, 간섭을 하게 될까 봐 두려웠던 것입니다. 이런 두려움은 의식적이지는 않았지만 내담자가 많은 일들을 성공의 문턱에서 접는 것으로 귀결되었습니다. 현재 직장에서도

상사의 어려운 요구도 들어주고 있었는데, 가끔 거절할 때는 강한 거부감을 느껴 사회생활이 언제나 갈등의 연속처럼 느껴지니 잘해나갈 수 있다는 자신감을 가지기가 어려웠던 것입니다.

내담자가 이런 갈등에 그냥 체념만 하고 살아온 것은 아니었습니다. 내담자는 그런 부모로부터 벗어나 자기 정체성을 확보하기 위해 저항한 시기가 이미 있었던 것입니다. 그러나 그 시기는 사람과의 관계에서도, 학업과 진로에 있어서도 좌절감만 가득 맛 본, 지워버리고 싶은 기억으로 남았습니다. 이런 경험으로 인해 내담자는 자신이 무언가를 얻기 위해 격렬하게 시도하는 것보다, 가만히 있는 것이 더 안전하다는 결론에 도달했습니다. 더 많은 것을 원할 때마다 실망감만 더 커진다고 생각했습니다. 능력을 발휘하고 무언가를 원할수록 비난을 받거나 요구를 받게 되고, 아니면 큰 상처를 받게 된다고 생각하니 움직이다가도 멈추게 되고, 성취 직전에 방향을 틀어버리는 일이 일어났던 것입니다.

우리는 그런 이야기들을 하며, 내담자가 지나간 삶을 차분하게 바라볼 수 있게 했습니다. 내담자가 느꼈던 모든 감정과, 생각들, 품었던 신념들, 내렸던 결정은 무엇이든 그 결과와

결과 자체도 완벽하게 나쁜 것은 세상에 존재하지 않기에

상관없이 -결과 자체도 완벽하게 나쁜 것은 세상에 존재하지 않기에- 타당한 것들이고, 내담자에게는 가장 최선의 것들이었음을 인정하게 되었습니다. 그런 과정을 통해

내담자는 현재 직장에서 일들을 어느새 부담감 없이 해볼 만한 것으로 바라보게 되었습니다. 내담자는 다른 사람을 상담하는 작업에서도 만족감을 느끼는 한편 한동안 접었던 자신만의 분야를 다시 개시하였습니다. 그 와중에서도 예상치 못한 결과가 왔을 때 낙담하고 실망하기도 했지만, 결과를 바라보는 엄격한 잣대, 모든 것이 잘못되고 말았다는 절망감에서

자유로워졌습니다. 모든 경험은 수용할 만하고, 왔다가 지나가는 것이며, 감당할 힘이 자기 내면에 이미 있었음을 -그리고 이제까지도 그렇게 해 왔음을- 받아들였기에 잘 지나갈 수 있었습니다. 내담자 역시 상담자였기에 우리의 작업은 이미 준비가 되어 있었던 것처럼 물 흐르듯 진행이 되었고, 내담자의 만족도와 저의 보람이 모두 높았던 것 같습니다.

감정노동 사업의 첫 사례로 만난 이 분과의 상담을 이야기하며, 저는 감정노동자들이 들고 오는 문제가 회사나 조직, 구조, 사회의 문제가 아니고, 개인 내면의 문제라는 것을 이야기하는 것이 아닙니다. 결국 우리는 불완전하고 때로는 적대적이며 우리를 철저하게 대상화하고, 객체화해서 이용하려는 상황을 마주치게 될 때도 있는데 그런 상황에 대처하기 위해서는 현실을 바라보는 객관적인 시각이 필요하다는 이야기를 하고 싶습니다. 그리고 그렇게 현실을 있는 그대로 객관적으로 바라보는 시각을 가져서, 현실적인 대처를 하여 자신을 보호하고, 나아가 자신의 일에서의 만족도를 끌어올리기 위해서는 자신에 대해 잘 알아야 합니다. 자신이 누구인지, 자신이 어떤 눈으로 세상을 바라보고 있으며, 그 안에서 어떤 감정을 마주하는지, 그 감정이 자신을 어떤 선택으로 내모는지를 함께 차분히 조망하기만 하면, 어떤 내담자 건 그 이후의 자기 삶은 스스로의 힘으로, 스스로의 이성과 열정으로 해결해 나갑니다. 직장에서의 자기 결정력도 한층 높아집니다.

같은 상담자로서 열악하고, 일의 결과와 성취가 불명확하며, 끝없이 공부하면서 남과 자신을 동시에 돌봐야 하는, 자기감정을 사용해 누군가를 만나야 하는 동일한 상담 환경의 내담자를 만나는 일은 저 스스로를 다시 돌아보는 일이기도 했습니다. 뜻깊은 상담의 기회를 제공해주신 감정노동센터에 큰 감사를 드립니다.



온기(溫氣) 속에 피어나는 생명력

- 서은주(광운심리상담센터)

이 글은 상담을 진행할수록 내담자 내면에 있는 심지와 생명력을 발견해 갈 수 있었던 사례에 관한 이야기이다.

내담자는 20대 후반의 여성으로, 대학교 교직원으로 일하면서 담당 교수와 팀장 사이의 알력 싸움에 끼여 몸과 마음이 지친 상태로 상담을 오게 되었다. 내담자는 사회 초년생의 계약직 직원으로서 그들이 압력을 행사하며 밀고 들어올 때, 속으로는 마음고생을 하면서도 겉으로는 묵묵히 그 일들을 수행해 내고 있었다. 그리고 그러한 자신이 '호구' 같다며 무력한 표정을 지으며 말하는 모습이 인상적이었다. 그러면서 내담자는 과연 그들의 머릿속에 '학생'이라는 존재가 있긴 한 건지 모르겠다며 강한 실망감을 내비쳤는데, 자신만이라도 그러고 싶지 않아 하는 내담자의 고민과 갈등이 내 머릿속에 스쳐 지나갔다.

자연스럽게 '가족 이야기'로 연결이 되었다. 내담자는 자신의 힘으로 대학을 졸업한 어른스럽고 대견한 면이 많았다. 그러나 한편으로는 자신이 그렇게 할 수밖에 없었던 상황이 내심 서운하면서도 혼란스러웠다. 왜냐하면, 내담자는 엄마에게서 모성애를 거의 느껴보지 못했기 때문이다. 엄마는 지금도 외할머니의 사랑만을 바라고 있는 것 같아 보이고, 그렇게 느낄 수밖에 없는 이유가 엄마의 관심과 주의가 늘 외할머니와 친정에 가 있기 때문임을 들으니 그 씁쓸함과 허전함, 소외감이 공감되었다.

상담이 진행되면서 내담자는 자신이 직장에서 대처하는 방식과 가족 내에서의 대처방식이 유사함을 알아가게 되었다. 자신이 늘 그들의 요구를 들어주고 맞춰주고 있었던 것을 말이다. 그러나 그렇게 한다고 한들 자신의 마음이나 수고를 알아주지는커녕, 상황은 개선되지 않고 유지만 되고 있음을 인식하게 되었다. 또한, 내담자는 자신의 하나밖에 없는 여동생을 무척 아끼고 사랑하였는데, 자신이 마치 엄마인 것처럼 한없이 주는 형태로 동생을 대하고 있음도 알게 되었다. '자신은 받지 못하였으나 주는' 내담자를 만나면 나는 마음 한편이 먹먹해진다. 평소 '내가 받아본 것을 잘 전하고 있나'라는 정도의 생각을 하는 나로서는, 자신이 받지 못하였고, 누리지 못하였어도 자신의 소중한 대상에게 그것을 주는 모습을 보면 인간과 세상에 겸허해진다. 그 기저에 자신이 받고 싶은 것을 주고 있는 형태라는 등등의 해석은 차치하고서 말이다.

난 누군가에게 선물을 줄 기회가 오면, 내가 받고 싶은 것이 무엇인지 상상한다. 내 돈을 주고 사기는 아깝지만, 누군가에게 선물로 받는다면 참 좋겠다고 생각하는 것, 그것이 내가 선물을 고르는 기준이다. 그것은 나에게 잠시나마 서로 간에 따뜻함을 나누는 시간과 행위이다. 그런데 이 내담자는 그러한 잠깐의

선물이 아닌, 삶 속에서 자신의 소중한 대상에게 지속되는 온기를 전하고 있는 것이 아닌가. 하물며 자신은 받아보지도 못했던 것을 말이다. 이 내담자를 알아가게 될수록 비록 척박한 땅이지만 자신의 고유한 씨앗을 잘 품고 있으며 그것이 때가 되면 스스로 발아할 거 같은 느낌이 들었다. 그리고 나의 예감은 점점 맞아갔다.

내담자는 자신의 어두웠던 대학 시절 스스로 생을 마감하려 했던 이야기, 그리고 부모님이 데리고 온 고양이 '00'를 정성으로 돌보았으나 고양이를 다시 버리려는 부모님으로부터 '00'를 지켜주지 못한 죄책감 등, 가슴속에 꽂혀 있던 이야기들을 펼쳐가며 과거의 자신을 마주하기 시작했다. 그리고 힘들어도 하나하나 헤쳐 나가는 가운데 자신이 듣고 싶었던 말이 무엇이고 그 대상이 누구였는지 자신의 소망에도 다가가게 되었다. 그건 역시 엄마였다. 그리고 그토록 듣고 싶었던 말은 “그래, 우리 딸, 힘들면 그만둬… 이 엄마가 먹여 살려줄게. 그러니 엄마에게 기대…” 이 세상에 하나밖에 없는 엄마! 그 엄마에게 기대고 싶었던 그녀 역시 어린 딸이었던 것이다. 이 날 내담자가 많이 슬퍼했던 기억이 난다.

상담이 진행되는 가운데 직장에서 자신의 중심과 균형을 잃지 않으려고 노력하고 있던 내담자에게 또 한 번의 고비가 왔다. 직장 동료 한 명이 그만두게 되면서 내부 조직의 사정으로 후임을 뽑지 않기로 결정됐다. 그리고 그 일은 부장님과 내담자가 나누어 맡는 형태가 되었는데, 설상가상 부장님이 내담자에게 자신의 일을 떠넘기고 있는 것이었다. 팀장은 정당한 대가 없이 휴일에도 나와서 일을 하도록 압력을 가하고 있었다. 이에 내담자는 부당한 요구에 거절하는 법을 실천하고자 하였다. 이제 자신의 목소리를 내기 시작하는 내담자에게 나는 지지와 응원의 의미로 센터에서 배부해 준 작은 '서울시민노동자권리수첩'을 손에 쥐어주었다.

상담이 후반부로 가면서 내담자는 자신이 상황을 바라보는 시각이 달라지고 행동에도 변화가 생기고 있는 것에 반해, 여전히 외할머니만을 쳐다보고 있는 엄마를 보며 답답해하기도 하고 좌절하기도 하였다. 왜 안 그렇겠는가. 엄마의 사랑을 포기하기란 이 세상 누구에게도 쉬운 일이 아니다. 9회기 즈음, 우리는 다른 곳을 바라보고 있는 엄마에게 마음속 이야기를 다시 해보는 시간을 가졌다.

“엄마, 그만 좀 아파. 언제까지 그럴 거야. 엄마 가족은 우리라고… 그러니 제발 할머니나 이모 좀 그만 쳐다봐”

엄마에게 마음속 이야기를 하는 장면, 그러나 여기서 내담자는 또 다른 자신의 모습을 마주하게 되었다. 아직도 여전히 외할머니를 찾고 있는 엄마처럼, 여전히 엄마를 찾고 있는 자신의 모습… 부디 이제 엄마가 할머니를 그만 놓고 엄마의 삶을 좀 살았으면 했던 자신의 간절한 바람이, 실은 자신에게도 적용해야

나는 내담자 안에 있는 그 소중한 씨앗이 꿈틀대기 시작하는 것임을 믿었다.

하는 것임을… 담담히 그것을 마주하고 머무르던 내담자는 처음 왔을 때처럼 외롭거나 쓸쓸한 느낌이 아닌, 조금은 더 밝은 목소리로 말했다. 이제는 자신도 자신의 삶을 살아야겠다고… 순간, 나는 내담자 안에 있는 그 소중한 씨앗이 꿈틀대기 시작하는 것임을 믿었다.

이 내담자와 함께 한 시간은 참 따듯했다. 그리고 나는 나보다 한참 어린 내담자를 통해서 또 배웠다. 그리고 그녀와 그녀의 앞길을 위해 잠시 기도하는 시간을 가졌다.



감정적인 사람이 불편해요

- 이미숙(한국상담연구원 부설 아하심리상담센터)

일곱 시 사십 분! 10분이 지났는데 그녀는 나타나지 않고 있다. 전화기를 꺼내 들고 핸드폰 번호를 눌렀다. 신호음이 몇 번 가고 전화가 너머로 그녀의 목소리가 들렸다. “어머, 상담사님~~ 제가 저녁 먹느라 시간을 깜빡했어요. 바로 들어갈게요.” 잠시 후 그녀의 얼굴이 컴퓨터 화면에 나타났다.

우리의 첫 상담은 그렇게 10분 정도 늦게 시작되었다. 그녀는 40대 후반으로 두 명의 자녀는 막 성인이 되었고, 말수가 별로 없는 남편과 살고 있다. 온라인에서 학생들을 가르치는 일을 오래 해왔고, 지금은 잠시 다른 일을 하고 있다. 화면을 통해 보이는 그녀는 약간 긴장한 모습이었지만 상담이 끝날 때는 여유가 느껴졌다. 첫 만남의 어색함 때문인지 그녀의 시선은 카메라가 아닌 위로 향하고 있었다. 상담 내내 그녀의 시선은 정면보다는 다른 곳을 향할 때가 많았다. 시선을 다른 곳에 둔 채 자신의

이야기를 꺼내놓기 시작했다.

“저는 감정적인 사람이 불편해요. 10년 정도 친하게 지낸 친구가 있어요. 그런데 그 친구가 몇 년 전 가정적으로 어려운 일을 겪었어요. 저는 옆에서 그 친구를 나름대로 위로하고 도와주었어요. 그런데 그 친구는 내가 자기를 이해하거나 공감하지 못하는 사람이라고 하더라고요. 그러면서 그동안 서운한 것들을 막 얘기하는 거예요. 저도 그때 그 친구에게 서운하고 불만인 것들이 있었는데 참고 있었거든요. 친구의 말을 들으면서 내가 그동안 무엇을 한 거지라는 생각이 들더라고요. 제가 좀 이성적인 편이거든요. 그 친구는 굉장히 감정적이고요. 그 친구 하는 말이 내가 감정을 솔직하게 드러내지 않고 감춘다는 거예요. 저는 솔직한 것과 감정을 있는 그대로 드러내는 것은 다르다고 생각하거든요. 아무리 가까운 사이라고 해도 감정을 그대로 드러낼 필요가 있나요? 저는 사람들 앞에서 감정 폭발하고 감정조절 못 하는 것이 바람직하지 못하다고 생각해요”

그녀는 감정을 그대로 드러내는 것과 감정 조절하지 못하는 것에 대한 부정적인 생각을 하고 있다. 나는 이러한 그녀의 생각을 더 탐색하고 싶은 마음이 들었다. 그녀의 이야기를 들으며 그녀가 생각하는 감정적인 사람에 대한 궁금함이 생겼다. 그녀가 생각하는 감정을 그대로 드러내는 것은 무엇이며? 감정적인 사람은 어떤 사람일까? 나를 그녀의 어린 시절로 데리고 갔다.

“저는 감정적인 사람과 관계 맺는 것이 어려워요. 그런데 여기에는 밑바탕이 있는 것 같아요. 어린 시절 대가족 속에서 자랐어요. 할아버지가 계셨는데 감정표현을 드러내 놓고 하시던 분이예요. 화가 나면 버럭 소리를 지르고 분위기가 엄청 험악해지는 거예요. 할아버지가 화를 내면은 온 가족이

불편해지는 거예요. 그런 할아버지를 보고 어른답지 못하다고 생각했어요.”

어린 시절 할아버지와 경험으로 감정을 통제하지 못하는 건 어른답지 못한 것이며, 잘못된 것이라는 인식을 하게 되었다. 할아버지는 친밀하거나 다정한 분이 아니었고 늘 화내는 분이었다. 어머니 또한 대가족 살림을 하다 보니 내담자를 챙기거나 다정하게 돌볼 여력이 없었다. 어린 시절 그녀는 대가족 속에 있었지만, 그녀의 감정을 읽어주거나 받아줄 사람이 없었다. 그녀는 상담이 진행되면서 자신의 감정에 초점을 가져오기 시작했다.

“상담사님과 이야기를 하다 보니 제가 불편해하는 사람은 감정적인 사람이 아니라 감정표현을 제대로 못 하는 사람이라는 생각이 드네요. 특별히 나쁜 감정을 시도 때도 없이 드러내는 사람이 너무 어려워요. 화를 자주 내고 불평불만이 많은 사람과 함께 있는 것이 힘들어요. 내가 어떻게 대처해야 할지 모르겠어요.”

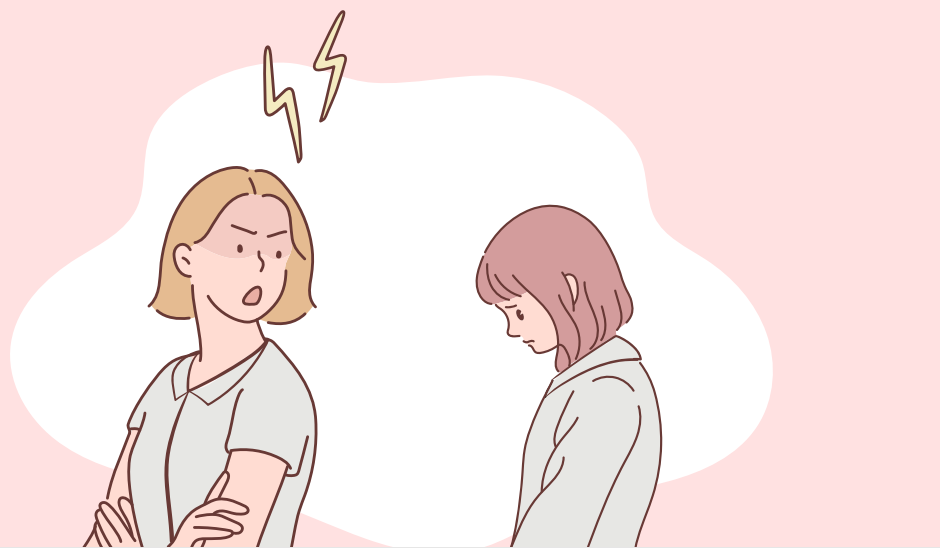
계속 화를 내거나 언제 화낼지 모르는 사람은 누구나 힘들지 않을까? 아무튼, 그녀에게 감정적인 사람은 부정적인 감정을 통제 못하고 시도 때도 없이 분출하는 사람이다. 어린 시절에는 할아버지가 그랬고 지금은 남편이 그런 사람이다.

“초등학교 1학년 때 짝꿍이 있었어요. 그 아이가 저를 많이 괴롭혔어요. 그런데 저는 맞아서 싸우거나 주변에 도움을 청하지 못하고 울기만 했어요. 그런 나 자신이 너무 창피하게 느껴져서 그 후로 나는 절대 사람들 앞에서 울지 말아야지 하고 결심했어요. 그래서 지금도 사람들 앞에서는 안 울어요. 결혼해서 남편과 싸웠을 때 너무 속상해서 울었는데 그때도

남편이 우는 걸 싫어하는 거예요. 그 후로 울지 않았어요. 직장생활을 하면서 좋은 일이 있어도 너무 티 내지 않았어요. 시기 질투로 불이익을 당한 적이 있거든요. 그리고 보니 저는 감정표현을 잘 못하는 사람인 것 같아요. 감정이 올라오면 이성으로 덮어버려요. 오랜 세월 습관이 되어서 이제 자연스럽게 감정보다 이성이 앞서는 것 같아요.”

내담자는 어린 시절 감정을 표현할 수 없는 분위기에서 성장하였다. 감정을 표현하기보다 눈치 보며 감정을 숨기거나 억제하며 자랐다. 감정을 표현하는 것은 바보 같거나 어른스럽지 못한 일이었다. 어른이 되고 나서는 감정을 표현하며 불이익을 당하기도 하였다. 이러한 일들은 그녀가 감정표현을 못 하도록 강화한 요인들이다.

그녀는 감정이 폭 담기는 경험도, 감정표현을 제대로 하는 사람도 만나지 못했다. 그래서 그녀 또한 감정표현에 서툴다. 그녀에겐 감정적인 사람이 어려울 수밖에... 그녀의 감정이 잘 담기기를 바라는 마음으로 그렇게 10회기의 만남이 이어졌다.



자신을 이해한다는 것

- 인현진(힐링메이트 마음애티어 협동조합)

“요즘 들어 제가 누군지 점점 더 모르겠어요. 자신을 좀 더 이해하고 싶어요.”

상담 첫날, 성윤하(24세. 가명) 씨가 고개를 숙인 채 말했습니다. 대학병원에서 간호사로 일한 지 1년이 조금 넘었다고 했습니다. 학창 시절부터 타인에게 도움이 되는 일을 하고 싶다는 생각이 강했고, 사람의 생명을 살리는 일을 하고 싶어서 선택한 ‘간호사’라는 직업이었기에 자신이 이런 혼란 속에 떨어질 줄은 생각하지도 못했다고 했습니다. 윤하 씨를 가만히 바라보았습니다. 마스크로 얼굴 전체를 가리고 있었지만 까만 눈동자가 유난히 반짝거렸습니다. 강한 의지와 총명함을 담고 있는 눈빛이었습니다.

“내가 누군지 모르겠다고 하시는 걸 보면, 평소 자신에 대해

많이 생각하셨나 봐요. 자신이 하는 일에 대해서도 진지하고 성실하게 임했을 테고요… 많이 힘들셨죠?”

윤하 씨의 까만 눈동자가 조금 커지는가 싶더니 이내 눈물이 고였습니다.

“아… 죄송해요. 왜 갑자기 눈물이 나지… 이게 올 일도 아닌데…”

윤하 씨는 연신 눈물을 닦아냈습니다.

“괜찮아요. 울어도 돼요. 울고 싶으면 마음껏 울어요. 울 시간은 충분하니까요.”

이 말이 기폭제가 되었는지 윤하 씨는 눈물을 참으려던 노력을 멈추고 마음껏 눈물을 쏟아냈습니다. 침묵 속에서 윤하 씨가 지금 느끼고 있을 감정을 헤아려보았습니다. 윤하 씨가 말끝에 덧붙인 ‘이게 올 일도 아닌데’라는 말이 윤하 씨의 인생을 함축하고 있는 것 같아 마음이 쓰였습니다. 그 말에 성운하라는 한 사람이 경험해온 길고 긴 감정의 역사가 담겨 있는 듯했습니다. 시간이 조금 흐른 후 진정이 되었는지 윤하 씨가 다시 말을 꺼냈습니다.

“이런 일로 울면 안 된다고 생각했어요.”

“이런 일은 어떤 일인가요?”

“지금 제가 처해 있는 상황이에요. 근무 중에 일어나는 모든 일들, 일을 너무 못한다고 스스로 느낄 때마다 드는 자괴감… 매일 울고 싶지만 울면 안 된다고 참았어요. 저보다 더 힘든 사람도 많으니까요.”

“윤하 씨보다 더 힘든 사람들도 있겠지만, 그렇다고 윤하 씨가 힘들지 않은 건 아니잖아요.”

“그렇긴 하지만… 취직 못한 친구들도 있는데 제가 힘들다고 하면 투정 부리는 것 같아요.”

“친구들이나 가까운 사람들 중에 누가 윤하 씨에게 투정 부리지 말라고 하던가요?”

“아니요. 속으로 그런 생각을 할진 모르지만 대놓고 그런 말을 한 사람은 없어요.”

“이상하네요, 아무도 그런 말을 안 하는데, 그 말을 마치 매일 듣고 있는 것 같아서요.”

“맞아요! 제가 저한테 매일 그래요. 고작 이런 일로 힘들다고 투정 부리지 마. 이렇게요.”

“거 참, 고약한 사람이네요.”

제가 던진 농담에 윤하 씨가 웃음을 터뜨렸습니다. 무거운 분위기를 단박에 날려버릴 만큼 경쾌하고 청량한 웃음소리였습니다.

“그러게요. 생각해보니 제가 참 저한테 고약했네요.”

자신에게 이런 말을 할 수 있다는 건 마음에 여유가 생겼다는 뜻이지요. 자신을 객관화하는 성찰 능력이 윤하 씨에게 있다는 증거이기도 했습니다. 분위기가 한결 가벼워진 덕분에 윤하 씨도 긴장을 풀고 마음이 편해진 것 같았습니다.

“그렇게 살아올 수밖에 없는 이유가 있을 거예요. 때로는 그런 태도가 윤하 씨에게 도움이 되는 면도 있었을 테고요. 그런데 지금은 걸림돌이 되고 있는 것 같네요.”

윤하 씨는 담담하게 고개를 끄덕였습니다. 스스로를 조금 엄격하게 바라보는 측면이 있는데 이런 태도가 공부하는 학생일 때는 진취적인 마음가짐을 갖는 데 도움이 되었지만, 병원에서

간호사로 일하면서부터는 오히려 자신을 비난하고 탓하는 일이 더 많았다고 했습니다. 윤하 씨가 상담에서 무엇을 다루고 싶은지 상담 목표를 탐색해보았습니다. 10회기라는 한정된 시간을 살뜰하게 쓰기 위해 지나치게 추상적인 목표는 지양하고 지금 이 순간 윤하 씨에게 중요한 것에 초점을 맞추기로 했습니다. 첫 번째는 직장에서 받는 스트레스를 다루는 방법을 알고 싶다고 했습니다. 그리고 자신에 대해 좀 더 이해하고 싶다고 했습니다.

“최근 직장에서 어떤 스트레스를 받았어요?”

“10년 차 된 선배님이 저보고 넌 무슨 말을 하면 바로 ‘네!’ 하는 법이 없다고 야단치셨어요. 심지어는 이 일과 안 맞는 것 같다고… 그 앞에서 내색은 안 했지만 진짜 충격 받았어요. 내가 정말 원해서 선택한 일인데, 이 일이 나랑 안 맞으면 어떡하지? 다른 일은 할 줄 아는 것도 없는데… 이 일을 계속해도 되는지 혼란스러웠어요. 사실 그동안 그만두겠다는 말을 병원에 여러 번 했어요. 그런데 그때마다 선생님들이 말리면서 1년만 버텨보라는 거예요. 저희 직종이 1년 안에 그만두는 비율이 높거든요. 그래서 저도 1년이 될 때까지 조금만 더 버티자, 버티자 하면서 여기까지 왔는데… 1년이 넘은 지금도 잘 모르겠어요. 제 실력은 달라진 게 없는 것 같고, 앞으로 이렇게 계속 박세게 살아야 하나 생각하면 숨이 턱 막혀요. 동기들은 적응을 잘하는 것처럼 보이는데 저만 걸도는 것 같고… 그게 또 스트레스가 되니까 더 답답하고 지금이라도 그만둬야 하나 싶고요.”

윤하 씨가 상담에 오게 된 동기가 좀 더 명확해진 순간이었습니다.

“윤하 씨가 직장에서 받는 스트레스는 일과 관계라는 두 가지 영역을 포함하고 있네요. 아직 일이 미숙해서 생기는

답답함과 대인관계에서 오는 불편감이 있어 보여요.”

“맞아요. 일도 관계도 힘들니깐 스트레스가 더 큰 것 같아요. 뭐 하나 편한 게 없어요.”

윤하 씨는 병원 안에서 선배 간호사와 갈등을 겪고 있었습니다. 윤하 씨 표현에 의하면 ‘까칠하고 무례한 성격’의 소유자라고 했습니다. 인수인계를 할 때도 억박지르듯이 말해서 자주 상처를 받을 때가 많다고 했습니다.

“그동안 전 제가 관계를 잘 맺는 사람이라고 생각했어요. 친구들이 저한테 상담도 자주 해오는 편이었고요. 그런데 사회에 나와 보니 우물 안 개구리였던 것 같아요.”

‘태움’이나 ‘직장 내 괴롭힘’과 관련된 것인지 물어봤습니다. 그러나 윤하 씨는 그건 아니라며 고개를 저었습니다.

“그 선배가 하는 지적이 틀린 건 아니거든요. 머리로는 알아요. 그런데 지적을 들을 때마다 내가 왜 여기에서 이런 소리를 듣고 있어야 하는지 모르겠는 거예요.”

병원이라는 특수한 상황에서 생사를 오가는 환자분들을 돌보는 것만으로도 신경이 곤두설 터인데, 자신이 하는 일에 아직 익숙해지지 않아 실수를 하고 그로 인해 호된 야단을 맞아야 하는 일이 반복되고 있었습니다. 퇴근해서 기숙사에 돌아오면 아무것도 생각하고 싶지 않아 무기력하게 유튜브만 보는 날들이 이어졌습니다.

“하루에 몇 시간씩 유튜브를 봐요. 아무 생각도 없어요. 그냥 멍하니 올라오는 영상을 보는 거예요. 이럴 땐 제가

쓰레기 같아요. 형편없고 쓸모없는 인간이 된 것 같고… 그래도 멈추지 못하겠어요.”

“유튜브를 안 보면 그 시간을 어떻게 보냈을까요?”

“아마 병원에서 있었던 일을 계속 생각했을 거예요. 내가 뭘 잘못했는지, 선배가 했던 말을 되풀이했겠죠.”

“내가 유튜브를 볼 수밖에 없었구나, 이런 생각은 안 드세요?”

“…네?”

윤하 씨는 조금 놀란 듯 보였습니다.

“하루에도 몇 시간씩 유튜브를 보는 건 윤하 씨가 쓰레기여서가 아니에요. 형편없고 쓸모없는 인간이어서도 아니고요. 그냥 너무 힘들니까, 나를 괴롭히는 생각에서 벗어나고 싶어서잖아요. 본인도 애쓰고 있는 거예요. 자신이 지금 굉장히 힘든 상황이라는 건 알고 있지요?”

윤하 씨의 눈물이 다시 터졌습니다. 이 날 이후 윤하 씨와의 상담은 현재 직장에서 갈등을 겪고 있는 선배와의 관계에 초점을 맞추며 진행했습니다. 그 과정에서 윤하 씨는 자신의 감정과 접촉하고 수용하는 법을 배웠고, 사람에 대한 기대가 비현실적일 만큼 이상적이었다는 것을 깨달았습니다. 그 선배가 자신에게만 유난히 까칠하게 대하는 것이 아니라는 것을 알게 된 후, 그것은 그 사람의 문제라고 여기니 예전보다 마음이 홀가분해졌다고 했습니다. 더불어 자기중심적이고 완벽을 지향하는 성향이 강하다는 것을 직면하면서 조금은 충격을 받기도 했지요. 아픈 경험이었지만 성숙해지는 계기이기도 했습니다.

코로나19로 인해 한 달 동안 상담을 못하는 시기도 있었고, 직업 특성상 3교대로 일해야 하는 상황이라 매주 상담에 오기

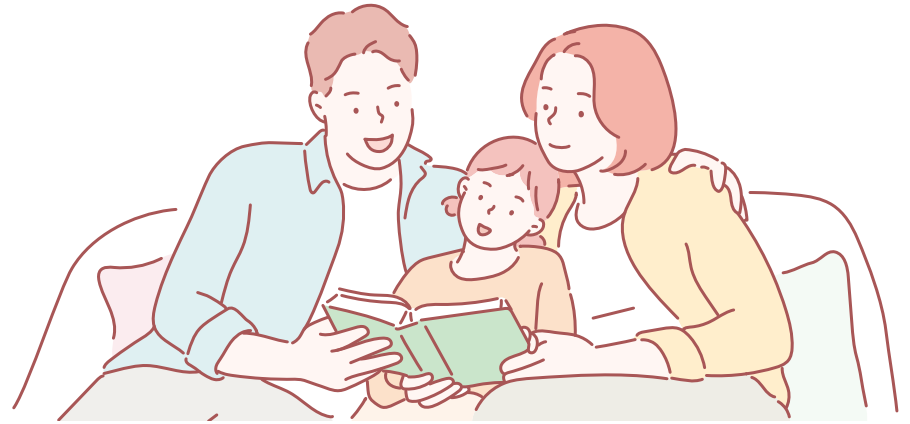
어려울 때도 있었지만, 윤하 씨는 힘든 상황에서도 포기하지 않고 꾸준히 상담에 왔습니다. <스트레스 관리와 자기 이해>라는 상담 목표도 윤하 씨가 만족할 만큼 달성했다고 합니다. 상담

‘완벽한 내가 아니라 이만하면 괜찮은 나’를 인정하는 연습

내내 ‘완벽한 내가 아니라 이만하면 괜찮은 나’를 인정하는 연습을 했기 때문이 아닐까 싶습니다.

윤하 씨와의 상담을 돌아보며 상담의 효과성에 대해 생각했습니다. 크게 내담자 요인, 상담자 요인, 상담 관계의 요인으로 나뉘볼 수 있겠지만 종결을 앞두고 윤하 씨가 한 말이 이 모든 것을 함축적으로 포함하고 있는 듯해서 소개해드립니다.

“첫날, 선생님께서 해주신 말씀에 큰 위로를 받았어요. 내가 이해받고 있구나 하는 생각이 들어서 많이 울었던 것 같아요. 솔직히 답답한 마음에 상담을 신청하긴 했지만 한편으론 얘기해봤자 뭐가 달라질까 하는 생각도 있었거든요. 그런데 얘기를 하다 보니 상황은 변하지 않아도 내 마음이 변하더군요. 내 마음이 변하니 기존의 상황이 다르게 보이기 시작했어요. 굉장히 신선한 충격이었어요. 내가 갖고 있는 강점뿐만 아니라 취약점도 직면하고 나니 오히려 자신감이 생겼어요. 직장 선배와의 갈등이 나를 더 깊게 바라보고 이해하는 계기가 될 줄은 생각도 못했지만, 나를 이해하는 만큼 다른 사람도 이해할 수 있다는 것을 배웠어요. 상담은 제 삶의 터닝 포인트가 된 시간이었어요. 앞으로 잘 살아나가겠습니다. 감사합니다.”



건강한 관계 맺기 하는 능력을 기르고 싶어요

- 정순주(한국상담연구원 부설 아하심리상담센터)

“싸움이나 갈등이 생기는 게 싫어요. 그런 상황 자체를 최대한 회피하려고 해요… 그렇지만, 그렇게 불편하게 살고 싶지는 않아서… 그런 상황에서도 내가 하고 싶은 말을 표현하고 싶어서… 상담을 통해서 도움을 받고 싶어요.”

내담자는 삶의 방향을 잡고 그것을 실현하려는 과정에서 나와 인연이 닿았다. 의미 있는 만남으로 엮어가기 위해, 나는 듣는 귀를 활짝 열고 내담자 옆으로 바짝 다가가서 내 온기가 전해지도록 노력했다. 물론, 내게서 나간 온도가 전달 과정에서 식어버려 어느 만큼의 온도로 전해졌는지는 정확히 가늠하지 못한다. 그저 언 손, 언 발 정도 녹일 온도였다면 그로서도 감사하자고 스스로 다독일 뿐이다.

화면을 통해 마주한 단아하고 정갈한 모습의 내담자는 수줍음이 참 많았다. 상담 중에 침묵이 흐르면 많이 난감해하던 내담자의 모습이 선하다. 그러면서도 누군가의 얘기를 전하거나 흥내를 낼 때는 마치 구연동화를 들려주듯 실감나게 묘사하던 모습도 떠올라 피식 웃음이 난다. 오랜 시간 아이들과 함께하는 직업에 있다 보니 어쩔 수가 없는 모양이다. 내담자는 관계 맺는 일을 너무도 버거워했다. 원가족에게조차도 감정 표현을 제대로 하지 못하고, 해봤자 소용없다는 절망감이 자리하고 있었다. 집안의 중심추 역할을 해주던 친정엄마가 쓰러지면서 보게 된 형제들의 냉정한 모습에서 삶에 허무함도 느낀다. 내 마음 같지 않은 가족들의 속내를 마주하며, 민낯을 봐 버린 것 같은 가슴 시림이 내담자를 더욱 오그라들게 했다.

내담자는 직장에서도 관계하는 것이 부담스럽고 힘들다. 업무적인 접촉을 하고는 있지만, 친밀감을 느끼는 관계는 극히 드물고 혼자만 걷도는 듯한 느낌을 받게 된다. 다행히 휴직 중이지만 복직을 생각하면 두려움이 앞선다. 내담자는 그런 자신이 겁쟁이로 느껴진다. 그래서 자신의 아이들은 자기와 다른 당당하게 건강한 대인관계를 맺을 수 있도록 잘 키우고 싶다. 자신이 받지 못한 따뜻한 사랑을 전해주려 부단히 애쓰는 좋은 엄마다. 그러나 자신이 충분히 담기는 사랑을 받아보지 못해 딸아이를 품어주는 게 서툴다. 조금 더 잘했으면 하는 마음에 인정해주기보다 잔소리하게 된다.

내담자가 기억하는 아버지는 굉장히 훌륭하고 완벽했다. 절대적인 아버지로부터 인정을 받는 일이란 거의 불가능했다. 지금도 아버지는 못마땅한 부정 평가의 표현을 훨씬 많이 하신다. 대상이 다른 사람이어도 내담자는 꼭 자신이 아단맞는 느낌이라고 했다. 내담자는 그런 아버지를 기준으로 해서 일을 하려니 늘 애를 써도 만족할 수가 없다. 꼭 어딘가에 구멍을

찾으려 하고 부족한 것만 같이 계속해서 완벽을 추구해야만 한다. 그만하면 됐다고 만족하며 멈추고 싶어도 되지 않는다. 조건화된 가치가 외부 평가에 대한 두려움으로 경험적 가치 형성을 못 하게 되고 안전한 관계 맺기를 할 수가 없는 것이다.

내담자는 내 편이 없는 소외감과 외로움 속에서 자란 자기 유년의 기억을 아이들에게 대물림하고 싶지 않다. 부모의 사랑을 많이 느끼게 하며, 잘 키우고 싶어 한다. 육아서적을 비롯한 다양한 책을 활용하고, 저명한 소아정신과 전문가의 프로도 챙겨보며 노력하는 소중하고 따뜻한 마음을 가진 엄마다. 내게도 도움이 될 만한 서적을 소개해달라고 부탁해서 목록을 넘겨주었더니 바로 다음에 <딤스>를 감명 깊게 읽었노라

**내가 나로서 나를
수용하고, 타인에게
맞추는 삶을 살지
말아야겠다고 했다.**

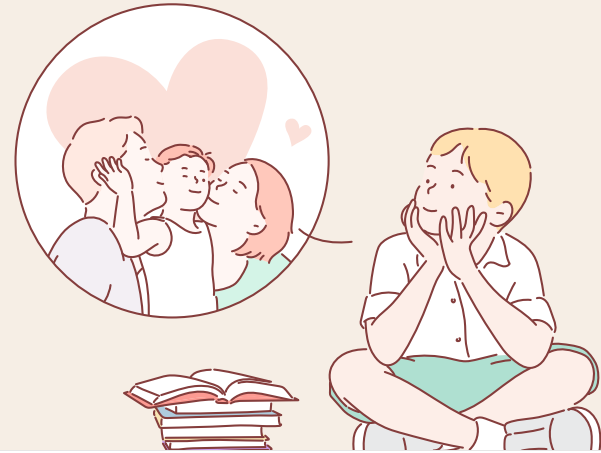
했다. 아이를 지켜봐 주고 평가 없이 인정해 주는 것이 놀라웠으며, 칭찬도 평가라는 걸 알게 됐다며 자기 아이들에게 노력해보겠다고. 내가 나로서 나를 수용하고, 타인에게 맞추는 삶을 살지 말아야겠다고도 했다. 그러면서 자신을 있는 그대로 봐주고 잘했다 해주는 남편이 있어 고맙다고도 했다. “남편 앞에서는 눈치 보지 않고 용기를 내어 뭐든 하게 된다.”, “이제부터는 상대의 반응을 걱정하지 않고, 내 노력하는 모습을 남이 칭찬해 주지 않아도 나 스스로 칭찬해 줘야겠다고 생각했다.”라며 복직해도 괜찮겠다는 생각도 하게 됐다고 한다.

아마도 6회기였을 거다. 그간의 애쓰고 그러나 현실은 변화되지 않을 것 같은 불안을 나누고 난 후 회기를 마무리하며, 내게 “선생님, 이렇게 저를 알아 가면 고칠 수 있을까요?”라고 애절하게 물었다. 절망감에 있는 내담자에게 가능성과 희망의 메시지를 건네고는 종료 후, 나는 눈물 그렁하게 한참을 모니터 앞에 앉아있었다. ‘저렇게 온 마음으로 애를 쓰는데...’ 내담자가 애처로워 삶의 짓궂음에 부아가 슬그머니 올라왔다. 그러다가

이내 로저스의 말을 떠올렸다. 난 단지 내담자가 그 자신이 될 수 있도록 허용해 주기만 하자. 석양처럼 아름다운 내담자의 삶을 지지해주고 바라보자. 내담자가 자신의 아름다운 빛을 발견할 수 있도록, 그래서 그 빛을 자신 있게 뽐내어 남들도 알아볼 수 있도록.

내담자와 연이 닿으면 어떻게 도울 수 있을까? 늘 염두에 두게 된다. 상담을 종결하고 나면 아직은 나에게 양가감정은 필수다. 나로 인한 아쉬움, 내담자로부터의 고마움... 그리고 또 한 번 하게 되는 다짐... 좋은 상담사가 되기 위해 연찬을 게을리하지 말아야겠다. 이 상담도 다르지 않았다. 게다가 한정된 회기에 대한 아쉬움도 큰 비중으로 얹어졌다. 원인을 분석해 주고 지지해서 방향을 잡아주길 바라던 내담자에게 인간 중심 상담, 상담사의 역할에 대해 설명하고 내담자 옆에 있어 주려고 했다. 어느 순간 상담사를 믿고 자신을 내어 맡겨준 내담자에게 그저 감사하다. 더러는 내담자의 통찰에 들썩이는 마음을 주체하지 못하고 조언이라는 포장을 둘러 더 노력하라는 압력을 가하기도 했다. 그만하면 충분하다고 이대로도 좋다고 답해주지 못해 아차! 싶고 미안한 마음도 있었다. 이번에도 깨달았다. 상담계의 진리... 상담사는 내담자와 함께 성장한다. 훌륭한 내담자가 나를 한 뼘 더 키워주었다.

그러므로... 상담사는 그저 믿기만 하면 된다. 내담자를, 내담자의 자아실현 경향성을.



한 단계 더 나아갔어요

- 정정실(한국산업의료복지연구원)

“어떻게 상담을 받으러 오셨나요?” 하는 질문에 “엄마는 지금도 말 잘 듣는 나에게 너무 일을 많이 시킨다. 거절하기가 어렵다. 죄책감이 들기도 하고 미안하기도 하다. 엄마를 참고 참는 것이 일이었다. 그래서 엄마가 짐스럽고 부담스럽다. 사무실에서 상황과 패턴도 유사하다. 동료가 무리한 일을 요구해도 거절 못해 말기는 하지만 너무 버거워 요즘은 짜증나고 직장이 싫어진다. 남편과 대화도 안 된다. 쌓인 것들을 풀지 못하고 이런 것들이 너무 오래돼 포기하고 싶다. 남편과 이혼하고 싶어 서류도 만들어 놓았다”고 했다.

내담자의 어렵고 힘든 입장이 상상이 되었다. 원가족이나 직장에서는 내담자에게 일을 요청하면 군소리 없이 끄꿍 앓으면서도 해내는 것을 알고 있다. 요구를 잘 들어주다 보니 요구가 반복되어 내담자를 힘들게 했고 결국 신체적 한계를

넘어 신체화 증상으로 이어져 급기야 최근에는 암 수술까지 받게 되었다. 그러나 자신이 암수술을 받았다는 이야기조차 아무에게도 말을 못 했다. 누를 끼치지 않으려고 했다고 한다. 그러나 직장과 원가족과의 관계에서 너무 많은 책임을 지고 평생 쉬어 본 적이 없다고 말할 정도로 몸과 마음이 소진되어, 지인의 소개로 상담을 신청하게 되었다.

내담자의 발달력을 보면 보수적이고 강압적이며, 평가 절하하는 (너는 그렇게 울고 약해서 어떻게 사회생활을 할 수 있겠니? 등) 부정적인 언어 패턴을 가진 아버지와 의존적이고(네가 큰 애니까 참고 다해야 되지 않겠니? 등) 약한 어머니 사이의 1남 5녀 중 첫째로 태어났다. 둘째와는 연년생이고 둘째가 태어난 후 4년간 외할머니 집에서 자라다가 5살에 집에 돌아왔다. 집에 와서 보니 동생들은 부모님과 익숙해 있는데 자신은 이방인 같고, 부모님 사랑을 받고는 싶지만 밀려나 있는, 그렇다고 표현도 못하는 위축된 아이였다. 아이는 늘 눈치 보고 부탁도 못하고 자신을 싫어할까 봐 비위를 맞추는 그런 상황에서 자랐다. 꼭 충족되어야 하는 어린아이의 의존 욕구가 충족되지 못했고, 자기주장을 제대로 하지 못하는 등, 힘든 어린 시절을 보냈다.

상담 초기에 '나는 누구인지 잘 모르겠다. 남편은 내가 원하는 것이 있으면 좀 알아서 해주지 못한다'라는 표현을 썼다. 내면의 구조가 파편화되어 있음을 엿볼 수 있었다. 그렇지만 그런 열악한 환경에서 자랐지만 내담자는 직장생활을 나름 열심히 잘하고 있는, 또 자신을 변화해보려는 강한 의지를 가진 강점을 가지고 있다. 이러한 일련의 상황을 고려해서 10회기 단기 상담에 맞는 IFS (Internal Family System) 내면 가족체계 시스템의 내면 파트의 다양성과 체계라는 이론을 적용, 상담 게임을 하게 되었다. 많은 보호자(내면의 추방자의 아픔을 보호하기 위해 행동하는 파트로서 아직도 내담자를 상처 입은 어린아이로

기억하고 있음.), 추방자(어린 시절 상처로서 그때의 신념, 감정, 기억을 가지고 있는 파트 - 예: 내면의 늘 긴장하는 파트), 거절 못하고 비위 맞추는 보호자 파트, 비판받았던 추방자 파트를 탐색, 개입하였다. 내담자는 왜 실수할까 봐 늘 긴장을 하게 되는지? 왜 거절을 못하고 비위를 맞추게 되었는지를 이해하게 되었고, 그 뿌리가 어린 시절 상처인 비판받았던 추방자 감정을 보호하기 위함을 알게 되었다.

이와 같은 과거에 형성된 내면의 구조를 다시 재구조화하기 위해, 열악했던 어린 시절 환경과 경험 속으로 들어가 다시 목격하게 하였다. 그 상황에서 건강한 버전으로 재양육해 내면 구조를 바로 세우고, 현재 자신의 부적응적 행동의 원인이 무엇인지 그 맥락을 파악하게 하였다. 자신의 인지적, 정서적 교정 작업을 통하여 현실에 부적응적 행동을 현실적, 적응적 행동으로 변환하여 내담자의 타고난 온전성을 회복하는데(처음에는 울고 있는, 난 할 수 없는 아이가- 이제는 씩씩하고 단단한 아이로) 주력했던 사례이다.

다음은 내담자의 상담 10회기의 상담 평가에 대한 소감을 소개합니다.

“상담을 하고 나서는 제가 가졌던 그런 불만들이 되게 컸던 것들이 아 이게 어떤 것에서 왔던 거구나. 그 뿌리를 찾는 거잖아요. 감정의 뿌리들을. 그러다 보니까 아 이게 내가 남편에게 갖고 있었던 게 그전부터 원래 나한테 있었던 거고 남편 문제가 아니라 나에게 있던 문제이기도 하구나”

“그거를 몰랐었는데 이제 알게 되니까 아, 이게 참 상담을 통해서 내 속에 새로운 어떻게든 이제 저는 지금까지 어렸을 때 가정이 그렇다 보니까 유약하고 되게 뭐든 혼자서 잘 못하고 매번 그런 자신을 생각했었거든요. 근데 그러지

않는다는 게 제 속에 그러지 않는 오히려 단단하고...”

“그리고 제게 또 다른 자아가 있다, 라는 것에 대해서 깨달았던 게, 제가 한 단계 앞으로 나갈 수 있었던 것 같아요. 한 단계 더.”

“그걸 찾을 수 있었던 것도 되게 감사했고, 그런 거를 발견했으니까 제 속에 있는 단단한 아이가 다시 이제 그 추방자로 바뀌지 않게끔 다시 들어오지 않게끔, 제가 이제 그것을 제가 신경을 써야 되지 않나? 그런 생각 들더라고요.”

“그리고 또 제 속 이야기를 하다 보니까 뭔가 제 속이 차 있다고 해야 하나? 상담을 통해서... 또 안이 비어있었는데 그게 조금씩 이제 채워진 것 같아요.”

“사실 이것도 이렇게 있을 거라고 생각을 못 했거든요. 이렇게 연관 지어가지고 생각을 해보지 못했던 부분인데. 이것을 이렇게 끄집어내서 보니까 이것도 내가 이런 감정으로 오랫동안 지내왔구나. 그리고 말씀해 주신 것처럼 이게 진짜 내 실제 모습이라는 것이 놀라워요. 저는 늘 간접적으로 약하고, 상처 잘 받고, 좀 그래서 사람들과의 관계도 어려워하는 그런 편이었거든요. 그런데 그냥 그게 어렸을 때 만들어졌던 왜곡된 제 모습이라는 게 좀 새롭게 생각되는 것 같아요. 긍정적으로 이제 좀 내가 되는구나! 그리고 앞으로 내가 이렇게 행동할 수 있구나! 씩씩하고 단단하게!!!”

이어서 상담자의 상담과정 소회입니다.

내담자가 처음 상담실에 들어왔을 때 깔끔하고 인상도 좋아 호감을 가졌다. 자신의 어려움을 이야기할 때 내담자가 받았던 어린 시절의 기초가 된 의존 욕구 충족은 거의 미비한데 현실에서 짊어진 짐이 너무 버겁게 보여 안쓰러웠다. 특히 너무 많은 스트레스로 인해 신체화 증상으로 암 수술까지 했는데도

아무에게도 이야기 못한 내담자의 심정에 깊은 측은지심이 느껴졌다. 어떻게든 관계를 해치면 안 되겠다는 신념으로 자신의 어려움을 표현 못하는 내담자를 내 자녀처럼 생각하며, 상담을 통해 심리적 성장으로 갈 수 있을까에 대해 고민을 많이 했던 사례이기도 합니다.



그렇게 부모가 된다

- 황수영(마음과 성장)

휴일 저녁, 편안하게 쉬고 있는데 고등학교 때 친구가 SNS로 영상 링크 두 개를 보내왔다. 뭔가 싶어서 클릭해 보니 법정스님의 즉문즉설 영상이었다. 친구는 '이 질문자가 자녀들을 대하는 것처럼 자신도 그렇게 하는 것 같다. 그래서 딸과 자꾸 부딪치고 있는 게 아닌가?'라는 생각을 했다며 한 번 봐줄 것을 부탁하였다.

즉문즉설의 영상은 결혼한 딸이 자신의 얘기를 들어주긴 하지만 집에 잘 찾아오지 않는다면서 딸과 잘 지내고 싶은데 그 방법을 모르겠다고 하는 중년 여성의 사연과, 아들과 얘기를 하지 않은지 100일이 넘었다며 이런저런 방법을 써 봐도 소통이 제대로 되지 않는다며 어떻게 하면 좋겠냐는 중년 남성의 사연이었다. 이에 대해 법정스님은 "자녀가 나한테 이렇게 해줬으면, 하는 건 결국 부모인 자신의 만족을 위해서 자녀가

필요하다는 것이다. 이런 수준으로 소통이 어렵다. 부모라면 '자녀에게 내가 무슨 도움이 될까?'를 생각하고 그것을 자녀가 원할 때 해줘야 한다."라고 명쾌하게 말씀하셨다. 다르게 표현하면 '자녀와 제대로 소통을 하고 싶으면 부모가 자신이

'내가 주고 싶은 때가 아니라 자녀가 정말 원할 때 그때 해줘야 한다.'

받고 싶은 사랑과 소통 방식을 고집할 것이 아니라 자녀가 받고 싶어 하는 방식으로 해줘야 한다.'

그러면서 '내가 주고 싶은 때가 아니라 자녀가 정말 원할 때 그때 해줘야 한다.'는 것을 강조하셨다.

그렇게 영상을 돌려보고 나니 문득 작년 만났던 내담자 한 분이 생각났다.

그분은 공공기관에서 사회복지사로 일하면서 가장 일선에서 시민들을 만나고 그들의 정신건강을 관리하는 일을 하고 계셨다. 특히 정신적으로 심각하게 어려움을 겪는 분들을 만나다 보니 관리하는 대상자들로 인해 예상치 않은 상황에 자주 맞닥뜨리고 이에 대처하느라 겪는 감정노동의 고충에 대해 이야기를 나누었다. 그리고 감정노동을 하는 노고를 충분히 알아주지 않고 사회복지사로서의 역할이나 실적만을 강조하는 상급자의 태도, 또 같은 일을 하며 서로의 어려움을 공감하고 위로해주는 동료와의 관계 등을 다루며 상담 관계가 깊어졌다.

그러면서 자녀들과의 관계에 대한 이야기도 시작되었다. 자신이 자녀들을 어떻게 키워야 할지 몰라서 자녀들이 어릴 때 체벌도 하고 거칠고 엄격하게 훈육을 하면서 자녀들의 마음을 충분히 알아주지 못했다는 후회와 죄책감을 갖고 있었다. 그래서 아들은 엄마에게 이에 대해 원망감을 종종 표현하는데 잘 들어주려고 하지만 매 번 쉽진 않다고 했다. 그리고 공무원 공부를 하고 있는 남매의 사이도 그리 좋지 않다고 했다. 청소년기 때부터 심심찮게 갈등이 있었는데, 성인기에 들어서면서 갈등이 점차 커졌고 급기야 다툼 끝에 아들이 딸을 폭행하는 일까지 일어났다. 이에

대해 내담자는 딸을 달래면서 “다음에 오빠가 또 그러면 경찰에 신고해라”라고 알려주며 마무리했다고 한다.

내담자는 사회복지사인 만큼 폭력에 대해 어떻게 대처해야 할지 알고 있었다. 그래서 나는 부모가 남매간의 폭력에 대해 엄격하게 대처할 것과 딸이 다시 피해 받지 않도록 적극적으로 보호할 필요가 있다는 것을 설명하였다. 그렇게 상담이 진행되고 종결 상담을 하기로 한 날 가장 긴박한 주제를 다루게 되었다.

종결 상담 며칠 전, 내담자가 자녀들과 함께 저녁 식사를 하던 중 남매가 다투었는데 아들이 딸에게 ‘앞으로 분노 조절 장애가 어떤 건지 보여 주겠다’고 위협을 하였고, 공포에 질린 딸이 경찰에 신고를 하였다고 한다. 출동한 경찰이 딸에게 상황을 듣고 돌아가는 것으로 마무리되었지만, 내담자는 “오빠가 심하게 폭력을 행사한 것도 아닌데 경찰에 신고를 해서 중요한 시험을 앞둔 오빠 앞길을 막으려고 하나?”며 딸에게도 화를 냈고, 둘 다 집을 나가라며 내쫓았다고 한다. 줄지에 집을 나와서 지내게 된 딸은 친구네 집에서 관리하는 원룸에서 지내고 있다고 했다. 그러면서 상담자의 의견을 구했다. 그래서 나는 이런 위기 상황에서 지금과는 다른 방식으로 대처해서 자녀들과의 관계를 회복하는데 도움이 되도록해보자고 제안했다. 그러자 내담자는 대체 어떻게 하자는 것인지 내심 궁금해했다.

그래서 내담자가 화가 난 부분을 먼저 이해해 주고 난 후, 제일 약자인 딸의 입장에서 한 번 생각해 보자고 제안하면서 “현재 딸이 가장 섭섭한 건 무엇일지, 그리고 가장 원하는 게 무엇이었는지?” 질문했다. 내담자는 “딸은 자신을 오빠와 함께 내쫓은 점에 대해 섭섭할 것이고, 엄마가 자신 편을 들어주길 바라고 있을 것 같다”고 대답했다. 나는 “맞다. 자신에게 폭력을 쓰거나 강압적으로 대했던 오빠에게 엄청 화가 나있을 거고 그런 오빠와 자신을 똑같이 대하는 부모에게도 서운하고 억울한

마음이 들 거”라고, 거기다 “집에서 쫓겨나 처음으로 혼자 지내면서 정말 외로워하고 단절감을 느끼고 있을 거다.”라고 딸의 입장을 헤아려줬다. 그러면서 “그럴 때 딸이 현재 원하는 걸 먼저 헤아려주면 부모가 자신의 편이구나 싶어 그동안 부모에게 쌓였던 섭섭함이 눈 녹듯 사라질 거다. 다른 각도로 보면 딸에 대한 부모들의 사랑을 보여줄 절호의 찬스이기도 하다”라고 설명했다. 그동안 상담자의 말을 잘 경청했던 내담자는 상담자의 의도를 바로 이해했고, 자녀들에게 어떻게 대처해야 할지 자녀들에게 대처할 구체적인 방안들을 좀 더 논의한 후 내담자와의 상담을 종결했다.

반년 정도 지나서 내담자와 연락이 닿아 그 후의 소식을 들을 수 있었다. 오빠와의 관계에서 딸이 경험했을 공포와 분노를 충분히 이해해 주고, “그동안 너를 이해한다고 했지만, 엄마가 자라면서 형제들에게 그랬던 것처럼 은연중에 오빠에게 네가 참아주길 바랐다는 것을 알았다. 정말 미안하다.”며 사과를 했고, “앞으로 온전히 네 편이 되어 주겠다.”고 약속했더니 딸은 “그동안 엄마가 오빠만 위한다고 생각했는데 이제야 내 편 같이 생각된다.”고 했다. 그리고 아들 역시 딸에게 사과를 하였고, 공부에 집중하여 공무원 시험에서 좋은 성과를 얻었다고 한다. 딸은 오빠에 대한 마음이 꽤 풀려서 시험 준비하는 방법을 배우기 위해 집으로 돌아올 준비를 하고 있다며 둘 사이가 꽤 원만해졌다고 흡족하게 얘기했다. 또, 딸이 처음으로 부모에게 자신이 원하는 것을 해달라고 직접적으로 요구했다며 그 얘기가 참 반가웠다고 했다.

무슨 일이 일어날지 예측할 수 없는 정글 같은 세상에 살면서 고군분투하다 방전됐을 때나, 지금까지 경험해 보지 않던 상황에 놓여 새로운 선택을 해야 할 때, 정답을 점지해 주는 누군가가 있었으면 좋겠다고 생각할 때가 많다. 쉽게 나약해지곤 하는

우리는 지지와 응원, 이해를 충분히 해주어 정글 같은 세상으로 다시 나갈 수 있게 재충전을 할 수 있는 비빌 언덕을 간절히 원하는데 보통 그 역할을 부모에게서 기대한다. 그리고 부모 역시 자녀에게 든든한 비빌 언덕이 되어 주고 싶어 하는데, 그 방법을 잘 몰라 오히려 자녀의 성장에 독이 되는 경우도 꽤 많은 듯하다.

부모 자신의 입장에서 시작하는 것이 아니라 자녀의 입장에서부터 충분히 헤아려야 한다는 것

결국 그 방법의 기본은 부모 자신의 입장에서 시작하는 것이 아니라 자녀의 입장에서부터 충분히 헤아려야 한다는 것이다. 그리고 자녀가 바라는 시점에 자녀가 원하는 방식으로 그것을 전해야 한다는 것이다. 그렇게 부모가 자녀의

욕구와 경계를 존중하면서 비빌 언덕이 되어 주면, 자녀 역시 부모에게 존경과 애정으로 보답하며 자주 왕래하고 소통하며 지낼 것이다. 부모라는 든든한 뒷배를 장착하고 자신의 능력치 만렙을 발휘하는 자녀들이 여기저기서 넘쳐났으면 좋겠다.

06

상담사 집단치유PG수기

꺼내고 표현하고 비워내면 가벼워져요

신지원 : 집단치유 강사로 함께했던 소회	129
원정연 : 내 몸에는 정말 많은 이야기들이 있어요!	133
유춘자 : 그저 천천히 숨을 들이쉬고, 천천히 내쉬어 봅니다.	137
현정화 : 스트레스 다이어트 '함께' 하실 분!	141



집단치유 강사로 함께했던 소희

- 신지원(홍익대학교)

2017년부터 시작된 서울시감정노동종사자권리보호센터를 통한 집단치유 프로그램은 상담사인 나에게 다양한 경험과 감정, 깨달음 그리고 진심을 느끼게 해 주었다. 프로그램 특성상 다양한 사람들을 만나고 그들의 힘듦을 듣게 되었다. 미처 내가 몰랐던 각 사업장의 사정과 관계의 모습을 알게 되었고, 이로 인하여 상담사로서 많은 고민과 발전을 할 수 있었다.

우선 감정노동은 고객을 응대할 때 겪는 어려움이 가장 크다. 감정노동업무를 하게 되면 대부분이 불평, 불만, 항의성 고객을 만나게 되고, 특히 공공기관의 경우 이에 대응을 할 수도 없는

상황이라, 악성 민원인들은 이런 사업장에 연락을 해서 수많은 항의를 하게 된다. 필요한 부분도 있지만 상식을 넘어서거나 사업장에서 해결할 수 없는 무리한 요구와, 과도한 보상과 사과를 요구하는 등, 도를 넘는 행위를 하기도 한다. 하지만 노동자들은 사업장에 피해를 끼치지 않기 위해서 악성민원을 피해 안전지대를 형성하고자 하는 모습을 많이 보였다.

상담을 신청한 이유도 이러한 상황에서 자신을 보호하는 방법을 알고자 지푸라기라도 잡는 심정으로 신청을 하는 경우가 많았다. 월급은 노동의 대가인데 그 대가라는 것이 인간의 정신을 피폐하게 하는 구조라면 과연 이것이 옳은 일인가 생각을 하기도 한다. 고객을 대하는 업무 자체가 어려운 경우도 많고, 그로 인한 2차 피해로 같은 소속 기관의 사람들도 감정 소진이 되다 보면 따뜻한 배려의 말을 해주기 어려워져서 서로 소원해지는 경우도 있다. 그래서 나는 상담을 가기 전에 담당자들과 긴밀한 이야기를 많이 나눈다. 담당자를 통해서 사업장의 사정을 충분히 들어야 도움을 정확하게 구체적으로 줄 수 있기 때문이다. 상담에서 내담자들이 스스로 욕구를 말하지 않으면 상대방은 일반적인 도움 이외에 그 내담자가 원하는 바에 대한 도움을 줄 수 없다. 집단상담도 이와 마찬가지로였다.

담당자들은 최근 피폐해진 상황을 설명하기도 하고 그로 인해서 조직원 간에 사이가 좋지 않다는 이야기를 하기도 한다. 그리고 연령 구성, 조직 내 직급 등에 따라서 다양한 요구를 이야기하기도 한다. 물론 실제로 가면 담당자가 말했던 내용과 다른 경우가 많다. 그래도 최대한 정보를 수집하여 이를 바탕으로 집단치유 프로그램을 만들면, 각 사업장에 맞는 가장 효과적인 상담 프로그램을 운영할 수 있다. 물론 기본 스트레스 치유 프로그램은 모든 사업장에 동일하게 적용하지만 사업장별로 어떤 부분은 강조하고 어떤 부분은 가볍게 지나가는 등,

프로그램을 조절하면서 진행한다. 때로는 사업장마다 조금씩 상이한 프로그램을 만들어 가서 그 집단의 필요에 맞게 스트레스 치료 프로그램을 진행하기도 한다.

맥도널드 집단치유 프로그램은 그중에서 나에게 충격을 주기도 하였다. 그 이유는 종로에 탐골공원이 있다는 인식과 그곳에는 어르신들이 많다는 생각만 했지 그곳에서 일어나는 일에 대해서는 전혀 생각을 하지 못했다. 종로나 종각 지점 등 어르신들이 많이 오는 곳의 패스트푸드점 직원들이 겪는 고통에는 무례함과 성추행 등의 다양한 문제가 섞여 있었다. 어른들이라 예의를 지키고 싶지만 돈을 집어던지면서 ‘커피 한 잔!’ 이라고 외치는 고객을 만나면 왜 내가 이런 취급을 받아야 하는지 자괴감이 든다고 했다. 패스트푸드점에서 아르바이트를 하는 분들은 대부분 젊은 사람들이고 특히 어린 여학생이나 여성인 경우, 성추행이 빈번하게 일어난다는 사실을 알게 되어 나는 충격을 받았다. 기분이 나쁜 경우 얼굴에 침을 뱉는 어르신도 있다면서 ‘노인퇴치법 좀 알려주세요.’라고 울먹거리던 어린 여학생이 가끔 떠오른다. 처음에는 그 여학생이 ‘노인 퇴치법’ 이야기를 해서 좀 과한 용어라고 생각을 했다. 그러나 이야기를 들어보니 얼굴에 침을 뱉는 사건이 그 여학생에게 있었고, 20살 어린 나이에 당한 성추행과 침을 맞은 경험이 트라우마로 작용을 하는 상황이었다. 열심히 돈을 벌어 학비에 보태려고 계획을 했다. 그러나 오히려 트라우마를 갖게 되었고, 이로 인하여 힘들어하는 모습을 보게 되었다.

이 경험은 집단 상담에서 어떤 치유 프로그램을 만들어서 이분들을 도와드려야 할지 더욱 고민을 깊게 하는 계기가 되었다. 이런 경우 일반적인 스트레스 완화 프로그램보다 감정 치유 프로그램이 오히려 도움이 될 것 같았다. 그러나 사업장 단위로 신청하다 보니 기본 프로그램에 충실하게 되고, 신청할 때 신청

이유를 제대로 작성하는 경우도 있지만 그렇지 않은 경우도 있어 프로그램을 구성할 때마다 많은 고민을 하게 된다. 그러나 이러한 고민이 이후 나에게 큰 자양분이 되었다. 프로그램 개발을 위해

**다양한 사업장을
다니면서 스트레스
완화 프로그램을 진행한
것은 다양성이라는
차원에서 또 다른
전문성을 발현하게 했다.**

관련된 논문을 읽고 자료를 찾으면서 더 나은 프로그램을 고민하다 보면 결과물에 대해서도 좋은 피드백을 받기도 한다. 한 곳에서만 일을 했다면 분명 전문성이란 것이 그 분야에 쌓였을 것이지만, 다양한 사업장을 다니면서 스트레스 완화 프로그램을 진행한 것은 다양성이라는 차원에서 또 다른 전문성을 발현하게 했다.

2021년 현재, 5년째 서울시감정노동종사자권리보호센터와 인연을 이어가면서 다양한 사업장에서 집단상담 프로그램을 진행하고 있다. 사람들이 웃고, 우는 이야기에 나도 그들의 진정성, 아픔, 기쁨을 느끼면서 프로그램을 진행하다 보면 감사함을 느끼게 된다. 다양한 사업장을 방문해 상담을 하면서 다양한 사람들과 만나고 다양한 사람들의 입장을 생각할 수 있게 되면서, 내가 다른 직업을 가졌다면 몰랐을 사람들의 사정을 이해하게 되었다. 이를 통하여 상담자인 나도 성장을 하였기에 정말 이 일이 감사하다. 서울시감정노동종사자권리보호센터가 이후 더욱 발전하여 코로나 시대에 많이 힘들어하는 자영업자도 포용할 수 있었으면 한다.



내 몸에는 정말 많은 이야기들이 있어요!

- 원정언(MOM 소마아트테라피)

“내 몸에 이렇게 많은 이야기들이 있다는 사실이 놀라워요.”

비 오는 월요일 저녁, 다양한 직종에서 근무하는 감정노동자 네 분이 ‘몸 기반 상실에 대한 애도 프로그램’ 참여를 위해 모였다. 주로 대인관계 업무를 하시는 분들로 다양한 욕구를 가진 사람들에게 감정 서비스를 제공하는 사람들이었다. 상실 경험이 어떻게 본인의 몸과 관련 있는가를 살펴보았던 첫 시간, 참가자들은 상실이 몸에 영향을 미친다는 사실을 생소하게 생각하였다. 본인은 인생에서 큰 상실 경험이 없기에 상실과 자신의 몸은 관련 없을 것 같다고 한 참가자는 감정노동의 현장에서 본인이 억제하고 흘려보냈던 많은 감정들도 상실의 경험이라는 것을 이해하면서, 상실과 본인의 몸의 증상이 관련되어 있다는 것을 알아가기 시작하였다.

“제가 몸이 여기저기 늘 많이 아파요. 오랫동안 머리에 편두통이 있었고 눈이 늘 과도하게 피로해요. 한쪽 어깨와 목도 늘 빠근하고요. 근데, 이게 제가 사람들에게 상처를 많이 받아 사람들을 피하려고 하는 것과 관련이 있다는 생각이 들었어요.”

“저는 배와 자궁 쪽에 이상 증상이 많이 생겼다 최근에 자궁에 혹이 있어 수술을 받았어요. 지금까지는 한 번도 생각하지 못했는데, 저도 이런 증상들이 저의 삶의 경험과 관련 있을 것 같다는 생각이 들었어요. 어릴 때 부모님이 이혼을 하셨고 가족사가 만만치 않거든요. 작년에 그나마 저에게 힘이 되어 주셨던 아버지가 돌아가시면서 제가 몸이 더 많이 아프게 되어 지금 잠시 휴직 상태입니다.”

참가자들은 이러저러한 자신의 상실 경험을 이야기하면서 그 경험이 자신의 몸에 어떤 흔적으로 남아있는지 호기심을 가지고 탐색하기 시작하였다. 먼저 눈을 감고 상실을 경험했던 한 순간을 떠올린 뒤 그 경험이 신체의 어느 부분에 어떤 감각으로 느껴지는지를 구체적으로 섬세하게 헤아려 보았다. 그 감각에 더 깊이 머물며 감정과는 어떻게 연결되는지 감지하면서 또 감각에 움직임의 충동이 있는지를 살폈다. 그리고 충동을 허용했을 때, 참가자들은 비로소 자신이 미처 인식하지 못했던 몸의 증상이 자신들에게 말하는 메시지를 들을 수 있었다.

“제가 눈이 과도하게 피로운 이유는 사람들을 피하고 싶은 마음이라는 것을 알게 되었는데, 아이러니하게도 왼쪽에서 늘 느껴지는 목의 통증은 사람들에게 고개를 돌려 연결되고 싶다는 마음이라는 걸 느끼게 되었어요. 제 목의 증상이 제가 전혀 인지하지 못했던 속마음을 드러내고 있다는 것이 너무 신기하네요.”

“몸을 느끼며 움직임을 하면서 제 몸에 너무나 많은 크고

작은 상실 경험이 묻어있다는 것을 알게 되었어요. 이렇게 짧은 시간에 몸이 말하는 것을 들을 수 있다니 놀라운 경험이네요.”

“저는 아버지가 돌아가신 게 큰 상실이었는 데도, 집에서는 내색을 하면 안 되는 상황이다 보니 아무렇지도 않은 척해야 했고, 그걸 느끼지 않으려고 하다 보니 이렇게 몸이 아프게 된 것이라는 것을 알게 되었어요. 내가 참고 참은 슬픔이 흑으로 자라났구나... 하는 자각이 일어났네요...”

어떻게 참가자들은 1회기(2시간)라는 짧은 시간 동안에 자신의 몸의 증상과 억제된 감정, 그리고 상실 경험이 긴밀하게 연결되어 있다는 것을 통찰할 수 있었을까? 그 원리는 ‘몸은 보이는 마음이고, 마음은 보이지 않는 몸’이라는 신체 심리학의 기본 원리에서 비롯된다. 몸과 마음은 하나로 연결되어 있기 때문에 몸의 아픔을 몸의 언어(감각)로 만나주면 마음의 아픔이 느껴질 수가 있는 것이다. 그러나 우리는 오랫동안 몸과 마음이 분리되어 있다는 서양식 관점에 영향을 받아 살았기 때문에, 몸과 마음을 연결해서 느끼는 것이 쉽지는 않다. 그래서 필요한 기술이 ‘마음 챙김’이다. 의도를 가지고 몸의 감각에 주의를 기울이는 것, 아직 의식으로 떠오르지 않은 생각을, 억제된 감정을 알아차리기

**신체 감각에
집중적으로 주의를
기울이는 지시적
마음 챙김(Directed
Mindfulness)이 필요**

위해서는 상황과 관련된 신체 감각에 집중적으로 주의를 기울이는 지시적 마음 챙김(Directed Mindfulness)이 필요하다. 지시적 마음 챙김을 통해 신체 감각에 주의를 기울이면, 관련된 감정이 느껴지고 감정은 어떤 움직임 충동이나 이미지, 또는 생각과 연결되면서 중국에는 그 신체

증상이 의미하는 메시지를 통찰하게 되는 것이다. 이것이 몸의 증상이 마음과 연결되어 있음을 알게 되는 방법이고 과정이다.

우리는 ‘마음이 아프면 몸이 아프고, 몸이 아프면 마음이 아프다’는 진실을 대체로 받아들이고 살면서도 자기 몸의

**내가 알아야 할
꼭 필요한 메시지**

증상을 마음이 내게 보내는 메시지라는 시각을 갖지 않고 산다. 만약 우리가 몸의 증상을 질병이나 없애버리고 사라져야 할 불편한 어떤 것으로만 보지 않고, 내가 알아야 할 꼭 필요한

메시지라는 시각을 가지고 산다면 우리 삶이 얼마나 달라질까 생각을 해본다.

짧은 시간이었지만 자신의 몸에 대해 새로운 관점을 가지게 된 것을 첫 시간의 가장 큰 수확이라 말하는 참가자들은, 각자의 몸에 독특한 증상으로 나타난 상실 경험이 다음 시간에 어떻게 애도를 통해 회복되는 과정으로 나타날지 기대된다는 말을 남기며 어둠이 짙어진 만큼 더 빛나는 도시의 야경 속으로 하나 둘 빛이 되며 사라져 갔다.



그저 천천히 숨을 들이쉬고, 천천히 내쉬어 봅니다

- 유춘자(마음사랑인지행동치료센터)

매해 똑같은 시작은 아니지만 5월 말 정도에 집단 프로그램을 시작했던 것 같다. 5월 말 정도 되면 긴 팔의 옷도 짧아지고, 해도 점점 길어지는 걸 느낄 수 있는 시기다. 집단 프로그램을 시작하면 항상 ‘이번엔 누구와 함께 할까? 어떤 이야기를 서로 나누고, 웃고, 울며 잘 마칠 수 있을까?’를 생각하게 된다.

그날의 시작도 다른 집단과 그리 다르지 않았다. 집단 프로그램이 실시될 강당으로 발걸음을 옮기고 간단한 간식들을 준비하며 시작시간에 맞춰 들어오시는 한 분 한 분의 모습을 마음에 잘 담으려고 바라보게 된다. 한 분 한 분 도착해 모이자 서로의 어색함과 약간의 흥분감이 우리의 공간을 가득 채우고 있었다.

“안녕하세요, 이번 프로그램을 진행할 유춘자라고 합니다. 만나서 반갑습니다.”

이렇게 시작하여 처음 만나는 분들과 집단 프로그램에 대한 안내를 하고, 각자 자신을 소개하는 시간을 갖는다. ‘아, 이런 분이랑 함께 하는구나’하는 생각과 오늘 프로그램에서 진행되어야 할 내용들이 계속 머릿속에서 줄지어 나오려고 한다. 첫 시간은 그래도 약간의 거리가 좀 더 느껴지기도 해서 소감을 나눌 때, 감사로서 프로그램에 녹이려던 것과 실제 현장에서 참여자들이 느끼시는 것이 조금은 달리 와 닿을 때가 많았던 것 같다. 함께 참여해 주시는 분들이 나눠주시는 삶이 내게는 오늘도 삶의 영양제로 받아들여졌음을 알게 되는 순간이기도 하다.

두 번째 시간이 되면 한 층 가까운 느낌이 든다. 참여자 분들도 가까운 느낌을 느끼고 있음을 알아차릴 수 있다. 먼저 인사를 걸어오고, 한 주가 어떠셨는지를 다른 분들과 가볍게 나누기도 하신다. 그래서인지 프로그램에서 한 분 한 분의 이야기에 그 마음이 더 잘 느껴지기도 하고, 이야기를 통해 자신의 힘들을 한번 더 느끼며 흘리시는 눈물과 그 웃음이 우리가 함께하고 있음을 더욱 확인시켜 주기도 한다. 첫 시간과 마찬가지로 두 번째 시간에도 우린 이렇게 자신 안에 있는 이야기를 나누려고 애써 본다. 이것이 우리가 만나 누릴 수 있는 마지막 만남인 듯 그 어느 한순간도 놓치지 않으려고 한다.

세 번째, 네 번째 시간을 함께하고 나면 ‘곧 이분들과 이별이구나’ 하는 아쉬움이 든다. 그리고 마지막 시간에는 항상 ‘언제 또 만날 수 있을까’를 기대해보기도 한다. 다시 볼 수 없을 것이란 생각이 들면 마음 한편이 울컥해진다. 프로그램 강사로서 또는 상담자로 매일 매시간 참여하시는 분들과 만남과 이별을 한다. 그래서 만남과 이별은 상담자의 숙명으로도 받아들이게

된다. 지금 글을 쓰는 이 순간에도 프로그램에서 알려드렸던 마음 알아차림 호흡은 얼마나 하고 계실지, 몸의 신호에 언제나 민감하게 마음을 열어 놓으라는 이야기도 했었는데 실천하고 계실지 궁금하기도 하다. 프로그램을 요청하신 회기 수에 따라 다르겠지만 4회기 정도의 만남을 가졌던 집단은 함께한 시간만큼 더 오래 기억에 남는 것 같다.

지난해에 시작된 코로나19로 인해 프로그램을 직접 진행하기 어려워 줌이나 웹엑스 등 다양한 플랫폼을 통해 노력해 보았으나 만남이 어려웠다. 그래서인지 그동안 함께 했던 분들과의 시간이 불현듯 더 생각이 났던 경험도 있다. 그런데 그 경험은 아쉽게도 매스컴의 뉴스를 보면서 그랬던 것 같다. 프로그램을 진행했던 분들과 연관이 된 곳에 대한 뉴스가 화면에 나올 때마다 그랬다. 제일 먼저 요양원에 계신 분들이 집단 감염되었다는 소식엔 프로그램에서 만난 요양보호사 분들의 얼굴이 며칠이고 잊히지 않아 잘하지 않던 기도를 하며 마음속으로 그분들의 ‘건강’을 기원했다. 하늘 길과 바다 길이 닫혀 여행사들이 힘들어졌다는 뉴스도 프로그램에서 만난 분들의 얼굴이 자꾸만 떠올라 마음이 안타까웠다. 따로 도울 수 있는 문제가 안 되다 보니 마음이나마 함께하고 싶었지만, 함께하지 못하는 현실을 그저 답답하게 받아들일 수 밖에 없었다.

작년에 이어 2021년에도 많은 프로그램을 진행하지 못했다. 프로그램을 하지 못한 아쉬움도 있지만 만날 수 없는, 마음 돌봄 취약계층에서 감정노동을 하고 계신 많은 분들을 생각하며 언제든 이 코로나 상황이 종료되는 시점에 프로그램을 진행할 수 있는 마음의 준비를 하고 있어야겠다고 결심해 본다.

프로그램에서 만난 분들은 짧게는 2시간을 만나고, 길게는 4주를 진행하여 8시간 정도를 만나왔다. 이 분들의 마음 어느

곳에선가 프로그램에서 다뤘던 마음 챙김 호흡이 끊이지 않고 계속되고 있길 기대해 본다. 나 또한 다시 집단 참여자들을 만날 때까지 계속 마음 챙기며 기다리고 있으려 한다.

“그저 천천히 숨을 들이쉬고, 천천히 내쉬어 봅니다.”



스트레스 다이어트 ‘함께’ 하실 분!

- 현정화(푸른나무재단)

귀하는 이번 사업에서 강사단으로 선정되었음을 알려드립니다.

2017. 6. 21. 메일로 받은 합격 안내문의 일부이다. 무엇이든 잘 버리지 못하는 습관도 있지만 그날이 마치 기념일처럼 느껴져서 4년이 지난 지금까지 메일을 삭제하지 못하고 있다. 회사를 그만두고 아이 키우는 일에 전념하다가 아이가 유치원에 다닐 무렵 청소년 상담과 강의를 시작했다. 그러던 중 본 센터의 강사 모집 공고를 보게 되었다. 당시 상담 경력이 많지 않다는 것이 마음에 걸렸지만 그동안 성실하게 생활해 온 인생 경력은 풍부하다고 자부하면서 떨렸지만 당당하게 이력서를 내밀었다. 그리고 얼마 후 합격 통보를 받았다. 대학원에서 상담을 공부했지만 상담과는 무관한 삶을 산 줄 알았는데 오랜 회사 생활 중 감정노동자로서 고객을 응대했던 경험, 교육 담당자로서 임직원 교육을 운영했던 경험 등이 상담사로서의 밑천이 될 줄이야! 합격

통보는 비단 강사단의 일원이 되었다는 것에 그치지 않고 그동안 잘 살아왔다고 인정해 주는 것 같았기에 특별했고 감사했다.

2018. 4. 16. 드디어 강의 의뢰가 들어왔다. 지역구 도시관리공단에서 6월에 강의를 요청했다. 아! 기쁜 일이면서도 떨렸다. 그리고 감사했다. 홈페이지에는 20명의 강사가 준비한 20개의 프로그램이 강사명 가나다순으로 게시되어 있었다. (지금은 프로그램 종류별로 구분되어 게시) 아뵘! 현정화인 나는 당연히 20번째에 있었다. 업무에 바쁜 신청자들이 20번까지 안 볼 수도 있겠다, 다음 해에는 이름 역순으로 게시해 달라고 건의할까 생각하며 웃은 적도 있다. 이러한 까닭에 가장 끝에 있는 프로그램을 인내심으로 읽어 내리며 선택해 준 공단 담당자에게 더욱 감사함을 느꼈다. 여하튼 강의까지 약 2개월 정도의 기간이 있었고 첫 프로그램이었기에 정성껏 준비했다. 교육 전 공단에 방문해서 교육담당자, 실무자와 면담을 하며 그들의 감정노동에 대해 이해하는 시간을 가졌다. 기성복이 아닌 맞춤형 프로그램을 만들고 싶었기 때문이다.

드디어 첫 강의 날, 사전에 담당자에게 요청한 것이 있었다. 참여자의 해당 부서에서 참여자를 응원하는 글을 취합해 달라고 했다. 그것을 영상으로 만들어 도입부에 상영했더니 “내가 힘든 걸 다들 모르는 줄 알았는데 이렇게 알아주니 감사하다”며 눈물을 보이는 분도 계셨다. 영상을 시청하며 나도 긴장이 조금 풀렸고 프로그램을 이어갔다.

기억나는 분들 중에 60대의 남자분이 계셨는데 강의 전에는 어떻게 눈높이를 맞춰야 하나 고민이 되었다. 그런데 오히려 대부분의 상황을 긍정적으로 해석해 내시고 덕분에 팀 내에 긍정의 기류가 흘렀다. 반면, 해결할 방법이 없고 할 말이 없다며 냉소적인 분, 집단원 간 대화나 활동에 참여하지 않는

분(이후 A라 칭함) 등 비협조적인 분들도 계셔서 쉽지만은 않았다. 참여자들에게 활동을 지시하면 대부분 수행하였으나 A는 나에게 고정된 시선을 돌리지 않았다. 그럴 때면 나는 A에게 다가가 지금 해야 할 일을 설명해 주며 참여를 유도했다. 각 4시간씩 2회에 걸쳐 총 8시간 동안 스트레스 다이어트를 진행했다. 그 사이 자신의 얘기를 꺼내다가 울컥하기도 했고, 팀원들과의 대화에 시간 가는 줄 모르기도 했고 팀별 게임을 하며 웃기도 했다. 과정 정리 때 50대의 남자 직원께서 이런 말씀을 하셨다. “첫날 이게 뭐 효과가 있을까, 내 얘기를 별로 하고 싶지 않았는데 오늘은 첫날과는 다르게 얘기를 하다 보니 마음이 가벼워졌다. 끝나서 아쉽다”라고 하셨다. ‘MBTI 강의 시간이 길어 지루했다’ 등 강의 만족도가 기대했던 것보다는 좋지 못했지만 ‘다른 부서의 사람들과 이야기할 수 있어서 좋았다’, ‘나만 힘든 줄 알았는데 다들 힘들다는 것을 알았다’ 등 집단 내 역동은 잘 일어난 듯해서 다행이었다.

프로그램을 마치고 강의장을 빠져나왔는데 계단 앞에 A가 기다리고 서 있었다.

“제가 원래 그래요.”라고 고백을 하는 것이었다. 사랑 고백을 받은 것도 아닌데 당황한 나머지 “괜찮아요.” 하고는 달아나듯 계단을 내려와 버렸다. 담당자에게 들은 바로 A는 사내 왕따였다. 집에 와 생각하니 몇 마디를 나눴더라면 하는 후회가 밀려왔다. 강사에게 자신을 소개한 순간이 A에게는 자아를 인식하고 통찰하는 시간이었을지도 모르는데... 어렵게 마음을 연 것일 텐데 참여하는 동안 어땠는지 물어보고 얘기 들어본다든지... 좀 더 따뜻하게 대했더라면 하고 말이다. 종종 이렇게 집에 와서야 할 말이 생각날 때가 있어 안타깝다.

이렇게 첫 강의를 마쳤는데 그 사이 간과했던 일이 하나 있었다.

강의 준비 등 강의에 대한 부담감에 급한 일이 아니면 해야 할 일들을 강의 뒤로 미루었는데 크게 후회하였다. 강의는 금요일에 끝났고 월요일에 아버지가 계신 요양원에 면회를 갔었다. 그런데 그날부터 건강이 급속도로 악화되어 5일 만에 아버지께서 돌아가셨다. 4월에 요양원에 입소하셨는데 그동안 강의를 핑계로 면회를 소홀히 한 일, 강의를 끝나면 아버지를 우리 집으로 모시려고 생각했던 일 등 미루었던 일들로 가슴을 찔다. 그러면서 배운 게 있었다. ‘지금 만나야 할 사람은 지금 만나자, 지금 해야 할 일을 미루지 말자’ 그래서 그 후로는 강의 준비 중에도 지인으로부터 만나자는 연락이 오면 미루지 않고 만나는 편이다. 대신 아침에 조금 일찍 일어나거나 밤에 조금 늦게 자며 일하면 되었다. 시간이 없지 않다. 곳곳에 빈 시간들이 있다.

첫 강의를 떠올리기만 해도 할 말이 많지만 이후로 만난 분들도 기억 속에서 대기를 하고 있어서 그분들 얘기도 해야겠다.

2019년에는 보다 많은 분들을 만났다. 보험사, 여행사, 시설관리공단, 사회서비스원 등에 방문하게 되었다. 각각의 회사마다 특유의 어록과 같은 문장이 있었다. 보험사에 ‘내가 낸 보험료로 월급 받으면서~’로 시작하는 민원이 있다면 공단에는 ‘내가 낸 세금으로 월급 받으면서~’로 시작하는 민원이 있었다. 여행사는 기상악화로 비행기가 결항되었는데 ‘무조건 비행기를 띄워라’ 등의 억측성 민원이 있었다. 황당했던 민원은 화장실에 관한 것이었는데 회사에 방문한 고객이 화장실에 들어갔는데 ‘이전 사람이 대변을 본 직후라 냄새가 난다며 담당자가 누구냐’고 따졌다는 것이다. 지나간 일이니 웃으며 얘기할 수 있고, 듣고 있던 참여자들 모두 웃었지만 당시에는 얼마나 곤혹스러웠을까? 참여자가 이 얘기를 할 때 마침 그 회사에서는 업무 개선 아이디어를 공모하고 있었는데, 이런 것을 개선 아이디어로 제안하도록 권유해 드렸다. 화장실 탈취제 비치 등...

잔인했던 민원은 거주자 우선 주차 담당자의 사례인데, 무단 주차한 외제 차량을 견인하자 “이 차가 얼마짜리인 줄 아느냐, 니 월급 1년을 모아도 못 산다”고 했다는 것이다. 그 말을 듣고 얼마나 자괴감이 느껴졌을까? 이런 얘기들을 나누며 모두들 남의 일 같지 않음에 공감했다.

고객 접점에서 감정노동을 하는 분들은 본인의 실수로 인한 민원보다 규정상 어쩔 수 없는 부분에 대해 억지성 민원이 들어왔을 때 가장 힘든 것 같다. 그럴 때 잘못된 것이 없음에도 “죄송합니다”를 반복해야 하는데 이때 내면의 감정과 표출되어야 하는 감정의 상이함으로 인해 감정의 부조화가 일어나고 고객으로부터 폭언을 들을 때 자존감의 하락, 감정 소진이 되어 무기력과 우울을 경험하게 되기 쉬운 듯하다. 그래서 스트레스 다이어트에서는 회복탄력성(스트레스를 받았을 때 마음을 회복시키는 능력)을 강화시키는 데 중점을 두었다. 그리고 내가 잘못된 게 없는데 “죄송합니다”라고 말하기보다 “고객님께서 ~ 한 점 때문에 화가 많이 나셨군요, 저도 해결해 드리지 못해 안타깝습니다.”라고 대처하는 것이 나을 듯하여 감정을 알아채고 공감하는 연습을 했다. 의외로 자신의 감정을 찾는 시간을 흥미로워하는 분들이 많아서 인상적이었다. 잘 안다고 여기는 나를 우리는 얼마나 알고 있을까! 나를 알아채는 시간이 필요했으리라!

또한 스트레스 상황에서 자동적으로 떠오르는 부정적인 생각을 긍정적으로 바꾸는 연습을 팀을 나누어 진행했는데 한 참여자는 이렇게 발표했다. <스트레스 상황 : 우리 팀의 팀장이 된 것, 부정적인 생각 : 내가 왜 하필 여기 와서 팀장이 되었나?, 긍정적으로 전환 : 이 나이에 팀장이 되어 보다니!> 이렇게 재치 있는 사례도 있었고, 업무 시작 전에 온 고객을 보며 ‘이런 고객은 꼭 문제가 있다’고 스트레스를 받는데 ‘부지런하시구나’라며

고객을 이해하게 된 사례도 있었다. 참여자들은 처음에 어려워하기도 했지만 적절하게 문제를 해결해 나아갔다.

지난해, 2020년 연초부터 강의가 취소되기 시작했고 좀처럼 강의를 들어오지 않았다. 이유는 바로 코로나19 때문이었다. 그런 와중에 2개 회사에서 집단 상담을 진행했는데 마스크 착용, 띄어 앉기 등 방역을 하며 진행하다 보니 참여자들의 반응을 알아채는 것이 어렵기도 했고 참여자들 간의 대화, 교구 사용에도 제한이 있어 어려움이 있었다. 새로운 환경에 대처하지 못한 탓이었다.

그동안 진행을 해보니 주 1회, 총 4회기 만나는 집단이 가장 흥미로웠다. 1회기에는 마음을 여는 것이 쉽지 않았으나 2회기에는 마음을 많이 열었다는 것이 느껴지고 3회기부터는 이제 자신의 얘기를 꺼내는 것이 자연스럽게 느껴진다. 이렇게 점점 마음을 열어가는 것을 볼 때 감사로서 희열을 느낀다. 그런데 첫날부터 훈훈함이 넘치는 경우도 있었다. 1회기 때 스트레스 상태를 진단을 했는데 당황스럽게도(?) 스트레스 관리가 양호한 분들이 대부분이어서 “여기 왜 오셨냐?”라고 물었을 정도였다. 자발적 신청자로 구성된 50대의 여성분들이 주를 이루는 집단이었다. 강의안 중에 ‘감사’에 관한 것이 있었는데 다룰 필요가 없을 정도로 일상을 감사하고 유쾌하게 보내는 분들이었다. 그저 이렇게 지금 동료들과 같이 있다는 것만으로도 감사해하셨다. 그래서 이 분들의 긍정 에너지를 오히려 배울 수 있어 감사한 시간이었다. 우리는 회기가 지날 때마다 정이 깊어졌고 종결 회기가 다가올수록 아쉬움은 커졌다. 각 집단마다 과정을 마칠 때면 ‘업무 중 이런 시간이 주어진 것 자체가 힐링이다, 남한테 잘하라는 교육만 받다가 나에게 잘하라는 교육을 받으니 좋다, 나만 힘든 게 아니었구나, 여기 있는 사람들과 이야기 나누는 시간에 감사하다. (참여 인원이

소수인 경우) 더 많은 분들과 얘기 나누었으면 하는 아쉬움이 남는다' 등의 소감이 주를 이루곤 했다.

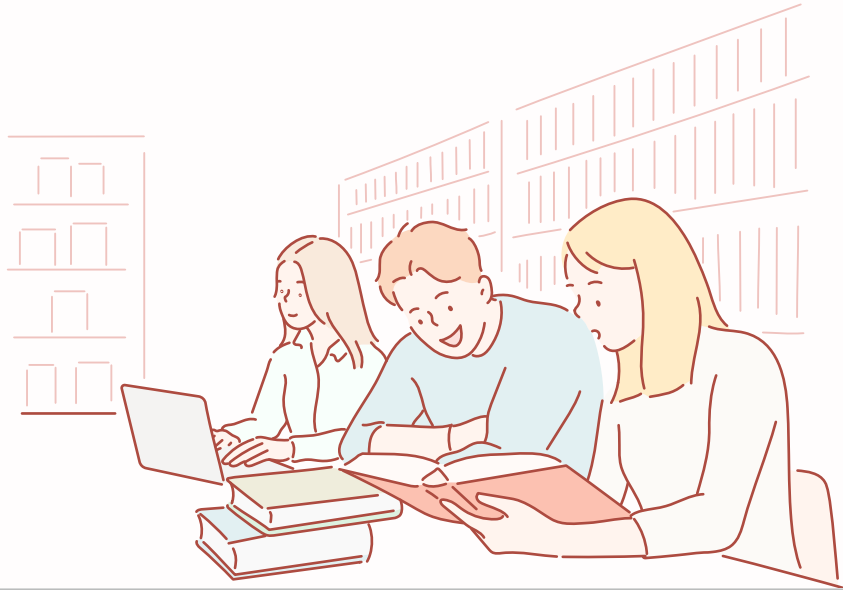
돌아보니 내 프로그램은 별 것이 없다. 함께 한다는 것만으로도 힐링이 되고 스트레스 다이어트가 되는 것이어서 즐겁게 참여해 주신 분들에게 감사할 따름이다. 올해는 아직까지 감정노동자를 한 분도 만나지 못했다. 그래서인지 선선해지는 바람 앞에 앉아 있으니 그동안 만났던 분들의 회로애락 속에 녹아든 따뜻함이 더욱 그리워진다. 차 한 잔을 들고 그들에게 가서 그들의 바람을 들으며 함께 스트레스 다이어트를 하고 싶다.

07

자조조직 수기

나눌 것은 마음입니다

노인숙 : 감정노동자 자조조직 '은심표', 지역공동체 '다운 작은 도서관'을 넘어 사회적 협동조합 '온다름'으로	151
송경준 : 행복할 권리가 놀자~	158
양윤숙 : 자조조직 '학교 이음'	162
이복희 : 모두에게 선물이 되어준 시간	165



감정노동자 자조조직 ‘온심표’, 지역공동체 ‘다운 작은 도서관’을 넘어 사회적 협동조합 ‘온다름’으로!

- 노인숙(촉진자 다운 작은 도서관)

‘온심표’는 2019년 강동구 지역에 살면서 서로 옆집, 뒷집 알고 지내던 이웃 분들부터 길동에 위치한 다운 작은 도서관에서 진행하던 프로그램 및 강좌 등을 통해 인연이 된 분들까지 7명이 참여한 작은 모임에서 시작되었다. 서울시감정노동종사자권리보호센터 감정노동자 자조조직 지원 사업으로 지속적인 모임을 진행하여 올해로 3년 차가 되었다. 지원할 당시 우리 모임원 대부분은 1년 365일 감정노동에 시달리느라 스트레스와 긴장감이 높은 상태였다. 그로 인해 삶이 무너지고 대인관계에서 많은

어려움을 겪고 있었다. 그러던 중 감정노동자들을 위한 힐링 지원 사업 소식은 가뭄에 내리는 단비였다. 평소 자신을 위해 시간과 마음을 내기 어렵지만 모임을 통해 그동안 하고 싶었던 취미나 교육을 하게 되면서 삶의 활기를 되찾는 소중한 시간이 되었다.

우리는 첫 모임부터 폭풍 수다로 시작했다. 그동안 직장생활에서 겪는 어려움으로 인해 자신감마저 잃게 될까 봐 두렵다고 토로했다. 모임에서는 그런 두려움 없이 솔직하게 속마음을 털어놓고 서로 공감하고 위로하는 시간을 가졌다. 이렇게 첫발을 내디딘 온심표는 모임 횟수가 늘어날수록 더욱 가족 같고, 오래된 친구 같은 신뢰감이 형성되었다. 첫째 모임 활동은 주로 감정코칭과 취미 생활을 통한 힐링 시간을 가졌다. 캘리그라피로 쓰는 나에게 보내는 메시지, 천연비누를 만들어 직장 동료에게 선물하기, 도예 활동으로 내 마음의 그릇도 만들어보았다. 달콤한 수제청과 달달한 티라미수 만들기 활동은 몸과 마음까지 달달하게 녹는 경험이 되었다. 생활 공예로 예쁜 팔찌도 만들어 보면서 평소 하고 싶었던 작은 소원들이 하나하나 실현되며 점차 모임 후기는 “행복합니다, 감사합니다, 스트레스가 해소되었습니다.”라는 고백으로 큰 위로를 받게 되었다. 더 나아가 모임원 개인의 회복은 곧바로 가정과 이웃, 그리고 지역공동체에 긍정적인 영향을 주었다.

책과 소통이 있는 복합 문화공간 다운 작은 도서관은 도서관으로, 더 행복한 마을을 만들기 위해 2017년에 설립되어 온심표 자조 조직을 만든 시기는 3년 차였다. 지역공동체의 회복과 독서문화운동을 위해 비영리단체로 운영되며 조금씩 성장하고 있던 중이었다. 이런 상황에서 만들어진 온심표 모임은 다운 작은 도서관의 구심점이 되었으며, 모임원의 대부분이 운영위원으로 활동하게 되었다. 자신의 마음을 회복하면서 여유와 자긍심을 갖게 되었고, 활기찬 지역공동체의 일원으로

당당하게 서게 된 것이다.

2020년 발생한 코로나19로 우리는 예상하지 못한 정신적, 심리적 어려움을 겪었다. 매우 안타까운 상황이 지속되면서 삶에 큰 영향을 미쳤다. 끝을 모르는 두려움과 공포가 지속되면서 감정노동자들의 직장 내 어려움은 또 다른 국면을 맞았다. 다운 작은 도서관 역시 문을 닫을 수밖에 없는 심각한 상황까지 이르렀다. 이런 와중에 감정노동자 자조조직 지원 사업 2년 차 기회를 얻게 되었다. 서로의 어려움을 또다시 공감하고 토닥여주며 해소하는 힐링 시간을 함께함으로써 상처 나고 위축된 마음을 회복하여 보다 나은 개인의 삶, 가족의 삶, 직장생활, 이웃과 함께하는 삶으로 코로나 위기를 극복해 나갔다. 이렇게 위기를 딛고 더 단단하게 뭉친 온쉼표는 코로나 위기에 처해 있던 다운 작은 도서관의 운영위원으로서, 자원활동가들로서 조직이 튼튼하게 성장하고 회복하여 다시금 지역주민을 위한 공간으로 원활하게 운영되도록 이끌어주었다.

드디어 올해 3년 차까지 지속적으로 지원을 받게 된 온쉼표는 다운 작은 도서관 운영위원을 넘어 사회적 협동조합 온다름(온 마을을 행복으로 담는 사회적 기업) 법인 추진을 진행하여 지난달에 설립등기를 마쳤다. 이렇게 성장하게 된 가장 큰 원동력은 바로 감정노동자 지원 사업이었다. 3년간 따뜻한 응원과 위로, 지원 등 애써준 센터와 임직원 모두에게 감사의 마음을 전한다.

이제 온쉼표는 감정노동자로서의 어려움을 극복하고 서로 위로와 공감, 소통, 그리고 '함께' 라는 것을 경험하게 된 만큼 앞으로 지역에서 굳게 내린 든든한 버팀목이자 건강한 사회가 될 수 있는 그루터기가 될 것이다. 마지막으로 이 글을 읽는 모두에게 행복이 가득하기를 소망한다.

〈2021년 8월 24일 비대면 온라인 활동으로 나는 이야기〉

이00 : 온쉼표~~ 늘 반복되는 일상 속 분주한 ON상태의 나를 잠시 OFF모드로 전환하고 공감하고 힐링 받을 수 있는 긍정 에너지 가득한 모임입니다. 3년 동안 함께한 다양한 활동들도 좋았지만 무엇보다 느닷없는 도서관 방문에도 늘 편안한 친구네 집처럼 변함없이 서로를 반갑게 맞이하는 모습들이 참 좋았습니다. 온쉼표를 통해 든든한 이웃 친구들을 만들게 되어 너무나 행복합니다! 3년간 지속적으로 지원해주신 서울시감정노동센터에 감사합니다.

박00 : 온쉼표의 힘은 모이면 힐링된다는 매력인 듯 하네요~ 비대면이지만 모임을 지속하면서 얼굴보고 나누고 키피향에 취하면서 즐겁다는 게 너무 소중한 힘이 되네요. 3년 동안 꾸준히 나아간 온쉼표~ 더 많은 분들과 30년까지 주욱~~~나아가길 소망합니다^^ 사랑합니다 ♡

전은0 : 다운 도서관에 우연히 봉사 갔다가 알게 된 관장님, 온쉼표 회원님들과 변함없이 건강하게 즐겁게 소통하는 그날까지 행복했으면 좋겠습니다~~~^0^

유00 : 아이 프로그램 참석으로 인연이 되어 다운 도서관에 오게 되었고 좋은 기회로 온쉼표 모임에도 참여하게 되었습니다. 모임 중간에 들어가는 거라 어색하기도 하고 잘 적응 할 수 있을까 걱정도 되었는데 인생 선배이자 육아 선배 언니들이 참 편안하게 잘 챙겨 주셔서 금세 마음이 열릴 수 있었습니다. 주중엔 일하고 주말에도 독박육아라 모임에 누가 될까 싶은 맘에 자주 빠지게 되다보니 부득이 하게 아이를 데리고 참여해도 이해해 주시고 도와주셔서, 덕분에 아이도 저도 함께 힐링하는 시간을 보내고 옵니다. 모임 때마다 혼자서는 접해보기 힘든 새로운

경험도 많이 하고 이야기도 마음 편히 나누며 일상에 힘이 되는 시간으로 채우고 있습니다. 부족하긴 하지만 제 손길이 닿아 완성된 작품들이 집안 곳곳 채워지는 것을 보면 참 뿌듯합니다. 정말 온쉼표 덕분에 참 많은 경험도 하고 반복되는 평범한 일상과 스트레스에 새롭고 재미있는 경험으로 활력을 주시는 온쉼표 분들과 준비해주시고 모임 주축이 되어 주시는 관장님, 지원해주시는 센터에 감사를 표합니다.

박00 : 늘 직장에서 나의 감정 따윈 배려하지 않은 채 나는 다른 동료와 고객들의 감정쓰레기를 담아 두다보니 내 속은 썩고 있었습니다. 집에 돌아와서도 가족들에게 나를 내어 주어 내 몸과 마음이 지칠 때 쯤 다운 도서관을 만났고 감정노동자들의 모임인 온쉼표를 통해서 온전히 나를 내려놓고 쉴 수 있게 되었습니다. 에너지를 재충전하고 서로가 서로를 기억하고 다독여줌으로서 가족, 사회 내에서도 성장할 수 있는 시간이었습니다. 지난 3년 다운 도서관의 성장만큼 다져진, 별집처럼 끈끈하게 다져져 코로나19도 무서워하는 감정 힐링 여유가 있는 우리 온쉼표가 온 마을의 힐링을 위한 모임으로 거듭나길 바랍니다. 감정노동자 지원센터 모두에게 다시 한번 감사드립니다.

허 0 : 도서관에서 만난 온쉼표 모임을 통해 언니, 동생, 친구도 생겼습니다. 이제는 마음을 내어 줄 수 있는 나의 편들이 있는 곳에서 쉬어가며 즐거움도 나누면서 앞으로 사회적 거리두기 없이 만날 날을 기다려봅니다.

송00 : 온쉼표는 일터에서 혹은 가정에서 지쳐 마음이 한껏 사나울 때 한 번씩 제 화를 식혀주는 시간이었습니다. 늘 보지 않아도 반갑고 적당히 서먹해 도리어 편히 속을 내 놓을 수 있는 분들과 이런 저런 얘기를 나눌 수 있어 특별했습니다. 아이들

배울 거리만 찾다가 내가 뭘 하고 놀지 궁리하는 시간이 참 달았습니다. 나 하고 싶은 것만 생각해도 되는 나. 놀 쾅쾅이 시간, 나와 같이 놀 친구가 있는 시간. 지난 3년 동안 즐겁고 자~알 놀았습니다. 지원해주신 센터에 감사드립니다.

전진0: 오케스트라를 시작으로 알게 된 다운 작은 도서관. 공동육아와 엄마의 맘을 어루만져주는 다운. 아이도 엄마도 새로운 도전을 하게 해주는 다운. 코로나19가 침범해도 비대면과 다른 방법을 찾아 멈추지 않고 도전하는 다운. 저를 찾는 방법을 알려주는 다운. 감사합니다. 지금, 저의 고민을 어루만져주시고 계세요. 많이 배우겠습니다. 어려운 시국이지만 모두 힘내서 이겨내요. 매월 온쉼표 시간. 온전히 저만을 위한 시간 만들어 주셔서 감사해요. 저도 다운 도서관 회원 가족들을 위해 그리고 지역에서 함께 할 수 있는 일을 찾아볼게요. 온쉼표 모두 직접 만나 이야기 나눌 날을 기다립니다.

소00: 다운 도서관이라는 터에 씨앗이 떨어져 싹이 나고 잎이 무성해져서 이제는 넓은 그늘이 되어 온전히 쉼을 얻을 수 있도록 해주는 다운 도서관~ 그중에서도 온쉼표 모임은 힐링의 시간들이었습니다. 헤어짐으로 아쉬움도 있었지만 새로운 회원들과의 만남으로 늘 설레고 기다림의 시간이 되었습니다. 벌써 3년째라니 세월 참 빠르다는 생각도 듭니다. 3년 동안 온쉼표 모임이 다양한 프로그램으로 진행될 수 있었던 건 서울시센터의 지원과 관장님을 도와 소리 없이 애써주신 여러분들이 계셨기에 가능했다고 생각합니다. 감사드립니다. 요즘 자주 방문하지 못해 조금은 어색함이 생겼는데 마음만은 사회적 거리두기를 하지 않도록 노력하겠습니다~ㅎ 감정노동자들의 온전한 쉼이 될 수 있는 온쉼표가 앞으로도 쭉~욱 이어졌으면 좋겠습니다.

이00 : 누군가 나를 반갑게 맞이해 주는 곳, 내 아이를 기억해 주고, 아이에게 따뜻한 시선을 보내주는 다운 도서관, 그리고 직장 일로 힘든 일이 있거나 물어볼 곳이 없어서 속상할 때, 웬지 모르게 기쁠 수 있는 온쉼표 모임입니다. 다운 도서관이 어려워져서 없어지면 어쩌나 걱정되기도 되고 모두가 아프지 않았으면 좋겠습니다. 올해 늦게 합류하게 된 온쉼표 모임에 요즘 배우는 드립커피 교육이 너무나 재미있고 주말에 여유 있게 원두를 갈아서 맛있는 커피를 마실 때 너무나 행복합니다. 주중에는 직장일로 아이들과 함께하는 시간이 부족한데, 요즘 아이들과 함께 원두를 갈고 커피를 내립니다. 커피가 가족들과 무엇인가를 함께할 수 있는 도구가 되었습니다. 또 커피를 내리는 동안, 그리고 커피를 마시는 동안 상대방에게 관심도 갖게 되었습니다. 감사합니다 ^^

전0순 : 저에게는 갑자기 초대받아 하게된 온쉼표모임~ 무슨 모임인지도 확실히 몰랐지만 관장님을 믿고 시작했는데 역시 참여하길 잘했다고 생각이 들어요. 프로그램을 통해 다양하게 경험해서 좋았고 좋은 사람도 알게 되어서 좋았어요. 이제는 줌으로 얼굴을 보는 것만으로도 나도 모르게 웃음 짓게 만드는 사이가 되었어요. 관장님이 중심이 되어 옆에서 항상 도와주시는 분들도 계시고 서로 돕고 위로하니 지금까지 모임이 잘 유지되었던 것 같고 도서관도 유지된 것 같아요. 항상 감사드리며 더 발전되고 계속 모임이 이어지길 바랍니다~^^



행복할 권리아 놀자~

- 송경준(행권아놀자)

서울시에는 세 곳의 정신요양시설이 있는데 저희는 그 중 한 곳인 서울정신요양원에서 근무 중인 '행권아놀자'팀입니다. 서울정신요양원은 넓은 운동장을 앞에 두고 뒤로는 부채처럼 펼쳐진 큰 산을 병풍 삼은 4층 규모의 생활시설로 만성 정신질환을 갖고 있는 성인 남성과 여성이 정신건강복지법에 따라 입소하여 요양하는 사회복지시설입니다.

저희 시설에는 생활지원팀, 의료지원팀, 복지행정팀, 안전관리팀, 영양급식팀이 조직되어 있는데요. 그중 생활지원팀은 당사자에게 다양한 복지서비스를, 의료지원팀은 신체적, 정신적 건강을 위한 의료서비스를 제공하고 있습니다. '행권아놀자' 팀은 위 두 개의 팀원으로 구성되어 있는데요. 그 이유는 '원팀'이 되어야지만 당사자에게 최선의 유익을 위한 서비스를 제공할 수 있기 때문입니다.

사회복지시설은 대인서비스를 제공하는 곳으로 지원업무에 많은 생활에너지를 필요로 하고, 사회 안팎으로도 전문성과 책임감을 요구받는 영역입니다. 그러다 보니 항상 이용자, 즉 서비스를 이용하는 당사자의 권리와 서비스 사용 부문만 강조되어 왔습니다. 반대로 서비스를 제공하는 종사자들의 처우와 감정소비에 우리 사회는 적어도 수년 전까지는 별다른 관심을 쏟지 못했던 것이 사실입니다. 낮은 처우와 열악한 환경 속에서도 종사자의 책임감만 요구하였기에 실제로 그 안에서 어떤 어려움이 존재하고 있는지 우리 사회는 궁금해하지 않았습니다. 그러던 중 지난 2019년 우연히 서울시감정노동종사자권리보호센터를 접하게 되었습니다. 사회복지종사자를 감정노동자로 인정해 준 기관과의 첫 만남이었고, 셉템과 고마움에 홈페이지 내 여러 정보를 탐색했던 기억이 지금도 엇그제 일처럼 생생합니다.

그리고는 2019년 3월 8일에 게재된 감정노동자 자조조직 지원사업 공고문을 접하였습니다. 놀라움 자체였습니다. 구성원 80% 이상의 직장 소재지 또는 거주지가 서울인 감정노동자 6인 이상을 문화, 학술, 심리치유, 취미, 공연 관람, 강연 및 세미나 등의 다양한 콘텐츠 부문에서 서울시가 지원한다는 내용이었고 이를 위 센터에서 맡는다는 내용이었습니다. 선정된다는 보장도 없었지만 회사에 출근하여 구성원을 모집한 후 신청서와 운영계획서를 작성하는데 최선을 다하였고, 그 결과 지원조직에 선정되는 기적을 경험하게 되었습니다.

지금도 선정 전화를 받았던 그날의 감동을 지울 수 없습니다. 팀명은 '행권아놀자'라고 정하였습니다. 여기서 '행권'은 '행복할 권리'의 줄임말로 풀어쓰면 '행복할 권리아 놀자'입니다. 기존에는 돌봄 서비스를 이용하는 당사자의 행복이 먼저 보였고 그것만 보장해 드리자는 마음이었다면, 이 지원 사업을 접하고서

는 '나에게도, 우리에게도 행복할 권리가 있었지... 그리고 있다'로 관점이 확장되는 순간이었습니다. 적절한 방법과 시기가 없어 표현하지 못해 왔을 뿐, 사회복지종사자도 대상자에게 감정을 소비하는 감정노동자라는 권리의식이 생겼고, 종사자가 행복해야 그 건강한 에너지를 이용자에게도 전달할 수 있기에, 나도 행복해야 한다는 의지가 눈앞에서 처음으로 확인되었습니다.

총 7명으로 구성된 저희는 의논 끝에 첫 활동으로 뮤지컬 관람을 결정하였습니다. 그리고는 수많은 상의 끝에 첫 달 특정일을 첫 모임일로 정할 수 있었습니다. 생활시설의 특성상 2교대로 근무 해왔기에 7명이 함께 평일 저녁을 맞추기는 생각처럼 쉽지 않았고, 뮤지컬을 무사히 관람하고 나서야 우리가 문화생활을 함께 하였음을 실감할 수 있었습니다. 이후로는 연극 관람, 영화 관람, 빵 도마 만들기 체험, 도자기 체험, 독서 토론 등을 함께 하였습니다. 변화된 점은 퇴근하기 바빴던 동료들이 함께 체험할 활동 등을 탐색하기 시작했다는 것과, 지금 하고 있는 일이 사회에서, 특별히 서울시에서도 관심을 갖고 격려하며 지지하는 좋은 직업이라는 자신감을 회복했다는 지점입니다.

눈에 보이지 않아도 소진되어갔던 전문가로서의 자존감과 사명감이 어느새 회복되고 있다고 느끼는 감정은 자신이 살아있음과 나도 존중받고 있다는 느낌으로 확장되어 갔고 이 에너지는 적어도 촉진자인 제가 보기엔 상당 부분 입소환 당사자분들에게 전달되고 있었습니다. 문화 활동이나 체험 활동 후에는 간단히 티타임을 가졌는데 누가 먼저랄 것도 없이 직장생활을 하면서 문화생활을 동료들과 함께 할 수 있음에 감사한 마음을 표현했고, 받은 사랑은 꼭 나누겠다는 다짐도 빠지지 않았습니다.

표현할 기회가 없었지만 이 자리를 빌려 서울시와 서울시감정노동종사자관리보호센터의 센터장님 이하 모든 관계자 분들, 특별히 실무자인 윤영미 선생님에게 감사 말씀을 드리고 싶습니다. 첫 번째는 사회복지종사자는 봉사자라는 기존 인식에서 채 벗어나지도 못하였는데 감정노동자로 대상을 삼은 그 인식에 감사드리고, 두 번째는 수년간 정신 질환 당사자분들과 동고동락하면서 본인의 감정보다는 당사자의 안위와 건강을 우선하다 보니 나 자신을 돌보거나 살퍼볼 겨를조차 확보하지 못했던 과거에서 '나도 관심 받고 있구나, 그리고 나도 서울시민 이구나'라는 소속감을 찾게 해 준 점에 대한 감사입니다. 마지막으로 하루 11시간 근무 시간으로 퇴근하기에 바빴던 지난 일과에서 동료들과 함께 활동할 거리를 탐색하고, 어떻게 하면 동료들을 섬길까 탐구하는 동료애를 느끼게 해 준 점에서 감사드립니다.

이제 3년 차로 저희 '행권아놀자'팀은 졸업(?)을 앞두고 있지만, 감히 표현하건대 외로움과 서글픔이라는 소극적이고 부정적인 생각에서 벗어나 스스로를 더욱 아끼고 사랑할 수 있는 그래서 원래부터 소중하고 사랑받기 위해 태어난 한 사람, 멋진 대한민국 국민이자 서울시민으로 하루하루 영위하시기를 진심으로 바라고 응원하겠습니다. 저희 '행권아놀자'팀도 지금껏 받은 사랑과 관심을 더 멀리 더 넓게 사랑으로 실천하는 사람들이 되도록 노력하겠습니다.

마지막으로 바라건대 이 사업이 멈춤 없이 달려가 서울시의 모든 시민이 경험하는 그날까지 지속되길 한마음으로 소원합니다. 감사합니다.



자조조직 '학교이음'

- 양윤숙(학교이음)

서울교육청 소속으로 학교 안에서 근무하는 교육공무직 중 교무실무사라 불리는 직업을 가지고 있는 우리는, 교무실 안에서 교무 업무 지원, 각종 민원 담당, 교사 업무 지원 업무 등을 하고 있습니다. 초·중등교육법 안에 학교는 교사, 지방 공무원 등으로 구분되어 있는데 우리들은 '등'이라는 곳에 포함되어 있습니다. 그래서 학교 안에서 근무하고 있음에도 말할 곳도 의지할 곳도 없는 것이 현실입니다. 교무실에서 관리자들과 8시간 동안 함께 근무하고 있으며, 따로 휴게실은 없습니다. 평소에 감정적인 부분을 억누르고 일을 하다 보니 많이 위축되어 있으며, 자존감도 많이 떨어져 있음을 느끼게 됩니다. 정기 모임은 아니지만 교육청에서 진행되는 민원 응대 연수 및 학적 연수 때 같은 일을 하는 교무실무사를 만나서 이야기를 해보니, 모두가 학교에서 공통 업무(전화 응대, 민원인 대면 및 관리자에 대한 응대)에 대한 감정 스트레스를 받고 있었습니다.

학교 민원 응대는 학교에 대한 전체 평가에도 영향을 미치기 때문에 자신의 감정을 조절하며 일해야 합니다. 그런 이유로 우울 증상과 자아 존중감 저하의 증상이 있으나 누구에게도 공감 받지 못하고 있는 것이 우리들의 현실이었으며, 나만 힘들어하고 있지 않다는 것을 알았습니다. 우리는 지속적인 모임을 통하여 동료들과 이야기를 하며 해소할 수 있는 모임을 구성하기를 간절히 원하고 있었습니다. 이 부분을 어떻게 해소할 수 있을까라는 고민을 하고 있을 때 광진구 노동복지센터에 팀장님이 '서울시 감정노동 종사자 권리보호센터'에서 지원하는 프로그램이 있다고 하여 알게 되었습니다. 같이 할 동료들을 찾고 만나서 우리들이 하고 싶은 일들을 함께 머리 맞대어 의견 나누고 찾아보며 '이음'이라는 이름으로 자조모임을 시작하게 되었습니다.

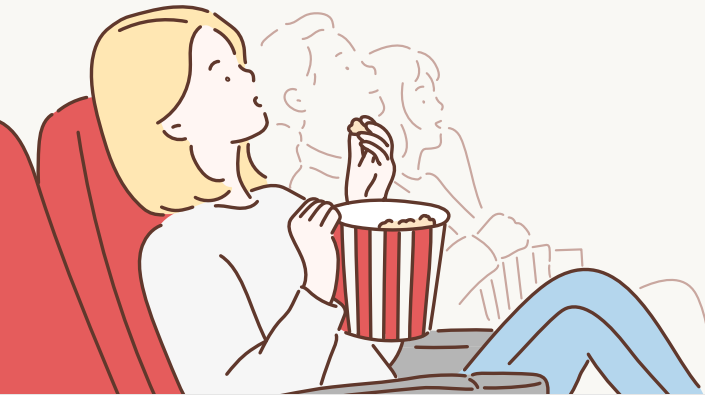
무언가 거창한 목적으로 잘 짜인 진행을 한다거나 특별히 전문가를 통해 이루어지는 치유가 아니라, 상처 받은 우리들 스스로가 서로에게 치유 받는 경험을 통해, 또 다른 우리를 치유하는 깊고 소박한 치유 릴레이를 만들어 가는 시간을 만들었습니다. 이번 계기로 우리들 스스로가 자조모임을 구성하고자 했고 한마음 한뜻으로 2020년 1회차는 웃음 치료를 통한 업무 스트레스를 해소하는 나눔의 시간을 가졌습니다. 2회차는 체험 학습을 하였는데 구성원들의 평가는 생각의 전환을 하게 된 관람이었습니다. 오로지 감각만으로 마음의 안정을 갖게 된 유익한 시간이었고, 또한 '북촌의 한옥마을과 정적인 분위기에 취해 있는 시간이었다'라는 긍정의 평가가 있었습니다. 3회차 도예 공방, 4회차 근육 스트레칭, 5회차 가을 정서와 맞는 꽃꽂이 수업을 통한 마음 정화, 6회차 함께 했던 모임은 되돌아보기(단체 셔츠), 마지막으로 그동안 진행했던 수업을 되돌아보는 시간으로 구성원들의 평가 글을 올려보려고 합니다.

- 미세먼지 없는 겨울바람을 청량하게 느끼고, 가볍게 운동도 되서 코로나19로 갑갑하고 힘든 마음을 잠시 잊고 아무 생각 없이 쉬어가는 시간이 되었습니다. 1년간 고생해 준 진행자분들께 감사하고, 하루하루 열심히 살아온 모두를 격려하고 위로하는 시간이었습니다.

- 업무로 인한 스트레스를 풀고 교무 분과의 단합을 도모하며 지낸 학교 이음 자조모임 활동에 생활의 활력을 얻으며 행복한 시간을 보낼 수 있어서 좋았습니다. 올해를 마무리하며 다음 자조모임에서는 더 많은 교무 선생님들이 힐링을 얻을 수 있었으면 하는 바람입니다.

- 코로나로 갑갑함에 지쳐갈 때 *이음* 덕분에 숨 쉬고 힘을 얻었습니다. 다음에 또 좋은 기회가 생기길 바랍니다.

- 이 모임을 통하여 동료의식이 더 단단해졌으며 힘든 일은 서로 나누고 공유하는 것이 좋은 것임을 알게 되었습니다. 지속적으로 현재 모임도 진행하고 있고 '서울시 감정노동 종사자 권리보호센터'의 이 사업이 많은 노동자들에게 힘이 되어 줄 수 있는 지속적인 사업이 되기를 진심으로 바라봅니다. 그리고 사전에 촉진자 모임을 진행하여 주는 것도 모임을 운영하는 데 있어 많은 도움이 되었습니다.



모두에게 선물이 되어준 시간

- 이복희(강북행복한돌봄상조회)

한국 IMF 외환위기로 집안의 큰 버팀목이던 엄마들이 가정 경제에 보탬이 되고자 일을 찾기 시작했다. 그 엄마들이 스스로의 일자리를 만들기 위해 조직한 강북행복한돌봄사회적협동조합의 상조회는 힘든 일상에 서로에게 힘이 되어주며 꾸준히 운영되어 오고 있다.

해마다 구성원의 변화는 조금씩 있었지만 10여 년 이상 자리를 지켜 주고, 열심히 활동에 동참하고 있는 팬도 많은, 끈기 있게 활동을 이어가고 있는 사회적 협동조합 자조 모임이다. 연령대도 다양하고 성격도 천차만별, 개성이 강한 관리사님들이지만 지나온 시간만큼 서로 간의 유대감이 특별하여 함께 해온 시간이 쌓이게 된 것 같다.

일의 특성상 방문하는 고객의 집이 그대로 일대일 개별 근무지가 되기 때문에 고객을 만나게 되는 관계에서 보이지 않게 쌓여가는 일의 피로감과 스트레스 또한 관리사님의 일상을 조금은 지치고 힘들게 하였으리라. 그런 중에 실시되는 매월 마지막 주 일과 후 월례회의는 빨리 귀가하고 싶은 통과 의례였다. 하지만 그런 일상을 모든 분들이 기다리는 시간으로 바뀌줄 즐거운 소식을 전하게 되었다. 바로 우연히 알게 된 서울시감정노동종사자권리보호센터의 '자조모임 지원 사업'. 관리사님들의 일상에 커다란 변화를 가져오게 되었다.

모임에서는 막내이지만 촉진자를 자원하여 선생님들과 함께 하면 재미나고 유익할 활동계획을 제안서에 담아 지원하였다. 결과가 발표되기까지의 기다림 또한 모든 분들과 가슴 뛰는 공감대를 형성할 수 있던 시간이었고, 선정된 후 모든 활동에 적극적으로 열정적으로 참여하게 된 계기가 된 것 같다.

올해로 지원 3년 차가 되었다. 첫 해에는 서류 작성도 미숙하고 어리바리 시작하게 된 활동이지만, 매회 진행하는 활동에 선생님들의 참여는 상상 그 이상의 폭발적 반응이었다. 조금은 걱정스럽던 1년 차 첫 활동 시간부터 그 걱정이 무색할 만큼 10회 차 활동까지 참여하는 열정이 좋았다. 50~60대, 70대 언저리를 바라보는 선생님들께서 소녀 같은 미소로 '어머, 이 나이 되도록 어디 가서 이런 걸 보았겠느냐'며 너무 좋아하시는 모습을 보면서 차기 활동 선정에 신중을 기하게 되기도 했다. 활동 후 함께 하는 식사도 예전 월례회의 때는 일과 후에 모이시는 거라 시간 절약을 위해 빠르게 요기할 수 있는 김밥이 대세였다. 하지만 자조모임 활동을 진행하는 동안은 오히려 마음의 여유가 생겨 힘든 일과와 피로가 생각나지 않을 만큼 활동에 몰입하고 식사를 함께하는 여유 있는 모습도 볼 수 있었다. 그렇게 시간은 흘러 3년 차 활동을 마무리해야 하는

아쉬운 시간이 다가오고 있다.

일상 속에서 시간에 쫓겨 미뤄두고 여유가 없어 생각지도 못했던 다양한 활동에 참여하시면서 선생님들도 너무 행복한 시간이었다는 뒷이야기를 해주신다. 시들지 않는 꽃 프리저브드를 이용한 하바리움 무드등이나, 향기 테라피 디퓨저 만들기는 집안을 장식하는 인테리어 효과도 뛰어나지만, 퇴근 후 좋은 향기가 집안에 가득할 때 피로도 가시고 좋더라며 시중에 비싸게 나와 있는 제품들보다 내 손으로 직접 만들어 사용할 수 있는 기회가 되어 좋다고 하셨다. 집안에서 실제 사용하시는 모습을 사진으로 함께 공유해 주기도 하고, 모스 큐브나 날벌레 기피제, 자운고 멀티밤 같은 생활제품들은 시기적절하게 만들어 사용하니 생활 속 꿀 아이템으로 인기가 많았다. 근무시간 뒤라 피곤함이 몰려오는 시간대임에도 불구하고 새로운 활동에 대한 기대감도 크시고, 근무 여건상 서로 얼굴 마주할 수 있는 시간이 많지 않아 이런 활동을 통해 서로에 대한 이해나 친목 도모에 도움이 되는 좋은 시간이 되고 있었다. 영화감상을 하는 토요일 어느 활동에서는 영화관에 몇 년 만에 와본 것 같다고 말하며, 모두가 공감하는 나의 이야기 '82년생 김지영'을 보았는데 누군가의 딸이기도, 누군가의 엄마이기도 한 선생님들은 지난날을 회상하며 눈물을 많이 흘리기도 했다. 수많은 김지영이 되어 보기도 하고 따뜻하고 여린 소녀 감성으로 오랜만에 마음 놓고 눈물샘을 터트려 가슴속을 후련하게 비워내는 시간을 보내기도 했다.

휴일의 편안함보다 함께 즐기는 문화 활동으로 심신에 활력을 불어넣어 내일을 준비할 줄 아는 지혜로운 나의 직장 동료이며, 사회 선배이며, 절친, 이웃사촌이기도 한 우리 선생님들과 3년간 무한 공유 가능한 우리들만의 행복한 추억을 만들어준 이번 지원 사업이 더없이 고맙다. 어려운 시기의 우리 모임에 '자조모임

지원 사업'이 선물 같은 시간이 되어준 것처럼 절실하게 변화의 시간이 필요한 다른 모임에도 감사한 시간을 함께 할 수 있는 기회가 되어주면 좋겠다.

08

센터 사업 실적

교육팀 사업 실적	171
심리상담팀 사업 실적	172
정책팀 사업 실적	173
홍보기획팀 사업 실적	178

교육팀 사업 실적 2018~2021.9.

심리상담팀 사업 실적 2017~2021.9.

위탁사무명(기관명)		추진실적(최근 3년)	
감정노동종사자 권리보호센터 운영	2018년		
	사업명	추진실적	
	공공부문 보호	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동 권리보장 교육 총 18건 감정노동 권리보장 교육 강사단 확대 개편(총 18명) 	
	2019년		
	사업명	추진실적	
	공공부문 보호	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동 권리보장 교육 총 135건, 모니터링 참관 25회 감정노동 표준교안 개편 	
	민간부문 보호	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동 사업주 교육 시범 시행, 전문 교안 제작, 교육 시범운영 2개소 감정노동 사업주 교육 강사단 구성(총 6명) 	
	2020년		
	사업명	추진실적	
	공공부문 보호	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동 권리보장 교육 총 49건, 모니터링 참관 4회, 온라인 교육 시범 운영 온라인 교육 영상 1편, 교육 홍보 영상 1편, 교육 카드뉴스 1건 제작 	
	민간부문 보호	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동 사업주 교육 총 11건, 모니터링 참관 2회, 온라인 교육 시범운영 온라인 교육 영상 1편, 교육 홍보 영상 1편 제작 	
	2021년		
사업명	추진실적		
감정노동 교육	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동 교육 전체 총 80건 (권리보장 교육 48건, 감정노동 사업주 교육 19건, 직장 내 괴롭힘 금지 교육 13건), 라이브 교육 모니터링 총 13회 2021~22년 온라인 교육과정 기획, 온라인 감정노동 교육 시스템(LMS) '감동:런' 공식 오픈 및 운영, 온라인 교육 영상 2편 제작, 카드뉴스 1편 제작 		

1. 심리상담팀 개인상담 실적

	센터	객원	거점	계
2017년	166	147	546	859
2018년	339	149	1,290	1,778
2019년	789	306	1,139	2,243
2020년	513	336	1,530	2,379
2021년	426	492	1,725	2,643

2. 자조조직 실적

	2017	2018	2019	2020	2021	계
운영조직수	8	14	30	24	30	106

3. 치유 프로그램 실적

	참여집단	구분	참여인원(명)	참여시간
2017년 (9월~12월)	6	공공 : 1	10	8
		민간 : 5	32	32
2018년	20	공공 : 11	167	88
		민간 : 9	92	64
2019년	45	공공 : 22	280	150
		민간 : 23	216	200
2020년	17	공공 : 8	95	42
		민간 : 9	53	57
2021년	22	공공 : 10	83	49
		민간 : 12	100	52

정책팀 사업 실적

1. 감정노동 실태조사

- 총 5개의 실태조사 보고서를 발간했습니다.

연도	내용
2017년	위기에 처한 보건의료산업 감정노동, 그 대안은? 보건의료산업 감정노동 실태 분석
2018년	찾아가는 동주민센터 방문노동자 감정노동 연구_복지플래너와 방문간호사를 중심으로
2019년	공공부문 감정노동 평가제도 연구_중앙·서울시 공공기관의 운영현황 분석
2020년	민간부문 감정노동 평가제도 연구_보건의료, 사무금융, 유통 현황 분석
2021년	감정노동자의 직장 내 괴롭힘 실태조사 연구_콜센터 상담사와 어린이집 보육교사를 중심으로
2021년	가구방문서비스노동자 감정노동 실태조사 연구 (진행 중)

2. 기관별 감정노동 보호제도 컨설팅

■ 추진실적

- 총 10개 기관의 컨설팅을 진행했습니다.

연도	기관명
2017년	세종문화회관
	서울시설공단
2018년	서울의료원
	120다산콜재단
	서울교통공사
2019년	NH농협은행 고객행복센터
	손말이음센터
	서울시사회서비스원
2020년	서울관광재단
	서울장애인종합복지관
2021년	동작구시설관리공단, 서울산업진흥원 (진행 중)

3. 감정노동 매뉴얼 자문

■ 추진실적

- 총 4개 기관의 매뉴얼 자문을 진행했습니다.

연도	기관명
2020년	서울시설관리공단, 서울에너지공사, 서울시청년활동지원센터, 시청자미디어재단
2021년	<ul style="list-style-type: none"> 국립중앙도서관, 서울교통공사, 한국도박문제관리센터, 써모피셔사이언티픽코리아, 충남당진시청, 인천공항공사 (종료) 종로구시설관리공단, 광진구시설관리공단 (진행 중)

4. 감정노동 설명회 및 정책 포럼

■ 추진실적

- 총 11회의 설명회(간담회)를 개최했습니다.

연도	일자	기관명	장소	참석인원
2017년	9월21일	서울교통공사	서울교통공사 광화문역 회의실	19명
	7월18일	서울관광재단	서울관광재단 9층 대회의실	19명
2018년	11월21일	서울시설공단	서울시설공단 2층 인제원 열림방	9명
	11월29일	서울시복지재단	서울시복지재단 5층 회의실	13명
2019년	5월28일	서울시청년활동지원센터 수당운영팀	서울시 청년활동지원센터	6명
	6월24일	구로구청 기획경제국 지역경제과 생활경제팀	센터 교육실	5명
	7월31일	한국여성인권진흥원	센터 교육실	7명
	8월7일	종로구 시설관리공단	센터 회의실	4명
	8월12일	손말이음센터	센터 회의실	5명
	9월20일	우체국 콜센터	센터 교육실	4명
	9월23일	서울시사회서비스원	센터 회의실	6명

- 총 14회의 포럼을 개최했습니다.

연도	일자	구분	내용	장소
2017년	9월19일	연구	위기에 처한 보건의료산업 감정노동, 그 대안은?	국회의원회관 제8간담회실
	9월27일	심리치유	감정노동자 자조모임의 역할과 지속가능성 탐색	서울노동권익센터 교육실
	11월3일	심리치유	사례를 통한 감정노동자 심리상담의 효과성 제고 방안	서울노동권익센터 교육실
	12월8일	연구	감정노동 정책포럼(1세션)	가평비전센터
2018년	11월8일	심리치유	감정노동 심리상담 슈퍼비전(2세션)	가평비전센터
	11월30일	연구	감정노동자 자조모임 1년: 걸어온 길, 그리고 가야 할 길	센터 교육실
	12월8일	연구	감정노동자의 일터괴롭힘 유형과 대책	센터 교육실
	12월8일	심리치유	감정노동 관점에서의 인문학 강의	가평비전센터
2019년	2월23일	연구	감정노동자보호법 이후의 과제와 대표직종 매뉴얼 소개	삼경 교육센터
	10월21일	연구	감정, 감정노동, 그리고 사회적인 것들	가회동 자치회관 대강당
	11월5일	연구	감정 스위치 ON	서울시청 8층 다목적홀
	12월9일	심리치유	감정노동 심리상담의 특성 및 이후 논의점	센터 교육실
2020년	11월20일	연구	감정노동자의 직장 내 괴롭힘 실태조사 포럼	걸스카우트연맹 10층 강당

5. 공공부문 감정노동 보호제도 이행점검 및 경영평가 반영안 마련

■ 추진실적

- 2018년 이행 실적 확인지표를 개발해 시 산하 3개 기관에 파일럿테스트를 실시했습니다.
- 2019년부터 현장 및 서면으로 서울시 산하 기관의 감정노동 보호제도 이행점검을 시행했습니다.

연도	실시 기관
2019년 총 17개	서울교통공사, 서울시설공단, 서울시농수산식품공사, 서울주택도시공사, 서울에너지공사, 서울산업진흥원, 서울신용보증재단, 세종문화회관, 서울문화재단, 서울관광재단, 120다산콜재단, 서울의료원, 서울시여성가족재단, 서울복지재단, 서울시평생교육진흥원, 50플러스재단, 서울장학재단
2020년 총 16개	서울교통공사, 서울시설공단, 서울시농수산식품공사, 서울주택도시공사, 서울신용보증재단, 세종문화회관, 서울문화재단, 서울관광재단, 120다산콜재단, 서울의료원, 서울시공공보건의료재단, 서울복지재단, 서울시평생교육진흥원, 50플러스재단, 서울사회서비스원, 서울장학재단
2021년	진행 중

- 점검 완료 후 이행점검 실시기관의 감정노동보호제도 구축에 도움이 될 수 있도록 이행점검 결과보고서를 작성하여 해당 기관에 전달했습니다.

연도	일자	구분	내용	장소
2018년	10월30일	감정노동 보호 이행실적 확인 1차 회의	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시 조례, 가이드라인, 고용노동부 규정을 근거로 전문가 의견을 청취하여 이행실적 평가지표를 제작 • 서울시 산하 3개 기관에 파일럿 테스트를 실시하고 결과를 토대로 최종 지표 확정 완료 	센터 교육실
	11월13일	감정노동 보호 이행실적 확인 2차 회의		
	11월22일	감정노동 보호 이행실적 확인 3차 회의		
	11월28일	감정노동 보호 이행실적 확인 4차 회의		
2019년	10월8일	자문회의	이행실적 평가를 위한 기준 및 평가방법 등 논의	센터 교육실

2019년	10월25일	현장점검	서울시 담당 공무원, 전문가, 센터 연구위원이 함께 컨설팅 대상기관을 방문하여 기관의 감정노동 보호제도 이행실적 평가(4개 기관)	서울교통공사
	10월29일			120다산콜재단
	10월31일			서울시설공단
	11월1일			서울의료원
	11월 18일	서면점검	서면점검 자료를 바탕으로 전문가 및 센터 연구위원이 문항별 증빙자료 및 기관 현황 자료를 평가하고, 평가 과정 및 결과를 공유하고 논의하며 이행점검을 확인(17개 기관)	센터 교육실
	11월 26일			
	12월6일			
	12월12일			
2020년	6월5일	자문회의	2019년 시범점검 결과를 바탕으로 이행점검 평가항목 간 균형 및 정밀성을 위해 자문회의를 진행하고 이행점검 지표를 수정	센터 교육실
	12월21일 ~ 2021년 2월 28일	서면점검	서울시 노동정책과를 통해 이행점검표를 각 산하기관에 배포 및 취합 후, 센터 연구위원이 기관제출 자료를 바탕으로 이행점검 수준을 분석하여 이행점검을 확인(16개 기관)	

6. 서울시 감정노동 보호 가이드라인 제작 및 배포

■ 추진실적

자료명	서울시 감정노동 보호 가이드라인	서울시 감정노동 보호 가이드라인 개정판 (공공기관용)
발행일	2017년 12월	2020년 12월
발행처	서울노동권익센터	서울시 감정노동 종사자 권리보호센터

* 서울시 감정노동 보호 가이드라인 개정판(공공기관용)은 센터 홈페이지 발간자료실에 공개되어 있으니 참고자료가 필요한 사업장에서는 무료로 다운받으실 수 있습니다.(바로가기 링크: http://www.emotion.or.kr/content/06data/01_01.php?proc_type=view&a_num=17150809&b_num=374&rtm_url=%2Fcontent%2F06data%2F01_01.php)

홍보기획팀 사업 실적

1. 감정노동 콘텐츠 공모전 개최

■ 추진실적

구분	내용
접수작품	총 283건
전문가 심사	총 3회 진행
수상작 발표	2019년 10월 25일, 센터 홈페이지에 공지
수상내역	대상, 최우수, 우수, 장려, 입선
시상식 개최	2019년 11월 5일, 서울시청 다목적홀
공모전 수상자 상금 지급	총 25개 팀(총 상금 990만 원)
공모전 참가자 기념품 (기프트콘) 지급	총 280명(중복 지원자 및 전화번호 미기재자 제외)
언론노출	기사 30건

■ UCC, 웹툰, 수기 3개 분야 콘텐츠를 공모하여 총 283건의 콘텐츠가 접수되었습니다.

UCC 동영상	웹툰	수기
81건	45건	157건

■ 대상(1), 최우수(3), 우수(3), 장려(6), 입선(12), 총 25개 작품을 선정했습니다.

㉔ 노동존중 감수성 향상 《배려업데이트》

안전보건공단 주최 20년도 「안전문화 확산 공모사업」에 감정노동 캠페인이 선정됨에 따라 TBS와 협력하여 대시민 캠페인 《배려 업데이트》를 진행했습니다. TBS의 다양한 플랫폼을 통해 감정노동자의 현실을 알리고 시민에게 노동존중 감수성 '업데이트'를 요청했습니다.

캠페인명	《배려 업데이트》 당신의 노동존중 감수성 업데이트 하시겠습니까?	
캠페인 기간	2020년 5월 1일 ~ 9월 30일	
협력기관	TBS, 안전보건공단	
대상	대 시민	
캠페인 내용	음성 광고 송출	TBS 라디오 가수 이은미와 개그맨 김인석, 윤성호가 녹음한 캠페인 음성 광고를 총 130회 송출 TBS 팟캐스트 가수 이은미와 개그맨 김인석, 윤성호가 녹음한 캠페인 음성 광고를 김어준의 뉴스공장 팟캐스트에 총 92회 송출
	방송 출연 (인터뷰)	TBS 프로그램 <김지윤의 이브닝쇼> 이정훈 소장이 코로나 시대의 감정노동, 취약한 감정노동자의 고용형태, 감정노동자 보호체계에 관해 인터뷰를 가짐
	영상 광고 송출	TV-IPTV / 보이는 라디오(유튜브) / 지하철 TV 게시대 2019 서울시 감정노동 콘텐츠 공모전 수상작 <감정노동의 시소, 우리가 맞추는 평행>, <사랑합니다 고객님>과 센터 제작 영상 콘텐츠 <감정노동에 슬기롭게 대처하는 우리의 일상>를 총 326회 송출 옥외 전광판 신촌오거리 전광판에 2019 서울시 감정노동 콘텐츠 공모전 수상작 <감정노동의 시소, 우리가 맞추는 평행>을 총 21회 송출
	포스터 광고 게시	지하철 TV 게시판 서울 지하철(1~4호선) 내 위치한 TBS TV 게시대 총 120기에 캠페인 포스터 게시

㉕ 마음의 끝에 심포 하나 《어서오세요, 애비뉴 Q!》

성동근로자복지센터와 성동문화재단과 함께 감정노동 비대면 대표 직군인 콜센터 노동자를 대상으로 뮤지컬 공연을 진행했습니다.

캠페인명	《어서오세요, 애비뉴 Q!》 마음의 끝에 심포 하나
일자	2020년 10월 30일
협력기관	성동근로자복지센터, 성동문화재단
대상	콜센터 노동자 및 시민
장소	성수 아트홀
캠페인 내용	콜센터 노동자 문화의 밤 진행(뮤지컬 상연)

■ 광고

■ 감정노동 콘텐츠를 활용해 버스, 지하철 등 대중 매체 광고를 총 12회 진행했습니다.

- '누구에게나 감정은 소중한입니다' 포스터를 활용해 서울의 감정노동 사업장이 밀집된 지역을 순회하는 22개 노선의 총 88대 시내버스 내부 광고를 진행했습니다.

광고 목적	감정노동자 존중문화 확산 및 감정노동자 보호법 시행 안내
광고 기간	2019년 8월 30일 ~ 11월 29일
광고 매체	서울 시내버스 총 88대의 내부 중앙문 ※ 버스노선(총 22개 노선): 143, 152, 153, 160, 272, 271, 130, 110, 360, 146, 150, 370, 147, 340, 421, 702, 720, 303, 144, 273, 420, 151
광고 내용	감정노동자 존중 문구 노출(누구에게나 감정은 소중한입니다), 감정노동자 보호법 시행 안내, 센터 사업 안내

3. 감정노동 콘텐츠 제작

■ 추진실적

연도/구분	콘텐츠					
	카드뉴스	영상	안내문 및 포스터	리플렛	감동센	기타(PPT)
2017년	3개	-	-	1개	-	-
2018년	9개	2개	13개	1개	-	-
2019년	9개	2개	-	1개	-	-
2020년	19개	2개	2개	1개	15개	1개
계	40개	6개	15개	4개	15개	1개
총계	81개					

㉠ 카드뉴스

시민 대상으로 진행하는 센터의 감정노동 사업을 안내하여 참여를 유도하고 다양한 직종의 감정노동 피해 사례와 이슈를 스토리텔링형 카드뉴스와 단장 카드뉴스로 제작해 배포하는 등 총 40개의 카드뉴스를 제작했습니다.

연도/구분	감정노동 직군	감정노동 이슈	센터 사업안내
2017년	1개	-	2개
2018년	6개	1개	2개
2019년	2개	1개	6개
2020년	14개	1개	4개
계	23개	3개	14개
총계	40개		

㉡ 영상

감정노동 직군의 피해 사례와 대처방법, 감정노동자 보호법 등을 소개하는 영상을 총 6개 제작했습니다.

연도/구분	감정노동 직군	감정노동 이슈
2018년	1건	1건
2019년	2건	-
2020년	-	2건
계	3건	3건
총계	6건	

㉢ 안내문 및 포스터

감정노동 피해예방과 존중문화 확산을 위해 감정노동자 보호·존중 안내문 등 홍보자료를 제작해 감정노동 사업장에 배포합니다.

연도/구분	제작	신청기관	배포 수량	문의	협조 요청
2018년	13개	2개(공공 1개, 민간 1개)	측정불가*	-	-
2019년	-	6개(공공 5개, 민간 1개)	164부	1건(공공 1건)	2건
2020년	2개	16개(공공 7개, 민간 9개)	504부	6건(공공 4건, 민간 2건)	1건(민간 1건)
총계	15개	24개(공공 13개, 민간 11개)	668부	7건(공공 5건, 민간 2건)	3건(공공 1건, 민간 2건)

* 2018년은 신청기관에 포스터 이미지 파일을 제공하는 방식으로 진행하여 배포수량 측정 불가

㉣ 감동센

영화, 드라마, 기사 등 다양한 소재에서 발견한 감정노동 이야기, '감동센'을 발행합니다.

연도/구분	기사읽는	드라마보는	영화보는	만화보는	논문읽는	책읽는
2020년	8개	1개	1개	1개	1개	3개
총계	15개					

㉤ 기타(PPT)







센터와 추진사업을 소개하기 위한 PPT를 제작했습니다.(1건)



2020년 기관소개 PPT

5. 센터 온라인 채널 운영

■ 추진실적

구분	URL
	*바로가기 링크: http://www.emotion.or.kr/
	*바로가기 링크: https://www.facebook.com/seoulemotion/
	*바로가기 링크: https://twitter.com/seoulemotion/
	*바로가기 링크: https://www.youtube.com/channel/UCHaQI_6IHLqSZM6Qc9eKNRw
	*바로가기 링크: https://blog.naver.com/seoulemotion
	*바로가기 링크: https://www.instagram.com/seoulemotion/

■ 채널별 개설일 및 실적

구분	개설일	게시물 수	구독자
	2018년 10월 15일	203건	892명 (2020년 11월 30일 팔로워 집계 기준)
	2018년 10월 15일	288건	789명 (2020년 12월 11일 팔로워 집계 기준)
	2019년 3월 5일	16건	294명 (2020년 12월 31일 구독자 집계 기준)
	2020년 3월 17일	72건	8,792명 (2020년 12월 31일 방문자 집계 기준)

6. 상세 추진실적(2021. 9. 30. 집계 기준)

■ 캠페인

■ 센터 캠페인 (감정노동자 존중 사업장 실천 캠페인)

구분	시민(사업장) 참여 이벤트		
	안내문 신청	안내문 부착 SNS 인증	캠페인 공유하기
참여대상	감정노동 사업장	감정노동 사업장	시민, 감정노동자 등
참여 수	65개 기관(5,914부)	20개 기관	17명
참여선물	[방역키트] 65곳 배포완료	[간식 기프티콘] 20곳 발송완료	[캠페인 굿즈] 17명 발송완료

■ 공동 캠페인 1 (감정노동자 존중문화 확산 캠페인)

대중교통 광고 진행	포스터 협업기관	제도개선분과	감정노동전국네트워크, 더불어사는희망연대노동조합(다산콜센터 지부), 서울시사회서비스원, 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터, 안전보건공단, 전국사무금융서비스노동조합						
		홍보분과	대한상공회의소 인적자원개발위원회, 서울시 미디어재단 TBS, 서울도서관, 청년유니온, 한국우편사업진흥원 우체국콜센터						
	광고장소	지하철 2호선 건대입구역 2번 출구 쪽 외선행 승강장(7호선 환승통로부근)							
	광고기간	2021. 6. 21. ~ 2021. 9. 22.							
A2 포스터 제작 및 배포	포스터 협업기관	제도개선분과	감정노동전국네트워크, 더불어사는희망연대노동조합(다산콜센터 지부), 서울시사회서비스원, 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터, 안전보건공단, 전국사무금융서비스노동조합						
		홍보분과	대한상공회의소 인적자원개발위원회, 롯데백화점 본점, 서울시미디어재단 TBS, 서울도서관, 청년유니온, 한국우편사업진흥원 우체국콜센터						
	배포처	네트워크 소속 27개 기관 (217곳)							
	배포수량	서울	경기	인천	충남	광주	경남	대구	부산
	519부	271부	60부	30부	30부	15부	15부	130부	30부
	총 1,100부								

▪ 공동 캠페인 2 (감정노동자 보호예방 캠페인)

대중 교통 광고 진행	포스터 협업기관	TBS, 안전보건공단				
	광고장소	서울 지하철 1~4호선 118개 역사				
광고기간	2021. 4. 29.~ 진행 중					
유튜브 광고 송출	매체	유튜브 'TBS 김여준의 뉴스공장' 영상 광고				
	광고기간	2021. 7. 1. ~ 2021. 8. 31.				
	송출 일정	조회수 : 약 22,600,000회			7월 1일	7월 2일
		[영상1] 간호사 캐릭터				
		7월 5일	7월 6일	7월 7일	7월 8일	7월 9일
		[영상1] 간호사 캐릭터		[영상2] 콜센터 캐릭터		
		7월 12일	7월 13일	7월 14일	7월 15일	7월 16일
		[영상2] 콜센터 캐릭터		[영상3] 택배기사 캐릭터		
		7월 19일	7월 20일	7월 21일	7월 22일	7월 23일
		[영상3] 택배기사 캐릭터		[영상4] 그 외 감정노동 캐릭터		
		7월 26일	7월 27일	7월 28일	7월 29일	7월 30일
		[영상4] 그 외 감정노동 캐릭터		[영상1] 간호사 캐릭터		
		8월 2일	8월 3일	8월 4일	8월 5일	8월 6일
		[영상1] 간호사 캐릭터		[영상2] 콜센터 캐릭터		
		8월 9일	8월 10일	8월 11일	8월 12일	8월 13일
		[영상2] 콜센터 캐릭터		[영상3] 택배기사 캐릭터		
		8월 16일	8월 17일	8월 18일	8월 19일	8월 20일
		[영상3] 택배기사 캐릭터		[영상4] 그 외 감정노동 캐릭터		
		8월 23일	8월 24일	8월 25일	8월 26일	8월 27일
		[영상4] 그 외 감정노동 캐릭터		[영상1] 간호사	[영상2] 콜센터	[영상3] 택배기사
8월 30일		8월 31일				
[영상4] 그 외 감정노동 캐릭터						
음성 광고 송출	매체	TBS 라디오	팟캐스트(김여준의 뉴스공장)			
	내용	- 감정은 누구에게나 소중한입니다. (녹음: 가수 이은미) - 우리의 한 마디 (녹음: 방송인 박희진, 배철수)	- 감정은 누구에게나 소중한입니다. (녹음: 가수 이은미) - 우리의 한 마디 (녹음: 방송인 박희진, 배철수)			
	기간	2021. 5. 1. ~ 2021. 9. 7.				
방송 출연	출연일시	2021. 8. 6. 18:10~20:00				
	매체	TBS 라디오 '명랑시사, 이승원입니다'				
	내용	팬데믹 속 감정노동자의 노동 실태(출연자: 이승원)				

▪ 콘텐츠

구분	목표 실적	제작 중	제작 완료
전문가 인터뷰 영상 제작	6건	6건	
감정노동 교육 영상 편집본 제작	1건		1건
캠페인 영상 제작	4건		4건
SNS 배포용 튜형 카드뉴스 제작(감정문)	15건		15건
SNS 배포용 튜형 카드뉴스 제작(표지 이미지)	20건	2건	20건
감정노동 사업장 배포용 가이드북 제작	1건		1건
캠페인 포스터 제작	2건		2건
센터 활동 보고서(E-Book, 책자)	1건	1건	
감동선	월 2회 발행		10건

09

사업담당자 맺음말

서울시감정노동종사자권리보호 센터 사업담당자 소감

상담이 노동자들에게 조금이라도 위로와 공감의 기회였기를 바랍니다

2017년 5월 서울노동권익센터 감정노동보호팀으로 심리상담 사업을 시작, 2018년 감정노동센터로 독립하여 참으로 많은 감정노동 종사자분들을 만났습니다. 때로는 당당히 어려움을 극복해나가는 과정을 함께 할 수 있어서, 때로는 더 많은 지원이 필요한 현실에 마음 아파서 힘들기도 한 시간들이 지났습니다. 코로나19 시기를 겪으면서 더욱 어려움을 겪고 계신 감정노동 종사자 분들이 서울시감정노동센터로 인해 조금은 위안이 되었으면 좋겠습니다.

- 심리상담팀장 유금분 -

센터에서 상담접수를 받다 보면, 심리 상담이란 건 '한 번 해볼까?' 하는 마음이 들어도 한참을 더 고민해보고 결심하게 되는 활동이라는 생각이 들어요. '내가 그만큼 이상한가?' 하는 생각부터, '나 말고 더 필요한 사람이 있진 않을까?', '남들이 이상하게 생각하진 않을까?' 등등 많은 생각이 시작되죠. 상담에서 무엇을 하는지도 잘 모르고, 도움이 될까 하는 생각도 들죠. 사례집을 통해 상담에선 무엇이 일어나는지, 어떤 도움이 되는지도 알아보고, 나와 비슷한 일을 겪는 사람들의 이야기도 읽으면서 위로와 공감의 시간이 되면 좋겠습니다.

- 심리상담위원 남경득 -

"근무시간에 내 몸과 마음을 쉬게 하는 프로그램이 있대구요?" 일하는 사람에게 근무시간에 동료들과 함께 일과 상관없는 일, 그것도 노동자 자신의 입장에서 스스로를 돌볼 수 있는 힘을 기르는 시간을 갖는 일은 정말 최고의 복지라고 생각합니다. 또한 "감정노동자 스스로 몸과 마음을 돌볼 수 있는 자조조직"을 구성하고 스스로 운영하는 일 또한 지금 이 시대가 요구받는 노동과 삶의 균형을 위한 선도적인 행위라고 생각합니다. 감정노동자들의, 감정노동자들에 의한, 감정노동자존중을 위한 4년여의 성과를 돌아보는 과정에 사업 담당자로 일부분을 함께 할 수 있어서 의미 있는 시간이었습니다.

- 심리상담위원 윤영미 -

10

DB통계

1. 감정노동 심리상담 실적 및 만족도	193
2. 통계 분석 결과(기본통계)	195
3. 통계 분석 결과(내담자 호소문제 분석)	203
4. 통계 분석 결과(이슈통계)	208
5. 감정노동 집단치유프로그램 실적 및 만족도	210

감정노동 심리상담 데이터베이스 통계 분석

- 대상 : 2019년 1월부터 2021년 9월까지 서울시감정노동종사자권리보호센터(서울시감정노동센터) 상담DB에 자료가 등록된 818명
 - * 상담DB 시스템 구축된 2019년부터 통계자료 분석하였음
 - * 해당 기간 전체 내담자 845명 중 DB시스템에 등록된 818명의 자료를 기반으로 분석하였음

감정노동 심리상담 실적 및 통계 항목

- 2018년 1월부터 2021년 9월까지의 심리상담 연도별 실적, 만족도, 사전/사후 검사점수비교
- 기본 통계(내방경로, 성별, 학력, 업종, 직종, 직업군, 회사소재지, 고용형태)
- 내담자 호소문제 분석
- 이슈 통계(코로나 바이러스로 인한 주 호소 문제를 보인 내담자군)

1. 감정노동 심리상담 실적 및 만족도

연도별 감정노동 심리상담 실적(2018.01.~2021.09.)

	2018년		2019년		2020년		2021년 9월까지	
	내담자수	상담횟수	내담자수	상담횟수	내담자수	상담횟수	내담자수	상담횟수
서울시 감정노동센터	35명	339회	86명	798회	56명	513회	46명	426회
객원상담	25명	149회	30명	306회	43명	336회	56명	492회
거점센터	130명	1,290회	134명	1,139회	198명	1,530회	196명	1,725회
총계	190명	1,778회	250명	2,243회	297명	2,379회	298명	2,643회

* 2018년 1월부터 2021년 9월까지의 내담자 수는 1,035명이며, 심리상담 진행횟수는 9,043회임.

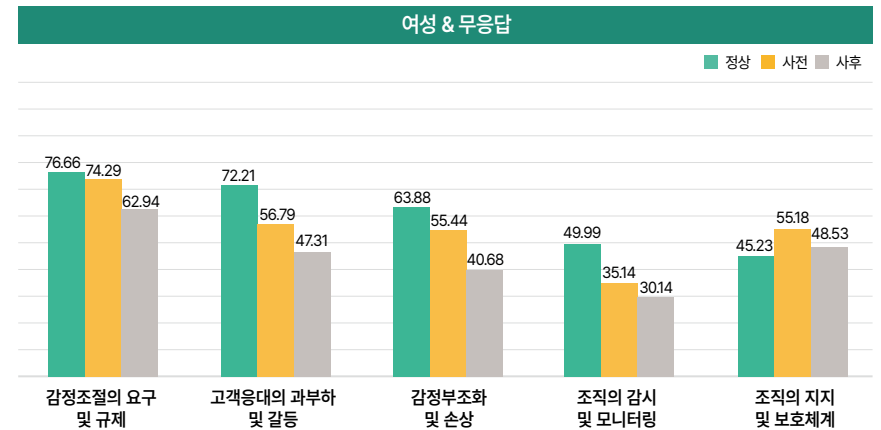
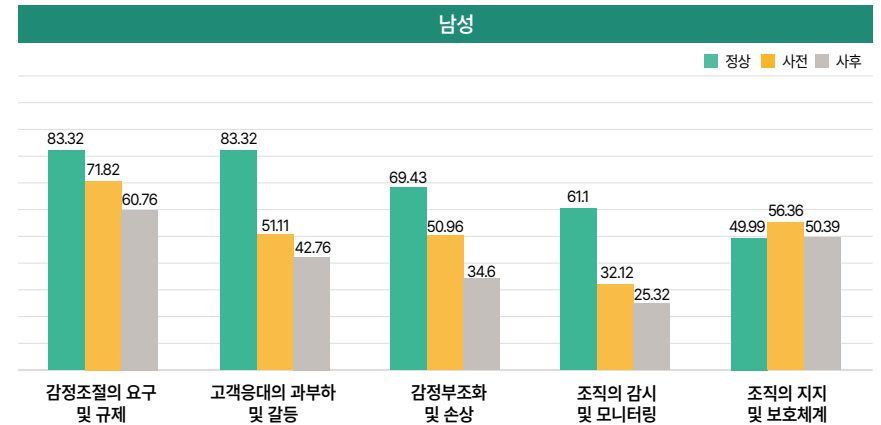
만족도(%)

번호	문항	5점	4점	3점	2점	1점
1	심리적 불편감 해소 또는 문제해결에 도움이 되셨나요?	83.3	15	1.5	0.2	0
2	상담사가 전문적으로 상담을 하였나요?	93.7	5.5	0.9	0	0
3	신청절차가 간편했나요?	87.7	9.4	2.4	0.3	0.2
4	상담실이 심리적으로 편안하게 구성되었나요?	93.5	5.6	0.9	0	0
5	주변에도 상담을 권유하실 마음이 드시나요?	94.7	5.1	0.2	0	0
6	이후에도 심리상담 또는 치유 프로그램에 참여하실 마음이 있으신가요?	89.8	9.4	0.9	0	0
-	계(%)	90.5	8.3	1.1	0.1	0

* 서울시감정노동센터에서 개인상담을 진행한 사람들의 만족도를 살펴보면, 만족한다는 응답(5점-매우그렇다, 4점-조금그렇다)이 전체 98.8%로 나타나고 있으며, 부정적인 의견도 일부 있었음(1.2%)

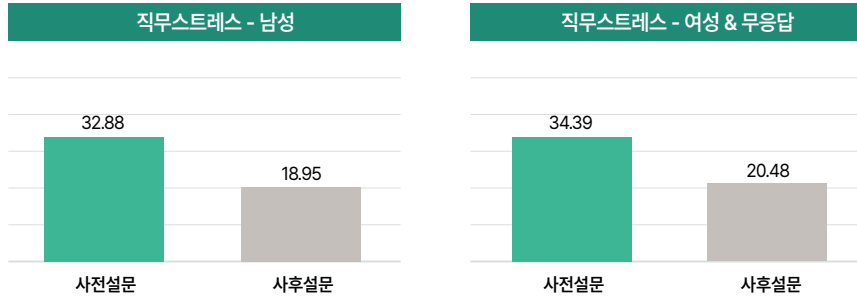
사전/사후 검사점수 비교

(1) 한국형 감정노동 평가도구



» 서울시감정노동센터에서 개인 상담을 진행한 사람들의 한국형 감정노동 평가도구 사전사후검사 비교 값을 살펴보면, 5가지 하위척도(감정조절의 요구 및 규제, 고객응대의 과부하 및 갈등, 감정부조화 및 손상, 조직의 감시 및 모니터링, 조직의 지지 및 보호체계)의 사후(회색), 사전(노랑 또는 주황)으로 남녀 모두에서 낮아졌음을 볼 수 있음.

(2) 직무 스트레스

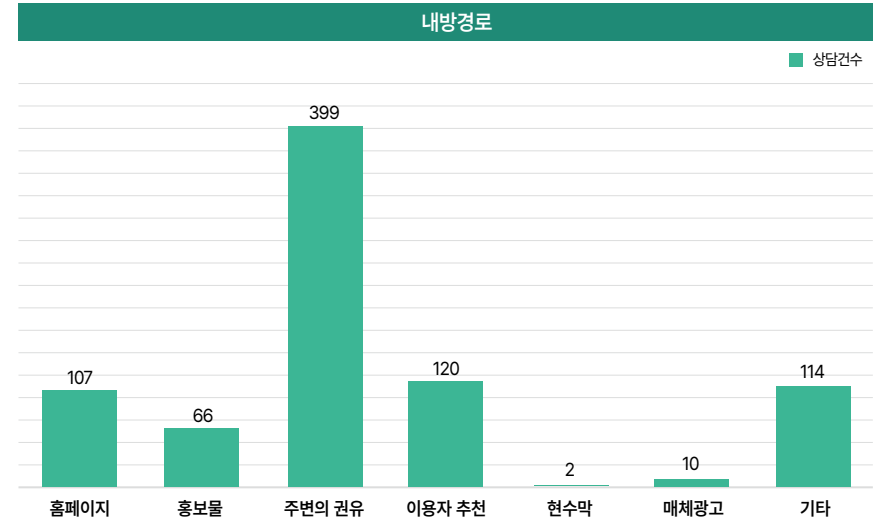


» 서울시감정노동센터에서 개인 상담을 진행한 사람들의 직무스트레스 사전/사후검사 비교값을 살펴 보면, 남성의 경우 상담 전 직무스트레스 점수가 32.88점(스트레스 수준)에서 상담 후 18.95점(적응 수준)으로 감소하였고, 여성의 경우에도 상담 전 34.39점(스트레스 수준)에서 상담 후 20.48점(적응 수준)으로 감소하였음. 남녀 모두에서 상담 전보다 상담 후 직무스트레스 수준이 감소하였음.

2. 통계 분석 결과(기본통계)

내방경로

구분	내담자 수(명)	백분율(%)
홈페이지	107	13.08
홍보물	66	8.07
주변의 권유	399	48.78
이용자추천	120	14.67
현수막	2	0.24
매체광고	10	1.22
기타	114	13.94
계	818	100

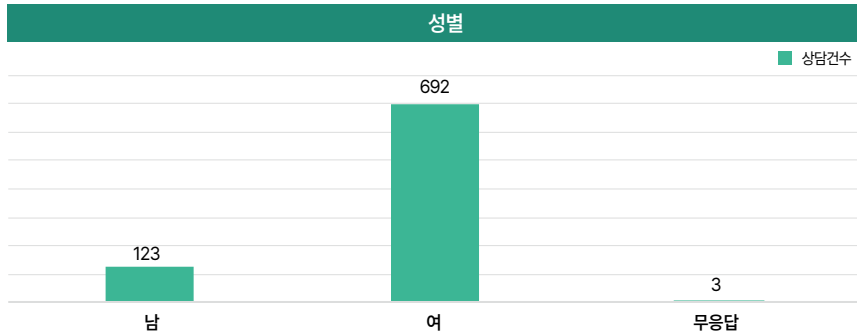


» 서울시감정노동센터에서 개인 상담을 진행한 사람들의 내방경로를 살펴보면, 주변의 권유로 안내 받은 경우가 399명(48.78%)으로 가장 많았으며, 이용자추천 120명(14.67%), 홈페이지 107명(13.08%), 홍보물 66명(8.07%), 매체광고 10명(1.22%), 현수막 2명(0.24%) 순이었음.

» 센터 정보를 직접 접하는 경우(홈페이지, 홍보물, 매체광고: 185명, 22.61%)보다는 주로 센터의 정보를 알고 있거나 이용해본 지인의 권유로 오는 경우(주변의 권유, 이용자추천: 519명, 63.5%)가 많았음. 이는 혼자서 상담받기를 결정하기가 주변에서 권유한 경우보다 상대적으로 어려운 내담자의 특성이 반영된 것으로 추측됨.

성별

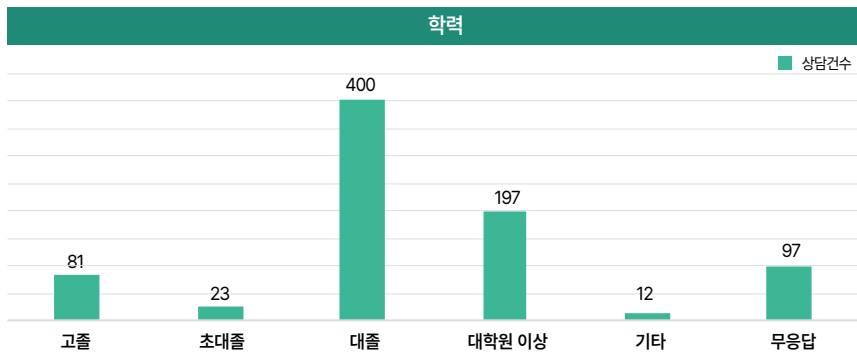
구분	내담자 수(명)	백분율(%)
남	123	15.04
여	692	84.6
무응답	3	0.36
계	818	100



» 서울시감정노동센터에서 개인 상담을 진행한 사람들의 성별을 살펴보면, 여성(84.6%)이 남성(15.04%)보다 압도적으로 많았음.

■ 학력

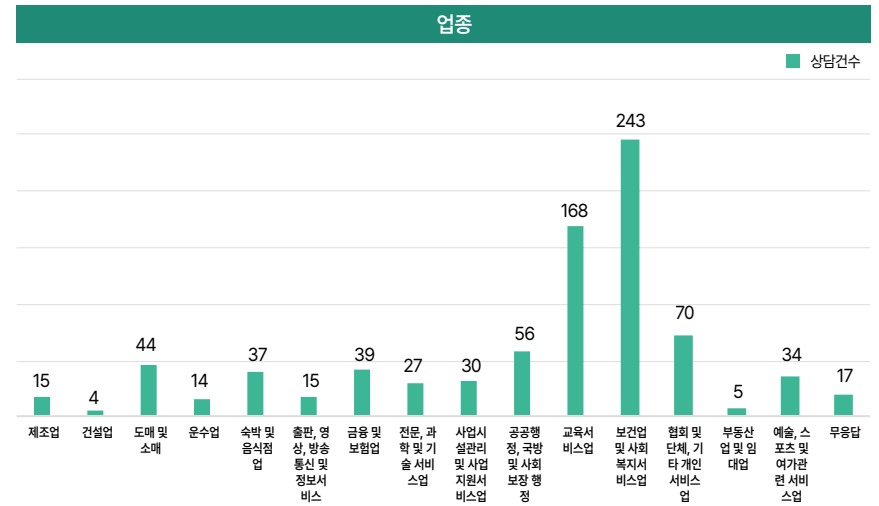
구분	내담자 수(명)	백분율 (%)
고졸	81	10
초대졸	23	2.84
대졸	400	49.38
대학원 이상	197	24.32
기타	12	1.48
무응답	97	11.98
계	810	100



» 서울시감정노동센터에 개인 상담을 진행한 사람들의 학력을 살펴보면, 대학졸업자(49.38%)가 전체의 절반 가까이를 차지하였으며, 주로 대학 학력 이상의 감정노동자(73.7%)들이 상담서비스를 이용하였음.

■ 업종

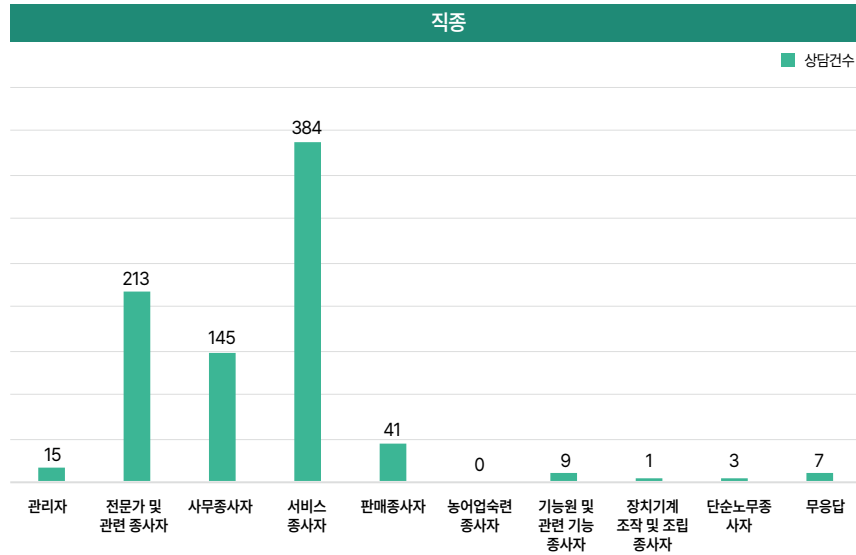
구분	내담자 수(명)	백분율 (%)
제조업	15	1.83
건설업	4	0.49
도매 및 소매	44	5.38
운수업	14	1.71
숙박 및 음식점업	37	4.52
출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스	15	1.83
금융 및 보험업	39	4.77
전문, 과학 및 기술 서비스업	27	3.3
사업시설관리 및 사업지원서비스업	30	3.67
공공행정, 국방 및 사회보장 행정	56	6.85
교육서비스업	168	20.54
보건업 및 사회복지서비스업	243	29.71
협회 및 단체, 기타 개인 서비스업	70	8.56
부동산업 및 임대업	5	0.6
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	34	4.16
무응답	17	2.08
계	818	100



» 서울시감정노동센터 개인상담을 진행한 사람들의 업종을 살펴보면, 보건 및 사회복지서비스업이 243명(29.7%)으로 가장 많았으며, 다음으로 교육서비스업(168명, 20.54%), 협회 및 단체 개인서비스업(70명, 8.56%) 공공행정, 국방 및 사회보장 행정(56명 6.85%) 순이었음. 나머지 업종의 내담자 수는 비슷한 수준이었음.

■ 직종

구분	내담자 수(명)	백분율(%)
관리자	15	1.83
전문가및관련종사자	213	26.04
사무종사자	145	17.73
서비스종사자	384	46.94
판매종사자	41	5.01
농어업숙련종사자	0	0
기능원및관련기능종사자	9	1.1
장치기계조작및조립종사자	1	0.12
단순노무종사자	3	0.37
무응답	7	0.86
계	818	100

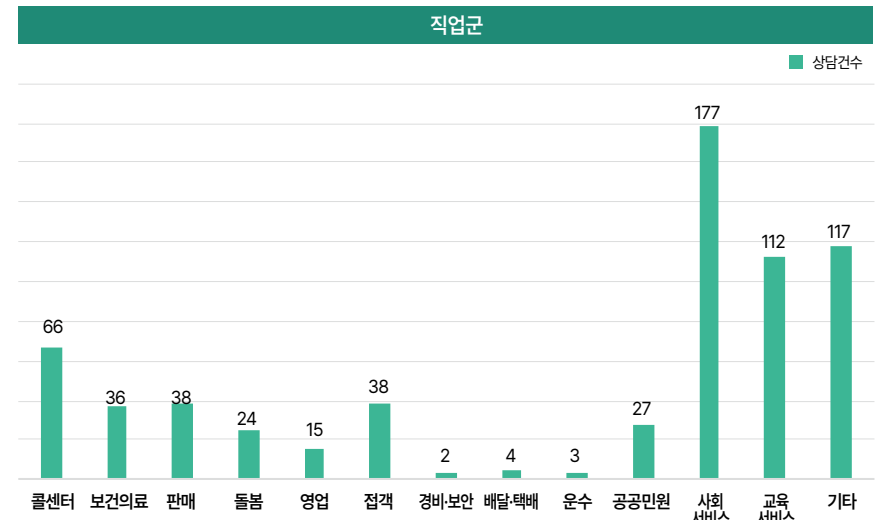


» 서울시감정노동센터 개인 상담을 진행한 사람들의 직종을 살펴보면, 서비스종사자가 384명(46.94%)으로 가장 많았으며, 전문가및관련종사자(213명, 26.04%)와 사무종사자(145명, 17.23%)가 뒤를 이었음.

■ 기본 통계(직업군)

구분	내담자 수(명)	백분율(%)
콜센터	66	10.02
보건의료	36	5.46
판매	38	5.77
돌봄	24	3.64
영업	15	2.28
접객	38	5.77
경비·보안	2	0.3
배달·택배	4	0.61
운수	3	0.46
공공민원	27	4.1
사회서비스	177	26.86
교육서비스	112	17
기타	117	17.73
계	659	100

* 직업군 항목은 2020년부터 집계되었음. 그로 인해, 다른 항목과 대상자 수 차이 있음.

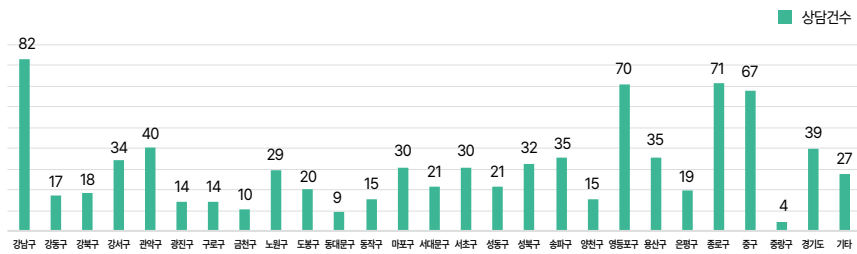


» 서울시감정노동센터 개인 상담을 진행한 사람들의 직업군을 살펴보면, 사회서비스군이 177명(26.86%)으로 가장 많았으며 다음으로 교육서비스(112명, 17%) 콜센터(66명, 10.02%) 순이었음. 나머지 직업군의 수는 비슷한 수준이었음.

▪ 회사소재지

구분	내담자 수(명)	백분율(%)
강남구	82	10.02
강동구	17	2.08
강북구	18	2.2
강서구	34	4.16
관악구	40	4.89
광진구	14	1.71
구로구	14	1.71
금천구	10	1.22
노원구	29	3.55
도봉구	20	2.44
동대문구	9	1.1
동작구	15	1.83
마포구	30	3.67
서대문구	21	2.57
서초구	30	3.67
성동구	21	2.57
성북구	32	3.91
송파구	35	4.28
양천구	15	1.83
영등포구	70	8.56
용산구	35	4.28
은평구	19	2.32
종로구	71	8.68
중구	67	8.19
종랑구	4	0.49
경기도	39	4.77
기타	27	3.3
계	818	100

회사소재지

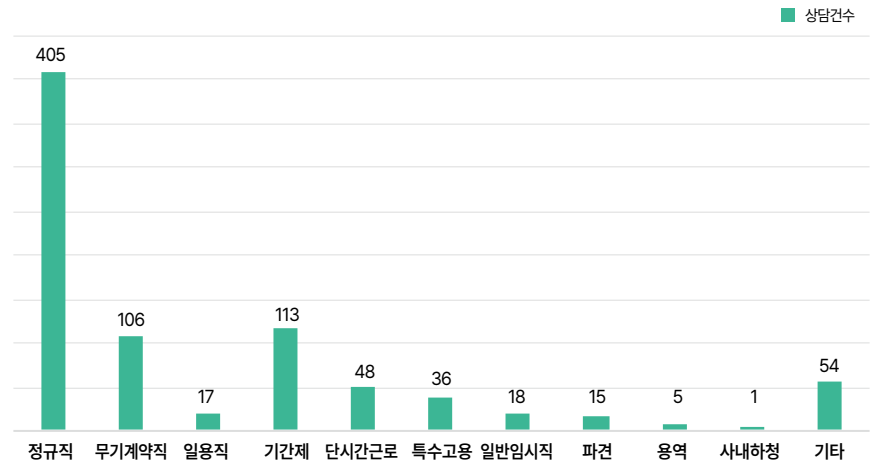


» 서울시감정노동센터에서 개인 상담을 진행한 사람들의 회사소재지를 살펴보면, 25개 구 중 강남구 소재 회사에 다니는 사람이 82명(10.02%)으로 가장 많았으며, 종로구(71명, 8.68%), 영등포구(70명, 8.56%), 중구(67명, 8.19%)가 뒤를 이었음.

▪ 고용형태

구분	내담자 수(명)	백분율(%)
정규직	405	49.51
무기계약직	106	12.96
일용직	17	2.08
기간제	113	13.81
단시간근로	48	5.87
특수고용	36	4.4
일반임시직	18	2.2
파견	15	1.83
용역	5	0.61
사내하청	1	0.12
기타	54	6.61
계	818	100

고용형태



» 서울시감정노동센터에서 개인 상담을 진행한 사람들의 고용형태를 살펴보면, 정규직이 405명(49.51%)으로 절반 가까이 수치를 나타냈음. 그 다음으로 기간제 계약직(113명, 13.81%)과 무기계약직(106명, 12.96%)이 뒤를 이었음.

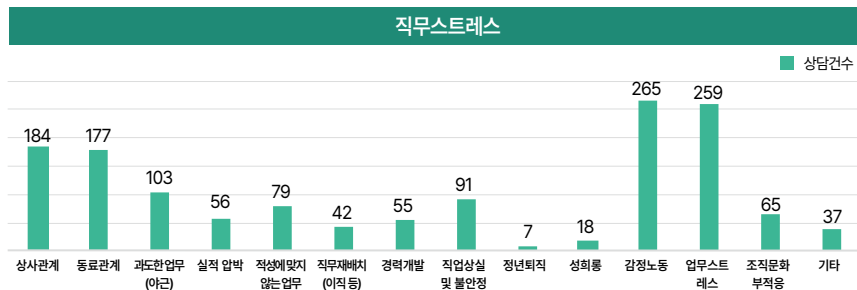
3. 통계 분석 결과(내담자 호소문제 분석)

- » 2019년 1월부터 2021년 9월까지 서울시감정노동센터 심리상담 서비스를 이용한 818명을 대상으로 호소문제에 대해 분석하였음.
- » 호소문제 영역별로 직무스트레스(1,438건), 정신건강(1432건), 개인문제(958건), 가족문제(348건), 중독(121건) 순으로 어려움을 호소하였음.
- » 호소문제 하위 영역에서 가장 많이 호소한 문제는 정신건강 영역의 우울(364건)이었으며, 같은 영역의 불안(321건)이 뒤를 이었음. 그 외 개인문제 영역의 성격고민(303건), 삶의 의미와 목표(253건), 대인관계(233건)가 높게 나타났고, 직무스트레스 영역의 감정노동(265건), 업무스트레스(259건) 역시 많은 사람들이 어려움을 호소하였음.

■ 직무스트레스

구분	내담자 수(명)	백분율(%)
상사관계	184	12.8
동료관계	177	12.31
과도한 업무(야근)	103	7.16
실적 압박	56	3.89
적성에 맞지 않는 업무	79	5.49
직무배치(이직 등)	42	2.92
경력개발	55	3.82
직업상실 및 불안정	91	6.33
정년퇴직	7	0.49
성희롱	18	1.25
감정노동	265	18.43
업무스트레스	259	18.01
조직문화부적응	65	4.52
기타	37	2.58
계	1,438	100

* 호소문제의 경우 호소문제별 중복 체크 가능

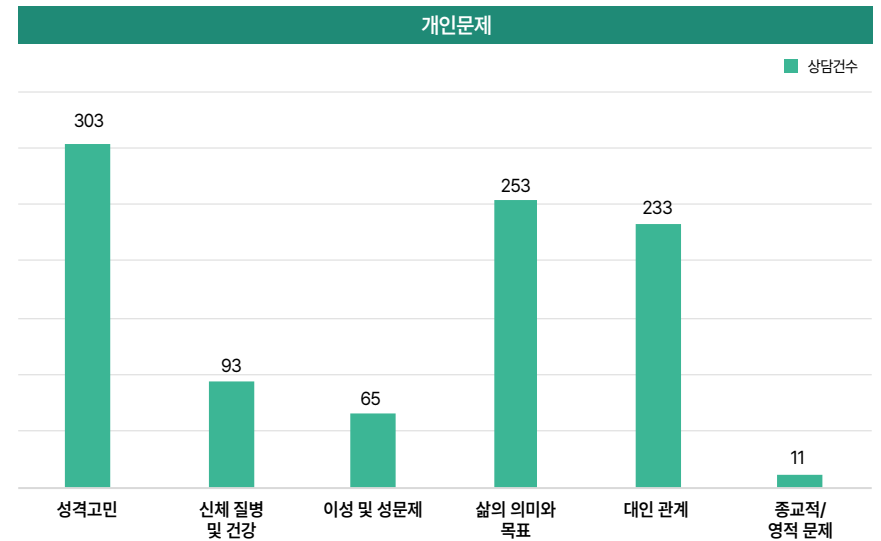


- » 2019년 1월부터 2021년 9월까지 서울시감정노동센터 심리상담 서비스를 이용한 818명이 업무스트레스 영역에서 체크한 호소문제는 총 1,438개로 다른 호소문제 영역과 비교하여 가장 많았음. 세부 항목을 살펴보면 감정노동이 265건(18.43%)으로 가장 많았으며, 업무스트레스 259건(18.01%), 상사관계 184건(12.8%), 동료관계 177건(12.31%), 과도한 업무 103건(7.16%), 직업상실 및 불안정 91건(6.33%) 순으로 나타남.

■ 개인문제

구분	내담자 수(명)	백분율(%)
성격고민	303	31.63
신체 질병 및 건강	93	9.71
이성 및 성문제	65	6.78
삶의 의미와 목표	253	26.41
대인 관계	233	24.32
종교적/영적 문제	11	1.15
계	958	100

* 호소문제의 경우 호소문제별 중복 체크 가능

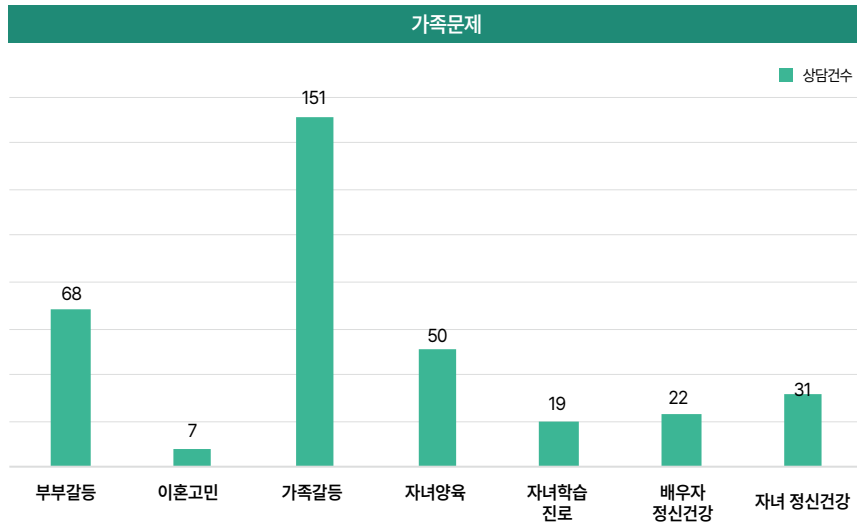


» 2019년 1월부터 2021년 9월까지 서울시감정노동센터 심리상담 서비스를 이용한 818명이 개인문제 영역에서 체크한 호소 문제는 총 958개로 다른 호소문제 영역과 비교하여 3번째로 많았음. 세부 항목을 살펴보면, 주로 성격에 대한 고민(303건, 31.63%)과 삶의 의미와 목표에 대한 고민(253건, 26.41%), 대인관계(233건, 24.32%)에서의 어려움을 호소하였음.

■ 가족문제

구분	내담자 수(명)	백분율(%)
부부갈등	68	19.54
이혼고민	7	2.01
가족갈등	151	43.39
자녀양육	50	14.37
자녀학습진로	19	5.46
배우자 정신건강	22	6.32
자녀 정신건강	31	8.91
계	348	100

* 호소문제의 경우 호소문제별 중복 체크 가능

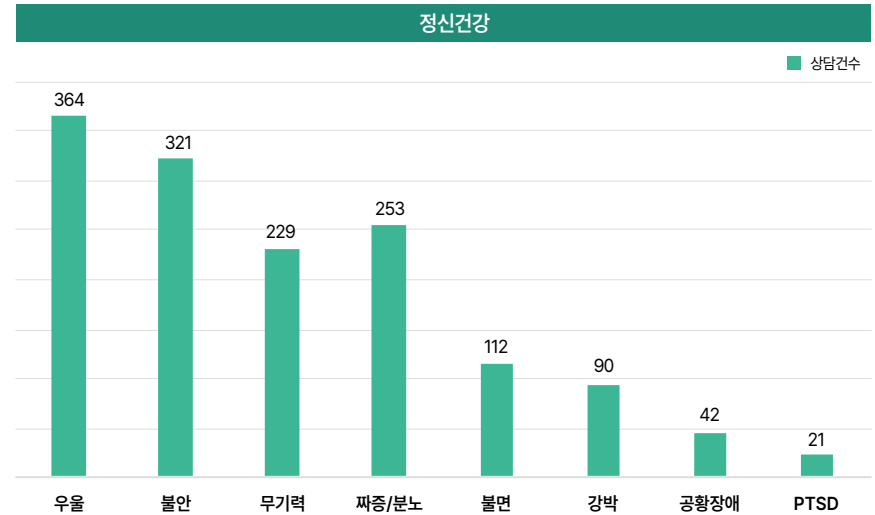


» 2019년 1월부터 2021년 9월까지 서울시감정노동센터 심리상담 서비스를 이용한 818명이 가족문제 영역에서 체크한 호소문제는 총 348개로 다른 호소문제 영역과 비교하여 2번째로 적었음. 세부 항목을 살펴보면, 가족갈등(151건, 43.39%)에 대한 호소가 가장 많았으며, 그 외 부부갈등(68건, 19.54%), 자녀양육(50건, 14.37%)에 대한 고민이 있었음.

■ 정신건강

구분	내담자 수(명)	백분율(%)
우울	364	25.42
불안	321	22.42
무기력	229	15.99
짜증/분노	253	17.67
불면	112	7.82
강박	90	6.28
공황장애	42	2.93
PTSD	21	1.47
계	1,432	100

* 호소문제의 경우 호소문제별 중복 체크 가능

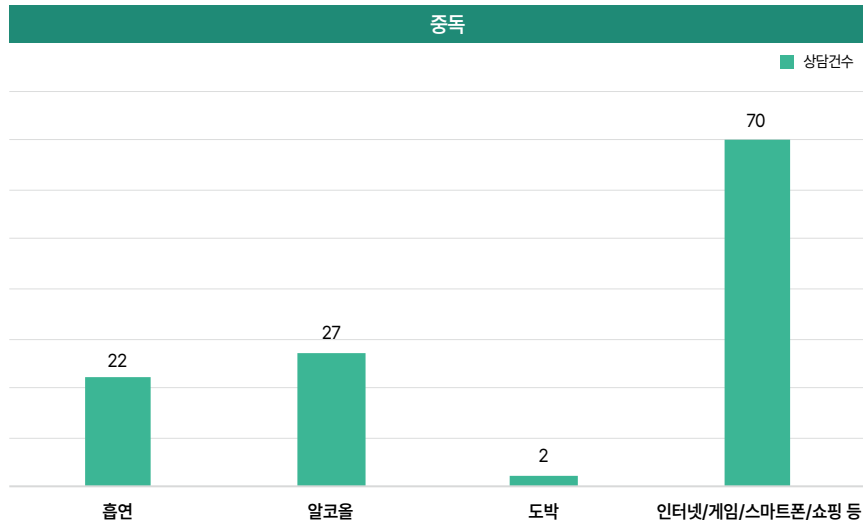


» 2019년 1월부터 2021년 9월까지 서울시감정노동센터 심리상담 서비스를 이용한 818명이 정신건강 영역에서 체크한 호소문제는 총 1,432개로 다른 호소문제 영역과 비교하여 2번째로 많았음. 세부 항목을 살펴보면, 우울이 364건(25.42%)으로 가장 높게 나타났으며 불안(321건, 22.42%)과 짜증/분노(253건, 17.67%), 무기력(229건, 15.99%)이 뒤를 이었음.

■ 중독

구분	내담자 수(명)	백분율(%)
흡연	22	18.18
알코올	27	22.31
도박	2	1.65
인터넷/게임/스마트폰/쇼핑 등	70	57.86
계	121	100

* 호소문제의 경우 호소문제별 중복 체크 가능

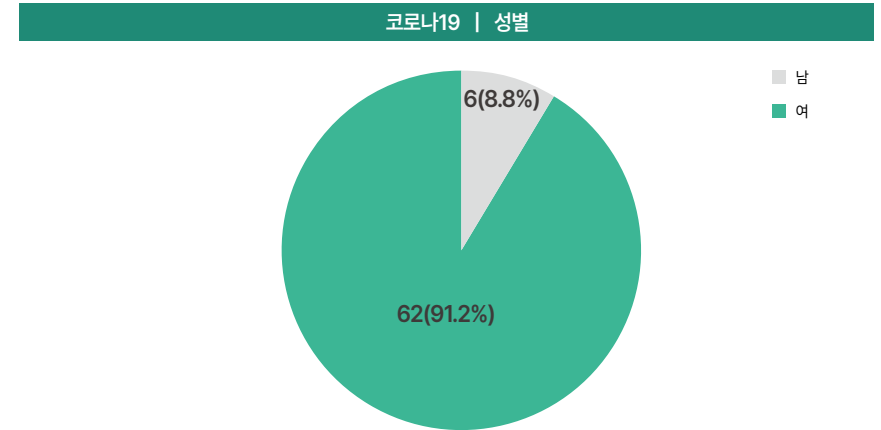


» 2019년 1월부터 2021년 9월까지 서울시감정노동센터 심리상담 서비스를 이용한 818명이 중독 영역에서 체크한 호소문제는 총 121개로 다른 호소문제 영역과 비교하여 가장 적었음. 세부항목을 살펴보면, 인터넷/게임/스마트폰/쇼핑(70건, 57.86%)이 가장 많았으며, 그 외 알코올(27건, 22.31%), 흡연(22건, 18.18%) 순이었음

4. 통계 분석 결과(이슈통계)

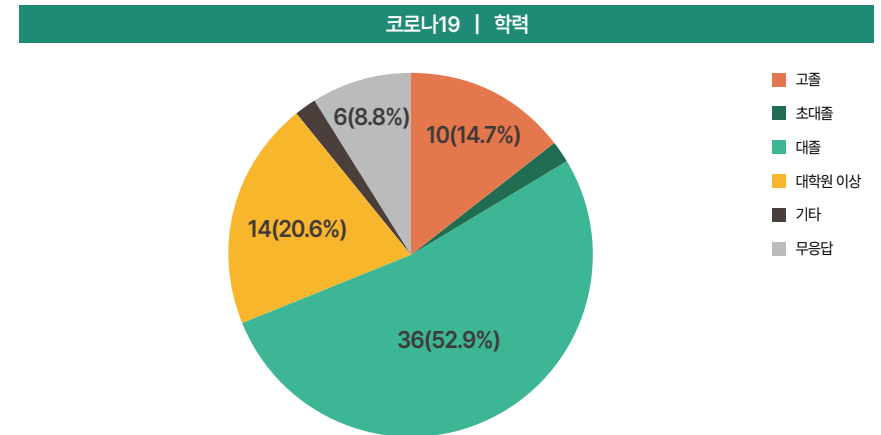
주 호소문제를 코로나 바이러스로 인한 어려움으로 체크한 총 68명의 성비, 학력, 직업군, 고용 형태를 살펴봄

■ 코로나-성별



» 68명 중 여성은 62명(91.2%), 남성은 6명(8.8%)이었음.

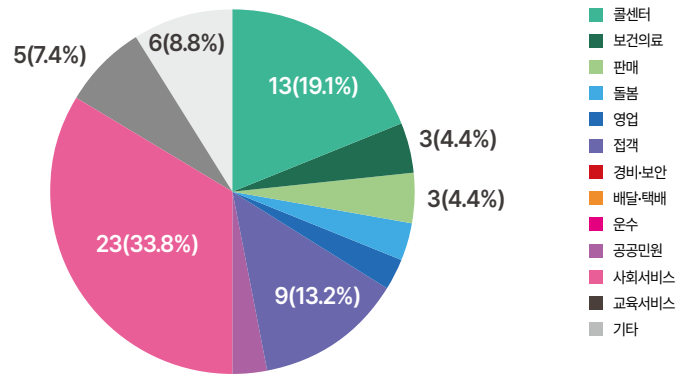
■ 코로나-학력



» 대졸 이상의 학력자가 36명(52.9%)으로 절반 이상을 차지하였고, 대학원 이상이 14명(20.6%)으로 뒤를 이었음.

■ 코로나-직업군

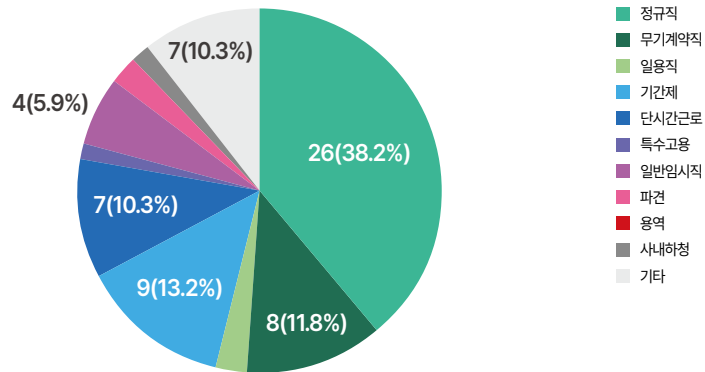
코로나19 | 직업군



» 직업군을 살펴보면, 사회서비스군이 23명(33.8%)로 가장 많았으며, 콜센터(13명, 19.1%)와接客(9명, 13.2%) 종사자 순이었음.

■ 코로나-고용형태

코로나19 | 고용형태



» 고용형태를 살펴보면, 정규직이 26명(38.2%)으로 가장 많았으며, 기간제 계약직(9명, 13.2%) 무기 계약직(8명, 11.8%)이 뒤를 이었음.

5. 감정노동 집단치유프로그램 실적 및 만족도

■ 연도별 감정노동 집단치유프로그램 실적(2018.01.~2021.09.)

	2018년	2019년	2020년	2021년 9월	계
참여 집단	20	45	17	22	104
참여 인원	259	496	148	183	1,086
참여 시간	152	350	106	93	701

■ 만족도(2019.01~2021.09.)

» 2019년 1월부터 2021년 9월까지 990명이 만족도 설문에 응답하였다. 서울시감정노동센터에서 집단 상담에 참여한 참가자들의 만족도를 살펴보면, 만족한다는 응답(5점-매우 그렇다, 4점-조금 그렇다)이 전체 88.2%로 나타나고 있으며, 부정적인 의견도 일부 있음(2.4%)을 알 수 있다.

번호	문항	5점	4점	3점	2점	1점
1	집단상담 프로그램 강사님의 진행에 대해 만족합니다	77.2	16	6	0.6	0.2
2	집단상담 프로그램 내용에 대해 만족합니다	73.5	16.9	7.9	1.4	0.3
3	집단상담 프로그램 시간에 대해 만족합니다	67.2	18.4	11.6	2.1	0.7
4	집단상담 프로그램 장소에 대해 만족합니다	67.1	17.9	10.2	3.5	1.3
5	집단상담 프로그램을 통해 동료나 주변인들에 대한 이해나 관심이 높아졌습니다	66.3	22.4	9.8	1.2	0.3
6	집단상담 프로그램을 통해 사회생활에 좀 더 관심과 여유를 갖게 되었습니다	62.5	24.1	11	2	0.3
7	후속 프로그램이 있다면 참여하고 싶습니다	69	18.9	9.3	1.7	10
계(%)		69	19.2	9.4	1.8	0.6

참고문헌 「만나겠습니다」

발행인 이정훈
발행일 2021년 11월 15일
발행처 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터
03147 서울특별시 종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 9층
대표번호 02-6929-2524
대표메일 seoul@emotion.or.kr
상담번호 02-722-2525
팩스 070-4325-4349
홈페이지 www.emotion.or.kr