

노동정책연구  
2024. 제24권 제1호 pp.167~178  
한국노동연구원

서평

## 감정노동에서 정동노동으로? 잘 짜인 이야기에서 떠올린 몇 가지 사소한 의문

『사람입니다, 고객님 : 콜센터의  
인류학』  
(김관욱 지음, 창비, 2022)

이상직\*

이 책은 탁월하다. 구성과 글쓰기 두 측면 모두에서 그렇다. 김관욱은 콜센터 상담 노동(자)의 위치를 1960년대 이래 지속된 저임금 여성 노동이라는 역사적 맥락에 자리매김했다. 새로운 서비스업으로서의 콜센터 산업, 중층화된 고용관계, 감시가 극대화된 노동과정이라는 관계적 맥락도 잘 짚어냈다. 콜센터 노동의 역사적·관계적 맥락에서 조직되는 노동통제와 저항의 실천을 상담사의 ‘몸’이라는 테마로, ‘화장실 손’과 ‘팔뚝질 손’과 ‘몸펴기 손’이라는 비유로 절묘하게 꿰어냈다. 상담사의 일상을 입체적으로 드러냈다. 이 책은 노동현장을 다룬 최근에 주목받은 책(양승훈, 2019; 소준철, 2020; 유형근, 2022)이 보여주는 미덕—산업(지역), 노동, 생애라는 세 차원을 적절하게 엮어낸 글의 구성과 저자를 적절하게 드러내면서 공감을 불러일으키는 필치—을 갖고 있다(이상직, 2021). 동시에 이 책은 기존 노동연구가 주목하지 않았던 노동자의 몸 자체를 줄곧 드러냄으로써 노동현장과 노동자의 몸과 일상의 관계에 대한 새로운 시각도 제시한다. 특히 숙련하는 몸이 아닌 손상되는(또는 저항하는) 몸의 관점에서 노동현장을 이해하려는 시도는 2010년대 중반 이래 주목받고 있는 노동건강 의제(이상직 외, 2023)를 고민할 때에도

\* 경북대학교 사회학과 조교수(leesj@knu.ac.kr), 사회학 박사

여러 시사점을 던져 줄 수 있다.

서평 작성을 의뢰받고 기존 논의와 조금이나마 다른 이야기를 어떤 식으로 해 볼 수 있을까 고민했다. 이 글을 쓰고 있는 것 자체가 한 사례이겠지만 크게 주목받은 이 책의 의의에 대한 공감대가 있으리라 생각했다. 의의의 구체적인 내용이 여러 언론 지면이나 학술 서평(최민, 2022; 박여리, 2023)으로 소개되어 있기도 하다. 결국 이 책을 읽으면서 애써 떠올려 본 작은 의문을 적어 보자고 마음먹었다.

### 변한 것과 변하지 않은 것

김관옥은 1960년대 중반부터 운영된 구로공단이 1990년대 후반 이래 서울디지털산업단지로 바뀌었으나 여성 노동자의 위치에서는 2010년대의 콜센터 노동자와 1970~80년대의 제조업 공장 노동자가 다르지 않다고 주장한다. 과거나 현재나 “여성이 저임금 고강도 노동에 ‘본능적으로’ 적합하다는 편견에서 한 발짝도 나아가지 못”(p.8)했다는 것이다. 제1장(공순이에서 콜순이로)이 그러한 주장을 제시하는 핵심 장이다.

위치가 같다는 것의 근거로 그가 제시하는 것은 가혹한 노동환경에서 노동자의 생산력을 짜내기 위해 사용된 약물과 그로 인한 건강 피해다. ‘타이밍’이라고 불리던 각성제가 담배로 바뀌었을 뿐, 결핵이 감염병(코로나)으로 바뀌었을 뿐, 여성 노동자를 착취하고 병들게 하는 구조는 같다는 것이다. 콜센터 업체가 정보통신 기술에 기초해 노동자를 철저하게 통제하는 방식이 “구로공단 업주들의 행태”(p.121)와 크게 다르지 않다고 지적하기도 한다. 저자는 콜센터 노동이 (구로공단에서의 노동과 마찬가지로) ‘여성=저임금 노동’ 편견을 드러낸다고 언급하기도 한다.

그런데 저자는 몇 가지 배경적 요소의 측면에서 동일성을 강조할 뿐 구체적인 수준에서는 ‘공순이’와 ‘콜순이’를 비교하고 있지는 않다. 비교대상 집단을 특정하지 않아 비교대상을 잇는 연결선이 다소 흐릿해 보인다. 제1장에서 비교 사례로 제시된 두 노동자 중 한 사례는 직종이 특정되어 있지 않고 다른 한 사례는 봉제공장에 다니는 노동자다. 김관옥은 디지털산업단지의 주요 산업 7개(전자산업, 의류 제조업, 콜센터 보유 업종, 정보통신업, 의류 판매업, 건물 청소업, 음식업)에 종사하는 여성 노동자 건강실태조사에서 콜센터 상담사가 우울증, 근골격계 질환, 흡

연 등에서 가장 높은 유병률을 보였다는 점을 강조(p.20과 p.49)할 뿐 산업별 특징을 제시하고 있지는 않다. 콜센터 상담사들에 대한 정보는 책의 여기저기에 흩어져 있다. 상담사는 저학력 비혼 20대 여성으로 소개되기도, 대출 기혼 중년여성으로 소개되기도 한다. 콜센터 노동이 어떤 점에서 ‘여성=저임금’ 노동 편견을 드러내는지도 상세하게 분석되어 있지는 않다.

이 책에는 구로공단 시절과 디지털산업단지 시절의 차이를 언급하는 구절도 있다. 여공들이 머물던 ‘닭장집’과 같은 월세방에 이제는 조선족과 이주노동자들이 거주한다는 언급(p.25)이나 가리봉동 주민 40%가 화교라는 언급(p.53)이 한 예다. 김관옥은 제1장의 서술을 아래와 같은 문단으로 요약한다.

“디지털 단지는 과거와 현재가 혼재되어 있다. 봉제공장에서 젊은 시절을 보냈던 여공들은 디지털 단지 외곽에 있는 독산동에서 여전히 재봉틀을 돌리며 생계를 꾸리고 있다. 여공들이 고된 몸을 숨기던 가리봉동 닭장집에는 돈을 벌기 위해 한국으로 이주해 온 해외 노동자들, 특히 조선족 이주노동자들이 집성촌을 이루며 지낸다. 그리고 가산동에는 한 손에는 스마트폰을, 다른 한 손에는 아메리카노를 든 젊은 여성들이 거리와 아무런 대화도 없이 걸음을 재촉하고 있다(그 인파 중에는 분명 상담사가 있을 것이다).”(pp.54~55)

곧이어 김관옥은 ‘무엇이 달라졌고 무엇이 달라지지 않은 것일까?’(p.56)라고 물으면서 1장을 마친다. 이 지점에서 나는 한편으로는 반가웠다. 공통점과 함께 차이점도 제시해 주기를 기대했기 때문이다. 다른 한편으로는 다소 혼란스러웠다. 프롤로그와 1장 전반에서 ‘달라지지 않은 점’을 강조하던 저자가 다소 갑작스럽게 ‘달라지지 않은 것’을 묻고 있는 것처럼 느껴졌기 때문이다. 이후에도 이 책은 ‘달라진 점’에 대해서는 언급하지 않는다. 이 장에서 ‘공순이’와 ‘쿨순이’는 느슨하게 연결되어 있다. 구로공단의 공장 여성노동자와 서울디지털산업단지의 콜센터 여성노동자가 공유하는 측면이 여럿 있는 만큼 둘의 차이도 있을 것이다. 저자가 던진 질문에 대한 답이 좀 더 상세하게 제시되면 좋을 것 같다. 가령 ‘공순이’와 ‘쿨순이’라는 노동자 집단, 구로라는 지역, 저임금 여성 노동시장, 특정한 고용관계나 노동과정 등으로 비교의 수준을 구별해 볼 수 있을 것 같다.

## 콜센터라는 흡연의 맥락

제2장(담배 연기 속 한숨들의 무덤)은 1970~80년대 제조업 공장의 굴뚝 연기와 2010년대 콜센터 노동자들의 담배 연기를 연결한다. 이 책 저술의 최초 문제의식이었던 콜센터 노동과 흡연의 관계를 밝히는 핵심 장이다.

이 장에서 김관옥이 던지는 질문은 세 가지다. 콜센터 상담원은 흡연을 많이 하는가? 그 이유는 무엇인가? 왜 콜센터는 흡연을 ‘허용’했는가? 첫 번째 질문에 대한 답은 ‘그렇다’이다. 저자가 책에서 인용한 건국대학교병원의 용역보고서에 제시된 콜센터 상담원 흡연율은 26.0%이다. 이는 다른 직종 여성노동자의 흡연율보다 높은 숫자다(김관옥이 다른 직종 노동자의 흡연율을 인용하고 있지는 않다). 저자가 제시하는 또 다른 숫자는 37.0%이다. 콜센터 업체가 지역 보건소에 금연 상담을 요청하면서 자체 파악한 흡연율이다. 김관옥이 콜센터 상담원의 흡연율이 높다고 판단한 비교 준거는 일반 성인여성의 흡연율(6.2%)이다(p.62).

김관옥은 콜센터 상담사의 흡연율이 높은 것은 콜센터 노동환경이 흡연을 허용하기 때문이라고 주장한다. 노동자 입장에서 흡연은 짧은 시간에 스트레스를 해소할 수 있는 간편한 방법이다. 흡연이 간편한 스트레스 해소법이 되는 맥락에는 콜센터의 물리적·전자적 감시체계가 자리한다. “이 같은 물리적·전자적 감시체계 아래에서 상담사는 특별한 사정 없이 절대로 자리를 2~3분 이상 비우지 못했다. 흡연 천국이 고작 4분으로 끝나는 데에는 이러한 원리가 숨어 있었다.”(p.73) 사용자 입장에서도 상담사들이 흡연하는 것은 생산성 측면에서 나쁘지 않다. 스트레스를 개인화된 방식으로 해소할 수 있기 때문이다. 한편 콜센터는 철저하게 닫힌 공간이기 때문에 업체 입장에서 상담원 흡연을 ‘허용’하는 것이, 다시 말해 흡연실을 설치해 흡연을 ‘내부화’하는 것이 바람직한 대응책이 될 수 있다. 상담원이 흡연하는 ‘부정적인 모습’을 외부에 노출하지 않을 수 있기 때문이다. 업체는 노동자들의 몸을 이미 ‘오염’된 것으로 판단하고 있기도 하다. 요컨대 김관옥은 여성 상담사에 대한 편견과 생산성 향상 전략 채택의 맥락에서 업체가 상담사들의 흡연을 용인하고 있다고 설명한다.

김관옥은 이어서 “흡연의 속사정”(p.79)을 드러내는 방향으로 논의를 전개한다. 이 부분은 여성(노동자)과 흡연의 미묘한 관계를 구체적으로 드러내는 이 책의 고유한 기여 지점이다. 다만 ‘흡연의 속사정’에서 제시된 여성 상담사 4명의 사례는

여성(노동)과 흡연의 관계를 생각할 때 일반적으로 떠올릴 만한 반응, 또는 해석의 갈래로 보이기도 한다. ‘흡연의 속사정’의 의미를 더욱 맥락화하기 위한 작업으로 흡연의 성격과 맥락에 대한 중간 수준의 논의가 있다면 좋았을 것 같다.

먼저 콜센터 상담원의 흡연율이 ‘높다’는 것의 의미를 좀 더 짚어 주었으면 하는 아쉬움이 있다. 성인여성 일반의 흡연율과 비교해 콜센터 상담원의 흡연율이 높다고 규정하기보다는 30% 내외라는 콜센터 상담사 흡연율의 성격을 다른 산업이나 직종에 속한 (여성) 노동자의 흡연율과 비교해 설명한다면 그 의미를 좀 더 풍부하게 드러낼 수 있을 것이다. 가령 콜센터 상담사의 흡연율이 높은 맥락과 저자가 오랫동안 관찰해 온 군인의 흡연율이 높은 맥락(김관욱, 2010)을 비교해 볼 수 있을 것이다. 건국대학교병원의 용역보고서에 제시되어 있을 구로지역의 다른 업종 노동자의 흡연율 정도라도 제시했으면 좋았을 것 같다. 흡연율을 연령대로 구별해 비교하는 것도 생각해 볼 수 있다. 한국과 영국, 인도의 콜센터 노동자 흡연율 비교가 흥미로운 지점(pp.337~338)이었는데 그 차이를 좀 더 풍부하게 해석해 주었다면 더욱 흥미로웠을 것 같다.

흡연율이 높다는 평가의 의미가 분명하게 와 닿지 않았던 또 다른 맥락은 흡연하는 상담사들의 흡연 이력이 분명하게 제시되어 있지 않다는 점이다. 제2장에서 소개된 이들의 다수는 콜센터에 오기 전에 흡연을 시작한 이로 보인다. 그렇다면 이들에게 콜센터 노동환경은 어떠한 점에서 기존과는 다른 흡연 환경인가? 한편 콜센터에 와서 흡연을 시작한 이들은 어느 정도 비중인가? 그들은 언제 어떤 식으로 흡연을 시작했는가? 같은 맥락에서 흡연이 강제되고 허용되는 ‘흡연 천국’에서 비흡연자는 어떻게 스트레스를 풀고 있는지 궁금해졌다. 약 70%로 다수인 비흡연자는 어떤 이들인지 궁금해졌다. 그들은 어떻게 생활하는지, 그들은 흡연자를 어떻게 생각하는지 궁금해졌다. 동료 관계를 맺을 때에 흡연 여부가 일정하게 역할 하는지 궁금해졌다. 콜센터 노동환경과 흡연의 관계라는 질문에 좀 더 정확하게 답하려면, 콜센터라는 흡연의 맥락을 좀 더 또렷하게 드러내려면, 흡연자들의 흡연 이력과 비흡연자를 함께 살펴볼 필요가 있지 않을까 생각한다.

마지막으로, 저자가 흡연의 맥락으로 제시한 노동환경의 성격을 콜센터 산업과 고용관계, 노동과정의 측면에서 상술해 주었으면 하는 아쉬움이 있다(김의겸, 2018; 박주운, 2020; 콜센터상담원, 2021). 일례로 이 책에는 관리자들은 상담사가 콜을 하나라도 더 받게 만들어 수익을 증대시키려고 한다는 문장(p.124)이 나

오는데 콜수와 수익이 어떤 식으로 연결되는지 설명되어 있지는 않다. 콜수를 어떤 식으로, 더 받는 것이 왜 좋은지, 고객 만족도를 높게 받는 것이 왜 좋은지, ‘인바운드’와 ‘아웃바운드’라는 노동은 그 성격이 어떻게 다른지 등 ‘철저한 감시(경쟁)체제’를 구성하는 여러 차원에서의 흡연 맥락이 좀 더 서술되면 좋을 것 같다. 채용 및 퇴직 절차나 임금체계, 휴가제도 등 노동환경을 구성하는 기본적 배경 정보가 추가되어도 좋을 것 같다.

‘금연상담 전문의’로서의 경험과 지식을 풍부하게 갖고 있는 저자가 향후 젠더와 노동과 흡연의 관계에 대한 더욱 흥미로운 비교 연구결과를 제시할 수 있으리라 기대한다.

### 감정노동에서 정동노동으로?

이 책의 제3장(감정 이상의 노동현장, 콜센터)과 제5장(코로나19 팬데믹이 들춰낸 콜센터의 현주소)은 김관욱이 이 책으로 강조하려는 핵심 메시지를 담고 있다. 콜센터 노동은 감정노동이라기보다 정동노동이라는 것이다. 김관욱은 “헤드셋을 ‘투구’라 부르는 전쟁터 같은 곳에서 스스로를 보호하기 위해 비굴함을 연기하는 그녀들에게 감정노동이라는 표현은 만족스러울 수 없었다”(p.104)고 말하면서 ‘정동노동’이라는 새로운 개념을 제시한다. 그는 ‘감정노동’이라는 말이 콜센터 상담자의 노동관계를 “나약한 여성” 노동자와 “‘진상 짓’을 하는 고객”의 관계로 치환해 정작 그러한 관계를 규정하는 “제작자”를 논의에서 제외해 버린다고 주장한다(pp.104~105).

언론에 ‘감정노동’이라는 표현이 언제 등장했는지를 언론 검색 사이트인 ‘빅데이터 인즈’로 확인해 보면 한국사회에서 감정노동이 처음 언급된 때는 2006년 무렵이었고, 관련 논의가 크게 증가한 때는 2010년대 중반이었다. 초기에 감정노동은 좀 더 넓은 맥락에서 쓰였다. 이제는 감정노동의 대표 직종으로 여겨지는 콜센터 노동을 학술적으로 다룬 최초의 보고서(이병훈 외, 2006)는 우리가 콜센터 산업에 주목해야 할 이유를 이렇게 제시한다.

“최근 서구 국가들과 우리나라에서 공통적으로 급성장하고 있는 콜센터 산업은 기존 서비스산업과 제조업과 비교하여 그 고용관계와 노동과정이 매우 상이한 성격을 나타내고 있다. 고객을 상대하여 서비스를 제공하고 있다는 점에서 콜센터 역시 여타

서비스산업부문과 유사성을 갖는다. 그러나 콜센터에서는 정보통신기술이 기본 업무수단으로 활용되어(제조업체에서와 같이) 테일러주의적 직무표준화 및 기술적 통제제가 이루어짐으로써 소위 ‘서비스공장(service factory) 체제’를 형성·유지하고 있다는 점에서 전통적인 서비스산업부문과는 전혀 다른 작업조직과 노동관계를 보여주고 있는 것이다.”(이병훈 외, 2006: 3)

이 보고서에서 감정노동이란 표현은 몇 차례 언급되지만 보고서가 더 강조하는 것은 ‘전자감시노동’(이병훈 외, 2006: 제6장)이다. 김관욱도 ‘서비스공장’으로서의 콜센터 노동환경 전반을 잘 묘사한다. “총체적 노동통제”(p.114), “자동응답기속 부품”(p.121), “양계장”(p.123), “정글”(p.164) 등과 같은 비유가 그러한 특징을 강조하기 위해 저자가 쓴 표현이다. 한편 감정노동이라는 표현을 확산하는 데에 일정하게 기여한 흑실드의 『감정노동』(1983년에 미국에서 발간되었고 2009년에 한국어로 번역되었다)에서도 이 표현은 좀 더 풍부한 의미를 담고 있었다. 감정노동은 ‘갑질 고객’에 미소를 지어야 하는 상황을 가리키는 표현이라기보다는 특정한 형태의 서비스업으로의 전환이라는 노동시장에서의 근본적인 변화를 포착하고 그 특징을 해명하기 위한 표현으로 쓰였다.

그러나 한국사회에서 ‘감정노동’은 김관욱이 여러 차례 지적했듯이 산업 및 고용관계 변화의 맥락에서 해석되기보다는 진상 고객의 갑질 문제로 좁게 해석되었다. 감정노동이라는 표현을 사회 전반에 알리면서 그 실질적 의미를 규정한 것은 2013년 4월에 발생한 ‘라면상무’ 사건이나 2014년 12월에 발생한 ‘땅콩회항’ 사건과 같은 ‘갑질 사건’이었다. 이들 사건을 계기로 감정노동에 대한 한국사회의 인식은 ‘고객 갑질’이라는 좁은 의미에 갇히게 되었다. 이후 이 말에 대한 사회적 대응은 2018년에 ‘감정노동자 보호법’이 제정(산업안전보건법 개정)되는 것으로 일단락되었다. 이 법은 “고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방”(제26조 2)한다는 취지를 담았다.

이러한 사정을 고려하면 김관욱이 ‘감정노동’이라는 표현보다 나은 표현을 찾으려 한 취지를 이해할 수 있다. 그러나 감정노동이라는 말을 버리기보다는 그 의미를 좀 더 확장해 보는 것도 의미 있지 않을까 생각한다. ‘감정노동’이 좁은 의미로 사용된다고 해서 처음 이 표현이 학계에 제기된 맥락 자체를 좁은 것으로 볼 필요는 없을 것 같다. 적어도 한국사회에서 ‘감정노동’이라는 표현이 짧은 시간에 널리

확산될 수 있었던 맥락을 해석하는 작업은 필요할 것 같다. 감정노동의 의미가 갑질이라는 표현과 연결되어 해석된 맥락과 단기간에 그 표현이 일상어까지 확산된 맥락은 연결되어 있을 수 있고, 둘의 관계는 한국사회 노동관계의 핵심 특징을 드러내는 것일 수 있다. 법에서도 감정노동의 의미는 조금씩 다르게 정의된다. 2016년 1월에 제정된 ‘서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례’에서 감정노동은 “고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동형태”(제2조 1항)로 정의된다.

육체와 구별되는 감정이 아닌 “신체 활동의 극대화를 위해 노동자의 몸이 통제 및 관리되”(p.123)는 것에 주목해 김관옥이 ‘감정노동’ 대신 제시한 개념은 ‘정동노동’이다. 그는 ‘정동’이라는 표현을 관계적 맥락, 또는 사회적 맥락 내에서 구조화된(강제된) 감정으로 정의하는 것으로 보인다. 그에 따르면 정동은 의학이나 심리학의 용례와 같은 ‘개인의 감정’이 아니라 상호작용하는 감정이다(p.143). 정동적 ‘관계’에서 보통 여성은 피해자의 위치에 놓인다. 김관옥은 감정을 포괄하는 몸을 강조하기도 한다(p.356). 저자의 말을 종합하면 정동은 “단순한 감정이 아니라 정확히는 ‘만남에 의해서 발생하는 느끼고, 행동하고, 지각하는 몸의 능력’”(p.356)이다. 저자는 정동노동이라는 표현으로 “모욕적인 상황뿐만 아니라 그 같은 대우가 어쩔 수 없는 현실이라고 받아들이는 바로 그 태도”(p.356)를 가리키고자 했다고 밝힌다.

‘정동’이라는 말이 쓰이는 학술사적 맥락이 있다는 것은 알지만 이 책의 맥락에서 이 개념이 감정노동 이상의 어떤 의미를 새롭게 드러내고 있는지 잘 모르겠다. 표준 용례로 정동노동은 자신의 감정 경험이 아닌 사람들의 감정 경험을 만들어내는 노동으로 정의되는 것 같다. 저자가 고객-노동자 관계를 넘어선 고용관계 전반의 맥락에서 매우 경쟁적인 방식으로 감정 경험이 생산되는 모습을 묘사하고 있고, 이러한 맥락에서 볼 때 2006년의 보고서(이병훈 외, 2006)에서 제시한 ‘감정노동’과 ‘전자감시노동’을 아우르는 표현으로 ‘정동노동’을 쓰려한다고 이해해 볼 수도 있지만 저자의 의도가 그러한 것인지는 분명하지 않다. ‘감정’을 의학적·심리학 용어로 보지 않고 인류학적·사회학적 용어로 본다면 저자가 말하고자 하는 의미는 ‘감정노동’으로도 답을 수 있지 않을까. 한편 저자는 감정보다는 몸을, 고객과의 관계보다는 고용관계 내 관계를 강조하는 맥락에서 감정노동자라기보다는



전자노동자나 정보노동자라는 말이 콜센터 상담 노동의 성격을 더 잘 드러낸다고 말한다(p.344). ‘정보노동자’는 또 다른 맥락에서 감정노동이라는 표현에서 벗어나 고자 하는 저자의 지향이 담긴 표현으로 보인다. 그런데 다른 측면에서 보면 ‘정보노동자’는 기존의 ‘감정노동자’가 시사한 비대면 서비스 노동으로서의 콜센터 노동이 갖는 또 다른 특징을 담아내지는 못하는 것 같기도 하다. 앞으로 감정노동과 정동노동의 관계를 좀 더 상세하게 규명하는 작업이 필요하지 않을까 생각한다.

### 지지 않겠다는 말의 의미

마지막으로 생각해보고 싶은 것은 저자가 책의 시작과 끝에서 강조한 ‘지고 싶지 않다는 말’의 의미다. 김관욱은 프롤로그의 마지막 페이지를 아래와 같이 적으면서 책을 시작한다.

“끝으로 누군가 “왜 콜센터 인류학 책을 쓰려 했나요?”라고 묻는다면, 나는 지고 싶지 않은 마음 때문이라고 답하고 싶다. 내가 지고 싶지 않은 대상은 폭언을 하는 고객도, 강압적인 상사도, 외면하는 동료들도 아니다. 이러한 개인들을 점차 확산하게 만드는 사회와 문화에 지고 싶지 않다는 뜻이다. ‘직업에는 귀천이 없다’ ‘행복은 성적순이 아니다’라는 말이 오히려 폭력적으로 들리기도 하는 이 사회에서 콜센터를 붙잡고 대항하고 싶었다. 연구를 진행해오면서 힘든 고통을 겪는 이들을 만나고, 때로는 정말 안타까운 선택을 한 이야기를 전해 들으며 연구자로서 큰 무력감에 좌절하기도 했다. 그렇지만 이렇게 지고 싶지는 않았다. (...) 이런 현실 속에서 우리가 공유하는 ‘문화’라는 것이 실체로서 존재한다면, 인류학자로서 나는 정말로 지지 않고 그 문화를 파헤치고 싶었다.”(p.12)

멋있는 말이고 저자의 진심이 느껴지는 말이다. 이 책을 끌고 나가는 힘이 되는 말이기도 하다. 저자가 이 말로 어떤 메시지를 던지고 싶은지 짐작할 수는 있을 것 같다. 그렇지만 그 의미가 지금보다는 좀 더 분명하게 제시되면 좋았을 것 같다. 현실에서는 지고 있지만, 그럼에도 불구하고 그것에 굴하지 않고 그것의 폭력성을 드러내어 우리 문화가 얼마나 잔인한 것인지를 폭로하겠다는 점에서 지지 않겠다고 의미를 부여하는 것인지, 현실의 작지만 구체적인 저항을 드러냄으로써 실제로는 지지 않고 있다고 주장하려는 것인지 모호하게 느껴진다. 저자는 노동통제의 치밀함을 섬세하고도 절대적으로 묘사하면서 콜센터 상담 노동의 구조적 취약

함을 강조한다. 동시에 노동조합 활동과 체조 활동 등을 소개하면서 노동자의 저항에도 큰 의미를 부여한다. 그런데 통제와 저항의 관계를 분명하게 기술하고 있지 않다. 지고 있는 주체, 또는 지지 않으려는 주체가 콜센터 상담원인지 저자인지, 또는 둘 다인지 모호하게 느껴진다.

저자의 이 말이 모호하게 다가온 한 맥락은 장기간에 걸쳐 조금씩 다른 맥락에서 수행된 연구의 맥락을 일관되게 이해하기 어려웠던 것과 관련 있다. 책 전체의 구성 및 논리 전개와 흐름과 챕터별 시간의 흐름이 엇갈려 있어 연구의 맥락이 일관되게 이해되지 않는다. 일례로 책의 전반부에서는 ‘통제’가 주요 테마로 다뤄진다. 제1장에서는 “노동조합이란 이미 이곳에는 사라진 단어였다”(p.50)라는 표현이 나온다. 2012년 기준 2%라는 ‘최하의 노조 결성률’이 강조된다. “콜센터 상담사는 스스로의 목소리를 낼 수 있는 중요한 통로를 가져보지도 못한 채 대부분 하청업체의 비정규직으로 머물러 있는 게 현실”(p.51)이라고 표현된다. 그런데 책의 후반부에서는 노동조합 결성 활동이, 몸피기생활운동이 중요하게 다뤄진다. 그렇다면 통제의 대상과 저항의 주체는 같은 사람(집단)인가? 같은 사람(집단)이 특정 맥락에서 통제의 대상이었다가 저항의 주체로 변화했는가?

저자가 콜센터 여성 상담사 흡연 상담을 위해 보건소에서 파견된 의사였다는 중요한 정보는 제2장에서 제시된다(p.62). 프롤로그에서는 저자가 석사과정 시절이었던 2012년에 ‘상담사가 담배를 왜 많이 피울까’라는 질문에 답을 찾고자 콜센터를 방문했다는 점 정도가 언급되어 있다. 방문의 시점과 방문의 맥락, 방문 당시의 활동 등이 일관된 흐름으로 제시되어 있지 않다. 서로 다른 시점에서 한 작업의 결과물을 책의 구성과 흐름에 맞게 조정하면서 시간의 흐름이 흐트러진 것이 아닐까 짐작한다. 의사, 인류학과 석사과정생(국내), 인류학과 박사과정생(국외) 등의 서로 다른 시공간적 위치에서 저자가 콜센터라는 현장과 어떤 식으로 만났는지가 좀 더 일관되게 서술되었다면 좋았을 것 같다. 간단한 저자 소개가 앞에 있었다면 좋지 않았을까 생각해 본다.

이 글에서 내가 더 들어갔으면 하는 지점을 저자가 모두 다루려고 했다면 이 책은 지금만큼 흥미로운 스토리로 읽히지 않았을 것이다. 처음 이 책을 읽었을 때 나는 이 책의 스토리에 감탄하면서 책을 덮었다. 지금까지 적어본 몇 가지 질문을 떠올리게 된 것은 순전히 서평을 쓰기 위해, 관점을 잡아야 해서, 두세 번 책을 읽으면서였다. 일본의 사회학자 우에노 지즈코는 『논문 쓰기의 기술』에서 “아직

답을 찾지 못한 질문을 만들어 스스로 그 질문에 답을 찾는”(2020: 9) 정보생산자가 되라고 강조한다. 우에노 지즈코는 아무리 뛰어난 소비자라도 생산자를 따라잡을 수 없다고 강조한다. 어설픈 소비자가 탁월함을 보여준 생산자에게 공연히 트집을 잡은 것이 아닐까 걱정된다. 저자는 물론 독자에게 양해를 구하고 싶다.

## 참고문헌

- 김관욱(2010). 『굳바이 니코틴홀릭』. 북카라반.
- 김의겸(2018). 『콜센터』. 광화문글방.
- 박여리(2023). 「『사람입니다, 고객님 : 콜센터의 인류학』 김관욱 저(창비, 2022)」. 『한국문화인류학』 56 (2) : 175~182.
- 박주운(2020). 『콜센터 상담원, 주운 씨 : 전화기 너머 마주한 당신과 나의 이야기』. 애플북스.
- 소준철(2020). 『가난의 문법』. 푸른길.
- 양승훈(2019). 『중공업 가족의 유토피아 : 산업도시 거제, 빛과 그림자』. 오월의봄.
- 우에노 지즈코(2020). 한주희 옮김. 『논문 쓰기의 기술 : 정보생산자를 위한 글 쓰기 매뉴얼』. 동녘.
- 유형근(2022). 『분절된 노동, 변형된 계급 : 울산 대공장 노동자의 생애와 노동 운동』. 산지니.
- 이병훈 · 강혜영 · 권현지 · 김종성(2006). 『콜센터의 고용관계와 노동문제』. 한국노동연구원.
- 이상직(2021). 「경계의 산업, 경계의 노동, 경계의 삶 : 도시 차상위계층 할머니의 삶이 산업노동연구자에게 말해주는 것(소준철, 2020. 『가난의 문법』, 푸른길)」. 『산업노동연구』 27 (2) : 219~231.
- 이상직 · 정혜윤 · 박상훈(2023). 『노동안전보건의 정치사회학, 1953~2021 : 한국 사회에서 노동안전보건 의제는 어떤 식으로 다루어지는가?』. 국회미래연구원.
- 최민(2022). 「지지 않으려는 마음이 만드는 저항과 연대의 가능성 : 『사람입니

다, 고객님 : 콜센터의 인류학』(김관욱 지음, 2022, 창비)』. 『산업노동연구』  
28 (2) : 195~203.

콜센터상담원(2021). 『믿을 수 없게 시끄럽고 참을 수 없게 억지스러운 콜센터  
상담 노동 이야기』. 코난북스.

흑실드, 엘리 러셀(2009). 이가람 옮김. 『감정노동 : 노동은 우리의 감정을 어떻  
게 상품으로 만드는가』. 이매진.