

위로를 부탁해

“선생님, 그게 아니구요, 제 말씀 좀 잠깐만 들어주시겠어요”

15분째 전화를 받고 있는 상담팀 직원의 얼굴이 토마토처럼 벌개진다. 말투는 더없이 공손하지만 표정을 보아하니 “올 것이 왔구나” 싶다. 옆에서 듣고 있는 다른 직원들도 손에 땀이 나기 시작한다. 상담팀 직원이라면 누구나 몇 번씩은 경험하는, 한번 겪고 나면 한동안 그 후유증에 시달려야 하는 이른바 악성 민원이다.

가장 자주 등장하는 악성 민원의 유형은 일방통행형이다. 이런 유형의 민원인은 절대 상담직원의 이야기를 듣지 않고 본인의 의사를 일방적으로 말하거나 지시한다. “당장 생방송 중인 보도를 중단해주세요”, “수요일까지 나와 관련한 기사를 모두 삭제하세요” 우리 위원회에서 해결할 수 있는 일이 아니라고 아무리 설명해도 소용없다. 재삼재사, 위원회의 기능과 업무를 소개하고 양해를 구하면 이제는 자신의 민원이 해결되지 않았다는 이유로 상담직원이나 기관을 폄하하기 시작한다. “그런 것도 못하면서 국민 세금만 축내고 뭐하는 겁니까?” 아마도 속이 상해서 하시는 말씀이겠지만 듣는 사람으로서 힘이 쭉 빠지게 만드는 말이다. 세금을 축내다니... 공공기관의 직원으로서 그것만큼 모욕적인 말이 또 있을까.

무작정 감정을 표출하기 위해 상담을 요청하는 민원인도 빼놓을 수 없는 악성민원의 유형이다. 누군가에게 잔뜩 화가 나 있으되 표출할 곳이 없어 만만한 공공기관의 민원 부서를 찾는 분들이 믿어지지 않을 정도로 많다. 법적인 절차나 피해구제방안에 대한 안내는 이분들에게 관심 밖이다. 그저 자신의 분노감을 정확히 되지 않은 언어로 표현하고 여과 없이 감정을 표출할 뿐이다. 이런 유형의 상담에는 도저히 방법이 없다. 선불리 말을 건넸다가는 그마저도 분노의 빌미가 될 테니, 그저 어서 빨리 화를 누그러뜨리기를 바라며 참을 수밖에...

상담팀 직원을 괴롭히는 또 하나의 악성민원은 이른바 “답정너”형이

다. 답은 정해져 있으니 너는 그저 대답만 하라는 의미로, 본인이 원하는 답은 이미 정해놓고 맞는 답변을 듣기 위해 지속적으로 답변을 유도하는 형이다.

“그러니까 제가 손해배상을 받을 수 있다는 거죠?”, “그러니까 이렇게 실명을 공개해서 보도해도 문제 없는 거죠?” 원하는 답을 정해놓고 그 답이 나올 때까지 끊임없이 묻고 또 묻는 사람도, 뻔히 원하는 대답을 알면서도 해줄 수 없는 사람도, 모두에게 참 힘들고 애달픈 상담이다. 뭐니뭐니 해도 가장 힘든 민원은 내적 질서에 약간 혼란을 겪고 있는, 이른바 정신이상으로 불리우는 분들이다. 이분들의 고민은 정말이지 도저히 해결할 수 없는 범 우주적 문제로까지 확대된다. “국가에서 방송을 통해 나의 일거수일투족을 감시한다.”, “외계인이 나를 미행하고 있다” 등등이다. 이런 분들의 특징은 일회성 상담에 그치는 것이 아니라, 잊을 만하면 한 번씩 정기적으로 찾아오신다는 것. 때로는 그동안 참 힘드셨겠다고 진지하게 위로를 해드리기도 하고, 때로는 나도 같은 고민을 하고 있었다고 동지애를 강조하기도 하면서, 대체 다음에 찾아오시면 어떤 말씀을 해드려야 할지 곤궁해진다.

피할 수 없으면 즐기라는데, 즐기기까지는 어렵다 해도 익숙해질 법도 하건만 여전히 전화기 저편에서 뿜어져 나오는 분노나 이해할 수 없는 말들은 상담팀 직원을 힘들게 한다. 하지만 한 가지 깨달은 것이 있다면 우리를 힘들게 하는 민원인들의 마음 깊은 곳에는 자신의 입장을 설명하고 정당화하고, 그럼으로써 누군가에게 위로받고 싶은 마음이 숨어있다는 것이다. 그 마음이 비록 약간 일그러진 형태로 표현된 것 뿐, 내가 미워서, 나를 상처 입히려 일부러 그러는 것은 아니라고 그렇게 서로를 위로하면서, 또 우리의 상담으로 인해 피해를 구제받고 감사하는 다른 많은 민원인들에게 위로받으며, 오늘도 우리는 전화기 너머로 위로를 건넨다.

