2008 학년도 고려대학교 수시모집 2 2007 년 11 월 24 일

논 술 (인문계)

아래의 제시문을 읽고 논제에 답하시오.

(1)

유통 시장에 한층 더 조직화된 대규모의 기업들이 등장하고 있다. 종전의 소규모 기업들이 상품을 판매했다면 새로이 등장한 대규모 기업들은 서비스를 우선적으로 판매한다. 기업가는 노동자를 고용하면서 그의 노동과 기술을 구매한다. 그런데 사무직이나 서비스직의 경우 기업가는 피고용자로부터 노동과 기술뿐 아니라 인성도 구매한다. 노동자의 임금 노동은 고용주를 위해 시간과 에너지를 희생하는 일이다. 서비스 분야의 노동자는 그에 더하여 고객이나 관리자 같은 수요자를 위해 종종 자아를 희생해야 한다.

서비스 판매도 시장의 논리에 좌우되므로 '인성 시장'이 그 분야에서 형성되는 것은 그리 놀랍지 않다. 상품 생산보다 인적 관리에 대한 관심이 증가하면서 피고용자의 인성이나 인맥 형성 능력 등이 교환의 영역에 이입되고, 그로써 상업적 관련성을 지닌 상품으로 변모되는 과정은 자연스러워 보인다. 개인적 특성들에 대한 통제권이 가격을 매개로 이전될 때 인성 시장이 형성된다. 인성 시장이 안정적으로 지속되기 위해서는 세 가지 조건이 충족되어야 한다. 첫째, 피고용자는 기업의 관료 구조 속에 편입되어 상위의 권위자에 의해 훈련과 감독을 받아야 한다. 둘째, 피고용자의 일상 업무는 고객과 접촉하여 그에게 회사의 좋은 인상을 심어주는 것이어야 한다. 셋째, 고객은 피고용자와 무관한 익명의 존재이어야 한다.

고객은 인성 시장에서 상업적 가면을 쓴 존재를 만난다. 따라서 고객은 백화점 판매원을 하나의 인격체로 생각하면서 그에게 감사하는 마음을 가질 필요가 없다. 단지 판매원의 친절과 호의에 대해 값을 지불하면 된다. 백화점 판매원도 맡은 바 역할을 효율적으로 수행하면 된다. 친절과 호의는 기업의 판매 전략을 합리화하는 대외적 측면에

해당한다. 따라서 판매원은 고객과의 관계에서 정형적인 준칙과 규율을 지켜야 한다. 판매원은 상품들을 전시하고 그것들을 고객이 구매하도록 설득할 뿐이다. 바로 그 임무를 수행하면서 판매원은 자신의 인성을 사용한다. 판매원은 자신이 회사를 대표한다는 점을 염두에 두어야 하며 그 익명적 조직에 충성하기 위해 언제나 고객에게 친절과 봉사를 제공해야 한다.

판매원의 본심과 고객에 대한 그의 행동 사이에는 분명히 거리가 있다. 매장에서 판매원이 짓는 미소는 상업적인 미끼이다. 판매원이 외모에 신경을 쓰지 않는다면 그것은 경영진이 부주의한 탓으로 보아야 한다. 판매원이 자기 규율과 성실성, 재치, 품위 등을 개인적으로 내면화하지 않았다 하더라도 그는 판매를 위해 그러한 미덕들을 고객이 느끼도록 해야 한다.

뒷장에 계속 ☞

인사 전문가의 교육 지침서에는 직원들이 '무던하고 무난하며 효과적인 인성'을 갖도록 육성되어야 한다고 적혀 있다. 소규모의 자영 상인들처럼 판매 직원들도 서비스와 인성을 통해 서로 경쟁한다. 그러나 자영 상인들과 달리 판매 직원들은 그들 나름대로 가격을 흥정하거나 시장을 판단하여 판매할 물건을 구매할 수 없다. 시장에 대한 판단과 구매 결정은 전문가들의 몫이다. 판매 직원은 자유주의의 고전적 영웅처럼 자기 계발과 관리를 통해 승진을 위한 개인적 능력을 형성할 수 없다. 이제 직업의 세계에서 인성도 관리되어야 할 대상이다. 인성은 상품의 판매를 위한 도구로 사용되어야 한다.

현대의 기업들은 치밀하게 짜인 장치로 직원들을 훈련하여 그들이 인성 시장에서 성공적으로 경쟁하도록 한다. 그런데 인성 시장에서 작동되는 판매의 방식이 가장 유력한 처세의 방식으로 새로이 부상하고 있다. 공적인 사업 관계에서 형성된 기술이 사적인 영역으로 확산되는 것이다. 새로운 처세의 방식을 전하는 책들은 모든 사람들이 지도자가 될 수 있다고 말한다. 스스로 빙퉁그러진 행위를 하지 않는 한 누구도 가난해지거나 실패하지 않는다고 한다. "오늘날 새로운 귀족계급이 생성되고 있다. 개인적 매력의 귀족이 바로 그 계급이다." 새로운 귀족계급의 성원은 겉으로는 다른 성원을 상급자로 우대하는 한편 속으로는 자기가 세계에서 가장 크고 가장 중요한 사람이라고 되뇐다.

현대의 대도시 사람들에게 보편화된 상호 불신과 자기 소외의 바닥에는 인성 시장이 자리 잡고 있다. 공통의 가치와 상호 신뢰가 부재한 상황에서는, 일시적인 계약으로 사람들을 연결시키는 화폐 중심의 거래 관계는 포착하기 어려울 정도로 교묘해지고 개인의 삶과 대인 관계의 모든 영역에 깊숙이 침투한다. 고객에게 친한 척하는 판매원의 윤리가 일반 사람들에게도 요구된다. 시간이 흐를수록 그 윤리의 부정적인 면이 드러나기도 하지만 사람들은 처세를 위한 방편으로 그 윤리를 생활의 일부로 받아들인다. 달라진 점이 있다면 이제는 사람들이 그 윤리가 보내는 의미심장한 눈빛을 알아본다는 것이다. 모든 인간 행위에 조작이 내재한다는 것은 상식처럼 받아들여진다.

(2)

최근에 은행업, 보험업, 관광업 및 레저 산업과 같은 서비스 분야의 직업이 증가함에 따라 '감정노동'에 관련된 사람들의 수도 현저히 늘고 있다. 그런데 감정노동은 특정한 범주의 직업에만 한정되지 않으며 공적·사적 생활에서 광범위하게 이루어지고 있다. 우리는 모두 가정과 직장에서 어느 정도 우리의 감정을 만들어내고 관리할 필요가 있다. 예를 들어, 어린아이를 동반한 쇼핑은 아이들 때문에 심하게 부대끼는 부모들에게 종종 감정노동을 단련할 기회가 된다. 부모들은 계산대 앞에서 차례를 기다리는 동안 아이들에게 고함을 지르기보다는 억지 미소를 지어야 하기 때문이다.

뒷장에 계속 ☞

스스로 자신을 돌볼 수 없는 아동이나 노인, 장애인 및 병자를 돌보는 직종에 종사하는 사람들 역시 육체노동뿐만 아니라 감정노동을 수행하고 있다. 그들은 규범적이고 윤리적인 측면을 포함한 사회관계 속에서 노동을 한다. 그들은 사회가 일반적으로 그 직업에 기대하는 역할을 수행하기 위해 특정한 얼굴 표정과 육체적 표현을 만들 수 있도록 자신의 감정을 관리한다.

감정노동 종사자들의 임무는 고객들이 요구하는 서비스를 제공함으로써 그들이 편안함을 느끼도록 하는 것이다. 이러한 업무 속에서 그들은 고객들에게 짜증을 내지 않으면서 자신들의 역할에 충실해야 한다는 딜레마에 부딪히게 된다. 표면 연기는 이 딜레마에 대처하는 한 가지 방식이다. 그러나 표면 연기가 위선적이며 자존심을 상하게 한다고 생각하는 사람들에게 그 방법은 만족스럽지 못하다. 그래서 노련한 직업인들은 표면 연기 대신 내면 연기를 선호하는 경향이 있다. 예를 들어 간호사들은 무례하고 공격적인 환자를 다룰 때 그 환자의 행동이 정당화될 수 있는 이유를 생각해내려고 애쓰고, 화를 내기보다는 스스로 미안한 감정을 가지려 한다. 그러나 그런 대처 방식도 바람직한 것만은 아니다. 진정한 자기감정으로부터 유리되는 현상을 감수해야 하기 때문이다.

특정 직업이 몸에 가하는 스트레스는 특정한 감정과 육체적 상태를 요구하는 업무 때문에 더욱 심화된다. 자신의 행위가 자아 개념과 모순된다고 인식될 때 스트레스 수준은 높아진다. 자신의 욕구를 부정하면서 언제나 다른 사람들의 욕구에 우선적으로 부응해야 할 때 몸은 견딜 수 있는 이상으로 가해지는 긴장에 대해 무의식적인 저항을 드러낼 수 있다. 감정노동 종사자들에게 기대하는 감정노동의 양이 증가하고 있는 현대사회에서 이런 위험성은 더욱 높아지고 있다.

(3)

사무원

이른 아침 6 시부터 밤 10 시까지 하루도 빠짐없이
그는 의자 고행을 했다고 한다.
제일 먼저 출근하여 제일 늦게 퇴근할 때까지
그는 자기 책상 자기 의자에만 앉아 있었으므로
사람들은 그가 서 있는 모습을 여간해서는 볼 수 없었다고 한다.
점심시간에도 의자에 단단히 붙박여
보리밥과 김치가 든 도시락으로 공양을 마쳤다고 한다.
그가 화장실 가는 것을 처음으로 목격했다는 사람에 의하면
놀랍게도 그의 다리는 의자가 직립한 것처럼 보였다고 한다.

뒷장에 계속 ☞

그는 하루종일 損益管理臺帳經손익관리대장경과 資金收支心經자금수지심경
속의 숫자를 읊으며
철저히 고행업무 속에만 은둔하였다고 한다.
종소리 북소리 목탁소리로 전화벨이 울리면
수화기에다 자금현황 매출원가 영업이익 재고자산 부실채권 등등을
청아하고 구성지게 염불했다고 한다.
끝없는 수행정진으로 머리는 점점 빠지고 배는 부풀고
커다란 머리와 몸집에 비해 팔다리는 턱없이 가늘어졌으며
오랜 음지의 수행으로 얼굴은 창백해졌지만
그는 매일 상사에게 굽실굽실 108 배를 올렸다고 한다.
수행에 너무 지극하게 정진한 나머지
전화를 걸다가 전화기 버튼 대신 계산기를 누르기도 했으며
귀가하다가 지하철 개찰구에 승차권 대신 열쇠를 밀어 넣었다고도 한다.
이미 습관이 모든 행동과 사고를 대신할 만큼
깊은 경지에 들어갔으므로
사람들은 그를 '30 년간의 長座不立장좌불립'이라고 불렀다 한다.
그리 부르든 말든 그는 전혀 상관치 않고 묵언으로 일관했으며
다만 혹독하다면 혹독할 이 수행을
외부압력에 의해 끝까지 마치지 못할까 두려워했다고 한다.
그나마 지금껏 매달릴 수 있다는 것을 큰 행운으로 여겼다고 한다.
그의 통장으로는 매달 적은 대로 시주가 들어왔고
시주는 채워지기 무섭게 속가의 살림에 흔적없이 스며들었으나
혹시 남는지 역시 모자라는지 한번도 거들떠보지 않았다고 한다.
오로지 의자 고행에만 더욱 용맹정진했다고 한다.
그의 책상 아래에는 여전히 다리가 여섯이었고
둘은 그의 다리 넷은 의자다리였지만

어느 둘이 그의 다리였는지는 알 수 없었다고 한다.

뒷장에 계속 ☞

(4)

〈표〉 산업별 종사자 수의 변화

(천 명)

연 도 / 산 업			1985	1990	1995	2000	2005
1 차 산 업			3,712	3,272	2,403	2,243	1,815
2 차 산 업			3,647	4,992	4,884	4,311	4,252
3 차 산 업			7,562	9,801	13,168	14,602	16,789
	보건 및 사회복지 사업*	전체	–	–	350	481	639
		남성	–	–	119	149	181
		여성	–	–	231	332	458

* 간호사, 사회복지사 및 양로원, 고아원, 육아시설, 복지관 등의 종사자 포함.

Ⅰ. 제시문 **(1)**을 **400** 자 내외로 요약하시오. **(20** 점**)**

Ⅱ. 제시문 (2)의 논지를 밝히고, 이를 바탕으로 제시문 (3)을 해설하시오. (40 점)

Ⅲ. (4)의 〈표〉에 나타난 보건 및 사회복지 사업 종사자 수의 추이를 한국 사회의 변화와 관련하여 설명하시오. 그리고 제시문들을 참고하여 이들 종사자들의 사회적 삶에 관해 논하시오. (40 점)

※ 유의 사항

1. 답안에 자신을 드러내는 표현을 쓰지 말 것.

2. 답안에 제목을 달지 말 것.

3. 제시문의 문장을 그대로 옮겨 쓰지 말 것.

4. 분량은 띄어쓰기를 포함하여, Ⅰ은 **400** 자**(±50** 자**)**, Ⅱ와 Ⅲ은 각각 **700** 자**(±50** 자**)**가 되게 할 것.