

산업카운슬링 임상 사례논문

다문화 시대 직장 화합과 노사 건강의 관계
-해결책으로서의 교류 분석과 현실 치료의 의미-

이 논문을 (사)한국산업카운슬러협회 제38기 산업카운슬러
1급을 위한 논문으로 제출함.

2016년 5월 21일
산업카운슬러 1급 과정 38기 이 대흠

직장 화합과 건강의 관계

-해결책으로서의 교류 분석과 현실 치료의 의미-

목차

I. 서론

1. 연구의 목적 및 필요성
2. 연구 대상 및 진행 방법
3. 이론적 배경

II. 본론

1. 관계 불화의 원인으로서는 성격 유형과 해결 지연의 원인으로서는 비현실적 대응이 건강에 미치는 영향

가) 성격 유형의 의미

나) 성격 유형과 관계 단절의 양상들

다) 현실 치료의 필요

라) 현실적 치료 지연으로 인한 피해 양상들

마) 성격 분석과 현실 치료 요법이 건강에 미치는 영향

2. 임상 사례 A (교류 분석의 실례)

가) 내담자 관련 정보

① 내담자 인적 사항

② 내담자의 성향 및 행동 특성

- ③ 상담 경위 및 주변 특성
- ④ 특수한 법적 상황
- ⑤ 외국인 고용에 관한 특별 법률 이해 관계

나) 상담 목표

다) 상담 전략

라) 상담 과정

마) 총체적 평가 및 소감

3. 임상 사례 B (현실 치료의 실례)

가) 내담자 관련 정보

- ① 내담자 인적 사항
- ② 내담자의 성향 및 행동 특성
- ③ 상담 경위 및 주변 특성
- ④ 특수한 법적 상황
- ⑤ 외국인 고용에 관한 특별 법률 이해 상황

나) 상담 목표

다) 상담 전략

라) 상담 과정

마) 총체적 평가 및 소감

Ⅲ. 결론

참고 문헌

I. 서론

1. 연구의 목적 및 필요성

인간의 이해 방법의 하나인 교류 분석은 타당성을 거치며 자국 공동체 집단 의 상담 준거로 작용해 왔다. 다문화 시대를 맞이해 사례 연구를 통해 얼마나 문화적 번역이 되었는지를 통해 심리학적 성실성을 확인하는 작업과 다문화 시대의 연구 성과를 이어가는 작업의 효과를 누릴 수 있다. 특별히 다문화 시대에 다문화인, 다문화 식구, 다문화 근로자들을 향한 연구가 부족하여 학문의 사회 공헌 성실도를 문제 삼지 않을 수 없다. 따라서 학문의 공익성을 기여하고 외국인에 대한 조사를 철저히 하여 다문화 시대의 꽃을 피울 수 있을 것이다.

지금까지는 외국인 문제는 사각 지대에 위치하여 심리 상담 등의 혜택을 보지 못했고 산업 카운슬러의 활동 영역으로 배제되어 온 큰 상담 영역이다. 일본이 산업 카운슬러의 역할을 제 국민에게 잘 한다고는 하나 과연 국제 전문 인력에 대해서는 어떨지 의문이다. 중동의 부국 두바이에 있는 외국인 근로자들의 문제는 심각하다. 과거 우리 독일 광부나 중동 건설 근로자들의 경험을 살려 고충과 상담이 이루어졌다면 줄었을 산업 피해나 과거 심리 피해(우울, 향수, 부적응, 산재 등)들을 고려해 국내 외국인 근로자들에게 돌려주어야 한다.

성격 유형에 따른 상담의 필요성에 대해서는 동일한 언어권 내의 직장 근로자에 대한 통계나 학문적 성과가 반증하듯이 필요하고, 다양한 임상 사례를 거쳐 좋은 상담법임이 드러났다. 제 3세계 국가의 구제 방안과 더불어 사는 인류 공영 복지사회의 한 일환으로 국내에 들어와 있는 외국인 근로자 시장이 확대됨에 따라 그 문제들 또한 점증하고 있는 현실이다. 타민족이고 타문화권이라는 이유로 이들에 대한 연구를 게을리하는 것은 근로자 문제를 유발하고 국가 이미지 쇠락과 대외 관계의 기회 상실과 발전력 저하마저 예상되기에 국가 이미지와 대외 협력의 창구를 계발하는 계기 축적을 위해 외국인 근로자에 대한 연구는 중요하다.

고용허가제 이후 계속되는 외국인 근로자 고용에 따른 문제의 연구로 외국인 전문 상담상담센터가 설립될 것이며, 이에 따른 문화적 번역의 전문적 기

술(통역 및 번역 도구와 전문직 지식 및 법제 기술)과 지식(상담자)을 가진 자들의 대량 유입이 불가피하다. 그렇지 못한다면 앞으로 외국인 사회의 파장은 정치계에서 일어나는 이민사회 유럽 국가의 테러못지 않은 향방을 가늠할 수 없는 방향으로 변질 것이다. 고용주는 산업카운슬러에 관심을 가져 소송 없는 회사를 만들어 일하는 회사를 만들 수 있을 것이다.

또한 현실 치료는 위기 상황에 처한 외국인 근로자들에게 교류 분석을 통한 심적 건강을 추구하는 선에서 끝나는 것이 아니라, 적극적 현실 개혁과 선택 심리로 자신의 인생을 개척하고, 건강의 개선을 맞보는 것을 목표로 한다.

이러한 연구를 통해 발제자는 다음과 같은 미래 방향과 결과를 예측한다.

A. 종합적 외국인 상담체계에는 상담, 법, 문화, 언어, 복지 등을 아우르는 종합적 기능을 가진 산업카운슬러가 기대된다. 쉼터, 외국인 상담단체, 법률구조공단, 외국인 복지 단체 및 외국인 문화교류단체들로 존재하는 기본 인권 조직에서 상담을 다룸으로 외국인 상담 표본과 사례의 다양성을 구비하고 정확한 심리 상담과 학문적 발달을 도모할 수 있다. 그래서 외국인 근로자 상담사나 산업카운슬러 등의 교류가 필요하다는 것이다.

B. 다문화 시대는 외연(外延)의 확대 기능이고, 나머지 구체적 행정적 세부 과제는 내포(內包)의 의미를 더 충실히 하는 계기이다. 계속적 발전은 '보편적인 것은 특수적이고, 특수적인 것은 보편적이다'는 헤겔의 지적처럼 상호연관 발전을 하며 보듬고 안고 출발하는 공생 관계와 공생 문화로서의 한국이 될 것이다. 즉 한국 근로자의 문화에도 이 심리학 연구는 기여한다는 것이다. 한 예화처럼 굴뚝을 통과하면 전자나 후자나 다 굴뚝 검정이 문듯이 먼저 한국인을 위해 청소하면 후자 외국인도 깨끗해지듯, 후자 외국인을 위해 청소하는 배려를 연구를 통해 먼저 하게 되면 이것을 시행할 즈음 전자인 한국인 사용자는 효과를 볼 것이다. 즉 한국 산업문화의 발전이 있다는 것이다. 외국인을 위한 관심에서 시작된 연구는 한국인에게 큰 도움이 되고, 현재 사회는 다문화 시대로 공존공생하고 있다는 것을 기억해야 한다. 터키 속담에 외국어를 하면 한 사람이 내 마음에 들어와 두 사람이 된다는 것처럼 심심풀이로 알아 둔 외국인 관리와 상담의 지혜는 한국인의 마음을 넓게 하고 국제시대에 적자생존의 법칙처럼 우위에 서는 나라가 될 것이다.

다만 여기에서 두 가지 상담 방법을 통해 외국인 상담 사례를 쓰는 것은 처음으로 외국인 상담 사례를 쓰면서 많은 사례가 있으나 현실 치료와 교류 분석은 외국인 문제 해결과 조언과 조력의 주요한 방법이고 어느 하나 소홀히 할 수 없는 부분이기 때문에 양해해 주기를 바란다.

그러면 우리는 왜 다문화 시대에 국제적 인력의 상관 관계나 상담 문화에 대해 주의해야 하는가?

최근 산업 카운슬링의 과제로 제시되는

1. 고용노동부, 경제 단체, 산업 카운슬러 협회 등이 앞장서서 적극적으로 산업카운슬링 정책을 수립하여 실행할 필요가 있다.
2. 산업카운슬러를 비롯하여 다양한 직무, 새로운 기술, 산업카운슬러로서의 태도 등 적극적인 자기성찰이 필요하다.
3. 산업카운슬러의 교류를 통해 정보 제공과 그 결과 등을 활용하여 적극적으로 행동할 필요가 있다.
4. 산업카운슬러는 단순히 상담만을 하는 것이 아니므로 채용에서부터 퇴직까지 모든 업무를 망라하여 공부할 필요가 있다. 즉 채용, 직무전환, 직무 부적응, 여가 활동, 은퇴 후 계획 등 포괄적인 문제를 다룰 수 있어야 한다.
5. 국제화의 진전에 따라 다문화적 접근 방식이 필요하다.
6. 사업주의 산업카운슬링에 대한 인식의 전환, 협회의 전문적 인력양성과 유지 보수, 산업 카운슬러간의 협조, 의뢰체제가 구축되어야 한다.

등의 부면에서, 특히 5번의 '국제화의 진전에 따라 다문화적 접근방식'이 필요하나 기타 5개 발전 과제 역시 종속적으로 체제의 변화를 요구하기에 이 논문에서는 체제 변화의 함의(含意)를 역설하기 위해 다문화적 사례(multi-cultural cases)와 타문화에 대한 이해가 심리적으로 중요함을 역설할 것이다. 5번 과제가 검지의 역할로 지시하는 기능이라면 나머지 4개의 손가락에 해당하는 것은 바로 검지를 감싸고 받치고 있는 기본 손가락과 같은 과제(1~4번 과제와 6번 과제)들로 정상(正常)으로 보이게 하고 정상으로 기능하게도 하는 주춧대다(행정).

그러는 과정에서 우리나라에 유입된 외국인 근로자의 건강 상태를 둘러보는 측면에서 상담이 주는 효과를 관찰해야 한다. 작게는 3년 길게는 5년에서 10년 그 이상을 일을 하는 무대인 한국에서의 그들의 생활은 중요하다. 특히나 활동기의 인생을 보내기에 신중히 몸관리를 하여야 한다. 외국에서 국내로 송출되는 비싼 수수료 때문에 국내에서 2년은 수수료 값는 기간이고 다음 1년이 수입이라고 외국인 근로자들은 말한다. 그러면 1차 비자 기간 3년이 최대한 선상에서 끝이 난다. 그러나 그들이 1년 차에 한국 부적응을 많이 하는데 그 사이 문제가 생겨 일을 그만두거나 불법 체류자로 되도록 상담 문제를 해결하지 못했을 때나 그 과정까지의 일과 심리적 상태의 건강을 누가 책임져야 할 것인가? 단연히 국내 고용노동부이다. 한국 노동복지기본법

제81~82조에는 “선택적 복지 제도에 대한 법적 근거 신설로, ‘선택적 복지 제도의 개념을 명확히 하고, 선택적 복지 제도의 설계시 근로자의 사망, 장애 등 기본적 생활 보장 항목과 여가, 체육 활동 등 개인별 추가 선택 항목을 균형있게 반영할 수 있도록 하였다. 그리하여 선택적 복지 사업에 대한 운영방향을 제시하여 저비용 고효율의 유연한 근로자 복리 후생 체계 구축 및 생산적 여가 문화 조성이 기대’되고 있다.

또 제83조에는 근로자 지원 프로그램(EAP)의 운영에 대한 법적 근거 신설로 ‘근로자 지원 프로그램의 개념을 명확히 하여 제도 운영의 가이드 라인을 제시’했다.

얼마 전 2016년 2월경 24세의 젊은 네팔 청년이 나무에 목을 매달아 자살했다, 우울증을 앓던 그의 병을 동료들도 모르고 있었고 고용주와 회사 관리자는 경악했다. 자기 유산을 고아들에게 나눠 달라는 유언과 함께 숨졌다(경남 사천시). 지역 사회에서는 이것을 계기로 산업 카운슬링의 필요성을 강조하는 계기로 삼았다. 비록 작은 소리이지만 앞으로 한국 사회가 걸어가야 할 모습을 보여주는 것 같고, 다문화 시대에 책임있는 한국의 노블리스 오블리제 정신인 것이다.

2. 연구 대상 및 진행 방법

고용노동부 예하 한국산업인력공단을 통해 근로자 비자로 들어온 한국 내 외국인 근로자들 가운데서 이미 상담을 마치거나 상담 중인 자들을 대상으로 교류 분석과 현실 요법의 연구 대상자로 분류했다. 주로 정기적인 상담을 통해 주기적 변화나 문제 해결 추이를 기록하고, 상담 이론에 근거해 처방과 자조(自助)를 할 수 있도록 병행하였다.

문헌 연구로는 에릭 번의 교류 분석, William Glasser의 현실 치료(선택 이론)에서 제시된 방법 중심이 중점적으로 이루어졌다. 내담자들과의 면접을 지속하며 문제의 원인을 발견하는 도구로 교류분석을 사용하고, 치료, 상담 등 해결의 과정에 있어서는 본인의 능력을 중시하는 현실치료를 하고 싶다.

사례 연구는 고용노동부의 산업인력공단에 소속된 거점센터에 보고된 자료들을 우선으로 하여 외국인 사례(E9 합법 근로자들의 상담 사례-고용허가제에 의해 고용된 산업 근로자들 상담 사례)들을 살펴보는 방법을 삼았다.

내담자들은 수개월 이상 계속 주기적으로 만나 심리이론을 적용하면서 평가 분석하고, 상관관계를 연구하고, 상담 초안을 적용하고 재평가하는 일련의 일반적 상담과정을 거쳤다. 상담 사례 30건 중에서 하나의 사례(세베라씨-우즈백 건)를 발췌하고, 또한 스리랑카 여성 근로자 및 우즈백 주부(직장 생활자, 부부 공동 사업) 등에서 발췌하였다.

한국 내담자들과 같이 심리 상담 방법을 활용하는 도표나 설문지 등은 지금 불가능하다. 앞으로 각 나라별 심리 언어 설문지나 단계별 도입 방안 그리고 상담 접수시 처음부터 도표화하거나 수치화할 수 있는 통계적 접근 방법이 필요하다. 그러나 어느 단계에서 경청을 활용하며, 직면을 응시할 것인지 그리고 교류 분석이나 현실 치료를 적절히 섞어가며 문제를 해결해야 할 것인지를 외국인 문제에서 상담했다. 한국인과 달리 외국인은 직장 내에서 고급 정신 노동을 하는 경우가 적다. 그래서 필연적으로 교류분석에 대한 전문성으로 사용자(관리자 및 현장 작업 지시자 등) 성향 분석시 주로 사업가형, 관리자형이 필연적으로 되는 것이 정상적이며 주로 통계적으로 일치하는 현실과 그 사이에서 근로자의 성향이 문제 된다는 것과 체류 문제의 특수성(외국인 근로자 고용에 관한 특별 법률)이 고려되어야 한다는 것이 외국인 상담이 처한 현실이다.

3. 연구의 이론적 배경

1) 에릭번의 교류 분석

에릭 번은 인간의 자아 상태(상황에 대응하는 일관된 행동, 직접적으로 관

련된 일관된 감정과 사고¹⁾)의 병리적 현상에서 P주도형은 강박 경향을 지니고, C주도형은 피터팬 형이고, A주도형은 로봇형이라고 했다²⁾.

여기서 외국인 근로자 상담의 역학 관계(노사-근로자 대 관리자, 현장 관리자)에서 현장 관리자에 해장하는 주요 유형을 일 중심의 P주도형이라 설정을 임의로 하고 진행한다. 실제 많은 상담에서 절대 다수가 현장 관리직은 이 일중심의 P주도형이다

둘째의 인격 유형인 C주도형은 자기 중심으로 행동하고 말하며, 본인이 하고 싶은 것은 꼭 하며(표준 근로 계약서에 있는 내용과는 무관하게 주장), 인내심이 부족한 성격이다. 감정의 기복이 심하며 기분이 좋았다 나빴다 하며 상대방의 감정에는 관심이 없다. 상대방이 고혈압이나 기타 병으로 쓰러져도 때론 이기적 욕구에 가려 현실을 고려하지 않는다. 애정 욕구가 강하고, 자신이 항상 특별 대접을 받기를 기대하고 있다. 이 성격의 사람에게도 몇 가지 타입이 있으나 C가 크고 P, A가 작기 때문에 도적적인 것, 규범적인 것 등이 약하고 생각을 깊이 하기를 꺼린다. 그리고 때로는 생각을 깊이 하다 분노가 치밀어 올라 심한 심리적 방황을 겪는다. 이러한 사람은 이성적인 사람을 싫어한다. C주도형 중에서 최근 주목을 받고 있는 것이 자기에 성격장애(自己愛 性格障礙)이다. 미국 정신의학회의 진단 가이드(APA, 1980)에서는 '정도를 벗어난 자존심과 독자성의 감각, 공상, 타인의 주의와 칭찬을 구하는 일, 비판이나 패배에 대한 과잉반응 혹은 무관심, 타인의 감정을 고려하지 않는 것' 등을 자기에 성격장애의 특징으로 정의하고 있다. C주도형의 장애 특징으로는 ㉠ 사고의 결핍, ㉡ 진실성 결여, ㉢ 대인관계에서 좋고 싫음이 분명하여 원만치 못하고, ㉣ 성숙치 못하다는 점 등을 들고 있다. 이 성격의 핵심은 일관성이 없는 것이며, 상대방에게 신뢰를 얻지 못한다.

세 번째 성격 유형인 A주도형 자아상태의 병리적 현상은 컴퓨터와 같은 이미지를 준다. Berne에 의하면 일관된 A를 가진 사람은 계획에 없는 일들은 하기가 힘들다. 이 사람은 '거의 늘 계획을 세우거나, 정보를 수집하거나 데이터를 처리하는' 기능적 일을 수행한다. 일하는 걸 좋아하며 노는 것을 시간 낭비라 생각한다.³⁾

Eric Berne은 교류 분석을 통해 상담의 문제 발생이 서로의 성격 이해와 성격 변화를 통한 갈등 완화에 있다고 보았다. 물론 상대방의 성격 변화는 불가능하므로 타인을 바꾸기 보다는 자신을 바꾸는 것이 훨씬 생산적이라는 입장이다. 서로에 대한 이해 없이 서로에 대한 조언은 근거없다. 관리자의 외국인 근로자에 대한 일방적 제시나 불평들은 때로는 문화적 무시나 인권

침해 같은 상황 이해를 가능하게 한다. 이것은 성격 분석에 대한 이해 없이 쏟아져 나온 불평이요 분석이기 때문이다.

특히 고용허가제 11주년을 맞이해 노동부가 가진 세미나에서는 외국인 근로자의 임금은 한국인 대비 90%수준이나 생산성은 87%에 그친다고 했다(고용노동부 고용허가제 제11주년 기념 자료집, 2015년 세종대학교, 41p). 이에 근로자의 생산성 향상을 위해 상담을 거친다면 다문화적 융합을 그 발전 에너지로 삼는다면 생산성 향상과 그에 따른 외국인 근로자 고용 효과 적극적으로 국가 경쟁력 재고(再考) 등에 이바지 할 수 있을 것이다.

2) 윌리엄 글라써의 현실 치료

한국인과 외국인, 주로 관리자와 근로자의 문제에서 과거에 외국인 근로자를 운운하거나 한국인 관리자를 운운 하는 식의 현실을 떠난 과거 위주의 이야기는 점차 외국인 근로자와 한국 관리자의 해결을 묘연하게 한다. 좋은 생각을 가지고 좋은 행동을 함으로 좋은 감정을 가져보는 노력이 필요하다

현실요법에서 모든 인간은 적어도 두 가지 심리적 욕구(소속의 욕구, 자신이 가치있고 인정받고 싶은 욕구)를 가지고 태어난다는 이론을 견지한다. 교류 분석에 의한 성격 교정이나 이해(理解) 등을 통한 수공, 자신의 변화-성격 개조 등을 통해 상담의 효과를 본 사람이라 하더라도 그 내면의 심층은 현실 요법으로 설명 가능하다. 많은 사람이 현실 속에서 문제를 가지고 있다. 현실 요법에서는 현재의 행동에 중점을 둔다 해도, 현재의 행동이나 앞으로의 계획과 깊이 관련된 기분이 아니라면, 내담자의 기분(feeling)에 대해서는 묻지 않아야 한다는 것도 중요한 방법이다. 우리의 행동이란, 우리가 행하는 것, 사고하는 것, 느끼는 것을 모두 합쳐서 자칭하는 것인데, 고민이 많은 사람들은 이 중에서 오직 자신의 느낌(기분)만을 제일 주요하게 생각하는 경향이 있다. 우리는 감정만을 중요시하는 오류는 범하지 말아야 한다. 극도로 울적한 기분에 사로잡혀 있는 사람일지라도 그 우울증은 부분적으로는 자신의 행동(집안에 오래 앉아 있었다든지 하는 경우처럼)으로 인한 것이고, 또 부분적으로는 자신의 감정(우울증에 젖어 있는 정서) 때문이다. 그러나 내담자를 도와주기 위해서는 위의 세 가지 측면 중에서 행동적 측면, 즉 집에 앉아만 있었다는 것에 초점을 맞추어야 한다.4)

II. 본론

1. 관계 불화의 원인으로서는 성격 유형과 해결 지연의 원인으로서는 비현실적 대응이 건강에 미치는 영향

미국 사회는 급격한 산업 성장과 함께 'R'이 들어간 책 하나쯤은 모든 국민들이 들고 다니며 스스로 치료하는 길로 갔다. 좀 더 느리게(release), 좀 더 쉬고(to rest), 긴장을 풀고(relax) 스스로 치료하는 사회로 갔다. 건강의 소중함은 얼마나 중요한지 현재 일본은 돈 없이 살아가는 자유보다 의식주가 해결되는 감옥을 택하는 노인들이 늘어나고 있다고 보도한다. 파이낸셜 타임즈(FT) 3월 27일자에는, 일본에서 홀로 사는 노인이 어려운 생계와 고독감 등을 이기지 못하고 '자발적 감옥행'을 선택하는 모습에서 고령화 사회의 슬픈 단면을 볼 수 있다. 일본 소재 연구기관 '커스텀 프로덕트 리서치'의 보고서에 따르면 감옥에서는 숙식과 건강 관리 서비스 등을 공짜로 누리기 때문에 2015년 일본에 좀도둑 범죄의 35.1%가 60세 이상 노인이 저지른 것으로 나타나고, 그 중 40%는 동종 범죄를 6차례 이상이나 저지른다고 보고한다. 물론 UN에서는 세간에서는 0-17세는 미성년자, 18-65세는 청년, 66-79세는 중년, 80-99세는 노년, 100세 이후가 장수 노인이라 말하는 설명(UN이 재정립한 최근 2014-2015년 정의 설이라 하나 출처가 분명치 않음)이 나올만큼 세상은 달라지고 있다. 건강에 책임을 져야 하는 시대가 되고 있다. 결핵이나 당뇨병과 같이 병의 신체적인 원인이 밝혀진 것으로 치료가 가능한 질환이나, 소아마비같이 예방이 가능한 질환들의 경우와는 달리, 심장의 관상 동맥, 류마티성 관절염, 습진, 회장염, 대장염, 소화성 궤양 등과 같이 흔히 볼 수 있고 고치기 힘든 질환들은 만성적이고 통제할 수 없는 생활 환경에서 비롯된 고질적인 부산물이라고 볼 수 있다. 이러한 질환들은 흔히 불행한 결혼, 불만족스러운 직업과 관련되어 있으며, 정신신체질환(psychosomatic)이라고 부르는 것이 가장 적절하다.5)

이러한 질환은 특별한 의학적 치료방법이 없기 때문에, 이런 질환으로 고생하는 환자들에게 해 줄 수 있는 최선의 조언이란, 그 환자의 집 안에 연로하고 성미가 괴팍한(필자는 성미가 괴팍한 배우자나 고용주, 근로자라 표현한다) 부모와 같이 운하지 않는 사람이 있듯 회복할 수 있도록 노력해야 한다

는 것이다. 그러나 불행하게도 이러한 접근 방식은 현대 의학 제도의 지지를 얻지 못하고 있다. 현대 의학 제도는 “과학적”이고 기계적인 방법을 사용하며, 모든 질환을 치료하는데 있어서 정신적인 측면보다 신체적인 측면을 훨씬 더 엄격하게 치료하기 때문이다. 이러한 비인간적 의학 접근 방식 때문에 환자들이 심각한 질병으로부터 치유되기 위해 필요하다고 윌리엄 글라씨가 믿고 있는, 자신의 삶을 통제하는 능력을 회복하기가 쉬워지기는 커녕 오히려 더 어려워지는 것이다.6)

교류 분석과 현실 치료는 과학적 신체적 치료를 하는 의사와 달리, 심리적 해결과 치료를 통해 몸의 위생을 증진시키는 것이다. 위생의 정의가 “질병을 예방하고 건강을 증진”시킨다는 것일진대 심리적 통제는 질병의 통제는 물론 건강의 증진에 확실히 유리하다.

가) 성격 유형의 의미

이 글에서는 단지 교류분석에 나와 있는 P,A,C성격 유형을 곧이곧대로 액면 그대로 적용시키는 것이 아닌 그 접근방법이 상담에 유용하다는 것을 통해 상황적 가치 상담을 이해하려고 한다. 손가락을 주시하는 것이 아니라, 손가락이 가르키는 최종 방향의 목적지가 목표가 되듯이 문제 해결에 있어 성격 유형 파악이 왜 중요한지를 파악하려고 하는 것이다.

나) 성격 유형과 관계 단절의 양상들

이미 기술했지만 고용주(관리자 상위 부)와 현장관리자(사측 중간 관리자), 근로자 이 세 그룹은 통상적으로 생산직 제조업 분야의 구조이다. 특히 40여명 이상의 그룹에 대한 상담을 상공회의소와 협약으로 지원받는 현 실정에서 이 세 그룹에 대한 구조 설정과 맞춤형 상담으로 교류분석을 제안하고 싶다. 그리고 그 내면적 갈등과 결정의 시기에는 근로자의 행동과 지금 (RIGHT NOW) 행동(HOW)을 해야 되는 것을 강조할 것이다. 고용주와 근로자의 단편적 구조를 지닌 작은 회사가 아닌 어느 정도 중소기업 중 100여명의 구조를 지닌 회사이거나 그 이상, 또는 그 이하라도 수십명의 구조를 지닌 회사일 경우 “고용주측, 중간 관리자 -현장 관리자 그룹, 근로자들”이라는 삼분 구조가 불가피하다. 십부장, 오십부장, 백부장, 천부장이라는 그룹 관리자처럼 어느덧 그들 사이에는 암묵적으로라도 설정될 것이다. 이 사이에

서 세부적인 성격 검사지를 통해 설정되었으나 주로 많은 통계상 항상 일 중심형 인간은 P 주도형이고, 상담형, 중재형 인물은 주도형 그룹에서 나오고, 어린이형, 이기적, 무책임, 인내력이 부족하나 늘 상상력이 차 있고 유연하게 회사 변화에 적응할 수 있는 가능성과 필요성을 함의하고 있는 계층은 근로자 그룹에 많았다. 물론 근로자 그룹은 장차 관리자와 고용주로 커 나갈 그룹이나, 관리자 및 고용주 그룹은 이미 거의 결정된 그룹이기 때문에 고정적으로 말하거나 미화하여 말하는 것이 필요하다 하겠다. 근로자들은 앞으로 장차 상위 계급으로 진출하기에 좀 부정적으로 말하고 해도 특정 짓는 것은 아니나 그렇다고 중간 관리자(A주도형)나 일 중심형(P주도형) 그룹의 병폐적 상황을 언급하지 않는 것은 아니다(이미 에릭 번의 교류분석 이론적 기초에서 언급하였다).

다) 현실 치료의 필요

외국인들은 단기 체류로 한국에 들어와 특정 목적을 수행(일)하는 사람들이지 한국인처럼 가족과 어울려 장기적으로 생각하고 직장을 옮겨 다닐 수 있는 여유를 가진 사람이 아니다. 따라서 외국인 근로자들은 길게는 2~3년, 짧게는 1년 또는 수개월 때론 1개월, 몇 일, 때론 한 시간 내로 운명이 결정되는 불법 체류자가 되는 현실이 되기 때문에 30분, 10분의 살명과 결정(마음 상태)이 때론 그들의 3~5년 운명을 결정짓는 경우가 많다. 그들이 입국시에는 3세계 국가의 저임금 저경제 수준에서 입국하기에 초기에 높은 입국 비용이 정부와 브로커 속에서 합법적으로 지출된다. 그들의 말처럼 2년을 열심히 일해야 초기 입국 비용과 정착 비용이 재정이 제로화되고, 그 나머지 1년 일해야 이윤으로 남는 다는 말이 통설이다. 하지만 국내 법원같은 관공서나 고용노동부 같은 관공서에서 이런 데이터나 정황은 파악하지 못하고 상담에 임하기 때문에 절박성을 이해하지 못한다. 목숨을 걸고 일하려고 하는 근로자들의 마음을 이해해야 하고, 그 과정에서 근로자에 대한 지원 범률을 가지고 있는 국가와 고용주측은 노력하여야 한다.

라) 현실적 치료 지연으로 인한 피해 양상들

다행히 우리 상담소를 거친 내담자를 피해를 줄여 피해 양상들을 찾아보기 어렵지만, 우리 주변에 체류하는 불법 체류자들의 피해 경위와 그 결과 나타

난 불법 체류 등록의 인과과정을 분석해 보면, 지방노동위원회와 같은 분쟁 조정 위원회에서 결정을 받지 못하거나 조정에 미숙하거나 법률 지식이 없어 즉 조정해 주는 P주도형의 성격 관리자가 없어 생기는 경우가 많고, 노동청 등 관련 법률을 총체적으로 집행, 조사하는 기관에서 상담을 받지 못해 상담의 긴장 관계를 활용하지 못해 회사를 압박하지 못하거나 자신의 권리인데도 우울하게 가만히 있는 C 주도형의 사람(근로자 본인들)으로 인해 상담도 받지 아니하고(A형 성격이 부족한 사람) 피해를 당하는 근로자들도 꽤 있다. 무엇보다 일 중심(P형 성격 주도형)의 사고형으로 곧이곧대로 상담 없이 고용주의 원칙대로 막판 사고형을 지닌 회사일수록 일처리가 복잡하고, 조정이 없는 외길 싸움 위주를 선택하는 경향이 짙다. 근로자가 P주도형이 되는 경우는 불법 체류 근로자가 높은 경제 수익을 얻기 위해 이기적 급진 행동을 하는 경우뿐이므로 합법 근로자들을 상담하는 이 글에서는 제외하길 한다.

마) 성격 분석과 현실 치료 요법이 건강에 미치는 영향

한국인들은 산재를 제외한 최종 피해 양상이 긴장과 스트레스와 업무 부적응, 고임금 창출 포기 등 주로 국소적이지만, 외국인 근로자들은 체류 문제와 언어 부적응과 문화 부적응이 섞인 극도의 긴장과 불만감, 불신이 융합해 낸 절망감과 때론 개인의 기질(내성적 부정적 성향, 우울성향과 같은)이 혼합될 때는 피해가 커지며 생사의 어려움을 호소하기도 한다. 그리고 개인적 가정사나 국가적 문제, 재난(주로 우리나라를 제외한 다른 나라들은 지진, 전쟁과 같은 인종 재난도 많다)가 혼합되면 극도로 비참해지기에 상담사들은 미리 준비해야 한다. 상설 상담과 산업 상담 그리고 방문하여 주기적으로 표본을 채취해서라도 상담을 해야 상담을 홍보할 수 있다. 얼마전 발생한 2015년 2월경의 네팔 24세 청년의 자살은 이미 근로자 단체가 있는 책임자의 회사에서 발생한 사건으로 이는 국내 고용노동부의 단체로 활동하는 고용노동부 소관 단체나 지정 단체 소속으로 인증된 기관이나 산업 카운슬링을 시행하지 않았고, 또한 불법 체류자들 중심 복지를 하고 있는 실정이라 이미 예견된 인사 사고였다. 불법 체류자들은 본질상 P주도형이 아니고는 법을 넘어서서 불법의 상황에서 근무를 지속할 수 없다. 따라서 일 주도형인격으로 법 준수(A주도형 성격)와 같은 가치는 눈에 보이지 않고 자본 중심으로 움직이는 일(MONEY, 경제) 주도형이다. 그러나 많은 합법 근로자다르이 불법 근

로자로 체류 변화되는 원인은 그들은 건강을 포기하고, 생명을 지연시키고, 그들의 경제적 총체적 난국(입국 비용 및 소요된 채무 및 본국 가족의 생계를 책임지는 상황으로 생명을 담당하는 일 계층의 가족 구성원으로서의 외국인 근로자)까지 포기하면서까지 직장 속에서 고사될 수 없다는 내면 무언의 소리를 청취하는 구조적 감성이 있어야 한다.

2. 임상 사례 A (교류 분석의 실례)

가) 내담자 관련 정보

① 내담자 인적 사항

내담자는 E9 비자를 갖고 입국한 자로서 우리나라 산업인력의 주류를 이루는 사람이다. 과서 아시아 8개국으로 시작한 산업연수생 제도를 개선해 인권 문제를 해결해 고용허가제라는 신개념 정책으로 외국인과 국내 근로자와 비슷한 제도로 근로기준법의 통제를 받게 했다. 주거가 한국으로 바뀌면서 근무는 시작했지만 그들은 체류관리는 출입국에서 하며, 노동부 지침에 의해 규정된 외국인 관리에 의한 특별 고용 법률의 지배를 받는 자들이다. 그는 중앙 아시아 사람으로 무슬림이며, 여성으로 현재 아이의 어머니이다. 외국인 고용에 관한 특별 법률에 의거 3년 기간의 비자 기간 중 3차례 이직의 기회를 사용하여 마지막 체류지에서 일하고 있다.

② 내담자의 성향 및 행동 특성

내담자는 굉장히 소극적이고, 내성적 성향을 띄며, 혼인을 비자로 한국에 입국한 여성들(동남아)과 함께 근무하며 상대적으로 약한 한국어 실력으로 한국인 관리자에게 매력이 없고 인간관계상에 소극적, 내성적 관리로 주춤하며 소외되어 있다. 그녀의 문제는 관리자가 자기의 근무 실력이 부족하다며 근무 시간의 연장을 불허해 소득이 적다는 것이다. 이에 근로자는 이직을 요구하든가 연장 근무 하가를 해 달라는 현상인데 현재 이직은 이직 횟수를 3차례 기(既) 사용해서 불가하며 회사에서는 근무 미숙을 이유로 연장근로는 불허한다는 것이다. 현행의 근로기준법으로는 아무 문제가 관리자에게는 없으나 근로자는 불법 체류를 하더라도 관리자와 싸우겠다는 의사를 가지고

있고, 노동복지기본법 제83조를 비롯한 근로기준법 상황에서는 관리자는 이를 도와야 할 의무가 있다.

③ 상담 경위 및 주변 특성

내담자의 사촌 동생인 합법 거주자(E9 비자)로부터 소개를 받았다. 그로부터 내담자의 홀로 자녀를 양육하는 상황에 대해 알게 되고 상담의 필요성은 더 커졌다. 그 사촌 동생은 이미 사촌 누나의 심리적 불안감을 해결하기 위해 근무지인 경남 사천시로부터 내담자의 근무지인 전남 순천까지 수차례 오고가며 대화를 시도한 한국말에 좀 익숙한 사람이다. 그러나 그들의 대화는 늘 “이렇게 일할거면 지금 나가!”라는 말을 들으면 그것을 곧이곧대로 표면적으로 해석하고 불끈 화를 내고 가 버리는 상황이다. 벌써 이런 상황이 몇 차례 지속되고 있다. 그 사촌동생은 내담자인 사촌 누나를 위해 200여 만원의 경비가 들만큼 회사를 오가며 중재하고 있다는 것을 관리자가 인정하고 있다. 이들을 위해 도와주는 기간인 국가 노동부 거점센터나 한국산업인력공단 통역이나 직능 과장 등 외국인 실무부서조차 짜여진 그들의 프로그램 추진에 바쁠 뿐 외국인의 심리나 체류를 진정으로 거정하는 것은 흔치 않은 실정이다. 그러나 쉽게 불법 체류가 되는 현실에서 산업 카운슬러는 막아 조정해야 한다.

④ 특수한 법적 상황

내담자는 몇 번의 회사와의 면담 끝에 언어 폭행, 성적 수치(외국인에 대한 무시에서 기인한거라 주장), 여러 회사 동료와의 상심 가운데 무심결에 밀친 것을 폭행으로 인식하는 상황 등에서 결국 회사를 떠나 14일 이상 퇴거했다. 현 출입국 관리법상 외국인은 정당한 신고 없이 체류지를 벗어나고 노동부가 허가한 일을 하지 못할시 불법 체류가 된다. 그리고 내담자는 2016.4.22까지 비자 3년 근무 후 다시 1년 10개월 연장 근무 계약의 시간을 가진다. 오직 사주의 신청에 의해서만 이 권리는 주어진다. 즉 6개월 이상 남은 기간 동안 사주의 기분을 좋게 상담을 해야만 하는 숙제가 근로자에게 남아 있다.

⑤ 외국인 고용에 관한 특별 법률 이해 관계

과거 아시아 8개국을 대상으로 진행되던 산업 연수생 제도에서 외국인은 열등한 임금으로 자본주의 사회에서 중요성이 낮은 사람인양 치부되어 그것을 개선하고 외국 인권을 개선하자는 방향으로 제정된 것이 고용허가제 제도이다. 그때 형성되고 잘못된 고용주들의 폭언과 인종 무시적 무지한 구 봉건적 태도를 가진 관리자와 고용주 일각에 의해 외국인 근로자는 엘리트에서 소외되어 능력없는 자로 치부되어 암흑의 그늘에 가려져 왔다. 그러나 외국인 근로자가 근로자로 입국하기 위해서는 엄격한 신체 검사를 한 후에 입국 후에도 주요 검사(에이즈, 매독, 마약류 검사 등)를 하여야 3개월 이후에 외국인 등록을 하고 지문과 안면 인식을 함으로 대한민국에 외국인으로 등록되는 절차이다. 그리고 외국인 근로자는 주로 E9이라는 비전문 취업 비자를 갖고 입국한다. 이 E9 취업 비자는 과거 1회라도 불법 체류 사실이 있는 자에게는 취업 허가가 나지 않고 오직 체류 사실에 깨끗한 외교 기록이 있는 적합한 사람들만이 E9비자 대상자로 한정된다. 그러면 몸과 마음과 사회적 건강이 중요한 산업 상담에 있어 이 외국인 근로자들은 대단한 우수한 월등적인 가치를 지닌 표본들이다. 우리는 이들을 폄하하고 3D(Dirty, Dangerous, Difficult) 업종에 근무하기에 그들의 인격도 더럽고 자본이 상대적으로 낮은 임금으로 책정되기에 중요성도 덜하고 한국인의 관심이 필요한 뭔가 부족한 존재로 치부하고 잘못 인식하고 왔다. 그러나 사실 그들은 몸과 마음과 사회적 건강이 좋을 수 밖에 없는 신체 검사와 체류 확인을 마친 검증된 인물들이다. 그런 그들이 국내에서 문제를 맞이하게 될 때는 문화적 충격이나 접변 지체 현상만이 아닌 무언가 우리 고용주나 관리자, 한국 체제에 문제, 부정(不正)이 있을 수 있다는 것을 의심해야 한다. 또한 근로자는 직시하여 자신이 선택하지 않으면 외국인이라는 한정된 현실이 때로 외국인 체류의 아킬레스건처럼 체류 불법화 되는 현상이 발생하기에 신속히 건강한 몸과 마음과 체류 관계 등 사회적 건강으로 산재, 체류 불법화 등 문제와 임금 체불 등 상황과 법인과의 조정 문제 등 각종 체불 상황에서 합의를 이끌어 내는 지식과 주변 사회 단체의 연대로 풍성한 재(在)한국의 체류 생활이 되도록 노력해야 한다.

나) 상담 목표

상담 계약은 감각에 기초해야 한다는 지적을 수용하여 노사 양방간에 계약을 맺는 것을 목표로 진행한다. 근로자는 회사에 복귀하여 정상적으로 근무하여 노동부 지침에 의거 흠이 없는 노동 상태로 만들어야 노사 양방간의 피해를 줄인다(회사에 대한 과태료나 징계 등 회피). 근로자가 요구하는 근무 시간 연장은 차치하고라도 3년 뒤 근무 연장(비자 연장)에 대한 합의는 하기로 했다.

다) 상담 전략

장기간 소용되는 상담의 문제(근무 연장에 대한 문제는 고용노동부가 추구하는 노동복지기본법의 개념은 아니나 이로 인해 파생된 문제의 핵심은 타 근로자와의 형평성에 있어서 다문화 근로자 주부들(주로 F비자나 귀화 여성)과 동료 E9근로자 중 유일하게 최소 근무 시간으로 최저 임금으로 심한 따돌림 가운데 폭행 등이 있다 주장)이기에 한 두 번 정도는 스스로 해결할 수 있도록 하며 시간을 벌고 관리자와의 관계 회복과 스스로 발언하는 능력을 주고, E9 비자 관리상 임박해져가는 3년 기간 만료 시점(만료 6개월~1년 전)에는 직접 방문과 내담자의 상담소 프로그램 참가 등에 신경 쓴다(4회 정도).

라) 상담 과정

· 1회기 상담(2014.10월)

본격적인 상담이 있기 전부터 1년전부터 시작된 상담인데 2차례에 걸쳐 직접 관리자를 찾아가 문제를 상담할 것을 권했다. 외국인 근로자에게는 사실 어려운 수준이었으나 내담자에게 확신(후광 효과, 상담자의 권위)을 주며 두 차례 그렇게 했다. 때로는 이론적인 해결이 아니라 상대방의 감정(다니엘 샤피로/로저 피셔)을 흔들어야 할 부분에 대해 선물을 들고 준비해 가 관리자의 마음을 흔들고 적극적으로 상담에 참여할 것을 권유했다. 두 번 정도 그렇게 하며 1년간은 큰 문제없이 회사를 지내왔으나 내담자 입장에서는 좀 힘들고 답답했다고 평가되고 그 사이 사춘 동생의 면접과 잦은 방문이 있는

것은 사실이다. 그러나 외국인 근로자의 문제는 주로 시간에 묶여 있기 때문에 3년 1차 비자 기간이나, 아니면 연장된 추가 기간 1년 10개월 사이냐(E9 비자의 경우)에 따라 관리해 주어야 한다. 하지만 근로자가 주장하는 연장 근무 불평등의 개념은 노동부에서 권장하는 구제 상황은 아니나 여기서 기인한 문제가 큼으로 문제 해결보다는 서로의 양금이 가라앉고 근로자는 불법 체류로만 흘러가지 않으면 된다는 비밀스런 상담 목표가 상담자에게 존재해야 한다. 상담이 근로자의 고임금(高賃金)을 해결하는 것은 아니기 때문이다.

· 2회기 상담(2015년 4월)

7개월 정도의 실랑이가 가끔씩 났으나 초기 상담으로 돌리고 시간을 보내고 수많은 전화가 오고 방문을 요구했으나 계속 근로자와의 문제에만 집중할 수 없기에 관리자와 전화하며 회사측의 요구 사항을 들어가며 다음에 양자 만나 심층 상담과 계약 등을 위해 자료를 준비했다. 그 사이에도 근로자와 자주 통화하며 회사측의 입장을 전달하며 한국측 노동 지식과 상담 스킬을 통해 위로하고 결정적 계약과 결정을 통해 상담 해소를 하기 위해 준비했다.

·· 3회기 상담(2015년 7월)

회사측 입장은 연장 근무 불가하다는 입장이고 근로자는 초기에는 연장 근무 불허에 대한 불만에서 연장 근무 불만 자체의 문제 성립이 어려움을 알고 이제 폭행 등 다문화 차별과 언어, 성, 폭력 차별 등을 들먹거리며 변질해 갔다. 그리고 관련 증거도 내놓았다(녹음 등). 회사측에서도 입장이 단호해지고 큰 긴장을 가지고 근로자측도 변호사를 준비하고, 회사측도 법적 공방을 무방하다 말했다. 우리 입장에서는 연장 근무를 요구하는 근로자 입장의 이해가 부족하나 고임금(일반 최저 임금자의 2~3배)을 받아갈 수 있는 직장 특수 상황(방직 공장, 2~3교대 근무)에서 홀로 자녀를 키우는 싱글맘의 고충도 이해해 볼 수 있다.

···· 4회기 상담(2015년 8월)

사촌 동생이 근로자를 데리고 상담소를 방문했다. 그리고 저녁 식사 중 회사에서의 고충을 이야기하며 눈물을 흘리며 이야기 했다. 사촌 동생과 관련 변호사 등이 노동청 문제로 폭행과 문화 차별 등을 거론하며 회사 이직을 요구했는데 그것은 경영상의 이유가 아니고는 합법적으로 이직 횟수를 세 차례 사용한 외국인 근로자는 이직이 불가능한 법률 때문이다. 그러나 회사 측은 이후 1년간 외국인 고용이 제한되기 때문에 그것은 불가하다. 현재 그 공장은 외국인 근로자가 많은데 한국인 70-80명과 외국인 30여명으로 해서 약 110명의 근로자가 있다. 상담소를 찾아온 것은 이미 근로자가 공장 기숙사를 나와 외부에서 기거하는 중이다. 사실 14일 이상 공장 근로자가 숙소를 이탈하면 회사에서는 불법 체류(소재 불분명 신고는 의무요 권리이다)를 만들 수 있는 상황이나 관리자가 생산직 중간 관리자와 팀장과 근로자, 동료 반장 등의 문제 상황을 인식하고, 근로자를 좋게 보기에 신고하지 않은 것이다. 고용지원센터 관리상 불법이나 예외를 넘나들며 근로자의 고충을 이해하려는 회사의 노력을 볼 수 있고 높이 평가하기에 상담소의 역할도 큰 것이다. 이중에 알게 된 것은 공장장이 평소 고혈압으로 계시다 근로자를 지도하다 화병이 생겨 뇌출혈로 쓰러지고, 그러한 중에 평소 우울하게 지내는 근로자 성격상 격려의 의미로 반장 여성(사주 부인)이 어깨를 툭툭 치는 과정이 폭력으로 오인되는 등 엉키고 설킨 것도 있었다.

…… 5회기 상담(2015년 9월 중순 이전)

한국 산업인력공단에 전화하여 직능과장과 우즈베크어 통역자를 데리고 구체적 상담을 하고 회사와 중재를 요청했다. 산업 카운슬러가 아닌 전문 통역인들은 시간제로 일하거나 건수 및 월급제로 일하는 샐러리맨이므로 사실 상담의 전문성은 없고, 한국산업인력관리공단 역시 그러한 프로그램이 없기에 사실 전문적인 해결은 못한다. 방문을 해도 결국 한 마디에 불화가 생겨 ‘이렇게 일하려면 나가(세요)’라는 말에 그저 “나가(세요)”라는 행동에만 받아들이고 우즈베크 근로자는 나온다. 사촌 남동생이 통역해도 똑같다. 직면하기 위해서는 현행 최고 기관(한국산업인력공단)의 중재를 거쳐 보고 실패하면 근로자도 신경을 바짝 차리게 되어 있다. 변호사도 필요없다. 최종 과정으로 사로에게 계약서를 쓰게 하고, 근로자는 근무를 잘 하고, 회사가 요구하는 수준까지 일하도록 노력하고 결과적으로 회사로 복귀하고, 관리자 사측에서는 회사 대표자 이름으로 계약서를 맺어 3년 이후 연장 동의서로 비자를 만들어 주고 이직 횟수가 2번 연장되기에 그 부분에서 화해하고 협력하기로

하는 전략을 내놓았다.

…… 6회기 상담(9~10월); 3차례

현행 번역 서비스는 한국산업인력공단에서 전국 7개 거점 센터(인천, 의정부, 안산, 천안, 대구, 창원, 김해 등)를 중심으로 제공하는데 근무하는 다문화 주부 근로자 여성들이 주부이다 보니 경제적 목적으로 일하고 전문성이 있다고 하나 직원 교체기 등 다양한 이유로 전문적인 번역과 장문(A4 1장 이상, 때로 10줄 이상 조차)에 대한 번역이 불가할 때가 많다. 주로 통역 신청서는 사주가 작성하고, 번역 신청 접수 역시 사주 중심이나 상담소에서는 회사측 필요를 위해 상담소에서 접수하되 회사를 밝혔다(상담중이라 명시한 후 가능). 이번에는 회사측에서 요구하는 계약서(3년 뒤 연장을 시켜 준다는 부차적 목록과 회사측이 요구하는 업무 수준과 공동체적 업무 팀 수행 목록 등 다양: 관리 부분들 세부사항들)가 A4장(11포인트 정도)라 한국산업인력공단에서 불가해 개인적으로 훈련된 통역 학생(법무부 통역 봉사자 등)을 통해 번역했다. 처음에 번역해 사주와 근로자에게 제출했는데 그것은 러시아어이지 우즈베크어가 아니라 한 주간 시간이 흘러가고 학생이 시험기간이라 다시 기다려 2차 번역을 받았다. 사실 우즈베크 상담에서 민원들을 처리하면 주로 계약서나 합의 내용 등을 우즈베크어 통역자(거점센터 근무 우즈베크어 여성)들이 가끔 우즈베크어가 아닌 러시아로 번역해 큰 문제가 생기는 경우가 있었다. 우즈베크인은 자신의 가치를 높이기 위해 러시아어 구사를 선보이려 할 수도 있고, 실제 우즈베크 사회서 러시아어가 통용되나 우즈베크 근로자는 이해 못 할 수도 있다. 그리고 우즈베크어 사용자가 어떤 이유든 러시아어가 우즈베크어 번역보다 편해 선택할 수 있다. 상담자가 우즈베크어라는 것을 확인하지 못하면 번역 효과는 없다. 두 번째 우즈베크어 번역을 했으나 17개~20개 항목을 밤을 새며 학생이 번역했으나 제일 하단의 부칙 3년 후 연장 부분을 번역치 않아 근로자가 읽고 화를 내며 제일 중요한 부분이 없어 그 계약서를 부정했다. 단순한 실수이지만 이렇게 세 번째 번역을 통해 약 3주만에 번역이 전달돼 우즈베크 근로자가 보고 동의했다. 이제 회사를 찾아가 모든 것을 확정짓고 양자 서명을 받는 절차이다. 한국어와 우즈베크어로 사용된 계약서 내용을 양자가 동의한 상태이다.

…… 7회기 상담(2015년 10월 중순)

근로자를 떠나 회사 속으로 들어가 면담 상담이다. 공장장(대표자, 2공장), 부장(1관리자), 관리팀장(실무자, 외국인 관리자), 팀장(현장 작업 지시자)과 만나기 위해 어렵게 조정해 약속을 잡았고 수차례 수정해 회사의 사정을 고려했다. 원거리라(150km정도이나 자가용으로 가야하는 국도상 도시의 공장, 상담소는 경남 진주) 오가기가 어려워 주로 전화나 근로자가 상담소 방문 등의 방법으로 상담소 실정을 고려했다. 경비 부분 등의 문제도 발생해 사실 앞으로 외국인 전담 광역 센터가 필요하다.

먼저 모두가 모인 자리(부장, 관리팀장, 반장, 관리자)에서 서로의 성격 유형에 대해 이야기했다. 그리고 서로 말하지 말아야 할 사항에 대해 이야기했다.

근로자는 아침에 회사에 출근을 하면서
상사가 던지는 첫 마디에
이 회사가 과연 자신의 회사인지 아니면
자신과 관계없는 목적의 임시적 물량적 기대의 회사인지
판가름하게 된다.

즉 관리자나 고용주가 근로자에게
“OO씨! 좋은 하루입니다. 파이팅.” 라고 해주면
그 근로자는 오늘 이 회사는 자기를 해고하지 않고
함께 갈 회사라고 확신하게 된다.
특히 직속 상사가 그렇게 해 줄때는 효과는 배가된다.

반장은 추진형이다. 사업가형으로 앞으로만 보고 나아가야 회사가 될 것이다. 관리팀장은 관리형으로 어느 정도 융통성을 갖고, 현장 관리자인 반장과 근로자 사이의 중재를 구하는 인물이다. 그리고 부장은 관리팀장, 반장, 근로자 합의를 동의한다고 했기 때문에 성격 분석에서 제외하고, 공장장은 계약시 서명 대표자이기에 구두 확인을 위해 방문했다.

먼저 관리팀(반장, 관리팀장, 부장, 공장장) 전원에게 근로자에게 사용할 언어 표현부터 제시했다. 생산성을 위해 고용주측이 박진감 있게 사용하는 언어들이 신중형인 여성 근로자에게는 상처가 되고, 혼자 궁궐 앓는 반복이기에 절대 아무 생각 없이 쉽게 쉽게 상처가 되는 말들을 사용할지 말 것을 권했다. 또한 그전날 아무리 근로자와 관계가 안 좋더라도 출근시에는 밝은

인상과 첫 인사에 욕설이나 무시하는 언어보다 긍정적 언어를 써 주면 근로자는 반드시 좋아하고 회사에 대한 좋은 이미지를 가지고, 향후 근무에 순종적이 될 수 있다고 했다. 회사측에서 다 수긍하고 감탄섞인 말과 함께 이해하며 계약서를 작성했다. 그러나 근로자는 한국어의 사용이 미흡하고 아직 한국 근무나 문화 환경 등의 약자이므로 끝까지 관리해 줘야 한다. 마치 부활한 나사로의 수의를 풀어 주어야 그가 나다니듯이 상담자는 끝까지 내담자의 회사 생활 착근(着根)을 위해 끝까지 노력해 주어야 한다.

마) 총체적 평가 및 소감

외국인 근로자에 대한 관심은 심리 과정에서 경청이다. 4회기에서 외국인 근로자가 울면서 호소하는 것은 경청과 이해를 통해 공감을 얻었을 때 이해를 해 줄 가능성이 있는 상담자 앞에 털어 놓는 것이다. 물론 이 내담자는 회사에서 울며 호소하며 어려움을 피력한 적이 몇 번 있는 것을 관리자가 알고 있고 사촌 동생이 수차례 회사를 방문해 도우려 한 전적이 있다. 5회기에서 직면을 통해 한국산업인력공단 등 외국인 구제기관 전문 기관 직능과에서조차도 도울 수 없고 포기하려들 때 직면하게 된다.

그리고 모든 상담 가정 후에도 외국인 근로자의 시간은 흐른다. 서구 유럽에서도 언어 장애인인 외국인에 대해 사회복지를 장애인에 준하는 처치를 한다. 비자 체류 기간안에서라도 최대한 온정있는 배려가 필요하다.

3. 임상 사례 B (현실 치료의 실례)

가) 내담자 관련 정보

① 내담자 인적 사항

내담자는 스리랑카 여성으로 20대 중반이다. 알게 된 경위는 고용센터 상담 중 알게 됐다. 스리랑카에 있을 원래 손가락(엄지)이 아팠다.

② 내담자의 성향 및 행동 특성

사장님을 통해 알게 된 근로자의 특징은 개인 고집이 강하고 동료와도 불화가 있을만큼 강한 성격의 거친 성격이다. 타 근로자들은 비교적 온순하고 부적응이 없으나 이 근로자는 사장님의 의견에 타 근로자와 의견 마찰이 좀 있다고 한다.

③ 상담 경위 및 주변 특성

우즈벡 남성 근로자의 문제로 고용센터 외국인 지원팀/과에서 상담 중 저희를 보고 상담을 요청했다. 현장 상담으로 서류 상담과 면접 1회 등 섞여 상담을 하고 다음날 다시 상담을 위해 회사로 옮겨 방문을 하였다.

④ 특수한 법적 상황

이 근로자는 초기 한국 입국시 3년을 계약하고 고용주와 표준근로계약을 맺었다. 현재(2016년 2월) 계약 9개월 정도 되어 약 2년 3개월의 잔여 기간이 남아 있다. 고용주의 특별한 합의(노사간 합의에 의한 이직 사용 보고)가 없으면 이 근로자는 2년 3개월간 회사를 옮길 수 없다. 근로자는 지금 미역을 다듬는 일을 하는데 미역 줄기를 다듬을 때 엄지 손가락 사용을 많이 한다. 지금 엄지 손가락을 잡게 사용하기에 통증이 심하고 병원에서는 수술하라고 하는 실정이다.

⑤ 외국인 고용에 관한 특별 법률 이해 상황

고용주는 최저 임금으로 근로자를 고용하기 위해 해외 국가 송출기관과 협의하여 한국 노동부를 통하여 고용하였다. 년 1회 정도 저임금 근로자 신청 기간이 있는데 이 근로자가 고통(엄지 손가락)을 호소한 시점은 올 1월 신규 저임금 외국인 근로자가 신청 기간이 지난 다음달이었다. 그래서 고용주는 저임금 고용의 기회를 놓치기 싫어 근로자의 이직을 허락하지 않는다. 그리고 근로자는 고통으로 병원을 오가고, 임금도 최소 생활비에 못 미치는 절반 정도를 수령하고 있다(60~70만원의 임금에 차비, 치료비 명목으로 제하면 간신히 생활하고 본국에 가족에게 보낼 돈이 없어 가족의 생계가 막막하다.

나) 상담 목표

고용주는 미역 다듬는 일을 하며 취업 규칙을 이렇게 제시했다. 근로자들의 의견을 모아 만든 것이라 한다.

그 내용은

미역 줄기를 하루 일할 때 9박스 정도 일정한 목표 분량이 있는데 달성치 못하면 제한다.

고용주는 달성량 미달시 임금을 일정 부분 제하고 줬다. 근로자는 손가락 환자이므로 고통 중에 일하므로 당연히 절반 정도 밖에 하지 못 하고, 임금도 생산분량에 따라 월 5만원 삭감 그리고 병원을 오가는 날 삭감하여 절반 정도의 임금을 받고 있다. 상담을 통해 억울하게 상감되는 환자의 목표 달성량 미달 벌금 삭감 조항을 없애기로 건의하기로 했다.

근로자가 필요시 수술을 하고 맘 편히 일하도록 회사에 부탁기로 한다.

즉 근로자가 현실의 상황 속에서 법의 제한되는 상황이나 최대한으로 고통을 줄이고, 회사에 적응하되 되도록 빨리 본인이 원하는 새로운 일자리 선택과 고통 없는 한국 생활이 되도록 만반의 준비를 다하고 유심히 살펴보기로 한다.

다) 상담 전략

근로복지공단에 문의한 결과 근로자가 병원 진료시 스리랑카 본국에 있을 때부터 아픈 거라 진술하여 산재 처리는 안 된다고 연락왔다. 근로자는 만 3년 한국 체류 후 연장을 하는 것도 주요한 부분이다. 그래서 이 공장에 계속 있으면서 사장과 관계가 안 좋아지면 연장 불허가 되기에 다투어서는 안 된다. 또한 고통 때문에 계속 있게 되면 근무 시간이 줄고, 근무 효율성도 줄어 근로자의 피부적인 막대한 손해와 함께 회사측도 피해가 있다. 합법적으로 고용주 동의를 얻어 '노사간 합의'에 의한 이직 사유를 최고 목표로 하고 때를 보아 기다리며 분석한다.

환자 상태인데도 벌금으로 월 5만원씩 공제하도록 한 회사 취업 규칙 등의 부도덕성 등을 거론하여 팽팽한 긴장 상태에서 대화를 통해 해결하도록 한다.

라) 상담 과정

· 1회기 상담(2016.2.15 광주 고용센터)

스리랑카 여성 근로자

엄지 손가락이 아파 수술해야 하는 스리랑카 여 근로자

(전라도 광주 식품 공장 여성 근로자, 광주 고용센터와 신설 광주 내 광산 고용복지센터 및 광산구 신촌동 식품 공장 방문)

2016.2.15 광주 고용센터에서 불법이 된 우즈벡 형제 구제 중 스리랑카 여성이 같이 갖고 온 진단서를 보며 이것으로 이직이 가능하냐고 물었다. 그녀의 작년 2014년 4월과 6월 그리고 올 2월 4일 (MRI촬영) 진단서를 보니 2014년 6월에는 3개월 작업을 중단해야 하며 약물 치료와 물리 치료를 시행해야 한다는 종합병원(송정사랑병원)의 진단이 있었고, 작년 6월에 이미 수술 고려된다는 판정 의견(50% 가능성)이 있고 이번 2월 4일의 MRI판독상 수술 해야 한다는 사료성 판단으로 점점 가능성은 일정 부분 이상으로 올라와 있었다.

그녀의 지난 달 월급 66만원. 이번 MRI촬영 비용 36만원과 택시비와 진찰비와 식사비 30만원 정도 빼면 빚이나 안 질러는지 몰랐다.

더 안타까운 것은 기숙사비 5만원 빼고, 기본 임금 126만원 (벌금 5만원 빼고 121만)에서 각종 공제 후 손이 아파 물량을 다 못 한다고 벌금도 5만원이나 빠져 있어 그것은 빼지 말라고 사장님께 말씀드렸다. 올 11월 30일경에는 회사를 옮겨 엄지 손가락을 주로 안 쓰도 되는 타 공장으로 이직 기회를 준다고 사장님이 말한다. 그리고 엄지 손가락수술 자금도 좀 준다고 한다.

그리고 지난달 9일을 빠지고 병원에 가 하루당 5만원을 빼 45만원을 제했다.

연가 월차를 빼 충당해야 하는데 회사에서 잘 해 주기를 바란다.

· 2회기 상담(2016.2.16 광주 소재 공장)

회사 사장님을 동행해 같이 상담했다. 처음에는 무시하는 태도였으나 외국인 상담소라고 하자 자세가 수그러들고 진지하게 대해줬다. 먼저 엄지손가락이 아픈데 할당량을 못 한다고 해서 벌금을 내는 행위는 그만 두게 하고, 회사 기금으로 근로자의 엄지 손가락을 수술을 요하는 수준의 질병인데 대책을 세워 복지에 신경써 달라고 하니 수술 비용은 줄테니 자기가 지정하는 병원으로 갈 것을 말했다. 환자에게도 사장의 마음은 전했으니 본인이 알아서 결정할 것을 말했다. 환자는 이제 자신의 엄지 손가락 아픔으로 인한 이직(移職) 요구에 있어 현실적으로 임해야 한다. 그리고 이직을 하지 못하면 임금은 적게 받게 되고 병원비도 가끔씩 들 것이다. 자심이 환자인 것을 받아들이고, 특별히 엄지 손가락을 많이 쓰는 미역 줄기 다듬는 직장에서 특별히 엄지 고통이 크지만 사장님의 허락이 없으면 이직이 불가하다는 것도 직시해야 한다.

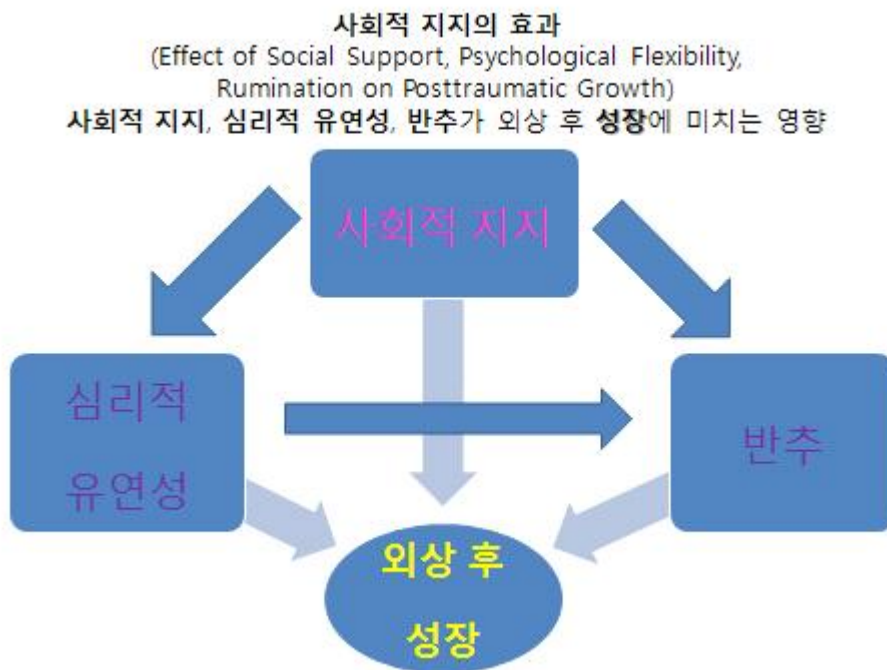
· 3~4회기 상담(2016.2.16 3월과 4월)

인지 적응이론에 따르면, 외상(外傷) 사건에서 원인과 결과 및 의미를 발견하기 위한 인지적 과정을 반추라 제안하며, 반추가 잘 이루어질 때 성장이 일어난다고 보고하였다.⁷⁾ 외상 경험을 이해하려고 하며, 그 경험으로부터 의미를 찾는 과정에서 그 사건에 대하여 생각하고, 그 경험이 주는 유익한 점이나 중요성을 이해하는 과정은 적응적인 인지 처리 과정이라고 볼 수 있다.⁸⁾ 3차 면접부터는 근로자에게 외상이 엄지 손가락에 있고 나서 고용주가 2015년 11월 말일이 되어야 회사를 옮겨주는 이직 동의서를 준다고 하니 견뎌야 되는 부분을 이야기했다. 3월에는 통역자를 통해 이야기하고(언어 소통에 문제점이 많아), 4월에는 직접 이야기했으나 효과가 많이 떨어졌다. 그래도 전달도나 진실성은 직접 전화할 때가 효과가 컸다. 사회적 지지가 상담소에서 나오든지 개인 상담사에게 나오든지 사회적 지지는 도움을 준다. Calhoun과 Tedeschi가 제안한 모형에서는 사회적 지지 요소는 의도적 반추 과정에 영향을 미쳐 외상 후 성장을 일으킬 것으로 제안하였다. 사회적 지지는 극심한 스트레스로 인해 취약해진 개인이 심리적 안정을 얻을 수 있게

하고, 효과적인 대처를 할 수 있게 한다. 따라서 외상 사건으로 인한 좌절이나 부정적인 감정에 휩싸여 있을 때 사회적 지지는 부정적인 감정을 완화시켜서 의도적 반추를 활성화할 것이라 예상할 수 있다.9)

마) 총체적 평가 및 소감

환자 내담자를 보면서 용기를 북돋워 주고 싶었다. 그러나 본인이 스스로 결정하는데 도움을 주고 인접 연구에서 아래의 도표와 같이 기대했다.



아직 환자는 스스로 치료를 병행하며 아래와 같은 길을 걸어가야 한다.

현실 치료

(선택 이론: 우리가 왜, 어떻게 행동하는지를 설명하는 이론)



외상(外傷)과 회복과 적응의 문제를 두고 본인의 선택을 강조하는 현실 치료는 과거에 연연하지 않는 심리적 학설 이론에 근거하지만, 지금 이 순간에도 단기간에 이루어지는 외국인의 체류 관리상 현실 치료(REALITY THERAPY)가 불가불 요청된다. 단기 치료이기에 외국인을 위한 심리 요소에 필수적으로 고려할 것이 요청된다.

Ⅲ. 결론

교류분석은 외국인 근로자나 한국인 관리자의 심적 상태를 분석하는 도구로 훌륭하며 주로 외국인 내담자는 고립형의 위치에서 현실적 치료를 통해 선택을 통해 자신의 운명을 개척해가는 자세가 중요하다. 그리고 관리자는 주로 업무형 성격으로 훌륭한 가치를 발하고 있으나 외국인 문화법과 국내 체제 외국인 고용에 관한 법률 등의 문제로 외국인 근로자와 부딪힐 수밖에 없으며, 그 사이의 긴장은 아래와 같다. 즉 토끼를 잡으려는 호랑이는 식사거리로 선택하여 추격하나, 토끼는 생명을 걸고 도망을 간다는 측면에서 국내 체재하는 외국인 문제의 특수성이 있다는 것이다.

최종적으로 건강과 직장의 문제는 서로가 서로의 문제를 이해해 줄 때 부정적 영향을 줄여 줄 수 있을 것이며, 단지 심리 방법적인 지식만으로 외국

인 근로자의 심리 상담은 이루어질 수 없다는 것을 인식하고, 외국인 관련 법제나 국제 노동 상황 등에 대한 문화나 상담을 충실히 해 가며 심리 상담을 해 나가야 할 것이다.

참고문헌

● 단행본

[교류 분석]

Ian Stewart 저, 한국교류분석임상연구회 역, Developing transactional analysiscounselling(교류분석 상담의 적용),학지사, 2009

에릭 번, 조혜정역 Games people play (교류 분석으로 읽는 인간 관계의 뒷면-심리게임),교양인, 2009

김규수·류태보 편저, 교류분석치료(성격 개선·상담·심리치료), 형설출판사, 1996

송희자 저, 교류분석개론, (주)시그마프레스, 2010

[현실 치료]

윌리엄 글라써 저, 김인자 외 역, 행복의 심리, 한국심리상담연구소, 2004

William Glasser 저, MD, 김인자 역, Control Theory(당신의 삶은 누가 통제하는가?), 한국심리상담연구소, 1991

나오미 글라써 저, 조성희 외 역 Control theory in the practice of reality therapy (행복한 삶을 선택하는 현실 요법-마음의 병을 고친 사람들 이야기),

사람과 사람, 1998

Naomi Glasser 저, 홍경자 역, 카운슬링 사례집(현실요법의 실례), 형설출판사, 1989

[기타]

Gary M. Yontef 저,rlawjdrb,김영주,심정아 공역, 알아차림, 대화, 그리고 과정(게슈탈트 치료에 대한 이론적 고찰), 학지사, 2008

이종목 저, 직무 스트레스의 원인, 결과 및 대책, 성원사, 1989

이종목 이계운 김광운 공저, 스트레스를 넘어 건강한 삶 가꾸기, 학지사, 2003

이후경 저, 선택의 함정, 좋은 땅(2014)

고용노동부 고용허가제 제11주년 기념 자료집(장소: 세종대학교), 2015년

오르테가 E. 가셀(Jos'e Ortega y Gasset) 저, 정영도 역, 삶의 의미, 이문출판사, 1983.

다니엘 샤피로/로저 피셔 공저, 이진원 역, 원하는 것이 있다면 감정을 흔들 어라, 한국경제신문, 2013

이종선 저, 싸우지 않고 이기는 힘 '따뜻한 카리스마', 갤리온, 2012

Gerard Egan 저, 제석봉, 유계식 공역, 유능한 상담자(상담의 문제 대처와 기회 개발적 접근), 시그마프레스(주), 2003

● 석사 학위 논문

정명희, 성격 평정에 대한 자기 보고와 타인 지각의 차이: 외현적 자기애와 내현적 자기애, 자존감을 중심으로, 경상대학교 대학원 심리학과, 2015.
(The Self-Other Discrepancy in Personality Ratings: Focus on Overt Narcissism, Covert Narcissism and Self-Esteem)

강교민(姜僑玟), 사회 불안이 신체 증상과 웰빙에 미치는 영향: 관계의 질과 의사 소통의 매개 효과, 경상대학교 대학원, 2011.
(The effect of Social Anxiety on Physical Symptom and Well-being: The mediation of Quality of Relationship and Communication)

김나운, 현실치료이론 기반 부모 역할 훈련이 긍정적 사고와 자아존중감에 미치는 영향, 경상대학교 행정대학원, 2014.
(Effect of Reality Therapy Theory-Based Parent Role Training on Positive Thinking and Self-Esteem)

강승완, 정서 노동이 직무 열의에 미치는 영향에서 성격 5요인의 조절 효과, 경상대학교 행정대학원, 2015.
(The Effect of Emotional Labor on Work Engagement: Moderating Effect of big Five Personality factors)

조경제, 성격 5요인이 정서노동에 미치는 과정에서 변혁적 리더십의 조절 효과, 경상대학교 대학원 심리학과, 2015
(The Moderating Effect of Transformational Leadership in the Relationship Between Big 5 Personality Factors and Emotional Labor)

정지혜, 사회적 지지, 심리적 유연성, 반추가 외상 후 성장에 미치는 영향, 경상대학교 대학원 심리학과, 2014
(Effect of Social Support, Psychological Flexibility, Rumination on Posttraumatic Growth)

-
- 1) 송희자 저, 교류분석개론, (주)시그마프레스, 2010, 18p
 - 2) 상계서, 44-47p
 - 3) 상계서, 51p
 - 4) 나오미 글라썬 저, 홍경자 역, 카운슬링 사례집(현실요법의 사례), 형설출판사, 1989, 75p
 - 5) 윌리엄 글라썬 저, 김인자 역, Control Theory(당신의 삶은 누가 지배하는가?), 한국심리상담연구소, 1991, 173~174p
 - 6) 상계서, 174p
 - 7) 정지혜, 사회적 지지, 심리적 유연성, 반추가 외상 후 성장에 미치는 영향, 경상대학교 대학원 심리학과, 2014, 20P
 - 8) 상계서, 20P
 - 9) 상계서, 22P