I·SEOUL·U

2021

120다산콜재단

코로나19 미담사례집

120 서울특별시 다산콜재단

Contents

1. **스무고개를 넘어, 코로나19 고개를 넘어** ····· 1
   구정팀 구정8파트 배덕화

2. **감사합니다. 여러분 덕분입니다.** ····· 4
   시정2팀 외국어파트 박광인

3. **시민에게 너무 어려운 5차 정부 재난 지원금, 120이 있어요.** ····· 6
   시정1팀 교통1파트 손상연

4. **선별 진료소 혼잡도 전체가 녹색이 되기를 기원하며** ····· 8
   구정팀 구정1파트 김경은

5. **120다산콜재단, 코로나 S-방역의 작은 영웅** ····· 10
   시정1팀 시정1파트 박은주

6. **할아버지 할머니의 걱정과 사랑** ····· 12
   야간팀 심야파트 정수진

7. **코로나19를 대하는 소상공인의 원칙** ····· 14
   민원지원팀 황인혁

8. **예방 접종 후 음주 하면 코로나19 항체 형성 안 되나요** ····· 16
   민원지원팀 강신혁

9. **지치지 않는 이유** ····· 18
   야간팀 저녁3파트 김재환

10. **코로나19가 바꾼 우리의 일상 두려움을 달래며** ····· 21
    민원지원팀 김태완

Contents

11. 코로나는 네이버보다 1339보다 120다산콜재단이 낫다! ····· 23
야간팀 저녁1파트 문혜숙

12. 시민의, 시민에 의한, 시민을 위한 120다산콜재단 ····· 24
시정2팀 주필1파트 박미라

13. 평범하지만 때론 평범하지 않은 ····· 26
구정팀 구정1파트 이민지

14. 일상이 되어 버린 코로나19 안내, 우리 120에서 앞장섭니다. ··· 27
시정1팀 시정1파트 이선영A

15. 또 시작이군 ····· 29
민원지원팀 이선희

16. 선한 영향력을 끼치는 120이 되기를 소망합니다 ····· 32
시정2팀 주필2파트 이영미

17. 코로나19 백신 수급 문제로 불안해하는 시민에게 위로와 안도를 ··· 33
시정1팀 시정1파트 임영실

18. 마음을 드려요 ····· 35
시정1팀 시정2파트 윤정희

19. 따뜻한 말 한 마디에 보람을 느끼다 ····· 37
야간팀 저녁1파트 장하진

20. 난 120의 비타민이야~ ····· 38
야간팀 저녁1파트 최윤정B

120다산콜재단 코로나19 미담사례

1 스무고개를 넘어, 코로나19 고개를 넘어

시민 님들과 대화는, 때론 스무고개 수수께끼를 푸는 것과 같다.

"내가 버스 운전하는데, 여기 전화하면 기사들에게 뭘 준다던데요?"

"애들 반찬거리도 120에 신청해 받으라던데, 그게 무슨 말이죠?"

"그거 있잖아요, 그거! 요새 검사 받는거, 그거 할 건데 보건소에 뭐 가져가요?"

120다산콜재단 상담사는 매일 이런 스핑크스의 수수께끼 같은 시민의 질문 앞에 서 있다. "아침엔 네 발, 점심엔 두 발, 저녁엔 세 발로 걷는 것은?"하고 스핑크스(?)

시민 님이 물으면, "네, 정답은 바로 사람입니다!"라고 상담사는 빛의 속도로 대답한다.

"네, 시민 님, 운수 종사자 소득 안정 자금 신청 때문에 전화하셨습니까?"

"네, 시민 님, 학생 식재료 바우처 말씀이십니까?"

"네, 시민 님, 보건소에서 여러 가지 검사를 진행하고 있습니다. 계획하신 검사가 코로나 검사 맞습니까? 코로나19 검사하실 때는 신분증만 지참하시면 됩니다."

한두 단어 속에 숨어 있는 힌트를 찾아내어 시민의 가려운 속마음을 쏙쏙 긁어 주는 것, 그것이 120다산콜재단이 언제나 사랑받는 이유일 것이다.

120다산콜재단에서 근무 중인 상담사들은 대부분 10년 넘게 일한 베테랑들이지만, 코로나19 사태 이후로는 익숙한 수수께끼(?) 같은 질문에도 긴장을 놓을 수 없다.

"거, 핸드폰으로 스팸 문자가 하나 왔는데, 비밀번호 입력하면 서울시에서 돈을 준다고……그게 말이 되나? 그거 장사하는 사람들한테 사기 치는 거 맞지요?"

평소라면 '스팸 문자', '비밀번호'라는 키워드로 보이스피싱이나 개인 정보 도용방지에 대한 안내를 했겠지만, 이번엔 좀 다르다.

지난 1년 사이에 이름도 낯선 다양한 종류의 재난 지원금이 생겼다. 재난 긴급 생활비, 소상공인 버팀목 지원 자금, 소규모 제조업 긴급 사업비 지원 등…… 생전 처음 들어보는 낯선 용어들이 가득하다. 120다산콜재단 상담사도 가끔 혀가 꼬일 정도로 어려운 단어들의 조합인데 일반 시민들이 듣기에는 오죽할까.

사실, 지원금 이름을 토씨 하나 틀리지 않고 또박또박 문의하는 전화는 거의 없다. 묻고 싶은 것이 많은데 무엇을 어떻게 물어야 할지도 모르는 시민들의 답답한 그 마음, 120다산콜재단에서 얼른 풀어 드려야지……

"시민 님, 혹시 사업장 소재지가 서울시인 자영업자이신가요?"

"아 예, 종로구에서 조그맣게 장사하고 있어요."

"시민 님, 서울 경제 활력 자금 신청 안내 문자를 받으신 것 같습니다. 문자 메시지 아래 부분에 개인 인증 번호가 있고, 서울 경제 활력 자금 접수하라는 링크가 함께 기재되어 있지 않습니까?"

"어, 그러고 보니 서울 경제 어쩌고 그 비슷한 말이 적혀 있었던 것 같아요. 서울경제활력? 근데 이게 뭡니까?"

"자영업 하시는 분들 힘내시라고, 서울시에서 드리는 지원금이라고 생각하시면 됩니다. 별도로 신청하지 않으셔도 버팀목 자금 플러스 신청 자료와 연계해서 대상자분들에게 개별 안내 문자를 자동으로 발송해드리고 있습니다. 스팸 문자 아니니 안심하세요. 진짜 서울시에서 보내드린 문자 맞습니다."

"와, 난 그것도 모르고 스팸 문자인 줄 알고 지워 버릴 뻔 했어요. 120에 전화 안 했으면 어쩔 뻔했대~. 근데 이거 신청은 어떻게 합니까? 우리 같이 장사하는 사람들은 어려운 말 써서 문자만 보내면 몰라요, 몰라."

"신청 방법도 간단합니다. 문자에 기재된 링크에 접속하신 후, 주민번호와 문자 아래부분에 함께 적혀 있는 개인 인증 번호를 차례로 입력하시면 됩니다. 휴대전화로 본인 인증까지 완료하시면 바로 신청됩니다. 평일 기준 3일 이내에 업종별로 60만원에서 최대 150만원까지 사업 대표자 통장으로 현금 입금됩니다."

"아이고, 상담원 님이랑 통화하니 이제야 이해가 쏙쏙 되네, 상담원 님 정말 고맙습니다."

"시민 님께 도움 드릴 수 있어서 제가 더 기쁩니다."

금세 밝아지는 시민의 목소리에 내 마음도 절로 뿌듯해진다.

120다산콜재단은 서울시 행정과 시민을 잇는 징검다리이다. 우리는 시민의 어떤 질문도 찰떡같이 알아듣고 배배 꼬인 어려운 행정 용어도 술술 풀어 말할 수 있다. 오늘의 스무고개 수수께끼도 시민 만족이라는 행복한 마무리가 되었다. 코로나19라는 험한 고개를 넘는 시민들에게 120다산콜재단이 건네는 정답지가 조금이라도 도움이 되었으면 한다.

스무고개를 넘어, 코로나19 고개를 넘어, 언젠가 다가올 코로나19 종식의 '해피엔딩' 그날까지 120다산콜재단은 항상 서울시민 곁에 있을 것이다.

2 감사합니다. 여러분 덕분입니다.

코로나19가 전 세계적으로 퍼지면서 사람들의 일상과 업무가 많이 바뀌었습니다. 처음 발병했을 땐 원인조차 알 수 없어 과연 이 병을 치료할 수 있을까 많은 사람들이 걱정했지만, 이젠 백신이 개발되어 많은 인구가 코로나19 백신 접종을 하고, 2021년 11월부터 '위드 코로나'가 시작되며 코로나19 확산 이전과 조금은 비슷한 일상생활을 할 수 있는 단계에 접어들었습니다. 하지만 이런 변화에도 코로나19 일선에서 고생하는 의료진과 방역 담당자들에게는 좋은 소식 만은 아닌 것 같습니다.

어느 날, 용산구 보건소에서 '자가격리 중인 자녀 코로나19 증상 때문에 보건소에 전화한 외국인 시민과 3자 통역을 요청'하는 전화가 왔습니다. 어린 자녀 세 명을 혼자 키우는 외국인 어머니였는데, 친구가 지난주 집에 머물다 간 후에 그 친구가 코로나19 확진이 되었으며, 그로 인해 가족 모두 자가격리를 하게 되었다고 합니다. 그런데 자녀 중 따님 한 명이 아침부터 열이 나고 인후염 증상이 있어 용산구 보건소로 전화하였다고 하면서, 보건소 직원이 검사하러 오는 것에 대해 확인하고 안내해드려야 할 사항이 있어 3자 통화로 통역을 도와드리게 되었습니다.

보건소 직원은 '가족은 총 몇 명이며, 자녀는 몇 명인지, 도보로 보건소에 오셔야 하는데 도보 이동이 가능한 거리인지' 등에 대해 자세히 물어보고 확인하였습니다. 시민은 '자녀가 세 명인데, 검사를 받아야 하는 따님 외에 나머지 아이들은 11살, 7살이라 아이들의 나이가 어려서 같이 데리고 가고 싶다'고 하였습니다. 보건소 직원은 시민에게 '아쉽지만 검사를 받아야 하는 따님 외에 다른 자녀들은 같이 오실 수 없으니 나머지 아이들끼리 집에서 기다릴 수 있느냐'고 하였고, 시민도 가능하다고 하였습니다. 그리고 '검사를 받아야 하는 따님도 보건소에 차로 도착하면 어머님은 차에서 기다리셔야 하는데 따님 혼자 검사 장소까지 올 수 있는지' 질문했고, 시민이 이미 며칠 전에 보건소 방문을 해서 같이 코로나19 검사를 받은 적이 있기 때문에 따님 혼자서 검사 위해 줄 서는 곳을 알고 있다고

하면서 그렇게 하겠다고 하였습니다. 그리고 마지막으로 '언제 오실 수 있는지' 확인해 드리고 통역을 마쳤습니다.

제가 통역을 하면서 할 수 있는 최선은 보건소 직원과 외국인 시민 사이에서 두 분의 입장과 말씀을 끝까지 듣고, 정확히 이해하고, 최대한 적은 단어로, 편안한 말투로 통역을 도와드리는 것이었습니다. 무엇보다 외국인 시민 님은 어린 자녀들만 집에 두고 보건소에 와야 했고, 보건소에 와서도 어린 따님 혼자 검사를 받으러 가야 하는 상황이었습니다. 다행히 보건소 직원의 차분한 안내와 같이 걱정 해주는 말씀을 듣고 외국인 시민도 안심하고 따님과 코로나19 검사를 잘 받고 가셨을 것이라고 생각합니다.

현장에서 고생하고 계시는 수많은 의료진과 보건소에서 많은 수고를 해주시는 직원들의 노고에 감사드리고, 더불어 제가 같이 일하고 있는 120다산콜재단의 모든 상담사들에게도 건강을 기원하고 응원하고 싶습니다.

여러분 감사합니다. 여러분 덕입니다.

3 시민에게 너무 어려운 5차 정부 재난 지원금, 120이 있어요.

2020년 1월 최초 코로나19 발병 이후, 잡힐 듯 잡히지 않는 어려움 속에 국민 모두 힘겨운 나날을 보내고 있습니다. 특히 사회적 거리 두기 4단계로 수도권 소상공인 분들은 생계가 너무 힘들어 매일 지푸라기라도 잡고 싶은 심정으로 버티는 분들도 계실 겁니다.

정부나 서울시에서 부족하지만 힘이 되어 드리고자 각종 지원 정책이 나오고는 있지만, 비슷한 시기에 여러 가지 이름으로 발표되는 정책에 시민들은 혼란스러워하며 뉴스를 통해 본인에게 도움이 되는 정책이 나왔는지 확인하고자 간절한 마음으로 120다산콜재단에 연락하고 계십니다. 저 또한 이런 마음을 모른 척 할 수 없어 뉴스 보도 후 미처 120다산콜재단에 전달되지 못한 부분이 있더라도 놓치지 않고 작은 도움이라도 되고자, 매일 아침 일찍 출근해 뉴스 보도자료나 정책 자료를 찾아보고 상담 준비를 하고 있었습니다.

8월 20일은 억수 같은 장대비가 내린 날이라, 코로나19로 지친 시민들이 더 힘들어하던 날이었습니다. 정부에서 21년 2차 추경 집행 계획 (5차 재난지원금)으로 지원금 지급을 발표하였고, 나이 지긋하신 목소리의 시민 님이 뉴스를 보고 “소상공인 희망회복자금 25만원 언제 신청하는 거냐, 8월 24일 준다면서 신청은 언제 하라는 것이냐”면서 5차 재난 지원금에 대해 문의 전화를 하셨습니다. 대부분의 시민들이 추경 예산안이 발표되면 무엇인가 지원이 될텐데 본인이 지원 대상에 해당하는지는 모르며, 무조건 ‘정부에서 재난 지원금 준다는데 언제 주는지’ 라고 문의를 합니다. 시민 님은 [소상공인 희망 회복 자금 / 코로나 상생 국민 지원금 25만원 / 저소득층 추가 국민 지원금 8월 24일 지급]에 해당하는 3가지 사업을 혼동하여 신청 방법을 문의하셨습니다.

시민 님에게 ‘3개의 사업이 각각 다른 사업이며 지급 대상 자격이 어떤 분들이 신청 가능한지’ 각각 자세히 안내를 하였습니다. 시민 님은 [소상공인 희망 회복 자금 / 코로나 상생 국민 지원금 25만원]에 해당되고 신청 후 자료 심사하여 지급 대상이라면 지급 받을

수 있다고 설명해드렸습니다. 이를 모두 듣고 난 후, 시민 님은 '본인은 소상공인 희망 회복 자금은 안 될 것 같다, 지인이 소상공인 희망 회복 자금 신청 안내 문자를 받고 신청하여 벌써 돈을 받았는데, 본인은 동일 업종이지만 지인보다 매출이 많다, 속상해하는 지인에게 술을 사주었다'라고 하셨습니다.

"매출이 많아서 어려운 지인에게 술을 사드릴 수 있으면 우리 시민 님은 참 행복한 분이예요. 누군가를 위로해 줄 수 있다는 것은 받는 사람보다 주는 사람이 행복하지 않을까요? 아마 지인 분도 시민 님이 부러우셨을 거예요." 하니, 시민 님도 "그렇긴 하지" 하면서 웃으셨다.

조금이라도 지원을 받을 수 있는 부분이 있다고 생각되면 우선 신청을 해보시라고, 정부와 서울시에서 코로나로 힘든 우리 소상공인들에게 힘이 되고자 여러 가지 사업이 많이 나오고 있으니 힘든 코로나 시기 꼭 이겨내시라고, 잘 모르는 사업이 발표되면 02-120으로 전화 해주시면 우리 상담사들이 최선을 다해 안내해 드린다고 하니, 시민 님도 "에고, 우리 상담원들 너무 고생 많이 하시네요." 라고 오히려 위로를 해 주셨습니다. 누구나 할 것 없이 힘든 시기지만 특히 일부 소상공인은 지독히도 시린 겨울 같은 날을 보내고 있습니다.

정부에서 소상공인 지원 발표가 있을 때 마다 여러 가지 정책으로 시민들은 혼란을 느끼고 그 때마다 120다산콜재단으로 전화해서 정보를 확인하고 본인에게 맞는 것은 무엇인지 확인하고 작은 도움에도 감사하다고 해주십니다.

시민 눈높이에 맞는 상담에 시민들은 감사해 하며 오히려 코로나19로 인해 힘든 상담사를 위로하고 힘을 주십니다. 저에게 힘을 주신 시민 님께 감사함을 전하며, 저는 오늘도 120 상담사로 사명감을 가지고 상담합니다.

4 선별 진료소 혼잡도 전체가 녹색이 되기를 기원하며

코로나19와 함께 한 두 번째 여름, 검사 대상자는 폭발적으로 늘어났고 무더운 날씨에 선별 진료소의 끝없는 대기로 시민들의 원성과 짜증은 한계 치를 넘어서고 있었다.

"내 앞에 사람이 백 명도 넘게 있었고 내 뒤에는 그것보다 더 많이 기다리고 있었어요. 코로나 검사 받으러 갔다가 더위로 쓰러질 뻔 했어요."

"검사 꼭 받으라고 문자만 보내고, 선별 진료소에 갔더니 검사 접수 마감되었다고 다음날 오라고 하고, 너무 짜증납니다."

"상황실 통화가 되어야 얼마나 기다리는지 물어보기나 할 거 아니요!"

시민들의 갖가지 불만이 쏟아져 나오는, 더위가 기승을 부리는 여름날 한 시민의 전화가 연결되었다. 시민은 회사 총무 담당자로 재직 중인 회사에 코로나19 확진자가 발생하여 전 직원이 선제적으로 검사를 받아야 해서 선별 진료소를 확인하던 중이었다.

시 민: "직원들에게 어디로 가라고 해야 할 지 모르겠어요. ○○○보건소 선별 진료소 엄청 기다리고 붐빈다고 들었는데 전 직원이 다 검사 받으러 가서 이 더운데 마냥 기다릴 수도 없고 어찌 해야 하는지 전혀 모르겠어요. 어디로 가라고 해야 되나요?"

상담사: "시민 님, 무증상자 선제 검사는 임시 선별 진료소에서 검사 가능합니다. 제가 스마트 서울맵 선별 진료소 혼잡도를 확인해 보니 ○○○ 보건소는 시민 님 말씀대로 혼잡하고 ○○○ 임시 선별 진료소와 ○○○ 임시 선별 진료소는 보통입니다."

시 민: "스마트 서울 맵이요? 너무 좋은 정보입니다. 앱 설치하고 들어가야 되나요?"

상담사: “아닙니다. 스마트 서울 맵은 지도 사이트입니다. 선별 진료소 혼잡도를 선택해서 보시면, 서울시 지도가 펼쳐지고 서울시의 선별진료소, 임시 선별 진료소의 혼잡도를 보실 수 있습니다. 지도에 녹색으로 보통이라고 표시된 곳은 30분 이내이고, 주황색 붐빔은 60분 내외, 빨간색 혼잡은 90분 이상입니다. 실제 방문 시점에 따라 혼잡도는 달라질 수 있습니다만, 출발 전에 확인하시면 좋겠습니다.”

시 민: “고맙습니다. 막막했는데 한시름 놓이는군요. 크게 도움 되는 정보입니다. 직원들에게 알려주겠습니다.”

시민과 상담을 끝내고 상담 이력을 정리하는 중에도 스마트 서울 맵에 표시되는 서울시내 선별 진료소의 혼잡도 표시 색깔이 계속 변하고 있었다. 많은 선별 진료소가 주황색과 빨간색이다. 그 속에 겹겹이 방호복을 입고 고생하고 있는 검사 인력과 기나긴 대기줄에 지쳐 가는 시민들이 떠오른다.

어느덧 더위도 끝나고 선선한 가을이 되었지만, 아직도 많은 선별 진료소의 혼잡도 표시는 붐빔이나 혼잡이다. 오늘도 ‘○○장소에 ○○월 ○○일 ~ ○○일 사이 방문자는 가까운 선별 진료소에서 코로나19 검사 받을 것’을 알리는 재난 안전 문자 메시지가 여기저기에서 보내지고 있다. 문자 메시지가 보내질때마다 선별 진료소 혼잡도는 금세 녹색에서 주황색으로, 다시 빨간색으로 바뀐다. 창 밖의 공원 나무의 단풍은 울긋불긋 아름답지만, 혼잡도의 울긋불긋한 색은 너무나 걱정스럽다. 선별 진료소 혼잡도 전체가 녹색이 되고 기나긴 코로나19 팬데믹이 종식되기를, 아니 선별 진료소 혼잡도 표시 자체가 스마트 서울 맵에서 사라지는 날을 기원해 본다. 그 때까지 모두들 건강하시기를……

5 120다산콜재단, 코로나 S-방역의 작은 영웅

10년째 내가 몸담고 있는 서울시 120다산콜재단은 시청, 구청, 보건소 및 수도 사업소의 행정 전문 상담 기관으로, 늘 전화 인입량이 상당히 많았다. 그러나 코로나19 확산 이후로 서울 시내 25개 자치구 보건소에서 도맡게 된 코로나19 검사, 역학 조사, 코로나19 백신 예방 접종, 방역 수칙에 대한 문의까지 겸하게 되면서 전화 인입량은 상상 이상으로 폭증하게 되었다.

쉴 새 없이 쏟아져 나오는 새로운 지침을 숙지하기 위해 정신 차릴 새도 없이, 방역 현장 곳곳에서 터져 나오는 실시간 다양한 사례의 문의 및 상담 요청을 소화해 내야만 했다. 게다가 콜센터 업무 특성 상 비말(침방울)이 많이 발생하는 고 위험 사업장이기 때문에, 상담 중에는 반드시 마스크 항시 착용이 의무화되었으며, 사회적 거리 두기 4단계 격상 시 휴게실 등 공용 공간 폐쇄와 가림막 설치 그리고 사적 모임도 철저히 제한되었고, 응당 규칙을 따라야 했다.

질병관리청 1339와 보건소의 코로나19 종합 상황실 및 백신 예방접종센터의 전화 연결이 너무 안된다는 하소연과 함께 급박한 상황인 시민들의 문의가 빗발쳐, 더욱 삼엄해진 업무 환경 속에서도 상담사들도 덩달아 긴장하며 전투 태세로 업무에 임하게 되었다.

"이번 추석 연휴 기간 확진자가 많이 늘었어요. 우리 가족 중 한 명이 확진 판정을 받았는데 병원 이송이 지연되어 지금 열이 펄펄 나고 오한까지 심한 상태로 집에서 앓고 있는데…… 보건소에서는 병원 이송이 정해지는 대로 연락을 줄 테니 자택에서 대기하라고만 했고…… 집에 남아 있던 타이레놀도 떨어진 지 한참이고 난처합니다."

"다중이용시설 종사자라서 갑작스럽게 코로나19 백신 접종 사전 예약 대상이라고 연락을 받았는데, 충분한 시간도 주지 않고 무작정 이틀 내로 당장 예약하라고 하는데, 보건소

예약 센터 전화는 먹통 상태예요. 그런데 질병관리청 백신 사전 예약 누리집에서는 대상이 아니라고 나와서, 보건소랑 꼭 통화를 해야 되는데 보건소 대표 번호는 120으로 자동 연결되더라구요. 지금 어렵게 연결된 거라서 상담원 분이 저를 좀 꼭 도와주세요!"

"코로나 백신 1차 접종하고 이상 반응이 발생해서 응급실 다녀왔는데, 보상 청구는 어떻게 해야 하는지 그리고 2차 접종을 원치 않으면 취소 가능한지 궁금합니다."

"제가 심혈관 질환 환자라서 주치의가 코로나19 백신 종류를 주의하라고 했는데, 저의 현재 몸 상태를 고려했을 때 지금 섣불리 예약할 수가 없어서 고민하다 연락드렸어요."

"저는 20대 청년인데요, 청년층은 코로나19 백신 접종이 후 순위로 밀린 것도 억울한데 무 증상 확진자나 돌파 감염도 발생하는 상황에 백신 접종이 꼭 필요한지 의문이에요. 또한 백신 접종 완료자에 대한 인센티브 제도도 공평하지 않다고 생각합니다."

코로나19가 장기화될수록 다양하고 복잡한 질문 안에 시민들의 삶과 거친 감정들까지도 묻어나왔다. 포스트 코로나, 사회적 거리 두기 그리고 위드 코로나 등…… 꺾일 줄 모르는 코로나19의 확산세로 지친 시민들의 마음을 깊이 헤아려 위로해드리고 싶었다. 제약이 많은 업무 환경 속에서도 무거운 책임감을 갖고 120다산콜재단의 상담사들이 온 힘을 다 했지만, 폭증하는 전화 인입량을 모두 감당하기에는 역부족이었다. 다들 힘들다는 내색 없이 서로 위로하며 견뎌냈던 것 같다. 그럼에도 불구하고 '나는 충분한 해답을 드렸을까?', '나는 오늘도 최선을 다 한 걸까?' 하는 의구심이 들기도 했고, 수차례 전화 시도 끝에 겨우 연결이 되었다며 전화 연결이 원활하지 않은 것에 대한 불만을 토로하는 시민에게는 송구스러운 마음도 들었다.

선한 영향력으로 존경 받아 마땅한 소방관분들에게 견주기는 아직 많이 부족하더라도, 제한된 업무 환경 속에서도 다함께 코로나19 극복을 위해 노력한 서울시 120다산콜재단 상담사들도, 언젠가는 S-방역의 최전선의 작은 영웅으로 박수 받는 날이 곧 오지 않을까 하는 기대를 걸어보며……

오늘도 묵묵히 걸어가는 나의 걸음과 우리의 목소리가 세상의 따뜻한 빛이 되기를 간절히 소망한다.

6 할아버지 할머니의 걱정과 사랑

새벽 시간 따르릉 따르릉 울리는 전화벨 소리……

상담사: “정성을 다하는 120다산콜재단 ○○○입니다. 무엇을 도와드릴까요?”

시 민: “여보세요? 여기가 코로나 상담하는 곳이 맞나요?”

상담사: “네~ 시민 님 어떤 업무 때문에 전화하셨나요?”

시 민: “제 마누라가 엊그제 화이자 2차를 맞았는데 지금 열이 40도예요.”

상담사: “혹시 타이레놀은 드셔 보셨나요?”

시 민: “주사 맞은 날 다 먹었지, 그때는 열은 없었고 갑자기 오늘부터 열이 많이 나네.”

연세가 있어 보였던 할아버지, 새벽 시간이라 많이 걱정되시는 것 같았어요.

상담사: “우선 할머님의 상태가 괜찮으시다면 119에 전화하면 가까운 곳에 새벽 시간대에도 운영되는 약국 정보를 안내 받을 수 있으니 타이레놀 복용을 먼저 해보세요. 타이레놀은 1~2 알 6시간 간격으로 하루 8알까지 복용하시면 되고요, 열이 떨어지지 않거나 할머님 연세가 많으셔서 지금 몸 상태가 안 좋으면 119 도움 받아 응급실 방문 하셔도 됩니다. 꼭 코로나19 백신 접종하셨다고 먼저 말씀해주셔야되고요. 또한 응급실 방문 시 코로나19 백신 접종 이상 반응인 경우 진료비에 대해 보상을 받을 수 있으니 상담 받을 수 있는 보건소 담당자 전화번호도 문자 발송해드리겠으니 참고부탁드립니다.”

시민 : “아고 이런 것도 있었어요? 몰랐네. 새벽에 너무 고마워요. 문자 꼭 보내줘요. 아가씨 너무 고마워요.”

할아버지의 다급한 목소리에서 할머니에 대한 걱정과 사랑이 느껴졌습니다. 하루빨리 코로나19가 종식되어 모두 편안하고 건강한 일상을 되찾고, 할아버지와 할머니께서 따뜻한 봄날 두 손 꼭 잡고 꽃구경 가실 날을 바라며, 제 마음도 따뜻해져 남은 하루를 행복한 미소를 지으며 끝맺을 수 있었습니다.

7 코로나19를 대하는 소상공인의 원칙

시민 한 분이 급한 마음을 가지고 연락을 하셨습니다. 부모님과 같이 운영하는 식당에 코로나19 확진자가 방문한 것 때문에 역학조사팀이 내방하였다고 합니다.

그런데 시민 님은 “역학조사팀이 그냥 영업을 해도 된다고 하던데, 이건 말이 안된다”는 겁니다. 소독 등 어떠한 제반적인 조치가 이뤄지지 않았는데, 이렇게 그냥 운영하는 게 다른 손님들에게 못할 짓이라며, 과연 영업을 지속하는 게 정상적인 것인지에 대한 문의였습니다.

분명 시민 님 입장에서는 식당을 일시적으로 라도 영업 중단했을 때 피해는 너무나 막심할 것입니다. 생계형 식당들이 모두 그렇겠지만, 방역 수칙을 이행하면서 직원 월급을 주기 어려워 직원 정리 해고는 당연한 것이고, 권리금이 아까워 월세 낼 돈을 벌지도 못하면서도 대출로 근근이 영업을 유지하는 안타까운 상황을, 저희 가족을 보면서 직접적으로 느끼고 있었습니다. 그런데, 자발적으로 코로나19 확진자 방문으로 다른 손님에게 피해를 끼칠까 봐 역학조사팀의 말에 의구심을 가지는 시민 님을 보면서, 가슴이 찡해지는 것을 느꼈습니다. 어렵고 힘들더라도 본인보다는 타인을 먼저 배려하는 마음을 느꼈습니다. 결국 역학조사팀에서 말한 내용은 알 수 없었기에, 해당 보건소 측에 문의해보실 것을 안내해드리고 상담은 종료되었습니다.

그러나, 문제는 해당 시민 님은 역학조사팀과 통화 연결이 잘 안되자 불안한 마음에 일방적으로 가게 문을 닫았었고, 이후 역학조사팀을 통해 업장 폐쇄 없이 영업을 해도 가능한 사유에 대해 확인하였던 것입니다. 이후 시민 님은 업장 폐쇄에 다른 손실 보상금을 받고자 지속적으로 불만을 토로하였습니다.

처음에 느꼈던 감정들이 이런 지속적인 불만 제기로 인해 퇴색되는 것 같아 씁쓸하기는 했지만 한편으로는 얼마나 절실한지 얼마나 힘든 상황이었는지 이해는 되었습니다. 얼마

나 힘드셨으면, 120다산콜재단의 오 상담 등에 따른 보상 규정에라도 의지하고자 할 정도였습니다.

결국 손실 보상금과 관련해서 상담사가 보건소 담당자와 지속적으로 연락을 취하는 등 노력한 끝에, '확진자 방문으로 업장 소독시 약 2시간동안 업장 폐쇄를 권고하는데, 이러한 폐쇄 권고를 수용할 경우 일반 소규모 식당의 경우 십 만원이라는 일괄적인 보상 금액 책정이 가능하다'는 답변을 받았습니다.

무엇인가 이 시민 님을 위해 아무리 작은 것이라도 도움 드릴 수 있는 방법이 생긴 것 같아 시민에게 재차 연락을 드리게 되었습니다.

먼저 시민 님은 안타까워하셨습니다. 특히 120다산콜재단에서 보상이 진행되지 않는 부분에 대해 아쉬움이 많은 것이 말 한마디 한마디에 느껴졌습니다. 이에 많은 시간을 할애하여 통화를 지속하였고, 시민 님이 다행히 수긍하게 되었습니다.

일주일이 지나 진행되는 상황을 확인해 보니, 다행히 보건소 담당자와 통화 진행하여 손실 보상금 신청까지 한 것을 확인하였습니다. 다시 연락 드려 고생하셨다고 말씀드릴까 생각했으나, 오히려 시민 님의 마음에 생채기를 내는 것 같아서 그만 두었습니다.

코로나19가 장기화되면서 항상 느끼는 것은, 가장 극심한 피해는 소상공인 특히 식당을 운영하는 시민 님들이 아닌가 싶습니다. 소상공인들이 피해를 감수하며 방역 수칙을 지키시는 것이 코로나19를 이겨낼 수 있는 원동력이라 생각합니다.

깊어지는 코로나19 관련 상담으로 모든 상담사들이 지쳐 가는 건 당연합니다.

저 또한 코로나19에 지쳐 가는 상담사이지만, 이러한 작은 도움이라도 드리는 것에 보람을 느끼며 오늘 하루도 열심히 상담을 합니다.

8 예방 접종 후 음주 하면 코로나19 항체 형성 안 되나요

9월 초 강남구에 거주하는 어르신의 전화를 받았습니다.

코로나19 예방 접종 관련 강남구 보건소 담당 부서와 통화를 하고 싶은데, 어제부터 계속 통화 중으로 연결이 안된다고 하시더군요. 코로나19 예방 접종을 비롯한 문의 전화가 많아 통화가 어려울 수 있음을 안내했으나, 이틀 째 통화가 안되어 이에 대한 불만을 표현하셨고, 계속 통화 중이라는 번호가 여쭤보니 강남구 보건소 코로나19 상담 콜센터가 맞더군요.

처음에는 계속 항의를 할 것이라고 생각했고, 더욱이 민원지원팀에서 관리하고 있는 전화번호인데 코로나19 콜센터 통화가 안되는 상황에 대한 불만이다보니, 쉽지 않은 통화가 되겠구나 라는 우려도 들었지만, 선입견을 갖지 말고 상담하자는 생각으로 재차 코로나19 관련 문의가 많아 통화 연결 어려움이 있음을 양해구하고, 확인하고자 하시는 내용에 대해 탐색을 했습니다.

어르신께서 5월 17일 코로나19 백신 1차 접종하고 본인은 부작용이 없어 접종 후 3일이 경과했을 때 친구가 찾아왔길래 접종한 것을 잊고 술을 마셨고, 며칠이 지난 후 또 접종한 것을 깜박하고 술을 많이 마셨다고 하시더군요.

이후 2차 접종까지 완료는 했는데, 예방 접종을 하고 음주 하지 말라고 하는데 술을 마신 것이 계속 마음에 걸리고, 이로 인해 항체 형성이 안되거나 하는 상황이 발생하지는 않을지, 추가로 접종을 더 해야하는건지 물어보려고 하는데 통화가 되지 않아 답답하다며 확인이 가능할지 물어보셨습니다.

이에 제가 강남구 보건소 코로나 콜센터에서 확인해드리려고 통화를 시도해도 통화 중으로 연결이 되지 않았습니다. 그래서 혹시 상담 자료에 있는 다른 업무 담당자에게 어르

신의 문의 사항에 대해 확인 가능할지 문의해보겠다고 하니, 어르신이 전화를 끊지 않고 기다리고 있겠다고 하시더군요.

다행히 코로나 콜센터는 아니었지만 다른 보건소 담당자와 통화가 되었고, 어르신의 문의 내용에 대해 음주와 항체 형성의 관계에 대하여 연구 자료가 없어 정확한 답변은 어려움과, 추가 접종 (부스터샷) 시행 여부에 대해서 대략적으로 답변을 해드릴 수 있었습니다.

상담 당시 어르신은 “시원한 답변을 해주어 감사하다”고 해주시며, 보건소 연결 지연에 대해 사과하는 저에게 “예방 접종 예약 당시에도 강남구 코로나 콜센터 연결이 쉽지 않았었다, 상담 직원이 사과할일이 아니고 사과까지 할 필요도 없다.”면서 재차 저에게 감사하다는 말씀을 해주시고 전화를 종료하셨습니다.

4차 예방 접종 계획에 추가 접종 (부스터샷) 계획이 포함되어 있는 것을 보니, 당시 통화했던 어르신이 다시 생각이 납니다. 이번에는 추가 접종(부스터샷)하신 후 당분간 금주하셨으면 하네요.

9 지치지 않는 이유

2019년 12월 중국 우한에서 처음 발생한 코로나19가 3년이 다 되어 가는 지금까지 우리 모두를 이렇게까지 힘들게 할 줄은 아무도 몰랐을 겁니다.

구시대의 유물처럼 여겼던 전염병이라는 존재가 현대에 이렇게까지 창궐할 수 있는 것인지, 도무지 왜 이런 일이 발생했는지 정말 모르겠습니다.

그렇게 이유도 모른 채 마스크와 소독 용품은 우리의 생필품이 되어갔고, 너무나도 당연하던 만남과, 여행과, 외출과 식사까지도 제한되어 버렸습니다.

익숙했던 소중한 일상은 더 이상 전과 같지 않았습니다.

새삼스레 자유롭던 일상이 얼마나 소중한 것이었는지 절실히 깨닫게 되는 시간 속에 오늘도 살아가고 있습니다.

"5인 이상 집합 금지는 계속되는 것으로 아는데, 직계 가족은 제외라고 나오던데 할머니, 딸 2명, 손자 2명, 사위 2명은 모이는 게 가능한가요?"

"사회적거리두기 4단계 서울 지역 18시 이후 직계 가족 4인 모임 허용 되나요?"

120다산콜재단에서 10년이 넘도록 근무를 했지만, 친구나 먼 일가 친척도 아닌 직계가족을 만나는 것이 가능하냐는 질문을 받게 될 줄 누가 알았을까요?

확산되는 코로나19로 인해 직계가족 모임조차 어려워지는 상황에, 만남에 대한 갈증과 그리움은 모두에게 점점 커져 가는 듯 합니다.

하지만 또 다른 한편으로는 동전의 양면처럼 만남과 모임으로 인해 상황이 더 악화될까 염려되는 것도 사실이고, 많은 분들이 이에 공감하고 있었습니다.

"**동 **-*번지 주차장 쪽 **** 유흥업소 영업 합니다. 익명 제보 합니다."

"어제 **구 클럽 대부분 새벽 3, 4시 이렇게 영업했다고 하던데, 수시 단속 부탁 드립니다."

이렇게 코로나19 확산 방지를 위해 솔선하여 방역 위반 단속 요청이나 관련 문의를 하는 분들도 많았습니다.

120다산콜재단도 재택근무, 상담석 칸막이 설치, 마스크 착용 상담, 편의 공간 폐쇄 등을 통해 자체적인 코로나19 확산 방지에 힘쓰는 한편, 시·구정 업무와 함께 코로나19에 대한 상담도 계속 이어나가고 있습니다. 5회 차에 이르는 정부 지원금 등이 시행되는 동안, 정확하고 신속한 상담을 위해 '사회적 거리두기 방침, 지원 내용, 코로나19 백신 접종, 코로나19 검사' 등 관련 자료 중에 수정, 삭제 또는 신설된 내용이 있는지 습관처럼 미리 확인해 보지만, 방대한 자료에 간혹 진땀을 쏟곤 합니다. 우리 모두 너무 많이 지쳐 있는 것은 아닌지 걱정입니다.

우리는 힘들다 하면서도 왜 이렇게 버티고, 지키고, 싸우며 살아가고 있는 것인지 생각해보았습니다. 어쩌면 아직 잃은 것 보다 지켜야 할 소중한 것이 더 많기에, 이겨낼 때까지 결코 포기할 수 없는 것이 아닐까요?

지난 일상들이 지금에 와서는 소중하고 감사한 것처럼, 너무나 당연해서 우리가 누리고 있는지조차 모르던 과거처럼…… 현재의 당연하고 익숙한 모든 것들이 함께 하고 있음에 감사하는 마음으로 지금을 소중하게 지켜 나가야 할 것입니다.

집 근처 가까운 곳에 상암 월드컵 경기장이 있습니다. 퇴근 중 새벽 2시가 넘은 한밤중에도 조명이 켜져 있는 것을 발견했습니다. 2002년 월드컵 4강 신화의 기적이 생생한 그 곳이 어두운 밤을 파랗게 비추고 있었습니다. (서울시는 코로나19로 현장에서 고군분투하는 의료진의 헌신과 노고에 감사의 마음을 전하고자 4월 16일부터 한달간 블루라이트 캠페인을 진행하였습니다.) 코로나19의 최전방에서 지금까지도 묵묵히 헌신하는 의료진 덕분에, 노력 덕분에, 큰 힘이 되고 그래도 우리가 견뎌낼 수 있는 것 같습니다.

"120은 저에게 정말 최고 도움입니다. 120다산콜재단으로 인해 정말 많은 도움을 받고 있습니다. 귀찮으실텐데도 다 해결해주시고 최고입니다. 감사"

"우와 정성스러운 답변 너무나 감사합니다! 충분히 큰 도움이 되었습니다! 항상 고생이 많으십니다."

"120다산콜재단은 늘 최고입니다. 귀찮은 민원도 다 받아 주시고 감사할 따름입니다."

비록 가장 힘든 곳에 서 있지는 않지만, 우리 120다산콜재단 상담사들도 지치지 말고 각자가 있는 자리에서 묵묵히 업무와 책임을 다 하는 동안, 120 덕분에 힘이 된다고 해주는 시민들이 점점 늘어가고……

언제 그랬냐는 듯 보고 싶은 사람들, 좋은 사람들과 함께 다시 만나고 웃으며 대화하고, 식사하고, 좋은 곳 거니는 상상을 하며 오늘도 모두 힘냈으면 좋겠습니다.

10 코로나19가 바꾼 우리의 일상 두려움을 달래며

코로나19 백신 예방접종이 시행된 후, 관련 상담을 하던 어느 날이었습니다.

전화한 시민은 50대 후반으로 컴퓨터가 없어 코로나19 백신 예방 접종 사전 예약을 하지 못해 9월 하순 무렵까지 접종하지 못하였고, 접종 예약 방법을 묻고자 전화를 하셨습니다.

시민의 문의 내용에 대해 저는 시민에게 지정 의료 기관으로 문의하도록 안내했는데, 시민은 이미 지정 의료 기관으로 문의를 했으나, 지정 의료 기관에서는 보건소로 문의하도록 안내를 받았다고 했습니다.

시민의 말을 들어보니 예약할 수 있는 다른 방법이 없기에 저는 보건소 코로나19 백신 접종 예약 콜센터 전화번호 안내를 해드리고, 언제 연결될지도 모르는 콜센터 연결 시도를 했습니다. 신호음만 가고 '뚜뚜뚜뚜' 소리만 이어지며 연결에 실패하고, 다른 전화번호를 안내하고 다시 연결 시도했지만 '뚜뚜뚜뚜'. 연결되지 않는 그 짧은 시간이 왜 이렇게 길게 느껴지는지……

시민에게 직접 전화해보도록 안내를 하려는 순간, '아, 우리 부모님들도 대부분 컴퓨터 이용이 어려울텐데 이런 과정을 똑같이 겪으시겠구나. 언제 연결될지 모르는 콜센터의 장시간 대기로 발만 동동 구르시겠구나.'생각하니 시민의 현재 상황이 눈앞에 그려지며 차마 시민에게 직접 전화하시도록 안내를 할 수 없었습니다. 그래서 시민에게 보건소 콜센터에서 전화 드릴 수 있도록 전달하겠다고 약속하고 시민과 통화를 마친 후 보건소 콜센터로 전화하였습니다. 그때는 다행히 콜센터로 빠르게 연결되어 상담 직원을 만났는데 어찌나 반갑던지…… 그리고 상담 직원에게 시민에게 전화를 해주실 것을 부탁드렸을때 흔쾌히 수락하던 것이 얼마나 감사하던지요.

그 쾌감과 보람은 아마도 우리 상담사들이라면 다들 공감이 되고 이해되리라 믿습니다.

이후 해당 시민이 일 처리가 잘 되었는지, 같은 문의로 다시 전화를 하셨는지 틈틈이 상담 이력을 확인했던 순간을 기억하면, 바보처럼 혼자 웃음이 납니다.

아직도 시민의 문의 내용 중 '코로나' 라는 말을 들으면 항의 민원이 아닐까 우려하며 몸과 마음이 경직되지만, 우리 모두 이 시기를 잘 이겨내어 잃어버린 일상생활이 빠르게 돌아오도록, 오늘도 120다산콜재단 상담사로서 최선을 다할 것을 다짐합니다.

11 코로나는 네이버보다 1339보다 120다산콜재단이 낫다!

‘모더나 백신 2차 접종한 지 이틀이 지났는데, 갑자기 설사를 계속 한다’는 전화를 받고, 툭 치면 툭 나온다는 말처럼 반복되는 응대 순서에 따라 ‘시민 님의 거주 지역 구를 물어보고, 보건소 상황실 운영되는 곳이면 연결해야지’ 라고 생각하고 있었는데……

예상과 달리 ‘접종은 대전에서 하고 지금은 일 때문에 서울에 머물고 있고, 전화한 분의 배우자가 설사 증상을 보인다’고 하여, ‘1339로 하셔야합니다’ 라고 이야기하려는 순간……

눈치 빠른 우리 시민 님, 제가 1339로 전화하라고 이야기할 것을 미리 알았는지,

“1339는 연결이 안되고, 저는 지금 대전이고.”라고 하시는데……

서울의 대표 얼굴 120 다산인 으로서, 해결책을 드리지는 못하지만 여기까지 전화하셨는데 최대한 아는 선까지는 안내해드리는 것이 맞다고 생각하여,

“서울의 경우 접종 후 이상 증상이 있을 경우 병원에서 접종하셨다면 먼저 접종하신 병원에 연락하셔야합니다. 병원 운영 시간이 지났으니 지금은 119로 연락하시면 전문가 통해 의료 상담을 받을 수 있습니다. 상황이 긴급하다면 진료 가능한 병원도 안내 받을 수 있습니다.”

라고 안내해드렸습니다. 시민도 조금 안심하셨는지,

“아이고 늦은 시간에 너무 급해서 전화 한번 드려봤어요, 네이버 지식 검색도 해보고 1339도 연락해봤지만 안되니까. 대전에 042-120이 되니까 머리를 써서 02-120을 눌러 본 거예요. 자세한 말씀 감사드립니다.” 라고 인사 말씀을 해주시니, 이렇게 어렵게 연결된 분에게 조금 이나마 도움이 되었다는 뿌듯함이 생겼습니다.

12 시민의, 시민에 의한, 시민을 위한 120다산콜재단

7월 00일 오전 10시경 다급한 목소리가 들려왔습니다.

상담사: 안녕하세요, 120다산콜재단 ○○○ 입니다.

시 민: 오늘 강북구 선별 진료소가 근무 하나요?

일요일이라 보건소 코로나19 선별 진료소 운영 여부를 묻는 시민의 걱정스러운 마음이 전달되었습니다.

상담사: 네 시민 님, 실례지만 의심 증상이 있으십니까?

시 민: 그게 아니라 학원 선생님이 확진 판정을 받았다고 연락을 받았어요. 밀접접촉자이기 때문에 검사를 받으라고…..

다급하고 걱정스러운 목소리의 이유를 알게 되었습니다. 그래서 시민을 안심시켜 드려야겠다는 생각이 먼저 들었습니다.

상담사: 혹시 보건소에서 연락을 받으신 거예요?

시 민: 학원으로 연락이 왔더라고요.

밀접 접촉이라는 단어에 혹시 라도 코로나19 감염이 확산될까 걱정하는 시민의 불안함이 느껴졌습니다.

상담사: 네 시민 님, 강북 보건소 선별 진료소는 오늘 일요일 오전 9시부터 오후 6시까지 업무를 진행합니다. 중간에 12시부터 13시는 소독으로 인해 업무가 잠시 중단되며 업무 마감 시간 30분전까지는 신분증 지참하고 오셔야 합니다. 다만 휴일이다 보니 검사하려는 분들이 많아 대기가 길어질 수 있으니 일찍 방문해 주시기 바랍니다.

시 민: 아 네, 감사합니다.

휴일이어서 검사를 못 받을까 걱정하던 마음이 조금 가벼워졌는지 마지막에는 시민이 안심하는 듯 차분한 목소리로 상담이 마무리되어 너무 다행스러웠습니다.

그런데 다음 날, 120다산콜재단 홈페이지 [고마워요 120] 게시판에 시민이 저를 칭찬해 주시는 글이 올라와서 너무 깜짝 놀랐습니다. 걱정하는 시민의 마음을 헤아려, 차분하게 그리고 정확하게 안내를 해드린 부분에 대해 칭찬을 해 주셔서 감사한 마음이었습니다. 서울시의 대표 행정 상담 서비스 전문 기관으로서 시민을 위해 안내 하고 있는데, 시민들이 우리를 이렇게 생각해주고 있다는 생각에 제가 하는 일이 '아주 훌륭한 일이구나' 하는 생각이 들었습니다. 앞으로 더욱 더 열심히 시민들에게 봉사해야겠다는 생각에 너무 뿌듯했고 자랑스러웠습니다.

13 평범하지만 때론 평범하지 않은

1년 넘게 이어 온 코로나19 속에서, 그간 상담의 대부분을 차지하고 있던 여권 발급, 자동차 등록, 영업 신고 등의 문의가 아닌 코로나19 검사 관련이나 코로나19 백신 접종 관련으로 상담의 유형이 많이 바뀌고 있습니다.

오랜 시간 지겹게도 받았던 문의들이 지금은 가끔 그리울 때가 있습니다. 오늘도 여느 때와 마찬가지로 헤드셋을 끼고 코로나19 상담을 위해 상담 자료를 준비하고 전화를 받습니다.

"120다산콜재단 ○○○입니다."

하지만 오늘은 평소와 달리 영업 허가증에 대한 질문이었습니다.

오랜 기간 받아왔던 내용의 질문이었기에 이것 저것 추가 탐색 질문을 하고 서류를 안내했습니다. 그런데 시민이 바로 이야기 하기 어려우셨는지 처음에는 단순한 영업 허가증 서류로 시작했지만, "코로나로 인해 파산했는데 사업자 폐업 후 폐업 신고는 하지 않아 직권 폐업을 하고 싶다."는 질문이었습니다.

코로나19로 인해 힘들어진 자영업자들의 힘든 현실을 다시 한번 느낄 수 있었습니다.

쏟아지는 코로나19 관련 상담 자료의 파도 속에 묻혀, 매일 힘든 상담으로 메말라 가는 가슴속에 시민의 말 한마디가 지금도 먹먹하게 만듭니다.

"감동 받았어요."

14 일상이 되어 버린 코로나19 안내, 우리 120에서 앞장섭니다.

2020년 초 우리의 일상을 바꿔놓은 가장 큰 핫 이슈, 코로나19.

2020년 2월부터 우리 120다산콜재단은 전방에 든든한 버팀목처럼 정부의 보도자료와 변화되는 이슈 사항을 열심히 찾아내고 숙지하여 안내하기 시작했습니다.

2021년 11월 현재까지, 하루 4~5시간씩 안내하며 2년 가까이 되는 시간을 보내고 나니, 120다산콜재단이 코로나19 모든 정보를 안내하는 전문 콜센터가 된 듯한 기분마저 듭니다. 이제는 코로나19, 정감이 가는 이름입니다.

10월 00일 오전 9시경에 걸려온 시민 님은 나이가 지긋한 어르신이었습니다.

강남구 수서동에 이사를 오셔서 길을 잘 모르는 상태라고 걱정하시며, 코로나19 검사 받기 위해 어디로 가야 하는지 문의하셨습니다. 강남구 보건소로 연결된 줄 알고 계신 시민에게 120다산콜재단으로 연결됨을 잘 설명해드리고, 길도 모르고 전철과 버스 이용도 잘 모른다는 시민에게 강남구 보건소 방문과 세곡동 방죽 공원 방문 방법 안내를 해드렸습니다.

3호선만 안다고 하시면서 3호선과 연결되어 편히 갈 수 있는 곳을 찾는 시민에게 여러 가지 방법을 고려해 다양한 설명을 해드렸습니다. 그러나 시민이 '나이도 많고 길눈도 어둡다'고 너무나 답답해 하셨고, 검사는 받고 싶은데 도움을 받을 수 없는 것 같아 안타까워하셨습니다.

다시 다른 방법을 찾아보고 조회하여, 수서역에서 수인분당선을 타고 강남구청역에서 내려서 1번 출구로 나와 강남구 보건소로 이동할 수 있음을 설명해 드렸습니다. 코로나19검사를 받고 싶어도 선별 진료소로 가는 길을 몰라 난처해하는 시민에게 여러 가지 대중교통 이동 경로를 안내하여 검사 장소를 방문할 수 있도록 안내해드렸습니다.

여러 경로를 수 차례 안내하다 보니 조금은 어려운 마음이 생겼지만, 시민이 이해할 수 있는 경로를 안내하니, 시민이 웃으며 “길 모르는 사람에게 설명하느라 고맙습니다.” 라고 말씀 해주시고 안내가 잘 마무리되었습니다.

전화 안내를 통해 시민에게 조금이라도 도움이 되었다고 생각하니 더욱 더 친절하게 안내해드려야겠다는 마음이 생겼고, 오늘도 업무의 보람을 느꼈습니다.

나의 위치와 나의 업무를 소중하게 생각하며 열심히 일해야겠다는 다짐을 다시 해봅니다.

15 또 시작이군

21세기에 역병이라니……

눈부신 발전으로 자율 자동차 상용화가 코 앞이고, 인간과 같은 방식으로 생각하고 행동하는 AI 인공지능이 생활 속에서 구현되는 IT 최첨단시대에 바이러스라니……

중세 시대에나 창궐했었을 법한 바이러스의 공격 앞에 바벨 탑처럼 쌓아 올린 과학의 발전은 너무나 초라했고, 우리는 큰 무력감을 느꼈습니다.

악·강성 민원인을 전담하는 민원지원팀은 일반 상담팀과 조금은 다른 방역 관련 전화를 받곤 합니다. 민원지원팀 전담 민원인들은 일반 상담사와 원활한 상담이 불가하여 분리 전담된 분들입니다. 심신미약자, 알코올중독자, 분노조절장애, 횡설수설자, 하소연자 등등 조화롭지 못하고 균형 있는 성향을 유지하기 어려운 분들이 다수입니다. 상담하다 보면 대부분 혼자 살며 외롭고 대화가 그리운 분들이 많습니다. 코로나19는 모두를 힘들게 했지만, 소외된 시민들을 더 고독하고 두렵게 하는 것 같았습니다.

'확진자가 나온 식당이 왜 일주일도 안되어 영업하느냐, 옆 집 사람이 마스크를 안 쓰고 문 앞에 서 있다, 지하철 소독을 매 시간 해달라' 등등 수시로 전화해서 코로나19 방역 지침 위반 단속을 요청하던 민원인이 있었습니다. 급한 성격에 유별 떤다고 생각했고 '또 시작이군'이라고 여겨졌던 민원인, 그날도 '지하철 소독하는 것을 직접 눈으로 보지 못했다'면서 항의하였고, '지하철은 운행 정지 시간인 새벽에 소독이 이뤄 지니 너무 걱정하지 않으셔도 된다'고 설명했습니다. 그러던 중 민원인이 '혼자 살고 있어 코로나에 감염되면 죽어도 아무도 모를까 무섭다'는 말을 했습니다.

사회적 거리 두기로 인한 관공서의 방문 대민 서비스의 중단과 공공 기관 모임 불가 및 복지 프로그램 중단은, 소외된 이들에게 더 고립된 삶을 살게 하고 코로나19 감염에

대한 두려움을 더 크게 느끼게 하는 것 같았습니다.

많은 시민들이 120 이라는 번호 너머로 불안함과 초조함 그리고 간절함을 가지고 대화를 원합니다. '코로나는 언제 종식되나요?' 와 같은 질문이 수시로 들어오고, '아직 알 수 없습니다만, 점점 좋아질 겁니다. 방역 지침 잘 지키시고 열심히 생활하시면 극복할 수 있을 것입니다'라고 기약 없는 문의에 기약 없는 대답을 해드려도, 민원인은 해열제를 먹은 것처럼 일시적이나마 안심하는 것을 느끼며, 문득 지금 제 자리에 대해 되돌아보게 됩니다. 120다산콜재단은 이런 분들에게 목소리 만으로도 세상과 연결 통로가 되고 있는 듯 합니다.

특별히 민원이나 문제가 있어서가 아니라, 본인의 마음을 추스르지 못해 의지할 곳을 찾아 120을 누르고 두서없이 하소연 하는 민원인들……

정상적인 대화가 불가한 통화가 일상인 민원인이기에 상담사도 지치고 피폐해져 바닥이 드러날 즈음, 어느 순간 익숙해진 민원인의 목소리가 편안하게 느껴질 때가 있습니다. 몇 년 지기 민원인도 있고, 새로 인입된 민원인도 있고…… 어느덧 더불어 삶이 영위 되고 있음을 느낍니다. 그러고 보니 요즘 들어 전화가 뜸한 민원인이 걱정됩니다. 수상한 시절에 무고하신지……

부디 모두 잘 견뎌내고 파이팅, 파이팅 하시기를!

선한 영향력을 끼치는 120이 되기를 소망합니다

7월 말 경 일요일 오전, 자녀가 코로나19 확진자와 밀접 접촉자라고 자녀가 다니던 학원에서 연락 받아 보건소에서 선제 검사는 받았으나, '월요일 병원 진료 예약이 되어 있어서 예약된 병원에 가서 진료를 받아도 되는건지' 걱정스러운 마음에 120으로 문의를 하신 시민 님에게, 문의 하신 날이 일요일이다 보니 '보건소의 역학 조사가 언제 진행되고 자가 격리 연락은 언제 오는지' 바로 확인해서 말씀드리기 어려운 상황이라 난감했습니다.

통상적으로 코로나19 검사 후 음성일 경우 검사 다음날 결과가 통보되고, 확진자의 이동 동선을 파악하는 역학 조사를 진행하는 과정에서 시민 님의 자녀가 밀접 접촉자로 분류된다면 자가 격리를 해야 하기 때문에 일반 병원은 갈 수 없는 상황이니 우선 강북구청 코로나19 상황실로 한번 더 문의하시라고 안내해드렸습니다.

그런데 당시 시민 님의 입장에서 안타까워했던 제 진심이 닿았는지, 시민 님이 너무 고맙게도 재단 누리집 [고마워요 120] 게시판에 칭찬 글을 올려 주셨습니다. 시민 님이 '코로나로 인해 전화 받고 응대하는 것이 많이 힘들텐데도 너무나 친절하게 상담해 주시며 도와주셔서 많은 힘이 되었다'고 써 주신 글을 읽고, 2년 가까이 코로나19 상담을 하면서 안타까운 일도 많고 답답한 일도 많았는데 이렇게 힘이 되었다는 말씀을 해 주시니 '내가 시민에게 도움이 되고 있구나' 하는 생각에 뿌듯하고 앞으로도 더 세심하고 친절한 상담으로 조금이라도 이 상황을 잘 이겨나갈 수 있도록 도와드려야겠다는 생각이 들었습니다.

우리 모두가 어렵고 힘든 상황이지만, 서로를 향한 작은 배려와 실천으로 누군가에게 힘이 되고 기분 좋은 선한 영향력을 끼치게 된다면, 어려움도 슬기롭게 극복하고 더 좋은 날로 갈 수 있게 되지 않을까 소망해 봅니다.

16 선한 영향력을 끼치는 120이 되기를 소망합니다

7월 말 경 일요일 오전, 자녀가 코로나19 확진자와 밀접 접촉자라고 자녀가 다니던 학원에서 연락 받아 보건소에서 선제 검사는 받았으나, '월요일 병원 진료 예약이 되어 있어서 예약된 병원에 가서 진료를 받아도 되는건지' 걱정스러운 마음에 120으로 문의를 하신 시민 님에게, 문의 하신 날이 일요일이다 보니 '보건소의 역학 조사가 언제 진행되고 자가 격리 연락은 언제 오는지' 바로 확인해서 말씀드리기 어려운 상황이라 난감했습니다.

통상적으로 코로나19 검사 후 음성일 경우 검사 다음날 결과가 통보되고, 확진자의 이동 동선을 파악하는 역학 조사를 진행하는 과정에서 시민 님의 자녀가 밀접 접촉자로 분류된다면 자가 격리를 해야 하기 때문에 일반 병원은 갈 수 없는 상황이니 우선 강북구청 코로나19 상황실로 한번 더 문의하시라고 안내해드렸습니다.

그런데 당시 시민 님의 입장에서 안타까워했던 제 진심이 닿았는지, 시민 님이 너무 고맙게도 재단 누리집 [고마워요 120] 게시판에 칭찬 글을 올려 주셨습니다. 시민 님이 '코로나로 인해 전화 받고 응대하는 것이 많이 힘들텐데도 너무나 친절하게 상담해 주시며 도와주셔서 많은 힘이 되었다'고 써 주신 글을 읽고, 2년 가까이 코로나19 상담을 하면서 안타까운 일도 많고 답답한 일도 많았는데 이렇게 힘이 되었다는 말씀을 해 주시니 '내가 시민에게 도움이 되고 있구나' 하는 생각에 뿌듯하고 앞으로도 더 세심하고 친절한 상담으로 조금이라도 이 상황을 잘 이겨나갈 수 있도록 도와드려야겠다는 생각이 들었습니다.

우리 모두가 어렵고 힘든 상황이지만, 서로를 향한 작은 배려와 실천으로 누군가 에게 힘이 되고 기분 좋은 선한 영향력을 끼치게 된다면, 어려움도 슬기롭게 극복하고 더 좋은 날로 갈 수 있게 되지 않을까 소망해 봅니다.

17 코로나19 백신 수급 문제로 불안해하는 시민에게 위로와 안도를

코로나19 백신 접종이 본격화되면서 일정대로 1차, 2차가 순조롭게 진행되는가 했는데, 갑자기 백신 수급에 문제가 생겼고, 기존 접종 간격을 2주 조정하는 시기에 많은 시민들이 접종 일정과 관련해 궁금증이 많았지만 질병관리청 연결이 안되어 우리 120다산콜재단으로 많은 문의가 들어왔습니다.

2021년 9월 구로구 대표전화로 전화한 시민 님이 다소 불안하고 다급한 목소리로 "9월 1일 수요일이 모더나 2차 접종 예정이었는데, 2주 연기되어 9월 15일 수요일이 예정일이지만 몸 상태가 안 좋아서 빨리 앞 당겨서 접종하고 싶다"고 하셨습니다. 당시 다행히 백신 수급이 원활해져서 구로구 보건소 담당자에게 전화 연결 시도했으나 점심시간 부재 안내 멘트만 나와서 보건소 담당자에게 연결을 하지 못하고 시민 님에게 13시 이후 보건소로 직접 전화해보시도록 부서 전화번호를 안내해드렸습니다.

시민 님은 8월 31일에 기존 2차 백신 예약된 의료 기관을 지나가다 들렀더니, 모더나 예약 당일 취소 잔여 분 (노쇼) 백신은 충분한데 기존 예약한 날짜가 아니어서 접종을 못해 준다고 하여 너무 아깝다는 생각을 하셨다고 합니다. 기존 예약을 취소하고 접종을 하자니 덜컥 예약을 취소했다가 당일에 모더나 잔여 백신이 없다고 하면 낭패여서, 이러지도 저러지도 못한다고 하셨습니다. 그래서 본 상담사가 2차 접종일이 얼마 남지 않았으니 차라리 일정을 앞당겨 일정 변경을 하는 것이 낫겠다고 말씀 드렸습니다. 그러자 시민 님도 노쇼 백신 접종 보다는 일정 변경이 낫겠다며, "어쩌면 지난 번 상담도 오늘 상담도 너무나 친절하게 상담해 주어서 가슴이 뭉클해진다"고 하면서 아주 만족해 하셨습니다. 시민 님에게 '언제든지 상담이 필요하시면 연락하시라'고 마무리하고 상담을 종료하였습니다.

이제까지 경험하지 못한 코로나 펜데믹 사태에 많은 시행착오를 겪었고, 이제 백신 접종만이 이 펜데믹을 극복한다 생각하여 최대한 빨리 접종을 진행하고자 하였으나, 백신 수급이 불안정하여 많은 시민들의 혼란과 불안이 있었습니다.

시민 님께 최대한 도움을 드리고자 하는 마음으로 항상 경청하고 공감하는 상담을 진행하다보니, 시민 님의 마음이 열리고 위로를 받아 가슴이 뭉클해진다는 표현을 해주셨습니다. 시민 님의 따뜻한 말 한마디에 저 또한 그동안 힘들었던 코로나19 상담이 위로가 되었고 감동을 받았습니다. 그리고, 앞으로도 시민 말씀을 잘 경청하고 공감하는 상담사가 되어야겠다는 생각을 하게 되었습니다.

18 마음을 드려요

'환지통'이라는 병명이 있다. 나는 그게 무슨 병인지 모르고 살았다. 알려 주는 사람도 없었고 알고자 하지도 않았기에 그런 병명이 이 세상에 존재하는지조차 알지 못하고 살았다.

그러다 110 정부민원콜센터에서 국가보훈처 전문 상담을 하게 되면서, 국가 유공자 분들이 느끼는 고통 중에 '환지통'이라는 것이 있다는 것을 알게 되었다. 네이버 지식 백과사전에 따르면, '환지통'이란 '수술에 의해 소실된 팔, 다리, 유방 등에서 느껴지는 통증의 일종으로 바늘로 찌르는 듯한 저림 또는 가려움으로 나타날 수 있다'고 한다.

120다산콜재단에 입사하기 전, 나는 5년 반 동안 보훈 상담 센터에서 국가유공자들과 그 유족들을 상대로 전문 상담을 했었다. 나름 열심히 일했고 성과를 인정받아, 입사 2년 만에 국가권익위 위원장이 주는 우수 상담사 표창도 받았다. 나날이 완벽한 상담을 하지는 않았지만 부족한 점이 있어도 친절하려고 애썼고, 친절이 부족했다고 느껴진 날에는 퇴근길 신호등 앞에서 그 날의 상담을 곱씹으며 머리 속으로 내내 반성문 같은 걸 끄적여 대기도 했다.

보훈 상담 센터가 서대문에서 과천 청사로 이전하고 나서도 나는 2년 이상 더 근무를 하다가, 결국 사직서를 냈다. 매일 아침 통근 버스를 타고 1시간 이상 걸려 출퇴근을 해야 하는 것에 대한 고됨이 표면적인 퇴사 이유였지만, 실제 이유는 조금 달랐다. 나는 언제부터 인가 국가유공자들의 외상 후 스트레스 증후군에 따른 환지통을 못 견뎌 했던 것 같다.

나는 어릴 때부터 잘 울지 않는 아이였다. 운다고 달라지는 건 없었다. 누군가 울면 토닥여 달래 주기보다는 '쟤는 왜 울까, 운다고 뭐가 달라질까'하는 생각부터 들었다. 그런 나였기에 젊은 상이 군경이 절단된 다리가 너무 가렵다고 울부짖을때마다, 그이의 고통을 알 길 없던 나로서는 그 고통의 깊이를 가늠할 수 없다는 죄책감에 어느 순간부터 상담 전화가 고통으로 다가왔다.

‘다시는 상담 따윈 하지 않으리라’ 호기롭게 퇴사를 했건만, 나는 소속만 바뀐 채로 120다산콜재단에서 시정 업무 상담을 하고 있다. 입사 초기에는 내가 그저 루저(실패자) 같았다. 나쁜 꿈을 꿨다고 생각했는데 현실은 더 악몽 같았다고나 할까. ‘결국 내가 할 수 있는 건 콜센터 상담 뿐이구나’ 라는 생각에 스스로 자책하고 나 같이 가치 없는 사람에게 무언가를 묻는 시민들마저 우습게 여겼던 것 같다. 그래서 그 말씀에 귀 기울여 경청하기보다는 담당 공무원을 연결하는 것에 급급했던 것 같다.

그러다 입사 10개월 만에 코로나 시국을 맞았다. 어디에 무엇을 물어야 할지 모르던 시민들이 그간 시민의 눈과 발이 되어 주었던 120다산콜재단으로 많은 문의 전화를 해주셨고, 밀려드는 전화를 감당하지 못한 상담사 일부는 쓰러지거나 조금만 건드리면 툭, 울어버릴 것 같아서 옆에 앉은 동료에게도 “괜찮아?”하고 묻지 못했다. 아니 어쩌면, “괜찮아?”라고 묻기도 전에 내가 먼저 울어버릴 것 같아서 아무 말도 할 수가 없었다.

난데 없는 코로나19 검사 행정명령이나, 집합 제한으로 하루아침에 문을 닫거나 영업시간 규제를 받게 된 자영업자들의 고통과 울분은 120다산콜재단 상담사들을 향해 무차별적으로 쏟아져 내렸고, 나는 다시금 ‘환지통’을 떠올리고 있었다. 하지만 이번엔 달랐다. 나는 포기하지 않았고, 포기할 수도 없었다. 집에는 그해 초에 뇌출혈로 쓰러진 아버지가 계셨다. 더는 물러설 곳도 없었다. 나는 헤드셋을 통해 펑펑 터지는 그이들의 피, 땀, 눈물을 오롯이 이해하기는 어려웠지만 그이들의 말씀에 귀 기울이고 내가 가진 상담 안내자료 안에서 그이들에게 도움을 드릴 수 있는 것이 있다면 도움을 드리고자 노력했다. 더불어 동시대를 살아가는, 같은 운명 공동체로서 내 ‘마음’을 드리고자 노력했다. 5년째 개인 사업자로 카페를 운영하고 있다는 시민이 ‘소상공인 수도 요금 감면제도’에 대해 문의하면서 장시간 삶의 고충에 대해 토로할 때도, 나의 전화 응대 실적 생각보다는 가게를 하며 생계를 꾸리던 엄마 생각부터 났다. 그게 어떤 마음인지 조금은 알기에, 힘들겠지만 버티시라고, 우리 엄마도 장사를 하신 분이라 지금 얼마나 고되고 힘드실지 충분히 이해가 간다고, 5년 장사 아무나 하는 거 아니니 분명 이겨낼 수 있을 거라고, 몇 년 후엔 우리 웃으면서 뵙자고 위로해드릴 수 있었다.

‘안내’는 ‘인내’ 라는 마음으로 상담을 할 때도 있다. 하지만 오늘도 나는 부족하지만 최선을 다해 120다산콜재단을 찾아 주는 시민들에게 수화기 너머로 내 마음을 담아 보낸다.

19 따뜻한 말 한 마디에 보람을 느끼다

2021년 3월, 코로나19 시대, 입사 후 제일 많이 접하는 시민들의 문의는 '코로나19'와 관련된 문의였고, 그중 당연 가장 많은 문의는 '사회적 거리두기 사적 모임 인원제한'에 대한 것이었습니다. 그러던 중 걸려 온 한통의 전화.

"제가 코로나19 백신 2차 접종 후 14일이 지났는데요. 내일 친구들과 모임이 있는데 1339에 물어보니 지자체마다 지침 적용이 달라서 뭐라고 해줄 수 없다며 120으로 전화하라고 합니다. 원래 18시 이후 2명 모임이 가능한데 4명 중 1명은 1차만 접종했고 또 1명은 2차까지 접종하고 14일이 안 지났고, 2명은 2차까지 접종 후 14일이 지났고요. 그러면 내일 모일 수 있나요?" 라고 답답한 마음에 문의 해주셨습니다.

저는 그간의 상담을 통해 자신 있게 대답할 수 있었지만, 더욱 정확하게 안내해드리기 위해 DB (상담지식정보자료) 내용을 확인하고 코로나19 예방 접종 완료자 기준 및 시간대별 사적 모임 가능 인원 등을 안내해드렸습니다. 이후 시민 님이 '추가로 문의한 접종 완료자 여부 확인 방법'에 대해서는 접종 완료 증명은 질병관리청 전자증명서(쿠브 COOV), 종이 증명서, 접종 완료 스티커를 발급 받아 확인 가능하다는 내용과 전자 증명서 발급을 위한 쿠브(COOV) 앱 이용 및 접종 완료 확인 방법에 대해서도 자세히 안내해드렸습니다.

그러자, 시민 님은 "1339에 전화했을 때 이렇게 친절하게 안내하면 되는데 엉뚱한 이야기를 해서 제가 조금 그랬어요. 감사합니다. 고맙습니다" 라며 거듭 고마워 하셨습니다.

저는 시민 님께 음식점 방문할 때 접종 완료 증명서 지참하실 것을 다시 한번 강조해서 안내해드렸고, 시민 님은 마지막까지 너무 고마워하셨습니다.

저 또한 반복되는 코로나19 전화 상담 중에 시민의 따뜻한 감사 인사 덕분에, 상담에 대한 자신감과 보람을 느낄 수 있어 매우 기뻤습니다.

20 난 120의 비타민이야~

2021년 여름, 그 날도 한창 코로나19 관련 전화만 계속 받던 중, 어느 남자 시민에게서 본인은 유흥업소를 운영하는 사람이라고 하며 전화가 왔다. 나는 속으로 '또 전화가 길어지겠구나' 했다. 시민은 3개의 유흥업소를 운영하고 있는데, 사람들이 유흥업소라고만 하면 아가씨가 있는 나쁜 곳으로 생각하는 것 같다며, "본인은 자녀 3명이 있는 사람으로 당당하게 운영하고 있는데 언제까지 유흥업소는 운영을 못하냐, 왜 나라에서 유흥업소를 나쁜 곳으로 몰아가며 영업을 못하게 하는지 모르겠다"면서 한숨 쉬며 말씀을 이어갔다. 시민은 계속 이어지는 영업 제한으로 매출이 없는데 대학생인 딸 학비를 줄 수 없고 생활비가 없어서 대출을 받고 또 받고 한다며, 이젠 대출을 받으면서도 대출하는 곳이 어딘지도 모르고 대출을 받고 있다면서 "그냥 돈 빌려준다는 곳에서는 다 받고 있다"고 한숨을 쉬면서 말씀을 하셨다.

수많은 전화 상담을 하면서 이렇게 구구절절 말씀을 하면 솔직히 빨리 끊고 싶다는 생각이 들 때도 있는데, 시민의 말씀을 계속 들어드리고 싶었다. 그리고 시민의 말씀을 들으면서 너무 마음이 아팠다. 코로나19로 인해 자영업자들이 피해를 입고 자살까지 했다는 뉴스 기사들도 나오고 있던 때라 더욱 그랬던 것 같다.

시민은 "유흥업소를 운영하지만 자식을 키우며 항상 떳떳하게 살라고 가르쳤는데, 내 잘못도 없이 아무 것도 못하고 있다, 내가 코로나19 전파를 한 것도 아닌데, 먹고 싶은 거 마음껏 못 먹고, 일도 못하면서, 언제 갚을 수 있을지 모를 돈을 그냥 빌리고 있다, 죽고 싶은 심정이 너무 크다"고 했다.

시민이 계속 이어 가는 말씀에 상담사인 내가 뭐라고 할 수가 없어 그냥 오랫동안 들어드리고 있었고, 중간 중간 "충분히 이해합니다만 제가 도움을 드리지 못해서 너무 죄송합니다"라고만 했다. 시민은 아주 오랫동안 하소연하듯 말하다가 "늦은 시간 상담사도 힘들

텐데 내 말을 잘 들어줘서 너무 고맙다"고 했다. (막상 나는 한 것도 없는데……)

시민은 솔직히 가족들에게도 말할 수 없었다며, 가장으로서 아내에게도 자식들에게도 말할 수 없었는데 120다산콜재단 이라는 곳이 있다고 들어서 처음 전화했고 이렇게 본인 말을 잘 들어줘서 너무 고맙다고 힘이 난다고 재차 말씀 후 기분 좋게 전화를 끊었다.

상담 업무를 하면서 내가 해준 것 만으로도 시민이 좋아하면 그렇게 나도 좋을 수가 없다. 그냥 들어드리며 죄송하다고 했는데 내가 시민에게 힘이 되었다니……

내가 비타민 역할을 했다고 생각하니 기분이 좋아 가벼운 마음으로 퇴근을 했던 것이 다시 생각난다.

힘드시면 언제든지 전화 주세요~

120이 있잖아요~

(동요가 생각나네……)

120다산콜재단 코로나19 미담사례

발 행 처 서울특별시120다산콜재단
발 행 일 2021년 12월
발 행 인 이사장 이이재
기획. 편집 운영본부장 심상원
운영지원팀 박경희
제작. 총괄 운영지원 팀장 한상희
디 자 인 경성문화사

2021

120다산콜재단

코로나19 미담사례집

120 서울특별시 다산콜재단