

| 2019년 통계조사 현장체험 사례집 |



# 좌충우돌!

현장조사 체험기



통계청



# 좌충우돌!

현장조사 체험기





2019년 통계조사 현장체험 사례집

## 좌충우돌! 현장조사 체험기

통계를 흔히 “세상을 보는窓(창)”이라고 합니다. 통계는 더 나은 미래를 위한 최적의 의사결정에 꼭 필요한 정확한 현실 진단의 유용한 자원입니다. 이 때문에 정확하고 다양한 통계에 대한 가계와 기업, 그리고 정부의 수요가 날로 증가하고 있습니다.

정확한 통계생산을 위해서는 조사기획에서부터 추정까지 모두 중요하지만, 특히 응답자의 정확한 답변을 끌어내는 현장조사가 중요하다 할 것입니다. 하지만 안타깝게도 우리가 처한 현실은 개인의 사생활 보호 및 기업의 정보보안 의식이 강화되면서 정확한 통계생산 환경은 날로 악화되고 있습니다.

이 사례집은 응답자의 말 한마디에 울고 웃으며 응답자의 마음을 열기 위해 포기하지 않는 조사담당자의 열정과 노력에 대한 생생한 이야기를 담고 있습니다. 또한 부담스럽고 불편할 수 있는 질문에도 마음을 열고 성실히 답변해주는 많은 국민들의 이야기가 들어 있습니다.



이 책에 담긴 사례를 통해 현장조사담당 직원 분들이 응답자의 마음을 여는 경험담을 공유하고, 신규 직원들은 선배들의 열정과 노하우를 배워 현장조사에 적응하는데 도움이 되길 바랍니다.

일선 현장에서 끊임없이 응답자의 마음의 문을 열기 위해 노력하는 현장 조사 담당자들이 있어, 앞으로도 정확한 국가통계 서비스를 할 수 있다는 희망이 있습니다.

끝으로, 고품질 국가통계 생산을 위해 현장조사의 최일선에서 묵묵히 노력하시는 조사담당 직원과, 우리의 발전을 위해 어려운 질문에도 성실히 답변해 주시는 응답자 여러분께도 깊은 감사를 드립니다.

2019년 12월



# CONTENTS

조사직원 부문

## PART 1 + 우수사례 발표대회 시상작

### 응답자의 희망찬 봄날을 생각하며

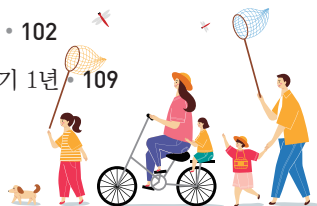
- 대상 맹성현 + Everyone you meet is fighting a battle you know nothing about • 08
- 금상 이주홍 + 불응... 다시 한 번 부릉부릉 달려간다. • 18
- 은상 이민지 + 억척스런 조사관으로, 때로는 딸처럼! • 31
- 동상 김유나 + 웃는 얼굴에 침 못 뱉는다? 우는 얼굴에 침 못 뱉는다! • 40
- 동상 김정희 + 왕초보 통계농부의 좌충우돌기 • 47



## PART 2 + 지방청 장려상

### 역동적인 현장으로 가까이 다가가며

- 장려상 김봉수 + 선택, 설득의 목적 • 56
- 장려상 유재이 + 좌충우돌 통계인 되기 • 63
- 장려상 홍성곤 + 한술에 배부른 농업통계인은 없다 • 69
- 장려상 장민숙 + 야금야금 1년, “브이로그에 담은 민낯” • 76
- 장려상 조나래 + 속상함 뒤의 따뜻함, 상황은 나쁘게만 흘러가지 않아! • 84
- 장려상 김슬기 + 통계 새내기 of 좌충우돌 통계청 적응기 • 92
- 장려상 이주현 + 나를 울린 통계조사 응답자들의 말! 말! 말! • 102
- 장려상 추수진 + 좌충우돌, 농업통계에 눈 뜨기 시작한 새내기 1년 • 109
- 장려상 박종현 + 스무고개 지나며 • 119
- 장려상 하미정 + 실패를 통한 현장조사환경 대응 • 127





- 장려상 김진아 + 어머니의 비밀 • 133
- 장려상 손혜진 + 나이테를 그리는 시간 • 140
- 장려상 박현지 + 한권줍쇼 • 153
- 장려상 조혜린 + 일주일째 직진 중 • 162
- 장려상 최주연 + 마음으로 전하는 농업통계 현장에서 • 172
- 장려상 김희라 + 알맞은 온도 만들기 • 180
- 장려상 송만호 + 응답자의 마음을 얻으면, 통계조사는 술술 !! • 188
- 자체추천작 이정권 + 때론 강하게... 때론 부드럽게... • 198
- 자체추천작 최은지 + 배워가는 중입니다 • 206
- 자체추천작 선미라 + 인연의 끝을 잡고 • 216
- 자체추천작 김보라 + 새내기의 좌충우돌 성장통 이야기 • 223
- 자체추천작 윤종완 + 작은 행동으로 세상을 바꾸는 사람 • 230



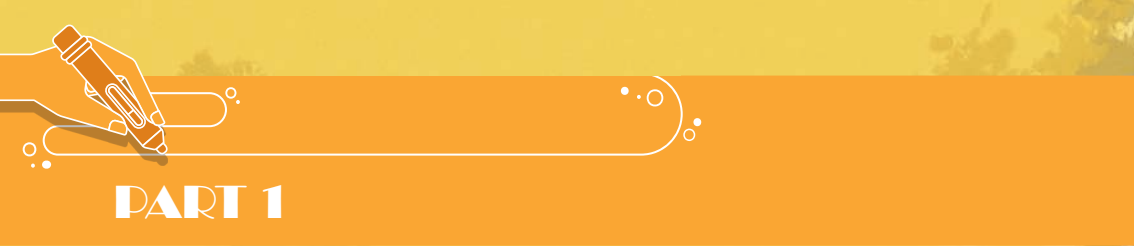
응답자 부문

**PART 3 + 응답자 부문 특별상**

## 통계와의 인연으로 행복을 만들며

- 특별상 안수정 + 가계부! 통계와 나는 깊은 인연인가 봐~ • 240
- 특별상 박상욱 + 독신남의 가계부 작성기 • 249
- 특별상 송금란 + 황혼의 길목에 서서 • 252





# PART 1



KOSTAT

우수사례 발표대회 시상작

## 응답자의 희망찬 봄날을 생각하며

사무실로 돌아오는 길에 나는 가슴이 벽차를 잠시 멈추었다. 길가에 서서 바라본 보령(保寧)의 너른 평야는 마지막 기운을 다 하고 얼마 뒤 시작될 찬란한 봄을 위해 대지의 기운을 새롭게 모으고 있었다.

다시, 반대편으로 고개를 들어 가장 높은 산꼭대기를 바라보았다.

‘응답자의 희망찬 봄날을 생각하며 미소 짓고 있는 지금, 공직자로서의 성심(誠心)이 지금에서야 비로소 자네에게 쌓인 톨 만큼으로 존재하는가?’

서쪽으로 우뚝 솟은 성주산(聖住山)이 나지막한 목소리로 나에게 묻고 있었다.

- 대상작 「Everyone you meet is  
fighting a battle you know nothing about」 中 -





사례 하나



## Everyone you meet is fighting a battle you know nothing about

충청지방통계청 • 맹 성 현

“야! 조용히 안 해? 내 집에서 안 나가? 시끄러워서 술을 못 마시겠잖아!”

농가경제조사 대체농가 Y 아버지님. 오늘은 이 아버지님을 세 번째 찾아뵙는 날이다.

첫 번째 방문 때에는 오후 3시에 이미 만취해 방에 누워 계셔서 한 마디 말씀도 못 드리고 돌아왔었다.

두 번째 방문 때에도 오전부터 술을 드시고 계시는 아버지님께 조사목적을 간단히 설명 드리고 가구원 현황을 묻는데, ‘뭔 이런 것까지 왜 물어보냐’고 조사표를 팽개치며 격노하셔서 다른 말은 하지도 못하고 돌아왔었다.

이번이 세 번째 방문, 현관문 앞에서 공손히 인사를 드린 내가 비틀거림을 느낄 정도로 무섭게 고향을 지르는 아버지님을 보며 나는

“아버님, 제가 식구들에 대해서는 안 여쭙겠습니다. 벼농사랑 고추농사 지으시잖아요. 비료와 농약 몇 개씩 넣는지 저 농사도 좀 가르쳐주시면서 말씀 좀 해 주세요.”

아버님은 잠시 비틀거리면서 일어나 성큼성큼 다가오시더니 검지손가락으로 내 이마에 삿대질을 하시며,

“아, 글썄 왜 자꾸 귀찮게 그래? 안 나가? 너 오늘 나한테 죽을래?”

예전처럼 겁을 먹고 도망 나오느니 오늘은 한 번 끝까지 매달려 설득에 성공하겠다는 각오로 미소짓는 표정을 잃지 않으며 그 자리에서 버티 보았지만, 아버님의 굵은 근육의 힘을 이겨내지 못하고 결국 문 밖으로 쫓겨나고 말았다.

그러나 ‘해야 함’은 ‘할 수 있음’을 함축한다고 했던가.

통계청에 들어와 지금껏 담당했던 표본 농가 중 가장 어려운 경영주를 만났지만, 나는 예전처럼 큰 충격을 받고 좌절과 침전을 반복하며 깊은 슬럼프에 빠지는 대신 이것 역시 해낼 수 있다는 가느다란 가능성의 빛을 먼저 보는 통계청 직원이 되어 있었다.

나는 마을 회관으로 가서 Y 아버님에 대해 알만한 분을 찾아보기로 했다.

화투놀이를 하던 사람들 중 한 분이 이장님이셨다.

“통계청에서 나오셨다고요? 근데 무슨 일이셔?”

마을 이장님들은 마을 주민들의 사정을 대부분 속속들이 알고 계신다. 나는 농업 통계조사를 위해 Y 아버님을 만나서 말씀을 들어야 하는데 찾아볼 때마다 술을 드시고 소리를 치셔서 이장님께 도움을 좀 부탁드린다고 말씀드렸다.

“그 집 Y는 자네처럼 평범하게 사는 사람은 절대 알 수 없는 사연이 있다네.”

“무슨 특별한 사정이라도 있는가요?”

뭔가 해결책을 찾을 실마리라도 얻고자 나는 이장님께 대답을 재촉하고 있었다.





이장님께서서는

“첫 번째 결혼한 부인과 사별한 후, 재혼을 외국인 신부와 했었는데 아내가 도망간 후 돌아오지 않고, 아이는 언어발달장애가 있어 태어난 지 4~5년이 지났는데도 말을 아직 못하니 다른 평범한 집들도 많은데 꼭 그 집을 조사해야 하는 것이 아니라면 안 하는 것이 좋겠다” 고 하셨다.

이장님의 말씀을 들으니 아버님의 ‘맨 정신으로 살기 어려웠을 지난 세월들이 조금은 느껴져 술을 마시고 나에게 고향을 치신 것이 조금은 이해가 되었다.



“그래서 지금 아기는 어디에 있어요?”

“아니, 거기 Y씨 집 옆에 ㄱ자 모양으로 연결되어 있는 집 못 봤소? 거기에 아이 할머니가 키우고 있지.”

나는 대학시절 유아교육 전공을 해서 영유아교육에 대한 실습도 많이 했고, 특히 언어발달치료와 같은 실습도 해본 적이 있었다. 비록 이십 년이 지난 시절이지만, 통계조사와 별개로 아이에게 내가 줄 수 있는 도움을 주고 싶었다.

이장님의 안내로 어머니가 계신 집에 가자 어머니는 무심히 TV를 보고 계셨고,

아이는 책들로 탐쌍기 놀이를 하다가 낯선 사람이 집에 온 것을 보고 놀자고 그러는 것인지 문 앞으로 나오더니 소리를 지르면서 빠른 속도로 정신없이 왔다 갔다 하였다.

“어머님! 제가 통계청이란 곳에서 나온 조사원이예요. 아드님이 저 쪽 집에서 술을 드시고 있어서 한번

어머님을 찾아뵈어 봤어요. 아이가 참 잘 생겼네요!”



하며 뛰는 아이를 잡아 번쩍 들어 올리자 아이가 큰 소리를 내며 재밌어 하였다.

“어디서 나오셨다고? 아이고, 그 놈이 엄청 착한 놈인데 술만 먹으면 성질이 고약해져. 글고 그 놈 내 손자가 벌써 다섯 살인데 아직 말이 트일 기미가 없어서 걱정이요, 말이 늦게 터지는 애기들이 있긴 한디… 이렇게까지 한 마디도 안 하니 걱정이 많이 돼요.”

아이가 영아 시절 어떤 충격을 받아서 말을 못하게 된 것인지, 염색체에 문제가 있는 것인지 아니면 단지 말이 늦게 트이게 되는 경우인 것 뿐인지 비전문가인 나는 한 마디 말씀을 드릴 수가 없었다. 뭔가 해 드릴 말씀이 많을 것 같았는데, 졸업 후 유아교육과 관련된 일을 한 번도 한 적이 없는 탓에 아이를 안아주는 일 외에 해줄 수 있는 것이 없었다.

그러나 나에게는 유아교육 전공을 살려 전문가가 된 친구들이 몇 명 있었다. 그 친구들에게 전화와 문자 메시지 연락을 하여 ‘5살이 될 때까지 말을 하지 않는 아이’에 대해 문의하였다. 유아교육 박사를 한 후 어린이집 원장을 하고 있는 친구는 5살에 아직 말이 트이지 않은 아이들도 적지 않고, 단지 다른 사람과의 상호작용이 되는 지가 가장 중요하며, 그래도 불안하면 언어치료를 받아보라고 알려주면서 아이들의 언어발달치료에 도움이 되는 교구를 알려주었다.

“어머님! 아이가 지금 다른 문제가 있는 것은 아니고, 아이한테 말씀 많이 해주시고, 어머님이 예뻐해 주시는 만큼 많이 안아주श्य요. 아이가 금방 말 잘 할 겁니다. 말귀도 잘 알아듣고 저렇게 잘 뛰어다니기도 하잖아요. 그리고 아이들 말하도록 도와주는 기관들도 있다고 하니 그런 곳 도움을 받으실 수도 있으세요.”



“안 그래도 엇그제 찾아간 병원 의사도 그런 똑같은 말을 합니다, 짧은 총각이 예쁘게 생겨갖고 참 친절하기도 하네요. 우리 아들이 술만 안 먹으면 순한 양 같은 사람이라 다음 번에 언제 올 테요? 내가 그 날은 술 안 먹고 있으라고 지키고 있을 테니까!”

며칠 후, 친구가 알려준 교구를 준비하여 조금 떨리는 마음으로 Y 아버님 댁을 방문하였다. 그러나 어머님과 의 약속대로 정말로 술을 안 드시고 계신 ‘순한 양’인 아버님을 나는 허무하리만큼 짧은 시간에 설득하여, 그 후부터 ‘통계조사 오는 날’은 ‘낮술을 안 드시는 날’로 약속하고 평온하게 몇 달간 조사를 이어갈 수 있었다.

그러나 어느 날 오후, 약속을 잡고 찾아뵈던 아버님은 또 다시 술을 마시고 계셨다.

‘그 놈의 낮술이라는 것이 대체 어떤 맛이기에 저러시는 것일까’, ‘혹시 또 벼락같이 화를 내시지 않을까’ 내심 걱정이 되었지만,

“아버님! 오늘 술 안 드시기로 해놓고 또 술 드시고 계시네!” 하며 아버님의 술상 옆에 오히려 털썩 앉아버렸다. Y 아버님은 그 하얗고 수많은 치아를 보이시며 큰 목소리로,

“우리 아들 영덕이가 이번에 대학교를 가게 생겼슈!”

설렘과 기대, 자랑스러움이 함께 뒤섞여 있는 목소리였다.

아버님께 농가경제조사를 마친 후, 아이의 할머니께 인사를 드리러 옆집에 들러 “어머니! 큰 손자가 대학교에 간다면서요! 축하드려요!”라고 말씀드렸다.

그러나 영덕 할머니께서는 연약한 얼굴이 조금 굳어지시며, “내가 솔찍허니 얘기하든 저 생각 없는 놈은 첫째 마누라한테 낳은 아들 하나가 대학교까지

간다니 속없이 좋다고 저러는데... 나는 진짜로 대학 학비가 엄두가 안 나서 기왕에 공고를 다녔으니 차라리 그냥 공장을 다녔으면 좋겠슈. 지금은 지가 벌어서 다닌다고 저렇게 밤낮으로 노래 연습을 하는데, 몇 백 만원씩이나 되는 대학비를 애기가 어떻게 벌어서 내고 댕길 수가 있을랑가요?”

큰 손자에게 지원해 줄 학비가 없어 대학에 진학시키기를 망설이는 할머니의 처참하고도 무기력한 감정이 나에게 전해져 왔다.

“꽤날 교회 가서 노래 부르더니 교회음악인가를 공부하겠다고 대학교를 꼭 가야겠다고 저러니, 근데 우리 같은 사람들은 대학교 근처에도 가본 적도 없고 국민학교도 못 나온 일자무식이라 선생님이 우리 영덕이라고 대학교 얘기를 좀 해주면 좋겠어요.”

### ‘교회음악?’

교회음악을 전공한다는 것에 대해 나 같은 직장인에게 얼른 떠오르는 생각은 ‘굉장히 불안정한’ 전공이란 것이었다. 교회음악 전공과 직결되는 안정적인 직업이 많지는 않다는 생각 때문이었다. 게다가 가난한 집안에서 어렵게 가는 대학교인데 웬만하면 안정적인 직장과의 연결될 수 있는 전공을 하는 것이 아버님댁의 경제적 여건을 고려하면 나은 선택이라는 생각이 우선적으로 들었다.

그리고 언젠가 내 인생도 뜻대나 나침반도 없이 그저 불어오는 바람을 따라 표류하던 때가 있었다. 부모님께서 ‘대학을 갈 거면 장학금을 받으면서 국립 대학교에 합격했을 때만 대학교에 보내주겠다’ 고 선언을 했던 바람에, 나는 할 수 없이 여러 선택지를 검토해보지 못하고 무조건 국립대학으로 진학했던 아픈 기억이 있다. 아무 것도 몰랐던 나의 어린 시절, 가난했던 부모님의 몇 차례 다그침에 굴복하여 원하지 않던 학교로 진학했던 ‘어린 나’에 대한 기억이 영덕이를 통해 다시금 상기되었다. 내가 조금이라도 인생을 더 살아본 사람



으로서 19살에 불과한 그 아이에게 지금의 사정을 종합적으로 들여다볼 수 있게 하고, 인생의 선택의 기로에서 이런저런 선택의 방법이 있다는 것을 직접 만나서 말해주고 싶었다. ‘지금의 내’가 ‘어린 시절의 나’를 만나러 가듯 나는 영택이를 하루 빨리 만나보고 싶었다.

일주일가량이 지나서 직접 만나본 영택이는 키는 중간에 매우 마르고 내성적인 아이였다.

아버님은 영택이가 새벽 늦게까지 음악을 만들면서 주로 방에서만 지내는 아이라고 하셨는데, 말을 붙여보니 역시나 쉽게 대화가 이루어지진 않았다.

“음악을 좋아하니?”

“네.”

“음악을 만들기도 한다던데 정말 대단하구나.”

“.....”

묻는 말에 겨우 대답만 하고 어떤 말에는 대답조차 하지 않는 아이와 이야기를 풀어나가기가 어려웠지만 대화를 계속 이어나가려 노력했다.



“아버씨가 우리 영택이 음악 실력이 얼마나 대단한지 한 번 보고 싶은데 조금 보여줄 수 있겠니?”

영택이는 처음에는 조금 부끄러워하더니 골방에 있는 작은 피아노와 기타로 자신의 연주를 나에게 직접 보여주었다. 음악을 잘 모르는 내가 보기에 도 엄청난 연습을 한 숨씨였다.

“제가 밤에 혼자 작곡을 할 때 직접 쳐 보면서 해야 하기 때문에 악기가 필요해서 아르

바이트를 해서 샀어요...” “선생님, 사진 속 여기가 어딘지 아세요?”

영덕이가 갑자기 말을 많이 하기 시작했다.

“제가 2학년 때 동아리 애들 데리고 대학로 거리에서 연주하는 모습이예요.”

대학로 공연 사진 속에서 영덕이는 연주자 중 맨 앞에서 열정적으로 주인공 역할을 하였다. 묻는 질문에 대답도 겨우 하던 아이가 사람들 앞에서 거만한 표정과 멋진 포즈로 연주를 하고 있는 모습이었다.

“연주를 하면 어떤 기분이 드니, 사람들 앞에서 하면 떨리지 않아?”

“네, 저는 엄청 많은 사람들 앞에서 제가 만든 곡을 친구들하고 노래하며 연주할 때가 제일 행복한 것 같아요. 제가 만든 곡 좀 더 들어보실래요?”

막상 아이가 작곡한 노래를 들으니 음악에 문외한인 나조차 그것들이 범상치 않은 곡들인 것이 느껴졌다. 영덕이가 연주를 할 때의 모습은 기운 없이 방에서 걸어 나오던 모습과 완전 딴 판이었다.

‘음악이 이 아이의 길이구나.’

‘이런 아이들이 음악을 하는 거구나.’

나는 이 아이의 음악대학 진학을 지지할 수밖에 없었다. 그리고 영덕이가 가족들의 경제적인 부담을 최대한 덜 수 있는 방법을 찾기자 했다.

아이를 데리고 거실로 나와 할머니와 아버지께 기초생활수급 대상자임을 증명할 수 있는 서류를 빠르게 준비해 주시라고 부탁드렸다. 수시입학 전형이기 때문에 학기 중이라도 원서 접수시간에 맞추지 못하면 큰일 나기 때문이었다. 그리고 아이와 함께 인터넷으로 영덕이가 관심있어 하는 교회음악과 실용음악 전공이 개설되어 있는 대학교를 조사하기 시작했다. 또한 필기 성적을 급상승 시키기는 어려우므로 실기나 포트폴리오의 비중이 높은 곳 위주로 10여개의



대학교를 추러냈다. 추러낸 대학교의 입학관리처에 틈틈이 전화해서 장학금을 받을 수 있는 학생의 비율과 장학생이 될 수 있는 조건, 기숙사 지원 여부 등을 알아내 꼼꼼히 정리하였다. 다음 방문 때에 영덕이 가족에게 각 대학교의 장학금 혜택과 생활비 지원, 기숙사 입사 비율, 그리고 실기고사 종목 등에 대해 설명하고, 결과적으로 지원 혜택이 많고 수혜 가능성이 높으며 영덕이의 합격에 유리한 대학교 3곳을 전략적으로 지원하는 작전을 짜니 모든 것이 간명하게 되었다.

가족들이 영덕이의 시험장까지 따라가 걱려를 할 형편이 못 되었고, 나도 사기가 치솟은 군사처럼 몰려오는 사무실 업무 탓에 영덕이의 일만 붙잡고 있을 수만은 없는 터라 더 이상 영덕이에게 실질적인 도움을 줄 수가 없었다. 나는 아쉬운 마음에 영덕이에게 마지막 한 마디를 더 들려주었다.

“영덕아, 시골에서 살았던 네가 큰 도시의 대학교를 가게 되면 심리적으로 압도되어 네가 갖고있는 실력을 발휘하지 못할 수도 있는데, 사실 너의 연주를 평가하는 대학교 교수님들도 모두 사람이기에 일상생활에서 실수도 하고, 집에서 부인에게 혼도 나고 그러는 분들이니 떨리더라도 당당하게 해 내거라!”

19살에 불과한 영덕이가 혼자서 잘 해낼 수 있을까 불안하기도 했지만 나에게 연주를 들려주던 영덕이의 모습을 기억하며 잘 해낼 것이라 믿고 기다릴 수밖에 없었다.

그러던 어느 추운 겨울날 아버님 댁을 방문하였을 때, 아버님은 이번에는 ‘술을 드시지 않은’ 상태로 영덕이가 지원한 3군데 중 2개의 대학교에 장학생으로 합격하였고, 그 중 기숙사도 보장해주고 생활비도 한 달에 30만 원씩 지원해주는 대학으로 진학을 결정하였다고 ‘조금 떨리는 손’으로 합격 증서를

나에게 보여주셨다.

그 날, 사무실로 돌아오는 길에 나는 가슴이 벅차 차를 잠시 멈추었다. 길가에 서서 바라본 보령(保寧)의 너른 평야는 마지막 기운을 다 하고 얼마 뒤 시작될 찬란한 봄을 위해 대지의 기운을 새롭게 모으고 있었다.

다시, 반대편으로 고개를 들어 가장 높은 산꼭대기를 바라보았다.

‘영덕이의 희망찬 봄날을 생각하며 미소 짓고 있는 지금, 공직자로서의 성심(誠心)이 지금에서야 비로소 자네에게 쌀 한 톨 만큼으로 존재하는가?’

서쪽으로 우뚝 솟은 성주산(聖住山)이 나지막한 목소리로 나에게 묻고 있었다.





사례  
들



# 불응.. 다시 한번 부릉부릉 달려간다

동남지방통계청 • 이 주 흥

상대를 먼저 아는 것도 중요하지만 조사현장에서 만큼은 나를 상대가 먼저 알게끔 해주니, 상대도 내가 알 수 있게 마음을 열어주더라. 그렇게 우리는 소통을 해나갔다.



## 에피소드 #1. 조사원 엄마입니다~~

한 조사대상자는 다가구 주택에 거주하면서 1인가구인 남자 응답자였다. 주간에는 대면하기가 어려웠고, 수차례 방문안내장을 붙였지만 만날 수가 없었다. 그렇게 고민을 하던 중 저녁 무렵 한 통의 전화벨이 울렸다.

“△△동 ○○○인데 지금 집으로 오세요.” 나는 너무 반가워서 늦은 시간 입에도 불구하고 “네 알겠습니다. 바로 찾아뵙겠습니다.”라고 말하고 전화를 끊었다. 옆에서 가족들이 누구냐고 물었고, 나는 △△동 응답자인데 낮에 일을 하고 혼자 사는 분이라 낮에 조사하기가 쉽지 않았다고 하니, 가족 모두가 걱정이다. 아무리 일이지만 늦은 밤 여자 혼자 몸으로 남자 혼자 있는 집에 보내는 것이 여간 걱정스러운 일이 아닐 수 없다.

가족들 모두 함께 그 집으로 향했다. 가족들은 응답자 집 밖에서 기다리고

나 혼자 그 집으로 들어갔다. 인상은 온화해 보이시는 50대 중년이셨다. 짧은 인사와 함께 조사표를 작성하고 있던 중, 고개를 들어 창문을 보시던 응답자는 귀신을 본 듯 기겁을 하며 “누구요?”라며 나자빠지셨다. 나 또한 “오마야!” 소리가 나올 정도로 놀랐다.



그들은 다름 아닌 1층인 응답자 집 밖 창문을 통해서 걱정이 가득찬 얼굴로 둥그런 눈을 크게 뜨고 집안을 보고 있었던 나의 가족들이었다. 나자빠지신 응답자를 보면서 같이 오신 엄마는 “죄송합니다. 조사원 엄마입니다. 밤늦게 걱정이 돼서 따라 왔습니다.” 말씀하셨고 그러자 아저씨는 웃으시며 “들어와서 기다리세요.”라고 친절히 말씀해 주셨다.

그러나 통계법 33조 비밀의 보호에 따라 그렇게 할 수는 없었고, 나는 밖에서 기다리라고 했다. 만약에 응답자분께서 심장이 약하신 분이셨으면 큰일이 날수도 있었던 아찔한 순간이라 지금 생각해도 그분께는 참 죄송스럽다.



## 에피소드 #2. 우리 애는 반려견입니다.

초인종을 누르고 문을 열어줄 때 잼싸게 발을 현관문에 말발굽처럼 걸면서 “안녕하세요. 통계청입니다.”라고 하니 “통계청인지 청계천인지 모르겠고 우리 애가 놀랬잖아요. 발 빼소!”라며 큰소리를 치셨다.

“죄송합니다. 애기가 있는지 몰랐어요.”

하지만 그 애는 다름 아닌 반려견이었다.



내가 개만도 못한 취급을 받으면서 계속 조사원 업무를 해야 하나 하는 자괴감까지 들었지만, 오늘은 분노로 가득 차나 내일은 소리 내어 크게 웃을거라고 스스로 위로하면서 참고 돌아섰다.

나에게 포기란 없는 법. 다시 마음을 가다듬고 며칠 후 값비싼 유기농 개껌을 사들고 가서 “며칠 전에 저 때문에 애가 많이 놀랐죠?”라면서 반려견 이야기로 대화의 실마리를 풀어 나가기 시작해서, 하나씩 마음을 열 수 있도록 하여 조사를 마칠 수 있었다.



### 에피소드 #3. 상품권과 함께 날아온 소금세레

가계금융복지조사 조사원시절 에피소드를 지금도 잊을 수가 없다. 기존 패널 가구였는데 재개발 지역에서 다행히도 우리 동네랑 가까운 아파트로 이사를 오게 된 가구였다.

하지만 수차례 방문에도 만나 볼 순 없었다. 마지막이라고 생각하고 저녁 늦은 시간에 찾아갔다. 하지만 아파트 출입구 비밀번호를 알아야 들어갈 수 있기에 누가 오기만을 마냥 기다렸다. 뜻이 있는 자에게 길이 있다고 다행히 어떤 아주머니 한 분이 들어가실 때 얼른 따라 들어가서는 7층을 누르려는데 이분이 먼저 누르신다. 혹시나 했더니 같은 곳으로 향한다.

“안녕하세요? 혹시 김OO 어머니 되세요?”

“네 그런데요. 누구죠?”

“통계청입니다. 가계금융복지조사차 몇 번이나 방문 드렸는데 만나 뵙길

못해서 오늘은 늦은 시간에 실례를 무릅쓰고 방문했어요.”

“아, 그거요. 우리는 빼 주이소. 안 할랍니다. 진짜로 작년에 우리 딸 일하고 있는데도 전화해가고, 월급 얼마 받느냐? 차가 뭐냐? 오만 가지 다 물어봐싸 그런거 물어가 뭐할끼데? 어, 진짜 기분 나쁘게 내가 이거 하겠다고 해가고 우리 딸한테 얼마나 야단 들었는지 아요? 당장 가소!”

하고는 문을 팡 닫혀버렸다.

일단 오늘은 일보 후퇴해야겠다고 돌아서려는데 갑자기 문이 열리면서 “어이 보소” 하는 거였다.

혹시나 마음이 바뀌셨나 기쁜 마음에 뒤돌아보니 나에게 알 수 없는 정체의 물질이 날아오는 거였다.

작년 상품권과 굶은소금을 한 대 뺏 뿌리시는 거였다.

“이거 가져가고 다신 오지 마소! 절대 안 하요.”

너무 순식간에 벌어진 이 모욕적인 일에 난 몸이 그대로 굳어서 움직일 수가 없었다. 머릿속에서는 목에 걸린 신분증을 벗어 던지고 한판 붙고 싶었다.

‘아주머니 너무 하신 거 아니냐?’고 따지면서 대들고 싶었지만 차마 그럴 순 없었다. 왜냐면 공무를 수행중이니까….



김장철 배추마냥 폴 죽은 모습으로 집으로 돌아오는 길에 하염없이 눈물이 흘러내렸다.

기존 가구였기에 내가 담당한 이후에 불응이 발생하게 할 수는 없었다.

불응은 있어도 불응이 있을 수는 없었다. 그건 조사원의 자질 문제이기에….

자존심이고 뭐고 소금세레 맞은 날 이후로 나는 오기가 생겼고, 이 가구의



실질적 가구주는 딸이라는 것을 알고 그 딸을 설득하기로 결심했다.

우선 딸에게 문자를 보냈다.

[작년에 조사원이 너무 귀찮게 해드렸나 봅니다. 대신 사과드립니다.

너그럽게 이해해 주십시오. 한 번 정해진 패널가구는 5년 동안 상품권이 나오니 수령 하시고요 이직이나 변경사항이 없으시다면 작년과 동일하게 해도 되겠습니까? 작년과 올해 상품권을 703호 대문에 끼워져 있어요. 어머니가 안 받겠다고 밖으로 던지셔서 말씀드리지 못했네요. 다시 한 번 사죄드립니다. 저도 00동에 살고 있으니 혹여 궁금하거나 건의하실 말씀 있으시면 연락 주십시오.]

역시나 답장은 없었다.

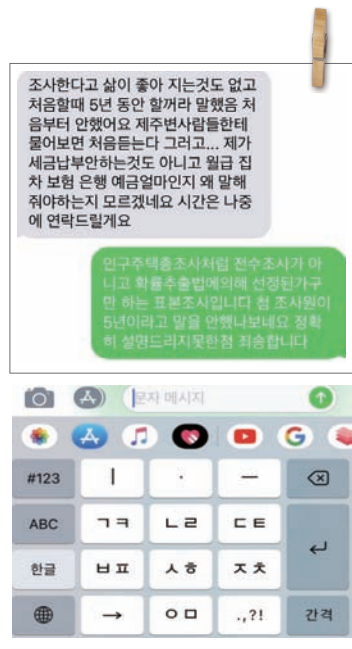
이틀 뒤 핏퐁~ [작년 상품권이랑 올해 거 가져가세요] 라고 문자가 왔다.

말하지 못하는 특별한 사연이 있으신가? 왜 그러신가? 한번은 찾아 배야겠다는 싶은 오기가 발동했다.

[그럼 시간 알려주세요. 방문해서 회수하겠습니다. 혹여 불응 사유 여쭙어 봐도 될까요?]

[조사한다고 삶이 좋아지는 것도 없고 처음 할 때 5년 동안 할꺼라 했으면 처음부터 안

했어요. 제 주변 사람들에게 물어보니 이런 조사 처음 듣는다고 제가 세금납부를 안 한 것도 아니고 월급, 집, 차, 보험, 은행예금이 얼마인지 왜 말해줘야 하는지 모르겠어요. 나중에 연락드릴게요.] 라고 문자가 왔다.



이대로 물러설 수 없다는 생각에 답장을 보냈다.

[인구주택총조사처럼 전수조사가 아니고 확률추출법에 의해 선정된 가구만 하는 표본조사입니다. 처음 조사원이 5년이라고 말을 안 했나 보네요. 정확히 설명드리지 못한 점 죄송합니다.]

라고 지침서에 조사목적, 활용분야, 법적근거가 나와 있는 제일 앞쪽을 찍어서 보내드렸다.

[조사목적이 위와 같아서 질문문항이 좀 세세한 부분이 있습니다. 국가정책수립에 동참하신다고 생각하시고 불쾌하셨다면 죄송합니다. 어쨌든 연락 주시면 찾아뵙겠습니다. 편한 시간 연락 주십시오.]

라고 문자를 보내고, 아쉽지만 기다렸다.

이번에도 역시 이틀이 지나 딸로부터 연락이 왔다. 내일 낮에 집으로 방문하라는 것이다. 통계청 이미지가 있는데 불응 당할땐 당하더라도 깔끔히 차려입고 방문을 했다.

703호 대문을 보니 가슴이 쿵쿵쿵쿵 뛰기 시작했다. 마음을 가다듬고 초인종을 눌렀다. “누구세요?” 양갈지고 뾰족한 그 어머니 목소리를 들으니 그 날의 모욕적인 일이 떠오르기 시작했다. 두근두근 나지막한 목소리로 “통계청입니다.”라고 하니 갑자기 다정한 목소리로 “어서 오세요~ 들어오이소~”라고 하는 것이었다. 이건 뭐지? 왜 이러시지? 의아해하면서 거실바닥에 앉으려니 소파로 앉으시라고 하신다.

그날 밤 소금을 뿌리시던 마귀할멈은 온데간데없이 어찌 교양있는 사모님으로 변신한 것일까?



시원한 음료와 수수부꾸미까지 직접 구워서 내오시면서 배까지 껏고 계신다.  
그날 너무 미안했다면서...

마님 왈 “전에 분처럼 우리 사정은 생각하지 않고 전화로 조사를 다 하려는 조사원처럼 보이지 않는 점, 집에 와서 엄마한테 소금세레까지 받고도 끝까지 포기하지 않고 응답자의 마음이 열릴 때까지 설득하면서 기다려준 점이 고마워서 다시 하자고 마음이 바뀌었다”라고 말씀하셨다.

그리고 내년 조사에도 내가 오면 좋겠다고 하신다. 다른 사람이면 응답안해 주신다며 농담까지 하신다.

아! 고생 끝에 낙이 온다고 그랬던가?

내가 이 맛, 이 성취감에 중독되어 통계조사를 하려나 보다.

2015년 인구주택총조사를 계기로 통계청장 표창장을 받게 됨으로써 통계 조사에 대한 매력을 느끼게 되어 통계청에서 실시하는 조사에 빠짐없이 지원했다. 어떤 조사라도 할 수 있다는 자신감도 차있던 시기에, 통계조사관 채용 공고를 접하게 되었고, 좋은 정책을 만들어 낼 기초자료 수집을 할 수 있다는 자긍심에 채용원서를 접수, 합격하게 되었다.

합격의 기쁨도 잠시, 그동안 접해보지 못했던 농어업조사과로 출근을 하라는 전화를 받고 약간의 긴장을 하였다.

비교적 자유로웠던 도급조사원 때와는 다른 마음가짐을 가지고 출근을 했지만, 생각보다는 책임을 가지고 맡은 업무에 소임을 해야 하는 일이 많았다. 지침서 숙지부터 전산업무, 통계청 소속이라는 신분에 따른 책임감과 활동 등등...

첫날은 사무실에서 교육만 받겠지라고 생각하고 캐시미어 코트에 구두,

정장차림으로 잘 차려입고 출근을 했으나, 바로 현장조사 인수인계차 전 담당자와 출장을 나갔다.

칼바람에 맞서야 했고, 비린내를 이겨내야 하는 등 어업통계조사는 내가 생각했던 것과는 달랐다. 가구 문은 열려있으나 배를 타고 조업하러 나가기 때문에 장시간 기다림의 연속이었다.

추운 겨울 사시나무 떨 듯 떨었고 퇴근길에 룡패딩과 털신을 장만하고 목도리는 필수 손가락 장갑까지 끼고 만반의 준비를 하고 다음날 출근을 했다.

그렇게 조금씩 통계청 조사관이 되어 가고 있었다.



#### 에피소드 #4. 아쉽데이~ 좋은데이~

현장 체질인 나는 출근 후 조금은 답답하기도 한 사무실을 나와서 조사구에 갈 때면, 일하러 가는 게 아니라 반가운 친구나 가족을 만나러 가는 듯 마음이 한결 가벼워진다.

그동안 잘 계셨을까? 혹여 건강이 이상이 있으시지는 않을까? 등...

이런저런 생각을 떠올리다 보면 차안에서 나도 모르게 입가에 미소가 절로 난다. 사무실과는 먼 길이지만 반가운 마음에 어느덧 조사구에 도착했다.





“어머니 안녕하세요?”

“어! 흥이 왔나?”

“네, 어머니 저 왔어요.”

어느 순간부터 인지는 모르겠지만 “안녕하세요? 통계청에서 왔습니다.”라는 딱딱한 멘트는 더 이상 필요가 없다. 딸처럼 너무나도 편하고 다정하게 대해 주시는 나의 어머니이시기에...

그런 어머니와도 소중한 인연이 되기 까지는 다른 응답자들과 다를 바 없이 낮설고 불편했던 시절이 있었다.

어머니께 처음으로 방문하기 전 전화를 했을 때이다.

“안녕하세요? 통계청입니다.” “예? 어디라고요?”

“네 어머니, 통계청입니다.”

“통계청요? 그게 뭔데예? 우리는 그런 거 모릅니다.”

“네, 어가경제조사 때문에...”

말이 끝나기 무섭게 수화기 저편에서 들려오는 작은 목소리 “별 희한한데서 전화가 다 오네”와 함께 신호음이 울린다. 뚜~뚜~뚜~~~.

다시 전화를 했다. “네. 통계청입니다.”

“아 참 바쁜데 와 이라노?” 다시 울리는 신호음 뚜~~뚜~~뚜.

어느 정도 예상은 했지만, 방문이외에 더 이상의 전화는 무의미하리라.

지금과는 사뭇 다른 무거운 발걸음으로 조사구를 향한다.

조사구가 있는 마을은 응답자들이 인근에 살면서 다들 알고 지내는 이웃이기



때문에 불응가구가 하나 생기면 도미노처럼 다른 가구에도 안 좋은 영향을 미칠 수가 있다. 어느 때보다도 조심스럽고 반드시 응답을 받고 지켜 내야하는 상황이다.

응답자로 보이시는 분이 대문 앞에서 소일거리를 하고 계셨다.

차 안에서 다시 한 번 옷매무새를 바로잡고 신분증 패용 확인 후 거울을 보며 미소 짓는 연습을 한 번 더 하고 어머니께 다가갔다.

“실례합니다. ○○○어머니 되세요?”

“네. 누구시요?”

“네. 안녕하세요. 며칠 전 전화드렸던 통계청 직원입니다. 나물 하려고 다듬고 계세요?” 밝게 웃으며 친근하게 다가가려고 노력중이다.

“아! 그 통계청? 뭐 하는덴지 몰라도 나는 별로 해줄 얘기도 없는데 뭐 할라꼬 이 먼 길을 왔노?”

전화때와는 달리 싫어하시는 표정은 아니셨다.

“많은 얘기 안 해주셔도 되구요. 어가경제에 도움을 드리기 위해서 기초자료로 쓰려고 하는겁니다. 여기 조사표에 있는 것만 해주시면 됩니다. 요즘 봄나물 제철이라 맛있지예.”

“아이고 그래... 일단 집으로 들어와 봐요.”

그렇게 시작된 우리의 대화.

나는 시종일관 미소를 지었고, 딱딱한 조사표 이외에 대한민국 주부로서의 일상적인 이야기부터 시작해서 가족들 얘기에 자식들 칭찬까지... 폭 넓은 대화 속에서 가끔씩 조사표에 있는 질문도 하니 부담없이 말씀을 해주셨다.

그렇게 한창 얘기 듣고 있다가 시간가는 줄 모르고 귀청시간이 다가와서



서둘러 나오면 못내 아쉬울 때가 한 두 번이 아니다.

“어머니 그만 가 볼 게요.”

“와 벌써 시간이 다 됐나? 아이고 아쉽데이~”

“네 어머니 며칠 있다 또 올 게요.” 하고 나서는데,

“이거 챙겨가서 저녁반찬 해레이~” 하면서 양손 가득 먹을 것을 챙겨준다.

“아이고 어머니 뭘 또 이런 걸 주십니까? 괜찮아요. 그냥 어머니 드세요.”



“아니다. 저번에 사준 과일 맛있어서 나도 주고 싶다”라고 하시며 차에까지 따라오셔서 차 안에 손수 넣어주신다.

“어머니 잘 먹을게요.”

그렇게 고마움을 한껏 안고 귀청 후 조사자료를 입력하기 위해 조사표를

펼치면, 그 조사표는 단순한 하나의 문서를 넘어서 응답자 가구의 수십 년간의 삶의 애환이 담겨있는 소중한 보물이기에 숫자 하나, 문자 하나 허투루 쓰고 싶지 않은 마음이다.



### 에피소드#5. 확~ 마~ 개 풀어 버린다.

○○○응답자가 계신 조사구 부근에 도달했다.

대문 밖에서 집안을 들여다보니 커다란 개 두 마리와 아저씨 한 분이 계셨다.

“안녕하세요. 통계청입니다.”라고 인사를 하면서 문 안으로 들어가려고 하는데,

“오지 마라니까. 뭐하러 오고 그라노. 확~ 마~ 개 풀어버릴 테니까 다신

근처에 얼씬도 하지 마래이” 하고 개 목줄을 풀려고 하시는 거였다.

그 모습에 출행량을 쳤고, 어떻게 할지 걱정이었다. 곰만한 개가 무서웠지만, 절대 포기 할 수는 없기에….



다른 어가에 방문할 때마다 아저씨 댁을 힐끔힐끔 쳐다보면서 들어갈까 말까 망설였고, 그렇게 방문횟수가 늘어나고 그런 모습을 CCTV를 통해서 지켜보던 아저씨는 어느 날 나를 부르셨다.

“어이 보소 통계청… 내가 뭘 어떻게 해줘야 되는데? 나는 잘 모르고 우리 마누라랑 얘기해보소. 저쪽 선착장 가서 제일 예쁜 여자 찾아보소.” 하시며 빙그레 웃으셨다.

‘이렇게 말씀해 주실 거면서 그동안 내 애간장을 태우셨어요?’라고 속으로만 생각하면서 같이 웃었다.

여러 가지 통계조사를 하다 보면 다양한 사람을 만나게 되지만, 그만큼 불응하는 방법도 각양각색이다. 대담회피형, 거짓응답형, 하대하듯 말하는 막말형 등 저마다 무늬들처럼 각자 다양하다.

하지만 나는 긍정적인 사고방식과 친근함으로 상대방과 진심으로 공감하고 소통하며 진실한 응답이 나올 수 있게 나의 것을 먼저 열어 놓는다. 그러면 대부분의 응답자들은 내가 열어 놓은 그 문으로 들어와서 편하게 이야기하고, 물어보기 곤란했던 질문들에 대한 것들도 스스로 알아서 응하여 주신다. 서로의



마음이 통하고 전달되었을 때, 신뢰할 수 있는 통계가 생산된다고 생각한다.

불응으로 인해 가끔 좌절감을 느끼고 가구에서 욕을 먹는 일도 있지만 통계인이라는 자부심과 긍지로 결코 굴하지 않는다.

나는 오늘도 많은 응답자를 만나고, 현장에서 인생을 배워가고 있다.





사례 셋



# 억척스런 조사관으로 때로는 딸처럼!

동북지방통계청 • 이민지

전래동화 해님 달님의 이야기에서 호랑이에게 잡아먹힐 위기에서 내려온 하늘의 동아줄처럼 2019년 가계동향조사 공무원 채용은 나에게 내려온 동아줄이었다.

무조건 이 동아줄을 잡아야만 된다는 생각으로 면접에 임해서인지 동기들 사이에서 전설이라고 불릴 정도로 너무 운이 좋은 나였다.

남편과 가족들에게 “나 이민지야! 아직 안 죽었어~”라며 자랑하던 나는 2박 3일의 신입교육 때 화려한 경력자 분들 사이에서 완전 기가 죽었다.

숙소에 들어와 우울해 하고 있는 그 때 6살 아들의 영상통화가 왔다.

엄마가 보고 싶어 눈물을 푹푹 흘리는 우리 큰아들과 엄마가 있는지 없는지 전혀 신경도 안 쓰며 사랑해~ 라면서 애교 떠는 4살 작은아들 얼굴을 보니 “그래, 나는 아이 둘 엄마야! 뭐가 두렵겠어. 이제 시작이야. 두려워 하지마! 부딪혀 보는거야, 아자아자 화이팅!!” 스스로 주문을 걸었다.



## 마음을 나눠야 할 수 있는 가계동향조사의 첫 시작!

첫 출장날 “가계동향조사 업무를 하다보면 많이 울거야, 응답자 말에 상처





받지 말고 그냥 한 귀로 듣고 한 귀로 흘려.” 등등… 선배님들의 조언을 들으니 설레는 마음도 컸지만 두렵고 무서운 마음이 더 컸다.

○○○조사구는 출장시간만 왕복 3시간, 옆친데 땃친격으로 조사종료 기간이 가장 긴 조사구다.

탐장님은 ○○○조사구 가는 1시간 30분 동안 힘든 조사구를 인계해주어 미안하다며 대형 화물차와 급커브 조심하고 산간지역이라 눈 올때는 출장 갈 생각은 꿈도 꾸지 말라고 알려주셨다.

바짝 얼어 도착한 조사구 어르신들은 듣던 이야기와 다르게 호의적이셨다.

“에이~ 생각보다 어렵지 않네.”라는 자신감이 생겼지만 그것도 얼마 가지 않았다. 혼자 출장을 가던 날 1시간 30분이면 갈 거리를 2시간이 넘게 걸려 도착했고 1주일 전 호의적이셨던 분들은 나를 경계하며 묻는 말에 대답도 투명스럽게 하시며 낮을 가리셨다.

그러던 어느 날 조사 가구에 할아버지가 많이 편찮으셔서 힘없이 누워 계셨다.

할머니: “안 그래도 나도 기력이 없는데 저 양반이 저러고 누워있으니 더 힘들어. 며칠 전에도 화장실 가다가 그냥 픽 쓰러져서 내가 아주 죽을 뻔 했어. 자식들도 다들 지 살기 바쁘다고 오지도 않고…”

나에게 하소연을 하시며 울먹이시는 모습에 5년 전 돌아가신 할머니가 생각이 나서 나 또한 눈물이 핑 돌았다.

그래서 제가 모시고 가겠다고 전화로 자녀분에게 동의를 구하였다. 다행히 할머니는 집





계단을 내려 올 수 있으셨지만 할아버지는 기력이 약해져 어지럽고 비틀거리 혼자 힘으로는 한 발자국도 걷지 못하셨다. 키가 180cm에 85kg정도라는 할아버지를 어디서 그런 힘이 생겼는지 업고 3층에서 내려와 차로 두 분을 모시고 병원으로 향했다.

차로 2분도 안 걸리는 병원이 두분에게는 너무 멀었구나 하는 생각에 맘이 짠해 왔다.

병원은 좁고 가파른 계단을 올라 2층에 있어 더 엄두를 못 내었다고 한다. 의사는 두 분 다 기력이 없어 3시간 동안 영양제를 맞으셔야 한다고 했다. “바쁘는데 여기까지 데리고 와 준 것도 너무 고마운데 어여 가 봐.”

두분은 미안한 마음에 자꾸 바쁘는데 가보라고 하시는데 도저히 발길이 떨어지지 않았다.

나 : “할머니, 전 괜찮아요~. 시간 많이 있으니까 신경 쓰지 말고 편히 맞으세요~^^”







두분이 너무 죄스러워 하셔서 “그럼 할머니 저 ○○○할머니 집에 다녀올게요. 그동안 영양제 맞고 계세요. 다 맞기 전에 다녀올게요~”

라고 말씀드리고 병원에서 나와 자녀분께 전화를 드려 어머니 아버지님 영양제 맞고 있는 상황을 말씀드렸더니 자녀분은 “먹고 사는게 뭐라고 부모가 아파도 가보지도 못 하고 있었어요. 정말 염치없지만 부모님을 챙겨주셔서 너무 고맙습니다.” 하며 계속해서 감사하다고 하였다. 두 분을 집까지 모셔다 드리고 사무소로 돌아오는 길이 예상보다 많이 늦어지고 몸은 피곤했지만 마음 한 구석이 뿌듯하고 따뜻해져 왔다. 처음에 나를 낫설어 하시던 분들도 그 이후 친손녀 친딸처럼 맞아주시고 무척이나 반겨주셨다.



### 애교많은 며느리처럼, 때로는 딸처럼

나는 조사구 어머니, 아버지에게 더욱 친근하게 다가가기 위해 가구에 전화 드릴 때에는 최대한 상냥하고 다정하게 말한다. “어머니~ 아버지~ 잘 지내셨어요? 저 민지예요~”라면서 애교 섞인 말투로 말이다. 우리 엄마, 아빠가 들으면 깜짝 놀랄 일이겠지만….

그리고 항상 응답자 이야기에 귀 기울여 듣고 공감해 드린다.

스치듯이 “나는 사탕을 좋아해~”라는 아버지께 달달한 사탕 한 봉, 이웃집에서 자신이 아끼는 꽃을 상의도 없이 잘랐다면 속상해 하는 어머니에게는 예쁜 장미꽃을 사다드렸다.

응답자분들은 뭘 이런 걸 사왔냐고 하시면서도 입가의 미소가 번졌고, 어떤 화분에 심어야 이쁠까?

라고 말씀하시는 모습에 마음의 문을 조금씩 열어가고 계신다는걸 느꼈다.





## 때로는 잔소리쟁이 딸처럼

조사구 중에 혼자 사는 어머니 가구가 있다.

귀가 잘 안 들려서 이분과 약속을 정하는 날이면 우리 사무실 1층이 찌렁 찌렁 울릴 정도로 “어. 며. 니. 영. 월. 통. 계. 청. 이. 예. 요.”라며 큰소리로 또박또박 말씀드려야 “아, 통계청~ 언제 올거야?” 하시며 물으신다.

그러던 어느 날 어머니께 찾아뵙겠다고 약속드리려고 전화를 드렸는데 갑자기 몸살이 와서 아프시다는 말씀을 듣게 되었다.

안 그래도 심장이랑 호흡기가 좋지 않으신 어머니라 하루라도 기다릴 수가 없었다.

그날 바로 출장을 달고 어머니께로 달려갔다.

한 손에는 감기몸살 약과 아프시면 밥을 잘 안 드시는 어머니를 위해 죽도 함께 포장해서 방문드렸다.



응답가구 어머니사진



초인종을 누르고 기다렸지만 어머니의 대답소리가 들리지 않았다.

나는 가슴이 철렁했다. 연세가 많으셔서 목소리도 너무 안 좋아 그 잠깐 사이에 쓰러지시기라도 하셨을까봐 오만가지 생각이 들었다.

전화를 해도 안 받으시고 혹시나 하고 문고리를 돌려보니 문이 열렸다.

나는 허락도 구하지 못한 채 “어머니 저 왔어요. 많이 아프세요?”라고 큰소리로 말을 하며 들어섰다. 어머니는 갑자기 몸살이 심하게 와서 꼼짝도 못 하고 누워계셨다면 “내일 온다고 했잖아?” 자신의 몸보다 날 더 걱정해 주셨다.

어머니 목소리가 너무 안 좋아서 걱정되어서 왔다고 말씀을 드리고 예상대로 아무것도 드시지 않은 어머니를 위해 포장해온 죽과 약을 차려 드렸다.

어머니는 돈도 많이 못 받을 텐데 죽과 약을 사왔다며 혼내시면서도 조금씩 드시는 어머니께 약은 꼭 챙겨 드셔라. 옷은 따뜻하게 입고 어머니 기관지 좋지 않으니까 마스크 꼭 하시고, 오늘 심장약은 드셨어요? 하며 애정섞인 잔소리를 한다.

그 이후 어머니와 많이 친분이 쌓여 어머니는 “또 잔소리하러 언제 올거야? 달력에 동그라미 그려놓고 가.”라며 일주일 마다 나를 기다리신다.



### 첫 시련, 불용 가구 어머니!

그런 노력 덕에 어머니들과 잘 지내며 조사를 하고 있었다. 그런데 어느날 ...

어머니: “나는 이제 안 할래~ 이제 찾아오지 마.”라고 하시는 게 아닌가.

나는 너무 친절하고 항상 협조적이셨던 어머니께서 그런 말을 하시니까

가계부 회수를 못 하는 것보다 내가 뭐 실수로 서운하게 해 드린 게 있는건 아닌지 하는 걱정이 더 앞섰다.

“할아버지도 예전에 교통사고를 당해 다리가 아파 병원 다니고 나도 입안에 혹 같은 게 붙어서 아프고 힘들어 죽겠어. 한 달에 6만 원이고 돈도 필요 없어! 안 할래 안 해. 이제 찾아오지 마!!” 완강히 말씀하시는 모습에 나는 어머니 아버님 건강을 먼저 생각하며, “어머니 너무 힘드셨구나. 그래도 어머니 내가 크게 힘들게 하지 않을게요. 힘들면 그냥 영수증만 챙겨와 주세요~ 제가 다 정리할게요.”라고 했지만 그만하시겠다는 어머니의 마음은 완강하였다.

그렇게 어머니를 설득을 3주 더 하다 사무소 가계동향조사 총괄자와 함께 가보기도 했지만 어머니의 마음을 돌리지는 못했다.

그런 어머니를 불응으로 시스템에 입력을 했지만 그래도 끝까지 포기하지 말아야지 하며 출장을 갈 때마다 어머니 집에도 잠깐씩 들려 “어머니 요즘은 건강 괜찮으세요? 크게 아프신 곳은 없으시죠?”라며 안부를 묻고 했지만 그때마다 어머니는 나를 피하였다.

그러다 무더운 7월 초복, 우리 조사구 어머니 아버님들을 위해 보양식으로 삼계닭을 두 마리씩 포장해 나누어 드렸다.

마지막으로 불응하셨던 가구에도 방문해서

나 : 어머니 통계청이에요? 잘지내셨어요? 12일이 초복이잖아요. 그래서 어머니, 아버님 생각나서 사 왔어요~.

어머니: 우리는 조사 하지도 않는데 이런 걸 사 왔어~ 우리는 필요 없어.

이거 가지고 가서 다른 할머니 드려~.

나: 다른 분들 것도 다 사왔어요~. 비싼거 아니에요. 부담 갖지 말고 드세요.





한사코 거부하시던 어머니 손에 삼계닭을 꼭 쥐어드리고 급히 인사를 드리고 나왔다.

그 다음 주 출장, 불응 어머니가 길에서 기다리고 계셨다.

그동안 나를 피하시던 어머니는 나에게 수줍게 다가오셔서 “우리 집에 가서 차 한잔 마시고 가~”라고 말씀하셨다.

어머니는 밥이라도 한 번 사주고 싶은데 넉넉하지 않은 살림에 그러지 못하는 게 미안하다며 고소한 울무차 한잔 타 줄 테니 먹고 가라고 말씀하셨다.

오래된 찻잔에 컵 가득 담긴 울무차 한잔은 지금까지 내가 먹어본 어떤 음료보다 가슴 따뜻해지고 맛있었다. 그 한잔에 담긴 어머니의 마음과 정성을 알기에 조금이라도 어머니 살림에 보탬이 되었으면 해서 했다.

그래서 나는 다시 용기를 내어 “어머니 몸 편찮으신거 좋아지시는 게 더 중요하니까 약 잘 챙겨 드시고 빨리 나오셔서 제 조사 다시 해주세요.”라며 살며시 부탁을 드렸다. 그러자 어머니는 병원 열심히 다녀서 다 나오면 다시 해주시겠다고 약속하셨다.

2019년 1월부터 8개월간 응답자 분들과 울고 웃고 소통하며 딸처럼 머느리처럼 어버이날 때 카네이션을 옷에 달아드리거나, 병원 모셔다 드리고 공과금 내드리는 건 당연한 일이 되었고 조사를 하다 보니 그분들의 어려운 가정환경을 누구보다 잘 알게 되어 나라에서 하는 여러 가지 혜택을 받으실 수 있게 알려드리고, 우편물도 하나하나 같이 봐드리고 근로 장려금도 같이 신청해드린다.

작은 시골 마을이라 80세 이상의 고령층 가구가 많아 가계동향조사를 하는 게 너무 힘들 거라 생각되고, 내성적이고 말수도 적어 사람들과 친밀감 있게 다가가야 하는 가계업무라 더욱 두려웠었다.

처음에 낯선 이방인이 호의를 베푸니 많은 오해도 받았지만 차근차근 설명하고 이해를 시켜드리니 적대시 하셨던 분들이 하나 둘 호의적으로 변하시고 감사하다고 하시는 모습에 자부심을 가지게 되고 뿌듯함이 더해 갔다.

그리고 깨달았다. 내 업무가 단순히 조사를 하기 보다는 마음을 나뉘야 할 수 있는 일이구나~ 요즘 같이 무미건조하고 삭막한 인간관계에서 일로 인해 따뜻함을 나눌 수 있음에 감사함이 밀려왔다.



사례 넷



# 웃는 얼굴에 침 못 뱉는다? 우는 얼굴에 침 못 뱉는다!

경인지방통계청 • 김유나

차가운 현관문을 마주하고 벨을 누르기까지는 아직도 몇 번의 심호흡과 여러 번의 망설임이 필요하다. 목에 걸려있는 공무원증을 만지작 만지작..., 내뱉어야 할 말들을 곱씹고 또 곱씹다 그제야 손을 올릴 힘이 생겨 벨을 누른다. 오늘은 컨디션이 좋으시길... 아니, 그전에 제발 문이라도 열어주세요...!!

## #1. 통계청에서의 신고식

2018년 7월 1일 통계청 공무원이 되어 ○○○사무소로 오게 되었다. 내가 꿈에도 그리던 공무원이 되었다니!! 게다가 통계청 공무원이라니!! 전날 밤 들뜬 마음에 뜬눈으로 지새우다 설렘과 떨림을 지닌 채 첫 출근을 하게 되었다.

처음 열흘 정도 농업팀에 머물다 사회팀으로 가게 된다는 것을 들었고, 농업팀 한구석에 자리를 얻게 되었다. 출근 이틀 만에 첫 출장을 나가게 되었고, 처음 나간 조사는 농업면적조사였다. 퇴직공무원이신 농업분야의 최고 베테랑과 함께 나간 첫 현장조사의 시작은 농촌체험을 온 것 마냥 그저 신기하고 재미 있었다. 다가올 미래는 알지 못한 채로 “금방 다른 팀에 가겠지만 언젠가 겪을





일이니 알려주시겠다.”며 이런저런 작물들을 알려주셨고 이를 눈으로 몸으로 익혀가고 있던 중... 이것이 바로 마른하늘에 소나기. 갑자기 맑은 하늘에서 비가 떨어지기 시작했다. 처음 한두 방울로 시작한 비는 순식간에 장대비가 되어 길이 좁아 저 멀리 세워둔 차로 돌아갈 새도 없이 제 옷을 훌쩍 적시고 말았다. 내가 할 수 있는 것은 나무 밑에 숨어 비야 그쳐라, 비야 그쳐라 바라는 것 뿐... 그때의 당황스러움과 곤혹감은 통계청에서의 시작을 끊어주는 신고식이 아니었을까 생각한다.

## #2. 운전면허는 꼭 취득하자

그렇게 열흘간 농업팀에 머물다가 사회팀에 오게 되었다. 같은 사무소임에도 팀 분위기도 업무도 전혀 달랐고, 교육원에서 워낙 사회업무는 어렵다는 말을 많이 들어, 걱정도 긴장감도 배가 되었다. 그렇게 몇 일간 경제활동인구조사, 가계지출조사, 집세조사, 가계소득조사 등 지침서로 업무를 파악한 뒤에 무더운 여름 업무 인수를 받기 위해 사회팀에서의 첫 출장을 나가게 되었다. 운전면허도 없이 들어온 그때 내가 가야 할 출장지는 대중교통으로는 3시간 30분이나 걸리는 한 시골마을이었다. 눈과 발이 펼쳐지고 드라마에 나올 것 같은 그런 시골. 그때 알았다. 아, 얼른 운전면허부터 취득해야지...

## #3. 뜨겁고 차가웠던 첫 경제활동인구조사

아직도 그때의 기억이 생생하다. 핸드폰을 시끄럽게 울리는 몇 십 년 만에 왔다는 폭염경보 재난문자, 땀이 없다고 생각했던 내 얼굴에서 뚝뚝 흐르는 땀방울. 그 땀방울이 눈에 들어가 눈도 뜨기 어렵던 그 여름날 운전면허가





없는 나는 팀장님께 운전을 부탁드리고 첫 경황을 나가게 되었다. 길이 좁아 차를 입구에 세워두고 그 시골길을 두 다리에 의존해 걸어 다녔다.

그렇게 도착한 집에 문을 두드리게 되었다. 벨이 망가져있어 손으로 두드리는 수밖에는 없었고, 문을 두드리며 “안녕하세요~ 통계청에서 왔습니다~!” 외치자 안에서 한 중년 여성분이 나오셨다. 인수인계 때 뵈었을 때는 반겨주진 않으셨지만 그래도 따뜻하게 맞아주셨는데… 무슨 일이 있으신지 통명스러운 태도로 귀찮다는 듯 “똑같아~ 똑같다는데 왜 자꾸 물어봐?” “통계청은 할 일도 없네, 대체 이런 걸 왜 조사해?”

지금은 수차례 들어 익숙해진 말들이지만 그 당시 그런 차가운 반응을 처음 보았던 나는 당혹감에 말을 제대로 잊지 못하고 땀만 흘렸다. 옆에 계신 팀장님이 대신 나서서 말을 이어주셨다. “날이 많이 덥지요? 몇 십 년 만에 오는 폭염이라네요. 똑같은 질문이지만 매달 선생님의 응답으로 통계가 만들어지고 있습니다. 조금만 협조 부탁드립니다~^^”

그렇게 팀장님 덕에 울며 겨자 먹기로 겨우 조사를 마치고 돌아왔다. 돌아오는 길 많은 생각을 했다. 지침서로 익힌 이론만으로 현장에서는 부족하구나. 그렇다면 팀장님과 나의 차이는 무엇일까, 어떻게 팀장님처럼 할 수 있을까 많은 고민을 했다. 사무실에 돌아와 팀장님과 고민을 나누며 얻은 결론은 역할극을 해보기로 했다.



서로 돌아가며 응답자의 역할을 해보았는데 이때 느낀 차이점은 첫 번째로 통계학을 배우며 들었던 ‘대표형성’, 응답자를 이해하고 공감하는 것! 그때 마음이 열리고 정확한 응답이 나오기 시작했다. 두 번째로 사람의 특성에 따라 달리 설명하는 것, 그 사람의 특성에 맞추어 같은 질문을 다르게 질문하는 것이었다.



그 이후 나는 다양한 직업을 가진 다른 연령대의 지인을 만날 때마다 붙잡고 조사하는 연습을 했다.

#### #4. 어서 와~ 불응은 처음이지?

순식간에 돌아온 다음 경찰을 위해 다시 방문하게 된 그 가구, 농사를 짓는 집이라 웬만하면 댁에 계시는 분이신데 웬일인지 댁에 계시지 않았다. 잠시 외출을 하신 건가? 다른 집들을 다 방문하고 다시 와보았지만 여전히 사람의 기척은 없었고 가구명부에 적힌 번호에 전화를 걸어보았다.

“여보세요?”

금방 전화를 받으시는 어머니. 기쁜 마음에 “안녕하세요~ 저 ○○○사무소 △△△주무관입니다~.” 인사를 했다.

그러자 예상치도 못했던 큰 소리가 나오기 시작했다. “아가씨!! 그거 왜 자꾸 찾아 와?! 내가 처음부터 하고 싶지 않다고 했는데!! 계속 찾아오기에 안타까운 마음에 해 줬더니!!”

계속되는 고품에 침착함을 찾으려고 노력하며 전화기를 붙들고 있었다. 그리고 지난번 일을 통해 연습해왔던 대사를 읊었다. “어머니, 제가 지난 번 말씀드린 대로 고용정책 수립에 기초자료로 사용되는 정말 중요한 조사예요.”



하지만 응답자의 고함은 끝나지 않았다. “내가!! 그만 거 응답했다가 지금, 비료도 끊기고!! 내가 안 한다고 했는데!!!”

비료가 끊겼다니... 그제 응답이 귀찮아서 그러시나 했는데 원인이 있었던 것이었다. “네? 어머니 그게 무슨 말씀이세요? 조금만 진정하십시오. 그 일에 저희는 관련이 없어요~ ㅠㅠ”

그러나 이미 흥분한 어머니는 그대로 전화를 끊으셨고, 집 앞에서 한참을 기다려 보았지만 감감무소식... 그렇게 돌아가는 길은 씁쓸하기만 했다.



### #5. 웃는 얼굴에 침 못 뱉는다? 우는 얼굴에 침 못 뱉는다!

응답 자체가 싫어서가 아니라 어떠한 오해를 통해 불응 하시는 어머니.

우선 마음을 추스를 시간을 드리기 위해 조사 마지막 날 다시 한 번 용기 내어 방문을 해보았다. 하지만 막상 문을 앞에 두니 지난 번 만남과 통화내용이 생각나며 문을 두드릴 용기가 나지 않았다. 그냥 불응으로 두면 안 되나. 집에 가고 싶다...

그제 문을 바라보았을 뿐인데 그동안의 긴장감에 눈물이 날 것 같았다. 그렇게 한참을 바라보고 있었는데 뒤에서 날카로운 목소리가 들렸다.

“누구세요!” 그 순간 뒤를 돌아보니 어머니가 서 계셨고, 차가운 얼굴을 마주한 나는 나도 모르게 눈물이 흘렀다. 눈물이 나면서도 속으로 생각했다.

‘이러면 안 되는데... 안 되는데...’그러자 어머니가 눈에 띄게 당황하기 시작했다.

“어머, 아가씨 왜 울고 그래? 내가 뭘 했다고...”

“어머니. 비료문제는 너무 안타까워요... 그런데 통계청은 비료문제랑 아무런 상관이 없어요... ㅠㅠ”



“응답해주시는 자료는 철저히 비밀로 유지되고 있고 타 기관에 공유되지 않아요……” 이런 나를 보며 작게 한숨 쉰 어머니는 말씀하셨다.

“일단 울지 말고 들어와 봐요.”

그렇게 앞장선 어머니의 뒤를 따라 집에 들어갔다. 눈물에 한풀 누그러진 어머니는 시원한 음료수를 주시며 얘기를 시작했다.

“아니, 면사무소에서 나오던 비료 지원이 갑자기 끊겨서 다녀오던 길에 아가씨가 전화를 해서……”

어머니는 농사를 지은 지 오래되어 최근 허리가 많이 안 좋은 상태였고, 그런 와중에 지자체에서 지원해주던 비료까지 끊긴 것이었다. 이때 생각나는 것이 통계청이고 가야할 길을 잃은 원망이 나를 향해, 아니 통계청을 향해 쏟아지게 된 것이었다. 그렇게 서로를 이해하고 공감하며 얘기를 나눌 수 있었고 한참 이야기를 나누다보니 어느새 낯선 분위기는 사라지고 있었다. 이렇게 누그러진 분위기에서 조사를 시작하니 다양한 사람들과 역할극을 하며 연습해 왔던 시간들이 빛을 발해 무사히 조사를 마치고 나올 수 있었다.

그렇게 우여곡절을 겪으며 마음을 나눈 집은 그 이후로도 항상 따뜻하게 맞아준 것은 아니었다. 하지만 많은 부가 조사와 서툰 조사 실력에도 이전처럼 소리를 지르고 화를 내는 일은 없이 응답해주셨다. 그렇게 올해 초 연동표본 교체로 인해 첫 조사구를 떠나보내며 시원섭섭한 기분으로 마지막 방문을 했다.



“어머니, 그동안 조사에 협조해주셔서 감사합니다. 앞으로 하시는 일 다 잘 되시길 바랄게요.” 깊이 고개 숙여 인사하는 나를 보며 어머니 역시 같은 기분 이었는지 “아가씨도 그동안 고생 많았어. 앞으로 더 승승장구해!”라는 덕담이 돌아왔다.



## #6. 마무리

통계청에서 일한지 1년 2개월. 아직은 배울 것이 많은 통계청 내 작은 새싹이지만 그간 현장조사를 하며 느낀 것이 있다. 첫 번째는 역지사지, 다른 사람의 입장에서 생각해 보는 것이다. 통계청에 대해 알지 못하는 또 다른 내가 있고, 그런 나에게 갑자기 찾아와 개인정보를 묻는다면... 난 흔쾌히 내 정보를 내줄 수 있을까? 우선 의심의 눈초리를 보내지 않을까? 일에 치여 바쁜 와중에 찾아와 협조해달라고 부탁한다면... 웃으며 응답해 줄 수 있을까? 같은 팀의 주무관님이 처음 현장조사를 나가는 나에게 해줬던 말이 있다.

“응답자들은 ○○씨가 싫은 게 아니야. 혹시나 상처받지 말고~ 잘하고 와~”  
차가운 응답자들의 태도를 마주할 때마다 곱씹고 또 곱씹는 말이다.

두 번째로는 내 일에 긍지와 자부심을 가져야 한다는 것이다. 세상엔 다양한 사람들이 있어 가슴 뭉클한 경험도 많이 하지만 자존심도 상하고 속상한 경험도 많이 한다. 그럴 때마다 좌절하고 회의감을 느끼지만 거기서 그치지 않고, 나는 더 나아가려고 노력한다.

난 통계청 공무원이고, 내가 조사한 자료는 국가정책에 반영되어 국가발전에 기여하게 될거야. 나는 이렇게 중요한 일을 하는 사람이야! 그러니 어깨를 펴고 다시 나아가자!





사례 다섯



## 왕초보 통계농부의 좌충우돌기

호남지방통계청 • 김정희

### 시작이 반이다 - 3월 조사

업무 인수인계를 마치고 캐비닛 정리를 하는데 아직 비닐도 뜯지 않은 스틱이 가지런히 놓여 있었다.

평소 직장 산악회에서 정기적으로 등산을 하던 터라 반가웠지만, 전임자가 두고 갔냐고 물어보니, 논밭에서 작물면적 조사하다가 만나는 뱀을 쫓으려면 스틱이 필요하니 놔두었다 쓰라고 한다.

헉! 뱀을 쫓으라니... ‘뱀을 안 만나면 되지’ 하고 맘속으로 가볍게 일축하지만 웬지 개운치는 않다. ㅠㅠ

처음 나간 작물 현장. 멘토가 요도상의 필지와 현장 필지를 비교하며 열심히 설명해 준다. 그런데 아무리 봐도 모양이 그려지지 않는다.

내 눈에 도무지 현장의 밭과 요도상 밭 모양이 일치가 되지 않는 것이다.

‘아, 이걸 어떻게 구분한다는 거지?’ 정말 난감했다.

처음이니까 그렇겠지 생각하며 멘토의 빠른 걸음을 놓치지 않으려 잔걸음으로 뒤따라간다.





원망스럽게 밭을 쳐다보며 상상해본다. 필지마다 지번과 작물명 표지판을 세워놓으면 얼마나 좋을까….

전봇대는 물론 비석이나 특이한 것만 보여도 해당 필지를 기억하기 쉽도록 메모해 놓고 현장감을 익히려 애를 쓰지만 한계에 부딪힌다. 하루 이틀에 되는 게 아니니 경험을 쌓아가는 수밖에….

조사를 마치고 돌아오는 길에는 옆에서 운전하는 남직원에게 체면 치를 것도 없이 조수석에 앉아 연신 고개 운동을 한다. 게다가 작물조사 한 날은 초저녁부터 훑아떨어져서 아침이 되어서야 눈을 뜨니 가끔씩 찾아오는 불면증이 신기하게도 자연치료되는 효과가 나타났다.



### 필지가 그려진다 - 5월 조사

어느새 시간이 흘러 녹음이 짙어가고 5월조사 시기가 돌아왔다.

멘토들이 2회까지는 동행해 주기 때문에 3월보다는 좀 더 편한 마음으로 임했다.

멘티를 위해 기꺼이 시간을 할애해서 척박한 현장을 함께 해주는 멘토들에 대한 고마움으로 그날그날 함께 먹을 도시락을 준비했다. 보온도시락에 잠곡 밥과 서너가지의 반찬, 과일, 음료수, 커피까지….

봄꽃내음의 여운과 산들바람의 선선함 덕분에 시골 마을 정자에 앉아서 먹는 도시락은 그야말로 꿀맛이다. 산골에 들어가면 점심 먹을 식당도 찾기 어렵고 시간도 아껴야 하기에 작물조사때 도시락을 싸가는 건 일석삼조다.

이달에는 맥류와 봄감자를 확정지어야 한다.





보리가 상당히 자라있고 필지 모양들도 조금씩 눈에 들어오기 시작했다.

맥류는 기본적으로 쌀보리와 맥주보리를 구분해야 하고 밀과도 구분해야 한다. 쌀보리와 맥주보리에 비해 밀은 구분하기가 쉽

않다.

잎이 반짝반짝 빛나며 윤기 나는 게 밀이라고 멘토는 설명한다.

그러나 내 눈엔 모든 보리가 반짝반짝 빛나 보인다. πππ

어느 다래밭 대상처는 경사진 언덕을 한참 올라야 하는 높은 지대에 위치 해 있다. 주변에 인적이 드문데다가 들레는 38선을 연상케 하듯 철조망이 쳐져 있고 ‘감전주의’라는 빨간색 안내 글귀가 눈에 띈다.

입구에 다다르자 순간 멈칫했으나, 멘토 선배님은 ‘감전주의’라는 안내문이 무색하게도 철조망을 살짝 들어올리고 자연스럽게 다래밭으로 들어가 깊숙한 곳까지 눈으로 훑고 나온다.(나는 도저히 못 들어갈 것 같은데…)

우여곡절 끝에 조사를 무사히 마치고 돌아오는 길에 한결같이 다음조사 걱정을 해 주는 멘토들. 7월에는 숲이 많이 우거져 있어서 산길이 안 보일 수도, 손님(뺨)을 만날 수도 있다고...(πππ 시간이 해결해주겠조 뭐~)



### 혹독한 신고식 - 홀로서기

멘토들의 걱정을 애써 잊으려 시간의 위대함으로 위안을 삼는 동안 어김없이 7월조사 시기가 돌아왔다.





이달부터는 홀로서기를 하겠다고 선포했다. 누군가의 보조로 일하는 것과 내가 주도적으로 하는 것은 차이가 크다.

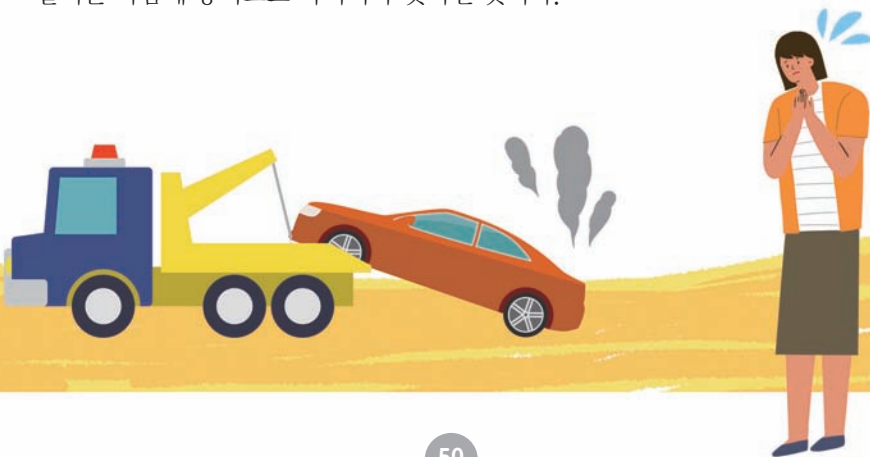
현장까지의 운전도 그렇고 조금 헤매더라도 조사구를 스스로 찾아가서 작물 구분 및 면적 측정 등을 혼자서 해보야 한다는 생각이 들었다.

드디어 홀로서기 첫날, 비교적 사무실에서 가까운 조사구를 선정했다. 오전에 일찍 시작했는데 웬일인지 필지도 쉽게 찾고 작물 구분도 어느 정도 할 수 있었다. 도저히 모르겠다 싶은 작물은 네이버 스마트렌즈(정확도 80~90%)로 확인하거나 직원들에게 사진을 보내서 확인받아 그런대로 수월하게 진행됐다. 시간이 흐를수록 자신감이 생기면서 약간의 여유까지 부릴 정도로...

오후 1시가 넘었지만 일에 탄력이 붙으니 맥을 끊기가 그래서 한 조사구만 더하고 점심 먹을 요량으로 다음 조사구를 향해 멘토와 갔던 지름길을 빠른 속도로 내달렸다.

그런데 농로를 지나던 중 굉음과 함께 차가 멈춰서고 말았다.

농로 한가운데의 날카롭게 움푹 파인 구멍을 비껴갔어야 했는데 앞만 보고 달리는 바람에 충격으로 타이어가 찢어진 것이다.



아뿔싸~! 등에서 식은땀이 났다. 머피의 법칙인가ㅠ 어쩐지 일이 잘된다 싶었다. ㅠㅠ 찢어진 타이어를 쳐다보니 내 마음이 찢어지는 것 같았다. 차를 움직일 수 없는 상황이 돼버렸지만 견인차가 들어올 수 없는 좁은 농로여서 큰 길로 차를 겨우 끌고 가서 긴급출동 부르고 한참을 사태수습 하고 나니 점심도 못 먹고 오후 3시가 넘어갔다.

아침에 자신감 있게 나갔다가 콩지 빠진 새가 되어 돌아온 나를 보고 직원들이 놀라서 한달음에 다가와 괜찮으냐며 걱정을 해준다.

나의 홀로서기 첫날은 이렇게 혹독하게 지나갔다.



### 작물이 보인다 - 7월조사

어제의 악몽을 뒤로 한 채 새로 시작하는 마음으로 다시 조사에 나섰다. 절대 교만하지 않고 침착하게, 늦더라도 천천히 하자는 다짐과 함께. 이 달에는 콩 종류가 많다. 일반콩, 작두콩, 동부, 땅콩, 녹두, 팥 등 콩은 잎사귀가 자라면서 어느 정도 구분이 가능하다. 특히 일반콩은 워낙 많이 심기 때문에 자꾸 보니 금방 알 수 있었다.

팥은 잎이 하트모양이고 땅콩은 네잎클로버 모양, 녹두는 잎만 봐서는 구분이 쉽지 않고 아래쪽 양갈래 부속잎을 확인해야 한다.

이 시기에 제일 반갑고 고마운 작물은 역시 콩 all~ 참깨 all~.

참깨는 어느 정도 자라면서 물갈퀴 모양의 잎사귀 구분이 매우 쉽고, 흰색꽃이 피는데 이 무렵 콩과 함께 가장 많이 심고 구별하기도 쉽다.

이렇게 한 필지에 하나의 작물만 심어 놓으면 필지구분도, 작물명도, 재배 면적도 수월하게 해결된다.



그런데 어느 조사구는 전임자에게도 악명 높은 곳이 있다. 집에서 심을 수 있는 온갖 작물을 조금씩 다 심어놓은 것이다. 오이, 호박, 고추, 들깨, 돼지감자, 가지, 생강, 도라지, 취, 양배추, 둥글레, 옥수수, 비트, 수박, 참외까지... 어휴~ 나열해서 적는 것조차 힘들 정도로 많은 작물을 한꺼번에...

한참을 서서 밭 이쪽저쪽을 걸어 다니며 작물과 씨름하고 있는데 주인이 키우는 사나운 개들은 야속하게도 쉬지 않고 짖어댄다.

아직 목축이 익숙지 않아 작물마다 보폭으로 실측하느라 시간이 한참 지났을 즈음 잠시 고개를 들어 들판을 보니 아직 확인 못한 더 많은 밭이 눈에 들어온다.

한여름을 향해가는 시기라 바람 한 점 없는 한낮의 들판은 실로 뜨겁기 그지없다. 등줄기로도 뜨거운 무엇이 줄줄 흘러내리는 것을 느낀다.

평소 땀이 별로 없는 체질인데 금세 옷이 젖을 정도로 흥건해졌다.

빨리 차로 가서 에어컨을 켜고 싶은 마음 굴뚝같으나 조사를 다 마치기 전에는 참아야 한다.



## 새로운 시작 - 9월조사

봄부터 시작된 작물조사는 농부들과 함께 한 해 농사가 끝나야 마무리된다. 초봄 마늘과 양파를 수확한 땅에 참깨, 콩 등 다른 밭작물을 심고, 빈 논에 모내기를 하고 수확 후에는 사료작물을 심는다.

농사일을 전혀 해보지 않은 나는 들판마다 모내기를 마치고 그새 초록빛을 뽐내며 잔잔한 바람에 몸을 맡긴 채 줄 서 있는 논들이 신기하면서도 고마울 따름이다. 아~ 이쁘고 고마워라. 논벼 all~~.

이제 9월에는 쌀예상생산량조사를 위해 논에 들어간다.

일 년 중 9~10월이 농업생산업무가 가장 바쁜 시기라고 하니 이제 진짜 시작이구나 하는 생각이 든다.

작물조사의 포인트는 3가지다.

첫째, 정확한 필지 구분(영뚱한 곳을 조사할 수도)

둘째, 정확한 작물 구분(영뚱한 작물로 조사할 수도)

셋째, 정확도 높게 면적 실측(두령면적과도 구분)

아직은 대상필지를 찾는 것도, 작물구분도, 면적 실측도 초보 수준이지만 몇 개월의 경험을 통해 무거웠던 발걸음이 조금은 가벼워졌음을 느낀다.

무엇이든 처음은 두렵고 어렵다.

그러나 그것이 무엇이든 진심을 다해 마주한다면 극복하지 못할 것은 없는 것 같다.

저 들판의 초록빛 벼들이 이제 곧 황금빛으로 변하고 곡식으로 수확되듯이 현장경험이 하루하루 더해질수록 나의 작물조사 실력 또한 일취월장(?) 하리라 기대해본다.



## PART 2



지방청 장려상

## 역동적인 현장으로 가까이 다가가며

축산물생산비조사, 가축동향조사 등 다양한 농업업무를 겪어보며 농업통계 부분 전문성을 쌓고 있다. 비육우, 육우, 성우, 육성우와 같은 생소한 용어부터 익히고, 소를 키우기 위해 들어가는 비용과 노력에 대해 이해하게 되면서 농업현장에 좀 더 다가가게 되었다. 또한 가축동향 조사를 맡으면서 농장에 닭이 얼마나 금방 출하되고 들어 오는지에 대한 역동적인 과정에 대해 알게 되었다. 응답자분들과의 고충에 대해 공감하고, 유대관계를 이어가기 위해서는 이러한 농업 일선에 관해 이해하려는 노력과 관심이 필요하다는 것을 느낀다.

- 장려상 「한술에 배부른 농업통계인은 없다」 中 -





사례 여섯



# 선택, 설득의 목적

경인지방통계청 • 김 봉 수



## 혼자가 아닌 나

2019년 1월 통계청에 입사했다. 첫 업무로 가계동향조사를 맡았다.

모르면 용감한가 보다. 그냥 하면 된다는 생각으로 가구들을 방문하여 조사 취지, 중요성, 익명성 등 조사 전반을 최선을 다해 설명했다.

응답을 “하는 사람이 있어요?”, “왜 이런 걸 하는지 모르겠어!”,

“다 하나요? 안 해요. 됐죠!”, “이런데 시달리기 싫어요.” 등이었다.

그 중 나보다 열 살 이상 어려보이는 분의 대답이 나를 부끄럽게 했다.

“여러 번 사람 바꾸어가면서 오는 거 보면 중요한 조사인지는 알겠어요.

그렇지만 하고 안 하고는 제 자유입니다. 힘드시죠? 직장 생활이 다 그런 겁니다.”라고 말하고 등을 돌렸다.

맞다. 하고 안 하고는 응답자 자유다. 선택권한은 그들에게 있다. 그런데 왜 눈에서는 눈물이 흐를까! 충고를 들어서일까! 아니면 호소력 있게 설명하지 못하는 나의 무능함 때문일까! 참담했다.

이후 여러 번의 재방문에도 더 이상 얼굴조차 보여주지 않았다. 거듭된 실패로 계속 설득하러 가는 것도 두려웠고 그렇다고 포기하고 나가지 않는 것은 더욱 더 나를 비참하게 했다.

결국 한 가구만을 설득할 수 있었다. 창피했다. 하지만 팀장님은 한 번도 나무라지 않았다. 오히려 용기를 북돋아 주었다. “우리 일은 상처를 많이 받아요. 시간이 지나면 괜찮아 질 거예요. 급하게 생각하지 마시구요.”

동료들의 응원도 이어졌다. 본인들이 겪었던 굴욕 사례를 이야기 해주고, 고객 편지 쓰는 노하우도 전수해 주었다. 흰머리를 가리면 어려 보여 도움 된다며 헤어 마스크라를 발라주기도 했다.

고마웠다. 모두들 너무 잘해주어서 어떻게 보답해야 할지 몰랐다. 그래! 나에게서는 우리 팀장님이 있다. 동료들도 있다. 혼자가 아니다. 응답자에게도 누군가 옆에서 지켜주고 있다고 말해주고 싶었다.



### 상황, 느낌, 감정을 전달하다.

5월말이 되었다.

3, 4구역 확대와 신규 연동 진입이 함께 이루어져 16가구를 동시에 설득해야 했다. 그간 경험한 응답자들의 말, 표정, 태도, 대화 내용을 떠올렸다. 그리고 면접 상황을 글로 적어 본 후 그들의 반응을 상상했다.

준비는 끝났다. 이제 실전이다.

딩동!! 덩동!! 덩동!!





“안녕하세요, 선생님, ○○○통계청 ○○○과 ○○○조사관입니다.”

“공문 받으신 것 처럼, 가계동향조사 협조 부탁드립니다 방문했습니다.”

약간 거리를 두고 첫인사를 의도적으로 장음으로 길게 했다. 거리가 있어 위협받지 않는다는 인상과 조사관을 살펴볼 시간적 여유를 주기 위함이었다. 오래 보면 못생긴 얼굴도 그러저럭 불만하다. 모두 “예~” 또는 말없이 뭔가 하는 표정으로 쳐다봤다.

“국가가 바른 정책을 만들어야 국민을 보호할 수 있습니다.

바른 정책을 만들려면 정확한 데이터가 필요합니다. 만약 데이터가 부정확하다면 현재는 괜찮을지 몰라도 우리의 노후는 불안해 집니다. 이에 최대한 정확한 데이터를 수집해야 하고 그런 데이터를 생산하는 기관이 통계청입니다.”

국가, 정책, 보호 등 모호하지만 생존과 관련된 이미지들로 관심을 유발하려 했다. 또한 “직장인에게는 노후 불안이 제일 큰 관심사”라는 지인의 말처럼 노후와 불안을 연결하여 도움받는다느 느낌이 들길 바랬다.

“요즘 미국에서는 기준금리 인하 여부를 두고 논란인데요, 들으셨나요?”

한결같이 “예~”라 답했다. 어떻게 대답할지는 중요하지 않았다. 듣기만 하면 지루해질 수 있으므로 물어 본 것이며, 금리 대신 기준금리란 용어를 사용해 고차원적이고 중요하다는 인상을 심어주기 위함이었다.

계속 단답형 대답만 유도하며 내 말을 이어갔다.

“금리가 내려가면 대출이자가 싸집니다.



또한 감자, 사과 같은 생필품 가격이 싸져서 우리네 가계 생활이 좀 더 여유로워 집니다.”

여기서는 단어들의 부조화와 어설피름을 연출하려했다. 응답자들은 ‘대출이자와 감자 좀 안 어울리네? 사과가 생필품인가?’라는 생각을 하며 머릿속이 약간 복잡해질 것이다. 그리고 ‘싸지다’와 ‘우리네’ 같은 단어를 통해 친근함을 느낄 것이라 생각했다. 이런 부조화와 동질감은 혹시 가질지 모르는 거부 의사를 잠시 뒤로 미룰 수 있을 것이다.

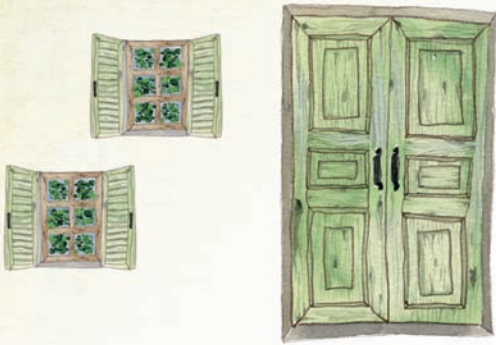
“감자 같은 것들의 가격이 하락하면, 사는 사람들은 저가에 살 수 있지만, 반대로 파는 사람들은 가난해집니다. 상당히 이중적인 결과가 나타납니다.”

‘좋지만 나쁜데 그러면 나보고 어찌란 말이냐?’를 떠올리게 할 의도였다. 만약 자신을 떠올린다면 통계청 조사와 응답자는 서로 연관되어 있다고 느낄 것이다.

“이런 이중성 때문에, 국가에서는 최대한 다수의 국민이 보호받을 수 있는 정책을 수립해야 합니다. 금리 이외에도 국가에서는 어르신대상 기초연금, 학비지원 등 생활에 밀접한 부분에 대해 국민들을 참여시키고 있습니다.”

다시 ‘국가’, ‘국민’이란 용어를 사용하여 공동체 의식을 끌어내려했고, ‘참여시킨다’는 단어를 통해 선택이 아닌 필수라고 느끼길 기대했다. 그리고 자녀를 키우고 있고, 부모님에게 생활비를 보내는 응답자들이 많은 조사구이므로 ‘교육비’와 ‘어르신’을 은연중에 부각시켰다.

친근함을 보였으니 다음은 전문성을 보여야 할 차례가 되었다. “국민들의 참여는 가능한 한 전수로 해야 하지만, 여건상 어쩔 수 없이 층화 2단 집락 추출이란 표본 추출 방법을 통해 현 가구가 잠정 표본으로 선정됐습니다.”



전수, 잠정 표본, 층화 2단 집락 추출 같은 전문 용어를 사용하여 수준 높은 조사에 참여하는 기회가 생겼다고 느끼길 바랐다.

여기까지 한 후, 처음으로 단답 형이 아닌 질문을 했다.

“2015년 전수조사인 인구총조사를 통해 금번 가구가 선정되었는데요, 이미 4년이란 시간이 흘렀기 때문에 조사 정확성을 높이고 표본으로 적합한지 다시 한 번 확인하기 위해서 이름, 연령을 여쭙봐도 될까요?” 질문은 최소화했다. 직업과 전화번호도 묻지 않았다. 사생활 노출에 대한 거부감을 줄이기 위함이었다.

마지막으로 표본 선정은 본청 심사 후 결정된다는 말을 남기고 헤어졌다. 첫 면접에서 아무도 거부의사를 밝히지 않았다. 무엇을 알려 달라 묻지도 무엇을 하라고 요구하지도 않았으므로 응답 당연한 반응이었다. 전화번호를 안 받았기 때문에 다시 만날 수 있을지 불확실했으나 면접을 이어나가며 점점 확신이 생겼다.

두 번째 만났을 때도 계속 내 말만 이어갔다. 기업체 조사, 도소매업 조사 등 통계청의 각종 조사들에 대해 설명했다. 기업도 참여하니 가계도 당연히 동참해야 하는 것으로 생각할 것이라 봤다. 이쯤 되자 일부 사람들은 뭘 해야 하는지 궁금해 했다.

응답자들은 “알았어요. 할게요. 근데 뭘 해야 해요?”라고 먼저 물어보았다. 나는 가계부에는 큰 관심 없다는 듯 무심한 표정을 지으며 가계부를 전달했다. 그리고 가계동향조사도 다른 조사들과 함께 조사되어야만 바른 정책을 만들 수 있다며 가계부보다는 정책의 중요성을 재차 강조했다.

가계부 작성법은 대략적으로만 설명했다. 가계부 작성은 복잡하고 귀찮기 때문에 자세히 설명하면 현장에서 즉각 거절할 수 있기 때문이었다. 또한 현 조사구 사람들은 즉흥적이지 않고 판단해서 결정한다는 점을 알고 있었기 때문에, 한 번 한다고 했으면 자존심 때문이라도 반복하지 않는다는 점도 감안했다.

그 외 응답자들은 여전히 가만히 듣고만 있었다. 여기까지 왔는데 반응이 없다는 것은 감각이 다소 무딘 사람들일 가능성이 높았다. 따라서 더 이상 시간을 끈다면 듣다가 지칠 것이라 판단했다. 이들에게는 가계부에 대해 직접적으로 설명하며 참여를 독려했다.

현재 16가구 중 11가구가 가계부를 쓰고 있다.

그런데 무엇인가 불편함이 마음속에서 일어났다.

### 충실한 동반자

설득을 위해 언어유희라는 도구를 사용했다. 내가 선택할 수 있는 다른 방법을 찾지 못했다. 하지만 진심은 설득이 아니라 응답자들의 삶에 도움이 될 수 있는 물가, 경제, 통계와 같은 지식을 전달하는 것이다.

가계부를 작성하면서 통계와 통계청에 대해 알게 되어 혹시 겪게 될지도 모르는 위협으로부터 자신을 지킬 수 있는 정보를 찾을 수 있을 것이다. 따라서 충실한 동반자라면 정성껏 응답자들을 돕는 것이 의무일 것이다.

우리에게는 다양한 요구사항을 가진 응답자들이 있다.

말뚝이 필요한 사람, 아픈 사람, 미래를 불안해하는 사람 등, 응답자 개개인의



요구에 맞추어 말벗이 되어주거나, 응답자 삶에 필요한 책을 선물하거나, 고민 해결에 도움이 될 만한 자료를 만들어 제공하는 등 삶에 도움이 되는 것을 주려고 노력했다.

지금까지 가계 연간 추정 손익계산서, 경기 선행지수와 동행지수의 관계, 소비자 물가지수의 이해, 산업 활동 동향 보는 법, 절대성과 상대성의 비교, 사람이 아픈 이유, 현혹되지 않는 방법을 PPT로 만들어 제공했고 앞으로도 다양한 소재를 찾아 제공하고자 한다.

이런 일은 온 힘과 정성을 쏟아 부어야 하는 작업으로 뺏속까지 고통이 느껴진다. 하지만 나를 생각해주고 나를 도와주고 있는 이에게 아무것도 하지 않는 것은 상대를 모욕하는 것이 아닐까!

언제까지나 충실할 것이고 영원히 지켜줄 것이다. 그리고 그보다 더 좋은 것이 있다면 그것을 할 것이다.

나의 직장 통계청, 항상 옆에 있어 주는 동료들, 그리고 응답자들에게 고마운 마음을 어느 노래로 대신하며 글을 마무리 하고자 한다.

*They showed me the way to joy and happiness.*

*How can I forget the fun we had before.*

*I don't know how I would go on without you in a wicked world.*

*I've been blessed by you don't care about a thing.*

*Gotta thanks our statistics and my friends.*



사례 일곱



## 좌충우돌 통계인 되기

경인지방통계청 • 유재이

나는 통계청에서 가구 조사원으로 일한지 두 달 남짓 되었다. 분위기를 보아하니 조사원에게 '가구 조사'는 살짝 기피하는 조사 중 하나인 것 같다.

나를 돌이켜보니 그럴 만하다. 사실 난 집에 혼자 있을 때 현관 벨이 울리면, 집에 사람 없는 척을 여러 번 해봤다. 잡상인 아니면 종교인, 그도 아니면 입주자 회의 안건에 동의 사인을 해달라는 부녀회장님일 것이다. 아무튼 배달 음식을 기다릴 때가 아니면 현관 벨 소리에 조용히 숨을 죽일 때가 많다. 그런데 이제 난 현관 벨을 누르는 입장이 되었다.

내가 담당한 조사구 중 하나는 복도식 아파트이다. 나의 조사 방법에 특별한 것은 없다. 첫 번째 집부터 시작. 평동~ 벨 한 번 누르고 기다리기. 5초 정도 지나면 한 번 더 누르고 반응 없으면 패스. 이렇게 20가구를 순서대로 돌아본다. 마지막 집까지 마치면 다시 첫 번째 집으로 가서 반복한다.

다행인건 이 조사구는 나처럼 집에 있으면서 없는 척 연기하는 사람이 거의 없는 듯하다. 시간을 달리하여 몇 번 방문하니 대다수의 가구를 만날 수 있었다.

문제는 조사를 거부하는 경우였다. 현관 벨을 누르고 통계청 직원이라고 말한 마디 붙이기도 전에 “안 할래요”, “나중에 할게요”라며 인터폰을 끊어버리고





차단했다. 참 난감했다. 이 조사구에 4가구나 그랬다.

그 중 한 가구는 유독 강력하게 거부했다. 아버님이 버럭 고함을 지른다.

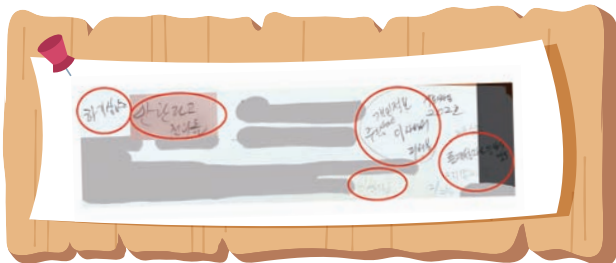
- **사생활 침해다. 올 때마다 아주 시끄러워 죽겠다.**
- **통계라는 것이 뭐 아무렇게나 지어내면 그만이지 뭘 자꾸 물어보냐.**
- **딴 집 가서 할 것이지 우리 집이 만만해 보이냐.**

한마디 한마디가 상처 주기 위한 목적이 틀림없다. 이성적으로 응대했지만 듣지 않고 퍼붓는다. 분노로 가득 찬 아저씨의 눈동자를 보니 게임 오버다.

“선생님, 말씀 잘 알겠습니다. 싫다 하셔도 제가 세 번은 와야 하는 것이 원칙이라 오늘은 조사하지 않고 다음에 다시 올게요.” 로봇처럼 말하고 뒷걸음질 쳤다. 한바탕 당하고 나니 ‘오늘 더는 못하겠다’ 싶어 버스정류장으로 향했다.

전임자에게 받은 명부를 다시 살펴보니 명부 곳곳에 <하기 싫음>, <안한다고 전화 옴>, <개인정보 주기 싫고 이사 와서 피해봄>, <통계청자료 응하지 않음> 등 연필자국이 있다. 처음엔 왜 이게 안보였을까. 버스 안에서 눈을 감고 깊고 깊은 명상을 했다.

다음 달이 되면 거부당한 그 집 현관을 또 마주해야 한다. <이 집은 불응 가구입니다>라고 누구에게든 확신 있게 말하고 싶다. 나 말고 다른 사람이 갔어도



강하게 부정할 것이라 믿고 싶다. 그래서 지난 달 아저씨의 거부 발언을 묻고 벨을 눌렀다. 인기척이 없다. 히히, 무응답이 반갑고 다행인 것 같아 웃음이 나왔다. 아니, 용기 있게 벨 누르는 내 자신이 기특해서 웃음이 나온 걸 수도 있다. 사소한 것 같아도 불응가구를 다시 마주할 땐 큰 용기가 필요했다.

그 날 저녁, 다른 가구를 만나고자 같은 아파트에 또 갔다. 다시 마주한 문제의 그 집 현관. 오늘 두 번째라 두려움이 없었다. 두 번째 벨을 눌렀을 때 어머니이 현관을 뺨뚫 열었다. “우리 가족 전~부 안 한다고 몇 번을 말했어요. 딸이랑 아저씨가 알면 난리나요. 어서 가세요.”라며 거부한다.

“선생님, 다른 가족들이 왜 싫어하는지 알 수 있을까요? 제가 여기 안 오려면 사유가 있어야 해요~”라고 말하면서 어머니는 설득될만한 사람일지 얼른 간파해본다. “국가기관에서 물어볼 필요가 없는 너무 사적인 것까지 물어 보던데, 우리 딸이 그런 걸 병적으로 싫어해요. 정신과 다니고 그럴 정도로 ….”

나는 문 틈 사이로 조사표를 쓱 넣고 설문지만 한 번 봐주십사 부탁했다. 모든 것이 불편하시면 안하셔도 되지만, 몇 개 문항만 너무 사적이라고 생각 되시는 것이면 그 문항만 빼고 나머지만 응답해주시면 된다고 랩 하듯 속사포로 말했다. 그 반응이 의외였다. 보지도 않고 거부할 줄 알았는데, 현관 센서등을 켜가며 조사표를 간간하게 살펴보셨다. 돌아오는 대답은 의외였다.

“나랑 아저씨 것은 해줄 수 있고, 우리 딸은 꼭 해야 한다는 것만 할게요.”

현관을 열고 들어오라고 하셨다. 혹여 마음이 바뀌실까 현관에서 신발을 벗으면서 동시에 질문했다. “이 집에 지금 몇 명 살고 계세요? 세 식구니까 3장 꺼낼게요.” 어머니와 마주 앉아서 가족 한 명씩 조사표 순서대로 질문했다. 이름, 생년월일, 학력, 일하는 시간, 일하는 곳, 하는 일, 시작 시기, 부가





조사표의 월 평균 임금까지도 자연스럽게 대답해주었다.

문제는 딸이었다. 이름도 말할 수 없단다. “네, 그럼 여기 이름 적는 란에 ‘딸’이라고만 적을 게요”라면서 생년월일만 물었다. 회사 이름도 말할 수 없다고 하신다. “그럼 ‘OO회사’ 요렇게만 적으려고 하는데 뭐 하는 회사인지만 알려주실 수 있을까요?” 되물었다. 무역회사란다. 어머니가 보시는 앞에서 ‘OO무역 회사’라고 조사표에 적었다. 하는 일에 대해서도 망설이셨다. “요건 꼭 적어야 하는데요, 뭉뚱그려서 말씀해주시면 어떨까요? 인사팀이다, 홍보업무를 한다, 통역을 한다, 해외영업을 한다, 이 정도만 말씀해주셔도 됩니다.”라고 예시를 드렸다. 통역을 하는 프리랜서라고 하셨다. 근로 형태까지 완성되었다. 남은 질문 문항에 사선을 그어 끝났음을 알려드렸다. 딸은 부가조사표는 거부하셨다. “이건 그럼 무응답으로 넣을게요”라고 하면서 조사표에 사선을 짝 그었다. 더 이상 질문하지 않겠다는 표현이기도 했다.

감사 인사와 함께 필수품을 드렸다. 통계청 마크 인쇄가 된 필수품 봉투도 도로 가져가라고 하셔서 봉투는 빼고 낱장만 드렸다.

조사를 마친 어머니는 “이렇게 물어보면 얼마든지 해줄 수 있지”라고 하시며 이런저런 이야기를 하셨다. 딸은 과거 개인정보 피해를 입어 트라우마가 있다고 했다. 이전에 살던 곳이 재개발되면서 여기 임대아파트로 이사 왔는데, 당시 문을 두들기거나 불쾌한 방문객이 많았다고 한다. 재개발 과정에서 사사로운 싸움도 많고 스트레스도 많았다고 하셨다. 그런데 마침 이사 온 그 날에 통계청 직원이 왔다고 했다. 설문지는 없었고 두서없이 이것저것 물어보고 종이에 대답을 적어갔는데, 직원이 나가고 난 뒤에 문득 ‘뭔가 당했다’라는 생각이



들었다고 한다. 그때 알려줬던 딸 핸드폰 번호로 어느 날 전화해서 꼬치꼬치 캐묻는 바람에 집안이 뒤집어졌다고도 했다. 그 전화가 화근이 되어 딸은 독립 하여 살겠다고 어머니와 크게 다투고, 아버님은 딸 정보를 팔아넘기는 무식한 짓을 했다고 어머니를 무척 나무랐다고 한다. 그래서 사실은 오늘 낮에 딸과 함께 집에 있었던 터라 평동 소리에 나와 보지 않았다고 미안해 하셨다.

그제야 모든 상황이 이해가 되었다. 조사원 입장에서는 새로 이사 온 전입 가구를 우연히 만난 운수 좋은 날이었을 것이다. 응답자를 대면하여 명부 작성을 했고, 전입 가구를 만난 김에 최대한 프로빙하여 가구원 특성도 파악하고자 했던 것 같다. 사무실에 돌아와서는 빠진 내용을 보완하고자 딸에게 전화했겠지 ... 내가 이 일을 해보니 조사원의 입장에서 일련의 과정이 머릿속에 그려졌다. 모든 상황을 연결 지어 생각해보니 응답자가 느낀 감정도 이해가 됐다. 각자의 입장에서는 이상할 것도, 상대방에게 무례할 것도 없었다.

아무튼 어머니는 앞으로 ‘딸 몰래’ 조사에 응해주실 것을 약속해주셨다. 아직 수습기간인 나에겐 이것이 꽤 큰 성과다.

그 집을 어떻게 설득했냐고 누군가 물어보면 <현장실습 교육>을 실천했다고 대답할 것이다. <명찰 착용>, <불운 가구라도 다음 달에 또 벨을 눌러볼 것>, <인수인계로 가구 특성을 다 전달받았을지라도 담당자가 바뀌었으니 가능한 모두 대면하고 인사를 드릴 것>, <조사표를 펴놓고 응답받을 것>을 현장에서 실행하고자 노력했다. 무척 효과적이었다. 그대로 실행하니 응답자의 조사 내용에 대한 불신과 사생활 침해에 대한 우려를 잠재울 수 있었다.

앞으로도 초심을 잘 지켜 조사에 임해야겠다는 다짐을 한다. 아직도 나에겐



불응 가구가 많다. 굴하지 않고 지속적으로 접촉을 시도해 볼 것이다. 못 뵈고 가면 조사표 보관실에 있는 방문 메모와 자료를 이용해서라도 한 달에 한 번은 방문 흔적을 남겨보려는 것이 앞으로의 전략이다. 이것도 교육받은 내용이다. 팀장님들과 선배님들이 교육해주시고 알려주신 내용대로 잘 이행하여 담당하는 조사구의 협조도와 응답률을 높이기 위해 계속해서 노력할 것이다.



부재 가구를 만나기 위해 가구 현관에 메모를 붙이거나, 편지 봉투에 짧은 편지와 리플릿, 공문을 담아 우편함에 넣는 방법으로 불응 가구의 참여를 지속적으로 독려하고 있습니다.





사례 여덟



# 한술에 배부른 농업통계인은 없다

경인지방통계청 • 홍성곤

## 농업통계인으로의 첫발

나는 '걸어서 세계속으로'라는 프로그램과 환경 다큐멘터리를 보는 것을 좋아한다. 자연과 지리, 등산과 낚시 곳으로의 여행, 어떻게 보면 이러한 나의 특이한 취향이 전공과 맞물려 농업통계에 대해 관심을 가지게 되었고 통계청에 문을 두드리기 시작했다.

운 좋게도 통계청이 나를 농업통계인의 길로 이끌어주었다. 2019년 1월 ○○사무소 ○○분소 농업팀에서 업무를 시작하여 그해 2월 ○○사무소 경제 농업팀에 재배치되어 농업업무를 이어갔다.

하지만 20년 넘게 수원과 성남에서 자라온 도시인인 나에겐 농업통계란 좋아하는 것과 잘 하는 것은 별개라는 것을 깨닫게 해주었다. 3월, 5월, 7월, 9월 여러 농업통계업무의 발을 딛게 되면서 느꼈던 모든 것을 솔직하게 이야기 하려 한다.





## 작물재배면적 답사(踏査)기

### ● “양파·대파·쪽파 구분하기” 3월 작물재배면적 조사

어느덧 꽃샘추위가 가시기 시작한 3월 중순, 첫 작물재배면적 조사의 발을 내딛었다. 화사하고 따스한 봄기운이 돌아서인지, 새로운 업무의 시작에 대한 기대감에서 비롯된 것인지 첫 조사로 남양주시 조안면을 방문했을 때의 기분을 잊지 못한다. 날은 너무나 맑았고, 조사구는 강변이 보이는 곳이었다. 아직 심어져 있는 작물도 많지 않았고, 한눈에 보이는 탁 트인 시야는 조사구역도를 금방 파악하기에 초보인 나에게도 어렵지 않았다. 하지만 바로 커다란 문제에 직면했다. 조사구역도를 파악하고, 조사구 필지에 찾아가도 심어져 있는 작물이 어떤 작물인지 식별을 할 수가 없었다. 늘 봐오던 양파, 대파, 쪽파, 마늘도 온전히 뽑혀 있을 때와 다르게 이제 막 싹이 나기 시작해 심어져 있을 때에는 이것이 양파인지 쪽파인지 마늘인지 초보인 나에게서는 모두 같은 것으로 보였기 때문이다.



### ● “다양한 작물의 숲을 헤매다” 5월 작물재배면적 조사

따스한 봄 날씨라 여기기엔 늦봄은 생각보다 많이 더웠다. 28도를 웃도는 날씨에 3월에 비해 많이 자란 풀들은 한번 와봤던 것이 무색할만큼 처음 와본 장소처럼 조사구를 찾기 힘들게 하였다. 읍내는 생각보다 많이 복잡했다. 분명 3월에 잘 찾았던 곳인데 지도를 봐도 내가 어디에 서 있는지도 모르겠고, 걷다 지쳐서 오후 3시쯤 되면, 중간에 주저앉기 일쑤였다. 주로 자가소비 목적인 텃밭형태로 경작하는 남양주 조사구는 한 필지에 심어져 있는 작물의

종류도 너무나 다양했다. 한 조사구에 작물 종류만 20개 가까이 나올 정도였고 일일이 작물을 적기에 조사표는 작고, 시간은 부족했다. 보통 베테랑 선배님들은 한 달에 40개 넘는 조사구를 훌훌 다 처리하시는데, 혼자 나가서 겨우 하루에 2~3조사구를 마치고 들어왔을 때 드는 자괴감은 나를 너무나 작아지게 만들었다.

- “콩, 팥, 들깨, 참깨” 7월 작물재배면적 조사

7월 작물조사는 5월 조사기간 끝나갈 무렵 작성된 조사표로 한결 수월하였다. 이번 달 확정작물 중 빠진 것만 체크하고, 새로 심은 콩, 팥, 들깨와 참깨 위주로 조사하기로 하였다. 날씨 또한 5월 말 초여름 날씨에 익숙해져서 인지 7월의 무더위는 내 몸에 익숙해져 있었다. 경제업무를 병행하면서 경제 관련 연간 조사와 경상조사, 작물재배면적조사 마감일이 모두 겹쳐 힘들었지만, 작물 식별에 나날이 새로워지며 배워가는 즐거움을 느낄 수 있는 나에게는 5월의 고생이 너무나도 고맙게 느껴지는 달이었다.

## 베테랑 선배님들의 도움으로 위기(危機)를 기회(機會)로!

- 퇴직자 선배님의 사회공헌 활동

운이 좋게도 작년부터 경인청에서 시범적으로 인사혁신처 주관, 퇴직 선배님들의 노하우를 배울 수 있도록 사회공헌활동 사업이 운영되면서 가장 많은 혜택을 본 것은 바로 나였다. 신규직원들이 현장에서 가장 필요로 하는 농업 통계 부문에 도움을 주시는 이 사업은 오이와 호박을 식별하지 못하는 농업 초보인 나에게는 큰 버팀목이자 의지할 수 있는 돌파구가 되었다. 항상 지도에서 북쪽을 찾아 방위표시를 하고 기준점을 찾아 필지를 찾아가는 방법과, 하나하나





작물을 물어봐 주시면서 식별 방법을 친절하게 알려주셨다. 예를 들면 호박과 오이는 잎이 비슷하지만, 호박은 호박잎을 생각하면 촉감이 부드럽고, 오이는 꺼질꺼질하다는 식으로 조금씩 헷갈리는 작물을 줄여나갈 수 있었다. 나중에는 혼자 출장을 나가 작물을 조사해 온 다음 나중에 퇴직선배님과 같이 동행하여 작물과 재배면적을 옹게 잡았는지 확인하는 피드백의 방식으로 도움을 받았다.

● 농업통계 전문가 선배님들의 도움

3월에는 퇴직자 선배님의 도움을 받아 조사를 잘 마무리 할 수 있었지만, 5월달 조사는 강낭콩, 가지, 도라지 등 새로운 작물도 너무 많았다. 사회공헌 활동만으로 초보인 내가 완벽히 조사를 마치기엔 벅찼고, 아직 혼자 조사를 나가기엔 부족한 점이 많았다. 도움을 요청했더니 팀 선배님들은 기꺼이 시간을 내주셔서 어찌해야 할지 모르는 나는 너무나 고마움을 느낄 수 있는 기회이기도





했다. 요도를 보고 필지 경계를 확인하는 방법부터 빠르고 효율적으로 조사를 마치는 방법까지 알려주셨다. 무엇보다도 조사구를 흰히 꿰뚫고 있지 못하고, 오직 네비게이션 없이는 찾아갈 수 없는 길치인 나는 아무래도 조사에 오랜 시간이 걸릴 수밖에 없다는 것을 깨달았다. 그 지역 지리에 익숙해지도록 노력하고, 출장나갔을 때 최대한 많은 필지를 돌아볼 수 있게, 사전에 미리 준비하는 것 또한 업무에 대한 두려움을 없앨 수 있는 한 방법이라는 점을 배웠다.

같이 나가주시지 못하는 날에는 팀 단체 채팅방에 실시간으로 여쭙거나, 작물의 사진을 찍어 필지번호와 재배면적을 새긴 다음 사무실에 들어와 선배님 들께 일일이 물어보는 형식으로 해결하였다. 그렇게 하기를 4달... 많이 부족하기는 했지만 혼자 출장을 나가서도 업무를 처리할 수 있다는 자신감이 슬슬 불기 시작하였다.

### ● 작물지식공유 어플과 경인청 「작물사랑」 학습동아리 활용

모르는 작물이 있으면, 일일이 사진을 찍어 선배님께 여쭙어보는 것도 죄송스러운 마음이 들었다. 그럴 땐 작물의 사진을 찍어 올리면 실시간으로 서로 답변해주는 지식공유 어플을 통해 궁금증을 해결하기도 했다. 틈틈이 출퇴근시간에 다른 이가 올려놓은 작물을 보며 생육과정별 달라지는 작물의 모습을 이해하려고 노력했다.

온나라 커뮤니티의 경인청 「작물사랑」 학습동아리에서 올라오는 매일 영농정보는 부족한 나의 농업





지식을 채우고, 새로 심겼을 작물을 미리 파악해두고 나가는 데 넘치는 정보를 제공해 주었다.

## 농업통계인으로 도약

### ● 농업통계 경험 쌓기

8월부터 축산물생산비조사, 가축동향조사 등 다양한 농업업무를 겪어보며 농업통계 부분 전문성을 쌓고 있다. 비육우, 육우, 성우, 육성우와 같은 생소한 용어부터 익히고, 소를 키우기 위해 들어가는 비용과 노력에 대해 이해하게 되면서 농업현장에 좀 더 다가가게 되었다. 또한 가축동향조사를 맡으면서 농장에 닭이 얼마나 금방 출하되고 들어오는지에 대한 역동적인 과정에 대해 알게 되었다. 응답자분들과의 고충에 대해 공감하고, 유대관계를 이어가기 위해서는 이러한 농업 일선에 관해 이해하려는 노력과 관심이 필요하다는 것을 느낀다.

### ● 농업통계 베테랑을 향하여

처음 농업통계를 시작하며 주변의 걱정들을 잊지 못한다. 나는 당연히 노력하고 공부하면 금방 전문가가 될 수 있으리라 생각했다.

내가 처음 일을 시작했을 때쯤 경인청장님께서 사무소에 방문하신 적이 있었다. 신규직원인 나에게 이 회의실이 몇 평 남짓 될 것 같냐고 물어보셨다. 5평 남짓한 방에서 자취를 오래 했던 터라 두 배쯤 돼 보여 10평이라 답했는데 우연찮게 맞췄나 보다. “농업통계에 자질이 있네... 이 업무에 적응하는 데 얼마나 걸릴 것 같으냐”라고 물어보셨을 때 1년 안에 잘 할 자신이 있다고 답한 내게 웃으시면서 최소한 3년은 잡아야 하지 않겠냐고 답해주셨다.

그 땀 그 말씀을 이해하지 못했지만 지금 생각해보면 그렇게 부끄러울 수가 없다. 도시에서 28년 살아온 내게 농업 일선은 고작 8개월에 불과하다. 작물 조사를 나가면 두 달마다 자라 다른 작물인 것 같은 내게 매달의 농업 업무는 새로울 수밖에 없다. 농업통계는 익숙해지는 것임을...

느긋하게 배움의 자세로 다가가면 선배님들처럼 농업통계의 베테랑이 될 수 있으리라는 믿음으로 농업통계 베테랑을 향하여 오늘도 한 발짝 앞으로 점점 전진해서 나아가고 있다.





사례 아홉



# 야금야금 2년 “블로그에 담은 민낯”

경인지방통계청 • 장민숙

나는 통계청에서 이제 막 8년차를 보내고 있는 현장조사가 전문인 통계 조사관이다. 그동안 가구업무를 주로 했고 서비스와 광공업 업무를 시작한지 2년이 되었다.

가구업무에 익숙해있던 나는 경제팀 업무에 적응하기 위해 그동안의 나의 조사의 패턴을 바꾸고 새로운 효과적인 방법을 찾기 위해 여러 가지 시도를 해보며 고민했다.

경제팀 업무는 응답자에게 다가가는 접근방식도 달라야했고 조사의 방향도 달랐으며 향후 이루어지는 연간 조사와 동향조사의 지속성에도 신경을 써야하는 일들이 많았다.

경제업무에 대해 아무것도 모르던 조사관이 응답자와 어떻게 소통하고 매월 조사를 진행해 왔는지 고민하며 보낸 1년의 시간들을 가지고 “나의 조사 활동 보고서”에 대한 이야기를 하려고 한다.



## chapter 1. 우리가 긴 시간 만나서 서로의 이야기를 깊게 나눠 본적 있나요?

조사관과 응답자의 사이는 업무적으로 딱딱할 수 밖에 없는 관계이다. 대면의 횟수 및 접촉시간과 무관하게 좀 더 부드러운 관계를 만들 수 있는 방법은 없을까? 생각해봤다.

매월 조사협조를 구하는 메일과 문자 메시지에 “바쁘시더라도 협조 부탁드립니다.”라는 딱딱한 멘트보다는 그달의 나의 일상적인 이야기를 자연스럽게 하며 끝부분엔 “조금만 시간 내서 자료 부탁드립니다.”라며 부드러운 내용으로 나만의 조사협조 메시지를 보내기 시작했다.

아이를 군에 보낸 달엔 모든 부모가 그렇듯이 느끼는 나의 허전함을 얘기했고, 어떤 달은 퇴근 후 한강을 걷다 찍은 사진을 붙임하며 그날의 하루를 정리했다는 이야기를 써서 보내기도 했다.

또 어떤 달은 우연히 들었던 달달한 노래를 첨부해 보기도 했다. 그러면서 몇 달의 시간이 흘렀다. 드디어 나는 나의 응답자들이 보내준 따뜻한 답장을 받을 수 있었다. 그들도 나와 같이 본인들의 이야기를 적어서 답을 해주었다.

물론 그달의 자료도 같이 첨부해서 말이다.

“회계업무를 하고 있어서 그런지 이번 달은 좀 힘드네요.

어서 빨리 이 시간이 지나갔으면 좋겠습니다.

저도 모르게 수다를 떨었습니다. 건강하시고 수고하세요.”

“정성스런 노래 선물과 사진 잘 받았습니다. 조사관님 보내주신 노래 덕분에 오늘 하루도 즐거울 것 같습니다.” 등등….



마치 친구에게 안부 답장을 받은 것처럼 나도 덩달아 기분이 좋아진다. 얼굴을 직접 보며 만나는 횟수가 많지 않았음에도 불구하고 매달 보내는 메시지와 메일을 통해 정기적인 만남을 가지며 마음을 나누고 친해질 수 있었던 것 같다. 메일은 매월 10일경 같은 시기에 발송하려고 노력했고 시간이 지날수록 응답자들의 응답의 답장도 빨리 오고 있다.

## chapter 2. 동향조사의 마무리는 집계와 알림

마감이 끝난 후 응답자 입장에서 매월 힘들게 해주는 나의 자료가 어떻게 취합되고 발표되는지 궁금할 것 같다는 생각을 했다.

또한 내가 말하고자 했던 사실은 그들의 귀한 자료가 전국에서 어떻게 발표되고 있는지, 응답자의 수고가 결코 헛된 것이 아님을 알려주고 싶었다. 그래서 매월 마감이 끝나고 말일이 되면 유비스게시판에 발표되는 동향자료 기사를 간략하게 정리하여 문자메시지로 보내기 시작했다.



“통계청 ○월분 자료입니다.”라는 문구를 시작으로 자료의 신뢰도를 높이기 위해 발표날짜를 적고 매월 같은 프레임을 사용했다.

처음엔 어떤 안내 없이 문자 발송을 했더니 “이게 뭔가요?” 하며 물어오는 응답자도 있었다. 그래서 그 후엔 처음 담당하게 되는 업체 응답자에게는 “매월 마감 후 간략한 자료를 정리해 문자로 알려드립니다. 혹시 문자가 불편하신 분들은 말씀해주시면 참고 하겠습니다”라는 안내 문자를 먼저 보내 드렸더니 “괜찮습니다. 고맙습니다”라고 답해주신 분들도 계셨다.

그달의 발표 자료를 문자 메시지로 알림으로써 한 달의 마무리와 다음 달의 조사의 시작을 자연스럽게 인식할 수 있는 효과를 볼 수 있다고 생각했다.

### chapter 3. “경제총조사”- 1년에 한번 하는 연간 조사

경총은 매년 실시하는 대규모의 연간 조사이다.

손익계산서와 제조원가명세서, 대차대조표 등 재무제표를 통해 작성하며 작성하는 데에도 꽤 오랜 시간이 걸리는 조사이다.

매우 중요한 조사이며 경사업무와 겹쳐지기도 하여 사전에 조사에 대한 충분한 안내가 필요하다. 자칫하면 매달 하는 경사업무에 지쳐있는 응답자의 피로도를 가중시켜 동향조사와 함께 조사에 불응을 초래할 수도 있으며 조사하는 본인 또한 힘들게 자료를 수집해야 하는 불편함이 생길수도 있다.

그러한 마찰을 줄이기 위해 경총 조사하는 몇 달 전부터 경사업무 메일 발송시 경총에 대한 리플렛을 짜깁기해서 안내 문구를 같이 첨부하여 보냈다. 그 이후엔 경총조사의 응답방법에 대한 설명과 경총조사표를 첨부하여 조사가 시작될 것임을 서서히 알렸다. 응답자가 느끼는 조사의 부담감을 줄이며 응답의 중요성을





알리기 위함이 목적이었다.

2018년 경총조사는 감사하게도 법인조사표 5개, 기업체조사표 8개, 광업조사표 33개, 각종 서비스총조사 등 불응사업체 1개 없이 무사히 마무리 할 수 있었다.



#### chapter 4. 벌써 12월~1년의 마무리

1년의 시간을 달려오며 응답자와 조사자로 만난 어색한 관계이지만 조금씩 마음을 열고 이야기를 나누며 소통할 수 있는 순간들은 직접 얼굴을 보지 않더라도 생각보다 많은 곳에 숨어있다는 것을 알았다. 그러나 사람이 서로 만나는 정(情)도 무시 못 한다 하지 않던가.

아직은 무뚝뚝한 응답자를 만나러 갈 때는 각종 기념일을 면접의 디테일로 정하고 쑥스럽지만 기념일을 핑계 삼아 작은 사탕과 초콜릿을 건네며 여러말을 붙여보기도 했고, 조금 쌀쌀맞은 여직원에게는 찬바람불면 필요한 핸드크림을 준비해서 손에 쥐어주며 이렇게 말하기도 했다. “저의 아이가 군인인데요. PX에 있어요. 거기서 사온 건데 참 좋더라고요.” 하면 당황한 기색으로 쳐다보다 이내 얼굴에 웃음 가득이다.

응답자의 귀한 시간을 나누며 면접하는데 있어서도 여러 타이밍이 존재하고 있음을 알 수 있는 일화들이다.

드디어 한 해의 마지막 12월이다.

마무리를 어떻게 잘 할 수 있을까?

한 해 동안 협조 해주신 응답자에게 응답의 고마움을 담아 다이어리와 상품권을 배부하는 일이 남았다. 다이어리만 달랑 드리고 오는 것 보다는 몇 줄의 멘트와



예쁜 그림을 넣어 다이어리 앞에 붙이고 그 사이에 상품권을 끼워 전달했다.

연말이라 바빠 만나지 못한 응답자에겐 인사말을 대신 전할 수 있어 좋았고 정성스런 손길에 감동이었는지 받는 분들의 얼굴에도 절로 미소가 지어졌다.

“2018년 한 해도 고생 많으셨습니다.

내년에는 더 좋은 일들이 가득했으면 좋겠습니다.

협조해주시는 선생님께 늘 감사한 마음입니다. 내년에도 자~알~ 부탁드립니다.

꾸벅 ^^\*”

다이어리에 적은 몇 줄의 말로 한해의 조사에 대한 감사함을 전하며 내년에도 불응 없는 조사협조를 꿈꿔본다.



## chapter 5. 그 외 나의 “조사 활동기록부”

나는 사업체별 조사기록부 뒤에 나만의 1년간의 활동기록을 적어놓는 별지를 “관리현황”이라고 따로 만들어 관리한다. 그야말로 나만의 기록인 것이다. 매달 전화는 언제 했으며 어떤 말들을 듣고 했는지 조사하면서 알게 된 정보와



활동을 간략하게 정리해놓는다. 나의 기억력에만 의존하기엔 점점 자신이 없어지기 때문이다.

처음엔 가볍게 기록하기 시작한 일인데 어느새 두해가 지나 내년이면 3장짜가 된다. 작은 기록이지만 업체별 특성을 알 수 있어 조사에 많은 도움이 되고 있다. 때론 귀찮을 때도 있지만 그러한 작은 기억의 날들이 쌓여 한 달이 되고 일 년이 되듯이 나의 조사도 그렇게 될 것이라고 믿으며 오늘 하루도 그렇게 보내본다.



## chapter 6. 편리함과 고마움을 함께 나눌 수 있는 방법에 대해

예전에 가구 팀에 있을 때 친한분의 상갓집에 급하게 근조화를 보내야 했던 일이 있다. 네이버로 검색을 해보다 그런 생각이 들었다. 우리가 매일 보고 있는 유비스게시판에서 우리가 조사하는 대상 사업체의 지역별 산업별 검색하는 기능이 있다면 편리하겠다는 생각을 했다.

“통계청 일자리맵”이나 “통계청 통그라미” 서비스처럼 청별, 사무소별 지도 상에 원하는 지역의 찾고자 하는 산업을 검색하면 우리의 응답 대상사업체들에 관한 정보를 알 수 있는 시스템이다.

직원들 입장에서선 이곳저곳 찾지 않더라도 편리하게 이용할 수 있다는 장점과 대상처 입장에서선 알고 찾아와 이용해주는 통계청이 친숙하게 느껴질 것이라고 생각한다.

우리가 늘 하는 대상처 물건 팔아주기처럼 이왕이면 아는 곳을 이용하며 우리 스스로 홍보해 보자는 의미도 있다. 잘만 이용하고 만들어진다면 통계청을 홍보하는 데에도 효과적인 것이라는 생각이 들었다.

## 이글을 마무리 하며~

매월 조사시기가 다가오면 그제야 내가 원하는 자료만 받으려고 하고 마감을 하고 나면 끝났다고 생각하고 그러기를 매달 반복한다면 우리가 하나의 사업체를 담당하는 시간들이 첫 달이거나 1년이 되어도 늘 제자리 일 것이다.

응답자의 시선을 가지고 그들의 입장에서 내가 먼저 마음을 열고 고민하며 여러 방법으로 다가간다면 어느새 응답자는 조사관인 나에게, 그리고 내가 속한 기관인 “통계청”에 응답자 자신도 모르게 익숙해질 것이라 생각한다.

매일 매일 똑같은 일의 반복일수도 있겠지만 좀 더 효율적이게 나의 일을 즐겁게 하고 싶은 마음으로 오늘 하루도 보내본다.

큰 소리 나지 않게 살살~~.

아무도 눈치 채지 못하게 야금야금~~.





사례

# 속상함 뒤의 따뜻함, 상황은 나쁘지만 흘러가지 않아!

동북지방통계청 • 조 나 래



## 이야기를 시작하며: 나는야 새내기 통계조사인

2018년 10월부터 구미사무소에 실무수습으로 발령 받아 농어업통계팀 팀장님의 업무를 보조하던 중, 2019년 1월, 원주사무소로 발령 받아, 경제통계팀 소속이 되었다. 독립적인 업무를 맡게 되어 뿌듯함이 이루 말할 수 없었다. 기대 반 설렘 반. 마치 중대한 임무를 맡은 요원이 된 기분이었다. 설렘으로 시작했던 통계조사. 하지만 8개월간의 기억을 돌이켜보면 녹록지만은 않았던 듯하다.



책임감을 느끼게 한 임용장



## Episode 1. 우리 사이에는 정이 필요해

- “응답하기 싫어요”: 불길한 예감은 언제나 적중한다

서비스업동향조사 대상인 화장품 소매업 사업체는 인수인계를 받을 때부터 응답자가 응답거부를 해서 걱정되던 곳이었다. 처음으로 혼자 조사를 위해

차를 타고 출발했다. 차선을 변경하고 있는데, “뽕!!! 뽕앙!!!” 사납게 울리는 경적 소리.

“으아아~!” 너무 놀라 소리를 질렀다. 옆 차선에서 차가 오는지도 모르고 차선을 변경했었나보다. 사고는 나지 않았지만, 불길한 예감이 들었다. 아니나 다를까, 매장에 들어가니 사장님은 가시를 한껏 세운 고슴도치처럼 온몸으로 거부를 표현하고 있었다.

“예전에 조사하러 온 사람이 말하길, 내가 응답 안 해주면 다른 곳에 가서 힘들게 설득해야 된다고 해서 응답해줬는데 이제는 안하고 싶어요. 바로 설득하기는 힘들 테니까 올해 하반기부터는 다른 데로 조사해주세요.”

불길한 예감은 틀리지 않는다더니…. 정신이 멍해지고, 몸에 힘이 쭉 빠졌다. ‘내가 잘 할 수 있을까?’ 걱정이 앞섰다.

● 당황하게 된 한 마디: “도움 되는 게 없잖아”

다음 달, 매장에 들어가자마자 응답자가 하는 말.

“조사 진짜 그만하고 싶어요. 매출도 계속 떨어져서 기분도 안 좋은데 계속 대답해줘야 되고… 매장 정리까지 생각 할 정도라니까요?”

계속해서 협조를 부탁드렸지만, 돌아온 건 날카로운 말.

“사실 통계청에 대답해준다고 해서 나한테 도움 되는 것도 없잖아요. 조사하러 온 그쪽도 매장에 와도 물건 하나 사 가지도 않는데? 도움 되는 게 하나도 없어~”

응답자의 말을 듣고 움찔했다. 통계법에는 ‘통계응답자의 성실응답의무’가 있는데…. 억울한 기분이 들었다. 하지만 지침서를 보면 ‘표본으로 선정된 사업체가 응답을 거부할 경우 대표성이 떨어질 수 있다’고 명시되어있다. 대표성과 신뢰성 있는 기초자료가 뒷받침 되어야만 정확한 통계가 생산될 수 있지 않은가.





기초자료를 수집하는 나의 책임은 너무나도 막중하다.

‘꼭 응답자의 마음을 돌려보아야지.’ 결심을 했다.

하지만 응답자의 마음을 돌리기는 쉽지 않았다. 성실응답의 의무에 대해 말하기도 하고, 화장품을 구매하기도 하고, 공감대를 형성하기 위해 대화도 시도해보았다. 하지만 그 노력의 효과는 그때뿐이었고, 다음 방문 때에는 쌀쌀맞은 응답자로 돌아가 있었다.

‘대체 어떻게 해야 응답자의 마음을 돌릴 수 있는 걸까?’ 걱정이 쌓여갔다.

하루는 피곤을 쫓기 위해 커피를 사러 카페로 향했다. 내 커피를 주문하려는 그 순간, 응답자가 커피를 좋아할 것 같다는 생각이 섬광처럼 뇌리를 뚫고 지나갔다.

“아이스 카페라떼 두 잔 주세요!”

커피를 들고 조사 대상 업체 매장에 들어가며 말했다.

“사장님, 혹시 커피 좋아하세요? 사장님께서 웬지 커피 좋아하실 것 같아서 한 잔 사왔는데요~”

“커피 엄청 좋아하는데 어떻게 알고 사왔어요? 혹시 나 때문에 일부러 사온 거예요? 심지어 이거 비싼 커피잖아요. 정말 감동이다~”

감동받은 표정으로 날 바라보는 응답자.

“샘플 챙겨줄게요. 갈 때 잊어버리지 말고 꼭 가져가요. 커피 잘 마실게요. 고마워요.”

이후 응답자의 태도는 180° 달라졌고, 조사에도 호의적으로 응해주었다.





응답자를 생각하며 샀던 단 한 잔의 커피로 마음의 벽을 허물 수 있었다. 이전에는 우리가 단지 통계조사로 만난 관계, 무의식적으로 나와 응답자는 의무와 당위성만으로 연결된, 그런 비즈니스 관계라고만 생각했나보다. 가끔은, ‘사람 간의 정(情)’, 사람들을 연결하는 그 ‘정(情)’이 필요하기도 하다는 것을 모르고….



응답자에게 받은 샘플들



## Episode 2. 힘든 기억아 사라져라. 따뜻한 파배기

### ● 따뜻한 파배기: 내 힘든 기억의 지우개

오후 4시쯤, 서비스업동향조사 대상인 신발 소매 사업체 매장으로 향하는 길이었다. 전임자가 추천한 파배기 맛집이 보여 파배기 3개를 포장해갔다.

“사장님~ 안녕하세요. 통계청이에요! 여기 파배기가 맛있다고 들어서 사왔는데, 나중에 드세요~”

“뭘 이런 걸 사왔어요. 그냥 와도 되는데~ 그럼 여기 앉아서 우리 같이 먹어요.”

얘기를 하며 먹다 보니, 당연하게도 금세 파배기가 동이 났다. 이럴 줄 알았으면 더 사 올 걸 그랬나 보다.

“잠시만 앉아서 기다려 봐요!”

짧은 한 마디를 남기고, 응답자가 사라졌다. 조금 뒤에 등장한 응답자의 손에는 검정 비닐봉지가 들려있었다. 응답자는 나를 바라보고 미소를 띠며 말을 했다.



속상함 뒤의 따뜻함, 상황은 나쁘게만 흘러가지 않아!



응답자의 따뜻한 파배기

“이 파배기도 한 번 먹어 봐요. 여기 파배기도 다들 맛있다고 하던데.”

전혀 예상치 못했던 상황. 감동이 파도처럼 밀려왔다. 이때의 나는, 통계조사를 하면서 힘들고 곤란했던 경험들 때문에 자신감과 용기가 많이 사라진 상태였다. 응답자를 만나기 위해 매장으로 들어가는 그 사소한 행동에도 굉장히 큰 용기가 필요할 정도로

마음이 약해져있었다. 그런데 사장님이 사 오신 것 만들어진 파배기를 한입 베어 무니, 내 주위 추위가 물러가고 따뜻함으로 뒤덮이는 듯 했다. 입 안에 한가득, 내 마음에 한가득. 다른 사업체에서 겪었던 힘들고 곤란했던 기억들이 사르르 사라지는 것 같았다.

가끔 맛보는 이런 따뜻한 시간들이 있기에, 힘들었던 기억을 날려버리고 매달 새로운 마음으로 응답자들을 만날 수 있는 게 아닐까?



### Episode 3. 통계조사 전문가로 한 발자국

- “어제도 통계청에서 조사표 주고 갔는데요!": 상황파악이 필요해

2018년 기준 경제통계통합조사가 실시되던 때의 일이다. 일반적으로 공장은 지방에 위치하고, 실질적인 행정업무는 본사 혹은 서울사무소에서 하는 경우가 있다. 이런 경우 자료를 받기 위해 본사나 서울사무소에 연락하는데, 내가 담당했던 한 제조업 공장도 이런 경우에 속했다. 조사표 작성을 위해, 공장의 서울사무소 회계 담당자에게 전화했다.

하지만 들려오는 건 신경질적인 말투.

“아니, 어제도 통계청이라고 하면서 조사표 주고 갔는데, 이것도 또 해야 되는 거예요? 같은 통계청인데 일을 왜 이렇게 비효율적으로 중복해서 하죠?”

어떤 부분이 중복되었지? 당황스러웠지만, 먼저 상황파악을 해보기로 했다.

“혹시 받으신 조사표 상단에 조사명이 어떻게 기재되어 있나요?”

“2018년 기준 서비스업 조사표, 도매 및 소매업”이라고 적혀 있는데요?”

이제야 상황이 이해되었다. 상황이 이해되니 설명은 전혀 어렵지 않았다.

“어제 받으신 건 도소매로 상품 판매하고 있는 부분 관련해서, 그 지역의 통계청 관할 사무소에서 실시하는 조사입니다. 저는 ‘광업제조업조사’라는 다른 조사 때문에 연락드렸습니다.”

하지만 계속되는 까칠한 목소리.

“하... 그럼 그건 알겠는데요, 지금 부가세 신고기간이라 일이 엄청 많아요. 바빠서 작성하기 힘들 것 같은데요.”





“일이 많이 바쁘신가 보네요. 그러면 네 가지 서류를 보내주시면 조사표는 제가 작성할 수 있는데, 메일로 서류를 보내주실 수 있나요? 협조공문 보내 드리겠습니다.”

“네 가지 서류만 보내면 되는 건가요? 이번 주 내로 보내드릴게요. 바쁘게 작성해주시겠다니… 감사합니다.” 담당자의 목소리가 누그러지면서 한층 밝아졌다.

“네. 메일 주소 알려주시면 협조공문 보내드리겠습니다.”

며칠 뒤, 메일로 조사표 작성에 필요한 서류들이 송부되었고, 조사표를 성공적으로 작성할 수 있었다.

여러 응답자들을 만나며 겪은 경험들 덕분에 쌓인 대처능력이 빛을 발하는 순간이었다. 이전의 나는 성격 탓에 응답자가 거부하려는 내색을 비칠 때마다 조심스럽게 협조를 부탁하기만 했었다. 당당하게 말하지 못하는 스스로의 모습에 많이 실망하곤 했고, 스스로가 싫어지는 순간도 종종 있었다.

하지만 이번에는 응답자가 불편해하는 부분을 파악하고, 그에 맞게 내 의견을 피력해 자료를 얻어내는, 이전과 다른 내 모습을 발견했다. 이런 내 모습이 마음에 들었다. 이렇게 조금씩 성장하다보면, 옆에 계신 선배님들과 같은 통계 조사 전문가가 될 수 있지 않을까? 조금씩 성장하는 나를 기대해본다.

● 이야기를 마치며: 나는 오늘도 통계조사를 나간다

2019년 1월부터 2019년 8월까지, 다양한 통계조사를 수행하면서 깨달은 점은, ‘상황은 항상 나쁘게만 흘러가지는 않는다’는 것이다. 내가 방문하는 것을 꺼리거나 응답을 거부해 곤란함을 안겨준 응답자들이 있었던 반면, 나를 진심으로 따뜻하게 맞아주는 응답자들도 있었다. 그런 따뜻함 덕분에 힘들었던

마음을 다 떨쳐내고, 그 부분을 자신감, 용기로 충전할 수 있었다.

통계는 딱딱하고 어렵다고 생각하거나, 숫자에 불과하다고 생각하는 사람들이 많지만, 나는 ‘통계’란 인간이 행복과 발전에 다가갈 수 있는 방향을 제시해주는 나침반이라고 생각한다. 우리들의 인식, 생활 등을 진정으로 이해하는 통계들을 통해 우리의 세상이 조금씩 더 나은 세상에 다가갈 수 있다고 생각한다.

국가통계가 이런 중요한 역할을 맡고 있는 만큼, 내가 맡은 통계조사 업무 또한 중요할 수밖에 없다고 생각한다. 정확한 통계 기초자료가 뒷받침되어야만, 정확하고 신뢰성 있는 통계 생산이 가능할 것이기 때문이다.

이렇기에 나는, 막중한 책임감을 느끼며, 오늘도 통계조사를 나간다.





사례 열하나



# 통계 새내기 좌충우돌 통계청 적응기

동북지방통계청 • 김슬기

2018년 여름이 지나고 들뜬이 황금빛으로 물들 무렵 통계청 ○○사무소로 발령을 받았다. 정신없이 일주일 간의 인수인계를 마치고 홀로서기를 한 날, 그날이 얼마나 떨렸는지 아직 생생하다. 일 년도 되지 않은 짧은 시간이지만 조사를 하면서 다양한 일들이 있었다. 그 중 특별히 기억에 남는 에피소드 몇 가지를 되짚어보며 그로 인해 현장에서 느낀 점을 기술해보려 한다.



## 정금단좌(整襟端坐): 조사 대상처 근처에서는 바른 몸가짐으로

서비스업동향조사 대체사업체 선정을 위해 새로운 사업체를 방문하는 날이었다. 중간 규모의 종합할인마트였다. 마트에 들어가니 사장님께서서는 부재중이시고 직원들만 바쁘게 움직이고 있었다. 그중 한 분이 사장님 내외분은 2층 사무실에 계시다고 말해주었고, 떨리는 가슴을 안고 마트 뒤쪽으로 향했다. 창고를 통과하는데 커다란 개가 날보고 매우 사납게 짖었다. 뭔가 느낌이 좋지 않았다.

아니나 다를까 사장님께 “왜 이렇게 장사 안 되는 마트까지 찾아와서 귀찮게 해!”라는 가시 돋친 말을 듣고야 말았다. 처음으로 혼자 설득을 나왔지만 나의

첫 시도는 처참히 실패했고 조용히 눈물을 삼키면서 무거운 발걸음으로 사업체를 뒤로 했다.

첫 술에 배부르랴. 그 시기가 설 연휴 기간이었는데 연휴가 끝나자마자 용기를 충전하여 다시 방문하였다. 첫



방문 당시 “사장님께서서는 늦은 시간까지 매장을 직접 관리하세요.”라는 말을 마트 직원에게 들었기에 혹시나 사장님을 다시 만나볼 수 있지 않을까 하여 퇴근 후 어둑어둑한 시간 곧장 사업체로 향하였다.

하지만 기대와는 달리 사장님께서서는 또 부재중이셨고 계산대에 직원 한 분만 계셨다. “사장님께서 오늘 나오실지 안 나오실지 기약이 없으니 나중에 다시 방문해주세요.” 휴대폰번호라도 알려줄 수 없느냐고 사정사정하였지만 굳게 닫힌 문처럼 직원분마저 비협조적이었다. 하지만 밤중에 먼 길을 운전하고 온 터라 나 역시 오기가 생겨 일단 무작정 기다리기로 하였다. 한 시간 정도 차에서 시간을 보내다 보니 약간 지루하기도 해서 마트 주변을 서성거리고 있었다. ‘사장님을 뵈면 이번에는 어떤 말로 설득을 해야 할까?’ 생각에 잠겨있던 나의 손은 무의식적으로 근처에 떨어져있던 과자봉지, 아이스크림 포장지 등을 쥐고 있었다. 거의 두 시간을 서성이며 기다렸지만, 아쉽게도 두 번째 방문은 예비 응답자를 대면조차 하지 못한 채 또 실패로 돌아갔다.

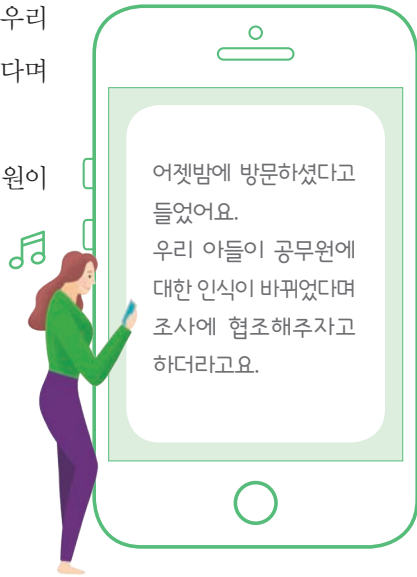
다음날 오전, 삼고초려의 자세로 다시 그 사업체를 방문하리라 마음먹고 출장 신청을 하고 있는데 한 통의 문자 메시지가 왔다.





“어젯밤에 방문하셨다고 들었어요. 우리  
아들이 공무원에 대한 인식이 바뀌었다며  
조사에 협조해주자고 하더라고요.”

전날 계산대에 계셨던 옛된 얼굴의 직원이  
알고 보니 사장님의 아드님이었고,  
사장님을 기다리면서 마트 주변의  
쓰레기를 줍는 나의 모습을 좋게  
말씀드렸던 것이었다. 천만다행이라고  
생각했다. 만약 어제 그 주변에서 내가  
무의식적으로 좋지 않은 행동거지를  
했다면? 통계조사에 대해 나쁜 인식을



가지게 된 응답자의 마음의 문은 영원히 닫힐지도 모르는 일이었다. 나 혼자  
있다고 생각하고 나온 작은 행동거지도 누군가의 눈에 들어올 수 있다. ‘항상  
긴장하며 몸가짐과 행동을 바르게 하자!’ 큰 깨달음을 얻은 날이었다.



### 한원지례(寒暄之禮): 조사 응답자의 안부에 관심을!

○○ 목재 사장님.

몇 달 간 조사를 하였지만 직접 대면은 거부하시고, 직원들을 통해서만 조사에  
응답해주는 분이였다. 하지만 조사를 위해 방문 할 때마다 나를 반겨주는  
분위기가 아닌, 마치 낯선 사람을 마지못해 집안에 들이는 듯한 직원들의 냉랭한  
태도가 마음에 걸리는 곳이었다.

나도 사람인지라 호의적이지 않은 사람들에게조차 살갑게 대한다는 것이  
쉽지 않아 조사를 차일피일 미루던 상황이었다.

하지만 마감 날짜는 야속하게도 점점 다가왔고 이제는 더 이상 조사를 미룰 수 없는 상황이 되어 무거운 마음으로 사업장을 방문하였다. 아이나 다를까 사업장에 사장님께서서는 계시지 않았다. 혹시 통계청 직원과 마주하는 것이 싫어 일부러 피하시는 건가 싶어 “실례지만, 사장님께서 왜 이렇게 자리를 자주 비우세요?”라고 직원분에게 조금은 당돌한 질문을 던졌다.

전하여 들은 바에 의하면 사장님께서서는 무릎이 안 좋으셔서 병원을 자주 가시는 상황이며, 이번 크리스마스 무렵에 수술을 하신다는 것이었다. 나는 무의식적으로 업무 노트에 사장님의 입원 날짜와 수술 날짜를 메모하였다.

한 달이라는 시간은 빠르게 흘러 어김없이 조사마감일이 돌아왔다. 문득 달력을 보니 지난달 적어 두었던 ‘○○ 목재 사장님 수술’이라는 메모가 눈에 들어왔다. 그날따라 날씨도 화창하고 기분도 가쁜 것이 ‘오늘 같은 날은 사업체를 찾아갔다가 심한 소리를 들어도 그렇게 나쁘진 않겠다’ 싶어 사장님 병문안을 가기로 마음을 먹었다. 문구점에 들러 크리스마스 카드를 구매하여 ‘○○○ 사장님! 연말연시 좋은 일만 가득하시고, 새해 복 많이 받으세요!’ 라는 문구를 적은 후, 음료 한 박스를 들고 병원으로 향하였다.





‘몸도 좋지 않으신데 귀찮아하시면 어찌지...’ 하는 걱정을 안고 조마조마한 마음으로 병실 문을 두드렸다. 하지만 오는 내내 마음을 짓눌렀던 걱정과는 달리 병실에서 환하게 웃으시며 “아이고, 어서 들어 와.” 하며 나를 맞아 주시는 사장님의 모습에 괜한 걱정을 했구나 싶어 나도 모르게 안도의 웃음이 났다.

게다가 “혹시 전화가 오면 알려주려고 이 달 자료를 적어 놓았지.” 하시며 병상 옆 서랍에서 주섬주섬 수첩을 꺼내시는 모습에 나도 모르게 코끝이 찡해졌다.

응답자분들의 걱정거리에 공감하는 모습을 보이면 종종 말씀이 길어져 신변 잡기적인 이야기로 이어질 때가 많다. 전혀 상관없는 남의 이야기라고 생각하여 건성으로 반응하기보다는 사소한 소식이라도 관심을 가지면 상대방의 마음을 열기에 수월하다. 조사를 위한 방문 시에 “그때 그 분은 어떻게 되셨어요?”, “몸이 불편하시다고 그러셨는데 요즘은 어떠세요?” 등의 말로 가벼운 대화를 시작하면 사업체와 통계청 사이의 어색하고 불편한 공기도 약간은 부드럽게 바뀌기 마련이다.



### 거두대면(擧頭對面): 비협조업체는 직접 만나서 설득하자

모 기업 회계부서 부장님. 성격이 매우 화통하다는 전임 선배님의 말씀을 듣고 설렘 반, 떨림 반으로 조심스럽게 전화를 걸었다.

“안녕하세요! 부장님, 통계청 주무관 김슬기입니다.”

“뭐? 통계청? 아까 전화해서 할 말만 하고 끊을 때는 언제고 왜 또 전화해? 내가 이 조사를 왜 해줘야 되는데?”

다짜고짜 목청을 높여 화부터 내신다. 과연 용가리처럼 화통하기가 그지 없었다. 부장님의 고함소리에 당황하여 눈물이 찔끔 날 뻔했지만, 입술을 깨물고 심호흡을 한 뒤 최대한 나긋나긋한 목소리로 이번에 임용된 신입임을 밝히고 자초지종을 여쭙어 보았다.

부장님께서서는 내가 전화를 걸기 바로 전, 통계청의 통계조사를 사칭한 스팸 전화 한 통을 받으셨던 것이었다. 전화를 건 사람이 부장님의 개인정보를 물어 보고는 원하는 대답이 나오지 않자 짜증을 내면서 전화를 먼저 끊기까지 했다는 것. 뭔가 이상하다는 생각에 걸려온 전화번호를 여쭙어보아 직접 검색해보니, 역시나 없는 번호였다. 부장님께 다시 전화를 걸어 먼저 걸려왔던 전화는 통계청의 전화번호가 아니며, 통계청 직원들은 응답자와의 지속적인 관계를 중요시하기 때문에 절대 그런 식으로 무례하게 전화를 끊지 않는다고 말씀드렸다. 이어 “통계조사로 인해 불쾌감이 생기셨으니 처음 인사도 드릴 겸 찾아뵙겠습니다.” 하였더니 약간 시큰둥한 목소리로 “맘대로 해.”라고 하셨다.

부장님을 직접 찾아뵙기로 약속한 날. 사업체 정문에서 나오시는 분들은 많은데 안면이 없어 ‘이분일까? 저분일까?’ 하며 지나가시는 모든 분께 어색한 미소를 지으며 서 있었다. “통계청이에요?” 한층 누그러진 얼굴과 목소리로 맞이해주신 부장님. 막상 이런저런 이야기를 나누다보니 업무 이야기를 지나 개인적인 주제까지 대화를 나누게 되었다. 알고 보니 같은 동네주민이자 고등학교 선배님이셨고 ‘앞으로 잘 부탁드린다’는 나의 애교에 너털웃음으로 화답 해주셨다.

그 이후로는 조사 마감 날짜가 되면 내가 먼저 연락하기도 전에 부장님께서 “아이고 후배님~! 후배님이니깐 내가 바빠도 해줄게~”하시며 조사표를 보내



주신다. 전화와 같은 비대면 상황에서는 상대방과 나의 말투뿐만 아니라 주위 보이지 않는 상황들로 인해 서로 오해가 생기기 쉽다. 비협조적인 태도를 보이는 응답자라면 일단 용기를 내어 한 번이라도 방문하여 얼굴을 마주보고 대화를 한다면 설득의 여지가 생길 수 있다는 조사 요령을 터득하게 된 계기였다.



### 상부상조(相扶相助): 대상처를 돕는 것이 곧 나를 돕는 것이다

매달 돌아오는 소비자물가조사의 변동보고 기간. 조사대상처를 새로 선정하기 위해 대체 대상처 후보인 한 카페에 들어섰다.

“안녕하세요! 통계청입니다. 저희가 한 달에 한 번씩 소비자물가조사를 하고 있는데, 이와 관련해 협조를 구하고자 방문하였습니다.”

“뭔데? 통계청? 공무원 아니야? 당장 나가!”

“네?”

“나라에서 해준 게 뭐가 있어? 얼마 전에 체육대회 한다고 5만원이나 걷어가 놓고서는, 하나도 팔아주지도 않고, 지금 여기 손님 하나도 없는 거 안 보여?”

아마도 다른 관청 직원의 잘못된 행동으로 크게 마음이 상하신 것 같다. 첫 만남부터 불편한 분위기였기에 조사를 원활하게 진행하기는 어려웠다. 하지만 다른 방법이 없어 사장님께 커피 및 음료 몇 가지의 소비자 가격만 알려주시면 된다고 사정사정하여 조사를 간신히 이어오고 있었다.

한편 나는 조사업무 이외 동북지방통계청의 블로그 기자로 활동하고 있는데, 블로그 기자의 업무는 매달 정해진 주제에 따라 통계 자료와 함께 한 편의 기사를 쓰는 것이다. 마침 “우리 지방의 특별한 데이트 코스를 통계와 함께

소개하세요.”라는 주제로 기사를 작성해야 하였기에, 앞서 언급했던 소비자 물가조사 대상처 카페를 기사의 소재로 쓰기로 마음먹었다. 그 이유는 카페가 구석진 위치에 입점해있어 맛있는 음료와 간식, 소박하지만 감성적인 분위기에도 불구하고 손님들이 찾아오기 어렵다는 단점이 있어 약간의 홍보가 필요할 것 같았기 때문이다.

“사장님, 여기 친구들이랑 함께 오려고 그러는데 사진 좀 이쁘게 찍을게요~”, “이 카페에서 제일 맛있는 음료가 뭐예요? 한 잔 마시고 갈게요.”

사장님께서 괜한 거부감을 가지실 것 같아 인터넷에 올릴 예정이라는 말은 하지 않고 최대한 정성들여 인테리어, 디저트, 음료 등을 사진 찍었다. 기사에는 카페를 쉽게 찾아갈 수 있는 약도도 첨부하였다.

기사 작성 후 두 달쯤 지났을까. 소비자물가조사를 위해 카페를 다시 방문하였다. 웬일인지 사장님께서 갑자기 전에 없던 반가운 얼굴로 날 맞이하셨다.





“아가씨~ 도대체 무슨 글이 올라 간 거야? 광고라도 했나? 요즘 젊은 애들이 통계청 글 보고 왔다면서 한 잔씩 마시고 간다니까~”

결과는 성공이었다. 손님들이 통계청 이야기를 하면서 카페를 찾아 주신다는 것 사실만으로도 사장님께 통계 조사의 긍정적 효과를 홍보한 것인데, 매출까지 올랐다고 하니 그 뿌듯함은 말로 설명할 수가 없었다. 그 이후로는 응답자분께서도 조사에 훨씬 마음을 열고 적극적으로 응답해주시다. 심지어는 조사대상 메뉴가 아닌데도 가격이 변동됐다 하면 “아가씨, 이것도 가격 바뀌었는데 적어가야 하는 것 아니야?”라고 말이다.

현장조사를 하다보면 예기치 못한 사건들이 자주 일어난다. 현장을 주로 찾아다니는 업무이다 보니 갑작스런 날씨 변화는 물론이고, 응답자들의 변덕에도 언제든지 마음의 준비가 되어 있어야 한다. 그뿐만이 아니다. 초보운전인 내가 주차를 하다 접촉사고를 낸다든지 단속지역을 잘 숙지하지 못하여 주차위반 단속에 걸린다든지 하면, 하루 종일 뛰어다닌 끝에 오는 보상이 겨우 이건가 싶어 황망하기 이를 데 없었던 날도 많다.

하지만 이런 좌충우돌 사고를 잊게 하는 것은 조사 응답자 분들의 따뜻한 말 한 마디이다. “다운데 일일이 찾아다니면서 조사하느라 고생이지요. 음료수 한 잔 마시고 가요.”라는 말에 직전 방문한 대상처의 매물한 냉대로 인해 생긴 가슴 속 응어리도 눈 녹듯이 풀어진다. 이런 날은 나도 기운이 나서 더 씩씩하게 조사를 하게 된다.

또한, 간혹 “어때? 우리가 다른 곳보다 싸지? 여기보다 싼 곳이 또 있어?” 하며 은근히 대답을 기대하는 곳도 있다. 소비자물가조사 담당자로서 여기가 다른 곳보다 싸거나 비싸다는 말은 원칙상 하지 못하지만, 괜히 손님들 근처에서



“와 이 집 과일이 정말 싱싱하네요”라든가, “여기만큼 갈치가 살이 통통하게 오른 곳은 못 봤어요! 오늘 저녁메뉴는 갈치조림으로 할까요.”라는 말로 대상처 응답자분들의 사기를 북돋아 주려고 한다.

통계청 일원으로 지낸 지난 1년을 뒤돌아보니 새내기라는 말이 무색할 정도로 다사다난했던 한 해가 아닐까 한다. 통계청에 들어오기 전에 나에게 통계란 막연한 숫자로 인식되었다. 하지만 통계청 구성원으로서 통계자료를 수집하는 업무를 하다 보니 막연하게나마 ‘통계’라는 것이 마치 살아 숨 쉬는 것처럼 느껴진다. 경기가 좋을 때나 나쁠 때나, 시민들이 힘이 날 때나 세파에 한탄을 할 때나, 나도 국민의 일원으로서 그들의 삶과 호흡하며 함께 하는 것이다.





사례 열들



# 나를 울린 통계조사 응답자들의 말! 말! 말!

(부제: 오늘도 현장으로 출발하는 이유)

동북지방통계청 • 이 주 현

보이지 않지만 힘을 가진 것들 중 ‘말’만 한 것이 있을까?

어떤 말은 사람의 마음을 두드리고, 어떤 말은 사람의 마음에 상처를 주기도 하고 또 어떤 말은 사람의 삶을 바꾸기도 하니까 말이다.

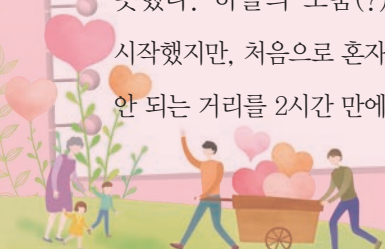
통계청에서 보낸 1년이 채 안 된 기간 동안 다양한 사람들의 다양한 말을 들었다. 그 중 어떤 말을 나를 위로했고, 어떤 말은 나를 울렸으며 어떤 말은 나를 성장시켰다. 그런 말들 중에 가장 기억나는 세 가지 말을 하고자 한다.

## 초인종 눌러, 주저 말고

재배 면적 조사를 처음 시작할 때, 속을 태우는 두 가지 걱정이 있었다. 첫 번째 걱정은 운전이었다. 통계청에 들어오기 전, 도로 위의 평화를 위해 운전 면허를 감히 취득할 생각조차 하지 못했다. 하늘의 도움(?)으로 간신히 운전을 시작했지만, 처음으로 혼자 출장을 갈 때, 1시간도 안 되는 거리를 2시간 만에 도착할 정도로 운전이



끔직한 글씨보다도 더 큰 왕초보



서툴렀다. 직진도 마스터 못 한 내가 좁은 길, 울퉁불퉁한 길, 비탈길, 내비게이션에 안 나오는 길을 가야 한다니. 그것은 뒤집기를 막 성공한 아기가 달려야만 하는 상황과도 같았다.

두 번째 걱정은 작물이었다. 서울이 고향인데다 농업에 종사하시는 친척들도 없는 내가 구분할 수 있는 작물은 오로지 벼 하나였다. 근심 가득한 나를 위해 쌀나무가 아닌 거 알면 괜찮다는 말씀도 해 주시고, 시기별 주요 작물들도 알려 주셨다. 정 모르겠으면 사진을 찍어오라는 말씀에 용기를 충전하고 현장으로 나갔고, 그렇게 내 핸드폰 사진첩은 작물로 도배되었다.



어느새 사진첩을 가득 채운 작물들

때로는 운전과 때로는 작물과 씨름하면서 진행한 첫 재배 면적 조사는 눈물과 한숨의 범벅이었다. 문제는 산 바로 밑의 지번이었다. 걸어서 가는 게 좋을 거라고 이야기를 들었지만, 지난 출장 때 마주친 들개 두 마리를 피하려다 귓볼에 멍까지 든 상태라 도저히 발이 떨어지지 않았다. 트라우마에 억지로 차를 끌고 들어가다 그만 발에 설치한 울타리에 바퀴가 끼고 말았다. 벌써 몇 번째 긴급 출동서비스인가, 저 밭은 결국 걸어가서 가야겠구나, 개가 나타나면 어찌나



온갖 생각이 눈물과 함께 뒤범벅되어 흐르고 있는데 뒤에서 소리가 들렸다.

“누구세요?”

목소리의 주인은 밭 주인이었다. 출장을 다니면서 바퀴가 낀 적이 많았지만 밭을 침범한 것도, 또 그 밭 주인을 만난 것도 처음이었다. 어떻게 말씀드려야 할지 죄송한 마음에 정신마저 아득해진 나에게 또 다른 목소리가 들렸다. “괜찮아. 울지 말고, 내가 차 빼 줄게.”

감사하게도 포크레인과 차를 연결하고 차를 빼 주셨다. 죄송하다는 말씀과 함께 자초지종을 말씀드렸더니, 같이 올라갔다 오자고 하셨다.

“저 밭 내가 관리하니까 같이 가 보지 뭐.”



올타리에 바퀴가 낀 사건 현장



면적 조사를 하다 보면 답답한 마음에 대답할 리 없는 땅에다 혼잣말로 묻기도 한다. ‘그래서 너는 이름이 뭐니? 그래서 너는 밭 제품미터니?’ 그간 대답 없던 땅의 정령이 은인을 내려주신 것인가!

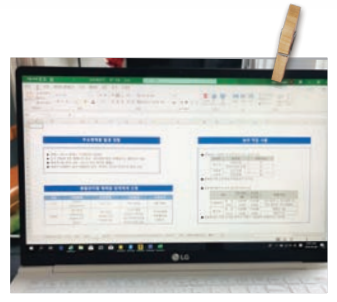
염치 불고하고 밭 주인분의 도움을 넘죽 받았다. 내려오면서는 버찌를 나눠 먹으며 이런저런 이야기도 나누었다.

“다음에 또 차 끼거나 혼자 가기 무섭거든 초인종 눌러 주저 말고.”

이 말을 듣고 그동안 재배 면적 조사를 하면서 느꼈던 막막함과 서러움이 순식간에 사라져버리는 것을 느꼈다. 간절히 원하면 어떻게든 실마리가 보이는구나! 용기가 채워졌다. 그렇게 농어업조사에 서서히 적응하며 물들어 가고 있었다.

### 이거 원, 알맹이가 없네

그렇게 농어업조사에 적응하며 어엿한 통계인으로 성장하고 있다고 생각했었다. 작년 조사표와 원부를 A4용지 한 페이지로 정리하여 가구의 특성을 숙지하려고 하였고, 많이 재배되는 작물의 생육과정을 공부하기도 하면서 한발 한발 나아가고 있었는데, 이것은 나의 착각이었다.



부족한 농업지식을 채우는 중

사무소로 배송된 어업 생산 통계 홍보 리플릿을 보자, 평소 성실하게 응답해 주시는 경영주님의 얼굴이 가장 먼저 떠올랐다. 유용한 내용이 보기 좋게 정리된 자료였기에 평소 꼼꼼한 성격의 경영주님이 좋아하시겠다 싶었다. 하지만 내 기대와 달리 경영주님은 아쉬운 기색을 보이셨다. “이거 원, 알맹이가 없네” 리플릿의 정보도 유용하고 좋지만 평소에 궁금했던 내용이 없어 아쉽다는 의견이었다. 충격이었다.

진솔한 의견을 계기로 나는 여태까지 조사 중인 통계를 넘어서는 생각해본 적이 없었던 것을 깨달을 수 있었다. 어떻게 하면 정확한 조사를 할 수 있을 지에 대해 고민을 했던 것처럼, 응답자가 어떤 통계를 필요로 하는 지도 진지하게



생각해야 함을 느꼈다. 이에 농업 연구 모임에서 배웠던 것을 토대로, KOSIS에서 제공 가능 범위 내의 자료를 찾고 정리해 출력해 두었다.

다음 조사 때, 출력한 자료를 챙겨 경영주님에게 갔다. 만족하셨으면 좋을 텐데 자료가 부족하진 않을까 조마조마한 마음이었다. 근황을 이야기하고 자연스럽게 조사까지 마무리된 후 자료를 드렸고,

내용을 채 다 보시기도 전에 열은 미소가 얼굴에 퍼지는 것을 느꼈다.

“지나가듯 한 말을 기억하고 이렇게 해 주니 고맙네.” 응답자의 시선에서 생각하고 고민했던 시간은 나에게도 고마운 시간이었다.



나를 성장시켰던 응답자

### 여기가 △△시 친정집이다 생각해.

이렇듯 현장에서 직접 부딪혀 보면서 통계 생산은 운전실력, 업무관련 배경 지식, 니즈파악(응답자 원하는 통계) 등 다양한 요소의 합으로 만들어지는 것임을 느낄 수 있었다. 그 중에서도 ‘진심’이 가장 중요하다는 생각이 든다. 대면 조사에서 나의 진심이 응답자들에게 전달될 때 더 구체적인 답변을 얻을 수 있음을 느꼈기 때문이다.

처음으로 혼자 농가에 방문했을 때의 분위기는 전임자와 함께 방문했을 때와는 사뭇 달랐다. 따뜻했던 공기는 어색하게 변해 있었다. 원래부터(?) 호의적인 분위기라고 생각했던 것이, 사실 그것은 전임자가 만들어왔던 것임을 느꼈다. 이제는 내가 신뢰를 쌓아갈 차례였다.



난생 처음 온 △△시도, 귀에 어색한 사투리도, 어려운 농업도 모든 것이 어색했다. 그런 나만큼이나 응답자들도 담당자가 바뀐 것이 어색하고 불편할 것이라는 생각이 들었다. 펜을 꺼내 한 분 한 분께 정성스럽게 편지를 썼다. 담당자가 바뀌어서 불편하겠지만 양해를 부탁드립니다라는 요지였다. 그렇게 응답자와 거리를 좁혀가기 시작했다.

어버이날에는 직접 카네이션 꽃다발을 만들어서 드리기도 하며 진심으로 다가가니 조사 환경은 변하기 시작했다. “예전에는 이렇게까지 안 해 줬어.” 새로 경작하는 밭의 위치를 해매자 같이 가보라며 웃으면서 말씀하셨다. 농약 병을 안 버리고 모아줬다가 보여주는 분도 생겼고, 간간이 영수증도 모아주시는 분도 생겼다. 통장을 펴서 공과금 자동이체 내역을 보여주는 분도 생겼고, 먼저 전화를 걸어 언제 오냐고 물으시기도 하였다. “여기가 △△시 친정집이다 생각 해.” 집이 멀어서 어찌냐며 여기 있는 동안은 무슨 일 생기면 바로 연락하라는 든든한 마음의 안식처도 생겼다.







길지 않은 기간 동안 콩 심은 데 콩 나고 팥 심은 데 팥 난다는 말처럼 진심을 전하니 진심이 돌아옴을 느꼈다. 오고가는 진심 속에 신뢰가 쌓이니 질문에 대한 응답도 풍성해져 조사의 품질이 좋아짐을 느낄 수 있었다. 그리고 낯설기만 했던 농업 업무에 서서히 적응하고 성장하기 위해 노력하는 나를 발견할 수 있었다.

누군가 나에게 했던 말이 나를 변화시켰듯이, 내가 하는 말도 다른 사람에게 어떤 영향을 줄 수 있을 것이다. 현장에서 통계를 생산하는 내가 바로 통계청의 얼굴이기에, 뺄는 말에 책임의식을 가져야겠다고 생각한다. 응답자가 가지고 있던 조사와 통계청에 대한 인식이 내가 뺄는 말로 인하여 조금 더 긍정적으로 변화하길 바라면서, 오늘도 현장으로 출발한다.





사례 열셋



# 좌충우돌, 농업통계에 눈 뜨기 시작한 새내기년

동북지방통계청 • 추수진

 '18년 추석 즈음, 한 통의 문자를 받았다.

'안녕하십니까? 동북지방통계청입니다. 10월 1일자로 농어업조사과로 신규 임용 발령 예정입니다. 추석 명절 잘 보내시고 10월 1일 9시까지 조사지원과로 오시기 바랍니다.'

얼마나 기다리던 임용이었는지 문자를 받는 순간 너무나도 두근거렸다. 그러나 두근거림도 잠시, '농어업조사과'라는 생소한 단어에 걱정이 밀려왔다. 얼마 전 통계교육원에서 신규자 교육을 들을 때 '우와, 통계청에서 이런 일도 하는구나!'라고 생각하며 처음으로 농어업조사과를 인지하였기 때문이었다.

농사일이라고는 접해본 적도 없어 작물식별은 불가능한데다가 작은 날파리만 지나가도 비명을 질러대기 일쑤였으며, 낯선 사람들에게 너스레 떨며 말을 건네는 것 또한 자신이 없었다. 그뿐만이 아니라 대부분 대중교통이 불편한 외곽으로 출장을 많이 가기 때문에 운전은 절대적으로 필수라는 선배님들의 말씀이 계속 귓전에 머물면서 첫 발령에 대한 걱정은 처음 출근하는 그날까지 계속되었다.





## 인수인계 하는 날

농업면적조사 단위구 인수인계를 위해 출장을 갔던 날 있었던 일이다. 전임자와 함께 출장 준비를 마치고 관용차를 타고 일찍이 출발하였다. 아침부터 비가 추적추적 내렸고, 그 비는 그칠 기미를 보이지 않았다. 포장이 잘 되어 있고 시원하게 뿜어있는 도로를 간다면 걱정을 하지 않았을 터이지만 농업면적조사 단위구가 위치한 곳은 대부분 흙길이었다.

하루 종일 아슬아슬함의 연속이었고, 결국 복귀하기 직전의 마지막 조사구에 도착했을 때 사단이 났다. 마지막 단위구다! 라는 생각에 무심코 엑셀을 밟은 순간… “그르르르릉” 농로를 새로 포장하기 위해 준비를 해놓은 곳이었는데 비가 오면서 다져지지 못한 채 진흙탕이었다. 하지만 겉으로 봐서는 구분이 잘 가지 않았던 것이었다.

전임자께서 핸들을 이리저리 돌리고 기어도 바뀌가며 진흙탕을 빠져나오려고 애를 썼지만 결국 우리 힘으로 차를 빼내기엔 역부족이었다. 결국 견인차를 부르게 되었다. 그런데 문제는 여기에서 그치지 않았다. 우리 차를 빼기 위해 달려온 견인차마저 진흙탕에 파묻혀 움짱달짝 못하는 상황이 되어버린 것이다. 결국 그 견인차를 빼내기 위해 또 다른 견인차가 출동하는 웃지 못 할 일이 벌어졌다.



사무실 복귀가 불가능한 상황이 되어 타도시에서 출퇴근하는 나를 위해 다른 주무관님이 급하게 현장으로 오셔서 기차역까지 데려다 주셨다. 정말 호된 신고식이었다.

### 오자마자 창고행

내가 처음 들어왔을 때는 한창 논벼 실수확량조사가 이루어지는 기간이었다. 첫 날과 둘째 날은 단정하게 정장과 구두를 신고 출근을 했었다.

“수진 씨, 내일부터 그런 거 입고 오면 안 돼요~. 막 입고 뒹굴어도 되는 옷 입고 와야 해요. 편하게 말이죠. 알겠죠?”

일단 청바지와 티를 챙겨 입고 출근을 했다. 출근을 하면 아무 것도 모른 채 차를 타고 어디론가 끌려갔다. 어떤 때는 선배들을 따라 눈에 들어가서 직접 벼를 베어 이고 지고 왔다. 또 어떤 때는 작업창고로 바로 가기도 했다.





그곳에는 생전 처음 보는 기계들이 쪽 나열되어 있었고 다들 일사분란하게 각자의 일을 하고 계셨다. 신고 온 벧짚을 풀어 탈곡기로 낱알을 털고, 풍구를 이용해서 쪽정이를 골라낸다. 그리고 낱알과 벧짚의 무게를 각각 저울에 달아서 기록하는 작업이 끝이 없이 이루어졌다.

그렇게 나의 근무 첫 달이 흘렀다. 벧 작업이 마무리 되어갈 즈음이면 콩 생산 조사도 병행하게 된다. 그렇게 또 콩을 베어오면 잘 마르도록 펼쳐놓고 콩이 마르면 콩깍지를 털어서 까는 작업이 시작되었다. 그렇게 또 한 달이 흘렀다. 나의 근무 첫 두 달은 정말 작업 창고에서 꼬박 보낸 기억이 생생하다.



### 아빠와 출장

11월 농업면적조사 때는 발령을 받고 처음이었기 때문에 사무실에 선배님들이 하루씩 동행해 주시면서 많은 도움을 주셔서 큰 무리 없이 업무를 마무리할 수 있었다. 그러나 문제는 3월 농업면적조사 때였다. 아직 운전도 서툴고 조사구 숙지도 돼있지 않을뿐더러, 가장 큰 문제는 작물을 잘 구분할 줄 모르는 것이었다. 조사는 슬슬 다가오고 마음은 초조해졌다. 집에서라도 시무룩해 하는





나를 보며 왜 그러냐고 아빠가 물었다. “아빠랑 같이 가보자! 아빠가 도와줄 수 있는 거면 다 도와줄게 딸!” 너무나도 반가운 소리였다.

아빠가 쉬는 주말을 이용해서 3월 농업면적조사를 나가게 되었다. 혼자 갔다면 무슨 작물인지 도통 알 길이 없기에 휴대폰을 들고 계속 찰카찰카 사진만 찍어 왔을 텐데 아빠는 작물을 보자마자

“뭐 할 거 있나? 이건 ○○고, 이건 ○○네. 쉽노. 할거 읍네. 가자.”

내 눈에는 그저 다 똑같은 초록색의 풀일 뿐인데 어릴 적부터 시골에서 자라 농사일에 익숙하신 아빠 눈에는 너무 쉬운 일이셨던 것이었다. 혼자 출장을 나가면 길을 막지 않고 좁은 농로에 차를 세우는 일부러 시작해서 모르는 작물이 있다면 다양한 각도와 거리에서 사진을 찍어 사무실에 복귀해서 선배님들에게 물어보아야 하는 등 생각보다 많은 시간이 든다.

그런데 아빠와 함께 왔더니 2인1조가 되어 운전에 대한 부담감도 줄고 아빠가 모르는 작물이 없으시니 조사 시간이 훨씬 단축되어 정말 천군만마를 얻은 듯 한 기분이 들었다. 그 후로 한 번 더 아빠를 모시고 나갔었고 흔쾌히 동행해주신 아빠 덕분에 지금은 두려움 없이 씩씩하게 혼자서 출장을 잘 다닐 수 있게 되었다. 주말이면 아빠도 쉬고 싶으셨을 텐데... 두손 두발 다 걸고 도와주신 아빠가 너무 감사했다. 나와 함께 조사를 나가주신 선배님들도 이런 마음 이셨을까?



### 주인 잘 못 만나 고생하는 내 차

처음 입사를 했을 때, 기차와 시외버스를 타고 출퇴근을 했었다. 그래서 지하철과 기차 시간에 맞추기 위해 늘 바쁘게 움직였다. 초과근무도 웬만하면



하지 않으려 했지만 어쩔 수 없이 하는 날에는 대중교통이 끊겨 아빠가 사무실까지 태우러 오시곤 하셨다. 그렇게 타 지역에서 대중교통을 타고 몇 달을 다니다가 출퇴근 시간이 너무 오래 걸리고, 업무특성상 자가용이 많이 필요했기 때문에 아빠께서 아빠의 오래된 차를 나에게 넘겨주셨다. 마침 차가 오래 되서 바꿀까 말까 고민하시던 참이셨는데 이참에 편하게 타고 다니라며 아빠의 큰 ~ 차를 받게 되었다. 아빠의 큰 차는 나의 출퇴근 부담을 덜어주는 동시에 또 다른 부담이기도 했다.



처음으로 내 차를 끌고 작물조사를 나간 날이었다. 들어갔던 길을 다시 나오기 위해 좁은 농로에서 이리 저리 앞뒤로 움직이며 차를 돌리고 있었다.

‘음, 나 운전 많이 늘었는 걸?’이라고 생각한지 5초도 되지 않아 들리는 둔탁한 소리. “쿵!!”

아뿔싸...! 후방카메라가 없어 후사경으로만 뒤쪽을 볼 수 있는데 사각지대를 보지 못하고 오른쪽 엉덩이 부분을 전봇대에 꽤 세게 부딪힌 것이었다. 마침 길가에 한 할아버지가 계셨는데 너무 부끄러워서 후다닥 도망치듯이 농로를 빠져나왔다. 조사의 모든 과정은 끝까지 긴장의 끈을 놓치면 안되는 것을...



7월 농업면적조사 기간에는 무척이나 덥기 때문에 본능적으로 차를 최대한 끌고 갈 수 있을 때까지 타고 가게 된다. 평소에는 경차인 관용차를 타고 다니기 때문에 요리조리 잘 다닐 수가 있다. 하지만 그날은 내 차를 타고 조사구에



갔었는데, 꽤 높은 턱이 있는 아주 좁은 농로였다. 경차라면 무난히 지나갈 수 있지만 승합차인 내 차는 사실 지나가기 버거운 너비였다.

하지만 너무 더운 나머지 무모한 도전을 자처했다. ‘엇, 잘하면 지나갈 수 있겠는걸?’ 하는 순간 “끼이이익!” 턱이 있던 터라 차가 팍 끼여서 양 옆으로 굽히고 있었다. 앞으로 가지도 뒤로 빼지도 못하는 상황이 되어버린 것이다.

‘여기까지 들어왔는데 후퇴는 없다.’라는 마음으로 끝까지 꾸역꾸역 들어 가는데 성공했다. 하지만 차문 양 옆으로 큰 상처만 남게 되었다.

또 한 번은 마늘·양파 생산조사를 하러 갔을 때였다. 경작자 분한테서 산 아래에 있는 밭이어서 평소에 멧돼지나 고라니가 많이 내려온다는 말씀을 들곤 했는데, 마침 고라니 한 마리가 넓은 마늘밭 한가운데에 딱 있는 것이 아닌가! 너무 신기한 나머지 “우와!!” 감탄을 하는 동시에 바로 앞에 있던 독에 왼쪽 범퍼를 찡었다. 내 차도 내 마음도 또 상처가 났다.

처음에 아빠가 차를 주시면서 하셨던 말씀이 있다.

“항상 조심해서 운전해라 딸~. 벽이랑 전봇대는 부딪혀도 된다. 사람이랑 차만 안 부딪히면 된다!”

아빠의 말씀을 너무 잘 들은 나머지 1년이 지난 지금도 벽과 전봇대는 가끔 들이받았지만 차와 사람은 친 적 없는 베스트 드라이버(?)가 되었다.



## 나를 기다려주시는 농가

사실 처음 일을 시작했을 때, 나에게 가장 힘들었던 업무가 있었다. 바로 축산물생산비조사(축비)이다. 축비는 매달 농가에 방문해서 이것저것 물어보아야 하기 때문에 농가와와의 유대관계가 굉장히 중요하다. 어른들에게 살갑게 대하는



게 너무 어려웠던 바, 축비 출장 나가는 날이 가장 두려웠었다.

전임자와 농가를 처음 방문했을 때 농가에서는 담당자가 너무 자주 바뀌어 본인들도 너무 귀찮다고 이참에 조사에서 빼달라신다. 그럴 수 없다며 잘 좀 부탁드린다는 말씀 외엔 드릴 말씀이 없었다. 결국 그분들도 마지못해 조사에 응해주셨다.

내가 맡은 농가는 산란계 농가였었는데 계란 생산에 대해 아는 것이 전혀 없는 나는 시간만 나면 농가를 방문해서 어머니를 귀찮게 했다.

“어머니, 이진 뭐예요?? 이진 무슨 말이에요??”

병아리 마냥 어머니 옆에 꼭 붙어서 재잘재잘 질문을 쏟아 부었다. 처음에는 통명스레 단답으로 툭툭 대꾸하시다가 아무것도 모르는 딸 같은 아가씨가 뭐 하나라도 알려고 조잘대는 모습이 안쓰러웠는지, 귀여우셨는지 점점 더 자세히 설명해 주시게 되었다. 다행스럽게도 어머니 역시 나에게 마음의 문을 활짝 열고 지금은 내가 언제 오는지 기다리시곤 한다.

“아가씨~~ 이번 달엔 언제 와???”

한번은 방문을 말씀드리려고 전화를 했었다.

“어머니, 오늘 방문 가능할까요??”

“아이고, 어쩐담... 오늘 김장하느라 정신이 없네~.”



“어머니~ 일손 안 부족하세요? 제가 도와드릴게요! 제가 힘 하나는 좋답니다!”

“호호~ 말만 들어도 고맙네~, 그럼 와서 좀 도와줄래요??”

얼마 전에 외할머니 댁에서 김장을 했던 터라 자신 있게 어머니 집으로 향했다. 이게 웬 걸. 이미 김장은 다 끝났고 마을 사람들이 다 모여서 식사 준비를 하고 계신 것이었다.

“우리 딸도 할 줄 모르는데 아가씨도 곱게 자라서 이런 거 하겠나~~. 밥이나 한 끼 하라고 불렀어요. 호호. 얼른 앉아서 식사해요.”

이런게 아마도 손녀를 생각하는 할머니, 시집 간 딸을 맞이하는 어머니의 모습이나 마음이 아닐까 하는 생각에 나도 모르게 괜히 몽클해졌다.

비록 조사자와 응답자 사이로 만났다지만 어머니께서 너무 잘 챙겨주셔서 항상 내가 더 마음이 따뜻해져 오곤 한다. 예전의 나라면 상상도 못할 일들이다. 어른들께 말 한마디 살갑게 못 걸었을 텐데 너무 좋은 응답자들을 만나 축산물생산비조사는 가장 두려웠던 업무에서 가장 즐거운 업무가 되었다. 이제는 대상처의 나갈 때는 설레는 마음으로 나갔다가 돌아올 때는 힐링이 되어 기쁜 모습으로 오게 되는데 가끔씩 선배님들은 “너 오늘 좋은 일 있냐”고 하는 얘기를 들으면 힘이 나기도 한다.



### 돌이켜 보니....

어느덧 통계청에 들어온 지 1년이 다 되어간다. 처음 입사했을 때 선배님들이 이런 말씀을 하셨다.

“여기 농어업조사과에 있어 봐~ 1년 정말 우습게 지나간다! 농사 일대로 우리 일이 진행되니까 우리 1년도 정말 금방이다? 함 지내봐봐라. 내 말이



맞나 안 맞나!” 처음엔 가우뚱했었는데 지금 돌이켜보면 정말 정신없이 1년이 후다닥 지나가버렸다.

처음 들어와서 논벼 실수확량 조사, 콩·가을배추·무 등 생산조사, 작물 재배면적조사를 하고 연말에는 실사지도도 다녀왔었다. 그리고 해가 바뀌었고 마늘·양파·봄감자·겉보리 등 생산조사를 끊임없이 해왔으며 중간 중간에 계속 작물재배면적조사와 가축동향조사 그리고 매달 있는 축산물생산비조사 까지... 정말 쉽 없이 흘러간 1년이였다.

처음 들어올 때만해도 내가 과연 할 수 있을까하는 걱정이 한 가득이었지만 지금은 선배님들, 가족들, 그리고 정 넘치는 응답자분들 덕분에 행복하고 즐겁게 조사를 마치고 복귀하고 있다.





사례 열넷



## 스무고개 지나며

호남지방통계청 • 박종현

갓 태어난 병아리가 가녀린 다리로 걸음마를 배우며 성장하듯 농업통계와 함께 성장한지 스무해가 되었다. 뿌리 깊은 나무는 바람에 무디 아니하고, 깊은 물속은 늘 고요하듯 스무해 동안 성장하면서 뿌리 깊은 나무처럼, 고요한 물속처럼 깊이가 더해졌으리라 바란다.

농업통계는 전공분야가 아니었고, 기초 지식 또한 부족해 새내기 시절은 너무 힘들었다. 그래서였을까? 나름대로 성실과 끈기, 집념으로 전진했지만 무언가 늘 부족하였고, 선배님들로부터 많은 질타도 받았다. 그럴 때 마다 “자질이 부족하다거나 적성에 맞지 않다”는 회의감에 그만두고 싶을 때가 많았다. 그러나 통계청은 이런 속사정에 관계없이 계속해서 손을 잡아주고, 이끌어주며, 부족한 부분들을 채워주면서 미성숙한 세월을 지나오게 하였고 이젠 어엿한 경험 많은 조직의 구성원이 되게 하였다.

지난 20여 년간 현장 업무를 수행하면서 체험한 일화들이 많은데, 기억이 세월을 이길 수 없어 많은 기억이 사라졌지만 그 중 남아있는 일화와 그때의 복감 감정을 존경하는 선배님과 함께하는 동료, 후배들과 나누고 싶다.





## 이야기 하나 - 마법선

농림어업조사는 매년 11월에 시작하는 업무다. ○○사무소는 도서지역을 관할하기에 직원들은 의무적으로 도서지역 대상처를 조사하고 있다. 도서 지역 출장을 위해선 새벽녘에 일어나 항구에서 이른 배를 타야한다.

집사람에게 “새벽에 꼭 깨어줘”라는 말과 함께 잠자리에 들었는데 자명종이 요란스레 기상 시간을 알려 준다. 비몽사몽간 옷을 추슬러 입고 찬바람을 가로질러 항구로 출발한다.

초겨울 항구는 안개가 많아 출장일을 잘 잡아야 한다. 출장일이 잘못 잡히면 항구에서 회차하거나 서너 시간 더 기다려야 하는데 늦게 출발하면 현지조사가 급하게 되어 부실조사 우려가 있고, 숙박도 해야 하는 어려움이 있다. 다행히 오늘은 좋은 바람으로 안개가 없어 정시 출항한다는 방송이 들린다.

조사 대상처는 항구에서 2시간 30분 걸리는 장거리 도서지역이기에 배에 차를 싣고 부드러운 음악을 들으며 느긋하게 숙면에 들었다.

얼마 후 목적지에 도착한다는 조타실 방송이 나온다. 잠에서 깨자마자 차에 시동을 켜는데 갑자기 엔진에서 “삐지직…삐지직” 소리를 낸다. 배터리가 방전된 모양이다. 급하게 차에서 나와 조타실에 점프선이 있나 물어보니 준비되지 않았다 한다.

큰일이다! 차를 다시 싣고 되돌아가거나, 차를 밀어 항에 도착한 후 점프 선을 찾아야 하는데, 누가 차를 밀어줄 것이며, 점프 선은 어디서 구한단 말인가? 황당한 사건에 곤욕스러움이 이만저만이 아닌데… 배 뒤편에서 누군가 나를 부르는 소리가 들린다. 잠에서 막 깨어났는지 기지개를 쳐며

여직원이 환하게 웃으며 “오늘 나랑 같은 면 조사야.” 하는 게 아닌가.

곤욕스런 순간에 직원을 만나다니…! 사막에서 오아시스를 발견한 기분이다.  
다급하게 입을 재촉했다.

“호…, 혹시 점프 선 있어요?”

“점프 선…? 차에 있나 볼게.”

하더니 점프 선을 흔들며 들고 오는 게 아닌가. 이 먼 곳에서 직원을 만난 것도 고마운데 지금 꼭 필요한 점프선을 가지고 있다는 소리에 덩실 덩실 춤이라도 싶다. 조타실 선원 도움을 받아 점프선을 연결하니 차가 힘차게 부릉 부릉 소리를 내며 긴박하고 곤욕스런 마음을 말끔히 씻어내 버린다.

대체적으로 이런 위기를 넘기는 날은 조사가 순조롭게 진행 된다는 것을 직감으로 알고 있다. 내가 풀리면 모든 것이 다 풀려나간다는 소소한 진리를 알기 때문이다. 직감대로 현장조사가 실타래 풀려나가듯 잘 진행되었다. 조사를 마치고 돌아오면서 바다 속에 잠겨가는 빠알간 노을을 보며 표현할 수 없는 미소를 짓는다. 모든 게 잘 짜인 구도 속에서 예정된 업무를 순조롭게 잘 해내었고, 조급함, 당황, 인연, 기쁨, 노을 등 인생의 추억이 되는 것들을 경험한 소중한 업무, 소중한 하루였음을 실감한다.



## 이야기 들 - 공중부양하는 뱀

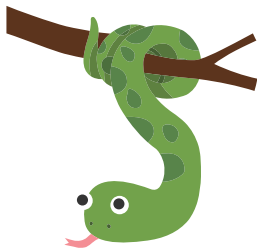
논벼생산량 조사는 9.15예상량조사와 실수확량 조사로 진행이 되며 일명 “수중전”이라고 하는데 직원들이 매우 어려워하는 업무이다. 한 두 필지만 조사해도 허리, 다리가 당기며 짜증이 급속도로 진행된다. 조원이었던 시절 조사표를 잡고 논 밖에서 지시하는 선배님 모습이 너무도 부러웠다. 나는 언제쯤 조사표를 잡아보나~ 생각 한 적이 한두 번이 아니었다. 지금은 꿈에 그리던





선배 위치에 서 있건만, 편하게만 보였던 선배님 자리가 실은 논벼 달관수량도 예측해야 하고, 조사내용도 작성해야 하고, 차량진입을 위해 위치도 잡아주어야 하는 등 쉽 없이 몸과 머리를 움직여야 하는 중하고도 피곤한 자리였음을 알게 된다.

조사를 위해 표본필지에 도착하여 물장화를 신을 때면 조원들 대부분이 무거운 한숨을 쉬거나, 작은 일에도 짜증을 낸다. 이럴 때는 조원들 마음이 풀어지도록 노래도 한 곡 하고, 유머도 해주어야 일이 순조로워진다.



한 번은 조사를 위해 조원들과 조심스레 두령을 따라 걷는데 두령위에 큰 뱀이 꼬리를 들고 있었다.

“뱀이다!” 하는 소리에 조원들이 놀라며 순간 마비되었다.

놀란 가슴을 쓸어내리고 훗김에 뱀에게 골탕을 먹이고 겨냥하여 빨간 락카를 칩~ 뿌렸다. 뱀이 기어서 도망칠 것으로 예상했는데... 갑자기 슈~~웅하며 4~5미터를 공중부양 하더니 표본필지 속으로 들어가 버린다. 모두가 공중부양하는 뱀을 보고 눈이 휘둥그레지며 나의 황당한 행동에 놀라움을 금치 못한다. 조원들에게 필지에 들어가 조사하라 하니 모두가 안 들어간단다 한다. 결자해지라 어쩔 수 없이 벼이삭을 가르며 조심조심 포구선정 지역으로 진입하여 포구를 선정하는데 조원들이 우리 조장 최고라며 박수치며 환호한다. 사실 나도 화가 난 뱀이 공격해 올까봐 상당히 꺼림직했었다.

이 사건 이후로 논벼 생산량조사 땀 자연물을 함부로 대하지 않고, 안전하게 조사에 임하고 있다. 그때 뱀이 논으로 공중 부양해서 다행이었지 나한테 공중 부양했으면 어찌할 뻔 했던가?

힘들고 피곤한 논벼 생산량 조사를 할 때면 늘 이 기억이 떠오르며 많은 위로를 해주고 있다.



## 이야기 셋 - 끊어진 산길

지금은 시스템에서 표본 조사구를 만들지만 농업면적조사 시행 초기에는 현장 조사를 해야만 조사구를 만들 수 있었다. 추운 겨울 현장조사를 위해 지적도면을 가지고 매 필지를 답사하며 경지변동 상황을 반영한다는 것은 심리적으로나 육체적으로 큰 부담이 아닐 수 없다. 내가 담당할 도서지역은 숙박을 해야 하고, 지리적으로 익숙하지 않아 조사구에 접근하는데 어려움이 많았다. 또한, 1주일이라는 짧은 시간 내에 조사하기 위해서는 일찍 조사에 임하여 캄캄해질 때까지 조사를 해야 한다.

도서지역 겨울밤은 유독 빨리 오고 빛을 내는 가로등 몇 개를 제외하곤 모든 것이 캄캄해진다. 새내기 시절 정신없이 조사업무를 수행하던 중 해질녘이 다 되는데 일을 더 처리하려는 욕심에 지적도가 표시한 방향으로 차량운행을 했다. 산중턱 비포장 산길을 가는데, 갑자기 잘 포장된 산길이 나왔다. 이상하다 싶었지만 길이 좋아 속도를 올렸다. 그리고 잠시 후 급박하게 브레이크를 잡고 까무러쳤다!!!

세상에~ 포장된 산길이 갑자기 끊기며 급 낭떠러지가 나온 것이다. 바퀴가 조금만 더 밀렸어도 그냥 떨어질 뻔 했다. 대체 이런 위험한 길을 누가 왜 만들었는지 분노가 치밀었지만, 한편으론 무사해서 다행이라는 안도감이 들었다. 아슬아슬한 경계선이라 후진 기어를 넣는 것도 두려울 정도였다. 가까스로 산 중턱을 빠져 나오는데 착잡한 내 심정을 아는 듯 구슬프게 구슬비가 내린다.



쓸쓸한 마음에 지친 병사처럼 숙소로 가는 중 앞친데 겹친다고 차바퀴까지 농로에 빠져버렸다. 이리 저리 핸들을 돌리고, 흙탕물을 치우며 애를 써도 바퀴가 나오지 않을 뿐 더러, 누구 하나 도와줄 사람도 없다. 옷은 온통 흙탕물로 도배가 되었고, 어둠속에서 진흙탕과 많은 시간 씨름 끝에 겨우 차가 빠져 나왔다.

정말 내가 이런 일을 계속 해야 하는가? 라는 짜증과 회의감이 밀려왔다. 온갖 패배적인 생각을 해대며, 비 맞은 새처럼 무거운 날갯짓을 하며 숙소에 돌아와 보니 옷이 온통 흙 범벅이다. 숙소 아주머니가 ‘무슨 일을 하는데 옷이 그 모양이오?’ 하니, “그냥... 필요한 일 합니다.”하며 가볍게 미소를 지었다.

아주머니가 차려준 따뜻한 저녁을 먹고 숙소에 누우니 힘들었던 하루의 패배감이 사라지고 비교적 잘 이겨냈다는 안도감과 해낼 수 있다는 자신감, 해야 한다는 오기까지 생긴다. 그리고 다시 구겨진 지적도를 펼쳐보며 내일 가야할 장소의 진입로를 면밀하게 파악하며 준비했다. 현장조사 중에 대동여 지도를 위해 구석구석 현장 답사했던 고산자의 위대한 모습이 떠오르고 그때의 고단했던 고산자의 심정을 조금이나마 헤아려졌다. 현장조사의 피곤함과 익숙지 않은 지리에서 오는 답답함 속에서 5박 6일간의 도서지역 조사를 마치고 오는데 “기필코 해냈다”라는 성취감이 온 몸 깊숙이 파고들며 새로운 힘이 솟는다.



### 이야기 넷 - 상상은 현실이 되고

농업면적조사는 업무 초보자들이 접근하기 어려운 조사 중 하나이다.

모든 조사구를 답사를 해야 하기에 많이 걸어야 하고, 차량운행도 많다. 모든 공직자 중에 농업통계 직원들만큼 많이 걷는 공무원은 없을 것이고, 업무수행 중 차량 한 번 안 빠진 직원도 없을 것이다.

새내기 땀 정확한 면적과약을 위해 가는 곳마다 목측연습을 했었다.

이 방 평수는 몇 평, 가게는 몇 평, 사무실 공간은 몇 평, 심지어 누워서 바라보는 천장은 몇 평 등 스스로 묻고 측정하면서 목측 실력을 늘려갔지만, 아직도 정확한 면적산출에 대해 모범답안은 만들지 못했고, 조사 때마다 부족하다는 느낌이 든다.

연중 5회 실시하는 이 업무는 많은 양의 조사구를 처리해야 하는 어려움이 있지만, 시각을 달리하면 계절 변화를 민감하게 느낄 수 매력 있는 업무이다. 3월에는 완연한 봄 냄새와 파릇파릇 생기가 도는 작물의 생명력을 7월에는 뜨겁게 작렬하는 태양 아래 등줄기에 흐르는 땀을~ 9월에는 들판에 익어가는 풍성한 오곡백과를~ 11월에는 얼굴에 맞닥뜨리는 초겨울 찬바람 맛을 생생하게 느낄 수 있는 업무이다.

내비게이션이 없었을 때는 조사구 진입로 하나 하나 표시하며 조사구를 찾았기에 어려움이 많았다. 10개 조사구도 기억하지 못해 선배님께 길치라 면박을 들을 때면, 길을 잘 알려주는 기계는 없을까 하는 상상을 하곤 했는데, 이젠 그 상상이 현실이 되어 조사구를 쉽게 찾을 수 있게 되었고, 업무수행 외에도 여러 면에 큰 도움을 주고 있다. 지금은 과학기술의 진보로 항공촬영이나





위성을 이용하여 작물을 관측하며, 면적을 측정하는 상상을 하고 있다. 아마도 이 상상도 머지않아 현실이 될 것이고, 그로 인해 농업면적조사 업무량은 감소하고, 정확성은 더해지리라 확신한다.

### 아직 쓰지 않는 미래

세월이 흐른 지금 되돌아보니 개구리가 올챙이 시절 모르듯 통계청에서 얻고, 경험한 소중한 것들을 잊어버리고 살아온 것 같다. 공직자로서 스무해를 보내며 거칠게 현장에서 수행하는 농업통계 업무와 동료들과 관계 속에서 인생의 많은 부분들이 성장하였음을 깨닫는다. 이젠 삶과 업무 속에서 힘겨워할 때 나를 잡아주고, 이끌어 준 동료들과 통계청을 위해 무엇을 해야 할지 진지하게 생각해본다. 그리고 향후 공직 생활에 후회 없는 일기를 써야함을 안다. 그리고 그 일기장에는 과거의 경험과 지금의 열정이 결합된 시너지 넘치는 아름다운 보석들로 가득 채워질 것이다. 그리고 훗날 다음 생이 주어져도 이 일을 하겠느냐고 묻는다면 난 거침없이 답할 것이다.

“같은 선택에 후회는 없다.”





사례 열다섯



# 실패를 통한 현장조사환경 대응

호남지방통계청 • 하미정

저의 실패 사례는 경제활동인구조사와 가계소득조사를 몇 개월 협조 후 민감한 소득조사에서 변심에 의한 불응으로 설득에 실패한 사례입니다.

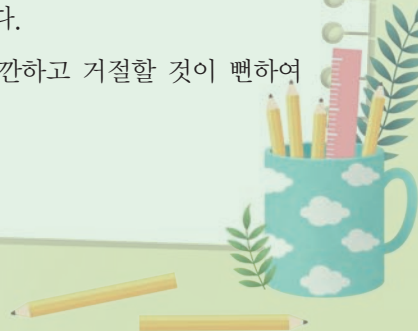


## 조사구 및 가구 특성

저의 조사구는 △△시에서 상류층이 사는 아파트로 가구원의 직업을 보면 의사부부, 사장, 세무사, 교수, 부부교사 등, 다양하게 분포하고 있으며 사생활 노출 기피로 불응하는 가구수도 다른 조사구보다 훨씬 많은 편으로 그 중 한 가구를 소개하려고 합니다.

가구주 직업은 학원장, 부인은 \*\*센터 센터장으로 2018년 10월경 이사하고 가구주가 경제활동인구조사에 응답해 주었고 두 달 후 가계소득조사도 협조를 해 주었습니다. 처음에 부인의 연락처를 문자 그것은 알려 줄 수 없다며 앞으로 가구주의 전화나 문자로 조사를 하라고 하셨습니다.

지금 생각해보면 부인의 성격이 아무래도 깐깐하고 거절할 것이 뻔하여 알려주지 않았을 듯 합니다.





## 가구주의 점잖은 거절과 부인과의 통화

그때 가구주는 조사표를 볼 시간이 없으니 전화나 문자로 요청하여 조사하던 중 어느 날, 가계소득의 소득과 지출의 변동금액을 파악하고자 전화를 하니 가구주는 변심하여 점잖게 이제 조사 그만 했으면 한다고 하였습니다. 아마도 부인이 전화나 문자로 조사한다는 것을 알게 된 것 같았습니다. 하지만 저의 입장은 단번에 불응 처리 할 수 없어 몇 차례 협조를 부탁해야만 했고, 한 조사구에 6가구씩 가계소득 응답 결과가 나와야 했습니다. 또한 이 조사구는 상류층으로 사생활보호의식이 너무 강해 다른 가구로 대체하기도 어려워 나름 업무적 압박감이 심하였습니다.

방문하는 것도 싫어하여 전화하라고 하였기에 긴 말 할 수도 없는 상황이라 “원장님 조사협조 부탁드립니다. 한 가구 한 가구의 응답이 너무 소중합니다.”라는 말이 끝나기도 전에 전화를 끊어 버렸습니다.

조심스러운 마음으로 두어번 핸드폰으로 전화를 하였지만 수신거부로 해냈는지 더 이상 전화를 받지 못했습니다. 그래서 며칠 후 사무실 전화로 하니 가구주가 받아 “안녕하세요! 통계청입니다.”하고 인사했더니 얼른 부인을 바꿔주었습니다.

부인은 약간 신경질적이고 짜증난 목소리로 “거절 의사를 밝혔음에도 불구하고 통계청은 왜 이렇게 국민을 불편하게 하는지 모르겠다. “그리고 아무런 일도 없는 것처럼 그렇게 인사를 할 수 있느냐”며 트집 아닌 트집을 잡았고, 통계청은 “개인정보 이용 동의서도 없이 조사를 하느냐?” “개인 전화로 조사를 하느냐?”며 당황스런 질문도 하였습니다.

또한 “왜 우리 집이 표본이 되었느냐?” 조사자 맘대로 정한 것 아니냐, 근거가



뭐냐고 따져 물었고 답변할 시간도 주지 않고 흥분해 계속 말하였습니다.

“불응하면 과태료가 있느냐” 물으셨을 때는 법적으로는 응답의무가 있고 불응 시 과태료도 있으나 그렇게까지 말씀드리지는 않고 자발적으로 협조를 해주십사 부탁드립니다 하였습니다.



### 세상에 이런 일이, 인터넷을 이용한 협박성 거부

그리고 부인은 “통계청은 국민에게 너무 불편과 부담을 주고 있으니 문건으로 사과문을 작성해 보내라. 민원을 제기하겠다. 당신도 똑같이 고통을 당해봐야 한다”면서 “문건을 보고 인터넷에 국민 불편사항을 올릴지 말지 결정하겠다”고 협박해 왔습니다. 순간 머리와 발에서 힘이 쑥 빠지며 어지럼증을 느꼈고, 사람에 대한 무서움과 두려움을 느꼈습니다. 30여 년간 조사했지만 이런 협박성 전화는 처음이었습니다.



### 불면의 밤과 손 편지 작성

이런 상황을 직원들과 의논하니 일단 달래는 게 중요하고, 문건으로 사과문을 작성할 순 없으니 개인적인 손 편지를 작성해서 보내자는 의견이 모아졌습니다. 그 주간 내내 괴로운 마음과 불면증으로 눈은 켕~하여 편지를 써서 우편함에 넣어놓고 왔는데, 그 일로 마음의 상처가 컸는지 스트레스성 탈모도 심해졌습니다.

가구에선 사과의 마음이 받아들여졌는지 아직까지 별다른 전화는 없으나 괜히 죄지은 것 없이 마음 풀이며 위축감과 불안감에 살았습니다.





## 손 편지 내용

죄송스러움과 무겁고 괴로운 마음으로 이 글을 쓰게 되었습니다.

먼저 저로 인하여 두 분께 본의 아니게 심적인 부담과 불편을 드리게 되어 진심으로 죄송하다는 말씀을 드립니다. 저 또한 마음이 괴로워 잠을 이루지 못했습니다.

저희 통계청은 국가운영에 필요한 각종 통계를 생산하며 국가정책 수립과 평가의 기초자료를 제공하는 기관입니다.

저는 가구부문에서 경제활동인구조사와 가계소득조사를 담당하고 있으며 경제활동인구조사는 국민의 경제활동(취업, 실업 등) 특성을 파악하여 정부의 안정적인 일자리 창출과 실업자 지원 정책 등 고용정책 수립의 기초자료로 활용하는 매우 중요한 통계자료이며 또한 가계소득조사는 가구에 대한 소득동향 실태를 파악하여 국민 소득의 수준변화 측정 및 분석 등에 필요한 자료를 제공함에 목적이 있습니다.

경제활동인구조사는 전국에서 3만 3천여 가구가 참여하게 되는데 한 가구가 응답하지 않으면 590여 가구가 응답하지 않는 결과를 가져와 부정확한 통계자료가 생산될 수 있기에 불응이 발생하지 않도록 업무 지침상 몇 차례 설득과 협조를 구하고 있는 현실입니다.

응답자의 참여와 관심이 정확한 고용통계 생산과 정책수립의 자료로 활용되어 우리 모두의 혜택으로 돌아가기에 이 과정에서 저는 본연의 업무를 충실히 이행하고자 하는 마음과 의욕에 앞서 협조를 구하고자 여러 차례 연락을 드렸는데 본의 아니게 두 분께 많은 부담을 드린 것 같고 두 분의 입장에서는 많은 불편을 느끼셨을 거라는 생각을 미처 하지 못하였습니다.

다시 한 번 진심으로 죄송하다는 말씀을 드립니다.

넓으신 아량으로 양해해 주시길 바라오며, 응답자의 입장에서 다시 한 번 거듭

생각하는 뼈아픈 계기로 삼겠습니다.

그 동안 감사드리오며 앞으로 전화나 문자를 드리지 않겠습니다.

이 편지를 통해 불편하셨던 마음이 조금이나마 회복되시길 바라는 마음입니다.

끝으로 귀 가정에 건강과 행운이 항상 함께 하시기를 진심으로 기원드립니다.

2019. 4. 24. \*\*\* 올림



### 그 후 본청에 문의한 내용

- “개인정보이용 동의서” 없이 조사 가능한지?

개인정보보호법 58조에 보면, 3장(개인정보의 처리), 4장(개인정보의 처리 제한), 5장(정보주체의 권리보장), 6장(개인정보 분쟁조정위원회), 7장(개인정보 단체소송)을 적용하지 아니하는 정보가 58조 1항 1호에 공공기관이 처리하는 개인정보 중 통계법에 따라 수집되는 개인정보는 개인정보 이용 동의서 없이 조사할 수 있다고 하였습니다.



### 이번 일을 겪으며

이번 과정을 겪으면서 요즘은 개인의 인권과 국민의 불편함에 매우 강한 의식을 가지고 있어서 과거와는 다른 불응의 양상을 보이기에 저도 응답자의 입장에서 다시 한 번 고심해 보는 계기가 되었고 무언가 다른 방안이 필요하다고 느꼈습니다.



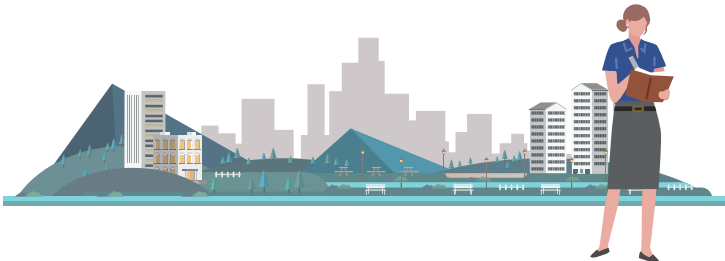
처음에 가구와 대면 시 인사장과 공문, 리플렛을 배부하여 설명하고 있지만 일목요연하게 한눈에 들어올 수 있는 A4용지 크기에 조사명, 조사목적, 활용처, 법적근거, 조사기간, 표본추출방법, 결과공표, 개인정보이용 동의서 없이 조사 가능하다는 내용을 담은 통계법과 개인정보보호법의 관계, 답례품 제공 등을 작성한 “조사안내문”을 공문과 같이 첨부하여 확고히 인식시키는 방법은 어떨까 하는 생각을 하였습니다.

그리고 6개월~1년에 1번 정도는 조사 결과와 어떻게 사용하였는지에 대한 수준이 있어 보이는 “피드백”을 제공한다면 협조도가 높아지지 않을까 하는 생각도 하였습니다.

점점 현장조사 여건 악화로 불응률은 높아져만 가는데 그 후로 가구에서 조사거부 의사를 밝히면 그 당시의 기억과 위축감으로 반복해서 협조요청을 하기엔 마음의 부담감이 심하여 조심스럽고 주저하게 됩니다.

앞으로 현장조사에 있어서 설득의 어려움은 더해질 것 같아 걱정이 앞서지만 부단히 고심에 고심을 더하며 뚜벅뚜벅 저의 길을 가겠습니다.

또한 본청차원에서도 표본관리에 있어서 새로운 방안 모색이나, TV 등 다양한 매체를 통한, 다양한 홍보활동으로 통계에 대한 긍정적 마인드와 협조적인 분위기가 생성될 수 있도록 아낌없이 지원해주셨으면 합니다.





사례 열여섯



# 어머님의 비밀

호남지방통계청 • 김진아

## 통계조사원으로서의 첫 설득가구

통계청에서 도급조사원으로서, 통계조사원으로서 일한지 여러 해지만, 여전히 신규 표본조사구 요도를 받고 응답자를 설득하는 것은 힘든 일이다. 눈물도 많고 마음도 어려서 응답자가 불멘소리라도 하면 벌써부터 내 마음에는 눈서리와 칼바람이 휘몰아친다.

통계청에서 하는 일이 다양한 환경에 살아가는 다양한 응답자를 만나는 일이라 속상할 때도 있지만 한편으로는 마음이 따뜻해지는 순간도 많다.

나의 첫 가계동향조사 조사구에서는 내 손을 잡아주시고 항상 간식을 챙겨주시는 어머님이 계신다. 왕복 2시간이 걸리는 조사구라 가계부 기입지도 외에는 수시로 찾아 뵙지 못하지만 어머님은 매번 이렇게 말씀하신다.

“여기까지 뭣 하러 왔어~, 한 달에 한 번씩만 와.”





“어머님이 깎아주시는 참외 먹으러 왔지요~.”

참외를 싫어하셔서 단 한 번도 제돈 주고 참외를 산 적이 없었던 어머님께서는 조사 목적으로 잠깐 방문하는 나를 위해 냉장고 가득 참외를 쌓아놓고 계시니 매번 감동하지 않을 수가 없다.

머느리에게도 싫은 소리를 못해 차마 참외를 싫어한다는 말씀을 20년이 지나도록 못하실 정도로 순둥이인 어머님도 처음에는 불용 대상가구였다.



### 어머님과 첫 만남은 실패

나의 첫 조사구는 내가 1월 입사 후 인수인계를 받을 당시 8가구 중 3가구만이 설득된 상태였다. 회수율만 높이려 하다가는 좋지 않은 결과를 나올 수도 있으니 부담 갖지 말라는 조언을 받았다. 그러나 내가 통계청에 입사할 수 있었던 것은 가계동향조사 덕분이었기 때문에 나는 어떻게라도 회수율을 높이고 싶은 욕심이 컸다.

동행출장 이후 처음으로 혼자 오게 된 조사구에서 나는 당황할 수밖에 없었다. 처음에는 보이지 않았던 것들이 눈앞에 하나씩 들어오기 시작했다. 너무 오래 되어 고장 난 초인종, 시골이지만 왕래가 없어 옆집의 상황을 모르고 있던 주민들까지….

빌라 앞에서 바라보니 집집마다 빨래는 널어져 있어 빈집은 아니니 다행이라는 생각과 웬지 모르게 염탐을 하고 있는 것 같아 민망한 생각이 공존했다. 하지만 처음 해보는 통계조사도 아니니 부딪혀보자는 생각에 어딘지 모를 자신감이 생겨났다.

“똑똑똑. 어머님 계세요? 통계청에서 왔습니다!”

집안에서는 아무런 인기척이 없었다. 귀를 가까이 대보니 정말 사람이 없다. 다른 불응가구도 마찬가지였다. 내 모습은 흡사 형사들이 용의자를 감시하는 것'처럼 느껴졌다. 빌라 앞에서 사람들을 살펴보았으나 불응가구는 만날 수 없었고, 출장시간은 끝나가고 있었다. 불현듯 통계조사관 채용 시험 당시의 면접이 생각났다. 현장에 출장을 갔는데도 응답자를 만나지 못하고, 불응가구를 설득하지 못했다면 어떻게 할 것이냐는 질문에 나는 이렇게 대답했다.

“출장 시간 안에 만나지 못했다면 밤이나 주말에도 불응가구를 찾아가 보고 설득해보고, 우리 조사의 취지를 잘 설명하고 마음을 돌리도록 할 것입니다.”

틀린 말이 아니었다. 지금이었다면 당연한 듯 받아들이고 밤이나 주말에 방문했겠지만, 그 당시에는 주말에 조사구까지 가야 한다는 생각과 아직 취학 전의 아이들을 어떻게 할 것인가 하는 고민에 빠졌다. ‘한 겨울이니 당연히 집에 있겠지.’라고 생각한 것조차 나만의 착각이었던 것이다.

## 불응에서 응답으로!

주말에 예고 없이 찾아오는 손님은 반갑지 않을 것이다. 그 손님이 통계청에서 온 직원이라면 더 부담스러울 것이다. 어느 시간대에 방문해야 될 욕먹을까 고민하다가 ‘모 아니면 도!’라는 생각으로 토요일 오전에 조사구로 향했다.

빌라 앞에서 해당가구의 창문 사이로 비치는 형광등 빛을 보고 어머님을 만날 수 있다는 생각에 다행이라고 생각했다.

“똑똑똑. 통계청에서 왔습니다!”

이번에는 바로 현관문이 열렸지만 옛된 여학생이 나왔다. 이 집의 가구주는 나이 드신 어머님이셨고, 단독가구였지만 의구심을 가질 겨를도 없이 받을





현관문에 처억~ 걸었다. 알고 보니 문을 열어준 여학생은 근처에 사는 외손녀였다. 마침 화장실에 가신 어머니를 대신하여 통계청 조사에 대해 아무것도 몰랐던 손녀가 문을 열어 준 것이다.

“알았으면 안 열어줄 것인데~.”

급하게 화장실을 나오시면서 하신 어머니의 첫마디였다. 가슴은 긴장감에 요동쳤지만 미소 띤 얼굴로 어머니와 대화를 나누면서 잘 마무리되면 응답 가구가 될 것 같다는 생각이 들었고, 다시 한 번 어머니에게 간곡히 부탁드렸다. 역시 예상은 빗나가지 않았다.

“아이고, 이걸 누가 한다고...? 주말에도 못 쉬고... 성의를 봐서 그래도 한 번만 해 볼라네.”

어머니는 조사에 응해주셨지만, 힘없는 목소리였다. 무슨 걱정이 있으신지 여쭙보고 싶었지만, 이야기가 길어지면 다시 조사 거부를 할 수도 있겠다는 생각이 들어 감사 인사를 건넨 뒤 돌아올 수밖에 없었다.



### 어머님의 비밀

“어머니, 가계부 좀 작성해보셨어요?”

“하나도 못했어. 바쁘기도 하고 깜박해버렸어.”

기입지도 가기 전 전화통화를 했을 때 어머니는 자신이 없는 목소리였다.

“병원도 가셨다고 하셨으니 영수증은 모아놓으셨지요?”

“병원이란 약국에서도 영수증 안 주던데?”

“어머니. 병원이나 약국에서도 어머니가 영수증 달라고 하시면 영수증 주니까 다음부터는 꼭 영수증 달라고 해주세요. 제가 곧 찾아볼게요.”

전화를 끊고 보니 방문일과 시간대를 말씀드리는 걸 깜박하여 바로 전화를

드렸으나 어머니는 그때부터 기입지도 출장일까지 전화를 받지도 않으시고, 문자에도 답이 없으셨다.

기입지도 출장일이 되어 어머니를 꼭 만나야겠다는 생각에 이른 아침부터 조사구로 향했다. 다른 가구들을 먼저 방문하여 기입지도를 한 뒤 어머니의 집 앞에서 전화를 해보았다. 허무하게도 벨소리만 집 안을 채우고 난 뒤 메아리가 되어 다시 돌아왔다. 급한 마음에 현관을 두드리며 어머니를 불러보았다.

“어머님! 어머님! 통계청 김진아예요. 문 좀 열어주시겠어요?”

거부당할 것이라는 걱정과는 달리 현관문은 쉽게 열렸으며, 어머니의 얼굴은 친정 엄마의 얼굴처럼 푸근하였다. 자리에 앉자마자 어머니의 고백은 시작되었다.

“나 부끄러워서 말 안 하려고 했는데, 글자 읽을 줄 모르고 쓸 줄도 모르네. 전화번호도 못 외워서 어쩔 수 없이 전화도 못 받았어. 우리 아들딸 전화번호만 알아서 그것만 전화 받네.”

나는 어머니의 손을 꼭 잡고 말했다.

“어머님. 그것은 부끄러워 할 것이 아니예요. 당연히 그럴 수도 있죠. 우리 외할머니도 글씨를 몰라서 고지서나 우편물이 오면 항상 전화와서 여쭙보는걸요. 어머니가 쓰기 힘들시면 제가 자주 전화드려서 어머님한테 직접 여쭙볼게요.

그리고 마트나 병원처럼 영수증 발행해 주는 곳만 어머니가 직접 영수증 모아주세요. 그 대신 어머니가 제 전화만 귀찮아하지 마시고 꼭 받아 주셔야 해요.”





### **성실한 응답가구이자 친정엄마가 되다!**

나는 애교 없고 무뚝뚝한 성격이라 친정 엄마에게도 살가운 편은 아니다. 그래도 응답자들에게는 최대한 친절하고 살갑게 대하고자 노력하지만 항상 그렇게 되지는 않는다. 하지만 어머님은 이런 나를 친자식처럼 아껴주신다.

어머님이 먼저 본인의 치부를 고백하고, 내가 손을 꼭 잡아준 그날부터였다. 한 번도 내 전화를 귀찮아 한 적이 없었고, 갑작스런 업무로 기입지도 출장이 취소되어도 다 이해해주셨다. 아들 주려고 볶아놓은 작두콩 차부터 막 담은 부추김치, 햇마늘, 내가 좋아하는 단감과 참외까지 친정 딸이라도 온 것처럼 챙겨주셨다. 물론 가계부 조사에서도 어머님은 성실한 응답가구가 되었다. 주말에 놀러온 손녀에게 사주신 꾸꾸바 영수증까지 빼놓지 않고 모아주셨다.

### **마무리하며**

3번째 가계동향조사 표본을 조사하며 내가 진심으로 다가가도 불응가구가

생기는 것은 어쩔 수 없다는 것을 깨달았다. 하지만 항상 어머니를 생각하며 마음을 다잡는다.

전화를 걸 때마다 항상 기다렸다는 듯 나의 안부를 물어보며 반갑게 이야기 해주시는 어머니가 계시기에, 또 주위에는 어머니 같은 분들이 많을 것이기에 오늘도 힘내서 응답자에게 다가갈 것이다.

어머니가 해당된 조사구역은 8월 조사를 끝으로 휴식기에 들어갔다. 다시 어머니를 만나려면 6개월을 기다려야 한다고 말씀드렸을 때, 어머니는 내 손을 꼬~옥 잡으셨다. 어머니의 따뜻한 마음이 전달되는 것을 느꼈다.

어머니에게 9월이 가기 전에 꼭 안부전화를 드려야겠다.

“어머니, 저예요. 제가 매달 방문했는데 이젠 전화도 안 하니까 서운하셨죠? 제가 맛있는 단감이 나오면 꼭 찾아뵙게요. 같이 먹어요!”





사례 열일곱




# 나이테를 그리는 시간

동남지방통계청 • 손혜진

나무의 나이테는 그냥 저절로 생기는 것이 아니다.

나무는 '부름켜'라는 세포를 가지고 있는데 이 부름켜는 4계절 기온에 따라 세포분열이 다르게 일어난다. 봄, 여름 따뜻할 때 생긴 부름켜와 가을, 겨울처럼 추울 때 생긴 부름켜의 성장속도가 달라 나무의 색과 면적이 달라지고 나무의 나이테가 생긴다. 이처럼 따뜻한 봄, 습하고 무더운 여름, 쌀쌀한 가을, 건조하고 추운 겨울을 지낸 후에야 한 개의 나이테가 생기는 것이다. 나무는 이 모든 과정을 통과하며 성장하고 있다고 한다.

작년 이맘때 나는 그토록 원하던 통계인 〇〇〇이 되었다. 어느덧 통계청 가족이 되어 첫 사계절을 보내고 나에게도 통계인으로서 나이테가 한 줄 생긴 것이다. 그 나이테 한 줄에는 1년 동안 나를 성장하게 해준 값진 경험과 소중한 인연들이 새겨져 있다. 결코 쉽지 않은 않았던 나이테 한 줄이 만들어 지기까지의 나의 사계절을 얘기해볼까 한다.

 가을. 고장난명(孤掌難鳴) 농업생산팀에서 배운 '함께'의 가치

누구에게나 '첫 시작'은 '처음'이 가진 의미 때문에 오래도록 기억에 남을 것

이다. 나에게 첫 공직생활의 시작은 나의 머릿속에 잊을 수 없는 기억으로 남아있다. 공무원생활 첫 출근 날, 등산복을 입고 논에 가서 벼를 수확하게 될 줄 꿈에도 몰랐기 때문이다.

○○○시험에 합격하고 작년 10월 △△사무소 농업생산팀에서 실무수습으로 근무를 시작하게 되었다. 첫 출근하는 날 아침, 첫 직장에 대한 기대에 부풀어 무엇이든 열심히 하겠다는 열정으로 무장하고 사무소에 갔다. 소장님과 사무소 식구들에게 인사를 드리고 팀으로 가니 팀 선배님들은 모두 작업복이나 등산복 차림이었고 아침부터 출장준비로 분주했다.

“지금 추수 때문에 한창 바쁠 때라 일손이 부족해요. 첫 날이라 정신없겠지만 ○○씨도 같이 나가서 도와줘요.”

“우리 팀은 주로 2인 1조로 활동하기 때문에 팀워크가 가장 중요하데이. 나를 위해 팀이 존재하는 것이 아니고 팀을 위해 내가 존재한다고 생각하고 서로 배려해야 하고.”

“아직 마르지 않은 논일 수도 있으니 긴 장화를 신고, 첫째도 둘째도 안전이 우선이다. ○○씨.”

팀원 선배님들이 한 마디씩 보태셨다. 알고 보니 10월은 추수의 계절이라 쌀과 콩을 비롯한 생산량조사와 작물 재배면적조사 등 때문에 농업생산팀 업무가 한창 바쁠 시기였다. 그렇게 나는 선배님께서 미리 준비해오신 등산복과 장화를 건네어 받고 조사표와 줄자를 챙겨 바로 쌀 생산량조사 현장 조사에 투입되었다.







표본 조사구 논으로 향하는 차 안에서 선배님께서 말씀하셨다.

“○○씨, ‘나락’과 ‘쌀’의 차이가 뭘 줄 아나?”

“‘나락’과 ‘쌀’의 차이요? 두 개가 다른 거였어요?”

“나락은 ‘벼에 붙어 있는 낱알’이고 쌀은 탈곡 후에 도정을 한 것이지. 도시 아가씨가 논에 가서 벼도 베어보고 출세했다. 허허~”

이렇게 나락과 쌀의 차이도 몰랐던 내가 논에 들어가 선배님들을 도와 표본 조사구의 쌀을 수확하는 것을 도와주었다. 깃발을 뽑고, 벼와 벼 사이의 거리를 재며 조사표를 채워나갔다. 난생처음으로 직접 낫으로 벼를 베어보기도 했다. 열심히 선배님들을 따라 논을 다니며 논벼를 수확을 하고 사무실로 복귀 후에는 다함께 그날 수확한 표본 벼단들을 모아 탈곡을 했다. 정확한 조사를 위해 꼼꼼하게 쪽정리를 분리하고 벼짚을 정리하고 어질러진 사무소 지하의 탈곡 현장을 다 청소하고 나니 저녁이 훌쩍 넘은 시간에 퇴근하기도 했다.



또 콩은 이렇게 손이 많이 갈 줄이야. 콩은 쌀과 다르게 탈곡기를 이용하지 않고 사람이 일일이 손으로 콩을 까서 수확한다는 사실을 처음 알았다. 일찍 출근하는 날이면 전날 수확 후 정리 해둔 콩을 퍼서 말려 놓았다. 그렇게 익은 콩들을 하나 둘 까고 있으면 출근한 팀원들이 삼삼오오 모여 마른 콩깍지를 발로 밟거나 손으로 비벼 콩을 깬다. 늘 먹던 콩이라 당연하게 여겼는데 누군가 정성스레 콩을 깬 거라 생각하니 감사하며 먹어야겠다 마음이 절로 들었다.

어떤 날은 조사구 논까지 걸어 들어가는 논두렁길을 찾느라 헤맨 적도 있었고, 논땀을 만나 아찔한 순간도 있었다. 하루 종일 몇 조사구씩 다니며 작물을 수확하다보면 10월 가을날이었지만 땀이 날 정도로 육체적으로는 힘들었다. 하지만 이전에는 한 번도 해보지 못했던 새로운 경험을 해본다는 것이 좋아서



정말 즐겁게 농업생산팀 업무를 했었다.

처음에 그 많은 조사구의 벼를 언제 다 수확하고 탈곡까지 해서 쌀 생산량 조사를 마감하나 싶었는데 팀원들과 함께 벼 수확하러 다니다보니 어느새 마감일은 다가오고 추수도 끝이 보이기 시작했다. 그렇게 베테랑 선배님들과 함께 열심히 표본 조사구를 다니며 수확을 한 덕분에 무사히 생산량 조사가 끝났을 때는 함께 노력해서 결과물을 생산했다는 사실이 너무 뿌듯했다. 유종의미를 거두고 다함께 가을 내내 고생했다고 소장님께서 사무소 막걸리 파티를 열어 주셨을 때는 ‘함께’의 가치가 얼마나 큰 줄 다시금 깨닫게 되었다. ‘나를 위해 팀이 존재하는 것이 아닌, 팀을 위해 내가 존재한다’는 한 선배님의 말씀이 내 마음에 크게 와 닿았다.

또한 2달 내내 ‘2인1조’로 활동하며 깨우친 진정한 팀워크의 의미는 서로 배려하는 마음이라는 것을 배웠다. 앞으로 사회생활을 할 때도 ‘나혼자’ 잘 되는 것보다는 ‘함께’ 공동의 목표를 향해 협력해 나가는 것에 더 큰 가치를 두어야겠다고 생각했다. 이렇게 농업생산팀에서 있던 두 달 동안 나는 두 뼉 더 성장했다. 그래서 지금 생각하면 실무수습이지만 많은 것을 배울 수 있었던 다양한 경험을 해보게 배려해준 선배님들께 정말 감사한 마음이 든다.



### 겨울. 전패위공(轉敗爲功)\_실수를 통해 배우다

짧고 아쉬운 농업생산팀에서의 2개월이 지나고 12월 본부 ○○○○○로 발령을 받았다. 여기서 내가 맡은 업무는 소비자물가조사였다. 소비자물가조사는 농업 업무와 다르게 물건의 가격만 확인하면 되는 것이라 좀 수월하지 않을까?라는 나의 생각은 크나큰 오산이었다.



인계인수 후 처음으로 농축수산물 2순기에 혼자 현장에 나가서 조사를 했던 날이었다. 조사와 내검이 끝나고 입력마감 전에 팀 회의를 하던 중 다른 권역 시장의 가격과 비교했을 때 내가 담당하는 권역의 고등어 가격만 눈에 띄게 떨어진 것을 확인하였다. 팀장님께서 재차 고등어 가격에 대한 질문을 하셨다.

“7권역 고등어 조사 규격이랑 가격 제대로 확인하고 온 것 맞지? 지금이 고등어 철이라도 이렇게 저렴할 수가 있나?”

팀장님께서는 그래도 모르니 수산 담당자 분께 전화해서 다시 확인해보라고 하셨다.

“안녕하세요. 사장님 통계청 물가조사 담당자예요.  
아까 낮에 갈치랑 고등어 가격 확인하고 갔었는데  
하나만 더 여쭙볼게요~”



“하모. 통계청 아가씨. 뭐가 궁금한데?”

“오늘 나왔던 330g짜리 제주산 고등어 생물 맞죠?”

“아이다. 오늘은 해동고등어지. 선동고등어가 생물이라고 봐야제.  
아, 그리고 해동은 보통 육동인데, 선동은 육동이랑은 다르데이. 가격도 차이  
나고.”

헉! 이럴 수가. 시장에서 직접 생물 생선을 구매해본 적이 한번도 없던 나는 해동고등어를 보고 얼음 깔린 진열대에 펼쳐져 있으니 조사 규격인 생물 고등어라고 착각을 하였고, 생물고등어 대신 해동고등어 가격을 조사해가는 실수를 하고만 것이었다. 알고 보니 생물고등어랑 같은 선동고등어는 잡아서 배에서 바로 얼린 고등어로 육동, 즉 육지에 가져와서 얼린 고등어와는 차이가

있다고 했다. 냉동 고등어면 다 같은 냉동 고등어인 줄 알았던 나는 이번에 어디서 얼렸느냐에 따라 선동과 육동으로 구분한다는 것을 처음 알았다. 가격 조사를 잘못해간 나의 실수로 우리 지역의 고등어 가격이 낮게 나와 잘못된 통계로 물가지수가 작성될 뻔했다고 생각하니 정말 아찔하고 책임감의 무게가 느껴졌다.

“○○아, 이번엔 시스템 입력 마감 전에 잘못된 것을 찾아서 다행이지만, 만약 잘못된 물가지수로 보도자료가 발표되면 돌이킬 수도 없고 국가통계와 통계청에 대한 신뢰에도 큰 영향을 미치기 때문에 정확성에 대한 사명감을 가지고 일해야 돼. 그래서 다른 조사도 물론 정확성이 중요하지만 소비자물가 조사는 한 번 더 확인하고 조금 더 꼼꼼하게 신경 써줘야 한다. 알겠지?”

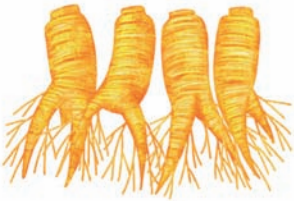
선동 고등어 사건으로 사장님과 팀장님께 실수에 대한 꾸중을 듣고 나서 물가조사 업무에 대해 더 책임감을 가지게 되었고, 응답자와의 소통의 중요성을 몸소 느꼈다. 단순히 조사구적 가격 변동사항만 확인하고 오는 것이 아니라 조사 응답자분들에게 적극적으로 여쭙보고 한 번 더 확인해서 조사의 정확성을 높이고 책임감을 가지고 조사에 임해서 다시는 이런 실수를 절대 하지 않으리라 다짐했다.



### 봄. 역지사지(易地思之)\_응답자의 입장에서 생각해보기

농축수산물 물가조사 응답자 중에 인삼가게 사장님이 있다. 처음 인계인수를 받을 때 전임자로부터 인삼가게 아저씨께서 조사에 호응이 썩 좋은 편은 아니니 염두에 두고 조사하라고 신신당부를 하셨다. 드디어 첫 농축순기날, 나는 설렘 반 걱정반으로 재래시장으로 향했다.

저 멀리 인삼가게의 간판이 보이고 잘 찾아왔다는 안도감과 동시에 호랑이 사장님 생각에 약간은 걱정이 되었다. 인삼가게 유리문 너머 하얀 까까머리에



까무잡잡한 피부의 인삼가게 할아버지가 보였고, 나는 얼굴에 웃음이라는 무기를 장착하고 싱글벙글 웃으며 인삼가게로 들어섰다.

“사장님 안녕하세요~ 통계청에서 왔습니다.”

“뭘? 통계청? 이번엔 젊은 사람이 왔네!”

“네~ 전임자 분이 다른 곳으로 발령 나시고 이제 제가 ○○구 시장 물가 조사를 담당하게 됐어요.”

“맞나. 내나 인삼 가격은 5만 원 그대로다. 인삼은 가격이 자주 안 바뀌는데 왜 그래 자주 오노.”

“인삼 가격은 한 달에 세 번 조사해서 자주 와요~ 사장님께서 말씀하신 5만 원 짜리가 이 앞에 있는 수삼 4년 근 중품 12~13뿌리 들어있는 1채 맞죠?”

“하모 맞다. 함 보여줄까?”

“네! 한 번 볼게요. 손님들이 이 크기를 많이 찾으시나 보네요?”

“아무래도 그체. 근데 요즘 사람들이 이런 시장에서 인삼 자체를 잘 안 사간다. 옛날처럼 집에서 약탕기로 중탕하는 것도 아이고.”

장사가 잘 안되어 서운하다는 아저씨의 푸념과 함께 까칠한 인삼가게 아저씨와의 첫 만남이 시작되었다.

나는 자주 면담하는 물가조사 응답자분들에게 관심을 가지고 친해지기 위해 응답자의 성함을 외웠다. 간단하지만 이 방법은 어느 누구에게도 효과만점이었다. 그래서 인삼가게에 갈 때도 호랑이 사장님의 기억에 남기 위해 항상 얼굴에는 미소를 띠고 사장님의 이름을 외워 “△△△사장님 안녕하세요.”하고 인사했다. 농축수산물 물가조사 순기가 아니더라도 시장 근처에 출장을 나오게 되면 들려서 인사하고 피로회복제를 하나씩 드리고 갔다. 그렇게 사장님과

얼굴을 익혀가던 어느 날이었다.

“근데 공무원 아가씨, 이제 안 와도 된다. 맨날 똑같은 거 조사해서 어디에 쓰는지 우예 아노. 나는 모르겠고 마 다른 데서 조사하이소.”

“아유 사장님~ 그동안 잘 해주셨잖아요.”

“됐고, 귀찮아서 이제 안 할란다.”

호의적이진 않았지만 협조는 해주셨던 사장님인데 이렇게 갑자기 불응의사를 보이시니 당황스러웠다. 예상치 못한 상황에 동공지진이 일어났지만 사장님께서 왜 갑자기 마음이 바뀌셨는지를 알고, 먼저 사장님 마음을 돌려야겠다는 생각이 들었다.

“그동안 나라에서 하는 통계조사에 잘 협조 해주셔서 정말 감사했어요. 사장님. 사장님 같은 분들이 있어 통계청에 큰 도움이 되고 있어요.”

“그러면 뭐 하노. 매번 조사 해가서 어디에 쓰이는 줄도 모르는데.”

사장님의 말씀을 들은 순간 머리가 멍 해졌다. 응답자에게 가장 기본적인 소통과 피드백조차 되지 않고 있었구나 하는 생각이 들었기 때문이다. 조금 까칠하셨긴 해도 매번 응답해주시던 사장님이었기에 갑작스런 불응태도를 보이셨지만 그래도 설득해보자는 마음이 들었다.

“그런데 이렇게 사장님께서 감사하게 도와주신 것으로 물가지수를 해서 통계청에서 매달 물가지수를 발표해요. 통계청에서 보도자료도 발표하면 그때 뉴스에도 나오고 해요. 궁금하시면 인포그래픽이라고 그림으로 물가지수를 보기 쉽게 나타낸 것이 있는데 다음번부터 가지고 와서 보여드릴게요.”

“인포? 뭐? 그런 게 있으면 답에 올 때 함 들고 와보소.”

“네. 다음 방문 시에 챙겨올게요. 사장님 같은 분들이 이렇게 도와주셔서 여러 국가통계를 작성하고 그걸로 나라에서 더 살기 좋은 나라로 만들기 위해 정책을 만드는데 기초자료로 활용해요. 오늘도 응답해주셔서 고맙습니다.



사장님. 더운데 건강관리 잘 하시구요! 담에 또 뵈게요.”

다행히도 호랑이 사장님과 대화가 통했다! 인삼가게를 나오며 사장님과의 대화를 곱씹어 보았다. 사장님께서선 매달 조사에 협조하지만 매번 조사결과에 따로 알려주지 않았기에 궁금하실 수도 있겠다는 생각이 들었다. 다음번에 방문할 때는 인포그래픽과 함께 모바일 KOSIS 사용법이나 통계청 홈페이지에서 소비자물가조사 보도자료를 발표하고 있는데 확인하는 방법을 알려줘야겠다고 생각했다.

무더위와 함께 다음 순기가 다가왔고 나는 사장님과의 약속대로 준비를 해서 인삼가게를 찾았다.

“이거 저번에 말씀드렸던 인포그래픽이에요. 그림으로 한눈에 보기 쉽게 나타낸 물가지수요.”

“그래. 이런 게 있으니까 훨씬 보기 편하네. 나라에서 하는 조사를 해주면 어디에 어떻게 쓰이는지 알아야지.”

“그리고 사장님 스마트폰 쓰시니까 스마트폰으로 확인하실 수 있는 방법도 있는데 알려드릴까요?”

“나야 좋제. 새로운 거도 배우고.”

알려드리자 좋아하시는 인삼가게 사장님의 모습을 보고 나니 한결 마음의 짐이 덜어졌고 진작 왜 그러지 못했을까 하는 미안한 마음도 들었다. 그리고 응답자의 입장에서 한 번 더 생각해보는 계기가 되었다.



### 여름. 지성감천(至誠感天)\_진심은 통한다.

물가조사는 전국적으로 같은 시간을 기준으로 동시에 조사를 해야 하기

때문에 순기 일정이 정해져있다. 그래서 비가 오나 눈이오나 정해진 날 조사를 나가야 한다. 어느덧 늦여름 장마가 찾아왔고 나는 그날도 어김없이 조사를 위해 ○○시장으로 향했다. 사장님의 인삼가게에 방문하려는 순간 가게 문을 잠그는 사장님을 만날 수 있었다.

“어? 사장님~ 어디 나가시는 길이에요?”

“아 통계청 아가씨. 이렇게 비가 많이 오는데 고생한다. 먹던 약이 다 떨어져서 저기 큰 길 건너편 병원에 약 지으러 가는 길이다. 인삼가격은 똑같데이.”

“어디 편찮으세요?”

그리고 보니 사장님 거동이 조금 불편해 보이셨다. 매번 소파에 앉아있는 모습이나 가게에서 서 계신 모습만 봐서 사장님께서 다리가 불편하신 줄 몰랐던 것이다.

“아이다. 원래 몸이 좀 안 좋아서 병원 다녔다. 괜찮다.”

하면서 우산을 쓰고 가시는 뒷모습을 보니 마음이 편치가 않았다.

“지나가는 길에 그 병원 앞으로 지나가는데 편찮으시면 태워다 드릴게요. 비가 이렇게 많이 오는데 옷 다 젖으시겠어요.”

“아이고 괜찮다마.”

“아네요 제가 태워드리고 싶어서 그래요.”

“그러면 신세 좀 지겠소. 고마워서 우야노.”

마침 지나가는 길에 사장님이 다니시는 병원이 있었기에 가는 길에 모셔다 드리기로 했다.

“참말로 고맙다. 조심해서 가이소.”

병원 앞에 도착해 뒤돌아서 가는 사장님의 뒷모습을 보니 잘 태워드렸다는 생각과 함께 우리 할아버지를 보는 것 같아 괜히 마음이 따뜻해졌다.





그런데 할아버지를 모셔다 드리고 사무실로 돌아오는 길에 라디오 뉴스에서 장마로 비가 너무 많이 오는 바람에 □□천이 범람해 도로가 통제됐다는 소식을 듣게 되었다.

‘현재 집중호우로 인해 □□천 침수로 인해 도로 및 시민공원 일대 통제가 되었으니 인근에 계신 분은 신속히 대피 바랍니다...’

□□천은 원래 지대가 낮아 태풍이나 장마 등 이렇게 한 번에 많은 양의 비가 내리면 침수가 잘 되는 지역이었다. 그런데 □□천? 그쪽은 ○○시장 근처 지하철 역 큰길가에 있는데?

순간 병원에 가신 인삼가게 사장님이 생각이나 걱정되기 시작했다. 할아버지가 계신 병원으로 돌아가 다시 모셔다 드리고 싶은 마음이 들었지만 그러기엔 출장 복귀시간이 촉박했다. 순간 어떻게 할지 고민했던 그 짧은 몇 초가 얼마나 길게 느껴졌는지 모른다.

“어? 통제청 아가씨 아니가? 여기 다시 왜 왔노?”

“휴~ 아직 계셔서 다행이네요. 제가 약 타는 거 기다려 드리고 모셔다 드릴게요. 뉴스에서 지금 집중호우 때문에 또 □□천이 침수 됐대요. 지금 도로가 통제 되서 버스도 안다니고 지하철역까지 가는 길도 위험할 거예요.”

“세상에 이게 무슨 일이고. 거기는 해마다 그렇더라. 이렇게 신세를 저서 우짜노.”

나는 결국 팀장님께 상황을 설명드리고 출장시간이 조금 늦는다고 허락을 받았고 덕분에 다시 차를 돌려 할아버지가 계신 병원으로 향해 갈 수 있었다. 빠르게 갈 수 있는 큰 도로가 강수로 인해 통제된 바람에 조금은 둘러갔지만 인삼가게 사장님을 모시고 안전한 길로 다시 돌아갈 수 있어 다행이었다.

“통제청 아가씨 덕분에 병원 잘 다녀오고 걱정도 해줘서 고맙소. 근데 그동안

내가 좀 심했제. 요즘 장사도 잘 안되고 내가 건강이 안 좋아져서 자꾸 예민하게 굴었다. 미안했소.”

나는 그제서야 사장님께서 왜 부정적인 태도를 보이셨는지 이해가 갔다.

“에이 뭘요~ 괜찮아요.”

“여기 다시 온 김에 이거 마시고 가이소. 아가씨가 먹을 복이 있는 갑네. 딱 마침 내 오늘 마시려고 만들어서 냉장고에 넣어놨는데.”

사장님은 향긋한 인삼 향이 나는 하얗고 우유같이 쏠쏠 빛깔의 음료를 건네셨다. 한 모금 하자마자 향긋한 인삼 향이 퍼지고 달콤한 향이 부드럽게 입안에서 맴돌았다. 그동안의 노력이 보상받는 느낌이었다.

“우와~ 처음 맛보는 맛이에요. 사장님! 뭐 넣고 만드신 거예요?”

“맛제. 이거 어디 가서 쉽게 못 먹는다. 허허. 내가 건강을 위해서 마하고 인삼하고 이것저것 넣고 만들었다. 이게 몸에도 억수로 좋고 피로회복제 중에 최고다 최고.”

사장님 말씀대로 정말 ‘인생피로회복제’라고 할만 했다. 하루의 피로가 싹 가시고 힘이 솟는 그런 맛이였다. 인삼가게 사장님만의 비밀 레시피라서 전국 어딜 가더라도 여기서밖에 못 먹는 맛인데다가 호랑이 사장님이 마음을 여신 뒤에 직접 만들어 주신 음료라 그런지 인삼의 씹싸름한 향마저 더 달콤하게 느껴졌다.

자신을 관리하려면 ‘머리’를 사용하고, 타인을 관리하려면 ‘마음’을 사용하라는 말이 있다. 이처럼 진심으로 다가가고 마음으로 대한다면 상대방의 마음을 움직일 수 있을 것이다. 인삼가게 할아버지와의 만남이 내게 그랬다. 마음으로 다가가면 진심은 통한다는 것을 알게 된 소중한 인연으로 남아있다.



## 나의 나이테는 내가 만들어 가는 것

‘경험이란 헤아릴 수 없는 값을 치른 보물이다.’라는 셰익스피어의 말처럼 통계가족이 된 후 1년 동안 현장에서 통계가족들과 응답자들을 만나며 겪었던 경험 하나하나가 나에게서 무엇과도 바꿀 수 없는 큰 자산으로 남아있다. 이처럼 지금까지의 경험과 소중한 인연들이 내가 앞으로 뿌리가 튼튼한 큰 나무로 성장할 수 있도록 영양분이 되어준 덕분에 지금 내가 이렇게 성장할 수 있었다고 생각한다. 그래서 통계청에서 만난 모든 인연과 경험들에 감사하다.

현장조사가 늘 쉽지만은 않을 것이다. 오히려 현장이란 항상 예측불가의 연속이다. 하지만 이제 나에게겐 긍정적으로 헤쳐 나갈 수 있도록 힘이 되어주는 단단한 나이테가 한 줄 생겼다. 앞으로 통계인으로서 현장에서 수많은 경험을 겪으며 나의 나이테는 겹겹이 쌓이고 더 견고해 질 것이다. 오늘도 나이테가 만들어지는 과정을 최대한 즐기면서 성장하겠다고 마음 먹어본다.





사례 열여덟



# 한끼줍쇼

(부제: 통계청의 식구가 되어주시겠습니까?)

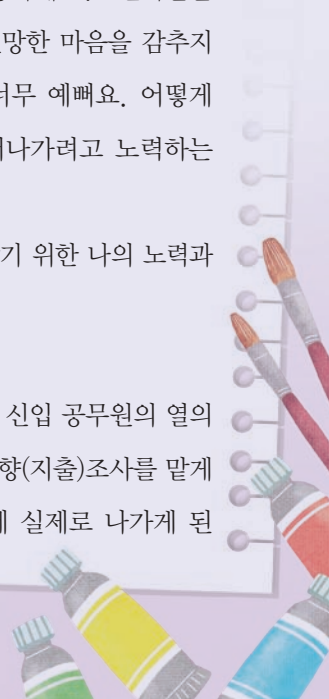
동남지방통계청 • 박 현 지

통계청의 사회업무를 하는 일원으로서 마음에 와 닿는 TV 프로그램이 있다. 바로, <한끼줍쇼>이다. 강호동과 이경규가 정해진 동네에서 아무런 정보 없이 낯선 집에 찾아가 벨을 누르고 말 그대로 한 끼를 함께한다. 인지도 높은 연예인 입에도 거절을 당할지 모른다는 생각에 벨을 누르기 전 매번 긴장하는 모습이 남 일 같지 않다.

밝은 미소와 친절함 목소리를 장착하고 “어머니~ 안녕하세요?” 인사말을 건네며 다가가지만, 가구에서 냉랭한 반응이 돌아오면 민망한 마음을 감추지 못한다. 하지만 이대로 포기하지 않고 “어머~ 마당이 너무 예뻐요. 어떻게 가꾸셨어요?”라며 작은 소재라도 집어내어 대화를 이어나가려고 노력하는 장면은 가구에 다가가는 내 모습을 보는 것 같았다.

현장의 여러 가지 어려운 환경 속에서 가계부 한 권을 받기 위한 나의 노력과 성장 과정을 담은 ‘한끼줍쇼’를 들려 드리려 한다.

작년 7월 통계청 ○○사무소 가계통계팀에 발령받았다. 신입 공무원의 열의 가득한 자세로 업무를 알아가던 중, 그 해 11월 첫 가계동향(지출)조사를 맡게 되었다. 사회업무의 꽃이라 불리는 가계동향조사 현장에 실제로 나가게 된





그날의 떨림이 아직도 생생하다.

친한 사람에게 부탁하는 것도 쉬운 일이 아닌데, 처음 보는 사람에게 가계부 작성이라는 큰 부탁의 말을 꺼낸다는 건 용기가 필요했다. 인사말부터 시작해 조사에 대한 설명, 가계부를 쓰는 방법 등 하나부터 열까지 어떻게 말해야 할지 머리가 복잡해 잠도 설쳤다. 이렇게 떨렸던 조사를 맡아 시작한 지도 어느덧 10개월이 지났다. 짧다면 짧은 시간 동안 30여 가구를 조사하면서 다양한 어려움을 겪었다. 이를 해결하기 위해 만들었던 '나만의 매뉴얼'과 실전에 적용한 이야기를 소개하고자 한다.



## 나만의 매뉴얼 작성편

### ● 첫째, 설득 매뉴얼 작성

기본적인 지침서를 익히고 E-러닝을 이수한 후 나간 첫 조사에서는 응답자의 질문에 정확한 답변을 하지 못했다. 나의 서투른 설명으로는 경계 가득한 사람들의 마음을 돌리기는 커녕 신뢰도 얻지 못했다. 여러 가구를 방문하고 수차례의 시행착오를 겪으면서 조사에도 업무 매뉴얼이 필요하다는 것을 느꼈다.



나의 부족한 경험을 간접적으로나마 보충하고자 선배들에게 현장에 대한 질문을 많이 하여 노하우를 배우고, 팀장님과의 동행출장을 나가 함께 설득하며 상황에 따른 대처법을 익히기 시작했다. ‘응답자가 이런 말을 할 땐 이렇게 설명하면 좋겠구나’ 아이디어를 얻어 꼼꼼히 메모하고 상황별로 분류해 리스트를 만들었다. 이렇게 분류한 리스트로 어떻게 하면 더 효과적으로 설득할 수 있을지 고민하며 매뉴얼을 계속해서 채워나갔다.

#### ● 둘째, 기입지도 매뉴얼 작성

기입지도를 하며, 가계부에 프린트된 기입요령을 보여 드리며 꼭 기억해야 할 사항들을 설명해 드렸다. 하지만 복잡한 내용을 보며 가계부를 써보기 전부터 어렵다고 느끼는 가구도 있었고, 말씀드린 내용과 달리 엉망으로 써놓는 가구도 있었다. 그래서 쉽게 안내할 수 있는 새로운 자료를 만들고자 고민했다.

먼저, 가계부를 쓰면서 어렵게 느끼는 게 무엇일지 알기 위해 응답자의 입장이 되어보기로 했다. 1월부터 매일 가계부를 쓰면서 내 지출을 기록했고, 가구에 안내할 팁을 모으기 시작했다.

나의 생활 전반에서 나오는 다양한 상황을 모두 직접 적어보면서, ‘이 경우엔 어떻게 적어야 하지?’하고 헛갈릴만한 것들을 꼼꼼히 체크했다. 또한 항목코드 분류를 위해 상세한 내용이 필요한 품목을 모았다.

이렇게 본격적인 실전을 위한 설득과 기입지도라는 큰 틀의 현장업무 매뉴얼을 만들었다. 하지만 작성한 매뉴얼을 모든 가구에 완벽하게 적용한다는 것은 쉽지 않은 일이었다. 새로운 변수와 예상치 못한 상황들을 마주하게 되었다. 좀 더 완벽한 ‘가계부 한 권’을 함께 만들어 가기 위해, 각 상황에 맞게 적용할 수 있도록 다시 고민하고 지속적으로 매뉴얼을 업데이트했다.



## 나만의 매뉴얼 적용편

- 첫 번째 난관: “통계청이 뭐예요? 그걸 왜 하는데요? 내 정보 빼가는 거 아니야?”

통계청을 처음 들어본다며 국가기관인지조차 모르는 사람, 조사는 왜 하는지 묻는 사람, 이런 건 젊은 사람들한테 가서 하지 왜 늙은 우리한테 왔냐 묻는 사람, 개인정보 유출되는 것 아니냐며 소리치는 사람 등... 경계 가득한 눈빛으로 나를 쳐다봤다.

내가 응답자라도 조사에 대해 온전히 이해하고 받아들여야 가계부를 쓸 텐데, 어설픈 설명이 마음을 움직이게 할 리 없었다. 즉, 피부에 와 닿는 정확한 설명이 필요했다.

“가계동향조사는 국가 정책을 결정하는 기초자료로 활용돼요~”라는 두루뭉술한 말 대신 정확한 기준과 조사결과 자료를 제공했다. 가계동향조사 보도 자료의 인포그래픽과 결과표를 활용해, 한눈에 조사개요와 결과를 파악할 수 있도록 하여 응답자의 관심을 이끌어냈다.

“통계청에서 이 조사를 통해 매년 조사결과를 발표하고 있어요. 교육비, 교통비, 의료비 등으로 분류해서 어디에 많은 소비지출을 하는지 파악해요. 가구원 수, 가구주 연령, 소득구간에 따라서 통계를 내고 있기 때문에 1인 가구, 노령층 부부 가구, 소득구간 100만 원 미만 가구도 모두 조사를 하는 거예요. 또, 이 조사결과를 보시다시피 개인별 정보는 나타나지 않아요. 왜냐하면 우리나라 전체 통계를 내기 때문이에요. 그러니까 정보 유출은 절!!대!! 걱정하지 않으셔도 돼요~!”라며 가계동향조사가 어떻게 활용되는지 궁금증과 걱정을 해소시켜드렸다.

그리고는 “국가에서 가구에 필요한 부분을 알고 혜택을 줄 수 있는 정책을



만들려면 객관적인 자료가 필요해요. 그래서 일일이 택을 방문 드리면서 조사하는 거고, 각각의 가구에서 실제로 어떻게 생활하는지 적어주셔야 국가에서도 알고 반영할 수 있죠~”라며 조사에 대한 필요성을 인식시켜 드렸다.

이후에도 여러 번 문을 두드리고 통계 조사에 대한 중요성을 알리려는 노력과 정성을 쏟은 결과 점점 더 호의적인 반응을 받을 수 있었다.

● 두 번째 난관: “아 가계부는 무슨. 귀찮아, 시간 없어. 안 할래.”

일상이 바쁜 현대인들에게 가계부는 구닥다리고 귀찮은 일이다. 귀찮다는 생각을 가진 응답자를 설득하기 위해 택한 방법은 가계부 작성이 간단한 일임을 인식시키는 것과 가계부를 적음으로써 받을 혜택을 어필하는 것이다.

먼저, 내가 직접 쓴 가계부를 보여 드렸다.

“저도 이전에 가계부는 써본 적이 없는데 조사 시작하면서부터 8개월째 쓰고 있어요. 적어보니까 어려운 거 하나도 없더라고요. 사용하시는 내역을 더도 말고 덜도 말고 있는 그대로만 적어주세요~!”

비교적 간단한 내용을 보더니 가구에서도 막연한 부담감과 거부감을 어느 정도 내려놓는 듯했다. 그리고 가구에 돌아가는 실질적인 혜택을 강조했다. 매달 지급되는 상품권과 설득용으로 나온 장바구니, 필통 등의 실물 혜택을 보여 드렸다. 또한, 작성한 가계부를 통해 한 달 수입/지출 분석표를 매달 드리니 가계 예산 관리에 도움이 될 거라는 점, 학생이 있는 가구에는 봉사활동 시간을 드린다는 점을 강조하며 통계청 조사에 참여하는 것이 분명 의미 있는 경험이 될 것이라고 말씀드렸다.

한편, 한 번 만나 뵙기조차 힘든 가구에는 정성 가득한 손편지와 함께 가계부 설명 메모를 남겼다. 문자로 보내면 못 보고 지나칠 수 있다고 생각했기에



한 번이라도 읽어볼 수 있도록 가계부 봉투에 손글씨로 한 글자 한 글자 정성을  
꼭꼭 눌러 담아 적었다.

편지에는 조사의 목적과 혜택, 표본을 바꿀 수 없다는 점, 부담되지 않도록  
가구의 상황에 맞게 노력하겠다는 말을 적었고, 가계부 한 장 한 장 포스트잇을  
붙여 작성 방법도 적어 드렸다.

그 후, 며칠 뒤 조사에 응하겠다는 연락이 왔다.

“읽어보니까 크게 어려운 일은 아닌 거 같네. 이렇게까지 친절하게 알려주는데  
어떻게 못 한다 하겠어. 열심히 적어볼게.”

내 진심이 통한 걸까? 소중한 한 가구의 참여를 이끌어낼 수 있었다. 전화를  
끊고 나서도 심장이 두근두근했다. 열심히 노력한 덕에 응답자가 마음을  
바꾸었다는 사실에 기쁨을 감출 수 없었다.

● 세 번째 난관: “요즘 누가 종이가계부를 써요!?”

간단한 조사마저도 디지털조사로 하는 이 시대에 매일매일 쓰는 가계부를  
손으로 작성하라니. 20~30대 응답자는 종이가계부에 대한 거부감을 드러냈다.

올해에는 온라인가계부를 쓸 수 없기 때문에 “컴퓨터로 작성할 수는 없을까요?”  
라고 묻는 응답자를 만날 때면 참 난감했다.



‘이 불편함을 해결할 방법이 없을까?’고민 끝에 새로운 방안을 도출했다. 바로, 엑셀가계부였다.

종이가계부와 같은 형식으로 엑셀가계부를 만들어 가구에 전송했고, 가구에서 한 달간 내용을 입력하여 다시 이메일로 보내주는 방식으로 진행했다. 온라인 가계부처럼 시스템과 연결되어 입력할 수는 없지만, 수기보다 타자를 선호하는 가구에 편의를 제공할 수 있었다. 또한, 가계부를 배부 및 회수하기 위해 매달 만나는 번거로움을 줄일 수 있어 바쁜 맞벌이 가구에서는 더욱 반겼다.

● 네 번째 난관: “가계부 작성법 좀 다시 알려주세요.”

가계부를 받아보면, 기입지도에 따르지 않고 작성한 부분이 많았다. 마트에서 산 물건을 품목별로 각각 적지 않고 ‘마트’로 합쳐 금액을 적어놓은 응답자, 타 가구에서 받은 선물을 수입으로 넣고 현물 체크한 응답자 등 다양했다. 여기에 더해, 기존 가계부에 프린트된 기입요령이 복잡하다 보니 읽어보지 않는 응답자도 있었고, 설명드린 내용을 다시 물어보는 응답자도 있었다. 기입지도 매뉴얼에서 만든 자료를 활용할 때가 되었다고 생각했다.

먼저, 응답자별로 실수하는 부분을 정리했다. 이를 잘못된 예시와 맞는 예시로 나누고 한눈에 들어올 수 있도록 표로 작성해 응답자별로 맞춤형 자료를 만들었다. 그리고 이를 다음 달 가계부 표지에 부착해 배부했다. 다음으로, 내 가계부를 작성하며 미리 모아둔 품목에 응답자의 가계부에서 공통적으로 자주 나오는 지출품목을 추려내어 추가하고, 이를 활용해 가계부 작성의 ‘모범 답안 요약본’을 만들었다.

“돈 송금하는 건 선물에 체크하는 게 아니네? 쿠팡 아니고 쿠팡에서 뭐 샀는지 적는 거고? 가계부 쓰기 전에 표지 한 번 읽어보고 적을게~”



“아, ‘바지’ 아니고 ‘남편 바지’ 이렇게 쓰라고~? 고기도 ‘돼지고기’, ‘소고기’ 나눠서 쓰는 거네? 알겠어. 만들어준 거 보니까 무슨 말인지 확 와 닿네. 여기 프린트된 건 읽을 게 많아서 그런지 복잡하드라고~!”

반복되는 실수가 줄었고 점점 더 구체적으로 적은 가계부를 작성해주셨다. 그리고 응답자에게 전화해 다시 한 번 물어볼 항목들이 줄어 귀찮은 내색도 덜 받을 수 있었다. 덕분에 나도 수월하게 가계부를 입력할 수 있었다. 응답자가 가계부를 정확하게 작성할 수 있는 최적의 환경을 만들어 주고자 설득 이후에도 지속적으로 노력했다.



### 땡땡! 통계청입니다.

현장업무에는 정해진 매뉴얼이 없다. 응답자의 성격도 다양하고 날씨와 상황에 따른 기분도 고려해야 한다. 따라서 매뉴얼을 만든다는 것 자체가 어려운 일이다. 하지만 어렵다는 이유로 포기하지 않고, 닦친 상황에서 내가 할 수 있는 최선의 방법을 택하고 해결하려 노력해왔다. 이를 통해 지금까지 3개의 조사구를 조사하며 연간회수율 86.7%를 달성할 수 있었다. 현장에선 앞으로도 더 다양하고 예상치 못한 상황이 발생하겠지만, 그때마다 매뉴얼에 추가하여 계속해서 발전시켜 나갈 것이다.

지금도 연동이 다가오면 가슴이 답답해지지는 건 어쩔 수 없는 일이다. 간절한 마음으로 벨을 누르고 거절을 당하면서도, 응답자의 마음을 바꾸는 성공의 순간엔 정말 이루 말할 수 없는 기쁨과 감사를 느낀다. 처음처럼 잔뜩 겁먹은 자세로 임했다면 조사는 매번 힘들고 싫은 일로 남았을 것이다. 하지만 지금은 조사가 끝나고 나면 다시 만나지 못한다는 사실에 아쉽기도 하고, 조사 이후에도

연락을 지속하는 응답자들을 보며 이 일이 아니었으면 만나지 못했을 인연에 감사함을 느끼기도 한다.

한끼줍쇼에서는 숟가락을 내밀며 “오늘 하루 우리의 식구가 되어주시겠습니까?”라는 질문으로 새로운 인연의 문을 두드린다. 그리고 밥 한 끼를 먹으며 누군가의 일상에 잠시나마 스며들어 이런저런 이야기를 듣고 공감하고 알아간다. 통계청 조사도 가구 하나하나의 이야기와 특징을 통계에 반영하고, 응답자의 일상에 자연스럽게 스며들 수 있는 일이 되었으면 한다.

“한끼줍쇼에서 왔어요. 강호동입니다. 이경규입니다.”라는 말 한마디로 어느 정도 경계를 풀고 문을 열어주듯이, 훗날 “통계청 공무원입니다.”라는 말 한마디가 가구의 마음을 열 수 있는 열쇠가 될 수 있도록 노력할 것이다.

나는 오늘도 평동에 도전한다. “통계청의 식구가 되어주시겠습니까?”





사례 열아홉



# 일주일째 직진 중

동남지방통계청 • 조혜린

무더운 여름날 나는 ○○사무소로 사회통계팀으로 발령받았다.

어렵기만 한 사회생활과 처음 접해보는 업무, 미숙한 운전실력 등으로 두려움과 걱정이 앞섰지만 한편으로는 새로운 것에 대한 기대감으로 가득 차 있었다. 그렇지만 현실은 쉽지 않았고 수많은 좌절과 실패의 연속이었다.

경제활동인구조사가 뭔지 가계지출조사가 뭔지 제대로 알지 못한 채로 팀 배정을 받아 자체교육을 받고 E-러닝도 들으며 이론을 쌓고 조사를 나가게 되었다.

“출장 다녀오겠습니다!” 씩씩하게 첫 발을 내딛는다.

“(땡동) 안녕하세요. 통계청입니다.”



## 주차 좀 부탁드립니다

입사한 첫 달 가계지출조사 설득을 나가게 되었고 실전 경험이 없는 나를 위해 선배 주무관님이 함께 나가주었다. 선배의 모습을 보고 배워 집에서 부모님을 응답자라고 가정하고 예행연습도 했지만 웬지 어색하기만 하고

실제로 현장에서 잘 할 수 있을까 걱정이 앞섰다.

우여곡절 끝에 열 가구를 설득했지만 상반기 가계부 회수 시점에 한 가구가 계속 연락이 닿지 않아 가계부 회수를 못하는 상황이었다. 핸드폰으로 해도 연락이 안 되고 사무실전화로 해도 연락이 안 되었다. 도움을 얻고자 사무실 선배들에게 이야기를 하고 내 전화번호는 차단했나 싶은 생각에 다른 동료 직원의 핸드폰으로 연락을 해도 전화를 받지 않았다. 일이 바쁘신가 생각하던 그 때 동료직원의 전화벨소리가 울렸다. 그 가구였다. 내 전화는 일부러 피했던 것이었다. 겨우 전화를 붙들고 밤에 약속을 잡을 수 있었고 그 날 밤 바로 가구 방문을 하였다. 그 날은 앞이 안보일 정도로 비가 쏟아졌다.

운전대를 잡은 지 한 달밖에 되지 않았던 나는 비 때문에 뒤도 보이지 않고 이중주차로 복잡한 아파트 주차장에 도저히 주차를 못할 것 같아서 부끄럽지만 지나가는 주민을 붙들고 주차를 부탁했다.

“저… 주차를 못하겠는데 혹시 도와주실 수 있어요?”

“저도 잘 못하긴 하는데 한 번 해볼게요.”

주민의 도움으로 힘겹게 주차를 마치고 가구방문을 위해 ○○○호 초인종을 눌렀다.

“아… 예. 들어오세요. 제가 써 보려고 했는데 출장가고 이리저리 하다보니까 도저히 못 쓰겠던데요.”

가계부를 살펴보니 5일까지는 잘 적고 계셨다.

“영수증이나 카드 쓰신 문자내역 보시고 좀 적어주시면 안 될까요?”

“문자내역도 다 지우고 영수증도 안 받아서 아무것도 없어요.”

“쓰신 거 혹시 기억은 안 나실까요? 혹시 어제는 뭐 쓰셨어요?”





“어제 아무 것도 안 썼어요.”

“카드사에 로그인하면 내역 확인 가능하다는데 혹시 부탁드리면 안 될까요. 정리는 제가 하겠습니다.”

“아니요. 아내도 싫어하고 못 할 거 같아요.”

5분간 침묵의 대치 후 입을 열었다.

“우선 가계부 챙겨갈게요. 혹시 필요한 게 있으면 다시 연락드릴게요. 그때는 연락 받아주세요.”

“네. 알겠습니다.”

그렇게 부실 가계부를 들고 몸도 마음도 무거운 상태로 차에 올랐다.

비는 점점 더 쏟아졌고 마치 내 마음을 대변하는 것 같아 눈물이 펄펄 쏟아졌다. 그렇게 첫 가계지출조사부터 불운이 닳던 나는 응답자가 원망스럽기도

하고 5일 동안은 잘 적어주셨던 가계부를 보며 빠르게 대처를 했더라면 조금 달라지지 않았을까 하는 아쉬움에 자책도 하며 처음으로 현장조사의 쓴맛을 경험했다.



### 상품권의 주인은....

인수인계 받고 얼마 되지 않았을 때였다.

출장을 갔더니 가구주인 어머니가 택에 안 계셔서 귀청 후 전화로 조사하고 상품권 놓고 간다고 말씀드려야겠다는 생각에 어머니께 전화를 드렸다. 어머니가 전화를 안 받으셔서 어떻게 할까 하다가 명부를 살펴보니 배우자인 아버님

전화번호가 있어서 아버님께 연락드리고 상품권을 놓고 돌아왔다.

귀청 후 다시 어머님께 전화를 드려서 조사를 하고 상품권은 어디에 뒀다고 말씀드리니

“내 지금 한 번 가 볼게.”

하고 전화를 끊으셨다. 조사표를 정리하고 있는데 어머님으로부터 전화가 왔다. 전화를 받으니 상품권이 없다고 하셨다.

“아 아까 아버님께 연락드렸는데 아버님이 챙기셨나 봐요.”

“그 양반 왔다갔다. XX놈 지가 뭘데 상품권을 챙기는데! 그거 내 주는 거 아니냐! 그 xx가 하는 게 뭐가 있다고 그 xx가 가져가는데!”라며 호통을 치셨다. 목소리가 크셔서 핸드폰 수화기 넘어서까지 통화소리가 다 들렸고 통화소리를 들으신 팀장님께서 전화를 바꿔달라고 하셨다. 팀장님을 바꿔드리니 어머니 목소리는 조금 나긋해지셨고 팀장님께서 자초지종을 설명해주셨다.

그렇게 일단락되는 줄 알았지만 퇴근 후 저녁시간에 다시 한 번 어머님께 전화가 왔다. 전화를 받으니 두 분이 다투고 계셨다. 계속 듣고 있다가 어머님께

“제가 처음이라서 잘 몰랐어요. 다음부터는 어머님께 상품권을 전달해 드리도록 하겠습니다.”라고 하였고 어머니께서도 화가 약간 가라앉으셨는지 알겠다며 통화를 끊으셨다. 그 후 다시 전화가 왔는데 아버님으로부터 상품권을 돌려받았다고 하셨다. 알고 보니 두 분은 이혼한 상태에서 남편분이 갈 곳이 없으셔서 같이 살고 계시는 거라고 하였고 응답도 항상 어머님이 해주시는데 아버님께 상품권을 드리니 화가 나신 거였다.

죄송한 마음에 다음번에 찾아갈 때 간식을 사들고 방문을 했고 어머님이 안 계실 때 상품권 두는 곳을 같이 정하였다. 그리고 손녀 이야기도 하고 어머님께서 살아오신 이야기, 나의 이야기를 함께 나누다 보니 처음보다 친밀감이 생겼고



어머님께서 이제는 올 때마다 먹을 것을 내어 주며 따뜻하게 반겨주셨다.

어머니는 지금 누구보다도 응답을 잘 해주시는 분들 중 한 분이시다.



### 사르륵 녹아내리는 중

2019년부터 가계지출조사가 가계동향조사로 변경되면서 12월말에 또다시 설득을 나가게 되었다. 기존 1개월에서 6개월 쓰고 6개월 쉬고 또다시 6개월을 써야 한다니... 설득 나가기 전부터 과연 해줄까하는 걱정이 앞섰다.

불응의 이유도 많지만 응답의 이유도 다 달랐다.

추운데 멀리서 설득하러 온 내가 안 돼 보여서 해주시는 분.

통계조사라서 당연히 해줘야 한다며 해주시는 분.

길 가다가 붙잡혀서 해주시는 분.

필수품이 받고 싶어서 해주시는 분.

그렇지만 이런저런 노력을 해도 안 해주시는 분들도 많았다.

문을 안 열어주는 건 기본이고 우연히 나오다가 마주쳐도 그런 거 못한다며 손사래 치기 일쑤인 분이 계셨다.

어머님을 마주친 첫날 우리는 길에서 마주쳤고 어머님께 가계동향조사에 대하여 설명을 해드렸지만 우체국 가느라 바쁘다며 가던 길 그냥 가려고 하셨다.

“어머니, 우체국 걸어가세요? 제가 모셔다 드릴게요!”

“그럴래요...? 걸어가도 되긴 되는데...”

“제가 운전은 잘 못하긴 하는데 어머니께서 길 알려주시면 데려다 드릴게요.”

그렇게 어머니를 태우고 우체국으로 향하였다. 가는 길 차 안에서 어렵지 않다며 제가 많이 도와드린다고 하며 설득했지만 그런 거 못하고 바쁘시다는

이유로 거절하셨고 “그럼 안내문이랑 제 명함 드릴게요. 생각 한 번만 더해보시고 연락 부탁드립니다.”라며 이것저것 챙겨드렸다.

그 후에 모르는 번호로 전화가 와서 받았더니 그 어머니 지인이셨다.

“통계청이요? 방금 태워주신 어머니가 제 친구 어머니인데 태워주신 건 감사한데 어머니 연세도 있으시고 그런 거 못 하세요.”라고 하며 설득을 해도 완강하게 거절하셨다.

그 후 몇 번 더 문을 두드렸지만 대답은 없으셨고 길에서 마주쳐도 못한다며 도망을 가셨다. 그렇게 첫 달 가계부는 불응이 되었다.

다음 달 가계부를 회수하러 가면서 그 가구에 다시 한 번 방문하였다. 운이 좋게 설날 장을 봐오는 어머니를 만날 수 있었다. 장본 것을 같이 옮겨드리며 “어머니 저 또 왔어요.”라고 하자 나의 정성이 어머니께 통하였는지 어머니는 “뭐 어떻게 하면 되는데?” 하셨고 마음이 바뀌기 전에 얼른 설명을 드렸다.



“어머니 가계부를 쓰시는 건데 오늘처럼 장보신거 있죠? 영수증 있으시면 영수증 붙여주시면 돼요. 관리비 같은 거는 고지서 나오니까 그냥 가계부에 끼워주세요.”

“뭐 한번 해볼게.” 한다고는 하셨지만 마음이 완전히 열리지는 않으셨는지 조그만 식당을 한다 하셔서 식당 이름이 뭐냐고 여쭙어봐도 알려주지 않으셨고 기입지도도 필요 없다고 하셨다. 그렇게 한 달이 지나고 회수할 시기가 다가와 전화를 드리니 식당으로 오라고 하셨다. 알려주지 않던 식당 이름을 알려주셔서 기쁜 마음으로 식당으로 향했다. 식당 가서 밥도 사 먹고 가계부도 같이 살펴보고 그렇게 조금씩 가까워졌다.



이제는 전화를 드리면

“어~ 식당으로 온나. 내 이때는 안 되는데 그럼 집으로 올래?”라고 하시고 먼저 전화가 와서 “내 이번 달에는 친구들이랑 밥 먹은 거 안 적은 것 같다. 그거 118,000원. 한의원은 일주일에 한 번 6,800원.”이라고 하시며 누구보다 꼼꼼하게 가계부를 적어주신다.

추운 겨울이었던 1월 차갑게 도망가시던 어머니는 입춘이 있는 2월 서서히 마음을 여셨고 식당을 찾아가면 먹을 것도 챙겨주시고 택으로 가면 쉬다가 가라고 자리를 정돈해주셨고 조사가 끝나는 따뜻한 여름날 “끝이라니까 아쉽네. 내년엔 다시 하는 거 맞제? 그때는 더 잘 적어줄게.” 하며 누구보다 따뜻한 분이 되셨다.



### 설득은 현재 진행형

현장조사를 나가서 가구를 설득하여 깨달은 게 있다면 처음 만났을 때 성공하지 못하면 그 후에 설득하긴 굉장히 힘들다는 점이다. 이 가구는 처음 만났을 때 성공하는 줄 알았다.

가구를 방문했을 때 부재중이어서 통계조사 방문스티커를 붙이고 다른 가구를 다녀와서 다시 그 가구를 방문했다. 평동- 인터폰을 누르니 60대 후반의 남성분이 나오셨고 통계청에서 왔다고 하니 안 그래도 스티커 붙여져 있는 거 봤다고 하셨다. 조사의 취지와 목적에 대하여 설명드리고 조사들어가기 전에 “명부 작성 때문에 몇 가지만 좀 물어볼게요~”라고 하자 성함, 생년월일, 학력, 연락처 등 명부작성에 필요한 모든 것을 말해주셨다. 그리고 조사 시작은 다음달 1일부터 시작한다고 하는 순간 아버님은 돌변하셨다. 친절하게 응대해주시던 아버님은 “내 이런 거 안 할끼다!! 젊은 아가씨가 와서 해 줬지. 나이 든 사람이

왔으면 이것도 안 해줬다. 그 어디서 하는 거고. 어?! 공무원 맞나?! 신분증 한 번 보자!”

“(목에 걸린 신분증을 보여주며) 여기 신분증이요…. 이거 정부에서 하는 건데 조금만 협조해주시면 안 될까요?”

“안 그래도 정부 마음에 안 드는데 뭐라카노. 계속 그러면 내 전화 할끼다. 전화 못 할 줄 아나. 가라!”라며 호통을 치셨고 지금은 설득 안 될 것 같고 혹시 다른 집에서 들으면 그 집도 안 해줄까 봐 빠르게 내려왔다. 밖에서 마음을 추스르고 있는데 옆에 정자에서 어머님들이 가계부 이야기를 하시는 게 들려 다가가보니 거기에는 그 맥의 아내분도 계셨다. 아버님이 무서워서 다음에 가기가 꺼려졌는데 어머님을 만나니 한줄기 희망이 보이는 것 같았다. 어머님께 조사 협조를 부탁드립니다니 어머님도 “내 이런 거 몬 한다. 돈이고 뭐고 필요도 없고 머리만 아프다. 다른 집 가서 해라.”고 하셨다. 계속 부탁드립니다니 옆에 분들이 “아가씨 힘들어서 어찌노… 안 한다는데 가 봐요” 하셨고 더 이상 거기 있다가는 눈물이 나올 것 같아서 차로 돌아갔다.

그리고 며칠 후 다시 그 맥을 방문하니 이번에는 어머님 혼자 계셨다.

어머님은 문을 열어주셨지만 마음은 여전하셨고 나는 또 한발짝 물러설 수 밖에 없었다.

며칠 후 끈질기지만 다른 주무관님과 함께 한 번 더 방문했다. 또다시 어머니께서 문을 열어주셨고 어머님은 못한다고 하시면서도 완강히 끊어내지는 못하시고 고민하는 모습이셨다. 해주실 것도 같은 아쉬움에 계속 설득해보았지만 결국 안 하신다고 하셨고 우린 아쉽지만 돌아섰다. 그렇게 첫 달은 불응이 되겠지만 나는 또다시 방문할 것이고 설득은 아직 끝나지 않았다.



현장조사를 하다 보면 많이 듣는 말이 있다.

“왜 제가 해야 해요?”

“이거 언제까지 해야 해요?”

“내 안하면 안 되나. 나(나이)도 많은데 젊은 사람한테 가서 해라.”

저렇게 심장이 철렁하게 하는 말들도 있지만 미소를 짓게 하는 말들도 있다.



“고생 많으시네요. 꼼꼼히 작성한다고 했는데 다음 달에는 더 잘 적어볼게요.”

“나라에서 하는 일인데 당연히 해줘야죠.”

이렇게 힘이 나는 말과 정성들여 조사해주는 분들 덕분에 힘든 현장조사 일지라도 힘내서 할 수 있지 않은가 싶다.

1년이 지난 지금도 왕초보 스티커가 붙여있는 내 차를 보고 사람들은 이제 왕초보 뺄 때 되지 않았냐고 물어보고는 한다. 그럴 때 나는 “이제 왕은 때도 되는데 초보는 아직 안돼요.”라고 대답한다. 그렇게 나는 왕초보에서 초보가 되었다.



운전처럼 현장조사도 마찬가지로이다. 이런저런 사건들을 통해 많은 것을 배웠고 나름의 요령들도 생기면서 왕초보에서 초보가 되었고, 아직 많은 것이 부족하고 배워야 할 게 더 많지만 여전히 직진중이다.

앞으로 많은 연동과 설득을 해야 할 것이고 그때마다 두려움과 걱정이 앞서겠지만 '이번에는 어떤 사람들을 만날까'라는 설렘과 '해주시겠지' 라는 기대를 안고 현장조사 초보를 뒀 때까지 나는 오늘도 사무실을 나선다.

“출장 다녀오겠습니다!”



사례 스물



## 마음으로 전하는 농업통계 현장에서

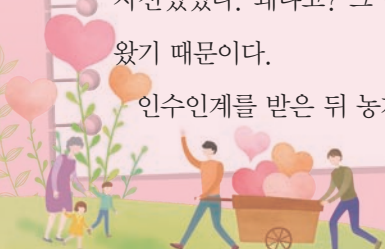
충청지방통계청 • 최 주 연

2000년 지인의 권유로 인구총조사(CENSUS)에 조사원으로 참여하며 통계청에 처음 발을 들이게 되었다. 집집마다 방문하여 조사하는 것이 참으로 생소하고 어렵기도 했지만 이렇게 조사가 이루어진다는 것을 어렵פות이 알고만 있었을 뿐 실제로 경험해보니 신기한 마음이 들었다. 통계청에서 이런 저런 일들을 많이 하고 있다는 것을 알게 된 것도, 관심을 갖게 된 것도 이때부터였다.

인구총조사가 끝난 직후에는 지자체에서 실시하는 통계조사에도 참여해보지 않겠냐는 주변인들의 적극적인 권유를 받았다. 그때부터 '내가 인구총조사의 일을 잘 했구나!' 하는 자부심과 함께 하나하나 통계조사 업무를 시작하였고, 농업총조사, 사업체총조사 등 많은 조사에 참여한 후 들어가기 어렵다는 통계청에 2007년 입사하였다.

그리고 지금의 나는 사회팀과 경제팀을 거쳐 많은 사람들이 조금은 기피한다는 농업팀에서 근무하고 있다. 걱정 반 기대 반으로 업무를 맡았지만 자신있었다. 왜냐고? 그 동안 맡았던 업무를 나만의 스타일대로 최선을 다해 왔기 때문이다.

인수인계를 받은 뒤 농가로 출발하는 날, 그 날은 마치 2000년 인구총조사



당시 처음으로 가계 문 앞에 서서 초인종을 누르던 그 때의 기분이었다. 조사표, 보조조사표, 지침서 등 이것저것 많은 것들을 챙겨 만발의 준비를 했음에도 설렘보다 무거움이 갈수록 커지는 상태였다.

농업팀으로 배정받자마자 곧바로 농가로 나가려니 지침서 등에 대한 숙지 수준이 도저히 내 기준치에 미치지 못했고, 자책감과 착잡한 심정에 어쩔 줄 몰랐다. 무엇을 중점적으로 질문해야 할지 자꾸만 마음속으로 되물음 하고 있었다.

### 축산물생산비조사 : 여기 자주 오시면 안 돼요.

첫 번째 과제는 축산물생산비조사. 농가 업무 자체가 생소했기에 여러 가지 상황을 가정하며 한참을 문 앞에서 고민했지만 ‘일단 부딪혀보자!’ 하며 문을 두드렸다.

“안녕하세요. 이번에 업무를 담당하게 된 통계청 직원입니다.”

인사를 하자 응답자의 첫마디는 단호했다.

“여기 자주 오시면 안 돼요.”

순간 ‘축산은 구제역 등에 민감해서 그렇구나’ 하는 생각이 머릿 속을 스쳤고, 조사구 불응에 대한 걱정이 들어 나도 모르게 깜짝 놀라며 대답했다.

“네. 그럼 한 달에 한 번만 올게요.”

불응 날까봐... 우리는 항상 머릿속에 불응을 달고 다닌다.

그러나 사장님의 뜻은 달랐다.

“한 달에 한 번만 오면 통계가 제대로 나오겠어요?”

라고 웃으며 다시 말씀하시는 것이었다.

구제역에 민감한 축산이기에 자주 오지 말라는 말씀을 하셨지만 그럼에도



불구하고 통계조사원은 자주 와서 정확한 통계를 내야 한다는 질책으로 들렸다. 정신이 번쩍 났다. 그 순간 창피함이 들었고 반면 이상하게 웬지 모를 자신감도 생겼다.

“그러면 사장님, 한 달에 두 번에서 세 번 정도 와도 될까요?”

하고 물으니 사장님은 대답 대신 연한 웃음을 허허 지으셨다. 그 웃음 덕분인지 적극적으로 묻고 싶은 것을 다 묻고 인사하고 나오며 ‘아자!’를 외칠 수 있었다. 첫 번째 방문한 농가 반응이 나쁘지 않았기에 다음 농가부터는 자신감이 조금씩 붙어 발걸음이 가벼워지기 시작했다.

### 농업면적조사 : 안전제일! 급할수록 천천히~

농업팀 업무 중에서도 농업면적조사의 작물 확인은 나름 자신 있는 분야였다. 시골에서 태어나고 자란 경험이 있었기 때문이다. 그래서인지 처음에는 조금 가벼운 마음으로 농업면적조사를 나갔다. 그러나 막상 조사를 위해 밭에 가니 다양한 작물들이 늘어져 자라 있었고 처음 보는 작물이 많았다. 자신 있던 작물 확인이었지만 대표 작물을 제외하고 다른 작물들은 무엇인지 종류를 알아볼 수 없었다. 막막한 기분이 들었다.



하지만 여기서 무너질 수는 없는 일이 아닌가! 하는 수 없이 그때부터 하나 하나 휴대폰 카메라로 작물의 사진을 찍어 저장하고 농가를 다니는 사람을 한 명씩 만날 때마다 물어보고 또 물어보기를 반복했다. 시간이 오래 소요되었다. 익숙해지기 전까지는 매번 사진을 찍어 물어보는 수밖에 없었다.

한 여름이다 보니 무덥기도 하거니와 한적한 산속 밭 밭에 들어가 조사해야 하니 으스스한 곳에 들어가면 조금 무서움이 일기도 했다. 햇볕을 가리기 위해 모자며 팔 토시며 마스크며 잔뜩 무장한 채 돌아다녔기 때문에 그럴 때마다 내 모습을 본 동네 어르신들께서는 시골 아낙인 줄 알았다며 통계청에서 이런 일도 하느냐 하면서 한마디씩 물으셨다. 어떤 조사냐, 조사해서 뭐하는데 쓰느냐 하는 등의 쏟아지는 질문 공세로 한참동안 식은땀이 흐르기도 했다. 어르신들께서 궁금함에 여쭙보시니 통계청이 하는 일을 알릴 기회라고 생각해 '저희 통계청에서 많은 일들을 하고 있는데 그 중 한 가지'라고 소개하고 간단하게나마 설명을 드려 툼툼이 통계청 홍보도 잊지 않았다.

이렇게 평화롭게 농업면적조사가 이루어지고 슬슬 작물 조사에도 익숙해질 즈음, '오늘은 조사구를 최대한 많이 돌아야지' 하는 마음을 먹고 아침 일찍부터 출장을 나왔다. 그러던 중 급한 마음에 좁은 농로길을 따라 차량을 후진하다 아뿔사! 차 바퀴가 밭으로 빠지는 사고가 생기고 말았다. 밭과 도로 사이에 자동차가 걸쳐있는 모습을 본 동네어르신께서 잘못 건드리면 밭으로 차가 구르겠다고 말씀하시는



긴급출동 구난 요청 중



것이 아닌가. 무서웠다. 자칫하다 큰 사고가 날까 싶기도 했고, 자차가 아닌 관용차를 끌고 나왔기에 걱정도 되었다.

할 수 없이 긴급출동 구난요청을 해서 가까스로 차를 도로 위로 올려놓았다. 순조로이 이루어지는 작물조사현황에 조금만 더, 조금만 더 하는 마음으로 서두르는 바람에 위험한 상황을 만들었구나 하고 반성하게 되었다. 나뿐만 아니라 애써 기른 작물까지 망가질 수 있기에 첫째도 안전, 둘째도 안전을 다시 한 번 되뇌게 된 사건이었다.



### 농산물생산비조사 : 콩밭도 함께 지킨다.

어느 정도 농업팀 업무가 익숙해지고 농가 분들과도 친숙해져 이제는 방문하면 항상 반갑게 맞이해주고 농담도 가끔 건네주신다.

농산물생산비조사 중 콩 작물 조사에 응답하는 노부부가 계신데 콩을 심어 청국장을 만들어 파신다고 하셨다. 평소에 막걸리를 좋아하신다며 나를 보면 “막걸리 사 왔어~” 하며 웃으신다. 웃는 모습에서 이미 돌아가신 친정 부모님들이 생각나곤 했다. 땀땀 잘 못 쓰는 글씨로 보조조사표에 일한 시간, 잡초 제거한 시간 등을 기록해 놓고는 행여 잃어버릴까 깜박하고 기록 못해놓은 내용들을 이야기해주시느라 바쁘시다. 이런 모습이 행복하고 감사했다.

콩을 심고 싹이 틀 무렵 조사를 위해 방문을 했다. 놀랐다. 지난달에 보였던 어머니님 모습이 아니었다. 곧 무슨 일이 일어날 것 같은 얼굴을 하고 나를 맞아 주셨다.

“어머님 어디 아프셨어요, 얼굴이 왜 그러세요?”

하고 여쭙었더니 옆에 계시던 아버님 말씀이 더 놀라웠다.

하늘을 이불삼아 밤새 콩밭에 고라니 나오지 않게 지키느라 저렇게 되셨다고 하신다. 밭이 산 밑이라 고라니들이 많이 내려오니 1년 농사를 망치게 되고 전년도 작황이 너무 안 좋았기에, 올해는 마음 먹고 밭에서 밤새 교대로 고라니를 지키고 계신다고 하셨다.

어머님 고라니 안 오게 지키시다 큰일 먼저 치루겠다고 걱정했더니 웃으시면서 앞으로 한 달만 지키면 콩대가 조금 자라 고라니도 못 내려온다고 하셨다. 사람 냄새를 맡으면 고라니들이 덜 내려와서 할 수 없이 지킨다고 하시면서, 한 달 정도만….

조사표 작성을 마치고 무거운 발걸음으로 내려오면서 콩밭에 올라가보았다. 밭고랑에 돌돌 말려진 얇은 이불 하나와 종이박스 두 장이 놓여 있었다. 여기서 누워서 고라니를 지키고 있었던 것이다. 농부의 마음을 조금은 알 것 같으면서도 마음이 너무 아팠다. 사무실에 돌아와 정리하고 퇴근해서 집으로 돌아온 후에도 내내 돌돌 말려진 이불과 바닥에 놓인 박스가 목에 가시 걸린 듯 맘이 쓰였다.

저녁을 먹으면서 순간 우리 집 창고에 들어있는 작은 텐트 생각이 났다. 퇴근해서 저녁을 먹고 있는 남편에게 조심스럽게 “여보 미안한데 이차저차해서 어르신들 밭에 우리 안 쓰고 있는 텐트 가지고 가서 설치해주고 오면 안 될까?” 했더니 잠시 머뭇거리더니 “그러지 뭐~” 하고 대답해주었다. 남편이 고마웠다.

그래서 우리는 밥을 서둘러 먹고 텐트를 가지고 40분 거리의 어르신 집으로 출발했다. 미리 전화로 알려드리고 도착하니 조금 어둑어둑해져 있었다. 플래시를 들고 텐트를 안전하게 고라니 길목에 설치해드리고 집으로 돌아오니 밤 10시가 다 되어 있었다.

남편이 먼저 말을 건넸다.





“당신도 참 오지랖이 넓은 편이야. 하지만  
오늘은 잘한 것 같아.”

할머니 할아버지 허리 굽은 거 보니  
거동도 불편하신 와중에 조금이라도 농사  
잘 지어 보려고 저러시는데, 우리는 별로  
잘 안 쓰는 텐트 가져다가 해주고 오니  
내 마음도 좋다면서 웃어주었다. 참으로 고마웠다.



고라니 퇴치용 텐트



얼마 후 다시 찾아보니 어르신들은 한결 편안하고  
밝은 모습으로 반갑게 맞아주셨다. 도움 준 덕에 콩  
농사가 너무 잘된 것 같다고, 덕분에 동네사람  
들한테 신방차렸다고 놀림도 받으셨다면서 많이  
웃으셨다. 어머님께서서는 너무 편하고 좋아서

동네분들 만나면 나중에 통계청 조사해줄 일 있을 때 잘해주라고 신신당부  
하셨다고 했다. 어머님 아버님의 동네 자랑 덕분인지 한 어르신 댁에서는  
나도 통계청 조사 참여할 수 있게 해달라고까지 하셨다. 통계청 위상이 동네  
에서 최고라는 말까지 나왔다.

이 모든 게 너무 즐거웠다. 농가와와의 유대관계는 통계 조사하기에 아주 좋은  
관계가 되었고, 그 무엇보다도 직장 생활에서 이런 따뜻함을 얻을 수 있다는  
것이 기뻐다. 조그마한 관심일 뿐인데 깊이 고마워해 주셔서 오히려 내 마음이  
더욱 행복했다.

처음의 두려움도 한 달씩 시간이 지날수록 자신감으로 변해가고 인심 좋으신  
농가 응답자분들과도 친분이 두터워지는 것 같아 농업팀 업무의 매력을 느껴

가는 중이다. 어떤 조사든지 마찬가지겠지만 특히 농업팀 업무를 하면서는 응답 해주시는 분들과의 유대관계를 우선으로 놓고 조사한다면 반드시 좋은 결과가 있을 것이라고 자신해본다.

앞으로 무슨 일들이 나를 기다리고 있을까? 통계청 일을 한지도 20년이다. 불응을 마주할 때면 괴롭고 힘들지만 또 적극적으로 맞아주시고 웃어주시는 분들이 있기에 다시 보람찬 하루를 기대하게 된다. 노하우는 아직 많지 않지만 나만의 스타일대로 조금씩 쌓아가면서 열심히 파이팅 하려고 한다.





## 알맞은 온도 만들기

충청지방통계청 • 김희라

사람은 각자의 온도가 있다고 생각한다.

각기 다른 성향과 온도를 가진 사람들을 일일이 상대하기란 그 피로도가 이루 말할 수 없기에 간혹 사람들은 본인만이 상대할 수 있는 적정한 온도에 기준점을 정해 놓고 그 적정선에 맞추려고 내 안의 온도와 그 맞상대의 온도를 계산해가며 대하지만 정작 그 일이 더 많은 에너지를 소비하고 있는 줄 모른다. 계산이 앞서서는 사람과의 관계는 그리 오래가지 못한다.

때론 상대의 온도가 너무 높을 수도 낮을 수도 있다. 그럴 때면 큰 계산 없이 그 적정한 온도를 유지하기 위해 내가 손해를 좀 더 보더라도 상대의 눈높이에 맞추려 노력하면 되는 것이다.

더는 뜨겁지 않게 혹은 차갑지 않게 하려고 서로 간의 적정선을 유지하는 일련의 노력도 보통의 일은 아니라고 생각한다.

어느 한 사람의 희생이 아닌 서로 마주하며 생기는 일정 온도. 또한, 사람과의 관계에서 아주 오랫동안 그 일정한 온도를 유지한다는 것도 굉장히 큰 선물이 아닐까 싶다.

5년 만에 농가경제 표본이 바뀌던 해의 가을날이었다.

통계업무를 시작한 지 몇 달이 안 되던 내게 처음 나선 표본농가를 설득하는 출장길은 큰 시험을 앞둔 아이마냥 두렵고 떨려왔다. 주소에 적힌 한 농가 앞에 도착하여 주소를 거둬 확인하고 심호흡 한번 후~ 하고 낚고 오래돼 보이는 갈색 철문을 가만히 밀어보았다. 문소리에 검고 주름진 세월 가득 안은 듯한 아버님이 힐끗 돌아보셨다. 그날은 아버님 혼자이신 모양이었다.

“달그락, 달그락”

아무 소리 없는 적막감 속에 부지런히 움직이는 두껍고 투박한 손.

그 뒤로 죄인처럼 두 손 모아 경건하게 서 있는 나, 농가경제 표본설득에 나선 내 첫길, 첫 농가에 풍경이 이렇게 그려지고 있었다.

낯선 이의 방문이 뭐 그리 반갑고 친밀할까마는 서로 멀뚱멀뚱 허공만 바라보고 그 틈 사이에 끼어들 말이 무엇이 좋을지 난 어느새 머리를 굴리고 있었다.

그 암묵적인 침묵을 깬 건 검고 주름진 세월 가득 안은 아버님이었다.

“어디서 왔소?”

“아버님 통계청에서 나왔는데요.”

“거기서 우리 집에는 무슨 일인지?”

“아! 아버님 이번에 통계청에서 하는 농가경제조사라는 조사가 있는데요. 5년마다 표본 가구가 바뀌는데 이번에 아버님 집이 대상가구가 되셨어요.”

“왜 하필 우리 집인지? 다른 데도 많을건디 저 너머 박가네가 우리 집보다 소도 십여마리 더 있고 논도 열댓 마지기가 더 있는데 그런 집을 가야지.”

이어서 대답하려는 나를 뒤로하고 일어난 아버님은 빛바랜 상자 안에서 검정 비닐 봉투를 꺼내 씨알 굵은 감 예닐곱 개를 담아 내밀며 말씀하셨다.

“나는 나이가 들어 아무것도 모르니 우리 아들 녀석 들어오걸랑 말해보소.”



“언제쯤 아드님이 들어오실까요?”

“모르지 그걸. 그리고 우리 아들도 아마 안 한다고 할 터이니 다른 집을 가보소.” 하시고는 자리를 뜨시는 것이었다.

낮선 이에게 이 정도를 내미실 정도면 다음 재방문 땀 분명 한 걸음 더 옆에 서 있을 수도 있겠다고 생각하며 인사를 드리고 나왔다. 그 인사에 아버님은 허공에 대고 손사래를 치시며 멀찍이 사라지셨다.

며칠 후 나 혼자만의 약속대로 재방문했다. 그날 아버님 옆엔 일전엔 보지 못했던 서너 살쯤 돼 보이는 사내아이가 있었다.

“어머, 손자인가봐요. 아버님 너~무 예쁘게 생겼어요.”

“아가, 뽀로로 보여줄까? 사탕 좋아하니?”

나는 당황해서 울기 시작하는 그 아이를 어떻게든 달래보려고 안간힘을 쓰기 시작했다. 아이를 달래느라 진땀이 나기 시작하던 참에, 조금은 피부 빛깔이 다른 듯한 아이 엄마가 뛰어들어왔다. 아마도 우리 딸아이와 나이가 비슷하지 않을까 하는 생각이 스치며 몽클한 마음이 들었다. 아이 엄마는 아이를 번쩍 안아 올리며 어눌한 말투로 “애기 울어요. 가요.” 했다. 그 말에 나는 아버님께 인사를 하는 등 마는 등 정신없이 서둘렀다.

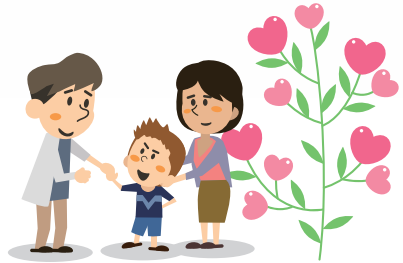


아이 엄마를 뒤따라 걸으며 얼마나 이 낮선 곳에서 힘들고 외로웠을까 그 어린 나이에... 안쓰러운 마음이 점점 더 크게 느껴졌다. 그로부터 며칠 후 재방문했을 때 다시 아이 엄마를 볼 수 있었다. 아이 엄마는 빼꼼히 얼굴만 내밀고서는 “아무도 없어요.” 했다.

나는 열린 문틈으로 열린, 지난번에 아이를 올려서 미안했다며 과자가 든 봉지를 내밀었다. 이내 내 얼굴이 기억났는지 아이 엄마는 가지런한 이를 내보이면서 잠깐 수줍게 웃으며 들어오라고 문을 열어주었다. 집 거실에 들어서니 정갈하고 예쁜 살림 솜씨가 돋보였다. 커피 두 잔을 사이에 두고 어색한 기류가 흐른 뒤 내가 먼저 물었다.

“시집 오신 지 얼마나 됐어요?”

아이 엄마는 어색한 손짓으로 손가락 3개를 폈다. 3년이 다 돼가는데도 말이 늘지 않아 시아버지에게 꾸지람도 듣는다며 환하게 웃었다. 나는 그 모습이 마치 활짝 핀 박꽃처럼 참 맑고 예쁘다고 생각했다. 그날 울어대던 아이는 나를 보더니 힐끔힐끔 쳐다만 볼 뿐 쉬이 다가오지 않았다.



“아가 이름이 뭐야? 몇 살?”

아이 곁에 살갑게 다가앉아 이것저것 물어도 아이는 눈만 말뚱말뚱 거릴 뿐 별 대꾸를 하지 않았다. 아이 엄마가 하는 말이 본인도 언어가 늘지 않아 걱정인데 아이 또한 혼동이 오는 모양이라며 다른 또래에 비해 말이 많이 늦은 편이라 했다. 그 말을 들으니 더더욱 안쓰러운 마음이 배가 되었다. 그렇게 아이 엄마와 이런저런 대화를 한 지 얼마쯤 시간이 흘렀을까? 바짓가랑이에 묻은 마른 흙을 털어내며 아이 아빠가 집안으로 들어섰다.

“안녕하세요? 오늘이 세 번째 방문인데 이제야 사장님 얼굴을 뵈네요. 사장님 시간 괜찮으시면 잠깐 말씀 좀 드려도 될까요?”

나는 명함을 건네며 최대한 심기를 건드리지 않는 쪽을 택하며 조심스럽게 대화를 이어갔다. 농가경제조사 목적을 필두로 해서 조사 진행 방식, 그리고



이 조사에 응답함으로써 앞으로 더 나아질 농촌경제에 대한 여러 가지 정책에 관한 설명을 하다보니, 처음 나를 보던 눈빛보다 훨씬 더 유한 눈빛이 느껴졌다. 그리고 다행히도 기존에 가계부를 적고 있기 때문에 어렵지 않을 것 같다는 말과 함께 조사 동의를 얻을 수 있었다.

그때는 앞으로 뭐든 술술 잘 풀릴 것만 같았지만 현실은 조금 달랐다. 어찌다 전화를 할라치면 수신거부는 다반사였다. 한 고비 겨우 넘겼다 생각했는데 더 큰 산이 굳건하게 버티고 있을 줄은... 그도 그럴 것이 그 아들은 어려운 살림에 아들 하나 늘그막에 얻어서 어렵사리 대학도 보냈는데 졸업 후에 하는 일마다 말아먹기 일쑤라 모든 외지생활을 청산하고 고향에 내려와 딸기 농사를 막 시작한 시점이라 했다. 그런 와중에 조사표에 대해서 꼬치꼬치 캐묻는 내가 반가웠을 리가 없다. 이해하기로 마음먹으니 그 뒤론 어려운 맘이 조금씩 사라지기 시작했다. 사람 마음을 여는 일이 어찌 그리 쉬울까... 하는 생각에 스스로를 다독이며 위로했다. 하지만 그 위로도 여러 번 나를 애먹이시는 것이 한결같이 수입은 공란으로 주시는 거였다.

이대로는 안 되겠다 싶어 하루는 모진 맘을 먹고 그 집을 방문했다.

“사장님, 딸기 농사 요즘은 어때요?”

“.....”

그 아드님은 여전히 냉랭하고 무뎡뎡하며 거칠었다. 어색한 침묵이 흐를 때쯤 아드님은 나와 눈을 마주치지 않은 채 나지막한 목소리로 말했다.

“여기서 외로웠을 아내와 말동무 해줘서 고마워요.”

그 말을 듣는 순간 문을 들어올 때의 모진 맘도 잊은 채 나도 모르게 “아니예요. 호호호!!

○○이가 너무 귀엽고 예뻐요. 그리고





조사표 작성을 너무 꼼꼼히 잘 해주셔서 항상 감사해요.”

그러자 그 아드님은 지출 부분만 작성해 놓은 게 저도 맘에 걸렸는지  
“수입이 딸기농사밖에 없어서… 많이 적지도 못했는데요.” 하신다.

그때를 놓치면 영영 말할 기회를 잃겠다 싶어

“아니에요. 수입 부분만 조금 더 신경 써주시면 더할 나위 없어요. 글씨체도 너무 정갈하고 예뻐요.”

그 말에 아드님은 기분이 좋았던 모양인지 아니면 편해졌던 모양인지 전에 없이 살갑게 말을 건네기 시작했다. 그러면서 작년 어렵게 남에게 빌린 산밑에 심어둔 콩을 죄다 고라니 녀석이 파먹은 얘기로 시작해서 이혼해서 외롭게 원주에 산다는 둘째 누나 얘기, 지난 가을 아버님에 무릎관절 수술로 인해 일손이 부족하여 한동안 속앓이를 해왔으며 마치 옆집 누나와 얘기하듯 스스로 없이 대화하는 것이었다.

진심이 통한다는 말이 이럴 때 쓰이는구나… 생각했다.

그날 이후 그 아드님은 혹시라도 놓치는 수입이나 지출 부분이 있을까봐 꼬박꼬박 영수증을 챙겨서 주는 건 물론이고 조사표를 회수하는 날에는 미리 본인에 가게부를 한 번 더 체크하며 누락된 부분에 대해 꼼꼼하게 설명도 해주시는 더없이 친절할 조사대상 가구주가 되셨다.

그래도 그 아드님은 가끔 한 번씩 툭툭대신다.

“그때 안 한다고 할 걸 은근히 귀찮아요. 이 조사 지금이라도 안 하면 안 돼요?” 그럴 때면 “아이고~ 사장님 또 왜 역정이 나셨을까?” 하면서 슬그머니 콩 고르시는 사장님 곁에 앉아 까맣게 별레 먹은 콩들을 골라내며 녀석 좋게 말을 받아친다. 그러면 콩 고르던 아드님은 이내 앞말을 잊은 채 말씀하신다.

“참, 접때 오토바이가 영 시동이 안 걸려서 가게에서 만삼천 원 주고 고쳤는데



그것도 적어야 하는 거죠?” 하신다.

“당연한 걸 묻고 그래요.” 나는 전과 달리 한층 가까워진 그분과 나의 모습에 가끔 나 자신도 놀라기도 한다. 업무로 인해 이뤄지긴 했지만 낯선 타인과 만나 이렇게 좋은 관계를 유지하며 허물없이 얘기 할 수 있을 거라고 나 또한 감히 상상이나 했을까?

기계가 아닌 사람이 하는 셈은 언젠가는 결국 그 합이 맞지 않아 그 합을 다시 맞추기 위해 처음부터 일일이 계산해야 하는데 그 수고로움과 번잡함은 결코 손쉬운 일은 아니다. 그러니 사람의 머리나 마음으로 상대를 계산하는 일은 처음부터 맞지 않는 말이다. 계산 따윈 하지 않고 진심으로 상대방을 대하고 그 마음을 존중한다면 사람과의 사이가 멀어질 일은 없을 것이다.

내 인생에 큰 변곡점이 되었던 ‘통계’라는 업무.

내가 하는 일 또한 크게 다르지 않다고 생각한다. 사람과의 공감 능력이 무엇보다도 중요하며 그 상대와 합이 잘 맞아야 정확한 조사가 진행된다고 생각하면 인간관계 또한 허투루 할 수 없다.

업무가 아니었다면 그냥 타인에 불과했을 조사대상 가구들.

하지만 인연으로 인해 좋은 관계를 형성하고 유지하도록 노력하는 내 모습 또한 나 자신이 더욱더 성숙해져 가는 과정에 큰 자양분이 될 것이라고 믿는다. 그리고 스스로 생각해 본다. 통계청에 업무가 단순히 숫자로 보는 수치가 아니라 어찌면 그 수치를 얻어내기 위해 여러 사람과의 다양한 관계 형성에서 다각도의 방법을 통해 결과를 모색하고 연구한 피땀어린 결과물들이라고….

나는 노력해보기로 했다. 인간의 체온은 36.5℃라 했는지?

36℃도 아닌 37℃도 아닌 정말 적절한 내 안의 온도를 찾아 사람들과 마주

하기로... 일상 속을 오가며 마주치는 낯선 이들과의 소통은 정말 버겁고 힘든 일이 아닐 수 없다. 또한, 사람이 살다 보면 때론 관계를 계속 이어가지 않을 사람들과 마주하며 웃기도 하고 감정을 나누기도 한다.

하지만 내가 조금 힘들더라도 나에 노력으로 인해 무엇인가 달라질 수 있는 부분이 있다면 분명 그건 옳은 방향으로 걷고 있는 것이라 믿고 싶다.

처음 나를 보고 울던 그 아이는 지금 나를 보면 “이모”하며 먼저 달려 나와 안겨주었고 정 많아 보이던 그 아버님은 나를 통계청 딸이라 부르시며, 세상 까칠한 그 사장님은 나를 막내 누나라 칭하고, 서툰 솜씨로 과일을 내오던 그 어린 새댁은 지금도 익숙하지 않은 발음으로 내게 얘기한다.

“언니 말동무해 줘서 고마워요”라고...





사례 스물둘



# 응답자의 마음을 얻으면 통계조사는 술술!!

(부제: 작은 배려와 관심이 낙제생을 우등생으로!!)

충청지방통계청 • 송만호

2019년 상반기 인사는 보통 2월초에 이루어지는데, 이번 인사는 좀 빨라져서 1월 7일에 인사발령이 나는 것으로 예정이 되어 있었다.

오늘이 벌써 1월 2일, 오늘을 포함하여 3일 동안 12월분 어가경제, 어업 생산동향조사표를 회수하여 마감하고, 월내검, 분기내검, 연간내검 등 모든 일정을 충알같이 마무리해야 했다. 내 업무를 인수받는 직원에게 12월 조사표를 모두 마무리해서 인계하고 싶은 마음에 마음이 급해졌다.

지금 내가 맡고 있는 어가 표본은 무척 애착이 깊다. 왜냐하면, 2017년 표본개편에서부터, 3개월 시험조사, 2018년 1월부터 1년간 본격적인 신표본 조사를 통해 이제 막 서로를 알아가는 단계였기 때문이다. 이제 막 정이든 조사구 응답자분들과 이별을 생각하니, 마음이 무겁기만 하다. 그러나 어찌겠는가? 아무리 좋은 만남도 헤어짐이 있고, 헤어지면 다시 만난다는 그 유명한 고사성어 會者定離 去子必返이 생각하는 날이다.

일단 어가경제표본 8가구 중에서 7가구는 후임자와 인수인계때 이별을 고하기로 하고, 갑자기 말씀드리면 너무너무 서운해하실 것 같아 혼자 사시는 70대 중반 할머니 응답자(사실 늘 “어머님”이라고 호칭한다)께 전화를 드렸다.

“어머님 오늘 방문 드리려고 하는데요, 집에 계시나요?”

“오늘이 초이틀 밖에 안되었는데, 벌써 오려구? 마침 지금 병원에 갈려고 하는데, 내가 좀 이따가 가지 뭐~ 선생님 먼저 보고 갈 테니까 지금 와요.”

보통 조사표 회수는 매월 3일 전후에 회수하였는데, 갑자기 방문한다고 전화 드렸는데도, 흔쾌히 방문을 허락 하셨다.

“선생님, 어서 오세요, 이번 달은 어쩐 일로 저번 달보다 빨리 왔네. 오늘은 안 올 줄 알고, 병원에 갈려고 했는데, 갑자기 전화가 와서 기다리고 있었지.” 하시면서 반갑게 맞아 주셨다.

오늘 갑자기 방문한 나를 쳐다 보시면서 많이 궁금해 하시는 모습이다.

집에 들어가 보니, 여느 때와 같이 앞은뱅이 책상위에 조사표를 가지런히 펴놓으신 모습이, 과외 선생님한테 숙제 검사를 맡은 우등생 모습과 많이 닮아 있어서, 속으로 웃음이 나왔다.

12월 조사표를 넘기면서, 누락된 내용이 있는지 꼼꼼히 살피면서 조사표 검토를 마쳤다. 무슨 말을 먼저 해야 할지 당황되어 어떻게 조사표 검토를 했는지 모르게 시간이 지나갔다.

우물쭈물 하다가, “어머님, 제가 발령이 나서 이제 못 뵈 것 같아요.”라고 말씀드리자, 못내 아쉬워하면서 벌써 눈물이 글썽거리신다.

“참 좋은 분이신데, 헤어지게 돼서 너무 아쉽다”면서 손을 꼭 붙드시고 손을 놓지 않는다. “그럼 다음에 다른 사람이 오는 거여, 그럼 안 하고 싶는데…” 하시면서 으름장을 놓으셔서, “저 다음으로 여기에 오시는 분은 저보다 훨씬 다정다감하시고, 좋은 분이셔요. 걱정 마세요! 어머님”하고 안심시키고, 대문을 나서는 나의 발걸음은 무겁기만 하다.



다음에, 뵈 때에도 지금처럼 건강한 모습으로 뵈기를...

어업통계 신표본 응답자들과의 1년 3개월간 정감 어린 추억들을 뒤로 하고 정든 추억이 깃든 어르신 응답자분들과 다시 만날 것을 기약하며, 이제 새로운 발령지로 떠날 시간이 점점 다가왔다.

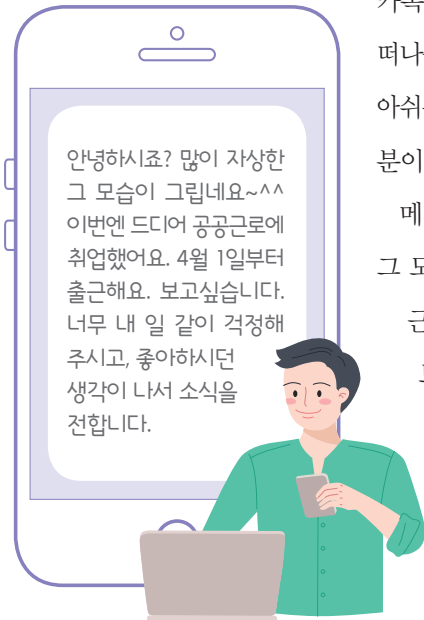
오늘 발령지에 부임하여 새로운 업무를 시작하게 되었다.

지금까지 통계청에서 10여 년 동안 농어업통계업무를 주로 했는데 새로운 업무인 경제통계를 맡다 보니, 모든 용어가 낯설어서 과연 조사를 잘 해낼 수 있을까 하는 의구심이 들었다. 경제통계 업무를 처음 한다는 것도 두려운데, 광업제조업동향조사, 서비스업동향조사, 사이버쇼핑몰조사등 여러 조사를 담당하게 되어서 더더욱 정신이 없게 되었다. 새로운 업무에 정신없이 시간이 지나던 3월말 어느 날이었다. 사무실에서 지난달 조사표들을 정리하고 있을 때,

카톡 메시지 소리가 들렸다. 이전 사무소를 떠나올 때, 내 손을 꼭 잡고, 울먹이면서 못내 아쉬워하였던 그 연세 많으신 아주머니 응답자 분이였다.

메시지 내용은 “안녕하시죠? 많이 자상한 그 모습이 그리네요~^^ 이번엔 드디어 공공근로에 취업했어요. 4월 1일부터 출근해요. 보고 싶습니다. 너무 내 일 같이 걱정해 주시고, 좋아하시던 생각이 나서 소식을 전합니다.”

아! 진한 감동이 내 가슴 속 멀리서 점점 밀려왔다.



안녕하시죠? 많이 자상한 그 모습이 그리네요~^^ 이번엔 드디어 공공근로에 취업했어요. 4월 1일부터 출근해요. 보고 싶습니다. 너무 내 일 같이 걱정해 주시고, 좋아하시던 생각이 나서 소식을 전합니다.

전 사무소를 떠난 지 3개월이 다 되어 가는데, 아직도 나를 생각해 주는 응답자분이 계시다니. ‘내가 통계 인생을 헛살지는 않았구나!’ 나름대로 나 자신에 대한 위안을 삼아본다.

지금부터 1년 6개월 전인 2017년 9월을 회고해 본다. 2017년 9월은 표본 개편으로 9월말까지 어가경제조사 표본 설득을 마치고 10월부터 신표본을 시험조사 하게 되었다. 시험조사는 말 그대로 본 조사하기 전에 적응기간 또는, 조사자와 응답자가 친분을 쌓는 수습기간이라고 할까, 아무튼 앞으로 5년을 계속 표본 응답자로 유대감을 유지하려면 응답자와 조사자 모두에게 아주 중요한 기간이다. 시험조사(수습기간)를 하다보면, 여러 가구 중 조금 뒤 처지는 가구가 있기 마련이다. 방금 전에 카톡 메시지를 보낸 바로 그분은 수습실적이 썩 좋지 않은 표본 어가 중에 하나였다. 찾아가기 전 연락을 드리면 꼭 마을회관으로 오라고 하셔서 그해 겨울은 마을회관을 수시로 들락거렸다.

그날도 방문 전에 전화를 걸었다.

“어머님 오늘은 어디로 가야 만날 수 있나요?”, “마을 회관으로 오세요.”

만나는 곳이 마을회관이다 보니 조사표를 마을회관에 두고 올 수도 없고 해서, 이분의 조사표는 늘 항상 내가 가지고 다닌다. 그리고 조사표를 스스로 적지도 않으시고, 묻는 말에만 대답만 하시니, 어쩔 수 없이 조사표를 가지고 다닐 수밖에 없었다. 물론 다른 분들의 조사표는 응답자의 집에 비치하고, 응답자가 스스로 조사표를 작성하고 영수증을 모아 놓으면, 누락된 부분은 현장에서 보완하면 되는데, 이분은 영수증도 모아 놓지 않고, 처음부터 끝까지 하나하나 여쭙 봐서 조사표를 작성하러니, 여간 힘든 작업이 아니다. 마음 속으로 오늘도 받아쓰기 하러 왔다고 생각하고 마을회관에 들어서니, 할머니들이 한 방에





모여서 윗놀이를 하고 계신다. 우리의 주인공을 찾으려고 두리번거리는데, 저 구석에서 윗놀이를 하고 계시다가, 벌떡 일어서서

“어서 오세요. 통계청 선생님, 이쪽으로 앉으셔.” 하고 따뜻한 곳으로 안내 하셨다. 조사표를 펴고 각 항목에 대하여 꼼꼼히 질문하고, 응답자께서 응답 하시는 대로 조사표에 받아 적었다. 오늘이 시험조사 마지막 달인 12월인데 아직도 받아쓰기만 하고 있으니…. 시험조사동안 응답자가 스스로 적고 응답 할 수 있는 실력을 키워 준 것이 아니라 나의 받아쓰기 실력만 늘은 것 같아서 씁쓸한 생각이 들었다. 내년부터 본조사인데, 그때에도 계속 받아쓰기만 하고 있을 나의 모습을 생각하니 한숨이 나왔다. 나는 3개월 시험조사 기간 동안 마을회관에서 받아쓰기 하면서 꺾꺾 참았던 불평을 늘어놓았다.

“어머님, 제가 열흘에 한 번씩 방문하여 여쭙 볼 때 마다 잘 기억이 안 나서서 고생 하시잖아요, 다음 달부터 지출한 영수증도 모아 놓시고, 조사표를 가져 가서 조사표에 수입, 지출 사항을 기입하여 주시면 안되나요?”

“나는 글씨를 잘 못 써서 그런거 못 해! 영수증도 모을 줄 모르고, 내가 초등학교 학생도 아니고, 자꾸 뭐 쓰라고 하구 그래, 귀찮게 하려면 다음부터 안 왔으면 좋겠어!” 드디어 올 것이 온 것이다.

오지 말라는 “불응 의사 표시” 그렇다고 여기서 물려서면 안 되지 않겠는가 ….

“어머님, 조사표 쓰시라고 안 할 테니까, 노여움 푸세요. 조사표는 제가 가져갔다가 여기에 올 때 다시 가져 올 테니까 걱정하지 마시고요, 다음에 어로수입, 어로지출 등 돈 버신 것 하고, 돈 쓰신 것 여쭙 볼 테니까, 말씀만 해주시면 돼요.” 어머님께서는 통명스럽게 “알았어!”하고 대답하셨다. 다음 부터 오지 말라는 응답자를 겨우 진정시키고 마을회관을 빠져 나왔다.

이제 수습(시험조사)기간이 끝나, 2018년 1월부터는 본격적으로 어가경제 조사 8가구에 대한 본조사를 실시하게 된다. 시험조사 결과 평가를 한다면 7가구는 합격, 나머지 한가구는 낙제점을 줄 수밖에 없는, 3개월 내내 마을 회관에서 구두로만 조사한 그 한분이 늘 마음에 걸린다. 물론 구두로도 조사할 수는 있다. 그런데 수입과 지출이 매일 매일 발생하고 있는데, 그것도 70대 중반 할머니가 어떻게 그것을 다 기억할수 있을까? 이렇게 조사해서는 통계품질이 저하되고, 부실한 통계로 이어질 수 있다는 생각에 시간이 걸리더라도 스스로 조사표를 작성할 수 있도록 설득해야겠다는 생각이 들었다. 내 마음 속에서 이미 낙제점을 준 문제의 그 분을 오늘 만나러 가는 날이다.



방문 하기 전에 전화를 드렸다.

“안녕하세요. 오늘 방문 드리려고 하는데요. 마을회관으로 가면 되나요?”, “오늘은 마을회관에 안 갔어. 집에 있으니까 집으로 와요.” 지난 3개월 동안 마을회관으로만 오라고 하더니 오늘은 웬일로 집으로 오라고 하시는지….

“안녕하세요. 어머님 잘 지내셨죠?” 집에 들어가 보니 조그만한 책상이 펼쳐져 있다. 아마 미리 준비하신 것 같았다. 마을회관에서 조사할 때에는 방바닥에 엎드려 조사했는데, 이제 책상에 앉아서 조사를 하니 나름대로 대우를 받는 것 같아서 기분이 좋았다.

마을회관에서 조사할 때처럼 지난 열흘 동안 일어난 사건(수입, 지출)들에 대하여 여쭙 보고, 열흘이 지나 기억이 날까 말까하는 지난 일에 대한 응답자 어머님의 기억의 실타래를 한올 한올 풀면서 조사표를 완성하고 막 일어서려고 하는데, “선생님 우리 냉장고가 어제 저녁부터 냉동실이 꺼져서 냉동실에 있는 음식물이 전부 상하게 생겼어. 냉장고 산 지 10년이 넘었어도 이런 일은



처음인데, 혼자 사니까 어떻게 해야 할지 알아야지” 하면서 한숨을 쉬었다.

혼자서 사시니까 이런 일이 일어나면 해결하기 쉽지 않으신 것 같았다. 냉장고를 열어보니 전기는 들어오는데, 냉동실만 멈춰 있고, 냉동실 안에 있는 음식물들은 다 녹아서 흐물흐물하게 변해 있었다.



“걱정이 많으시겠어요 어머님, 제가 한 번 해결해 볼게요. 우선 냉동실에 있는 음식물들을 식탁 위에 옮겨 놓고 살펴보니, 안쪽에 얼음이 가득 차 있어 얼음을 제거하면 정상으로 작동할 것 같아서 부엌칼로 얼음을 떼어내어 보았다. 그래도 요지부동으로 냉동실은 살아나지 않았다. 할 수 없이 냉장고 옆에 부착되어 있는 서비스센터에

전화를 걸었다.

“안녕하세요? ○○○ 서비스센터죠? 여기 ○○○댁인데요. 오늘 저희 어머님 댁에 잠깐 뵈러 왔는데, 냉장고가 고장이 나서요. 서비스 좀 부탁드립니다.”

냉장고 서비스 기사 방문일자를 받아서 냉장고 문 앞에 메모지로 붙여 놓고, 조사표를 챙겨서 나오면서 인사를 드렸다.

“안녕히 계세요. 다음 ○일에 다시 방문 드릴게요”.

대문을 막 나서자 응답자 어머님께서 갑자기 나를 불러 세웠다. “잠깐만, 거 가방에 넣은 공책 있잖아, 조…사…”, “아, 조사표요”, “그려 그거 놓고 가봐, 내가 눈도 안 보이고 글씨도 잘 못 써도 한 번 해 볼 테니까.”

멀리 있는 자식보다 가까이 사는 이웃사촌이 훨씬 낫다는 말처럼 한 달에 몇 번씩 방문하면서 작은 관심을 가져주는 통계청 직원이 자식보다 훨씬 낫다는

생각을 하셨는지 조사표를 직접 써 보겠다고 하셨다.

“고맙습니다” 하고 인사를 드리고, 응답자의 집을 빠져 나오면서 이런저런 생각을 하였다.

몇 달 더 조사표를 대필할 각오를 가지고 있었는데, 내가 좀더 가까이 다가 가서 작은 관심과 배려로 응답자 곁으로 다가갈 때 응답자의 마음을 움직일 수 있고, 우리가 원하는 통계자료의 품질도 향상될 수 있다는 사실을 오늘 나의 작은 관심과 배려를 통해서 증명해 보이는 날이기도 했다. 다음에 방문했을 때 과연 어느 정도 조사표를 잘 작성하셨는지 기대되고 가슴이 설렘다.

오늘은 응답자께서 조사표를 스스로 작성하기로 약속하고 처음 방문하는 날이다.

“어머님 오늘 〇시에 방문 드려도 될까요?”, “그럼요, 어서 오세요.”

대문을 열자마자, 현관문을 열고 나오시면서 반갑게 맞아 주셨다. 방에 들어와 보니, 책상 위에 조사표와 금방 타 놓은 따뜻한 차 한 잔이 놓여 있다.

“어머님. 차 이런 거 안 주셔도 돼요.”

“저번에 오셨을 때, 냉장고 수리하는데 도움도 받고 해서 고마워서 그래요. 멀리 있는 내 아들 보다 매달 자주 와서 나한테 관심을 가져주고 어려운 일도 척척 해결해 주는 통계청 선생님이 더 아들 같은 생각이 들어.” 하시면서 잠시 눈시울이 붉어지셨다.

응답자 어머님의 칭찬의 말을 들으면서 조사표를 펼쳐 보았다. 마을회관에서 조사할 때는 글씨도 못 쓰신다고 하고 영수증도 모을 줄 모른다고 하시더니 글씨는 삐뚤삐뚤 하지만 또박또박 쓰여져 있었고, 영수증까지 부쳐져 있는 것이 아닌가. 사실 이렇게까지 잘 해 놓으시리라 생각을 못 했는데….



“어머님! 조사표 너무 잘 작성해 놓으셨네요. 어머님 스스로 처음 작성하신 것치고는 수준급이세요.”

그래도 칭찬에 춤을 춘다고 하지 않았는가? 나의 칭찬에 신이 나셨는지, 조사표를 넘겨가며 열심히 설명을 하시는 모습을 보니, 지난 3개월 시험조사 기간 동안 나의 노력이 헛되지 않았다는 생각에 가슴이 뿌듯했다.

조사표 작성 기입지도를 마치고 돌아가려는데,

“선생님, 우리 집 거실 형광등이 고장이 나서 형광등은 사다 놓았는데 아들이 올 때까지 기다릴 수가 있어야지.” 하시는 것이 아닌가.

부엌에서 의자를 가져다가 형광등을 교체해 드리자 아이처럼 기뻐하시는 모습을 보면서, 멀리 살고 있어서 혼자 계시는 어머님을 못 챙겨드리는 자식들을 대신하여 비록 작은 일이지만 도움을 드릴 수 있다는 생각에 마음 한편에서 뿌듯한 마음이 들었다. 이제는 응답자 어머님의 조사표 작성 실력은 일취월장하여 내가 조사하고 있는 어가경제조사 응답자 중에서 가장 손꼽히는 우등생 응답자가 되었다.

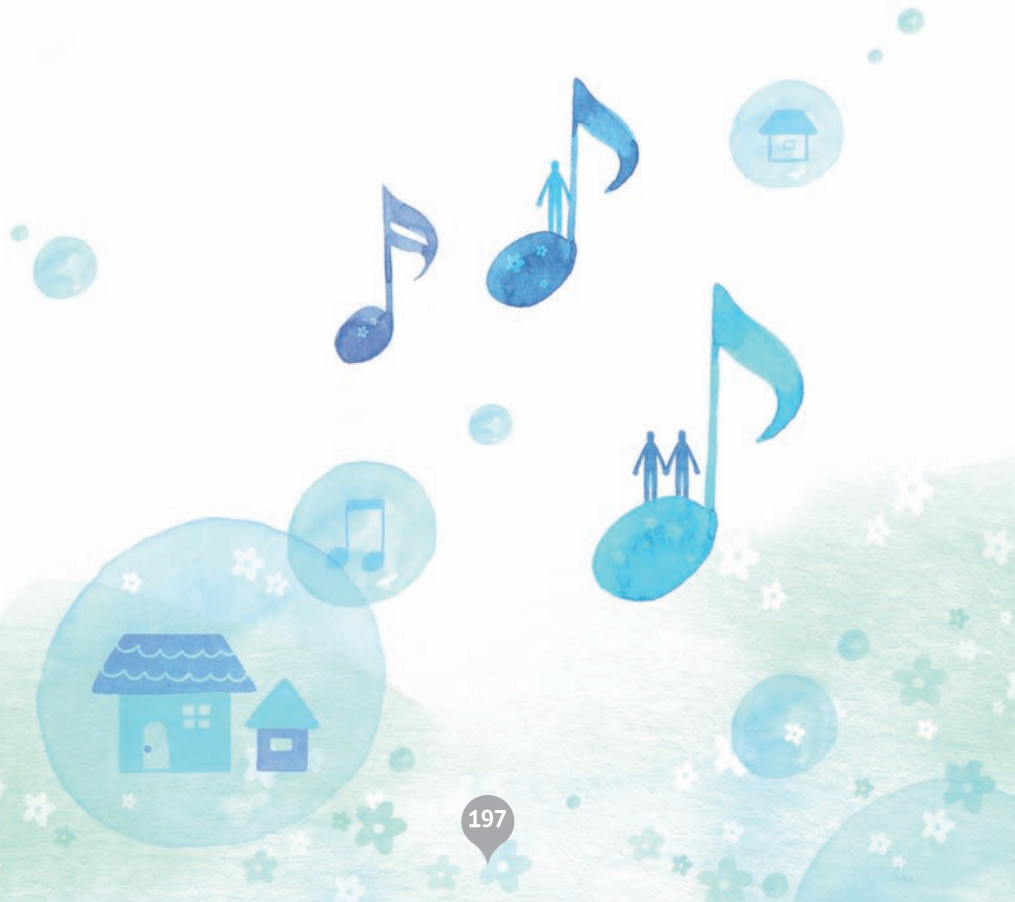
그해 겨울이 지나고 봄이 왔을 때, 응답자 어머님은 공공근로 취업했다면서 낮에는 집에 없으니, 저녁에 방문했으면 좋겠다고 하셔서 응답자 어머님의 퇴근시간에 맞추어 저녁에 방문하여 조사를 진행하곤 했다. 낮에 일하시느라 바쁘시고 피곤함에도 불구하고 성심성의껏 조사표를 작성해 주셨던 응답자 어머님께 늘 감사하는 마음을 가지고 있다.

“선생님 퇴근 시간인데 퇴근도 못하고 내 퇴근 시간에 맞춰 이렇게 늦은 시간에 방문해 주셔서 감사하다”는 응답자 어머님의 미안해하시고 고마워하시는 모습이 아직도 눈에 선하다. 지난 1년 3개월간 늘 서로를 챙겨주고 걱정해 주던,

이제 벌써 추억이 돼 버린 나의 우수 응답자에 대하여 잠시 추억의 앨범을 펼쳐 보았다.

○○사무소를 떠난 지 3개월이 지났어도, 옛 추억을 못 잊어 그리워하시고, 보고 싶다고 카톡 메시지를 보내신 나의 우등생 응답자 어머니님!! 그때, 좀 더 잘 해드릴 걸 하는 아쉬움이 남는다.

지금은 바쁜 일정 핑계로 찾아뵙진 못하지만, 여전히 카톡으로 서로의 안부를 전하면서, 한번 맺은 소중한 인연을 계속해서 이어가고 있다.





사례 스물셋



# 때론 강하게.. 때론 부드럽게..

경인지방통계청 • 이 정 권



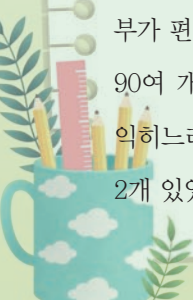
## EP1. 때론 강하게... (강력 불응 사업체 설득하기)

통계청에서의 첫 연간조사인 경제통계 통합조사를 무사히 마친 10월 어느 중순, 낮에는 아직 햇볕이 따가운 그런 날이었다. 출장 복귀 후 인사를 하고 자리에 앉으려는 순간 평소와는 달리 호랑이 선배님께서 나를 찾으셨다.

“정권!, 담당 사업체 중에 △△전자라고 있지?”

“거기 불응이야? 뭐하는 사업체인데 전화를 해서는 성을 내고 국민신문고 타령을 하고 난리야?”

첫 발령 당시 나의 이전 담당자는 기간제 근로자로 내가 오기 며칠 전 계약 기간이 종료되어 사무실에 없었다. 그래서 제대로 된 인수인계 없이 조사기록부가 편철된 3권의 파일만 넘겨 받은 상황이었다. 기록부에 의지한 채 6개월 간 90여 개의 사업체를 일일이 돌아다니며 응답자들의 특성을 파악하고 얼굴을 익히느라 정신이 없었다. 조사기록부를 받았을 때 불응이라고 적힌 사업체가 2개 있었는데 선배님이 말씀하신 사업체가 그 중 하나였다.





특히 △△전자의 경우 이미 7월에 불응 설득을 위해 팀장님과 한 번 방문했던 사업체였다. 하지만 방문 당시에도 담당자는 말도 섞기 싫다며 만남을 거부한 상태여서 골칫덩이로 남아 있었다. 난 살짝 걱정스러운 마음이 들었지만 우선 수화기를 들고 전화를 걸었다.

“안녕하십니까? 통계청 이정권 주무관입니다. 제가 출장 나갔다 막 들어와서 이제 연락드립니다.”

수화기 너머로 짜증이 가득 섞인 목소리가 들려왔다.

“아니, 당신들 뭐예요?”

다짜고짜 따지는 상기된 응답자의 목소리에 난 너무나도 당황스러웠다.

“선생님 왜 그러시죠?”

“내가 분명 통계 조사 안 한다고 했는데 이걸 무슨 우편물이야?”

“전 우편물 보낸 적이 없는데요…. 어디서 받으셨죠?”

“아니 당신네들이 보내 놓고 뭘 모른다고 그래!”

“선생님, 우선 제가 확인해보고 다시 연락드릴게요. 시간 좀 주세요….”

반말을 해가며 소리를 지르는 통에 무슨 상황인지 몰라 정신이 없었다.

옆에서 듣던 총괄 선배님께 자초지종을 말씀드리니 아마도 본청에 불응 사업체로 보고가 되어 자료제출요구 명령서가 간 듯 싶다고 하셨다. 다만 자료제출요구 명령에도 불응할 시 과태료가 부과될 수 있는 걸 사업체에 말하는 게 좋을지는 알아서 판단하라고 하셨다.

‘괜히 과태료 얘기했다가 진짜 국민신문고에 고발 당하는거 아냐…. 하….’

난 10분 동안 별의별 생각을 하였다. 하지만 사업체에 금방 다시 전화 주겠다고 말할 상황이었기에 시간을 지체할 수 없었다.



“아까 연락드렸던 통계청 직원입니다. 확인해보니 자료제출요구 명령서를 받으신 것 같은데... 제가 일전에도 방문 드리지 않았습니까? △△전자는 국가 통계를 생산하는데 있어서 중요한 사업체라서 반드시 참여해주셔야 합니다. 협조 부탁드립니다.”

“아니, 당신들 마음대로 조사대상 사업체로 정해놓고 하라는 법이 어딨어?”

통화는 15분을 훌쩍 넘어섰고 도돌이표 마냥 반복되는 대화에 나도 슬슬 화가 나기 시작했다.

“선생님 단도직입적으로 여쭙겠습니다. 불응하시겠다는 게 선생님 의사이신 건가요? 아니면 회사 자체의 의사이신건가요?”

정곡을 찔렸는지 응답자는 우물쭈물하기 시작했다.

“선생님이 하기 싫으신 거라면 담당자를 바꿔주시고요. 대표님께서도 이 사실을 알고 계신 건가요? 아니면 제가 직접 방문 드려서 대표님 뵙고 설명 드리겠습니다.”

대표 이야기가 나오자 응답자는 되레 더욱더 성을 내기 시작했다.

“당신이 뭔데 어딜 찾아오겠다는거야!!!”



난 모욕적이며 끝이 나지 않을 것 같은 이 대화가 너무나도 싫었고 차라리 그냥 과태료가 부과됐으면 싶었다. 난 계속 통화해봐야 결론은 나지 않을 거라 판단하고 될 대로 되라는 식으로 마지막 통보를 하였다.

“선생님, 저희 지금 계속 반복되는 이야기만 하는 거 같은데요. 마지막으로 한 말씀만 드리겠습니다. 선생님이 거부하는 건지 대표님이 거부하는 건지 그건 중요하지 않고요. 자료제출요구 명령서가 갔기 때문에 열흘 안에 제출 안 하시면 과태료 부과될 겁니다. 그리고 참고로 과태료 1회로 끝나지 않습니다. 제출하실 때까지 내실 겁니다. 전 그럼 통화 끊겠습니다.”

“어어어... 잠시만요. 그런게 어딴어, 제출하면 될 거 아녜요!”

나의 강한 마지막 한 마디가 최후의 어퍼컷이 되는 순간이었다.

“당신한테 주면 돼요? 아니면 본청에다 내야 되는 거예요?”

“제게 주시면 본청에 연락해서 과태료 부과되지 않게 조치를 취하겠습니다. 감사합니다.”

그렇게 40여 분간의 통화가 끝이 나고 그날 저녁 1년 4개월치의 자료가 팩스로 들어왔다. 지금은 오히려 타 사업체들보다도 즉각 기일 내에 자료를 잘 제출하는 사업체가 되었다. 물론 응답자는 지금도 그때 그 사람이다.



## EP2. 때론 부드럽게... (까칠한 아주머니 회유하기)

낙엽이 다 떨어지고 추워지기 시작하는 12월, 농림어업조사가 한창인 때였다. 처음 해보는 조사인지라 허둥지둥하는 틈에 어느덧 마지막 한 농가만 남은 상황이었다.

초인종을 아무리 눌러도 안에서는 응답이 없다. 혹시나 내가 잘못 찾아왔나 싶어 우체통을 열고 명부의 이름과 대조를 해보았다. 우편물의 이름들은 명부와



동일하다. 핸드폰을 꺼내 전화를 걸었다. 3번을 넘게 걸었지만 연결이 되지 않는다.

‘어쩌지 그냥 가야 하나... 약속이라도 잡아야 가든가 말든가 할텐데...’

겨울이라 해는 점점 넘어가기 시작했고 더 지체했다간 퇴근길 정체에 밀려 사무실로 복귀하는데 상당한 시간이 소요될 게 분명했다.

‘우선 사무실에 가서 다시 전화해보아야겠다.’

차를 돌려 가고 있는데 전화벨이 울리기 시작했다. 모르는 번호였다.

“네, 여보세요?”

“누구신데 자꾸 전화하는 겁니까?”

“아, 혹시 ○○○님 되시나요?”

“아뇨, ○○○ 엄마인데요. 왜 그러세요?”

“저는 통계청 이정권 주무관이라고 합니다. 다름이 아니라 매년 이맘때 실시하는 농림어업조사 때문에 댁에 방문 드렸는데 아무도 안 계셔서 작년에 응답 해준 분으로 ○○○님 이름하고 연락처가 적혀 있어서 연락드렸습니다. 혹시 댁에 언제 계시죠?”

“우리 아침 일찍 인천으로 가기 때문에 출근하고 늦게 퇴근해요. 오지 마세요!”

“어. 어머님, 전화 끊지 마시구요...”

뚜뚜뚜...

응답자는 일방적으로 전화를 끊어 버렸고 다시 전화를 수차례 걸었지만 연결이 되지 않았다.

‘큰일이네... 신규라고 농가 수도 적는데 불응이 있으면 안 되는데...’

과천에 도착하자마자 정신을 가다듬고 사무실 전화로 다시 전화를 걸었다. 다행히도 다른 번호여서인지 전화를 받았다.

“어머님~ 아까 통화했던 통계청 직원이에요. 우선 전화 끊지 마시구요. 제 말씀 좀 들어보셔요.”

“정말 사람 귀찮게 하네. 빨리 말 해요. 우리 장사 때문에 바쁘니깐 길게 못해요.”

“네네, 짧게 하겠습니다. 우선 농림어업조사 같은 경우 간단하거든요. 어머님 원하시는 시간만 말씀해주세요! 제가 주말이라도 갈게요.”

“정말 징글징글한 사람이네... 우리 먹고 사는데 바빠 죽겠는데 그런 거 할 시간이 없다고요.”

“어머님, 저도 이게 제 일이지 않습니까... 제 입장도 생각을 해주셔야죠. 어머님이 응답 안 해주시면 저 혼나요...”

혼난다는 말도 안 되는 거짓말이긴 했지만 나의 매달림이 통했는지 응답자는 한 마디를 남겼다.

“에휴... 우리 평일엔 집에 아예 없고, 주말엔 아침 7시에 집에서 나가요. 그런 줄 알아요.”

“아, 그럼 이번 주 토요일에 7시 전에 제가 방문드릴게요!”

응답자는 대답도 없이 전화를 끊어 버렸다.

대망의 토요일 아침이 밝았다. 전날 당직 근무로 인한 피곤함과 추운 날씨 탓에 이불 밖으로 나가기 싫었지만 자료를 받아야겠다는 일념하에 자리를 박차고 일어나 운전대를 잡았다. 1시간 반 남짓을 운전해서 응답자 집 앞에 도착하니 6시 50분이었다. 다행히도 창문에선 빛이 새어 나오고 있었다.

현관문을 세게 두들겼다. 안에서 인기척이 느껴졌다.

“누구세요?”

“어머님~ 연락드렸던 통계청 직원입니다.”



별척 문이 열리며 응답자의 얼굴이 보였다. 놀란 표정을 지으시며 들어오라고 하셨다. 난 중문을 열고 들어가 우두커니 섰다. 하지만 응답자는 아무런 말도 없이 아침 준비에 정신이 없었다.

‘뭘지... 앉으라는 이야기도 없고, 안 해주겠다는 건가?’

5시간 같은 5분이 흐르고 응답자는 한숨을 쉬며 앉으라고 했다.

“아니, 진짜 이 시간에도 오네. 근데 공무원 맞아요? 뭘 믿고 해줘요?”

주머니에서 공무원증을 꺼내 보여드리자 응답자는 의심의 눈초리를 거두었다.

“어머님 저 공무원 맞고요. 통계청 직원들이 일일이 가가호호 방문드려 조사하고 있습니다. 협조 좀 부탁드립니다.”

다행히도 어머님은 내가 하는 질문에 순순히 응답해주셨고, 10분도 되지 않아서 조사는 끝났다.

“어머님 정말 감사합니다! 아침 이른 시간에 불쑥 방문 드려 당황스러웠을텐데 진짜 감사합니다. 저 가보겠습니다.”

중문 밖에 놓인 신발을 신으려는데 응답자가 날 다시 불렀다.

“어디서 왔어요?”

“사무실이에요?”

“아니, 오늘은 출근 안 했을 거 아냐. 집이 어디예요?”

“저 서울 XX구예요…”

“아이고 그럼 집에서 몇 시에 나온거야… 우선 가지 말아요. 아침 먹고 가요.”  
 괜찮다고 한사코 거절했지만 계속 되는 응답자의 권유에 난 식탁에 앉았다.  
 지금도 그날의 바지락이 들어간 된장찌개와 김이 들어간 계란말이를 잊을  
 수가 없다.



### 강함과 부드러움의 조화를 꿈꾸며...

위 두 개의 에피소드는 가장 기억에 남는 성공 사례를 간략하게 추린 것이다.  
 지금도 사업체 명부를 보면 떠오르는 사건이 많다. 물론 강함과 부드러움,  
 둘 다 통하지 않는 경우도 있었다. 통계청에서의 근무가 내 생애 첫 직장 생활  
 인지라 아직까지 서투른 점이 많았기 때문인 것 같다.

분명한 건 소나무의 강함, 대나무의 부드러움 어느 한쪽만 가져서는 오래  
 갈 수 없다는 게 아닐까 싶다. 두 가지를 잘 조화해야지만 내 공직생활이  
 푸르름으로 가득 찰 수 있지 않을까?







사례 스물넷



# 배워가는 중입니다

동북지방통계청 • 최은지

## 솔직함에서 시작되는 것

내 나이 스물넷이지만, 이래 봐도 다년간의 아르바이트로 많은 손님을 만났고 대화를 잘한다고 자부할 수 있었다. 하지만 현장조사 시 응답자와 아무리 대화를 해도 대화만 잘되지 왠지 모를 거리감이 느껴졌다.

‘문제점이 무엇일까?’ 가까운 곳에서부터 문제점을 찾아봤고 해답은 생각보다 더 가까운 곳에 있었다. 응답자를 스쳐 지나갈 손님처럼 대하는 영혼 없는 공감과 기계 같은 대화. 문제점은 나에게서 찾을 수 있었다. 응답자와의 거리는 꾸며진 나의 행동과 대화에서 나온 것이었다.

그래서 나는 꾸밈없이 솔직해지기로 했다. 현장조사 시 응답자와 진정으로 마음을 나누고 소통하며 응답자와 마음으로 대화하는 법, 진실한 소통과 공감하는 법, 조금은 더디지만 많은 것들을 몸소 경험하며 느끼고 있다.

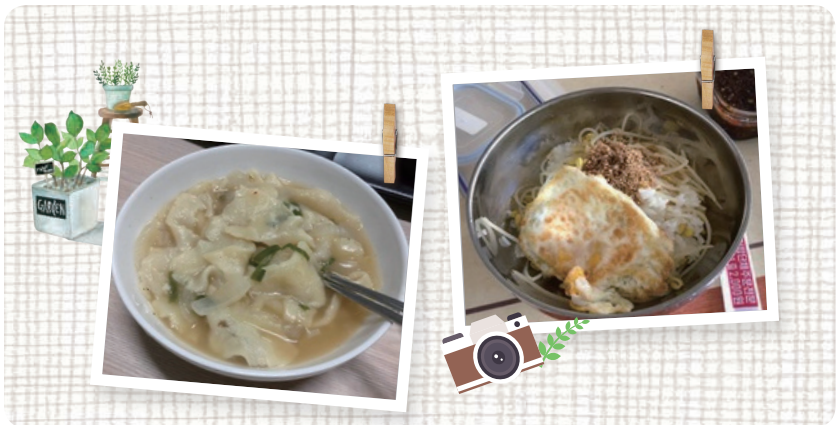
그 배움의 계단을 오르며 성장하는 나의 이야기를 시작하려 한다.



## 세상에 하나뿐인 명절 선물

### ● 2018년 9월 17일 날씨: 온종일 맑음

내 첫 조사구, 높은 건물들을 지나 도착한 곳은 어느 창고 앞이었다. “똑똑똑, 계시나요?” 그렇게 문이 열리고 할머니와의 인연이 시작되었다. 넉넉지 않은 형편에 자식들마저 여유가 없어 창고 한편에 신세를 지며 살고 계신 할머니께 가계소득조사를 하긴 여간 힘든 게 아니었다. 동사무소에선 의무 부양자가 있어서 기초생활보장 수급자 자격이 안 된다고 하고, 20만 원 남짓한 기초 연금으로 힘겨운 생활을 하는 걸 알았기 때문이다. 그렇지만 할머니 덕에 방문할 때면 “아이고 얼른 앉아~ 힘들제? 할매가 맛있는 밥해줄 테니 밥 묵고 가~”라며 힘든 내색 없이 나를 따듯하게 맞이해주셨다. 세월이 담겨있는 손으로 만들어주셨던 콩나물밥, 수제비 맛은 말로 표현할 수 없다.



그런 할머니의 생활을 잘 알기에 도울 수 있는 일은 없을까 고민했다. 마침 2018년 추석명절 불우 가구 위문행사를 위해 통계조사 대상 가구 중 지원이 필요한 가구를 모집하는 문서를 보게 되었다. 좋은 취지의 행사에 감사하며



희망서를 제출했고 할머니가 선정되어 성금을 전달할 수 있었다.

“고맙데이... 이번 추석을 우에 보내야 할지, 제사를 우알찌 막막했는데 덕분에 살겠네... 이 은혜를 우에 갚을지...”

“이거 할머니가 조사 너무 잘해주셔서 받으시는 거예요~ 부담 가지지 마시고 명절 잘 보내세요~^^”

내 말에 마음이 한결 가벼워지신 듯 할머니의 입가엔 미소가 열게 띠어졌다. 할머니의 미소가 내겐 명절 선물이었고 나도 덕분에 마음 따뜻한 한가위를 보낼 수 있었다.



### 미래의 통계청장님~

- 2018년 12월 11일 날씨: 흐린 뒤 맑음

‘딩동~’ “누구시죠?” 안에서 들려오는 목소리에 바짝 긴장되었다.

“안녕하세요~ 통계청입니다. 가계동향조사 때문에 방문드렸습니다.”

“제가 집주인 동생이어서요. 오빠는 지금 병원에 입원 중인데...” 예상치 못한 상황에 안내문 한 장을 전해드리며 아쉬운 발걸음을 돌렸다.



다음날, 다행히 응답자 분과 연락이 닿아 날을 잡았고, 약속된 날 음료수 한 상자를 사 들고 병원으로 곧장 향했다. 몇 호실인지 확인하기 위해 전화를 했다. “아버님~ 아버님 뵈러 병원 찾아왔는데 어디 계신가요~?”

“어찌지, 2시간 전에 퇴원해서 집인데... 지금 약속이 있어서 나가봐야 하는데 잠깐 지하철역에서 만나요.” 오늘도 놓칠 수 없다는 마음에 전화가 끝나자마자 부리나케 조사구로 가는 지하철에 몸을 실었다. 역에 도착하자마자 나는 또다시 엇갈릴까 하는 조바심에 육감적으로 응답자분을 찾으며 아버님께 전화를 걸었다. 그때, 내 앞에 지나가시던 남성분께 느껴지는 응답자의 기운! 그걸 증명하듯 그분의 주머니에서 벨이 울렸고 드디어 아버님을 만나게 되었다.

“아까 마주쳤을 때 참 착하게 생긴 학생이로구나 했는데, 자네였구나~” 하면서 호탕하게 웃으시며 조사에 무조건 응하시겠다고 약속해주셨다. 그리고는 다음을 기억하시며 급하게 자리를 떠나셨다.

다음 날, 나에게 전화가 한 통 왔다. “학생. 내가 어제 급하게 조사한다고 하긴 했는데 혹시나 해서 그러니 팀장님 번호 좀 알려줄 수 있나?” 나는 아차 싶었다. 급한 상황 속에서도 내 신분을 분명히 밝혔어야 했는데 그러지 못했던 그 상황이 불현듯 떠올랐다. 나는 팀장님의 연락처와 함께 나의 공무원증, 명함을 확인 시켜드리며 죄송한 마음을 문자로나마 표현하였다. 아버님께서도 요즘 보이스 피싱이 많아 착한 학생을 이용하여 접근한 것이 아닌가 걱정이 되어서 연락을 주셨다고 하였고, 오해가 풀렸으니 앞으로 통계청 자료에 보탬이 될 수 있도록 열심히 가계부를 쓰신다는 말을 끝으로 문자를 끝내셨다.

그 후로, 아버님은 나에게 전화를 자주 하셨다. 그리고 나에게 꼭 미래의 통계청장님이라고 웃으며 불러주셨다. “아이고 미래의 통계청장님~ 길 가다가



카드를 주었는데 이걸 어떻게 해야 하지?” “이번 주에 여수에 갈 일이 있는데 차편을 어디서 알아봐야 하나?” 사소한 질문일지라도 나를 찾아주신다는 것은, 그만큼 나를 믿어주시고 신뢰하기 때문일 것이다.

이런 신뢰의 관계로 나아가기 위해서는 내가 소속된 곳과 신분을 명확히 밝히는 것이 조사에 기본이 되어야 한다는 것을 깨닫게 되는 중요한 계기가 되었다.



### 맛 좋은 고등어?

- 2018년 8월 21일 날씨 : 화창함

뜨거웠던 여름 어느 날, 경제활동인구조사를 하기 위해 어머니 집에 방문했을 때의 일이다.

“어머니 저 왔어요~~”

“아이고 더븐데 고생해서 우야꼬~ 밥 문나? 이번에 제사 지내서 먹을 거 많다. 배추 지짐이 주까, 돔배기 주까, 단술 마실래?” 내가 방금 무슨 말은 들은 건가란 생각이 들었고 당황한 나는 “네?? 어머니 뭐라고 하셨죠??!!” 라며 되물었다. 그러자 어머니는 “다 조금씩 줄 테니깐 맛 봐라~ 쪼매만 기다려~” 하시며 음식들을 가지고 오셨다.

어머니께서 주신 음식을 보니 배추 지짐이는 전인 것 같고 단술은 식혜, 돔배기는 생선인데 보기만 해선 알 수 없었다. 한 입 먹어보니 퍽퍽한 게 딱 고등어였다.



홀로 사투리를 다 해석했다는 뿌듯함에 심취해서 어머니께 여쭙다. “어머니!! 배추 지짐이는 배추전이고 단술은 식혜, 돔배기는 고등어. 맛죠??”라는 확신에 찬 질문에 어머니께선 “돔배기는 고등어가 아니고 상어

고기다!”라고 대답하였다.

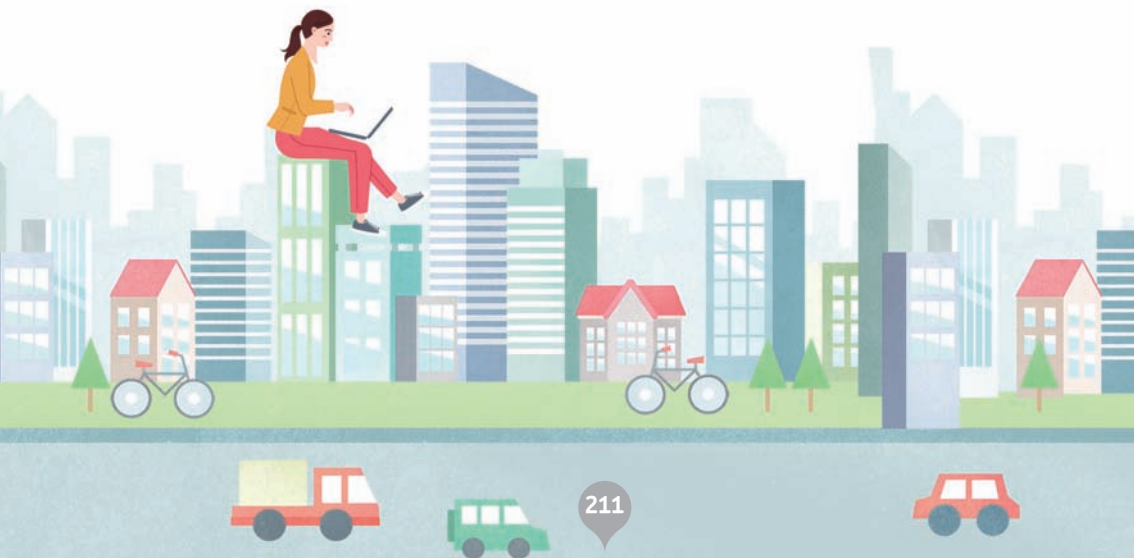
“네~? 상어고기라고요?? 제가 생각하는 그 상어요??!!”

그랬다. 돔배기는 경상도 제사상에 올린다는 상어고기였다. 춘천 토박이인 내가 대구문화에 대해 알지 못했을 뿐더러 사투리를 몰라서 발생한 에피소드였다. 이처럼 사투리 때문에 나홀로 한국어 듣기 평가를 하기 일췌였고 그로 인해 실수도 많이 했지만 즐겁게 웃을 수 있는 시간이 되기도 했다.

## 왜 이렇게 낮이 익죠?

- 2019년 7월 30일 날씨 : 화창함

대구에서의 생활이 힘들었던 건 낯선 지리, 낯선 동네, 낯선 사람들이 주는 “새로움”의 단어 속에 내가 있다는 거였다. 새로운 것을 마주하기는 쉽지 않기 때문에 매 순간 조사를 나갈 때마다 겁이 나는 건 어쩔 수 없었다. 그래서 춘천에 오게 되어 가장 좋았던 건 익숙한 동네, 익숙한 지리, 건너 건너 알 수도 있는 사람들, “익숙함” 속에 내가 있다는 것이었다.





춘천에서 경제활동인구조사 연동을 했을 때였다. 벨을 누르자 어머니가 문을 열어주셨다. “안녕하세요. 통계청에서 나왔습니다~.” 인사를 한 뒤 어머니 뒤에서 계시던 아버님과 눈이 마주쳤는데 너무나 낯익은 얼굴의 아버님….

‘어디서 뵈 분이지?’ 나도 모르게 머릿속 생각이 입 밖으로 튀어나와 버렸다. “어디서 뵈었죠? 왜 이렇게 낯이 익죠?” 아버님도 나를 보시더니 “맞구나. 은지지? 네가 여긴 어쩐 일이야?” 목소리를 듣자 퍼즐이 맞춰졌다. 우리 동네에서 세탁소를 운영하며 어렸을 때부터 봐온 세탁소 아저씨가 살고 계신 게 아닌가!

“우와~ 아저씨를 여기서 볼 줄이야!! 춘천 참 좁네요~!!”

“그렇게, 은지를 여기서 보네~” 그렇게 아저씨와 동네 이웃이 아닌 담당자와 응답자로서의 새로운 인연이 시작되었다.



### 불확실이 확실로 변하는 순간

- 2019. 3월 4일 날씨: 장맛비 그친 후 선선

“아버님 안녕하세요. 통계청입니다~ 내일 방문 드리려고 하는데 두 시쯤 괜찮으세요?”

아버님은 까칠하게 “그러던지”라고 대답하신다. “네, 감사합니다. 내일 두 시에 방문….” 말하는 사이 전화는 이미 푹 하고 끊기고 말았다. OO 원룸에 사시는 아버님과의 전화는 항상 이렇게 끝난다. 아버님 집엔 담배 냄새로 가득하다. 홀로 사시는지라 식사도 제대로 안 하시고 술과 담배와 인터넷 게임만이 전부인 듯했다. 그렇게 몇 달간 아버님 댁에 방문했고 허심탄회한 이야기를 많이 나누게 되었다. 이야기를 나눌 때면 나는 질문 대신 아버님의 말씀을 묵묵히 듣고만 있다. 아들과 딸은 무슨 일을 하는지, 왜 사이가 안 좋아진 건지,



전에는 어떤 일을 하셨는지 아버님의 마음속 이야기를 다 털어놓으실 때까지 나는 묻지 않고 듣고, 고개를 끄덕이며 공감할 뿐이다. 아버님은 대화를 들어줄 상대가 필요했다.



그렇게 아버님과 나의 마음의 벽은 허물어져 갔다. 아버님 댁에 방문했던 어느 날 건네신 상추 한 봉지. “아버님~ 이렇게 많이 주시면 어떡해요~” “어차피 많아서 다 먹지도 못해. 집 가서 가족들이랑 같이 먹어. 상추가 달고 맛있어.” 아버님은 나에게 상추로 마음을 전하고 있다는 걸 나는 느낄 수 있었다.

“잘 먹을게요. 아버님~~ 다음 달에 또 방문할 테니깐 몸 생각하셔서 술은 줄이시고 식사는 꼭 챙겨 드세요!!” “그래, 고마워.”

‘그러던지’가 아닌 ‘그래’라고 말하시는 아버님의 확실한 대답에 나도 모르게 미소가 지어졌고 “아버님 정말 감사해요. 또 올게요!”라고 말하며 가벼운 발걸음으로 집을 나섰다.

### 이제야 전하는 마음

통계청 입사 5개월 전 나는 춘천 사무소에서 인턴을 하고 있었다. 내가 통계청에 들어갈 거라며 노래를 부르고 다녔기에 ○○주무관님께서 “은지 통계청 들어오면 뭐 해주나~~”라며 우스갯소리로 얘기하셨고 나 또한 “이제 얼마 후면 통계청에서 보실 거예요~ 입사선물로 슬리퍼 준비해주세요~”하며 웃고 넘겼던 일이 현실이 되었다. 인턴으로 만났던 좋은 인연과 다시 만나게 되어



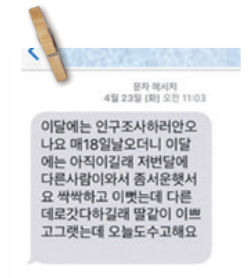
너무 행복하고 입사 준비 때나, 들어와서도 틈틈이 챙겨주셨던 많은 직원분께 감사하다.

경제활동인구조사를 위해 인제에 방문할 때면 나를 반겨주시는 응답자분이 한 분 계신다. 카페를 운영하시는 응답자분. 멀리 오느라 고생한다며 노릇노릇 커피쿵빵을 구워놓고 나를 기다리신다. 인제에서 돌아올 때면 나는 힘이 나서인지 피곤함도 있을 수 있었다.



대구에서 떠난 후 응답자분이 보내주신 문자도 기억난다. 좋은 인연이었는데 춘천으로 가버려서 아쉽다는 메시지...

나는 응답자분들과 거짓된 관계가 아닌 진실된 관계를 쌓고 있었다는 걸 깨닫게 되어 아직도 그 문자가 가끔 떠오르곤 한다. 그래서인지 짧다면 짧고 길다면 긴 생활을 보낸



대구를 떠나게 되어 아쉽고 속상했다. 대구에서 만난 소중한 인연들, 아직 마음속에서 잊지 못한다.

특히 내가 힘들 때마다 항상 함께해주던 내 짝꿍 주무관님! 경찰 연동, 가계 동향 연동으로 한숨을 푹푹 쉴 때면 먼저 다가와 말을 건네왔다. “같이 가줄까?” 그 말이 어찌나 감사하던지... 쉽지 않은 말이란 걸 알기에 더욱 감사한 마음이었다. 친동생처럼 챙겨주는 주무관님이 있었기에 의지도 많이 하며 타지생활을 잘 해낼 수 있었던 것 같다.

그래서 체험사례를 쓰게 된다면 꼭 감사의 마음을 전하고 싶었다. 나도 후배가 도움을 먼저 청하지 않더라도 먼저 손을 내밀 수 있는 그런 멋진 선배가 될 수 있길. 진실한 마음으로 관계를 형성하고 항상 배우는 자세로 임하는 멋진 통계인으로 성장할 때까지 나는 계속 배워갈 것이다.





사례 스물다섯



# 인연의 끈을 잡고

호남지방통계청 • 선미라

## 용감함을 무기 삼아 - 설득의 첫발을 내딛다!

‘설득’이란 짧은 용어는 통계청에서 현장조사를 담당하는 직원에게 가장 보편적이고 대중성 있는 단어이다. 응답을 거부하거나 비협조적인 응답자를 대상으로 우리는 설득해야 하고 이것을 잘 하지 못하면 능력이 부족한 직원으로 오인되기 십상이다.

대화하기 싫다는 응답자를 호의적으로 돌리는 일은 참으로 힘들다. 그것도 혼자라면 더욱 부담스럽다. 실제로 내가 해 본 설득이라고는 경찰 조사구로 새로 전입해 온 가구가 전부였다. 그런 내가 이번엔 가계동향조사 설득을 위해 동행을 자처해준 선배님과 함께 아파트 조사구로 갔다. 경험 많은 선배와의 동행은 든든하기도 하지만 늘 의지가 된다. 특히나 이번 대상처 방문은 새로운 연동 조사구에서 직접 설득요령을 배우는 좋은 기회로 삼았다.



## 거대한 철문에 무너져버린 - 신규자의 자존감!

그러나 첫 가구 방문부터 현실은 냉랭했다. 해남읍 대상 아파트의 현관문은 굳게 닫혀 열리지 않았고, 몇 번을 두드리고 외친 끝에 조금만 열리는 문틈 사이로 억지로 발을 끼워넣고 조사취지를 설명하려고 해도 “청계천이요? 일 없어요!”하며 물건 팔려온 잡상인 취급을 한다. 틈을 보아 인구조사하는 통계청 이라고 해도 필요 없으니 당장 가라고 쏘아 붙이는 통에 둘 다 설득은 커녕 얼음처럼 굳어 버렸다. 뺨을 한 대 세차게 맞은 듯이 정신이 얼얼했다. “아, 이것이 말로만 듣던 불응이구나.”를 절감했다.

그러나 대상 아파트의 다른 연동 가구들에 대해 어렵게 한 집 두 집 설득해 나갔다. 그러나 첫 가구 방문에서 받은 상처는 지워지지 않았다.

조사구 인근 지역 출장을 갈 때마다 아파트를 들러 ‘방문안내’를 문고리에 걸어두고 왔다. 막상 현관문을 두드리려니 그때의 무서운 경험이 되살아나서 혼자서는 도저히 용기가 나지 않는다. 특히나 현관문은 철문으로 제작되어 문을 두드리는 소리가 더욱 요란하다. 그러나 선배님들의 수없는 설득 경험에서 보아 왔듯이 그래도 설득해야 하는 당위성이 심약한 마음을 괴롭게 한다.

해당지역을 갈 때마다 해당 불응가구에 들어서서 걸고 온 방문안내 리플렛은 국가통계의 중요성과 함께 통계청에서 설득을 위해 얼마나 자주 방문하였는지를 알리는 목적이었다. 끝까지 애간장을 녹이던 불응가구를 마지막으로 방문하는 날, 그날은 용기를 내어야 했다. 어쩔 수 없이 못 만나면 방문안내 문고리라도 걸어두고 와야겠지만...



소리 없는 심호흡과 함께 벨을 누르려던 순간, 철의 장막이 열리며 외출하려는 응답자의 얼굴이 드러났다. 순간 무서움과 반가움이 순식간에 교차했다.

“안녕하세요. 통…”

“아~ 그쪽이 자꾸 이딴 보지도 않는 홍보물을 버리고 가는 사람인가요? 우리 집에만 잔뜩 쌓여있기에 버릴 때마다 매번 짜증났는데…”

방문안내 문고리의 내용을 한 번도 읽지 않은 것은 물론이고 쓰레기 취급을 하시는 분이다. 내가 이 집을 방문한 목적 따위는 전혀 궁금하지도 않을 뿐만 아니라 그저 귀찮은 잡상인 보듯 나를 바라보고 계신 이 철의 여인을 어떻게 설득해야 할까.

“어머니~ 가계부 하나 써주시면 매달 감사의 의미로 상품권도 드려요.”하며 설득용으로 나온 2만 원짜리 상품권을 얼른 손에 쥐어드렸다.

“이런 걸로 사람 환심 사지 마세요!!!” 하며 상품권은 그대로 계단으로 패대기 쳐졌다. 펄럭이며 계단 아래로 굴러 떨어지는 상품권처럼 삼십여 년 간 지켜온 나의 모든 자존감도 밑바닥으로 굴러 떨어졌다.

지금 다시 생각해도 그때는 정말 아찔한 순간이었다. 울컥한 마음을 다잡으며 도망치듯 그 공간을 빠져나왔다. 길지 않은 내 인생이지만 이렇게 사람에게 상처를 받은 것도 처음이다. 준비해간 협조용 공문과 뽐플릿 그리고 설득용 답례품은 주인에게 전달되지도 못하고 내 가슴에 큰 생채기만 남겨졌다.

가구와 농업 업무를 담당하는 나는 매일 경찰조사나 작물생산조사를 하면서도 불응이나 비협조 가구로 인해 스트레스는 쌓여만 갔다. 주말인데도 깊은 잠을 이루지 못하고 이른 새벽 눈이 번쩍 떠진다. ‘한 번 더 용기를 내어 문을 두드려 볼까, 이러는 내가 현장조사를 제대로 하는 걸까?’를 수없이 자문자답하면서

지난 3개월, 밝았던 모습과 말수가 점점 줄어들면서 활기찬 모습은 온데간데 없고 매사에 풀 죽은 모습으로 지내고 있었다.



### 너와 나의 연결고리 - 공통분모를 찾아라!

그러던 중 새로 부임해 오신 소장님이 우리 팀을 따로 불러 진심어린 격려를 해주시며 도움 일이 있으면 적극 나서주시겠다는 말씀에 불응가구 방문일정을 잡게 되었다.

밤에 가서 설득에 실패했으니 낮에 가보기로 그 자리에서 결정을 하고 바로 다음날 우리 팀과 소장님이라는 든든한 지원부대는 아파트 철문 앞으로 진군해 진열을 정비했다.

“어머님~ 통계청에서 왔습니다. 오늘은 사무소장님과 함께 왔어요.”

큰소리로 정중함을 담아 여러 번 외쳤다. 정적이 흘렀다….

상대방의 고민하는 듯한 시간 속에서 드디어 철문 틈 사이로 빛이 보였다.

“매번 왔다 가시는 것 같기에 귀찮기도 하고…, 높으신 분이 오셨다기에 문을 열어드리기는 하는데…”



말보다 빠른 행동으로 소장님과 우리 팀 세 명은 나란히 어머님 뒤를 따라 들어가면서 집안을 빠르게 스캔했다. 연결고리 하나라도 발견하고 싶은 간절함이 통했던 걸까? TV 서랍장 위에 학부 때 많이 봤던 전공서적이 내 눈에 딱! 들어왔다. 벽에 걸린 가족사진에 자녀가 두 명 있는 걸로 보아 이 중에 통계학을 전공하는 대학생이 있다는 말이었다.





“어머님~~ 혹시 여기 잘생긴 자녀분들 중에 통계학과 다니는 자녀가 있나요?”  
어머님은 놀란 토끼눈을 하며 자기가 말해준 적도 없는데 어떻게 알았냐는 것이다. 다행히 눈에 띈 통계학 전공서적 덕분에 어머님과 자연스레 통계라는 공통분모를 찾게 되었다.

앗싸!, 통계는 내 전공 아닌가, 둘째아들은 통계학과 재학 중이었고 향후 취업을 위해 현재 보험계리사 공부를 하고 있단다. 하늘이 도와주는 걸까, 대학 때 실제로 보험계리사 준비를 해본 경험이 있던 나는 주변에 보험계리사 합격 후 실제 근무 중인 친구가 많다는 점을 어필하며 어머님과의 진한 공감대를 형성하게 되었고 나에 대한 신뢰어린 눈길을 주기 시작한다.

드디어 마음이 열린 어머님께서는 통계청에 들어가려면 어떻게 해야 하는지에 대해서도 궁금해한다. 소장님께서서는 공채, 특채, 급수별 입직 경로를 자세하게 설명해주시며 아드님을 통계청에서 뵈 수 있는 날이 오기를 바란다고 말씀 하셨고 분위기는 호의적인 분위기로 급진전되었다.

호탕한 웃음꽃과 함께 불응가구가 적극적인 응답가구로 180도 바뀌면서 그렇게 603호는 철의 장막을 거둔 따뜻한 이웃이 되었다. 하늘을 날아가는 기분이 들었다. 선배님들이 가끔 하시던 말씀이 딱 맞는 것 같다. “우리는 불응하거나 비협조적인 대상처를 설득했을 때의 성취감을 먹고 산다”라는 그 말이.





## 인연의 끈을 잡고 - 애프터서비스는 확실하게!

주말이 되었다. 오전에 해야 할 빨래는 내일로 미루고 잠이나 더 자야지 하는 생각으로 잠에 취해있었다. 그러던 와중에 울리는 핸드폰 진동소리.

전화기 너머로 격양되고 날카로운 목소리가 들렸다. 순간 덜컥한다. 그러나 이내 “선생님, 우리 아들이 보험계리사 공부를 갑자기 안 한다고 하더니 학교를 복학한다고 하네요. 6개월 동안 학원비도 지원해줬는데 시험을 단 한번이라도 봐보았으면 좋겠는데 이놈의 자식을 어찌죠?”

나는 “1차 시험이 4월에 있지요~” 호응하면서 어머님의 하소연을 끝까지 공감하며 들어주면서 보험계리사 친구들의 수험공부기간은 어땠는지, 합격 후 진로는 어떠한지, 내가 공부를 접었을 때는 어떤 심정이었는지를 말씀드렸고, 또한 아들의 입장에서 진로 선택을 어떻게 하는 게 맞는지 등에 대하여 진심어린 대화를 나누었다. 많은 대화를 나눈 뒤 어머님께서서는 마음이 좀 풀렸는지 아들하고 대화를 잘 해보겠다고 하며 하면서 주말인데도 불구하고 길게 전화해서 미안해하며 연신 고마워하셨다. 그날 이후 나는 서울에서 직장에 근무 중인 친구들과 아들을 소개시켜주었다. 시험에 대해 아낌없는 코치를 받은 덕분인지 아들은 4월에 있었던 보험계리사 1차 시험에 합격했고, 지금은 2차 시험 공부에 매진하고 있다는 소식을 전해들을 수 있게 되었다.

내 머리를 가장 아프게 했고 트라우마를 겪게 했던 그 불운 가구가 이제는 본인의 첫째 아들을 소개해주겠다고 하시는 예비 시어머니(?)로 180도 바뀌게 되었다. 그동안에는 따뜻한 말 한마디라도 먼저 해주시는 응답자가 최고인 줄로만 알아왔었다. 하지만 이번 설득의 기회를 통해 좀 더 용기를 내어 불운에



대한 맞춤형 대처가 필요하다는 것을 느꼈고, 자신감을 갖고 열릴 때 까지  
쉽 없이 도전해야겠다는 교훈을 얻게 되었다.

현장조사는 정이다. 공감대 안에서 정을 나누면 응답자의 속이야기를 끌어  
낼 수 있다. 신뢰받는 국가통계는 정을 바탕으로 생성된다는 사실을 앞으로  
현장조사에 뛰어든 새내기 동기·후배들에게도 전달해주고 싶다.

끝으로 사무소 선배님들의 통계 철학을 올립니다.

“다음에 오라는 가구 집에서 한 시간 기다리기.”

“사랑합니다 께안기”





사례 스물여섯



# 새내기의 좌충우돌 성장통 이야기

(부제: 그렇게 난 통계전문가가 되어간다.)

동북지방통계청 • 김보라

2019년 1월 4일 ○○지방통계청 △△조사과 새내기 ○○△△△으로 임명되었다. 모든 것이 나에겐 낯설었다. 통계용어도 낯설고, 행정시스템에 익숙하지 않아 새내기인 나에겐 정신 없고, 하루하루가 긴장감의 연속이었다. 업무 교육을 받았지만, 피부에 와 닿지는 않아, 결국 현장에서 직접 체험하고 부딪쳐 봐야 알 수 있을 것 같았다.

드디어 내가 담당하게 될 업무를 배정받았다. 첫 인수인계 조사는 가계동향 조사였다. 가계동향조사는 가계의 수입과 지출을 조사하고, 국민소비수준 변화를 측정하여 분석한 뒤 맞춤형 정책수립을 뒷받침 할 수 있는 기초자료를 제공할 수 있기에 나의 책임과 임무가 막중하게 느껴졌다. 가계동향조사 연동을 담당했던 직원분께 인수인계를 받으러 약속을 정하고 현장에 첫 출장을 가게 되었다. 나는 초긴장 상태였다.

‘응답자가 질문하면 대답을 잘 할 수 있을까? 만약 불응한다면...?’

담당 주무관님께서는 나에게 가구의 특성을 상세히 설명해 주셨다. 그러면서 여기 조사구는 응답자분들이 너무 좋으시니, 조사구 걱정은 안 해도 된다면 나를 안심 시켜주셨다. 드디어 벨을 눌렀다.





“딩동! Ding동!” “………….”

다시 한 번

“딩동! Ding동!” “………….”

일을 하셔서 안 계신 것 같다며 다시 한 층 한 층 걸어 올라갔다. 그곳은 5층 맨션이고 엘리베이터가 없기에 오르락 내리락을 반복해야했다. 다른 가구에 다시 벨을 눌렀다.

“딩동! Ding동!” “………….” 역시나 대답이 없다. 대문을 두들기며

“통계청에서 왔습니다. 계신가요?” “………….”

그렇게 설득된 가구를 다 방문했지만 모두 부재였다. 그래도 첫 출장에 첫 응답자와 대면인데 많이 아쉬웠다. 주무관님께서 부재이신 분들과 전화 통화 및 문자를 보내시며 담당자가 바뀐다는 안내와 앞으로 잘 부탁드립니다 인사를 드리며, 긴장하고 있는 나에게 잘 할 수 있을 거라고 용기의 말을 해주셨다. 밤낮으로 주말도 반납한 채 열심히 설득해주셔서 8가구에 6가구가 설득된 조사구였다.

이젠 내 조사구이다. 나의 업무이다. 내가 이 조사구의 담당자이다.

블음 2가구를 설득하려 이제 나 혼자 출장길에 올랐다.

“딩동! Ding동!” “누구세요?”

“네~통계청에서 나왔습니다. 안녕하세요~~”

문을 살포시 연 가구에서 나를 보자마자 노발대발하시며

“안 한다구요!! 전에도 안 한다 했는데요~ 우리 바빠요. 다시는 오지 마세요!! 팡!!”



다른 불응가구는 아예 문조차 열어 주지 않는다.

‘이게 현실이구나….이제 본격적인 나의 업무가 시작되는구나….’

저렇게 안한다고 거부하고 불응하는 사람을 어떻게 설득하나? 무섭기도 하고 자존감도 낮아지고 정신적으로 난 지쳐있었다. 설득된 6가구 응답자 분들에게 담당자가 바뀌었으니, 잘 부탁드립니다라고 단체문자를 보냈다. 설득된 가구라는 말에 안심하고 있었는데, 시련이 나에게 다가왔다.

첫 번째 시작 가구, 양곡가구가 삼대가 함께 모여 사는 맞벌이 부부였다. 나의 조사구에서 한 정거장 거리에 응답자가 커피숍에 아르바이트 하신다고 그곳에서 만나 뵙길 요청하셨다. 이유는 시부모님이 택에 계시기 때문이었다. 직장에 방문하니, 응답자 분께서

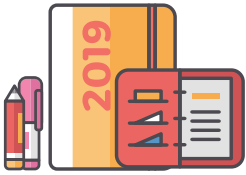
“저는 힘들어요. 시어머님께 생활비 드리는데 제가 어디에 쓰셨냐고 묻기 힘들어요. 그리고 일하기 때문에 쓸 시간도 없구요. 저희 식구가 많아서 가계부 쓰기 힘들어요.”

친절한 응답자이신데 큰 불응은 아니었으나, 거절하셨다. 지침서를 봤어도 현장에 부딪히게 되니 머리가 멍… 그분의 입장도 이해가 되기에 그분께 붙잡고 설득하기가 힘들었다. 알라딘의 지니가 있었다면 똑딱! 해결되지 않았을까?! 설득의 기술 책을 읽어야 되나? 고민, 고민….

이 어려움을 어떻게 극복해야 되나? 그래, 계속 부딪히는 수밖에 없다. 나는 그 가구의 집을 방문해 보기로 했다.

벨을 누르니 시어머님과 응답자의





초등학생 아들이 나를 반겨주었다. 2019년 다이어리를 드리며, 통계청 직원인데 가계부 작성하시는 것에 협조 부탁드립니다 인사차 방문했다고 말씀드리니 초등학생 아들이 “이 다이어리 내가 해도 되요? 고맙습니다~

이거 좋다.”

응답자 자녀의 마음을 움직였다는 것에 희망을 갖고, 다음 날 다시 전화 드리며, “아드님이 너무 귀엽고 밝던데요? 다이어리 너무 좋아해줘서 저도 기분이 좋았어요.”

응답자 어머니께서는 “다른 다이어리 있는데 통계청 것을 더 맘에 들어 하더라구요.” 이렇게 주변 가족의 마음을 사로잡고 다시 응답자 직장으로 출장을 나갔다. 출근 시간을 기다리며 명부를 정리하는데, 바람에 명부가 흩트려져 여기저기 바닥에 뒹구는 게 아닌가? 하나 주우면 또 떨어지고... 개인 정보이기에 소중하게 다뤄야 되기에 진땀을 빼며 여기저기 줍고 정리하는 내 모습이 처량하게만 느껴졌다.

드디어 그 분을 만났다. 어머니께서는 시아버지가 치매 증상으로 아프시고





우린 맛벌이 부부기에 힘들다며 이런저런 이야기를 하시는데 나는 그분의 이야기를 경청하며, 맛장구치며 최대한 공감하려 했다. 그런 내 마음이 통했는지 가게부를 쓰시겠다고 하셨다. 그래 이제 됐다 됐어. 평탄하게 진행된다면 좋겠지만, 이 또한, 나를 성장하는 계기가 되었으니 내 스스로 대견하게 느끼며, 가벼운 발걸음을 옮겼다. 그리고 새 가게부 배부하는 날 전화를 드리고 커피숍으로 방문했다. 응답자 분께서는 작성중인 가게부를 보여주시며 하나도 못쓰겠다고, 어려움을 호소하셨다. 겨우 설득했는데, 이게 웬 날벼락인가? 기입지도를 위해 가게부를 펼치는데 내가 생각한 것과 다르게 영수증도 부착하셨고, 꽤 많은 항목들이 기재되어 있었다.

최대한 그분께 칭찬을 해드리며, 잘 쓰고 계신다고 이렇게 작성하시면 된다면 2월 1일에 회수하러 방문하겠다고 말씀드렸다. 2월 1일 오전에 회수차 방문 문자를 드렸는데, 회신이 왔다. 아직 정리 못했으니 조금만 연기해 달라고 부탁하셨다. 혹시 불응일까? 만가지 생각이 다 들었지만, 침착하게 관촬으니 며칠 뒤에 방문하겠다고 안내를 드렸다.

약속 한 날 회수 차 방문하여 가게부를 검토해보니 양곡도 꼼꼼히 작성하셨고, 많은 항목들로 가게부를 가득 메워 놓으셔서 깜짝 놀랐다. 어머님께서도 나라에서 하는 일인데 적극 협조하고, 정확하게 작성해야 되니 시간이 걸렸다면 미안하다고 말씀하셨다. 그 어머님의 말씀에 감동을 받았고, 그분에게 정말 협조해주셔서 감사드린다고 필수품을 전달해드렸다.

난 새내기 이제 시작이다. 그래서 나에겐 노하우가 없다. 마냥 친절하고 밝게 가구에 방문하는 것이 새내기가 할 수 있는 최선의 방법인 것 같다. 그 가구에 가게부를 입력하다보니 큰 딸이 고등학교 졸업을 하고 대학 입학을



기다리는 중이었다. 나는 큰 딸 대학 입학 선물로 텀블러와 손편지를 써서 함께 선물로 전달해 드렸다. 어머니께서는 직접 손편지까지 써주셨냐며 고마워하셨다. 6개월 동안 어머니는 매번 약속한 날보다 늦게 제출하셨지만, 그 바쁜 와중에 최선을 다해 가계부를 작성해주셨다. 3대가 같이 사는 가구, 시아버님은 치매증상으로 요양원에 입원하셨고, 큰딸은 대학생, 막내는 초등학교 학생, 맞벌이 부부. 이런 환경 속에서도 밝고 친절하셨던 어머니. 국가정책의 기초자료를 위해 가계부를 최선을 다해 작성해 주셔서 대략 400항목이 나올 정도니 정말 대단하시고 위대하셨던 어머니이다.

내가 이 많은 항목을 입력하는데, 힘들까봐 내 걱정을 해주셨던 어머니. 이 가구의 적극적인 협조에 보답하고자 통계의 날 통계유공자로 추천하였으며, 기관에서도 이 가구의 노고에 감사하며 통계청장상을 수여하였다. 휴식기 없이 6개월 과정으로 끝이 났지만, 앞으로도 통계청 조사가 있으면, 지금처럼 협조 잘해 주시라고 부탁드렸다.

이로써 나의 첫 가구의 응답자와 더욱더 소중한 인연으로 간직하게 되었다.  
 새내기였던 나는 불응가구에 상처도 받고, 설득에 미흡한 점도 있어 우왕좌왕했지만, 여러 가구를 방문하고, 현장을 부딪치면서, 조금씩 성장해가는 내 모습을 보며 스스로 보람을 느꼈다. 어려운 환경 속에서도 정확한 통계생산을 위해 통계조사관으로 발로 뛰며 응답자분들의 마음을 움직여 국가정책의 기초 자료 활용을 위해 오늘도 난 최선을 다할 것이다. 오늘도 난 조사구를 향해 무거운 조사가방을 들고 출발한다.

“출장 다녀오겠습니다.”

그리고 가구 방문하여 벨을 누르며 인사한다.

하이톤으로 최대한 밝게

“안녕하세요~~ 통계청 직원입니다.”





# 작은 행동으로 세상을 바꾸는 사람

충청지방통계청 • 윤 종 완

찌는 듯한 무더운 여름은 가고 푸르른 하늘이 드높아지고 과실이 영글어 가는 가을로 들어서면 생각나는 글귀가 있다.

어느 때

바로 가까이 피어 있는 꽃들도

그냥 지나칠 때가 많은데,

이쪽에서 먼저 눈길을 주지 않으면

꽃들은 자주 향기로

먼저 말을 건네 오곤 합니다.

좋은 냄새든, 역겨운 냄새든

사람들도 그 인품만큼의 향기를 풍깁니다.

많은 말이나 요란한 소리 없이 고요한 향기로

말을 건네 오는 꽃처럼 살수 있다면,

이웃에게도 무거운 짐이 아닌 가벼운 향기로 전하며

한 세상을 아름답게 마무리할 수 있다면 얼마나 좋을까요?



이해인 “향기로 말을 거는 꽃처럼” 중에서의 글귀이다.

지방직 공무원으로서 유사한 업무를 반복적으로 해왔던 나는 변화가 필요했고 이쯤 되면 남은 공직기간에 새로운 일을 해보면 어떨까? 인생 스케치를 다시 그리기 시작해 2019년 7월 8일자 인사교류를 통해 충청지방통계청 보령사무소에 발령을 받았다.

생활 일선에서 각기 다른 인품을 가진 사람들을 만나고, 그 인품만큼의 행동 및 말의 향기를 맡으면서 사업체동향조사를 하고 있는 나는 새로운 도전이나 변화에 대한 두려움이 없는 편이다. 경제사회팀에 내가 맡은 업무는 광업 제조업동향조사, 서비스업동향조사, 건설경기동향조사 라는 사업체동향조사 업무이다.

전임자가 인수인계하기로 한 날을 기다리며, 머릿속에 잘 들어오지 않는 생소한 통계용어 지침서를 읽어 내려가는데 사무실 직원들이 하는 대화 내용이 너무 웃겨서 웃음을 참지 못한 적이 한두 번이 아니다.

“어머니!! 까나리 몇 마리나 잡으셨어요?”, “호두 과자를 구입했는데 기타뽕으로 넣어야 하는 거야? 아니면 외식비로 넣어야 하는 거야?”, “고구마 값이 요즘 얼마지?”

사무실에서 오고가는 대화 내용에 내 귀를 의심할 정도였다. 이 대화 내용은 어업생산동향조사 중 수산물의 생산변동을 파악하여 수산물의 수급정책, 수산 자원 회복사업, 원양산업 육성 등 정책 수립 및 연구 기초자료 제공을 위해 수산 정책 수립 시 표본오차가 큰 품종에 해당하는 까나리에 대한 조사를 위한 통화 내용과 우리나라 전체 가구의 소득과 소비수준의 변화를 파악하기 위해 해당



가구의 소득과 제출 등을 조사하는 과정에서 주고받은 업무적인 대화를 하고 있는 걸 알고 나서는 더 이상 그 대화에 웃음이 나지 않고 진지하게 느껴졌다.

전임자가 인수인계 때문에 사무소에 방문해서 서로 어색한 인사를 주고받은 후 전임자가 꼼꼼히 적어놓은 사업체 특이사항 인계인수서를 가지고 2일간 정신없이 사업체를 돌아다녔다. 지금까지 해왔던 업무가 아닌 전혀 다른 새로운 업무인 것도 있지만 인계인수서에는 전임자가 중요하다고 생각해서 이야기를 해주지만 인수자에겐 귀에 잘 들어오지 않는다. 그냥 졸졸졸 전임자를 따라 다니며 전임자가 틈틈이 알려주는 이야기를 메모해 둘 뿐 나중에 스스로 겪으면서 그때 해주었던 말이 “이 이유에서였구나!” 느끼게 되는 순간 비로소 내 것이 된다.

전임자는 응답자와의 유대관계가 더 중요하다고 판단하여 최대한 많은 곳을 돌아보기로 하고 계획을 세워 사업체를 방문하긴 했지만 통계청 사무실과 가까운 곳에 위치한 사업체도 있지만 지역을 달리하고 다른 면소재지를 이동해야 하는 거리상의 문제와 응답자 부재로 생각보다 많은 곳을 방문하진 못했다.

통계청 지방사무소 업무 대부분이 '직접 발로 뛰어 통계 기초 자료를 취득해야 하는 최일선에서 국민들을 직접 만나는 일을 해야 하는구나'란 생각에 예전 지방직 민원부서에서 겪었던 일들이 떠오르기 시작하며 내가 잘 할 수 있을까란 생각에 머리가 살짝 아파오기 시작한다.

사업체 1달 동향조사 자료를 정해져있는 조사기간 동안 조사 후 검토 과정을 거쳐 입력하고, 잠정처리기간을 거친 후 미비한 자료를 보완 후 2~3일 후 정해진 확정일이 지나면 비로소 그 달의 동향조사가 마무리가 된다.

통계청에서의 짧은 근무기간이지만 내가 해야 하는 일이 응답자를 만나 신뢰성 있는 데이터를 받아야 한다. 이 부분 때문에 지역사무소가 존재하는 것이다.

조사하던 사업체가 폐업을 하게 되면 대체 사업체를 선정하여 설득을 해야 한다. 이 과정에서 이 조사가 왜 중요한지, 무엇을 어떻게 조사해야하는지에 대한 설명을 자신있게 하기 위해 틈틈이 지침서를 반복해서 읽기 시작했다. 예고없이 응답자 변경 또한 마찬가지이다.

업무를 맡자마자 한 입시학원 사업체가 폐업을 하게 되어 사업체 대체 절차에 따라 다른 사업체를 선정하고 방문한 새로운 입시학원 원장님은 흔쾌히 통계 조사를 허락해주었다. 하지만 조사표를 작성하는 과정에서 2017년 기준 대체 사업체 명부상의 비슷한 매출액 및 종사자수를 비교하여 선정한 이 입시학원은 매출액이 크게 차이가 나고 이곳 또한 이번년도 안에 폐업을 생각하고 있다는 원장님 말씀에 다시 새로운 사업체를 방문해야만 했다.

두 번째 선정 사업체 방문하기 전 문 앞에서 여러 번의 심호흡과 망설임... 머릿속에 무슨 이야기를 해야 할까 정리를 해본다.





다시 방문한 사업체도 호의적으로 조사를 해주신다 해서 무리 없이 대체 사업체를 선정할 수 있었지만 통계청에 오기 전까지 지방직 공무원으로서 다양한 업무를 해왔기에 어떤 업무든 난 잘할 수 있다고 스스로 마음을 가다듬어 보지만 사업체를 방문하는 그 순간만큼은 신규직원처럼 두렵고 한참을 망설이게 되는 게 사실이다.

새로 발령받아 1개월 동안 지금은 당장은 시간이 걸리고 수고스럽더라도 업무 처리에 있어서 불필요한 시간을 줄일 수 있는 일들을 찾아 바꿔보자는 시작으로 내가 관리하는 대상처 일부는 비대면 전자조사 (CASI, SASI, 팩스, 전자우편 등)를 이용해 동향조사 자료를 받는다. 인터넷 응답자 및 모바일을 활용한 응답자 외, 팩스나 전자우편으로 동향조사 자료를 받는 사업체를 떠올리며, 늘 바쁜 사업체 응답자가 쉽게 놓칠 수 있는 부분이 부각 될 수

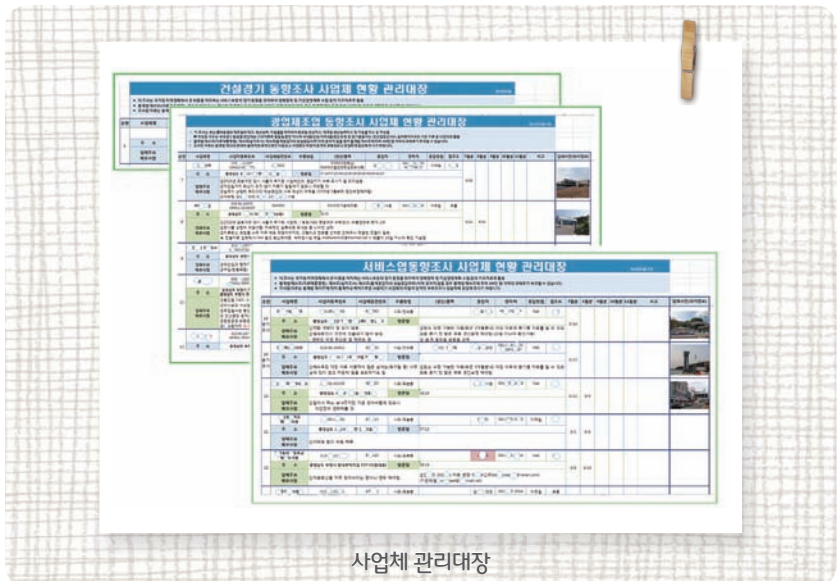


사업체에 보내는 전자우편

있도록 사업체 조사표를 전년도 입력데이터와 통계시스템에 입력되어 있는 시계열을 통해 변동사항을 확인해 기입하고, 간단한 엑셀함수를 적용해 전년동월 증감율과, 전월대비 증감율이 자동으로 표시되게 수정해 사업체 마다 전자 우편을 보내기 시작했다. 이 때문에 사업체 응답자가 응답 시에 관련된 매출액 자료를 별도로 찾아보지 않아도 되어 한결 수월하다는 이야기를 듣기도 했다.

두 번째로 내가 맡은 사업체 응답자에게 신뢰감과 유대관계증진을 위해 내가 할 수 있는 일이 또 뭐가 있을까 고민하면서 작은 것부터 생각해보기 했다.

기본 사업체 정보에 응답자 직책, 사업체 방문일, 사업체들이 보내준 동향자료 날짜, 사업체 특성, 업체 위치 등을 한 번에 볼 수 있게 사업체 관리대장을 만들기 시작했으며 이 데이터가 쌓이면 자연스럽게 사업체에 대한 분석 자료가 되고, 업무수행에 있어 도움이 되지 않을까 하는 생각에서이다.



사업체 관리대장



내가 만나는 대부분의 사업체 응답자는 너무 바쁜 시간을 보내고 있다. 어떻게 관리하여 응답자와 커뮤니케이션 할 것인가? 우리 조사직원들이 제일 고민하는 점이 이 부분일 것이다. 커뮤니케이션으로 성취감도 느끼고 더 나아가 조직의 성공과 직결되기 때문에 매우 중요하다고 할 수 있다.

아직 통계청에서 근무한 지 3개월이 안 되어 다른 선배직원들처럼 힘든 과정을 아직 겪어보지는 못했지만, 언제 나에게도 어려운 상황이 발생할지 알 수 없는 일이다. 늘 귀를 세우고, 눈을 열고, 매순간 어떻게 현명하게 대처해 나갈지 고민할 것이다.

나의 작은 행동으로 신뢰성 있는 데이터가 입력이 되고, 이 자료를 통해 지역이 발전하고, 기업과 국민 개인이 웃을 수 있는 정책을 만드는 다리 역할을 한다고 생각하니 지금 하고 있는 일이 얼마나 가치 있는 일인지 다시 한번 생각하게 된다.



# 좌충우돌!

현장조사 체험기





## PART 3



KOSTAT



응답자 부문 특별상

## 통계와의 인연으로 행복을 만들며

이 나이에도 무언가 한다는 것은 기쁜 일이고 행복한 일임에 분명합니다. 앞으로도 더욱 더 잘 써야겠다고 다짐도 하지만 노인네가 허리가 아파 걱정도 됩니다.

추석에 집에 놀러온 아이들이 가계부를 보고 한 마디씩 거듭니다.

“우리 엄마가 통계청 덕에 출세했네! 60년만에 가계부도 써 보시고!”

“엄마가 이런 사람이다!”

아이들과 모여 앉아 추석에는 이렇게 가계부 얘기를 하면서 농담을 주고받고 한참을 웃기도 했습니다.



사례 스물여덟



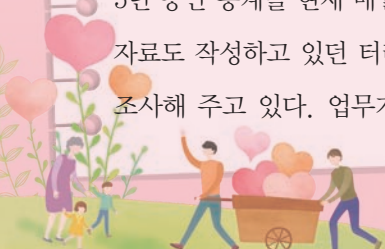
# 가계부! 통계와 나는 깊은 인연인가 봐~

응답자 • 안수정

2018년 12월 연말!

추운 겨울 늦은 저녁 시간 통계청 ○○조사과 직원분이 찾아오셔서 2700가구의 가계동향조사 △△△구 표본가구로 선정되어 아파트 세대 중 총 8가구를 대상으로 가계부를 작성하는데 그중 한 가구가 우리 집이라고 한다. 홍보용 팸플릿과 통계청은 어떤 기관이며 어떤 일을 하는지 설명과 가계부 기입 내용을 세부적인 소득과 지출 내역을 파악하여 국민 생활수준의 변화 및 복지정책에 다양하게 기본 정보로 활용 이용에 쓰이고 있으며 자녀가 매달 용돈 기입장을 작성하면 한 달에 4시간의 봉사점수를 주고 용돈을 관리하는 데 중요 습관도 길러주는 좋은 기회가 된다고 하셨다. 가계부 답례품은 매월 5만 원을 드리며 가구에서 모든 수입 지출을 자세히 작성하는 방법까지 설명해 주시면서 2019년 한 해 협조를 해달라고 부탁하셨다.

평소 직장에서도 업무와 관련하여 고용노동부 주관 경상업무 사업체 조사를 5년 동안 통계를 현재 매월 작성하고 있으며 연 1회 고용형태별 근로실태조사 자료도 작성하고 있던 터라 통계표 작성을 위해서는 별도로 시간을 할애하여 조사해 주고 있다. 업무가 바쁜 시기에는 시간적으로나 심리적으로 여유가





없어서 정말 귀찮기도 하고 비슷한 내용의 통계조사를 기관별로 같은 시기에 한꺼번에 요청이 올 때는 스트레스도 만만치 않은 터라 이런 일복이 집으로까지 가계부 작성을 통계조사로 찾아오니 많이 당황스럽기도 했다. 한편으로는 내 사생활까지 공개되는 것 같아 두렵고 난감해서 무슨 이런 일도 다 있나 싶어 화가 났으며 안 하면 안 되느냐고 담당 직원에게 “난 정말 바빠서 안 돼요. 미안해요.”라고 다른 집에 조사하라고 거절하였다.

몇 번이고 담당 직원이 찾아와서 “사모님 가계부 동향조사는 현 정부의 소득 주도 성장의 정책에 기초자료로 쓰이기에 너무나도 중요한 조사이고요. 다른 가구로 대체 할 수 없게 선정이 되었어요. 미안하지만 꼭 협조해 주세요.”라고 하도 부탁을 하길래 같은 직장인으로서 마음이 안쓰럽기도 하고 또 답례품을 매월 5만원 상품권이 지급된다고 하니 가정생활에도 적지 않은 도움이 될 것 같기도 해서 나라 살림을 위해서는 누군가는 해줘야 하는 일이라 어쩔 도리가





없다고 생각하니 담당 직원의 설득에 난 조사에 참여하기로 마음을 다지며 “하기는 싫지만…, 알겠어요.”라고 웃음으로 응답을 보내었다.

처음 가계부를 작성할 때에는 직장업무와 가사업무를 병행하다 보니 시간적으로나 심리적으로 여유가 없기 때문에 정말 귀찮기하고 가계부를 매일매일 작성하기는 싶지 않았다. 그냥 돈이 있으면 쓰고 없으면 아껴 쓰던 자유롭게 살다가 일일이 쓴 돈의 출처를 밝혀가며 또 정확하게 써야 한다는 사실이 족쇄 같은 기분이 들었으며 ‘에이~내가 괜히 한다고 했나? 귀찮다…. 귀찮아….’라고 중얼거리기를 여러 번.

처음부터 쉬운 일은 없지만 매일 가계부에 기입을 하고 마트영수증이나 현금으로 지출하는 품목을 영수증을 붙이는 위치에 가계부 내역을 대신해 부치기도 했으며 관리비 영수증, 도시가스, 핸드폰요금, 카드결제명세서 등 영수증을 찾아 일일이 기록할 때는 정말 귀찮아서 하고 싶지 않았다. 그러나 하루 이틀 쓰다 보니 한눈에 소득과 지출을 빠짐없이 작성한 내역서가 정리가 되어 그동안 보이지 않았던 숫자들이 눈에 들어왔다. ‘어? 이런 것들은 안사도 되었는데…. 이것은 너무 많이 샀나? 추운 겨울이지만 가스비가 왜 이리 많이 나오네?’라는 생각을 하면서 바쁘게 살아온 자신을 발견하고는 주부라는 느낌을 받을 때면 묘한 기분과 웃음이 나기도 하였다.

한 달 후 통계직원이 가계부를 회수하러 방문하여 여러 가지 빠진 항목을 물어 볼 때면 나는 멋쩍게 “어머나~ 아! 맞네요. 제가 정신이 없어서 빠뜨린 부분 어디 있더라~” 하면서 서류를 뒤적여 항목을 기록하기도 하고 현금 또는 현물로 받은 수입과 신용카드 등 지출한 내역을 확인하고는 빠진 조사항목을 성의껏 대답해 주었고 신랑은 자영업(제과점)을 운영을 하고 있는데 가계부에는 가정

생활을 유지하기 위하여 지출한 내역만 기입해 해달라는 말씀에 사업상의 경비 지출은 기록한 내용을 삭제하기도 하고 한 가지씩 품목을 정확하게 기입해 주셔야 품목 코드 입력에 도움이 된다는 말씀에 기재 내용과 자동이체항목 등 힘들 때도 있었지만 나름대로 최대한 지출내용을 꼼꼼히 작성하였다.



벌써 두 달째. 지난달에 부족한 가계부를 잘 적어보리라 마음을 먹고 나는 휴대폰에 메모하는 습관화되도록 모든 지출을 휴대폰에 적기도 하였다.

‘휘발유 값 50,000원, 커피 3,800원, 재래시장 고구마 줄기 5,000원...’ 등 나의 휴대폰 케이스

한쪽 주머니에는 영수증이 쌓이기 시작하고 시간이 날 때마다 지출한 내역서는 점점 늘어 기록하는 습관을 만들었다. 직원이 가계부를 회수하러 방문 할 때를 대비하여 빠진 부분이 생기지 않도록 지출이 없는 날에는 지출없음이라고 썼으며 가계부의 공간에 내용을 상세히 기록하고자 노력하였다. 그리고 한 번은 마트 물건을 구입하였는데 가계부에는 총 금액만 기록하고 영수증 첨부 내역서가 누락되어 앱 명세서를 팩스로 통계청 사무실로 보내준 적이 있었으며, 또 도시가스 영수증 누락으로 바로 카톡으로 보내드리니 담당 직원이 몇 번이고 감사하다는 문자와 인사를 받을 때는 영수증 명세서를 빠뜨려 미안하기도 하였지만 통계조사에 이바지했다는 생각에 한편으로는 기분이 들어 흐뭇하였다.

매달 담당직원이 가계부를 회수하기 전에 매달 15일 전후 문자로 가계부를 잘 적고 계시는지 안부 문자도 주시고 월말쯤은 한 달 가계부 작성 시 빠진



부분이 있는지 한 번 더 품명과 용도를 정확하게 확인해달라는 문자가 올 때면 바쁜 업무 중에도 난 가계부 쓰는 주부라는 인식을 심어주어 가계부 작성에 많이 도움이 되는 것 같았다. 가정의 경제 생활비도 줄게 되어 계획성 있는 소비 지출과 근검절약 정신 습관도 생겼고 다음 달 생활비 계획을 세울 때 참고하였다. 우리 가정의 수입에 맞게 적절하게 지출할 수 있도록 조절해 주는 역할을 하고 가계부를 작성함으로써 가정생활의 나침판이 될 수 있고 두 아이를 키우는데도 앞으로 아이들 사교육비 및 생활비 지출시 많은 도움이 되고 산 교육도 될 것 같고 가계부 쓰기에 참 잘했다는 생각이 들었다.

7개월째 접어 답례품을 8만 원을 받고 보니 가정 경제에도 큰 도움이 되기도 하였으며 가계부 작성 습관도 되었고 매월 수입 및 지출 내역을 정리하다 보면 우리 집의 가정 경제 살림살이를 한눈에 볼 수 있는 안목도 생겨서 좋았다. 그래서 나는 담당 직원에게 11월 가계부 작성 후 우리 집 가계부 자료 제출 내용을 가계 흐름의 그래프로 작성해줄 수 있는지 물으니 만들어 주시겠다고 약속도 하였다. 휴일에는 가족과 함께 마트에 물건을 구입 할 때가 많은데 큰 아이가 “엄마 영수증 챙겼나? 가계부 노트에 붙여야지?” 하는 말과 또 둘째 아이도 “아빠~ 엄마 이제 가계부 잘 적어요. 나도 엄마한테 영수증 챙겼나 물어도 봐요” 하는 말에 우리 가족 모두가 통계청에 협조하는 가구가 되었다고 하는 생각이 웃음이 나고 영수증을 꼼꼼하게 챙기는 습관이 생긴 것도 점도 나와 우리 가족에게는 큰 변화를 해 왔구나 하는 생각도 들었으며 장보기를 할 때면 꼭 필요한 물건을 체크하고 불필요한 필수품도 체크하며 구입 하는 알뜰함과 영수증과 거스름돈을 챙기는 습관도 생겨 주부라는 실감이 났다.

7월 가족 해외여행 휴가 중 ○○○ 담당 직원에게 연락이 왔다. 방학을 맞이

하여 2019년 하반기 응답자 간담회(어린이 초청)행사에 어린이 3학년 이상 자녀와 함께 찾아가는 통계교육이 있으니 두 자녀와 함께 간담회 행사에 초청한다고 말씀하셨다. 나는 초등학교 3학년 초등학교 6학년 자녀를 둔 엄마로서 이미 여름휴가를 사용하였고 또 업무 주 중에는 시간을 내기 힘들 것 같아서 조금은 망설였지만, 담당 직원께서 간담회 초청장을 보내주신 프로그램 내용을 보니 20여 년간 바쁜 직장 생활을 하고 있지만, 맞벌이 부모 아이들이기에 방학이라도 학원 외에는 집에만 있는 아이들을 위해 좋은 시간을 보낼 기회가 되겠고 같이 체험할 수 있을 것 같아 하루 휴가 내어 아이들과 함께 어린이 통계교실 행사에 참석하기로 하였다.

드디어 손꼽아 기다리던 8월 8일이 왔다. 통계청 정문 현관에 도착하니 직원 분들이 나와서 반갑게 맞이해 주셨고, 전광판에 “2019년 하반기 응답자 어린이 간담회에 오신 것을 환영합니다.”라는 우리를 환영한다는 문구도 띄워 놓았다. 강당에 도착하니 음료와 간식을 준비해 놓으셔서 행사 시작 전 커피 한 잔의 여유도 가져보고 호두과자로 배도 든든히 채울 수 있었다. 그저 작은 행사라 생각하고 왔는데 이렇게 환영해 주는 분위기에 정말 기분이 좋았다.





오전에는 대강당에서 60여 명의 엄마와 어린이들과 함께 ○○조사과장님의 말씀과 재미있는 통계 이야기 퀴즈 골든 벨 찾아가는 통계교육 및 답례품과 기념 촬영 등 다채로운 아이들의 눈과 귀를 집중할 수 있는 행사가 진행되었고, 통계 관련 교육이라 막연하게 아주 지루하고 재미가 없을 것 같다는 생각으로 행사에 참여하였는데, 아이들이 처음에는 강사님의 문제에 손드는 것을 꺼려하던 아이들도 너도나도 손을 들고 서로 자기를 시켜달라고 번쩍번쩍 손을 들며 발표하고자 아우성이었다.

강사님께서 여러 가지 문제 중 “자, 첫 번째 문제는 버락 오바마 전 미 대통령이 한국 기자들에게 질문했었습니다. 하지만 한국 기자들은 질문하지 못했고 ○○ 나라의 기자가 질문했습니다. 여기서 ○○은 어느 나라일까요?” 라고 말씀이 끝나자마자 특히나 우리 둘째 아이는 부끄러움이 많지만 이번에는 손을 번쩍 들고 저요! 저요! 큰소리를 외치며 “정답은 중국입니다.”라고 해 너무나 기특했고 골든벨 첫 번째 문제를 맞혀 상품권을 받으니 너무나 좋아하였다. 그리고 특히 세종대왕의 많은 업적이 나오기까지 통계가 활용되었다는 사실이 놀라웠으며 아주 인상 깊었다.



우리 인류가 현재의 모습으로 발전하기까지 어느 곳 하나 통계가 사용되지 않은 곳이 없다는 것을 새삼 알게 되었고 시작부터 너무 흥미롭고 시간 가는 줄 모르고 강의를 들었다. 경제뿐만 아니라 질병을 예방하고 치료하는 분야에도 통계 자료가 기반이 되어 지금처럼 발전을 시켜왔다는 것을 알고 나니 새삼 통계가 우리 삶에 없어서는 안 될 아주 중요한 역할을 하고 있다는 것을 깨닫게 되었다.



점심은 유명한 더 파티 뷔페로 예정되어 있어서 아침을 아주 가볍게 먹고 왔는데 기대한 대로 맛있는 점심이 되어 아이들이 너무 좋아했으며 세심한 배려에 감사한 마음이 들었다. ○○○ 담당 직원과 함께 앉아 맛있는 식사도 하고 인생 선배로서 아이 키우는 이야기도 듣고 식사 후 아이들과 끝말잇기 게임까지 재미있게 해주셨고 항상 현관문 앞에서 가계부만 드리고 짧게 인사만 나눴는데, 친절한 직원 덕분에 끈끈한 가족 같은 정이 흘러 우리가 이렇게 만나게 된 것도 인연이라고 생각하게 되었다. 정말 감사했다.

식사를 마치고 키자니아(직업체험)로 이동하기 위해 전용 대형버스에 올랐다. 도착 장소 센텀 시티몰은 그리 멀지는 않았지만 무더운 날씨에 아이들과 편안하고 시원하게 이동할 수 있어서 너무 좋았으며 체험하는 동안 음료와 간식도 센스 있게 준비해 주셨다. 나도 직장에서는 늘 행사를 준비하는 입장이라 사소한 것 같아도 세심하게 챙기기가 얼마나 힘든지 잘 알기 때문에 부족함 없이 순조롭게 진행될 수 있게 준비해 주신 직원 분들께 정말 감사드린다. 키자니아(직업체험)에 입장하자 두 아이는 여러 체험을 하기 위해 동분서주 하며 뛰어 다녔다. 작은 아이는 마냥 신기해하고 큰 아이는 6학년이라 체험이 시시할 것 같았지만 예상과 달리 큰 아이도 기자, 국제구호개발 NGO, 응급의학과 의사



모두 함께 찰칵~~~





등 여기저기 찾아다니며 열심히 즐기고 있었다. 두 아이와 정신없이 체험하고 마감 시간이 가까이 되어서야 키자니아(직업체험)를 나섰다. 아침부터 아이들을 따라다니느라 일하는 것보다 더 피곤하다는 생각이 잠깐 들기도 했지만, 무엇보다 아이들이 너무나 신나는 하루를 보내서 나 역시 만족스러웠다.

가계동향조사 표본가구에 선정되어 조금은 어렵고 부담스럽고 불편스럽게 시작되었지만 결과적으로 국가가 추진하는 업무에 작지만 기여도 하고 개인적으로 자부심과 생활비에 많은 도움이 되고 있으며 방향을 맞이하여 아이들과 함께 특별하게 좋은 추억도 만들고 색다른 경험을 할 수 있게 해주시고, 또 매일 안부를 물어가며 문자도 주고받고 친숙하게 편안한 관계가 되어 자연스럽게 체험수기까지 써보라는 요청에 약간 난감하기도 했지만 용기를 내어 가계부 작성 응답자 체험수기까지 쓸 기회까지 주셔서 많은 경험과 체험을 해서 가계부 작성 응답을 참 잘했다는 생각이 들었다.

우리가 살아가는 데 있어서 통계 자료를 만들기 위해서는 무엇보다 우리 같은 개인이나 사업체의 도움 없이는 불가능하기 때문에 조금은 귀찮고 힘이 들더라도 모두가 적극적으로 협조를 해주었으면 한다.

요즈음은 매스컴이나 TV를 통해 통계자료 보도가 될 때면 귀를 쫑긋하게 듣는 습관이 생겼다. 그리고 남은 3개월의 가계부 작성을 최대한 꼼꼼하게 작성해서 수고하시는 담당 직원께 조금이나마 통계자료에 도움되기를 잘 적어 보리라 다짐하며 이번 기회에 ○○○ 담당 직원과

통계청 관계자분들께 깊은 고마움을 느낍니다.

감사합니다!





사례 스물아홉



## 독신남의 가계부 작성기

응답자 • 박 상 욱

△△시에 거주하는 40대 초반, 1인 가구 직장인 남성인 제가 가계동향조사의 표본이 될 수 있을까 여러 차례 고민을 했지만, 제가 거주하는 아파트에 통계청 조사담당자로 오신 ○○○ 주무관님의 끈질긴 설득에 넘어가서 할 수 없이 영수증을 모으기 시작했습니다.

지금까지 저는 통계청이 발표하는 통계를 접하면서 궁금증과 의구심을 갖기도 했고, 사회과학을 전공한 입장에서 껄껄이라는 회사에 대한 관심을 가졌던 시기가 있었으며, 또한 4인 가족 위주의 전통적인 가족구조가 변화를 겪고 있는 현 대한민국의 가구통계 분석에 조금이라도 일조하고자 했던 마음과는 달리 처음부터 킁킁대기 시작했습니다.

제 자신의 소득과 소비패턴 자료를 모두 공개한다는 것부터가 타인과의 비교로부터 자유로울 수 있는가, 전통적인 가족구조가 아닌 저희 가족은 어머님과 남동생까지 모두가 각기 다른 지역에서 1인가구로 살고 있는 현실, 과거 자영업을 하다 직장인으로서 삶을 시작한 지 5년여 밖에 안 되었다는 점 등등 여러 가지 변명을 만들어 가계부 작성을 망설이던 차에 안부전화를 겸한





주무관님의 용의주도한 관리로 인해 안 하던 짓을 하기 시작합니다.

즉, 영수증을 모으고 소비했던 품목들에 대한 기록을 시작하게 된 겁니다. 사실 1인가구는 퇴근 후 집에 일찍 들어오는 일이 거의 없는 상황이고, 하루

세 끼 식사를 밖에서 해결하는 경우가 많았고, 분식이나 담배 구입 같은 경우 영수증을 요구하는 일은 쉽지가 않았습니다.

일주일간 희망을 꿈꾸게 해주는 매주 1만 원씩 구입하는 로또 복권은 영수증 자체를 주지 않더군요. 뿐만 아니라 각종 모임에서도 회비를 모아서 하는 경우, 경조사 비용처리, 부모님 용돈 등은 오로지 통장 기록으로만 남기는 경우가 많았습니다. 이번 통계조사에는 빠졌지만 올해 5월의 경우 경조사비만 100만 원 가까이 들어갔거든요.

특히 음주 후 대리운전 부르는 경우는 현금결제가 대부분이었기에 영수증 모으기가 쉽지 않았지만 최대한 영수증을 모으는 방식을 택하였고, 영수증이 없는 경우 기록하는 방법에 대한 많은 조언을 받은 후 ‘가계부 작성이 귀찮다’라는 생각을 버리니 퇴근 후 잠들기 전에 그날 소비했던 것에 대한 정리하는 것이 자연스러운 일과가 되었습니다.

“소득 - 소비 = 저축”이라는 간단한 공식으로 살아가는 40대 초반 독신 1인 가구의 통계가 이번 가계동향조사에 얼마나 도움이 될지는 모르겠지만 현재까지의 가계동향조사는 1인 가구에 대한 조사가 잘 이루어지지 않았다고

들었기에 다양한 이유로 결혼을 선택하지 않은 독신가구의 통계에 제 자료가 많은 도움이 되기를 진심으로 바랍니다.

또한 이제까지 무관심했던 영수증 관리를 이제부터라도 휴대폰 웹으로 정리하는 습관을 갖게 됨에 따라 소비에 대한 인식을 바꾸는 좋은 계기였던 것 같습니다.

잘 모르는 부분에 대해서는 언제나 친절하게 알려주시고 늦은 퇴근시간에 몇 번이나 아파트에 방문해주셨는데도 못 뵈고 결국 주말에 오셔서 가계부를 회수해 가신 통계청 ○○○ 주무관님께 다시 한 번 감사를 드리며 이 밑알 같은 통계가 모여 각종 정책에 소중한게 쓰여지기를 진심으로 바랍니다.





사례 서른



## 황혼의 길목에 서서

응답자 • 송금란

제 고향은 부여이고 옛날 국민학교를 졸업하여 지금은 세월이 흘러 82세 할머니가 되었습니다. 그러다 보니 저에게 가계부란 아주 멀게만 느껴졌습니다. 하지만 살다보니 통계청 덕분에 60년만에 가계부를 써보게 되었는데 그 이야기를 들려드리고자 합니다.

저는 나이는 많지만 언제나 긍정적으로 생각하며 나름대로 남은 여생을 보내고 있습니다. 나를 위해, 그리고 우리 자식들을 위해 건강하게 살려고 노력하며 삽니다. 이런 저에게 어느 날 갑자기 생각지도 못한 소식이 찾아왔습니다.

우리 집 앞 높이에 '통계청'이라는 글귀가 흰히 눈에 들어왔습니다. 그리고 며칠 있다가 우리 집에 방문한다고 합니다. 우체통에 안내문 같은 것이 들어있어 가져와 읽어보다가, 우선은 딸에게 전화부터 해보았습니다. 저의 정황 설명을 듣고 난 우리 딸 가라사대

“엄마, 통계청이라면 믿을 수 있어. 괜찮아. 그리고 엄마는 가계부는 안 써봤어도 일기는 많이 쓰잖아. 그니까 잘 쓸 거야. 이런 것도 더 늙기 전에 해봐야지.”

딸아이의 응원에 용기를 얻어 내 인생의 첫 가계부를 한번 써볼까 하는 생각이 들었습니다.

그리고 며칠 후, 통계청 직원이라는 이가 우리 집에 방문했는데 문을 열어 맞이하니 부잣집 만머느리 같이 젊은 아가씨가 들어왔습니다. 처음에는 서먹하고 이 사람을 믿어도 되나 많은 생각을 했습니다. 어쩌다 이렇게 사람을 못 믿는 세상이 되었을까 이런저런 이야기를 나누었습니다. 통계청에 대해서도 이야기를 듣다보니 조금은 이해가 갔습니다. 하지만 이렇게 중요한 조사를 하는데 나처럼 늙은이가 가계부를 써도 되는 것일까요?

“어머님, 그날 그날 있었던 내용만 진실되게 적어주시면 돼요. 혹은 영수증 받아오시면 그거 붙여주시구요.”

걱정이 앞서긴 했지만 진실어린 권유에 결국 가계부를 쓰게 되었습니다. 그리고 담당 조사원은 한 달 후에 오기로 약속을 하고 갔습니다.

8월 1일. 저에겐 숙제가 하나 늘었습니다.

잘 할 수 있을까? 이왕 이렇게 시작했으니 열심히 해야겠다는 다짐을 하고 하루하루 열심히 가계부를 작성하였습니다. 그래서인지 요즘에는 젊어진 기분까지 듭니다.

건강하자!

그렇게 벌써 한 달이 지났고 약속대로 조사원이 들러 가계부를 확인했습니다.

“어머님, 너무 깔끔하게 잘 작성해주셨어요. 너무 감사해요.”

그동안의 부담 때문이었는지 칭찬을 받고나니 기분은 좋지만 진실인지는 잘





모르겠습니다. 그동안 가계부를 적는 것 외에는 한 것도 없는데 상품권을 주니 받기는 했지만 감사하면서도 미안한 마음이 들었습니다.

그래도 이 나이에든 무언가 한다는 것은 기쁜 일이고 행복한 일임에 분명합니다. 앞으로도 더욱 더 잘 써야겠다고 다짐도 하지만 노인네가 허리가 아파 걱정도 됩니다.

9월 1일, 새로운 가계부를 또 쓰기 시작합니다. 할 일이 참 많습니다. 일도 해야 하고, 동우 체육 연습도 해야 하고, 추석도 돌아옵니다. 바쁘지만 9월도 힘내야겠습니다.

추석에 집에 놀러온 아이들이 가계부를 보고 한 마디씩 거듭니다.

“우리 엄마가 통계청 덕에 출세했네! 60년만에 가계부도 써 보시고!”

“엄마가 이런 사람이다!”

아이들과 모여 앉아 추석에는 이렇게 가계부 얘기를 하면서 농담을 주고받고 한참을 웃기도 했습니다.

그런데 어느날 갑자기 담당 조사원이 방문한다고 연락이 왔습니다.

‘아직 가계부를 가져갈 때가 아닌데, 무슨 일이지...? 노인네가 별 도움이 안 돼서 그런가, 아니면 거리가 너무 멀어서 이제 못 오려나. 무슨 일이지?’

혼자서 이런저런 생각을 하다가 조사원을 만나보니 웬걸, 영똥하게도 저에게 체험사례를 써보라고 하였습니다. 처음에는 당황하여 못 쓴다고 했지만, 다시 생각해보니 이런 노인네한테 뭐 얼마나 잘 쓰는 것을 바라고 부탁할까 싶어서 부담은 갖지 않고 써보기로 했습니다.

생각나는 대로, 아는 대로, 가계부를 썼던 것처럼 열심히 써보자 해서 이렇게



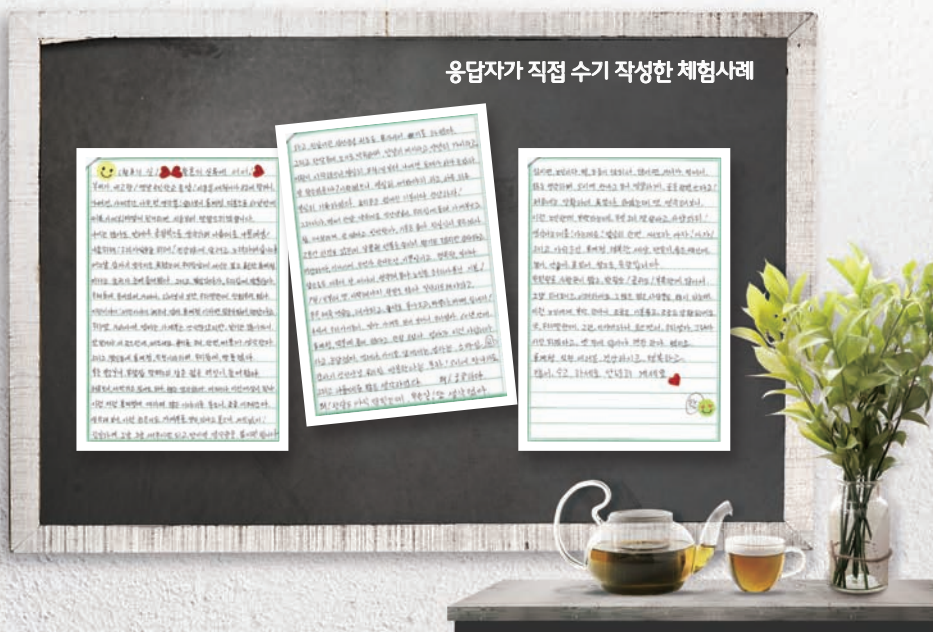
글을 쓰게 되었습니다. 속된 말로는 가방끈도 짧고, 맞춤법이나 글귀도 부족한 것이 많겠지만 이해해주셨으면 좋겠습니다. 젊은 사람들도 많은데 이런 노인에게 부탁해줘서 기분이 좋기도 하고 당황스럽기도 하네요. 이런 이야기를 우리 딸에게도 했습니다.

“우리 엄마 이러다가 시인 되겠어.”

“뭐라도 알아야 면장이라도 하지.”

그렇게 또 딸과 한바탕 웃었습니다.

통계청 직원 여러분 건강하시고, 행복하시고, 많이 수고하세요.





• 2019년 통계조사 현장체험 사례집 •

# 좌충우돌! 현장조사 체험기