**상극 아니면 상생의 버팀목**

**[상상사전] ‘갈등’**

최준석

“당신이 생각없이 남긴 VOC(고객의 소리)에 몇명의 인생이 망가졌는지 꼭 기억하길 바라” 대한항공 회장일가의 갑질 논란이 세간에 주목을 받기 시작할 4월 즈음 남겨진 댓글이다. 댓글은 땅콩회항 사건이 최초로 공개 되기도 했던 익명 SNS ‘블라인드’에 올라온 글에 대한 반응이었다.

**“당신이 생각 없이 남긴 ‘고객의 소리’(VOC)에 몇 명의 인생이 망가졌는지 꼭 기억하길 바라.” 대한항공 회장 일가의 갑질 논란이 세간에 주목을 받기 시작한 4월 즈음 남겨진 댓글이다. 댓글은 땅콩회항 사건이 최초로 공개된 익명 SNS ‘블라인드’에 올라온 글에 대한 반응이었다.**

글의 내용은 이렇다. 대한항공 직원 A씨는 기내식으로 치킨커리를 선택했지만 승무원의 실수로 치킨 커리의 커리가 빠졌다. 식사시간이 끝나고 트레이를 수거하는 과정에서 A씨가 식사에 전혀 손을 대지 않은 상태였다. 이를 발견한 승무원이 문제가 있느냐 물어봤다. A씨는 “이걸 보고도 문제가 무엇인지 모르겠느냐”고 답했다. 승무원 팀장이 와서 사과를 했으나 A씨에 따르면 사과의 내용이 “사람이 하는 일이니 그럴 수 있다. 이해해라”는 변명이 핵심이었다. 이에 불쾌함을 느낀 A는 VOC를 썼다.

**글 내용은 이렇다. 대한항공 직원 ㄱ씨는 기내식으로 치킨커리를 선택했지만 승무원의 실수로 치킨커리에서 커리가 빠졌다. 식사시간이 끝나고 식판을 수거할 때도 ㄱ씨는 식사를 전혀 하지 못한 상태였다. 이를 발견한 승무원이 “문제가 있느냐”고 물어봤다. ㄱ씨는 “이걸 보고도 문제가 무엇인지 모르겠느냐”고 답했다. 승무원팀장이 와서 사과를 했으나 ㄱ씨에 따르면 사과의 핵심은 “사람이 하는 일이니 그럴 수 있다, 이해해라”는 변명이었다. 불쾌함을 느낀 ㄱ씨는 ‘고객의 소리’에 글을 남겼다.**

문제는 A씨의 VOC를 대한항공 조양호 회장이 읽고 해당직원의 징계를 지시하는 댓글을 달면서 시작됐다. 징계위원회가 열렸고 당시 팀장은 평 승무원으로 강등됐다. A씨를 담당했던 승무원은 진급이 사실상 불가능해 졌다고 한다. 이 사건을 접한 네티즌들은 A씨가 갑질을 한 것이라는 의견과 승무원과 팀장의 대처가 잘못되었고 A씨의 불만은 정당한 것이라는 의견으로 나뉘어 갑론을박을 펼쳤다.

**문제는 ㄱ씨가 남긴 ‘고객의 소리’를 대한항공 조양호 회장이 읽고 해당 직원의 징계를 지시하는 댓글을 달면서 시작됐다. 징계위원회가 열렸고 당시 팀장은 평 승무원으로 강등됐다. ㄱ씨를 담당한 승무원은 진급이 사실상 불가능해졌다고 한다. 이 사건을 접한 네티즌들은 ㄱ씨가 갑질을 한 것이라는 의견, 그리고 승무원과 팀장의 대처가 잘못되었고 ㄱ씨의 불만은 정당한 것이라는 의견으로 나뉘어 갑론을박을 펼쳤다.**

그러나 진짜 문제는 승무원들에 내려진 징계가 잘못에 비해 너무 가혹하다는 점이었다. 다시말해 A씨의 VOC가 갑질인지, 승무원들의 대처가 잘못되었는지를 논하기 전에 큰 기업의 인사가 개인의 기분에 따라 좌지우지된다는 사실을 논해야했다. 그랬다면 A씨가 갑질아닌 갑질을 했다는 논란에 휩싸일 필요도, “몇명의 인생이 망가질”일도 없었기 때문이다. 대한항공 치킨커리 사건은 우리 사회가 갑질에 대한 논의를 해야할 때는 맞았지만 대상은 잘못된 공허한 논쟁이었다.

**진짜 문제는 승무원들에게 내려진 징계가 잘못에 견주어 너무 가혹하다는 점이었다. 특히 고객이 갑질을 한 건지, 승무원들의 대처가 잘못되었는지를 논하기 전에 대기업의 회장이 기분에 따라 징계를 지시하는 게 온당하냐는 논의도 있어야 하는데 그것을 간과했다. 그랬다면 ㄱ씨가 갑질을 했다는 논란에 휩싸일 필요도, “몇 명의 인생이 망가질” 일도 없었을 것이다. 치킨커리 사건은 우리 사회가 갑질에 관한 논쟁을 해야 하지만 논의의 틀과 대상이 잘못 선정되면 공허한 논쟁이 되고 만다는 교훈을 남겼다.**

대상을 착각한 싸움은 우리사회 곳곳에서 찾아볼 수 있다. 층간 소음 문제도 그 중 하나다. 일상생활을 하는데 방해가 될 정도로 방음이 안되는 집이라면 하자 있는 집을 수 억을 받고 팔아 넘긴 시공사와 싸워야한다. 층간 소음이 살인이 일어날 정도로 심각한데도 이를 제대로 개선하지 않은 정부와 싸우는 길도 있다. 같은 피해자들끼리 드잡이 질을 할게아니다. 싸울 대상을 명확히 알 때 문제 해결의 실마리를 찾을 수 있다.

**대상을 착각한 싸움은 우리 사회 곳곳에서 찾아볼 수 있다. 층간 소음 문제도 그 중 하나다. 일상생활을 하는 데 방해가 될 정도로 방음이 안 되는 집이라면 하자 있는 집을 수 억씩 받고 팔아 넘긴 시공사와 싸워야 한다. 층간 소음 분쟁이 살인이 일어날 정도로 심각한데도 이를 제대로 개선하지 않은 정부와 싸우는 길도 있다. 같은 피해자끼리 드잡이할 일이 아니다. 싸울 대상을 명확히 알 때 문제 해결의 실마리를 찾을 수 있다.**

갈등은 칡과 등나무의 습성에서 따온 말이다. 큰 나무에 기생해서 살아가는 이 두 덩굴 식물은 서로 반대 방향으로 나무를 감아 오른다. 칡과 등나무가 한 나무에서 만나게 되면 서로 풀수 없을 정도로 얽히고설킨다고 한다. 두 식물이 꼬일대로 꼬이게 되면 한쪽 혹은 둘 다 고사한다. 갈등 자체를 금기시했던 과거의 사회상을 엿볼 수 있는 고사다.

**갈등은 칡과 등나무의 습성에서 따온 말이다. 큰 나무에 기생해서 살아가는 이 두 덩굴 식물은 서로 반대 방향으로 나무를 감아 오른다. 칡과 등나무가 한 나무에서 만나게 되면 서로 풀 수 없을 정도로 얽히고설킨다고 한다. 두 식물이 꼬일 대로 꼬이면 한쪽 또는 둘 다 고사한다. 갈등 자체를 금기시하던 과거의 사회상을 엿볼 수 있는 고사다.**

현대에 들어 갈등에 대한 인식이 바뀌었다. 갈등은 집단을 분열시키는 죄악에서 혁신의 필요조건으로 대접받는다. 많은 연구에서 갈등이 없는 정적인 집단은 혁신이 일어나지 않는 반면 갈등이 적절히 일어나는 집단은 끊임 없는 변화가 일어난다는 것이 관찰 되었기 때문이다. 갈등은 한 집단이 역동적으로 살아 숨 쉰다는 증거다.

**현대에 들어 갈등에 관한 인식이 바뀌었다. 갈등은 집단을 분열시키는 죄악에서 혁신의 필요조건으로 대접받는다. 많은 연구에서 갈등이 없는 정적인 집단은 혁신이 일어나지 않는 반면 갈등이 적절히 일어나는 집단은 끊임없이 변화한다는 것이 관찰되었기 때문이다. 갈등은 한 집단이 역동적으로 살아 숨쉰다는 증거다.**

그러나 갈등은 적절한 때와 정확한 대상을 파악한 후 일어나야한다. 작은 파이를 두고 네 것이 크니, 내 것은 작으니 하며 싸워서는 안된다. 먹을 입의 수에 비해 턱없이 적은 파이를 준 그 누군가에게 함께 따져야 한다. 칡과 등나무가 서로 싸우다가 고사할 것이 아니다. 덩굴 식물이 기댈 수 있는 나무를 많이 심고 충분한 햇살과 물이 주어진다면 칡과 등나무가 서로 반대 방향으로 자라는 것은 서로를 고사시키는 원인이 아니라 생태계를 풍부하게 만들어주는 다양성이 될 것이다.

**그러나 갈등은 적절한 때와 정확한 대상을 가려 일어나야 한다. 작은 파이를 두고 네 것이 크니, 내 것이 작으니 하며 싸워서는 안 된다. 먹을 입의 수에 견주어 턱없이 적은 파이를 준 이에게 따져야지 같은 ‘을’끼리 다퉈봐야 소득이 없다. 칡과 등나무가 서로 싸우면 둘 다 고사할 수 있지만 서로에게 버팀목이 되면 상생이 가능해진다.**