

커피노동자 20인의 기록

강릉, 커피향을 채우는 사람들



사단법인 강릉노동인권센터 엮음



강릉, *저마향*을 채우는 사람들

떠내는 글

강릉시 커피산업 노동자의 노동과 삶: ‘커피 도시’의 이면을 읽다

향기로운 도시의 보이지 않는 손들

강원도 강릉시는 명실상부한 ‘커피의 도시’로 자리 잡았다.

안목해변의 커피 자판기 거리에서 태동한 이 독특한 문화는 1세대 바리스타들의 정착과 지자체의 적극적인 브랜딩 전략에 힘입어 거대한 산업 생태계로 진화했다.

매년 가을 개최되는 강릉커피축제는 수십만 명의 인파를 불러 모으며 지역 경제의 핵심 동력으로 작용하고 있고, 유네스코 창의도시 네트워크 미식 분야 가입은 이 도시의 브랜드 가치를 국제적인 수준으로 끌어올렸다. 해안가를 따라 늘어선 로스터리 카페와 대형 프랜차이즈들은 낭만적인 풍경을 연출하며, 커피는 단순한 기호식품을 넘어 강릉이라는 도시의 정체성을 규정하는 핵심 기제로 작동하고 있다.

그러나 화려한 ‘문화’와 ‘산업’이라는 거시적 담론 뒤에는, 그 시스템을 매일같이 지탱하고 있는 수많은 ‘보이지 않는 손’들이 존재한다. 우리가 소비하는 한 잔의 커피가 테이블 위에 놓이기까지, 누군가는 뜨거운 에스프레소 머신 앞에서 샷을 추출하고, 무거운 원두와 우유 팩을 나르며, 쏟아지는 주문과 고객의 감정을 온몸으로 받아내야 한다.

강릉이라는 지역적 특수성 속에서, 이 노동의 주체들은 과연 어떤 얼굴을 하고 있는가? 그들은 ‘커피 도시’의 시민으로서 그 자부심을 공유하고 있는가, 아니면 화려한 브랜딩의 그늘에 가려진 채 최저임금과 고용 불안에 시달리는 주변인인가?

강릉은 서비스업 비중이 높고 비정규직 비율이 높은 도시이다. 낮은 임금과 짧은 노동시간, 불안정한 고용은 이 지역 노동자들의 일상적인 조건이며, 커피산업 역시 이러한 구조에서 벗어나 있지 않다. 오히려 ‘꿈의 직업’, ‘감성 노동’이라는 이미지 속에서 노동조건은 쉽게 가려져 왔다. 좋아서 하는 일이라는 말은 종종 낮은 임금과 고용 불안을 정당화하는 언어로 작동했고, 언젠가는 사장이 될 수 있다는 미래는 현재의 노동을 감내하게 만드는 이유가 되었다.

이 프로젝트는 지속 가능한 커피도시 강릉을 위해 무엇이 필요한지를 묻는 데서 출발했다. 노동이 배제된 성장은 오래 지속될 수 없으며, 노동자의 삶을 외면한 일자리는 지역의 미래가 될 수 없다. 커피산업의 발전이 실제로 노동환경의 개선으로 이어지고 있는지, 이 도시가 일하는 사람들이 머물며 살아갈 수 있는 공간이 될 수 있는지에 대한 질문을 던지고자 했다.

이 책에는 커피산업 노동자 20명의 인터뷰가 담겨 있다. 각자의 삶은 다르지만, 불안정한 고용, 낮은 임금, 과중한 노동, 미래에 대한 불확실성이라는 공통된 질문 앞에 놓여 있다는 점에서 이들의 이야기는 서로 연결된다. 특히 강릉으로 이주해 온 청년 노동자들의 경험은 커피산업이 과연 지역 정주의 조건이 될 수 있는지, 지방소멸의 대안으로 이야기되는 산업정책이 누구의 삶을 중심에 두고 있는지를 다시 묻게 한다.

이 인터뷰집은 하나의 결론이 아니라, 대화의 시작이다.

커피를 소비하는 도시에서, 커피를 만드는 사람들의 삶을 함께 이야기하기 위한 첫 번째 시도이기도 하다. 이 책을 통해 독자들이 강릉의 커피를 조금 다른 시선으로 바라보게 되기를, 그리고 산업과 도시의 미래를 말할 때 노동을 함께 떠올리게 되기를 기대한다.

2025년 12월
사단법인 강릉노동인권센터

펴내는 글 2

- 01. 커피도시 강릉에게 대기업 프랜차이즈 카페는 어떤 의미인가? / 최기성 8
- 02. 전문성을 갈망하는 청년 커피 노동자의 궤적 / 김진아 18
- 03. 청년 바리스타, 정답 없는 세계를 본다. / 김병수 26
- 04. 강릉을 떠나기 위해 강릉에서 일하는 청년 커피 노동자의 일상 / 문수영 34
- ☑ Tipbox 1. 초단시간노동자 45
- 05. 이주 대학생의 강릉 카페 아르바이트 분투기 / 최서현 46
- 06. 낭만으로 시작해 현실을 지키다 / 이민호 58
- 07. 가짜 3.3노동과 '주휴수당 제로'의 도시 / 백승현 64
- 08. 꿈을 좇는 자와 시스템에 갇힌 자의 대화 / 장하은 70
- ☑ Tipbox 2. 알바와 '4대보험 가입의무' / 주휴수당 77
- 09. 커피를 못 마시는 청년 바리스타의 카페 노동 이야기 / 강승훈 78
- 10. 워킹맘의 쉽표를 위한 로망과 대기업 프랜차이즈의 공존 가능성 / 윤지연 84
- 11. 오븐에 데인 상처보다 마음이 데인 상처는 더 쓰리다 :
생계형 커피노동자 이야기 / 유재열 096

☑ Tipbox 3. CCTV와 노동감시 105

- 12. 흰머리의 바리스타 할머니가 되고 싶은 청년 바리스타의 회귀(回歸) 스토리 / 정유진 106
- 13. '진정한 바리스타'를 꿈꾸는 인생 2막의 도전 / 박민수 118
- 14. 중년 노동자를 위한 도시는 없다? :
중년 초보 커피 노동자의 체험기 / 심민정 124
- ☑ Tipbox 4. 무급실습과 지원금 / 휴게시간 132
- 15. 새내기 대학생이 느낀 카페 아르바이트의 로망과 현실 / 이재성 134
- 16. '커피 도시'의 환상과 실체: 학생의 시선으로 본 강릉 / 홍주희 144

심층 인터뷰

커피노동에 대한 또 하나의 시선 1: 1인 인터뷰 158

커피노동에 대한 또 하나의 시선 2: 3인 대담 166

인터뷰를 마치며 176





강릉, *커피향*을 채우는 사람들

커피노동자 20인의 기록 1

01. 커피도시 강릉에게 대기업 프랜차이즈 카페는 어떤 의미인가?

최기성 가명



호기심과 기회의 영역으로서 커피

최기성씨는 총 18년 정도의 오랜 커피 산업 경력자로, 그 중 10년을 강릉에서 보냈다. 카페의 직원으로 일하기도 했고, 카페를 운영하기도 했다. 처음에는 일반 회사에 입사했으나 업무에 대한 만족도가 높지 않았고 자주 방문하던 카페 사장님의 제안으로 커피 노동에 발을 들이게 되었다. 커피는, 그에게 호기심에 기반한 우연한 기회이자, 불만족스러운 회사생활로부터의 도피의 공간으로 시작되었다.

“대전 천안 쪽에서 커피를 하다가 그때는 처음에 회사 들어갔다가... 자주 가던 카페가 있었는데 거기 사장님이 일정 부분을 투자하고 카페에서 교육도 받고 같이 운영해 보는 그런 프로그램을 했었어요. 처음에는 도피의 마음으로 회사를 그만두고 한번 해볼까 해서... 궁금중에 호기심도 좀 있고, 그때 시작했다가 계속하고 있네요.”

‘커피 도시’ 강릉에서의 새로운 출발

강릉으로 이주하게 된 주요 계기는 새로운 지역에서 일하고 싶은 열망과 강릉의 자연 환경에 대한 매력 때문이었다. 특히 강릉은 이주 당시 이미 커피가 지역의 상징으로 자리잡고 있었고, 이미 카페 운영이나 바리스타로서 경력이 있는 그에게 일자리 구하는 것도 큰 문제가 없었기에, 강릉으로의 이주를 결정할 수 있었다.

“와서 보니까 여기가 약간 커피로 좀 유명한 곳이 되어 있더라고요. 커피 거리도 있고 유명한 커피 브랜드들도 있고, 어차피 커피를 전에 했었으니까 여기 오면은 뭐 우선 일자리 구하는 것도 큰 문제가 없고”

최소한의 복지를 찾아 대기업 프랜차이즈로의 이동

강릉에 정착한 후 처음 1년 3개월 동안은 개인이 운영하는 카페의 매니저로 일하였으나, 소규모 사업장의 열악한 노동 현실에 직면하게 되었다. 개인 카페는 임금과 복지 모두 열악하였고, 주 6일 근무와 같은 과도한 노동시간으로 인해 지속적인 근무가 불가능하다고 판단하였다.

“처음에는 개인이 하는 카페에 매니저로 들어가서 한 1년 3개월 정도 일을 했어요. 개인이 하는 카페는 복지 차원에서 좀 열악한 게 많았죠. 주 6일로 뽑더라고요. 그래서 한 1년쯤 가까이 되니까 이제 죽을 것 같더라고요... 쉬고 싶는데 쉴 수도 없고

이게 뭐가 싶고. 어느 정도 돈도 당장 필요하고 일자리가 필요하니까 일하다가... 그만두는 거죠. 그만둘 수밖에 없어요. 지속 가능한 일자리가 아니에요.”

결국, 그는 대기업인 S사로 이직을 선택하게 된다. S사는 지역 수준에서 적당한 노동시간과 복지혜택을 제공하는 거의 유일한 선택지였는데, 이는 강릉의 상징적인 독립 카페 산업이 숙련 노동자에게 최소한의 생계 및 복지 조건조차 제공하지 못하는 구조적 모순을 내포하고 있다. 지역 커피 산업의 질적 한계 때문에 노동자가 최소한의 복지를 찾아 거대 자본에 의존하게 되는 역설적인 상황이다.

“어쨌든 S사가 대기업이니까. 대기업은 어쨌든... 쉬는 날이라든가 복지나 연차나 이런 건 확실히 보장이 돼 있으니까 우선 S사로 바로 옮겼어요.”

주 25시간의 뒷: 직급에 따른 불평등한 고용 형태와 근무 시간

S사 매장 내 직급은 바리스타, 슈퍼바이저(중간 관리자), 관리자(점장)의 세 단계로 나뉜다. 이 중 정규직으로 인정받는 것은 관리자 직급(보통 매장에서 2명)뿐이며, 나머지 대다수를 차지하는 바리스타와 중간 관리자는 기간이 정해지지 않은 비정규직으로 고용된다. 근무 시간은 직급에 따라 철저히 분리되어, 바리스타는 주 25시간, 중간 관리자는 주 35시간, 관리자는 주 40시간으로 고정되어 있다.

“제일 처음에 들어간 바리스타 직급이 있고 그 다음에 슈퍼바이저라고 하는데 그냥 약간 중간 관리자 직급이 있고 그 다음에 관리자 직급 이렇게 세 단계로 크게 나눌 수 있는데.. 매장의 관리자 직급이 많으면 보통은 2명이 있는데 이 둘만 정규직이고 나머지 중간 관리자나 그 밑에 바리스타 직급은 다 비정규직이죠.”

바리스타 직급의 주 25시간 근무 형태는 노동자의 생계유지를 위협하는 구조적 문제점을 내포하고 있다. 수습 기간이 끝난 바리스타의 시급은 최저임금을 약간 상회하는 만 천원 수준에 머무르며, 주 25시간 근무 시 월 임금은 약 150만원

전후에 불과하다. 노동자는 낮은 기본급과 짧은 근무 시간으로 인해 충분한 소득을 얻기 어려운 상황에 처하게 된다. 바리스타가 주 40시간 근무를 원해도 진급 없이는 불가능하기 때문에, 바리스타 직급은 구조적으로, 상대적으로 복지 조건이 좋은 아르바이트 수준의 일자리로 머무르게 된다.

“처음에 들어오는 바리스타 직급은 주 25시간이고 중간 관리자는 주 35시간이고 이제 관리자 가면 주 40시간 이렇게 해서 근무 시간도 나뉘져 있고 그렇습니다. 진급을 하지 않으면 내 근무 시간을 늘릴 수 없으니까 전체 임금이 어쨌든 기본급도 낮은데 근무 시간이 짧으니까 늘릴 방법이 없잖아요. 여기서 뭐 내가 바리스타인데 나 40시간으로 일하고 싶다고 40시간 시켜주지 않아요.”



이러한 주 25시간 근무제는 업체가 전문성이 요구되는 안정적 일자리가 아니라 아르바이트와 같은 임시직 수준으로 제한시켜, 유연성을 확보하려는 전략적 선택으로 해석될 수 있다. 현실적으로도 자동화와 메뉴얼이 체계적인 S사에서 바리스타에게 요구하는 고도의 전문성은 우선순위가 아닐 수 있다.

회사는 파트너를 ‘소모품’으로 인식한다

노동자는 회사의 대외적인 구호와 내부적인 대우 사이에 존재하는 이중성을 경험하고 있다. 회사는 “항상 파트너들과 같이 성장합니다”라고 말하지만, 실제 고용 형태와 짧은 근무 시간 형태의 S사 인력 운용은 “인원을 좀 유연하게 쓰기 때문에 인원이 부족하면 우선 뽑아야 되는 환경”에 맞춰져 있다. 이는 입사 진입장벽을 낮추고, 직무 전문성보다는 단순 인력 보충에 초점을 맞춰 파트너를 일회성 소모재로 간주하는 경향을 드러내는 요소이다. 이처럼 대외적으로는 ‘파트너’라 칭하지만 실제 처우는 ‘알바생’과 ‘소모품’에 머무르는 이중적인 구조가 노동자들의 노동 가치와 자존감을 깎아내리고 있다는 진단이다.

“회사는 항상 ‘파트너들과 같이 성장합니다’라고 말은 하고 있지만 사실상 아재네들은 그냥 우리 소모품으로만 보고 성장 따위는 신경 쓰지 않는구나 그렇게 느끼면 쉽죠.”

인건비 효율 중심의 근무표 설계로 개인의 삶은 고려되지 않는다

S사는 ‘스케줄 근무’ 시스템을 운영하며, 근무표는 일정한 패턴 없이 거의 무작위(랜덤)로 구성된다. 근무표는 최소 2주치씩 나오지만, 그나마도 그 안에서도 계속 일정이 유동적으로 변화하기도 한다. 이처럼 쉬는 날과 출근 시간이 일정하지 않아 노동자는 “내 근무 시간을 내가 그날이나 전날 바로바로 확인하지 않으면 헛갈릴 정도로” 불안정함을 느낀다. 이러한 예측 불가능한 스케줄은 노동자가 장기적인 삶의 계획을 세우는 것을 근본적으로 방해한다.

“그게 사실 패턴은 없어요. 그게 제일 저도 그것도 문제 중에 하나라고 보는데 스케줄 근무라고 해서 그냥 매장 영업 시간에 그냥 이 사람들의 근무 시간에 그냥 우겨 넣는 건데 일정한 패턴을 가지고 하는 게 아니라 그냥 막 넣거든요. 거의 랜덤으로 느껴질 정도로 그러니까 내 근무 시간을 내가 그날이나 전날 바로바로 확인하지 않으면 헛갈릴 정도로 그게 좀 묘한 부분이 있죠.”

근무표를 작성하는 주체는 매장 관리자이지만, 지역 관리자는 “얼마나 인건비를 효율적으로 배치하느냐”에 초점을 맞춰 근무표에 간섭한다. 이처럼 회사가 인건비 효율성을 위해 ‘유연한’ 스케줄 시스템을 채택하는 것은 노동자에게 강제적인 불안정성으로 귀결된다. 이는 기업 이익을 위해 노동자의 삶의 질을 희생시키는 구조적 착취 형태이다. 노동자는 이러한 스케줄의 불규칙성을 이직률이 높은 주요 원인 중 하나로 지적한다.

“(누가 짜는 거예요?) 그거는 매장 점장이자 관리자가 짜는데 근데 그 근무를 짜는 거를 또 지역 관리자가 엄청 간섭을 합니다. 근데 결국에는 비슷하긴 한데 결국에 목표는 그거예요. 얼마나 인건비를 효율적으로 배치하느냐? 그렇기 때문에 일하는 사람의 생활 패턴 같은 거는 고려가 전혀 되지 않죠. 그냥 거의 뭐 시간이랑 사람만 보고 막 넣어서 스케줄표를 완성하는 거기 때문에, 그것도 사람들이 많이 그만두고 하는 이유 중에 하나라고 저는 생각을...”

바리스타 직급은 주 25시간 근무로 임금이 낮기 때문에 부업을 통해 생계를 보충해야 하는 필요성이 크다. 하지만 예측 불가능한 스케줄은 이마저도 불가능하게 만든다. 노동자는 “다른 걸 하기가 어려운 게 스케줄 근무여서 쉬는 날도 일정하지 않고 근무 시간도 일정하지가 않기 때문에” 직접 현장에 나가서 일해야 하는 형태의 부업을 병행하기 어렵다고 토로한다. 결과적으로 회사는 노동자에게 저임금 단시간 근무를 강제하면서도, 스스로 생계를 보충할 기회마저 박탈하는 이중의 어려움을 안기고 있다.

대기업에 대한 높은 기대치와 현실의 낮은 대우 사이의 괴리

S사는 커피 제조 과정에서 자동 머신을 사용하여 바리스타의 기술적 숙련도를 낮게 평가하는 경향이 있는 것으로 보인다. 그럼에도 불구하고, 노동자에게는 고객과의 주문 대화, 고객 서비스 및 응대(서비스 리커버리), 매뉴얼 숙지 등 높은 수준의 서비스 전문성이 강조된다. 하지만 낮은 임금과 불안정한 대우로 인해 동기 부여가 되지 않으며, 회사가 비용 절감을 위해 노동자를 소모품처럼

대우하고, 그 결과 발생하는 낮은 숙련도는 고객과의 마찰로 이어져 서비스의 질을 저하시키는 순환 고리가 발생하게 된다.

“처음에 자기는 그냥 알바의 마음으로 가벼운 마음으로 들어왔는데 사실 일 해 보면 진짜 무슨 직장 다니는 것처럼 일을 시키거든요. 내가 받는 돈은 형편이 없고 대우도 그렇게 썩 좋은 것 같지 않고 미래도 보이지 않는데 원하는 건 엄청 많은 말이야.”

강릉 커피 도시 브랜드는 차별성이 부족하고 공허하다

강릉이 커피 도시로 유명세를 떨치고 있음에도 불구하고, 커피 산업 종사자가 체감하는 지역적 차별성은 미흡하다. 노동자는 “강릉 커피가 가지고 있는 지역적 차별성도 없고”, 실제 유행하는 카페들은 “서울에서 유행하던 카페들이 1-2년 뒤에 비슷하게 와서 여기서 해서 또 유행하는 느낌”이 강하다고 비판한다. 나아가, 강릉에서의 커피 소비는 커피 품질 그 자체보다는 “카페라는 공간 자체를 어떻게 경험하고 즐기는 쪽으로 많이 소비를 하는” ‘공간 소비 문화’가 더 크다고 진단한다.

“강릉 커피가 가지고 있는 지역적 차별성도 적고 결국에는 잘 되는 카페들을 보면 서울에서 유행하던 카페들이 1-2년 뒤에 비슷하게 와서 여기서 해서 또 유행하는 느낌이 크고, 지역 카페가 가지고 있는 차별점도 없고 장점도 없고 뭐 그렇다고 특별한 그게 없는 것 같아요....(중략)... 한국에서 커피를 소비하는 건 카페에서 또 커피를 마시는 걸로 소비하는 것도 아니고 카페라는 공간 자체를 어떻게 경험하고 즐기는 쪽으로 많이 소비를 하기 때문에 결국에는 공간을 소비하는 문화가 더 큰 것 같은 거죠.”

지역 행정의 안일함이 도시의 근본적인 매력을 저해한다

최기성씨는 강릉의 자연 환경은 훌륭하지만, 강릉시 행정의 안일함에 대해 강한 실망감을 표현한다. 그는 “내가 봐도 이게 너무 답이 안 보인다. 잘 하면 좋을 것 같은데 분명히 약간 이게 좋은 환경인데 잘하면... 너무 아쉽게 하는 게 많다”며 행정의 비효율성을 지적한다.

“바닷가에 여기 강릉 앞에 바닷가는 다 주차가 되잖아요. 바다를 보고 이게 사실 진짜 말이 안 되는 거거든요. 내가 바다 앞을 걷는데 차들이 다니고 주차가 되어 있고 통행에 방해가 되고. 내가 가게를 가려면 여길 지나가야 되고... 가게에서 보면 차가 보여요. 바다가 보이는 게 아니라.. 어디 뭐 외국의 유명한 해변을 가봐도 바닷가에 차가 들어갈 수 있는 데가 어디 있어요? 차는 다 저기 세워놓고 걸어서 와야지. 그리고 그 앞에 이제 뭐 상가랑 바다랑 해변 이용해야 되니까 사람들이 유모차도 다니고 휠체어도 다니고 이렇게 편하게 보행이 확보가 되어 있는데...”



좋은 처우에서 좋은 서비스가 나온다

그는 커피 노동이 단순히 기술을 넘어 고객에게 기분 좋은 경험을 제공하는 ‘서비스’의 가치를 인정받는 것이 중요하다고 강조한다. 이러한 사회적 인식 변화를 이끌기 위해서는 “S사 같은 업계에서 가장 규모가 크고 1위 하는 기업들이 하면 할 수 있다”고 역설한다. S사가 직원을 제대로 대우하고 교육해서 “S사 직원들은 굉장히 전문적이다. 서비스도 굉장히 명확하고 깔끔하고 기분 좋은 경험을 느끼고... 임금도 많이 받고 대우도 잘해준다”라는 인식을 사회 전반에 심어줘야 한다. 기업이 노동자의 가치를 높이는 브랜딩을 실현할 때, 커피 노동이 전문적인 직업 선택지 중 하나가 될 수 있다는 것이다.

더 이상 ‘기대’와 ‘의미’를 주지 못하는 도시

10년간 강릉에 거주했던 그는 이 도시를 떠날 의사를 가지고 있다. 그 이유는 강릉이 “더 이상 장점도 없고 더 이상 찾을 것도 없고 기대도 안 되고”, 살아야 할 “의미가 없어”졌기 때문이다. 강릉의 자연환경에 이끌려 이주하였지만, 경직된 행정과 비효율적인 관광 도시 운영에 대한 실망감이 이탈 의사를 부여하는 배경으로 작용하였다. 결국, 강릉이라는 지역사회의 구조적 정체성이 숙련 노동자를 붙잡아 두지 못하고, 이탈을 유도하는 결과를 가져올 수 있음을 인식할 필요가 있다.

“뭐 떠난다기보다는 강릉 입장에서는 좀 서운한 말일 수도 있는데 한 10년 살아보니까 이제 더 이상 살 그게 없어요. 의미가 없어요. 더 이상 장점도 없고 더 이상 찾을 것도 없고 기대도 안 되고 뭐가 뭐 살 만큼 살았다 약간 굳이 계속 살고 싶은 마음이 없는 거죠.”



강릉, 커피향을 채우는 사람들

02. 전문성을 갈망하는 청년 커피 노동자의 궤적

김진아 가명



노동자 정체성의 형성: 아르바이트에서 ‘회사’로의 진입

김진아씨의 노동 궤적은 열악한 개인 사업장의 불안정성에서 벗어나 안정된 ‘회사’를 찾는 과정으로 설명된다. 그는 약 6년의 아르바이트 경력을 가지고 있으며, 처음 시작했던 아르바이트가 너무 힘들었다고 회고한다. 이후 프랜차이즈 카페 두 곳에서 4~5년을 근무하였다.

특히 첫 아르바이트 사업장의 경우 출퇴근 시간이 명확하지 않고 아침부터 마감 때까지 일하는 등 근무시간이 불규칙하고 법에 위배되는 것도 많았다고 한다. 두 번째 카페는 노동시간은 잘 지켜졌지만, 주휴수당이 포함되지 않는 조건으로 인해 임금이 부족했다고 말한다. 이러한 불안정한 경험은 청년 노동자가 안정적인 노동 환경을 추구하게 된 배경이다.

“첫번째 아르바이트는 법으로 위배되는 것도 많았어요. 출퇴근 시간이 명확하지도 않고 아침에 나갔다가 마감 때까지 한 적도 있고 되게 불규칙했어요.”

지금의 직장에 입사한 주된 동기는 사회 초년생으로서 체계적인 회사 같은 곳에서 ‘사회 생활’을 경험해보고 싶었고, 동시에 커피에 대한 관심도 지속하고 싶었기 때문이다. 강릉에서 규모가 큰 기업을 찾아 입사했다는 사실은 전문 커피 업계의 불안정성 속에서 안전성을 확보하려는 청년 노동자의 현실적인 생존 전략을 반영한다. 대형 카페 입사는 전문성 실현의 최적 경로라기보다는 안정된 ‘직장인’ 정체성을 확보하려는 타협적 선택이다.

“저는 사회 초년생이니까 그래도 회사 같은 곳을 원했고, 그래도 커피는 하고 싶었어요. 강릉에 이 카페가 큰 편이잖아요. 그래서 일단 커피를 한다기보다는 조금 사회 생활을 해보자 하고 들어가게 된거죠.”

이상과 현실의 간극: 체감되지 않는 숙련과 비숙련 노동의 무게

대규모 매장의 업무 구조는 직원의 전문 기술자(바리스타)로서의 성장을 제약하는 방식으로 설계되어 있다. 근무는 주5일, 하루 8시간을 기본으로 하며, 업무는 홀과 바 근무로 나뉘며, 샷, 브루잉, 픽업, 설거지 등으로 시간마다 로테이션이 돌아간다.

신입 직원들에게는 도제식 진입 장벽이 높게 설정되어 있다. 커피 제조(바 업무)에 접근하기까지 6개월에서 8개월이라는 긴 기간이 소요되며, 그동안 신입은 포스(POS) 업무, 베이커리, 설거지 등 비전문적이고 고강도인 비숙련 노동을 주로 담당한다. 이러한 도제식 구조는 전문 기술 획득을 위한 훈련 과정에서 비숙련 노동을 신입에게 전가하는 방식으로 기능한다.

“바(bar)랑 홀 업무가 나눠져 있어요. 바(bar) 업무를 하기까지 시간이 좀 걸려요. 길게는 6개월에서 8개월. 그때까지는 계속 포스(POS) 보고 베이커리 쪽하고 설거지하고 그런 구조거든요. 그래서 신입분들이 들어오셨을 때 커피를 하려고 들어왔는데 그걸 못 버티시는 경우가 좀 많은 것 같아요.”

신입 직원들은 ‘바리스타’로서 커피를 배우고 전문성을 추구하려는 이상을 가지고 입사했으나, 장기간 비전문적 업무를 반복하는 구조를 버티지 못하고 퇴사하는 경우가 많다. 실제로 퇴사율이 높고 주기가 짧다고 이야기한다. 이 때문에 노동자 스스로도 자신의 일을 “자기만의 커피를 한다기보다는 정해져 있는 매뉴얼대로 그냥 노동을 하는거에 가까운 것 같다”는 ‘카페 노동자’로서의 정체성에 공감하게 된다.

상의 없는 결정들: 일방적 경영과 실무자의 소외

기업의 운영 방식은 실무 노동자의 노하우를 무시하고 일방적인 의사결정으로 일관하는 경향을 보인다. 영업시간 연장, 키오스크 도입, 구조 변경 등 실무와 직결된 중요한 사항들이 직원들과의 사전 상의 없이 결정되고 통보된다.

“위에서 결정을 내리고 바꾸는 거에 대해서 저희한테 상의는 없었어요. 하루 아침에 공사를 해서 싹 바꿨더라고요.”

“영업시간도 성수기 때 1시간이 늘었어요. 근데 그것도 ‘이렇게 되는데 어떻게 할 거야?’라고 사전에 얘기를 하는 게 아니라 ‘성수기 때 늘린다’라고 통보”

특히 키오스크 도입은 경영 효율을 위한 조치였으나, 그 결과로 발생하는 혼란과 고객 불만의 대응 비용은 오롯이 현장 노동자에게 전가된다. 키오스크 도입 후 빨라진 주문 속도는 바 근무자들에게 업무가 과중되었고, 손님들이 ‘언제

나오냐?’고 항의하는 상황이 발생했다. 또한 스페셜티 커피의 경우 주문 과정에서 충분한 설명과 소통이 필요한데, 기계를 통한 주문은 문화적 소통을 가로막는 한계가 있다.

“바에서는 그걸 다 못 쳐내요. 진짜 영수증이 엄청 쌓이거든요. 그러면 앞에서 손님들이 ‘언제 나오냐?’ 그런 컴플레인이 엄청 많이 들어오고”

노동자는 이러한 자동화가 ‘편의’가 아닌 ‘업무 스트레스’로 작용하며 노동을 강화시키고 있음을 체감한다. 구조 변경 시에도 실무자인 바리스타들과의 상의가 없었기에, 노동자들이 적응하는 데 힘든 부분이 있었으며, 이는 실무 노하우를 무시한 일방적 경영의 비효율성을 보여준다.

“일하는 건 저희잖아요. 근데 저희가 적응하는데 좀 힘든 부분이 있었어요. 미리 상의를 해 줬으면 좋겠다 이런 건 있죠.”





노동 환경의 위험과 형식적인 보호 시스템

커피 제조 과정에서 노동자들은 지속적으로 신체적 위험에 노출된다. 브루잉 작업 시 뜨거운 물을 사용하기 때문에 화상을 입을 위험이 있으며, 손님에 비해 바 공간이 좁아 움직임이 협소한 것도 부상을 유발할 수 있는 요소이다.

“뜨거운 물을 계속 사용하거든요. 화상을 입은 분도 계시고... 그런거는 확실히 위험해요. 손님에 비해서 바가 좁아요. 그래서 움직이는 데 되게 협소하거든요.”

고객 중심 매뉴얼과 직원 보호의 결여

노동자의 감정 노동은 기업의 ‘미학적 완결성’을 유지하기 위한 비용으로 전가된다. 노동자들은 하루에 수백 번씩 화장실이나 반납대 위치 같은 기본적인 안내를 반복해야 하며, 회사는 “팻말을 붙이면 짜친다”는 이유로 노동자의 수고를

외면한다. 노동자는 이로 인해 감정이 “갈려 나간다”고 느끼지만, 회사는 그러한 배려가 부족하다는 점을 명확히 인지한다.

“회사에서는 그런 거 붙여놓으면 ‘짜친다’는 거예요. 근데 너무 이해가 안 되잖아요. 그러면 직원들은 갈려 나가는데 좀 그런 배려는 없는 것 같아요.”

고객 컴플레인 대응 시스템 역시 직원 보호보다는 고객 만족에만 초점이 맞춰져 있다. 컴플레인 발생 시 환불 및 재제공 매뉴얼은 있으나, 직원을 보호하기 위한 직접적인 조치(휴식, 관리자 즉시 개입)는 없다고 말한다. 사후적으로도 문제 발생에 대해 “저희를 닦하는 경우가 많았”다고 언급하며, 시스템이 고객 중심으로만 작동하고 직원 보호 조치는 부족함을 나타낸다.

“매뉴얼은 있거든요. (컴플레인이) 그런데 너무 많아요. 너무 많고 (...) 저희가 직접적으로 감정 노동을 해야... 나중에 뒤에서 무슨일이냐고 물어봤을 때 보통 저희를 닦하는 경우가 많았던거 같아요.”

(직원에 대한 보호 관련 보호 매뉴얼 같은 것들도 있나요?) ”그런 거는 없다고 보시면 돼요.”

지역 산업의 보수성과 혁신의 부재

강릉의 커피 산업은 대형 브랜드가 시장을 지배하는 구조로 보수성이 강하다. 김진아씨는 “너무 예전 걸 고수해서 끌고 가니까 밑에 사람들이 너무 자율성을 못 펼친다”는 지역 커피 업계의 평가에 동의하며, 이는 젊은 노동자들이나 소규모 사업자들이 창의성을 펼치기 어려운 환경임을 시사한다.

“강릉은 큰 회사가 있잖아요. 그 사람들이 너무 예전 걸 고수하면서 끌고 가니까

밑에 사람들이 자율성을 못 펼친다 이런 얘기가 있긴 했어요. 그런데 어느 정도는 동의해요. 그 회사들이 보수적인 걸 끌고 가면 사람들은 그거를 보고 갈 텐데 제품들을 찾고 새로운 걸 시도하면서 크기에는 조금 어렵지 않을까. 그런 건 좀 있는 것 같아요.”

기업이 “이게 정답이야”라고 강요하는 문화는 커피가 요구하는 창의성과 실험 정신을 억압한다. 또한, 강릉시가 커피 산업 진흥을 위해 예산을 투자함에도 불구하고, 종사자들은 그 지원이 어디에 쓰이는지 전혀 체감하지 못한다. ‘커피 도시’라는 지역 브랜드가 대형 기업의 성공을 기반으로 구축되었으나, 그 지원이 노동자들의 실질적인 역량 강화나 지역 내 혁신에 투입되지 않는 문화적 인프라 투자 실패의 징후가 감지된다.

“가장 아쉬운 건 기업 입장에서는 ‘이게 정답이야’라고 강요를 하거든요. ‘이렇게 해야만 해’. 근데 저는 그래도 좀 새로운 걸 시도하고 그게 맞다고 생각하는데... 회사에서는 그렇게 해야 되는건 맞겠지만 그 이외의 거는 자율성을 줬으면 좋겠다. 그런 생각이 있어요.”

직장 밖에서 찾는 전문성의 갈망

노동자의 전문성 추구는 기업의 생산 시스템 내에서 이루어지지 못하고, 노동 시간 외의 사적 커뮤니티로 분리된다. 기업 내 교육 과정은 레시피를 따르는 기본적인 내용에 집중되어 있어서 노동자는 스스로의 커피 색깔을 찾기 어렵다고 느낀다.

“본인이 정말 ‘자신만의 커피를 하고 싶다. 근데 여기서 배우겠다’ 이걸 좀 아닌 것 같아요. 그래서 ‘이대로만 따라가면 커피에 대한 본인들의 색깔을 못 찾을 것 같은데...’ 그런 느낌이었어요.”

이러한 갈증을 해소하기 위해 김진아씨는 직장 밖에서 궁금한 것을 질문하고 배우며, 직장에서 채우지 못한 전문성에 대한 갈망을 해소한다. 퇴근 후의 노력과 커뮤니티가 전문성 발전의 동력이 된다.

“퇴근 후에 시간을 내서 좀 하려고 해요. 모르는 게 생기면 커뮤니티나 그런데 물어보고 그런 식으로 많이 했던 거 같습니다.”



강릉, 커피향을 채우는 사람들

03. 청년 바리스타 정답 없는 세계를 부다

김병수 가명



정답이 없는 커피의 세계로 입문

김병수씨는 n년차 바리스타이다. 제과제빵이라는 길을 선택했었으나 반죽이 부풀어 오르는 시간 동안 자신의 열정은 함께 부풀지 않음을 느꼈다. 적성에 맞지 않았고 성취감이 없었다. 그때 우연히 접한 커피는 정답이 없는 세계였고, 무한한 변수들 사이에서 자신만의 맛을 찾아가는 과정은 그에게 다른 종류의 전율, 즉 ‘찾아가는 성취감’을 안겨주었다.

“기능사 준비하면서 제과제빵 일을 잠깐 해봤는데 적성이 안 맞기도 했고 성취감이 조금 덜 했는데, 커피는 약간 그 찾아가는 그 성취감이 너무 좋아서. 그래서 아직까지도 하고 있어요.”

그는 강릉으로 오긴 전 로스터리 카페에서 2년여를 일하며 직업의식을 키웠다. 그리고 강릉으로 향했다. 사람들이 말하는 ‘커피 도시’의 문화를 동경해서 온 순례자가 아니었다. 동해바다의 가능성, 즉 ‘관광 자원’으로서의 바다가 주는 시장성을 보고 온 청년 창업가 지망생이었다. 강릉만의 계절과 관광객의 유입을 고려한 그의 이주는 로스터리 카페 창업이라는 명확한 목표를 향한 전략적 선택이었다.

“커피 문화, 커피 동네라서 온 것보다는 그냥 진짜 동해바다라는 그 관광지... 관광 유입을 생각해서 오기도 했고 그냥 이 계절을 즐기고 싶었어요. 강릉만의.”

“(창업이 목적이예요.) 커피 로스터리 카페... 지금은 창업 준비하는 그 단계”

툰니바퀴처럼 돌아가는 노동

그는 대형 카페에서 바리스타로 일하고 있다. 대형 카페의 시스템은 거대하고 정교해서 홀에만 여러 명의 바리스타가 근무하며, 오픈, 미들, 마감으로 나뉘는 근무표는 한 치의 오차도 없이 돌아간다. 아침에 출근하면, 오후 근무자가 출근하는 시간까지는 쉴 새 없이 움직여야 한다. 점심을 먹는 점심시간과 휴게시간 1시간을 제외하면 그는 온종일 서서 노동한다.

“오픈 기준으로는 8시 반에 출근해서... 점심시간 30분 가고 밥을 먹고와서 30분씩 쉬어요. 그리고 오픈조는 5시 반에 퇴근하고. (...) 연차는 미리 이야기해요. 저희가 홀에서 여러 명이 근무를 하다 보니까. 한 명씩 또 주 고정 휴무로 돌려야

되니까.”

그의 노동은 육체에 깊은 흔적을 남긴다. 장시간 서서 일하는 탓에 다리 부종은 일상이 되었다. 로스팅 과정에서 발생하는 가스 역시 어려움이다. 로스팅실에서 갓 볶아진 원두가 배출될 때, 그 열기와 함께 뿜어져 나오는 연기는 마스크를 뚫고 들어온다. 환기 시설이 갖춰져 있어도 갓 나온 원두가 내뿜는 가스를 완전히 피할 수는 없다.

“홀 바리스타 할 때는 이제 많이 장시간 오래 서 있다 보니까 그 부종 관리가 조금 힘들고... 로스팅 할 때는 그 연기로 인해서... 환기가 잘 돼도... 원두가 이제 딱 나온 원두를 배출할 때는 그 나오는 연기를 들이마시기 때문에...”

임금은 최저임금보다는 높지만, 주 6일 근무와 주말, 공휴일의 연장 근무를 생각하면 결코 넉넉하다고 할 수 없다. 매년 초 직원들이 모여 1년 치 공휴일, 휴무 계획을 미리 협의한다. 매장을 멈출 수 없기에 누군가는 쉬고 누군가는 일해야 하는 상황을 미리 조율하는 이 시스템 속에서 그는 자신의 노동력을 제공한다.

“주 40시간이지만 주 6일이어서 그 알파가 돼요. 하루는 연장 근무인 거죠 (...)
매년 그리고 또 휴무일이 다르다 보니까 연휴도 그렇고... 그런것도 협의를 1년
연초에 미리 보고 (협의를 해요).”

감정의 방파제: 무례함과 요구 사이에서

관광지의 카페는 감정 노동의 최전선이다. 종종 고객들은 원칙에 어긋나는 요구를 하기도 하며, 이를 들어주지 않으면 불쾌함을 표현하는 하기도 한다. 초보 시절에는 이런 요구와 무례함에 상처받았지만, 고연차가 된 지금 그는 감정의 방파제를 높이 쌓았다. 그는 이제 고객과 부딪히지 않는다. 고객의 불만 뒤에



숨겨진 욕구가 무엇인지 파악하려 하고, 해결할 수 없는 요구는 흘려보낸다. 일터에서의 감정은 일터에 두고 퇴근한다는 원칙, 그것은 그가 스스로를 보호하기 위해 터득한 생존 기술이다. 관광지 특성상 뜨내기손님이 많아 깊은 갈등은 적지만, 끊임없이 밀려드는 새로운 얼굴들을 마주하며 그는 무너지는 법을 배웠다.

“이제 조금 무덤덤해진 것 같아요. 제가 n년 차 돼 가는데... 부딪히려고 잘 안 하는 것 같아요. (...) 그냥 일로 있었던 일은 다 그 일터에서 끝내려고 하죠. 그 감정을 딱 받았을 때 제가 힘든 걸 알기 때문에... 잘 안 받기도 하고 이제 좀 무뎠지려고 노력했던 것 같아요.”

이방인의 눈에 비친 ‘커피 도시’의 민낯

타지에서 온 그에게 강릉은 여전히 낯선 도시다. 밖에서는 ‘커피 도시’라 칭송하지만, 내부자인 그가 보기에 그 타이틀은 다소 공허하다. 커피나무 한 그루

자라지 않는 땅에서, 생두를 수입해 볶는 것만으로 커피 도시라 불리는 것에 대해 그는 근원적인 의문을 품는다. T사나 P사 같은 1세대 기업들이 있다는 것은 알지만, 현재의 강릉이 과연 그 명성에 걸맞은 내실을 갖추고 있는지는 미지수.

“커피 도시라는게... 진짜 솔직히 왜 그런지 모르겠어요. 왜 커피 도시인지. (...) 일단 생두가 우리나라에서 나지 않는 곳인데 유독 강릉 커피도시 커피도시 이러니까 왜? 그런 의문점이 항상 있긴 해요.”

“확실히 지역 규모보다는 카페수가 진짜 많기는 해요. 그걸 보면 조금 (커피도시라는 걸) 느끼긴 하는데... 근데 왜? 약간 그건 아직도 의문점이...”

타지에서 온 그는 강릉이라는 지역사회의 폐쇄성도 느끼고 있다. 그리 인구 규모가 크지 않은 지역 도시의 특성상 학연이나 지연 등의 지역사회 내부적인 네트워크나 관계성이 비교적 견고하게 구축되어 있고, 이는 타 도시 출신에게는 폐쇄적인 이미지로 다가왔다.

“학연, 지연이 조금 많은 것 같긴 해요... 폐쇄적인 걸 많이 느끼기도 하고. (...) 또 이제 정치 쪽에 있는 분들도 많이 오시고... 사장은 누구누구다, 누구 시의원... 이런 얘기를 듣다 보니까 그런 게 신기했어요. 나는 똑같은 손님으로 보이는데... 개인 카페는 또 못 있겠더라고요. (...) 소문이 되게 민감한 동네더라고요. 여기가.”

지난 여름 강릉을 덮친 산불과 가뭄은 즉각적으로 관광객의 발길을 끊어놓았다. 가뭄으로 급수 제한이 걸리고 호텔들이 수영장 폐쇄하자, 카페는 텅 비어버렸다. 창밖의 바다는 여전히 푸르지만, 그 바다를 보러 오는 사람이 없으면 그의 노동도 위태로워진다. 기후 위기는 그에게 먼 미래의 재앙이 아니라 당장의 생존 문제다.

“제일 큰 거는 산불, 환경적인 요인이 너무 많아요. 강릉은... 이번에 창업 준비를 해야 되나 말아야 되나 그런 고민도 되게 많이 했었거든요. (...) 급수 제한이 들어가니까... 호텔들이 일괄적으로 수영장 같은 데를 다 닫았잖아요... 외지인

유입이 하나도 안 됐지... 정말 없었어요.”

커피에 대한 열정과 목표

그는 대회를 한 번 준비할 때마다 100만 원이 넘는 사비를 쓴다. 값비싼 생두, 커핑 스푼, 테이스팅 볼을 사고 참가비와 숙박비를 지출한다. 최저시급에 가까운 임금을 받으면서도 그는 기꺼이 지갑을 연다. 그것은 단순한 소비가 아니라 미래에 대한 투자이자, 바리스타로서의 자존심을 지키는 성취감의 확인이다.

“한 대회 준비하는데... 거의 100만원 썼던 것 같아요... 컵을 커피볼을 사야 돼요. 그다음에 스푼을 사야 돼요. 그다음에 생두를 사야 돼요. (...) 일단 저는 그 성취감이 큰 것 같아요. (...) 그냥 매년 한 해를 돌아보면 내가 뭘 했지? 돌아보면 그런 성취감 때문에 하는 거 같아요.”

그는 자동화의 물결 속에서도 인간의 손맛을 믿는다. 기계가 아무리 발달해도 매일 변하는 원두의 컨디션을 읽어내고, 미세한 날씨 변화에 따라 추출 레시피를 조정하는 것은 결국 사람의 몫이라고 생각한다. 그는 현재 일터에서의 경험을 바탕으로 강릉에 자신만의 로스터리 카페를 열 계획이다. 그리고 그곳에서 자리를 잡으면, 언젠가는 고향에도 자신의 브랜드를 확장하는 꿈을 꾀다.

“자동 탬핑기보다 저희 손이 더 빨라요. (...) 원두 컨디션이 매일 바뀌어요. 근데 그거는 기계가 아직까지 인지할 수 있는 단계가 아니라고 생각하기 때문에... 사람 손이 들어가야 되긴 해요.”

“저는 제 가게를 차리는 것도 그렇지만... 강릉 매장이 자리가 잡으면 고향 인근에 가게를 한 두세 개는 더 가지고 싶은 (...) 제 가게에 제 브랜드를 만들고 싶은 게 제일 큰 목표죠.”

지속 가능한 커피 도시를 위한 제언

김병수씨는 바리스타로서의 전문성과 창업을 목표로 하고 있기에, 그가 강릉시에 희망하는 주요 정책들은 강릉시가 진정한 의미의 ‘커피 도시’이자 청년들이 정착하고 싶은 도시로 거듭나기 위해서 타지역 이주 청년 노동자 커뮤니티 지원, 그리고 전문성 강화를 위한 공적 지원(교육 등)과 같은 실질적인 정책적 개입들이다.

“저는 어쨌든 로스팅에 대한 갈망이 항상 있거든요. 그래서 로스팅에 대한 강의나 강습 그런 게 잘 만들어졌으면 좋겠어요.”



강릉, *커피향*을 채우는 사람들

04. 강릉을 떠나기 위해 강릉에서 일하는 청년 커피 노동자의 일상

문수영 가명



지역 커피 문화의 일상화와 직업으로서의 선택

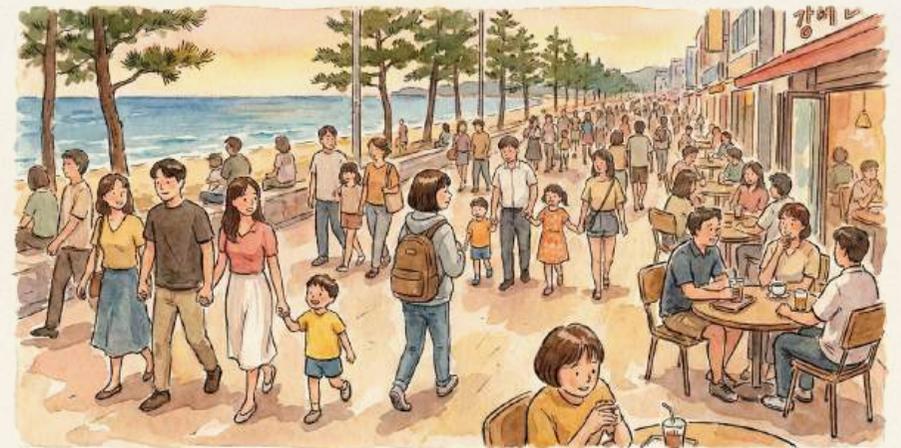
강릉이라는 도시에서 나고 자란 청년에게 ‘커피’는 특별한 취향이나 기호라기보다 공기처럼 자연스러운 환경이었다. 문수영씨는 21세부터 카페 아르바이트를 시작했는데, 그 동기는 거창한 바리스타의 꿈이나 전문성을 향한 열망이 아니었다. 집안에서 자연스럽게 핸드드립을 즐기던 문화 덕분에 커피가 익숙했고, 무엇보다 강릉에는 ‘카페 일자리’가 가장 많았기 때문이다.

“원래부터 저희 집이 커피를 좀 많이 마셨어요. 핸드드립 커피를 집에서 내려 먹었거든요. (...) 제일 일할 자리가 많은 게 카페였어요. 처음에 일했던 카페는 시간이 좀 안 맞아서 그만 두고... 조금 있다가 개인 카페를 들어갔는데 거기까 때마침 핸드드립 커피 전문점이었어요. 집에서 핸드드립을 내려 먹으니까 일도 도움이 되겠다 싶어서 다니게 됐어요. 제일 쉽기도 하고.”

강릉시는 2000년대 후반부터 커피 축제를 개최하고 커피 박물관, 커피 거리를 조성하며 도시 전체를 커피 테마파크화 했다. 이러한 환경 속에서 자란 청년들에게 카페 노동은 진입 장벽이 가장 낮은, 가장 손쉬운 경제 활동 수단으로 인식된다. 대학 시절 용돈벌이로 시작된 노동은 졸업 후 취업 준비 기간의 생계 수단으로 자연스럽게 이어졌다. 여기서 우리는 강릉의 청년 일자리 구조에서 커피 산업이 중요한 위치에 있음을 짐작할 수 있다. 그가 카페 노동을 선택한 것은 ‘열정’보다는 ‘접근성’과 ‘생계의 필요’에 기인한다.

“제가 코로나 세대여서 대학교를 집에서 다녔어요. 21살 때부터가 그때 프랜차이즈 카페 알바를 시작했다가 한 2년 하고 그다음에 개인 카페에서 일하다가 졸업하고.. 지금은 취업 준비하면서 돈 벌려고 프랜차이즈에서 일을 하고 있어요.”

초기의 카페 노동이 학업과 병행하는 보조적 수단이었다면, 졸업 후의 노동은 취업 준비를 위한 필수적 생계 수단으로 전환된다. 그는 강릉을 떠나고 싶어 하지만, 역설적으로 떠나기 위한 자금을 마련하기 위해 다시 강릉의 카페로 돌아와야 했다. 이는 지방 청년들이 겪는 ‘대기 기간(waithood)’의 전형적인 모습이다. 정규직 노동 시장으로 진입하기 전, 불안정한 저임금 서비스 노동을 통해 시간을 유예하는 과정에서 카페는 가장 만만한 정류장이 된다.



“강릉을 떠나고는 싶긴 한데, 취업을 해야지 떠날 수 있어서 일단은 강릉에서 살면서 취업 준비하고, 취업 준비하려면 돈이 필요해서 돈을 벌면서 취업 준비하고 있어요.”

고립된 공간과 1인 노동의 위험성

문수영씨가 일하고 있는 곳은 저가형 테이크아웃 전문 프랜차이즈이다. 이곳의 노동 환경은 ‘고립’과 ‘단순화’로 요약된다. 근무시간 동안 그는 매장에 철저히 홀로 존재한다. 어느 정도 규모가 있는 카페 운영이 ‘오픈-미들-마감’으로 이어지는 교대 시스템을 갖추거나 피크 타임에 인원을 보강하는 것과 달리, 이곳은 인건비 절감을 위해 ‘오픈’과 ‘마감’ 단 두 명만이 하루 운영 시간을 양분하여 책임지는 구조다.

혼자 일한다는 것은 업무의 자율성을 의미하기도 하지만, 동시에 모든 돌발 상황을 홀로 감당해야 한다는 심리적, 육체적 부담을 뜻한다. 주문 접수, 음료 제조, 재료 보충, 매장 청소, 설거지, 그리고 고객 응대까지 모든 업무가 단 한 명의 노동자에게 집중된다. 동료와의 협업이나 휴식 교대는 구조적으로 불가능하다.



“오픈이랑 마감밖에 없어요. (중간이 없고요?) 중간이 없고 아침부터 저녁까지 운영시간동안 하루에 2명씩 했어요. 오픈 조에 한 명, 마감 조에 한 명 이렇게”

휴식권의 부재와 안전의 사각지대

좁은 작업 공간은 동선의 효율성을 극대화하여 육체적 이동을 줄여주지만, 반대로 노동자를 그 좁은 공간에 가두는 감옥이 되기도 한다. “좁아서 동선 안에서 다 해결할 수 있어 편하다”는 그의 진술은, 역설적으로 좁은 공간에 갇혀 끊임없이 기계처럼 팔을 움직여야 하는 현실에 대한 체념적 적응으로 읽힌다.

더욱 심각한 문제는 휴식권의 부재다. 근로기준법상 4시간 근무 시 30분, 8시간 근무 시 1시간의 휴게시간이 보장되어야 하지만, 1인 근무 체제에서는 매장 문을 닫지 않는 한 실질적인 휴식이 불가능하다. “앉았다 일어났다 하며 쉬다”는 말은 법적 휴게시간이 보장되지 않고 있음을 시사한다. 또한, 노동자가 혼자 근무하는 환경은 범죄나 진상 고객의 위협에 취약할 수밖에 없다. 문제가 생겼을 때 즉각적으로 도움을 요청할 동료나 관리자가 부재한 상황은 노동 안전의 심각한 사각지대다.

“제가 지금 일하는 데는 조금 좁아서 그냥 동선 안에서 다 해결할 수 있는... 그래서 조금 편하긴 해요.”

“오래 서 있는 게 조금 힘들긴 한데 그 정도야 뭐... 지금은 그냥 앉았다가 일어났다가 앉았다가 일어났다가 쉬다가 손님 받고 이래도 돼서... 그거는 딱히 상관없는 것 같아요.”

“음료 만들고 있으면 저쪽 구석에서 계속 뭐라고 그러세요? 그러면 ‘아~ 그러시구나’ 이러면서 음료 만들고... (도움 받는게 어렵겠어요?) 네 거의 없어요.”

아르바이트도 노동인데...: 근로계약서 미작성과 법적 보호의 부재

이 인터뷰에서 가장 우려되는 지점은 고용 형태와 계약 관계의 모호함이다.

문수영씨는 주 12~16시간 정도를 일한다. 그는 “일하는 시간이 짧아서 계약서를 따로 안 쓴 것 같다”고 진술했다. 이는 명백한 근로기준법 위반이다. 근로기준법 제 17조에 따르면, 단시간 근로자라 하더라도 임금, 소정근로시간, 휴일 등이 명시된 근로계약서를 반드시 서면으로 작성하고 교부해야 한다. 그러나 강릉의 소규모 프랜차이즈 현장에서는 ‘짧게 일하니까’, ‘알바니까’라는 관행으로 이러한 법적 의무가 무시되고 있다. 이는 노동자가 자신의 권리를 주장할 수 있는 기본적인 법적 근거조차 갖지 못한 상태임을 의미한다.

“아르바이트 형태로 일을 하고 있고 저는 일하는 시간이 상대적으로 짧아서... 주말 평일에 일하는 시간 타임이 따로 있어요. 그 사람들은 계약서를 다 쓰고 일하는데 저는 일주일에 12시간에서 16시간 밖에 일을 안 해서 계약서는 따로 안 썼던 것 같아요. 그냥 시간을 곱해서 급여를 받고 있거든요.”

초단시간 노동과 쪼개기 계약

문수영씨의 근무 시간인 ‘주 12~16시간’은 매우 전략적인 숫자일 가능성이 높다. 근로기준법상 주 15시간 미만 근무하는 초단시간 근로자는 주휴수당 지급을 비롯한 다양한 의무로부터 예외가 되기 때문이다. 고용주 입장에서 주 15시간 미만으로 시간을 쪼개 고용하는 것은 합법적으로 인건비를 절감할 수 있는 가장 손쉬운 방법이다. 그가 “12시간에서 16시간”이라고 언급한 대목은, 때로는 15시간을 넘기기도 하지만 대체로 그 경계선에서 근무가 이루어지고 있음을 보여준다. 강릉시가 커피 산업 육성 조례 등을 통해 산업의 외형을 키우고 있지만, 정작 그 산업의 밑바닥을 지탱하는 청년 노동자들은 노동법의 사각지대에서 ‘



쪼개기 노동'에 내몰리고 있다.

“저 아는 분은 ‘우리는 20시간 안 넘으면 주휴 안 줘’ 이렇게 말하는 거예요. 그래서 우리 카페만 그런 게 아니구나... 전체가 약간, 그 소주값 5천원으로 다 하는 것처럼... 담합처럼 그렇게 하는... ‘이 구역은 다 이래’ 이렇게 얘기를 했다는 거예요. 그걸 듣고 어이가 없어서... 그런 것부터 막아야 되지 않을까... 그거 듣고 누가 일하고 싶겠어요?”

핸드드립의 숙련 vs 프랜차이즈의 매뉴얼

문수영씨의 노동 경험은 크게 두 시기로 나뉜다. 과거 개인 로스터리 카페에서 일하던 시기와 현재 프랜차이즈에서 일하는 시기이다. 개인 카페에서 그는 사장으로부터 핸드드립 기술을 전수받고, 원두의 종류와 맛을 공부했다. 손님 질문에 답하기 위해 자발적으로 학습했고, 커피를 내리는 행위에서 ‘전문성’을 느꼈다. 이는 노동자가 자신의 노동 과정에 개입하고 통제권을 가지며, 결과물(커피 맛)에 대한 책임을 지는 ‘숙련 노동’의 형태였다.

반면, 현재 일하는 프랜차이즈 카페에서는 그러한 숙련이 철저히 배제된다. 본사가 정한 표준 레시피대로 버튼을 누르고, 정량화된 파우더와 시럽을 섞기만 하면 된다. 여기서 노동자는 커피를 만드는 ‘장인’이 아니라, 기계를 조작하는 ‘오퍼레이터’로 전락한다. 그는 “일반 카페에서는 딱히 배우는 게 없고 레시피만 외우면 된다”고 말하며, 현재의 노동이 전문성과는 거리가 멀다는 것을 명확히 인지하고 있다.

“처음에는 진짜 아무 생각이 없었는데 카페에 일을 하면서 그 핸드드립 내리는 바리스타 분들, 그런 분들은 진짜 전문성을 가지고 일을 하시는 분이구나를 너무 뼈저리게 느꼈던거 같아요. 이렇게 해서 맛있는 커피를 내릴 수 없구나 이런...”

“일반 카페에서는 딱히 배우는 게 없기도 하고 그냥 레시피만 외우면 바로 음료로 만들 수 있으니까. 그 개인 카페를 다니기 시작한 다음부터 사장님께서 커피 내리는 법을 계속 가르쳐 줬어요.”

“(개인 카페에서는) 손님이 물어보면 대답을 해줘야 되잖아요. 그렇다 보니까 원두에 대해서 공부를 해 가기도 하고 어떤 원두는 뭐 이런 맛이 난다 저런 맛이 난다... 그런 공부 한 것 같아요.”

자동화에 대한 양가적 시선

커피 산업의 자동화 추세(자동 탬핑기, 자동 추출 머신 등)에 대해 문수영씨는 흥미로운 양가적 태도를 보인다. 노동자의 입장에서는 “편리하다”고 인정한다. 육체적 피로를 줄여주고 균일한 맛을 내기 쉽기 때문이다. 그러나 소비자의 입장, 혹은 커피를 사랑하는 사람의 입장에서는 회의적이다. 그는 “기계는 과연 깨끗할까?”라는 위생적 의구심과 함께, “드립 커피가 넘사(넘을 수 없는 사차원 벽)”라며 인간의 손맛이 들어간 커피의 우위를 확신한다.

“저는 드립 커피가 솔직히 진짜 넘사라고 생각하고요. 그다음에 에스프레소는 약간 거기서 거기인 것 같아요. 정말 잘 모르겠어요. 에스프레소는”

“일하는 사람으로서는 편리할 것 같긴 해요. 탬핑 안 해도 되고 그냥 누르기만 하면 바로 에스프레소가 나오니까. 근데 먹는 사람 입장에서는 잘 모르겠어요. 물론 사람보다 정교하긴 하겠지만 위생적으로... 일반 수동은 이렇게 털면 깨끗하게 보이잖아요. 바스켓 안이. 근데 기계는 과연 깨끗할까? 그런 생각이...”

키오스크가 해결해 주지 못한 감정의 찌꺼기

서비스업 노동의 핵심은 육체적 노동보다 감정 노동에 있다. 최근 많은 카페가 인건비 절감과 효율성을 위해 키오스크(무인 주문기)를 도입했지만, 이것이 노동자의 감정 노동을 완전히 면제해 주지는 못한다. 오히려 새로운 형태의 갈등을 유발한다. 디지털 기기 사용에 익숙하지 않은 노년층이나 기계적인 주문 방식에 거부감을 느끼는 고객들은 그 불편함을 현장의 유일한 인간인 알바생에게 표출한다.

문수영씨는 “카드를 휙 던지는” 무례한 고객, 인사를 무시하는 고객, 설거지 중이라 인기척을 못 느꼈을 때 카드로 테이블을 딱딱거리며 재촉하는 고객들을 일상적으로 마주한다. 기계가 주문을 대신 받아주지만, 기계가 처리하지 못하는 ‘예의’와 ‘소통’의 영역에서 발생하는 마찰열은 온전히 노동자의 몫이다.

“나이대가 있으신데 키오스크를 안 쓰시고 직접 주문해달라는 경우가 있잖아요. 그럼 그것도 두 분류로 나뉘는데 되게 친절하게 부탁하시는 분들도 계시고 카드를 휙 던지면서 ‘계산 계산!’ 딱 이렇게만 얘기를 하시는 분들도 계시고.”

“설거지를 하려고 뒤 돌아 있으면 문이 사람 들어오는 소리가 잘 안나는 경우가

있잖아요. 그러면 카드를 그 픽업 음료 주는 데에서 이렇게 딱딱거린다든지 이런 경우가 되게 많아요.”

체념과 자기 기만: “오늘은 아무 일도 없었어”

주목할 점은 이러한 감정적 폭력에 대처하는 노동자의 자세다. 그는 초반에는 억울해서 울기도 했지만, 이제는 “그냥 잊어버린다”고 말한다. “죄송합니다”를 기계적으로 반복하며 상황을 종료시키고, 퇴근길에는 “오늘은 행복한 질문밖에 없었어”라고 스스로에게 주문을 건다. 이는 전형적인 감정 노동자의 방어 기제인 ‘감정의 부조화’와 ‘체념’이다. 자신의 실제 감정을 억누르고 조직이 요구하는 감정을 연기하다 못해, 스스로의 기억조차 조작하며 정신적 고통을 회피하는 것이다.

문제는 이러한 감정 노동을 보호할 제도적 장치가 전무하다는 점이다. 사업주의 지침은 “경찰을 불러라”라는 극단적인 처방뿐, 일상적인 무례함에 대응할 매뉴얼이나 잠시 감정을 식힐 휴식 공간은 없다. 혼자 일하는 환경 탓에 잠시



자리를 피하거나 동료에게 하소연하며 스트레스를 풀 수도 없다. 그는 감정의 쓰레기통이 되어 스스로를 갇아먹고 있다.

“일단 기본적으로 소리 지르는 건 기본값이에요. 그럼 그냥 ‘죄송합니다. 죄송합니다’ 하면서 듣고 있어요. ‘어, 아녜요?’ 이러면 일이 더 커지잖아요.”

“초반에 이런 일을 당했을 때 너무 억울해서 울었어요. 울었는데 이제 그게 점점 쌓이다 보니까... 이 기분을 집까지 가지고 오기 싫어서 그냥 거기서 ‘오늘은 아무 일도 없었어. 오늘은 행복한 질문 밖에 없었어’ 이라고 집에 와요.”

“사장님도 같이 일하던 분이였어서 그런 건지 모르겠는데 너무 감당하기 어려운 분들이 가끔 오시잖아요. 그러면 ‘그냥 경찰을 불러라. 그거 밖에는 답이 없다’고 하시더라고요.”

‘커피도시 강릉’ 브랜딩의 허상: “커피 때문에 오는 거 아니에요”

문수영씨는 강릉의 ‘커피 도시’ 타이틀에 대해서도 냉소적이고 현실적인 시각을 견지한다. 그는 커피 도시라는 이미지가 “커피 때문에 강릉을 찾아오는 게 아니라, 바다를 보러 온 김에 유명하다니까 마시는 것”이며, 타 지역과의 차별화된 커피 문화가 있느냐는 질문에 “전혀 없는 것 같다”고 단호하게 답한다. 이는 지자체가 주도하는 하향식(Top-down) 브랜딩과 실제 현장 노동자와 주민이 체감하는 현실 사이에 깊은 괴리가 있음을 시사한다.

“커피 도시에 초점이 맞춰진 게 아니라 그냥 뭔가 다른.. 여름이면 해변이 있으니까 바닷가 놀러 오면서 잠깐 커피! 이런 느낌이에요. 커피 도시 강릉! 커피 마시러 가자! 이래서 오는 게 아니라 바다 보는 김에 강릉 커피 유명하대? 한번 먹어보자 이렇게 조금 더 강한 거 같아요.”

탈강릉을 위한 연료로서의 커피 노동

문수영씨는 강릉을 떠나고 싶은 의지를 가지고 있고, 그에게 현재의 커피 노동은 “취업을 해야지 떠날 수 있어서, 자금을 마련하기 위한” 수단에 불과하다. 그는 커피 산업의 성장 가능성이나 창업의 비전에 대해서는 긍정적으로 평가하면서도, 정작 본인은 그 길을 걷지 않겠다고 선을 긋는다.

사실 ‘돈이 없으면 창업은 위험하고, 노동자로서는 비전이 없다’는 그의 인식은 정확하다. 중간 단계의 전문가나 관리자로서 안정적인 소득을 올리며 성장할 수 있는 사다리가 부재한 강릉의 커피 산업 구조에서 청년들은 ‘사장님’이 되거나 ‘저임금 노동자’로 남겨나 하는 양자택일의 선택만이 존재하기 때문이다.

“취업을 하면은 (커피 일을) 안 할 것 같긴 한데 만약에 투잡이 된다면 일하면서 주말에 하고 싶기는 해요. 드립 커피가 아닌 머신은 그냥 단순하고... 음료 만드는 게 재밌긴 하거든요. 그 정도로만 하고 싶긴 해요.”

이는 강릉시가 직면한 심각한 청년 유출 문제와 직결된다. 커피 산업이 외형적으로는 성장하여 수많은 일자리를 창출한 것처럼 보이지만, 그 일자리의 대부분은 청년들이 정착해서 미래를 설계할 만한 양질의 일자리(Decent Job)가 아니다. 카페는 그들에게 잠시 머무는 정류장일 뿐, 삶의 터전을 일굴 종착지가 되지 못한다. 청년들이 떠난 자리에 남는 것은 기계와 키오스크, 그리고 또 다른 단기 아르바이트생뿐일 것이다. ‘커피 도시’의 지속 가능성은 원두의 수급이나 관광객의 숫자가 아니라, 그곳에서 일하는 사람들의 미래에 달려 있다.

☑ Tipbox 1.

초단시간노동자

4주를 평균하여 일주일 소정근로시간이 15시간 미만일 경우에, 초단시간 노동자라고 불립니다. 초단시간 노동자는 유급주휴일, 연차휴가, 퇴직금, 기간제 근로자 사용제한(2년)이 적용제외 되기 때문에 따로 분류를 하고 있습니다. 국민연금과 건강보험 가입에서도 제외가 되지요. 반대로 말하면, 1주일 소정근로시간이 15시간 이상인 경우, 위의 규정들이 적용된다는 뜻이죠. 아, 해고예고수당 규정은 초단시간노동자에게도 적용이 됩니다.

여기서 소정근로시간은 법정 근로시간의 범위에서 사업주와 노동자 사이에 정한 근로시간입니다(근로기준법 2조 1항 7호). 보통 근로계약서에 적혀있는 시간이죠. 근로계약서에는 4주 평균 15시간 미만으로 되어 있지만, 근로조건이 변경되거나 연장근로가 관행적으로 이루어지는 경우는, 그 시간을 소정근로시간으로 볼 여지가 있기 때문에 전문가와 상담을 해보시기 바랍니다. 한편, 퇴직일 기준으로 4주평균 15시간 이상이고, 계속근로기간이 1년 이상일 경우 퇴직금도 발생하게 되는데요, 고용노동부는 계속근로기간동안 4주평균 15시간 이상인 주가 52주가 넘으면 퇴직금이 발생한다고 하는데요, 최근 하급심 판결에서는 퇴직시 4주 평균 15시간 미만이 되지 않는 이상, 일부 4주평균 소정근로시간이 15시간 미만 되는 기간이 포함돼 있더라도, 퇴직금 지급의 전제조건인 계속성 요건이 부정되지는 않는다고 보고 있습니다.

05. 이주 대학생의 강릉 카페 아르바이트 분투기



최서현 가명

새로운 삶을 찾아 온 대학생

최서현씨는 강릉 토박이가 아니다. 그는 원주에서 대학 생활을 하다, 새로운 환경과 사람을 만나고 싶다는 개인적인 열망, 그리고 강릉원주대학교 강릉캠퍼스로의 학업 이동이라는 계기를 통해 강릉에 정착하게 되었다. 그에게 강릉은 단순한 관광지가 아니라, 대학을 졸업할 때까지 생존하고 생활해야 하는 현실적인 삶의 터전이었다.

청년들이 지방 중소도시로 이주할 때 가장 먼저 마주하는 문제는 ‘생존 비용’이다. 등록금은 국가장학금이나 학자금 대출로 해결할 수 있다 하더라도, 당장 먹고 자고 생활하는 비용은 오롯이 개인의 몫인 경우가 많다. 그 역시 집에서의 지원은 방학 때 잠시 본가에 들렀을 때 받는 소액의 용돈 정도가 전부였기에, 강릉 도착과 동시에 생활비를 벌 수 있는 일자리를 찾아야만 했다. 이는 비단 그만의 이야기가 아니다. 지역 대학을 다니거나 지역에서 새로운 삶을 꾸리려는 수많은 청년이 겪는 보편적인 ‘지방 청년’의 현실이다.

“강릉에 살게 된 계기는 그냥 뭔가 원주에서 산 지가 너무 오래돼서 새로운 지역에서 새로운 사람들 만나면서 새로운 일을 하고 싶다 이런 게 있었고, 학교도 강릉 원주대니까, 강릉 캠퍼스에서 졸업하면 되겠다 이런 생각도 있었어요.”

“외지에서 살다 보니까 등록금 같은 건 해결이 되는데 생활비 때문에 그런 게 집에서는 정말 조금, 방학에 집에 가야지 용돈을 조금 챙겨주시는 정도여서 제가 벌어서 하느라...”

낭만과 생존 사이, 노동 시장의 이중 구조

강릉에 도착한 그가 선택할 수 있는 일자리는 많지 않았다. 그가 구할 수 있는 일자리는 자신의 학업 스케줄과 병행할 수 있는 ‘파트타임’이어야만 했다. 당시 그에게 주어진 선택지는 모텔 청소 아르바이트와 카페 아르바이트였다. 여기서 주목할 점은 지역 노동 시장의 인력 구성이다. 모텔 청소와 같은 고강도 육체노동의 경우, 이미 이주 노동자들이 시장을 점유하고 있었다. 이는 지역 노동 시장의 최하단부가 어떻게 계층화되어 있는지를 보여주는 단적인 사례다.

결국 그가 선택한 것은 카페였다. 카페 아르바이트를 선택한 표면적인 이유는 “시간이 맞았기 때문”이지만, 그 이면에는 카페 노동에 대한 막연한 긍정적 이미지도 작용했을 것이다. 그는 이전에 서류 작성, 물류센터, 공장 단기 알바 등 육체적으로 고된 ‘블루칼라’ 성격의 노동들을 섭렵해 왔다. 그에게 있어 카페는 상대적으로 쾌적하고 ‘화이트칼라’적인 이미지를 가진 서비스 노동으로 비쳤을 가능성이 크다. 그러나 그가 마주한 카페 노동의 실상은 또 다른 형태의 고강도 육체노동이자 감정노동이었다.

“저는 오랜 시간 동안 일을 할 수가 없어서 파트타임으로 일을 하고 싶었어요. 그래서 그때 마침 저에게 맞는 시간대로 일을 할 수 있는 게 모텔에서 청소하는

알바가 있었고 카페 알바가 있었는데... 모텔에서 청소하는 알바는 이주노동자들이 주로 일을 하더라고요.”

“엄청 알바를 많이 했는데요. 그냥 서류 작성 알바도 하고 물류센터에서도 일도 하고... 공장에서 일을 한 적도 있어요.”

1인 근무의 구조적 문제와 노동 강도의 심화

최서현씨가 근무한 시간은 평일 낮 12시 30분부터 오후 3시 30분, 혹은 5시까지였다. 이 시간대는 점심 식사 후 쏟아져 나오는 직장인들의 ‘커피 러시’와 학교 후 학생들이 몰리는 시간이 겹치는, 카페 운영의 피크 타임이다. 그러나 이 황금시간대에 매장을 지키는 인력은 턱없이 부족했다. 사장과 참여자 단둘, 혹은 사장이 재료 수급이나 개인 용무로 자리를 비우면 아르바이트생 혼자 매장을 책임져야 했다.



‘나 홀로 근무’는 카페 노동자에게 다중 작업(Multi-tasking)을 강요하며 극심한 스트레스를 유발한다. 키오스크 주문 확인, 현장 대면 주문, 음료 제조, 설거지, 매장 정리, 배달 및 포장 주문 처리를 동시에 수행해야 하는 상황은 물리적 한계를 시험한다. 특히 그는 “포장 손님을 처리하다 보면 매장 손님이 불평하고, 그걸 응대하며 음료를 만드는 것이 쉽지 않았다”고 토로한다. 이는 1인이 감당할 수 있는 노동의 임계점을 넘어서는 것이며, 서비스 품질 저하와 노동자의 소진(Burnout)을 필연적으로 동반한다.

“갑자기 막 포장 손님들부터 처리를 해줘야 되는데 포장 손님들거 처리하다 보면 매장에서 기다리시는 분들이 왜 안 나오냐 물어보기도 하고 그럼 그거 응대하면서 또 음료도 만들어야 되고, 쉽지는 않은 것 같아요.”

“사장님이랑 같이 했는데 나중에는 제가 혼자 일해야 된다고 하셔서... 수박을 사러 가신다든가 볼일을 좀 보러 가신다든가 하실 때 제가 혼자서 응대를 했는데 그때마다 사람이 많이 올 때는 사장님께 전화해서 지금 사람 너무 많다. 빨리 와 주시라 이렇게 하기도 하고 그랬어요.”

휴식 없는 3시간, 그리고 만보의 걸음

최서현씨의 근무 시간은 하루 3~4시간 남짓이다. 걸보기에는 짧은 ‘꿀 알바’처럼 보일 수 있다. 그러나 그 밀도는 매우 높다. 근로기준법상 4시간 근무 시 30분의 휴게시간이 주어져야 하지만, 영세한 지역 사업장에서는 “손님이 없을 때가 쉬는 시간”이라는 자의적인 해석이 통용된다. 문제는 인기 프랜차이즈 카페에서 손님이 완전히 끊기는 시간은 거의 없다는 점이다.

그는 좁은 주방 동선 안에서도 하루에 ‘만 보’를 걸을 정도로 쉴 새 없이 움직였다고 증언한다. 손님이 없을 때 잠시 앉을 수 있는 의자가 있어도, 문이 열리는 소리와

함께 반사적으로 일어나야 하기에 진정한 휴식은 불가능하다. 다리의 통증을 줄이기 위해 자비로 압박 스타킹을 구매해야 했다는 대목은, 이 노동이 걸보기의 우아함과 거리가 먼 고강도 육체노동임을 증명한다. 뜨거운 샷을 내리고, 날카로운 빙수 기계를 다루며 화상과 베임 사고의 위험에 노출되지만, 이는 시스템의 문제가 아닌 “내 실수”로 치부되며 개인의 부주의 탓으로 내면화된다.

“되게 동선이 좁은데도 하루에 만 보식은 그렇게 계속 돌아다니면서 계속 뭐 꺼내오고 그런 게 했던거 같아요. 앉아 있는 시간이 사실은 그렇게 없어요. 의자는 갖다 두고 틈틈이 쉬 수는 있지만 손님 오면 앉아 있을 수는 없으니까... 그래서 압박 스타킹을 사기도 했어요.”

“휴식 시간은 뭐 그냥 손님이 없을 때 쉬고 손님이 있으면은 일합니다.”

자동화된 공정 속의 인간 부품화

현대식 프랜차이즈 카페는 고도로 자동화되어 있다. 키오스크가 주문을 받고, 원두 분쇄기와 에스프레소 머신이 커피를 추출하며, 제빙기가 얼음을 쏟아낸다. 그러나 이 기계들을 조작하고, 컵에 얼음을 담고, 시럽을 펌핑하고, 뚜껑을 닫고, 빨대를 꽂아 고객에게 건네는 ‘마무리’는 여전히 인간의 손을 필요로 한다. 최서현씨는 이러한 상황에서 자신을 “기계보다 싸고, 많은 일을 한 번에 처리할 수 있는 존재”로 인식한다.

그는 커피 제조 과정이 전문적인 기술이 필요한 예술적 행위가 아니라, 본사의 레시피를 기계적으로 수행하는 “단순 노동”에 가깝다고 말한다. 이 과정에서 노동자는 맛을 창조하는 주체가 아니라, 정해진 매뉴얼을 수행하는 부품처럼 기능한다. 사장과 함께 일할 때는 사소한 업무 방식에 대해 지속적인 감시와 지적을 받으며, 노동의 자율성은 철저히 박탈당한다. 이는 노동자가 자신의 일에서

성취감이나 전문성을 느끼기 어렵게 만드는 구조적 소외 요인이다.

“기계가 하는 것보다 내가 정말 많은 일을 한 번에 처리할 수 있고 굉장히 싸기 때문에 이런 일을 한다는 그런 생각이 들었어요. 저렴한 가격에 저의 노동력과 일부의 재료값이 들어가 있는 거죠.”

“자율성이 없죠. 다른 곳은 어떻게 만드는지 같은 이름의 카페를 가봤는데 뭔가 그 업장에 맞춰서 레시피를 변형하는지 과일 같은 게 조금 다르더라고요. 사장님이 ‘원래 그러면 안 돼’ 하더라고요. 감시는 자연스럽게 될 수밖에 없는 시스템인데 같이 일하니까 ‘너 그렇게 하면 안돼’ ‘너 그렇게 해야 돼’ 뭐 이런 말씀을...”

300원과 500원의 차이: 200원짜리 해고 통보

그가 일자리를 잃게 된 결정적인 계기는 ‘할인 금액 착각’이라는 사소한 실수였다. 텀블러 할인 금액인 300원을 500원으로 잘못 적용한 것이다. 바쁜 상황에서 손님을 빨리 응대하려다 빗어진 200원의 차액 실수였지만, 사장은 이를 용납하지 않았다. “이전에도 누적된 게 있어서 안 맞는 것 같다”는 말과 함께 해고 통보가 날아들었다.



물론 금전적인 실수는 영세 자영업자 입장에서 민감할 수 있다. 그러나 고작 200원의 실수가 즉각적인 해고의 트리거가 된다는 사실은, 이 일자리의 고용 안정성이 얼마나 취약한지를 적나라하게 보여준다. 노동자는 끊임없이 실수를 두려워하며 긴장 상태에서 일해야 하고, 작은 실수 하나가 생계의 위협으로 직결된다. 이는 노동자를 함께 성장할 파트너가 아닌, 언제든지 갈아 끼울 수 있는 소모품으로 바라보는 시각이 깔려 있다. 이는 강릉 지역 노동 현장에서 근로계약서 미작성이나 부당 해고가 비일비재하게 일어나는 현실과 맞닿아 있다.

“해고될 때도 그 텀블러 할인이 300원이었어요. 근데 제가 너무 그 손님이 뭔가 빨리 급해 보이고, 근데 텀블러 할인 해줘야 되고 그래서 500원인가? 순간 착각해서 500원으로 했는데 그것 때문에 사실은 그 이전에도 누적된 게 있어서 안 맞는 것 같다고 잘리게 된 거죠.”

숙련공보다 ‘새로운 초보’를 선호하는 구조적 모순

그는 인터뷰에서 노동 시장의 뼈아픈 모순을 지적한다. “어느 정도 일이 손에 익어서 괜찮아졌음에도 불구하고, 그냥 차라리 다른 애들을 새로 교육하는 게 나은 정도니까 그래서 쉽게 잘리는 것 같다”는 것이다. 이는 저가 커피 시장의 과열 경쟁과 최저임금 구조가 만들어낸 기형적인 고용 형태다.

“어느 정도 일이 손에 익어서 괜찮아졌음에도 불구하고 그냥 차라리 다른 애들을 새로 교육하는 게 나은 정도니까 그래서 쉽게 잘리는 것 같아요.”

고도의 숙련이 필요하지 않은, 매뉴얼화 된 단순노동 현장에서는 굳이 경력자를 우대하거나 임금을 올려줄 경제적 유인이 없다. 오히려 업무에 익숙해져 처우 개선을 요구하거나 자신의 권리를 주장할 수 있는 숙련자보다는, 최저임금에 순응하며 시키는 대로 하는 새로운 초보자를 채용해 다시 가르치는 편이 고용주

입장에서 ‘편하다’고 느낄 수 있다. 이 구조 속에서 노동자의 숙련도는 자산이 되지 못하고, 오히려 교체 가능성을 높이는 요인이 되기도 한다.

“숙련됨을 인정받을 수 없는 그런 구조지 않나... 어차피 새로 뽑아서 초보를 불러다 시키든 숙련돼 있던 똑같이 최저시급. 어차피 몇 달 시키면 익히니까.”

근로계약과 최저임금, 그 최소한의 방어막과 사각지대

다행히 그는 근로계약서를 작성했고 최저시급을 받았다. 이는 강릉 지역의 다른 사업장들에 비하면 그나마 나은 상황일 수 있다. 그러나 주 15시간 미만(주 3일, 하루 3시간) 근무로 쪼개져 있어 주휴수당은 받지 못했다. 이는 소위 ‘쪼개기 알바’의 전형적인 형태로, 고용주가 주휴수당 지급 의무와 4대 보험 가입 의무를 회피하기 위해 근무 시간을 인위적으로 조절하는 관행이다.

“시급으로 받았는데 당시 최저 시급 10,030원... 주휴는 해당이 안 돼요.”

관광객보다 무서운 ‘단골’의 요구

강릉은 관광 도시다. 최서현씨가 일한 매장에도 관광객들이 찾아온다. 흥미로운 점은 그가 관광객보다 ‘단골’을 더 대하기 어려운 존재로 꼽았다는 것이다. 관광객들은 놀러 온 상태라 마음의 여유가 있고, 음료가 늦게 나와도 이해해주는 편이라고 말한다. 반면 지역 주민이나 인근 직장인 단골들은 “내가 여기서 돈을 얼마나 쓰는데”라는 심리로 특별 대우를 요구하거나, “빨리빨리”를 외치며 노동자를 압박한다.



인근 상점의 단골이 멀리서부터 “아이스 아메리카노 엑스트라 사이즈”를 외치면, 노동자는 그가 매장에 도착하기 전에 음료를 만들어 대령해야 한다. 단골이 자리를 비우지 않고 어지럽히고 가도, 노동자는 불평할 수 없다. 이는 ‘커피 도시’ 강릉의 일상적 풍경 속에서, 지역 사회 구성원들이 서비스 노동자를 대하는 태도가 얼마나 권위적일 수 있는지를 보여준다.

“오히려 단골이 더 어렵죠... 단골이 더 안 치우고 가고... 단골이 뭔가 약간 나 여기서 맨날 이 정도 쓰는데 해 줘야 되는 거 아니야, 빨리 이렇게 해주면 안 될까 이런 거라든지.”

“관광객들은 뭐 천천히 나와도 기분이 좋아요. 왜냐하면 놀러 온 거니까 시간이 많으시거든요.”

무방비로 노출된 감정 노동과 사적 해소

카페 노동자는 단순히 커피만 만드는 것이 아니다. 목적 없이 매장에 머무르는 손님,

큰 소리로 통화하는 손님, 음료를 쏟고도 미안한 기색 없이 웃고 떠드는 학생들 등 다양한 ‘비매너’를 온몸으로 감당해야 한다. 그는 학생들이 음료를 쏟고 뻔뻔하게 나가는 상황에서 “내가 하녀가 된 것 같다”는 모멸감을 느꼈다고 고백한다.

그러나 이러한 감정적 상처를 치유할 수 있는 회사의 매뉴얼이나 보호 조치는 전무하다. 사장에게 보고하면 “잘 참았다”는 칭찬을 듣는 것이 전부다. 진상 고객에 대한 대응 매뉴얼도 체계적이지 않고, 그때그때 사장의 기분이나 지시에 따라야 한다. 결국 노동자는 친구들에게 하소연하며 스스로 감정을 추스르는 ‘사적 해결’ 방식에 의존할 수밖에 없다.

“별로 미안한 기색 없이 뭔가 웃고 그러는데 그 나이 때 그럴 수 있다 생각하지만 아...되게 내가 하녀가 된 것 같아라는 생각이 들고... 너무 뭔가 내 잘못도 아닌데 너무 억울하고 그런 생각이 들었어요.”

존중받지 못하는 노동자의 자존감

그는 커피 노동자로서의 만족도에 대해 “기계보다 싸고 효율적이라서 고용된 것 같다”는 자조 섞인 평가를 내린다. 또한, 매장의 좁은 공간, 설 곳 없는 환경, 고객들의 무례함은 노동자의 자존감을 갉아먹는다. 카페 밖에서는 “천천히 해주셔도 돼요”라고 말하던 여유로운 소비자가, 막상 노동자가 되니 “빨리빨리”를 외치는 시스템에 동화되어 가는 과정에서 오는 괴리감도 크다.

존중받지 못하는 노동은 지속 가능하지 않다. 그가 “다시 카페 일을 하게 된다면 경력직인 척하고 싶지만, 혼자 감당하기 힘들어 안 할 수 있으면 안 하고 싶다”고 말한 것은, 현재의 노동 환경이 청년들에게 미래를 꿈꿀 수 있는 양질의 일자리가 아님을 시사한다. 이는 커피 산지에서 벌어지는 노동 착취가 “세련된 커피 이미지 뒤에 숨겨진 눈물”인 것처럼, 강릉의 카페 노동 역시 세련된 공간 뒤에 숨겨진

청년들의 피로와 눈물로 유지되고 있음을 보여준다.

“무인 카페도 많고 무슨 기계가 커피를 만들어 준다고 하잖아요. 기계가 만들어주는 것보다 그냥 제가 샷 넣고 뽑고, 메뉴 다 기억해서 하는 게 더 빠르고 싸기 때문에 기계를 들어서 운영하는 비용보다 싸기 때문에 내가 하는 거다라는 생각이 들기는 했어요.”

“또 이 일을 좀 너무 바쁜 상황에서 손님들이 막 밀려오고 그런 게 알바생 혼자 감당하기에는 좀 힘들지 않나... 안할 수 있으면 안 해야지 이런 생각도 있긴 해요.”

관광지화된 카페 거리의 피로감과 환경 부담

그는 강릉의 커피 문화가 지나치게 관광지화 되어 특색을 잃었다고 지적한다. “어딜 가도 있을 법한 카페”들이 바다 풍경을 팔고 있을 뿐, 강릉만의 고유한 커피 콘텐츠나 노동자의 전문성은 부족하다는 것이다. 이는 ‘커피 도시’라는 이미지가 실제 콘텐츠의 내실보다는 외부 이미지 소비에 치중되어 있음을 날카롭게 꼬집는 대목이다.

“그냥 너무 관광화 되어 있는데 이게 관광화가 좋은 의미로 관광화가 아니라 좀 특색 없고 사실 어느 지역에 가도 다 있는 건데... 그냥 바다를 보면서 커피를 먹을 수 있기 때문에 그 비싼 가격을 주고 먹는 거지.”

또한, 환경오염의 주범인 일회용 컵 사용을 줄이기 위한 다회용 컵 보증금 제도와 같은 친환경 정책이 논의될 때, 그 부담의 최종 종착지는 현장 노동자의 ‘설거지 노동’이다. 그는 환경 보호의 필요성에는 공감하지만, “일일이 컵을 씻어야 하는 노동이 늘어나니 손님에게 권하기 어렵다”고 털어놓는다. 정책 입안 과정에서 노동자의 노동 강도 변화에 대한 고려가 결여되어 있음을 보여준다.

“설거지 거리가 많아져서 사실은... 카페 노동자들에게는 그걸 일일이 다 컵을 씻고 하는 게 좀 많아서 이게(일회용) 편하긴 해요. 근데 플라스틱 많이 나오니까 이걸 해 주세요라고 못 하겠어요.”

지속 가능한 커피 도시를 위한 제언: 교육과 네트워크

그럼에도 불구하고 그는 강릉 커피 산업의 발전을 위해 “교육”과 “네트워크”의 필요성을 역설한다. 현재는 사장들끼리의 커뮤니티만 존재하고 정보가 공유되지만, 알바생이나 종사자들을 위한 네트워크는 전무하다. 그는 시 차원에서 노동자들이 전문적인 기술을 배울 수 있는 교육 프로그램을 지원하거나, 종사자들이 모여 정보를 교류할 수 있는 장을 마련해 준다면 좋겠다고 희망한다.

단순히 소모되는 부품이 아니라, 커피 도시의 일원으로서 성장하고 싶다는 요구. 이것이 바로 청년 노동자가 강릉시에 던지는 뼈아프고도 희망적인 메시지다. “역량을 키우는 건 꼭 필요한 부분이고 그게 또 강릉 커피 도시 이미지에도 도움이 될 텐데”라는 그의 말은, 노동자의 성장이 곧 도시 경쟁력의 핵심임을 꿰뚫고 있다.

“카페에 일하고 있는 노동자들이 더 좋은 더 고급 기술을 배울 수 있는 걸 강릉시에서 뭔가 지원을 해줄 수 있다던가 그런 게 있으면... 카페도... 역량을 키우는 건 꼭 필요한 부분이고 그게 또 강릉 커피도시 이미지에도 도움이 될 텐데 그런 게 있으면 좋겠다 이런 생각도 들어요.”

“사장님은 온라인 카페(프랜차이즈 사업주 커뮤니티)가 있어요. 저희도 그런 거를 좀 만들어도 좋지 않을까 하는 생각이 들기는 해요. 점주님들은 그렇게 이미 다 만들어져 있고 다 같이 행동할 수 있고 그런데 저희는 그냥 일하는 사람들은 없으니까...”

06. 낭만으로 시작해 현실을 지키다

이민호 가명



감자꽃이 핀 국도에서 시작된 삶

누군가에게 강릉은 여행의 목적지이지만, 누군가에게는 우연히 마주친 풍경이 삶의 터전으로 바뀌는 운명적인 장소이기도 하다. 이민호씨는 강릉에 면접을 보러 오면서 처음 강릉 땅을 밟았다. 초여름의 강릉은 그에게 강렬한 인상을 남겼다. 국도에서 만난 감자꽃과 밤나무 꽃의 풍경은 그가 “여기서 살리라”고 결심하게 만든 결정적인 계기였다.

“면접을 보러 가는 그 길이 너무 좋았어요. 가로수가 자그마한 게 딱 지금쯤이었거든요. 감자꽃을 처음 봤어요... 밤꽃이 막 피고 그런 게 저의 감정을 건드린 거 같아요. 여기서 살아야겠다. 내가 이제 살 곳은 이곳이다! 그래서 바로 방을 구해서 저는 강릉에 살겠습니다 하고 왔죠.”

그에게 커피는 처음부터 간절한 꿈은 아니었다. 외국 생활에서 만난 친구들이 에스프레소를 즐기는 모습을 보며 막연히 ‘즐거움을 나누는 직업’을 꿈꿨을 뿐이다. 하지만 그 막연함은 강릉이라는 도시가 주는 낭만과 결합하여 그를 커피 노동의 세계로 이끌었다.

“그들은 식후나 식전이나 에스프레소를 계속 먹는데 그게 뭔가 그 문화의 즐거움이 있는 것 같았어요. 그래서 다음에 내가 즐거움으로 살겠다고 생각했을 때 뭔가 내 직업은 누군가와 함께 즐거움을 나누는 이런 직업군이었으면 좋겠다. 그러면 커피는 어떻게 생각해 본 거 같아요.”

장인이 되기 위한 인내의 시간

낭만적인 시작과 달리, 그가 마주한 노동의 현실은 쉽지 않았다. 입사 후 도제식 교육을 통해 커피를 직접 내려 손님에게 내기까지는 짧게는 6개월에서 길게는 1년이라는 인내의 시간이 필요했다. 설거지부터 시작해야 했고, 교육과 숙련의 시기를 견디지 못하고 이탈한 사람들도 다수 있었다. 이민호씨는 이 과정을 “여자들이 결혼하면 병어리 3년, 귀머거리 3년”이라는 옛말에 비유했다.

“커피를 내리기 위해서 거의 1년 동안 교육을 받아요. 빠르면 6개월에서 진짜 그 1년 동안 커피를 못 내리는 사람들도 되게 많아요... 밖에서 되게 똑똑하고 그런 친구들이었는데 여기 오니까 진짜 뭐 아무것도 못하고... 정말 설거지만 하고 있어. 그 시간이 6개월을 보내고 있을 때 그 답답함, 그게 사실 풀기 쉽지 않아요.”

단순한 기술 습득을 넘어, 회사가 추구하는 맛의 기준과 철학을 체화하는 과정은 자존감과 싸움이였다. 하지만 그 힘든 시간을 견디게 한 것은 ‘자부심’이었다. “우리의 방식이 최고다”라는 자부심이 낮은 임금과 고된 노동을 버티게 하는

유일한 동력이었다.

“사실 뭐 내부적으로는 좋게 그렇게... 다른 커피 방식이 우리는 마음에 안 들고 그냥 우리의 방법이 있어! 우리에게 맛있어! 우리에게 최고야!라는 좀 그런 부분이 없지 않아 있죠.”

박봉과 자부심의 딜레마

베테랑 직원이 되었지만, 그의 급여 명세서는 화려한 경력에 미치지 못한다. 그는 자신의 상황을 솔직하게 “박봉”이라고 표현했다. 이는 강릉이라는 지역적 한계의 측면과 국내 서비스 노동이 지닌 저임금구조가 결합된 결과라고 할 수 있다.

“사실 정말 박봉이거든요. 일 한 기간에 비해 급여는 진짜 적었어요. 박봉에 저뿐만 아니라 전반적으로 그래요. 그럼에도 강릉에서는 산업이 없어서라고도 하고... 그렇게 열정을 쏟아가면서 하고는 있는데 좀 견디기가 쉽지는 않아요.”

카페가 성장하고 법적 규제가 강화되면서 근무 조건은 조금씩 개선되었지만, 이는 회사의 자발적인 복지 향상이 아닌 ‘법적 최소한’을 맞추기 위한 조치에 불과했다고 그는 회고한다. 그럼에도 불구하고 그가 여전히 커피를 내리는 이유는 “내가 최고의 커피를 만들고 있다”는, 바리스타들만이 공유하는 ‘자기 최면’과도 같은 성취감 때문이다.

“그걸 붙잡는.. 이 정신줄을 붙잡아 주는 거는, 그래 내가 여기서 커피를 하면서 내가 최고의 커피를 만들고 있다. 이 자부심만으로 하는 거죠. 근데 약간 바리스타들이 그런 자기 체면을 좀 거는 것 같아요. 안 그러면 못 견뎌 하는 것 같아요.”

‘스페셜티’의 명암

카페는 자동화 대신 수동적인 작업 방식을 고수하는 방식으로 커피 품질을 유지하고 있지만, 이는 노동자의 신체적 부담을 가중시키는 직접적인 원인이 되기도 한다. 성수기에는 “내려야 되는 샷의 양도 많”아지며, 손 도징을 포함한 수작업으로 인해 노동자들은 심각한 신체적 고통을 호소한다.

“진짜 내려야 되는 샷의 양도 많고 그리고 그렇게 자동화가 되어 있지 않거든요. (...) 손 도징을 다 하는데.. 손목이 아픈, 근골격계 아픈 친구들이 생각보다 많아요.”

그는 동료들 사이에서 손목, 허리, 족저 근막염, 하지정맥류 등 근골격계 질환을 겪는 경우가 생각보다 많다고 언급한다. 작업대 높이가 인체공학적이지 않아, 직원들이 힘든 자세로 설거지를 해야 할 정도였다고 증언한다. 예술성과 미학을 우선시한 작업 환경이 노동자의 신체성을 고려하지 않아 산업재해 위험을 키웠음을 드러내고 있다.

“손목에 문제 있거나... 허리 아픈 친구들도 많고... 족저 근막염이나 하지정맥류 이런 걸 겪는 친구들이 많아요.”

“어떤 친구들은 다리를 째 벌려서 설거지를 했어요. 왜냐하면 허리를 숙여서 너무 힘들니까”

상향 평준화된 강릉 커피 문화와 노동자의 괴리

이민호씨는 강릉은 커피 도시로 네이밍이 되어 있으며, 지역 시민들은 커피의 맛과 추출 도구 소지 비율이 높을 정도로 상향 평준화된 고객 수준을 보인다고

말한다. 그러나 이러한 지역적 명성과 문화적 자본이 커피 노동자의 처우 개선으로는 이어지지 못하고 있다고 평가한다.

“확실히 손님들, 시민들이 커피에... 그게 추출이든 커피의 맛을 알든 상향 평준화가 돼 있어요. 커피 추출 도구도 다양한 부분들이 많고 커피콩을 분쇄하기보다는 콩으로 가져가고.. 그런 정보들이 상향 평준화되어 있는 거는 확실한 거 같아요”

그는 강릉시에서 주최하는 커피 축제 등의 지역 정책에 대해, 트렌드를 놓치고 “너무 올드한 느낌”이라고 비판한다. 이러한 행사가 지역 브랜드화에는 기여할지 모르나, 지역 정책과 노동자 복지 간의 단절을 지적한다.

“다른 지역 커피행사에 가보는데 그런 곳에 비해서 강릉은 현저히 너무 작아요. 그리고 갖고 나오는 제품들이 너무 올드한 느낌이 조금 있어요. 커피가 트렌드라는게 있거든요... 감각적이고 기억에 남는게 있어야 하는데...”

“실질적인 노동자 입장에서는 그런 느낌(강릉시의 커피산업 정책이나 커피 축제가 노동자의 처우나 환경에 기여한다는)이 그렇게 많이 들지는 않아요.”



낮은 진입장벽 그리고 자동화

노동 환경 개선의 핵심은 임금 현실화이지만, 바리스타 직무의 낮은 진입장벽이 임금 상승을 구조적으로 가로막는 주요 요인이다. 이민호씨는 “진입장벽이 너무 낮기 때문에” 쉽게 바리스타 경력을 획득하고, 이로 인해 고용주가 숙련된 노동자에게 더 높은 임금을 책정하기 어렵다고 설명한다.

“프랜차이즈도 많고 카페에서 일하기가 너무 쉽죠. 진입장벽이 낮기 때문에 고용주가 봤을 때 프랜차이즈 카페에서 일했는데 그렇게 모르는 사람도 아니라고 생각할 수 있죠. 바리스타로 일한다고 하면. 그러면 지금 시급이 10,030원인데 오래 일한 바리스타들이 15,000원 주세요라고 하면 15,000원 주기 아까울 수도 있죠.”

노동의 존엄성을 위한 국가적 전문성 인정 제고

이민호씨는 커피 노동의 가치를 인정받고 임금을 현실화하기 위한 근본적인 방안으로, 바리스타 직무에 대한 국가 차원의 전문성 인정 체계 도입을 제안하고 있다.

‘바리스타 2급 자격증’ 소지자가 20만 명을 넘을 정도로 사설 자격증이 난립하고 있지만, 이는 전문성을 객관적으로 증명하지 못한다고 평가한다.

“꽤 오래전에 바리스타 2급 자격증을 갖고 있는 대한민국 사람이 20만 명이 넘는다 이런 보고가 있었거든요. (...) 그렇게 할 거면 사실로 하지 말고 이 정도는 이 수준이야라는게 있었으면 좋겠어요. 기능사도 있고 기능장 그런 체계가 있잖아요. 그런 것처럼 바리스타도 조리기능사부터 이런 약간 체계를 뒤서 기능장이 있으면 임금이 어느 정도고 뭐 이런 식의 기준을 두면... 공신력도 있고 기준점을 하나로 보는 무언가가 있으면 좋을거 같다는 생각이 들어요.”

07. 가짜 3.3노동과 '주휴수당 제도'의 도시

백승현 가명



익숙함에서 시작된 시작

백승현씨는 강릉의 한 대학교에 재학 중인 학생이다. 그가 강릉에 온 것은 학업 때문이었고, 카페 뿐만 아니라 다양한 아르바이트 경험을 갖고 있었다. 카페를 운영하는 부모님을 통해 어린 시절부터 어깨너머로 원두를 갈고 커피를 내리는 과정을 지켜보며 자랐다. 덕분에 그에게 커피 노동은 그리 낯설지 않은 익숙함이기도 했다.

“초등학생 때부터 커피나 제빵을 어깨 너머로 계속 보고 따라 하다 보니까 취미가 좀 자연스럽게 생겼어요. 중학교, 고등학교 때도 제가 커피 내려 마실 정도로 취미가 있었고... 좋아하는 편인 것 같아요.”

이러한 배경은 그가 별도의 자격증 없이도 현장에 투입될 수 있을 만큼의 숙련도를

갖추게 된 원동력이었다. 그는 자신의 기술을 “남들보다 조금 더 쉽게 딸 수 있는” 정도라고 겸손하게 표현했지만, 실제로는 프랜차이즈 카페와 개인 카페를 오가며 다양한 메뉴를 능숙하게 다룰 수 있는 ‘준비된 인재’였다.

“알바를 구하는데 굳이 너무 생똥맞은 거 말고 내가 관심 있는 걸 구하자 싶어서 카페를 알아보게 된 거 같아요.”

그는 아르바이트를 넘어 본인의 본격적인 진로로서 커피 분야를 고려할 만큼 커피에 깊은 생각을 가지고 있었다.

“진로 중 하나로 커피 일을 진지하게 생각하고 있어요. 좀 큰 곳이나 사람의 교류가 있었으면 좋겠고 해외 쪽도 로망이 있다 보니까 해외로도 나가보고 싶고... 커피를 예로 들면 전문적으로 커피를 다루는 CEO분의 가게에서 배우면서 조금 더 미래를 보는 그런 방향으로 보고 있어요.”

서비스업의 성별 분업화

그러나 그가 마주한 노동 시장의 문은 생각보다 좁고 까다로웠다. 특히 서비스업의 성별 분업적 특성은 그가 일자리를 구하는 과정에서 마주한 첫 번째 장벽이었다. 프랜차이즈 카페들은 커피 추출 기술보다는 ‘서비스 이미지’를 중시하며 여성 노동자를 선호하는 경향을 보였다. 반면, 전문성을 요하는 개인 카페나 스페셜티 카페는 인맥과 추천을 통해 검증된 인력을 원했다. 백승현씨는 자신의 숙련된 기술을 바탕으로 지인을 통해 노동 시장에 진입할 수 있었다.

“프랜차이즈 일자리는 여성을 더 채용하려고 해서 찾기가 힘들었어요. 오히려 전문적으로 스페셜 티를 하는 그런 개인 카페를 조금 아는 분을 통해서 추천으로 갔을 때 되게 마음에 들어 해 주시긴 했어요.”

“일반적으로 프랜차이즈는 사실 커피 맛보다는 좀 저가다 보니까 커피를 내리는 전문적인 기술보다는 서비스하는 사람의 이미지가 중요한데, 여성분들이 좀 더 경쟁력이 있다라고 느껴져요.”

이러한 채용 관행은 노동 시장 내의 성별 분업을 고착화 할 수 있으며, 여성은 고객을 대응하는 서비스직에 집중되어, 감정 노동의 부담이 여성에게 더욱 가중되는 결과를 초래한다.

전문직과 알바 사이, 흐릿한 경계선

백승현씨는 ‘바리스타’라는 직업에 대해 전문적인 기술과 지식을 갖춘 ‘정직원’의 이미지를 가지고 있었다. 라떼 아트나 섬세한 추출 기술을 통해 원두의 맛을 조절하는 능력은 단순한 아르바이트와 구분되는 지점이다. 그러나 실질적으로 직업으로서의 바리스타의 전문성과 인정이 강릉의 노동 현장에서 그 경계는 너무나도 흐릿하다고 느껴진다.



“바리스타라는 단어가 있고 없고의 차이점이 딱 그거라고 생각하는 게 카페 알바냐... 바리스타는 약간 정직원 그런 느낌이잖아요... (카페 알바는) 좀 가벼운, 한 번 잠깐 거쳐가는 그런 느낌이에요.”

“대형 커피 공장이나 카페도 전문적인 바리스타 분들인지 아니면 알바인지 잘 모르겠을 정도로 바리스타라는 그 선이 너무... 약간 좀 흐릿한 것 같아요.”

가짜 3.3 노동

그는 근로계약을 작성했음에도 불구하고, 주휴수당 미지급 관행과 모호한 휴일 등 열악한 처우를 경험했다. 15시간 이상 근무 시 법적 의무 사항인 주휴수당을 지급하지 않기 위해 근무 시간 쪼개기 등의, 지역사회에 만연한 근로기준법 위반 실태를 노동자가 감수해야만 채용하는 방식을 취하기도 했다.

“강릉에서 주휴수당 주는 가게가 거의 없어요. 아예 없다고 보시면 돼요. 사장님께서 물어 보세요. ‘네가 일을 많이 하고 싶으면 일을 많이 시켜줄 수 있는데 주휴수당은 못 준다.’ ‘14시간만 일 할래? 아니면 좀 오버 되더라도 주휴수당 안 줘도 되면 너 오버 시켜서 일을 하게 해 줄게’ 이런 느낌이에요.”

더욱이 명백한 근로계약 관계임에도 3.3%의 세금을 떼다는 이야기는 그가 작성한 계약서가 엄밀한 의미에서 근로계약서가 아닐 수 있으며, “알바 형태다 보니까”라는 발언에서는 지역에서 아르바이트 노동의 경우, 4대 보험 가입 및 노동법 적용 등을 회피하기 위해 근로소득세 대신 사업소득세(3.3%)를 납부하는 ‘가짜 3.3 노동’이 만연하다는 것을 보여준다.

“(4대 보험 가입은 하셨어요?) 안 했죠. 알바 형태다 보니까 그게 3.3% 세금은 떼고.”

그럼에도 이러한 조건을 수용하지 않으면 아르바이트를 할 수 없는 여건이기에 부득이하게 불합리한, 아니 불법적인 조건을 수용하고 있었다. 이는 근로기준법 제55조(휴일)에 명시된 1주 1회 이상의 유급휴일 보장 의무를 명백히 위반하는 것이지만, 지역사회 내에서는 암묵적인 관행으로 굳어져 있다. 고용노동부의 근로감독이 미치지 못하는 사각지대에서, 청년 노동자들은 생계를 위해 부당한 처우를 감내하고 있는 것이다.

“아무래도 학생이고 학교 근처로 잡아야 되니까 어쩔 수 없이 오케이를 하거든요. 안 하면 일할 데가 없으니까요”

감정의 최전선: 세대와 인식의 충돌

서비스업의 본질상 감정 노동은 피할 수 없는 숙명이다. 흥미로운 점은 백승현씨가 느끼는 감정 노동의 강도가 관광객보다 지역 주민, 특히 고령층 주민을 대할 때 더 높다는 사실이다. 강릉은 고령화가 빠르게 진행된 도시이며, 이는 카페라는 공간에서 세대 간의 인식 차이로 표출된다. 젊은 관광객들은 SNS를 통해 정보를 탐색하고 매너를 지키려는 경향이 있는 반면, 지역의 어르신들은 반말을 사용하거나 무리한 요구를 하는 경우가 잦다고 한다.

“강릉이 관광지이기도 하지만, 기본적으로 고령 인구가 많은 도시다 보니 어르신 손님들이 많세요. 그런데 나이 차이가 많이 나니까 저를 너무 편하게, 때로는 하대하듯이 대하는 분들이 계세요. 반말은 예사고... 1인 1메뉴 원칙을 이해 못하시고 화를 내시는 경우도 많고요. 그런 부분은 다른 수도권에 있었을 때보다는 애로사항이 있었던 것 같아요.”

커피 도시의 역설: 낙수효과는 없다

강릉시는 ‘커피 도시’를 표방하며 매년 대규모 축제를 개최하고 관련 산업 육성에 박차를 가하고 있다. 하지만 현장의 노동자인 백승현씨는 이러한 도시 브랜드가 자신들의 삶에 실질적인 혜택으로 돌아오지 않는다고 느낀다. 커피 축제나 포럼은 외부 관광객을 유치하거나 카페 업주들의 배를 불러주는 행사로 인식될 뿐, 노동자의 임금 상승이나 처우 개선으로 이어지는 ‘낙수 효과’는 미미하다.

“강릉에 오기 전에는 몰랐는데, 와보니 정말 카페가 많더라고요. 하지만 노동자 입장에서 ‘커피 도시’라는 타이틀이 저에게 어떤 혜택을 주는지는 잘 모르겠어요. 수혜는 건물주나 사장님들이 입는 거지, 저희 같은 알바생들에게는 남의 이야기 같아요. 노동자로서의 수혜는 지극히 적다고 생각해요.”

그는 강릉의 커피 산업이 지속 가능하기 위해서는 단순한 입소문에 의한 마케팅이나 일회성 축제를 넘어, 전문적인 인력을 양성하고 그들을 정당하게 대우하는 생태계가 조성되어야 한다고 본다. 현재의 구조 속에서는 아무리 기술을 연마해도 ‘비전’이 보이지 않는다. 승진도, 성과급도 없는 닫힌 구조 속에서 청년들은 강릉을 떠나 수도권으로, 더 큰 기회가 있는 곳으로 향할 수밖에 없다.

“지금처럼 단순히 카페 수만 늘어나서는 지속 가능하지 않을 것 같아요. 전문적인 바리스타를 양성하고 대우해 주는 시스템이 필요해요. 바리스타가 하나의 전문직으로 인정받고 비전을 가질 수 있어야 하는데, 강릉은 아직 ‘그냥 알바’라는 인식이 강해요. 비전이 좀 없어요. 천장이 너무 낮다고 생각해요.”

08. 꿈을 좇는 자와 시스템에 갇힌 자의 대화

장하은 가명



꿈의 서사: 커피로의 전환

장하은씨는 20대 중반에 강원도립대 바리스타제과제빵과에 입학하여 제빵을 배우는 것으로 경력을 시작하였다. 그러나 이 과정은 곧 자신과 맞지 않는다는 현실과 마주하게 된다. 제과제빵의 노동 환경은 고도의 숙련과정을 거치지만, 실제 업무는 계량, 재료 준비, 발효 시간 관리 등 정해진 과정에 집중되어 있고, 선배들의 말을 빌리자면 취업 후에도 “진짜 반죽만 하다 퇴근해”라는 식의 단순 반복적인 활동이 주를 이루는 것으로 인식된다. 장하은씨는 사람과 만나고 의사소통을 중요시하는 성향을 가지고 있는데, 이러한 제과부문의 작업 위주 환경은 제과에 대한 흥미를 잃게 하는 원인이 되었다.

장하은씨가 새로이 찾게 된 돌파구는 커피 분야였다. 그는 같은 과의 커피 전공 친구들의 자유로워 보이는 모습에 매료되었고, 친구들과 함께 대형 프랜차이즈가 아닌 “개인 로스터리” 카페를 경험하면서, 이전에 알지 못했던 “스페셜 한 세계가

열린” 경험을 하게 된다. 커피라는 업종은 그들이 가진 “자유로운 분위기,” “활발한 열려 있는 마인드”와 연결되어 있었으며, 이는 그에게 “나도 이런 커피를 해 보고 싶다”는 강한 열망을 심어준다. 결국 늦었지만 “좀 더 확실하게 내가 좋아하는 걸 하자”는 결심으로 대학교 커피로 진로를 전환하게 된다.

“커피를 하는 친구들을 보고 있는데 그게 너무 자유로워 보이는 거예요. 그 모습들이. 그래서 그 친구들과 자연스럽게 얘기를 나누게 되고 어울리게 되었어요. 제가 알던 커피는 프랜차이즈 커피밖에 없었는데 친구들이 카페 투어를 간다는 거예요. 같이 가자해서 개인 로스터리 카페들을 접하게 됐는데, 거기서 이제 제가 알던 커피와는 다른 스페셜 한 세계가 열린 거죠.”

장하은씨가 커피를 선택한 핵심 동기는 제빵의 경직된 노동 환경에서 벗어나 ‘자유’와 ‘전문성’을 실현하려는 것이었다. 그러나 졸업 후 생계를 위해 진입하게 된 대형 카페는, 아이러니하게도 프랜차이즈와 크게 다른 없는 공장식 시스템을 재현하는 환경이 된다. 이는 개인의 문화적 열망이 소비 중심적인 지역의 산업구조에서 어떻게 굴절될 수 있는지를 보여주는 사례라 할 수 있다.

강릉 토박이의 불안정한 노동 일상

장하은씨는 강릉에서 태어나 타지에 살았던 적이 없는 강릉 토박이 청년이다. 학교 졸업 후, 현재는 카페에서 커피 관련 일을 본격적으로 하고 있는데, 이는 생계유지를 위해 선택한 일이었다.

현재 근무하는 대형 카페의 노동 일상은 관광 수요에 극도로 종속되어 불확실성이 높다. 기본적으로 주 5일 근무를 하지만, 인력이 부족하거나 성수기에는 주 6일 근무와 하루 10시간의 근무를 감수해야 한다. 이보다 더 큰 문제는 근무 일정의 주기가 유동적인 실험이 지속되고 있으며, 그조차도 한 주의 일정이 3~4일 전에야

나와서 개인적인 여행이나 약속 등 일상에 대한 계획을 길게 세우는 것이 어려운 상황이다.

“로테이션으로 돌아가고 정확한 주기는 없어요. 그 전에는 2~3달 단위로 오픈, 마감을 나눴었던 했는데 요즘은 한 달, 2주 어떻게 보면 일주일 이렇게 해서 왔다 갔다 해 보는 편인 것 같아요.”

“불확실하죠. 여행을 가거나 이런 계획을 잡기가... 스케줄을 알 수가 없거든요. 3~4일 전에 스케줄이 나와요.”

이러한 예측 불가능한 근무 일정과 ‘워라벨(Work-Life Balance)’의 불균형으로 인해 잦은 이직이 발생하고, 부족 인력은 신규 채용 대신 남은 직원의 연장 근무와 불규칙한 로테이션으로 유지되는 구조이다. 이는 강릉 관광 산업의 불안정성이 커피 노동자 개인의 삶을 직접적으로 침해하는 구조적인 문제임을 명확하게 보여준다.

‘포터 필터’를 쥔 노동자의 하루: 대량 생산 시스템에 갇히다

장하은씨가 근무하는 카페는 비교적 규모가 큰 편이고, 관광지에 위치하고 있기 때문에 다수의 손님을 소화하는 것에 최적화되어 있다. 장하은씨는 이러한 구조에서 스스로를 바리스타라기보다는 “공장에서 매일 반복되는 일을 하고 있는 사람”이라고 평가한다. 이는 대규모 관광객을 상대해야 하는 구조에서 본인이 생각하는 바리스타로서의 지향이 좌절되는 것을 체험하는 것이라 할 수 있다.

“(일 하는) 공간은 좁고 규모가 넓어서, 많은 손님들이 성수기 때 오시는데 그거를 맞추기 위한 최적의 구조를 하고 있는 것 같아요. 그래서 바리스타로 열심히 일한다보다는 공장에서 매일 반복되는 일을 하고 있는 사람이라고 생각합니다.”

대형 카페의 운영 방식은 바리스타로서의 전문성을 발휘할 수 있는 기회를 구조적으로 차단한다. 매장에는 핸드 드립을 할 수 있는 구조가 만들어지지 못한다. 드립을 할 경우 대규모 관광지 특성상, 매장 운영이 불가능해지기 때문이다. 이처럼 대형 카페 시스템에서는 고객의 대량 수요를 충족시키는 것에 운영의 초점이 맞춰지기 때문에 바리스타 개인의 전문적인 기술의 중요성은 상대적으로 후순위가 된다.

“드립을 할 수 있는 구조가 안 나와요. 드립을 하는 순간 모든 게 지연되기 때문에, 하던 일을 멈추거나 아니면 주문이 엄청나게 쌓일 수가 있거든요. 드립 전문 대형 카페들처럼 막 10잔씩 놓고 내리는 그런 형태로 할 수가 없는 구조이기도 하고요”

숙련 노동자가 가진 지식은 그라인더 이상 시 세팅을 잡는 등 “조그마한 지식”을 활용해 매장의 운영을 유지하는 정도에 그친다. 이처럼 노동력의 대부분이 전문적인 커피 기술 숙련 대신, 대규모 서비스 공간을 유지하는 ‘시스템 유지’ 역할에 소진되면서, 바리스타로서의 자기 인식은 약화되고 ‘공장 노동자’라는 자기 인식이 강화되는 양상을 보인다.

달린 마인드와 이탈하는 청년: ‘커피 도시’ 브랜드의 지역적 역할

장하은씨는 강릉시가 홍보하는 ‘커피 도시’라는 공식 브랜드에 대해 강한 회의감을 표한다. 스스로 커피 도시라고 생각해 본 적이 없고, 강릉의 현실은 카페들이 늘어나고 있는 “카페 도시가 아닌가”라고 평가한다. 이는 강릉의 커피 산업이 질적 전문성보다 양적 관광 인프라 확장에 치중하고 있음을 보여준다.

“커피 도시라고 생각해 본 적은 없어요. 많이 들으셨죠? 카페 도시라고.. 저도 많이 말씀해 주셔서 생각해 봤는데 진짜 카페 도시더라고요. 카페가 너무 많아요. 강릉에 커피가 유명하다고 하니까 관광객들을 잡기 위한 카페들이 정말 많이



늘어나죠. 커피를 전문으로 하는 카페보다는 그냥 카페가 늘어나고 있어요. 그래서 강릉은 카페 도시가 아닌가요..”

장하은씨는 강릉이라는 지역사회가 가진 배타적인 문화는 산업의 질적 성장을 저해하는 중요한 요소로 작용한다고 말하며 강릉은 낯섬을 경계하는 “닫힌 마인드”를 가진 도시로, 외부의 새로운 아이디어나 문화를 “쉽게 받아들이지 못하는” 경향이 있다고 말한다. 이러한 폐쇄성은 전문성이 높은 “스페셜티 업계”의 가치를 올리고 강릉에 정착시키기 어렵게 만드는 문화적 장애물이다.

“열린 마인드가 정말 중요한 것 같아요. 강릉은 닫힌 마인드, 낯선 거에 경계를 많이 하시는 것 같아요. 외지 것을 쉽게 받아들이지 못하는... 강릉이라는 지역이 갖고 있는 특수성 이런 것들이 커피산업이 다양화되는 것에 장애가 될 수 있는 부분도 없지 않은 거 같아요. 많은 부분을 차지하지는 않겠지만 그런 부분도 있지 않을까라고 생각하고 있어요.”

이러한 환경은 숙련 인력의 유출을 가속화시킨다. 대학교 커피 전공자 “40명 중에 한 3명 정도” 만이 전공을 살릴 정도로 낮은 정착률을 보인다고 말하며,

대다수의 젊은 바리스타들은 “다 서울로 가거나 부산을 가거나 하고 있”는데, 이는 “강릉에서 더 이상 이게 될 거라는 생각을 못 하는” 현실 때문이다.

“드립을 한다든지 다양한 추출 기구를 통해서 커피를 내리든지... 이런데는 좀 많이 필요하지 않을까 싶어요. 그래야지 다양한 분들도 많이 오실 테고 강릉에서도 새로운 꿈을 가진 젊은 바리스타들도 여기 안에서 하려고 할 것 같아요. 지금은 다 서울로 가거나 부산을 가거나 하고 있으니까. 강릉에서 더 이상 이게 될 거라는 생각을 안 하는 거예요.”

강릉시의 ‘커피 도시’ 브랜드는 실질적인 인력 육성이나 전문성 강화보다는 외부 관광객에게 보여주기 위한 이미지 메이킹에 집중하고 있다는 비판을 면하기 어렵다. 지역 문화의 폐쇄성이 새로운 인재 유입을 막고, 공적 지원마저도 커피 전문가가 아닌 ‘예쁜 인테리어 카페’에 머무르게 하면서 산업의 질적 성장을 저해하는 구조적 한계를 초래하고 있다.

홀로, 그리고 함께: 전문가가 되기 위한 실천과 네트워크

장하은씨는 학교에서의 교육은 현장과의 괴리가 존재하지만, 로스터기나 머신 등 좋은 장비들이 많아 연습장으로 역할을 수행하고 있으며, 실질적인 전문 기술과 ‘업(業)’에 대한 이해는 현장에서 이루어졌다고 평가한다. 그는 학교를 나와서 현장에서도 일을 했었고 그러면서 일을 배웠던 것이 가장 컸다고 말한다. 현재의 대형 카페 노동이 공장식이고 생계를 이어가기 위한 목적이지만, 그 와중에도 포터 필터를 계속 잡고 감을 유지하는 것이나, 대형 카페는 어떻게 돌아가는지를 배우는 것을 미래 사업을 위한 지식 습득 과정으로 여기며 버티고 있다.

공교육 시스템과 노동 현장이 전문성에 대한 열망을 충족시켜주지 못하자, 그는 커피 산업에 종사하는 마음이 맞는 지역의 동료들과 자발적인 네트워크를

구축하고 스터디 등의 활동을 진행하고 있다. 이 네트워크는 단순한 개인의 성장을 넘어 집단적인 비전을 공유한다. 이들은 “강릉에 정말 이름 있는 커피가 되자”는 목표 아래, “스페셜티라는 업계를 강릉에 정착시켜서 목소리를 더 낼 수 있게 성장하자”는 목표를 가지고 활동한다.

“커피를 혼자 하시는 분도 있겠지만 같이 하시는 분들도 많으세요. 혼자 하기에는 좀 외롭거든요. 힘이 들고. 그래서 삼삼오오 모여서 ‘강릉에 정말 이름 있는 커피가 되자’ 그래서 ‘스페셜티라는 업계를 강릉에 정착시켜서 목소리를 더 낼 수 있게끔 성장하자’라는 계기로 모여서 같이 커피를 하고 이제 대회도 나가고 이제 국가대표 선발전도 나가고... 그렇게 해서 강릉을 좀 최대한 알리고 인식을 좀 바꿔보자라며 다들 열심히 하고 있습니다.”

청년 바리스타들이 ‘진짜 커피’를 향한 열망을 유지하는 곳은, 공식 제도나 노동 현장이 아닌, 개인적이고 자발적인 모임이다. 이 비공식 네트워크는 교육 미흡, 임금 불균형, 지역 문화의 배타성 등 시스템의 실패에 대한 자발적인 대안이며, ‘커피 도시’ 강릉의 정체성을 하부에서부터 재정의하려는 시도라고 할 수 있다. 이들의 활동은 단순히 개인의 숙련을 넘어 강릉이라는 지역적 한계를 극복하려는 집단적인 문화 운동의 성격을 지닌다.

Tipbox 2.

알바와 ‘4대보험 가입의무’

4대보험은 국민연금, 건강보험(장기요양보험 포함), 고용보험, 산재보험을 말하며, 국민의 기본적인 사회안전망을 위해 법으로 가입이 의무화된 사회보장제도입니다. 예전에는 사업장 규모에 따라 가입의무 여부가 달랐지만, 현재는 노동자가 1인 이상이면 필수적으로 가입해야 합니다. 국민연금, 건강보험은 월 소정 근로시간 60시간(주 15시간) 미만 노동자만 있을 때에는 적용제외 되지만, 고용, 산재보험에는 적용 제외가 없습니다. 가입하지 않는 경우 사업주는 미납기간 동안 보험료를 소급징수 당하고, 가산금과 연체료를 내야 하며, 과태료와 벌금까지 부과될 수 있습니다.

무엇보다 산재보험의 경우, 미가입상태에서 산재가 나도 노동자는 보험급여 신청을 할 수 있으므로, 4대보험이 가입되어 있지 않았다고 하여 산재신청을 포기해서는 안 됩니다.

주휴수당

근로기준법 제55조에서는 사용자는 근로자에게 1주에 평균 1회 이상의 유급휴일을 보장하여야 한다고 규정하고 있습니다. 이에 따라 시행령에서는 유급휴일은 1주 동안의 소정 근로일(일 하기로 약속한 날)을 개근한 자에게 주어야 한다고 정해두었습니다. 이게 바로 주휴수당입니다. 위 규정에 따라 중간에 지각이나 조퇴할 경우에는 주휴수당에 영향을 안미치고, 결근을 할 경우에는 그 주의 주휴수당이 발생하지 않습니다. 사업주가 주휴수당을 안 줄 경우 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처하게 됩니다.(근로기준법 제110조 벌칙).

주휴수당은 시급으로 일을 하는 카페, 식당 같은 곳에서 아르바이트를 하는 많은 사람들에게 최대 이슈인 만큼, 인터넷으로 검색하면 주휴수당 계산기를 많이 찾아볼 수 있습니다. 계산법을 하나 알아두세요. “((1주 소정근로시간) / 40h) x 8h” 입니다. 한편, 4주 평균 1주 소정근로시간이 15시간 미만인 초단시간 노동자에게는 유급주휴일이 적용되지 않습니다.

09.

커피를 못 마시는 청년 바리스타의 카페 노동 이야기

강승훈 가명



강릉 청년의 U턴, 그리고 선택한 ‘알바’

강승훈씨는 강릉에서 나고 자란 토박이다. 그는 대학 진학 후 속초에서의 인명구조사 생활, 그리고 글로벌 기업 본사에서의 근무 등 다채로운 이력을 쌓았다. 특히 글로벌 기업 근무 당시 정규직 전환 제안을 받을 만큼 업무 능력을 인정받았으나, “학교는 마치고 싶다”는 목표 하나로 강릉으로 돌아왔다. 화려한 경력을 뒤로하고 그가 선택한 것은 카페 아르바이트였다. 이는 바리스타에 대한 로망 때문이 아니라, 수많은 아르바이트 중 유일하게 안 해본 일이었기 때문이며, 무엇보다 학업과 병행하기 가장 적합한 현실적인 선택이었기 때문이다.

“제가 좀 알바 경험이 길고 많은 편이에요. 거의 안 해 본 곳이 없는데 딱 안 해 본 곳이 카페였어요. 제일 매력 있는, 그때 당시 저에게 메리트 있던 곳이 지금 일하는 카페였습니다.”

‘나 홀로’ 노동: 최고의 복지는 자율성

그가 일하는 카페에서의 노동 환경은 ‘자율’과 ‘고립’이라는 두 단어로 요약된다. 사업주는 매장에 상주하지 않고, 1명씩 교대 근무를 하기에 근무 시간 대부분을 혼자서 매장을 지킨다. 이처럼 단독으로 이뤄지는 ‘나 홀로’ 근무는 혼자서 모든 업무를 감당해야 하고, 휴식 시간을 제대로 보장받기 어렵다는 점에서 문제일 수 있으나, 해당 카페는 노동자에게 충분한 자율성을 보장하는 방식으로 고립의 문제를 보완하고 있다. 즉, ‘나 홀로 노동’은 그에게 업무적 간섭이 없는 최상의 자율성을 보장해 준다.

임금이나 4대 보험, 주휴수당 등 기본적인 원칙이 준수되는 상황에서 손님이 없을 때 쉴 수 있는 권한이나, 개인 사정에 따라 근무 시간을 유연하게 조정받는 것은 그가 꼽는 최고의 복지다. “사장님이 완전 무관심하시다”라는 그의 표현은 역설적으로 그가 느끼는 업무 만족도의 원천이다.

“제일 중요한 건, 업무 강도는 저는 힘들든 말든 상관없는 편이어서 그냥 제 ‘스케줄만 맞출 수 있는 근무 환경이면 좋겠다’였는데, 지금 하는 곳이 직원들끼리 인적 스트레스도 없고 스케줄도 잘 맞춰주다 보니.. 급여 문제도 사장님과 월가왈부한 적이 한 번도 없고 그냥 최고의 직장이에요..”

무더짐이라는 방패: 감정 노동의 생존법

서비스업의 숙명인 ‘감정 노동’ 앞에서 강승훈씨는 ‘무더짐’이라는 방어 기제를 구축했다. 그는 군대에서의 경험을 통해 스트레스에 내성이 생겼다고 말한다. 진상 고객의 무리한 요구 앞에서 그는 “아, 진짜요? 그러시겠어요?”라며 감정의 동요 없이 기계적으로 응대한다. 환불을 요구하면 즉시 해 주고, 다시 만들어 달라고 하면 군말 없이 다시 만들어 준다. 이는 고객에 대한 진심 어린

서비스라기보다는, 불필요한 감정 소모를 차단하고 상황을 빠르게 종료시키기 위한 그만의 효율적인 대처법이다.

“사실 어릴 때는 감정 스트레스를 많이 받았는데, 군대를 다녀온 뒤로는 좀 무뎠어진 거 같아요. 진상 고객님이 이렇게 말을 쓰시면, ‘아 진짜요? 그러시겠어요?’ 그냥 그렇게... 조금의 스트레스도 받아본 적이 없는 것 같아요.”

“제 재량권이 많다 보니 손님이 원하는 걸 다 들어주는 편입니다. 환불해 달라고 하면 복잡한 절차 없이 ‘네!’ 하고 바로 해 주고... 그러면 손님도 만족하고 상황이 빨리 종료되거든요.”

화려한 커피 도시의 이면, ‘레드오션’

강릉은 명실상부한 커피 도시다. 해변을 따라 늘어선 카페들과 해마다 열리는 커피 축제는 도시의 정체성이 되었다. 그러나 화려한 축제의 불빛과 ‘커피 도시’라는 거대한 슬로건 아래, 묵묵히 에스프레소 머신 앞을 지키는 노동자의 삶은 종종 지워진다. 현장의 노동자에게 강릉의 커피 산업은 ‘블루오션’이 아닌 치열한 생존의 현장이자, 창업 리스크가 큰 ‘레드오션’일 뿐이다. 그는 커피 도시라는 이미지가 관광객들에게는 매력적이면서도, 막연히 ‘강릉이라 커피값이 비싼’, 관광지 물가의 이미지로 인식되기도 한다고 말한다.

“강릉은 커피 도시라는 이미지 자체는 구축된... 오히려 커피 이미지라서... (커피산업이) 레드오션 인거 같아요. 개인 카페를 창업하려는 사람 입장에서 생각하면 별로라고 생각해요.”

“워낙 카페가 많아요. 일반적이면 장사가 안돼서 다양한 컨셉의 카페가 많다 보니까 개인 사업자가 창업하는 리스크로 보면 강릉은 미래가 좀 밝지는 않은거

같아요. 오히려 강릉에서 커피를 배우고 타지를 나가는 거는 도움이 될 거라고 생각해요.”

“직접적으로 체감하는 건 별로 없어요. 근데 손님들이 ‘커피값이 왜 이렇게 비싸’ 이렇게 얘기하시면서 ‘강릉이잖아. 원래 강릉이 커피 도시야 그래서 비싼거야’ 이런 식으로 얘기하는 분들이 생각보다 되게 많으세요. 사실 서울보다 비싸지도 않은데, ‘커피 도시’라는 이미지 때문에 그렇게 생각하는 것 같아요.”

정책의 사각지대와 기계가 주는 위안

강릉시가 추진하는 커피 산업 정책은 현장의 아르바이트 노동자에게는 닿지 않는 먼 이야기다. 그는 관련 조례나 정책에 대해 “모른다”고 답했다. 그에게 실질적인 도움이 되는 것은 거창한 정책보다 노동 강도를 줄여줄 수 있는 ‘기계’다. 커피를 즐기지 않는 그에게, 바리스타의 손맛보다 중요한 것은 ‘균일한 맛’과 ‘노동의 효율성’을 보장하는 자동화 기계다.

“느끼는 건 별로 없어요. 근데 강릉에 행사가 많잖아요. 커피 부스가 많이 생겼어요. 그래서 ‘아 그건가?’ 싶은 정도... 머신을 바꾼다던가 편의를 늘려주는 게 더 도움이 될 거 같아요.”

“노동자 입장에서는 (자동화가) 무조건 긍정적이라 생각해요. 오히려 정교한 기계가 더 맛있으면 맛있었지 그 차이는 없을 것 같다고 생각해요. (...) 동일한 맛을 항상 제공해야 하기 때문에 기계가 하는게 노동자나 고객입장에서도 더 좋을거 같아요. 맛이 조금이라도 다르게 나가면 컴플레인도 다 노동자 몫이 되기 때문에...”

커피를 마시지 못하는 바리스타의 아이러니

아이러니하게도 그는 커피를 마시지 못한다. 군대 시절 고카페인 음료를 마시고 쓰러졌기 때문이다. 커피 맛을 보지 못하는 바리스타가 커피를 내리는 상황은, 이 일이 그에게 철저한 생계와 학업 유지를 위한 수단임을 보여준다. 그는 졸업 후 취업 전까지만 이 일을 지속할 계획이다. '커피 도시 강릉'에서 커피를 내리지만, 커피를 마시지 않는 청년. 그의 모습은 낭만적인 슬로건 뒤에 숨겨진 우리 시대 청년 노동의 솔직하고 담담한 자화상이다.

“사실 저는 커피를 못 먹거든요. 카페인을 전혀 못 마시는 체질이라 커피 맛을 보지도 못하거든요. 군대에서 고카페인 음료를 마셨다가 쓰러진 적이 있어서 ‘나는 진짜 먹으면 안되겠다’ 싶어서 그 뒤로는 카페인을 안 마셔요.”

“커피를 못 마시고 맛을 설명해 줄 수가 없어서 저는 좀 외적으로 신경을 많이 쓰는 편이에요. 라떼를 할 때 조금이라도 더 예쁘게 올린다던가... 필수적인 건 아니었는데 카페일을 시작 했으니까 그냥 시간 날 때마다 연습했던 거 같아요.”

“졸업할 때까지는 계속할 생각이예요. 그런데 아예 전문적으로 바리스타나 창업을 한다라는 생각은 없어요... 취업 전까지만 이 일을 할 예정이에요.”



강릉, 커피향을 채우는 사람들

10. 워킹맘의 쉼표를 위한 로망과 대기업 프랜차이즈의 공존 가능성

윤지연 가명



일상의 활력소로서의 커피 노동

윤지연씨는 배우자의 직업적 이동을 따라 섬 생활을 마치고 강릉에 정착한 외지인이자, 외향적인 성향을 지닌 사람이다. 그가 바리스타라는 직업을 선택한 배경은 단순히 경제적 생계를 유지하기 위한 필요를 넘어선다. 오히려 이 노동은 ‘쉼의 도시’ 강릉에서 심리적 활력을 되찾고, 경직된 지역사회에 주체적으로 편입하고자 하는 사회적 시도의 일환으로 이해된다. 이처럼 노동의 주된 동기가 물질적 보상보다는 심리적이고 사회적인 만족에 있다는 점은, 해당 노동이 갖는 ‘대안적’ 성격을 강하게 드러낸다.

강릉 이주의 서사와 ‘쉼’의 로망

그에게 강릉은 단순히 새로운 거주지를 의미하지 않는다. 그는 고단했던 백령도 섬 생활(서쪽 끝)을 마치고 동쪽 끝인 강릉으로 오게 된 배경을 설명하며, 강릉 이주를 고통스러운 이전 일상으로부터 벗어나고자 하는 갈망의 실현으로 서술한다. 그는 강릉을 “쉼과 휴식이 함께 있는 곳”이자 “쉼의 도시”로 인식하고 정착을 결정하였다. 서울과 가까우면서도 복잡한 ‘그 도시’로 가기는 싫었고, 고생했던 삶으로부터의 회복을 기대하며 강릉을 삶의 새로운 쉼표로 설정하였다.

“(강릉은) 쉼과 휴식이 함께 있는 곳이잖아요. 그 도시로 가기는 싫고 약간 쉼의 도시로 가고 싶었어요.”

워킹맘에게 친절하지 않은 노동시장에서 대안을 찾다

윤지연씨는 간호학을 전공하였고, 강릉 이주 초기에는 당연히 간호사로서 병원 취업을 고려했었다. 그러나 교대제와 장시간 근무를 요하는 병원 근무는 육아를 병행해야 하는 그에게는 불가능한 조건이었다. 한동안 육아에 전념하였지만, 부모가 아닌 개인으로서의 성취와 활동의 욕구가 제한될 수밖에 없었다. 이와 같은 개인적 동기는 바리스타로서 새로운 노동을 시작하는 중요한 계기가 되었다. 이러한 배경에서 그는 S사의 모집공고를 보고 지원을 했고, 바라던 시기에 입사가 성사되었다.

“제가 원래 S사 커피를 좋아했어요. 그래서 언젠가는 S사에서 한번 일해 봐야겠다 이게 있었거든요. 커피를 너무 좋아하다 보니까... 그런데 아이가 어린이집을 둘 다 가고 나니까... 그러면 나 일 해 볼까? 이래서 들어가게 된 거죠”

S사라는 거대 프랜차이즈는 지역의 제한된 노동 시장이 제공하지 못한 ‘제3

의 길'을 제시한다. 이는 개인적 만족감(좋아하는 브랜드)과 사회 활동 욕구(외향적 성향)를 충족시키면서도, 지역 고용 시장의 구조적 결함을 우회할 수 있는 안정적인 대안이었다. 결과적으로 대기업 자본의 유연성과 안정성은 지역 노동자의 삶의 활력과 사회적 편입을 돕는 보완재 역할을 수행하는 셈이다.

수습 기간의 고강도 업무와 높은 이탈률

입사 과정은 커피 경력을 요구하지 않는 등 겉으로 보기에 간단하지 않은 듯 보였다. 그러나 막상 입사 후 3개월의 수습기간 동안 비숙련의 단순반복적인 노동에 직면했다. S사의 업무는 하나부터 열 가지가 다 매뉴얼화가 되어 있으며, 특히 신입들에게는 수습 기간 내내 청소를 계속하는 것이 큰 부담으로 작용한다. 윤지연씨 역시 초기 두 달간 매일 청소와 정리 업무를 수행해야 했고, “이러려고 입사한 건 아닌데”라는 생각을 잠시 하기도 했다. 이는 ‘커피를 만든다’는 바리스타에 대한 로망과, 입사 후 현실적으로 마주하는 청소 및 서비스 기초 업무 사이의 괴리를 보여준다.



“어린 친구들이 들어오면 수습 3개월을 못 버티고 다 그만 둔다는 이야기를 하는거예요. 여기는 청소까지 다 매뉴얼화가 되어 있어요. 하나부터 열 가지가 다 매뉴얼화가 되어 있는데 3개월 동안 청소를 계속 하다 보니까 그 청소가 힘든 거죠.”

“처음에 기대하기는 제가 커피를 만든다거나 이런 걸 기대는 했죠. 근데 두 달 동안 맨날 화장실 청소하고 쓸고 있고 이러니까. 이러려고 입사한 건 아닌데 이 생각은 약간 있었는데, 그래~ 하다 보면 언젠가 나도 저런 날이 있겠지 하면서 청소했던 것 같아요.”

기업 인사 시스템의 아이러니: ‘나이’가 경쟁력이 되다

청년 노동자들의 경우, 이러한 청소 및 서비스 기초 업무의 반복에 실망하고, 1~2 달 근무 후 그만두는 높은 이탈률을 보인 반면, 윤지연씨는 청소 업무에 대해 “사람 대하지 않아도 되고. 책임질 것도 없고 깨끗하기만 하면 되니까” 오히려 편안함을 느꼈다고 설명한다. 집장은 이러한 안정성을 높이 평가하여 그의 “나이가 마음에 든다” 라며 채용의 주된 이유를 밝혔다고 전한다.

“저는 원래 집에서 제가 하던 청소고 아무렇지 않았어요. 저는 청소가 더 편했거든요. 어떻게 보면 사람 대하지 않아도 되고 제가 뭐 책임질 것도 없고 깨끗하기만 하면 되니까. 그랬는데 그 3개월이 어린 친구들한테는 힘들었나 봐요. 그래서 다 그만두다 보니까 제 나이가 마음에 든다고 하더라고요. 나이가 마음에 들어서 일단 뽑았다고...”

S사가 요구하는 낮은 초기 임금과 단순반복의 비숙련 노동조건은 장기적인 직업으로 두려는 청년층에게는 수용하기 어려운 조건일 수 있는 반면, 일종의 부업적인 개념으로서 노동의 부가적 가치(사회적 활동, 복지 체계)를 중시하는

계층의 선호와 맞물릴 수 있음을 확인할 수 있다. 이는 S사가 생산하는 노동이 ‘전문적인 일자리’라기보다는 비교적 좋은 조건의 부업 혹은 아르바이트를 겨냥하고, 이를 통한 노동유연성을 도모하고 있다고 분석할 수 있다.

바리스타 역할의 기계화와 전문성의 약화

S사 바리스타 노동의 전문성은 개인의 기술 발휘보다는 시스템의 표준화에 의해 지배된다. 샷 추출이나 탬핑 등의 핵심 과정은 이미 기계에서 버튼만 누르면 되도록 자동화되어 있으며, 필요한 것은 오직 “이 손가락만”이므로, 자신이 하는 일은 “약간 기계 같은 느낌”이라고 설명한다.

“딱히 제 역량이라 할 거는 정말 라떼 아트 정도? 그 외에는 다 매뉴얼로 하다 보니까 몇 번을 넣는다 이렇게 샷도 저는 탬핑하고 이러는 것도 좋아하는데 여기는 기계에서 버튼만 누르면 나오거든요. 이 손가락만 필요해가지고.. 약간 기계 같은 느낌이에요.”

바리스타라는 직함이 부여하는 전문적 이미지와 달리, 실제 노동의 내용은 개인의 기술을 연마하는 것이 아닌 기업의 표준화된 맛을 유지하기 위한 매뉴얼 숙지(책자, 백서, 레시피 시험)에 국한된다. 음료뿐만 아니라 컵 씻는 거 하나도 매뉴얼이 있을 정도로 모든 것이 표준화되어 있어, 노동자는 기술적 자부심을 느끼기보다는 매뉴얼을 몸에 익히는 숙련도를 쌓게 된다.

육아 친화적 유연 근무와 임직원 복지의 높은 체감도

S사는 임금의 한계를 상쇄하고 노동자에게 높은 만족도를 주는 핵심적인 요소를

제공한다. 그것은 바로 모성을 중시하는 복지 체계와 유연 근무이다. 그는 국가의 제도 외에도 “육아시간 지원” 및 “육아휴직”은 물론, “입학하는 자녀를 위한 한 달 휴직”까지 별도로 운영하는 등 모성제도가 잘 운영되고 있다고 말한다.

“S사 자체가 모성을 되게 중요시 여기더라고요. 그러다 보니까 나라에서 하는 육아 제도 외에도 서비스 자체에서 하는 육아 제도가 또 따로 있어요. 육아시간을 쓴다거나 육아휴직이 또 있고 입학하는 자녀를 위한 한 달 휴직도 있고...”

근무 형태 역시 주 5일, 5시간 근무가 기본이며, 직원 간 휴무 및 교대가 “유연하게 가능”하여 육아 병행에 최적화된 환경을 제공한다. 특히 임직원으로서 누릴 수 있는 신세계 계열사 할인 혜택은 노동자에게 높은 경제적 효용을 안겨준다. 그 역시 이러한 복지에 높은 체감도를 보여주고 있었다. 이러한 비물질적 혜택은 임금 수준의 낮음에도 불구하고 지역에서 찾기 어려운 안정성과 경제적 효용을 동시에 제공하는 강력한 유인책이 된다.

‘닉네임 문화’가 제시하는 수평적 소통의 장점

S사의 조직 문화는 강릉 지역사회의 수직적인 관계와 대비되며 긍정적인 평가를 받는다. 그는 “직책이 있지만 직책 없이 누구님 누구님 이렇게 부르는” 비계층적 문화를 유지하고 있으며, 이는 “외국 스타일”을 따른 것이라 말한다. 이러한 ‘닉네임 문화’ 덕분에 직원들이 관리자에게도 편하게 이야기할 수 있으며, 근무 환경에 대한 개선 요구도 위계를 느끼지 않고 쉽게 할 수 있다고 설명한다. 그는 이러한 수평적 노동 문화가 심리적 안정감을 높이는 중요한 요소임을 인지하고 있다. 지역 사회에 만연한 수직적 관계와 ‘돈 주니까 내가 사장이고 너는 고용된 거니까’라는 구조가 우리나라에 깊게 박혀 있으며, 이러한 인식이 바뀌어야 전반적인 노동 문화가 개선될 수 있다고 이야기한다. 그는 소규모 카페에서도 노동 조건의 개선이 이루어지기 위해서는 임금이나 복지 제도뿐만 아니라,

지역사회의 고질적인 수직적 위계를 파괴할 수 있는 조직 문화적 혁신(문화적 시스템)이 필요하다고 말하며 닉네임 문화와 같이 ‘평등하다’는 인식을 심어줄 수 있는 교육이 지역 사업주들을 대상으로 이루어져야 함을 제안한다.

“닉네임 부르는 그 문화 하나가 가볍게 이야기할 수 있게 되더라고요. 지역 관리자여도 여기서 20년 이상 일하시고 오래된 분들인데, 그런 분들에게 정말 편하게 이야기를 할 수 있거든요. (중략)... 사실 외국스타일이잖아요. 그 외국스타일을 따라 하는 게 그리 나쁘지 않은 것 같아요. 수직 상하적인 관계가 아니고 평등한 관계라고 딱 그거를 잡아먹으니까 그런 교육은 필요할 것 같긴 해요.”

유명 관광지의 감정노동

윤지연씨는 강릉의 대표적인 관광 명소에서 근무하며, 노동의 가장 큰 어려움이 “사람 대하는 감정 노동이 제일” 크다고 토로한다. 이는 체계를 갖춘 대기업의



노동 환경에서도 결국 서비스업의 본질인 감정 노동의 강도를 피할 수 없음을 보여준다.

고객들은 “카드 이렇게 획 던지는 사람”, “커피 리필 해 달라 그런 사람” 등 무례한 태도를 자주 보이며, 이러한 감정 노동이 이직하는 주요 원인이 된다고 지적한다.

“손님들이 되게 저희 부모님 또래분들이 오셔서 막 대하시는 분들이 정말 많아요. 너무 하대하듯이 보는 사람들도 많고요. 카드 획 던지는 사람, 커피 리필 해 달라는 사람 진짜 많거든요. 어린 직원들이 느끼기에는 자기는 받아보지 못했던 이런 막 대함을 받다 보니까 상처받는 사람들 정말 많고요. 울다가 그만두는 애들도 많고.”

관광객과 지역 주민 간의 상반된 고객 태도

윤지연씨는 고객을 응대할 때 관광객과 지역 주민의 태도에 현저한 차이가 있음을 강조하며, 두 집단을 보면 관광객인지 지역 주민인지 “느껴집니다”라고 단언한다. 관광객은 “여기가 관광지라는 거 알고 오시는 분”들이므로, 음료가 늦게 나오거나 줄이 길어지더라도 “당연히 관광지에 왔으니 내가 먹으려면 감수를 해야 하는 부분이라고 생각을” 하며 비교적 늦게까지 기다린다고 말한다. 반면, 지역 주민의 어려움을 토로하며 “지역이 훨씬 더 어렵”다고 말한다.

“지역이 훨씬 더 어려워요. 관광객은... 관광지라고 알고 오시는 분이잖아요. 음료가 늦게 나오던.. 기다리시는데 지역 주민들은 그렇지 않습니다. 항상 오시던 분들도 주말에 바쁠 때, 막 음료가 20잔 30잔 밀려 있는데 ‘왜 내 음료 안 주냐’ ‘이게 말이 되냐’ ‘무슨 30분을 기다리냐’ ‘뭐 하나. 음료 빨리 안 주냐’고. 이렇게 역정을 내시기도 해요. 주문해 놓고 안 나오니까 ‘나 가야 되니까 빨리 취소해’ 이러시는 분도 있고...”

이러한 현상은 관광지 서비스 노동이 지역 주민의 소비 행태에 투영된 비관용적인 감정노동을 수반함을 의미한다. 지역 주민의 높은 서비스 기대치와 조급함은 관광지 혼잡에서 오는 불편함을 서비스 노동자에게 전가하는 형태로 나타나며, 이것이 현장 노동자에게 가장 큰 스트레스 요인으로 작용한다.

강릉 ‘커피거리’ 브랜드의 내실 부족에 대한 비판

강릉시가 표방하는 ‘커피 도시’의 정체성이 현장 노동자에게는 매우 비판적으로 평가된다. 윤지연씨는 강릉의 대표적인 ‘커피 거리’에 대해 “커피 거리를 내세우고 금액이 너무 비싸”지만, “개인적으로 맛있는 커피집을 못 찾았다”고 혹평한다.

실제로 커피거리에서 S사가 오히려 “제일 싼 편”이며, 다른 지역의 커피숍에 비해 비싸다고 말한다.

“커피 거리라고 만들어 놔잖아요. 근데 커피 거리라는 거를 내세우고 금액이 너무 비싸요. S가 사실 다른 지역에 가면 비싼 편이잖아요. 근데 여기서는 제일 싼 편이예요. 커피 거리에서 아메리카노 한잔에 6천원, 7천원 이러니까... 처음에 이사 와서 커피 거리라고 해서 기대를 엄청 했는데 맛이...”

강릉의 ‘커피 도시’ 이미지는 관광 수입에 편중된 상업적 외형일 뿐, 실제 커피의 품질과 전문성은 현장 노동자에게 인정받지 못하고 있으며, 이는 강릉시가 도시브랜드를 추진하는 과정에서 질적 관리가 미흡했음을 시사한다.

형식적인 ‘커피 축제’와 전문가 교육의 부재

지역의 상징적인 행사인 ‘커피 축제’ 역시 그에게는 그 전문성이 부족하다고 평가되었다. 축제에 처음 방문했을 때 “이게 커피 축제야라는 생각도 했었”으며, “플리마켓 느낌”이 강하여 바리스타들이 직접 로스팅하고 내리는 전문적인 ‘커피 박람회’ 수준에 미치지 못한다고 느꼈다고 말한다.

“처음에 커피 축제 갔을 때 ‘이게 커피 축제야?’라는 생각도 했어요. 제가 생각하는 커피 축제는 맛있는, 직접 로스팅 해서 커피를 내린다거나 이런 게 쪽 있을 줄 알았는데 좀 약간 플리마켓 느낌, 플리마켓에 커피가 들어온 느낌! 그 느낌이 강했어요.”

“커피박람회를 가봤는데 정말 많은 커피숍들이 참여해서 ‘1등이다’ 하는 바리스타들 다 와서 하잖아요. 저는 사실 그런 느낌을 원했었거든요. 축제가. 그런 느낌이 전혀 없어서...”

이에 그는 강릉시의 커피 산업 투자 방향에 대한 정책 방향을 제언한다. 강릉시에서 커피 산업에 예산을 투자한다면 “기계 같은데” 투자하는 것 뿐만 아니라 “만드는 사람에게 대해서도 투자를 해야”함을 강조한다. 구체적으로는 “커피 로스팅 방법이나 라떼 만드는 방법” 뿐만 아니라, “원두를 이해해야 커피를 만들 수 있는” 지식 등 바리스타와 점주를 위한 전문 훈련 및 교육에 투자가 집중되어야 한다고 제언한다. 현장 노동자의 시각에서 볼 때, 도시의 정체성을 강화하기 위해서는 전신나 인프라(하드웨어)가 아닌, 커피의 질적 수준을 높일 수 있는 인적 자원(소프트웨어)에 대한 본질적인 접근이 시급함을 의미한다.

“강릉에 커피 조레가 있다는 거 처음 들었어요. 투자를 많이 한다고 하던데 잘 모르겠어요... 보통 투자는 기계 같은 데 많이 투자된다고 듣고 있었는데, 만드는 사람에게 대해서도 투자가 돼야 하지 않나라는 생각도 들거든요.”

“로스팅 방법이나 라떼 만드는 방법이라든지... 그런 부분에 투자를 해야 커피의 질도 올라가고 원두를 이해해야 커피를 잘 만들 수 있는 거고.. 만드는 사람의 전문성이 올라가야 커피의 퀄리티가 올라가고... 그래야 사람들도 아~ 맛있네 하고 또 오지 않을까요?”

“커뮤니티를 지원하는 것도 좋을거 같아요. 원두에 대해 이야기를 나눠본다던가... 근데 그게 커피에 대한 투자이지 않을까요? 세미나나 교육이나 이런 게...”



강릉, *커피향*을 채우는 사람들

11. 오븐에 데인 상처보다 마음이 데인 상처는 더 쓰리다: 생계형 커피노동자 이야기

유재열 가명



학업과 생계의 이중주: 투잡(Two-job)으로 지탱하는 삶

유재열씨는 대학 진학을 계기로 강릉으로 주소지를 옮겼다. 이는 수도권에서 지방으로의 청년 인구 유입이라는 긍정적인 신호로 해석될 수 있으나, 그가 마주한 현실은 낭만적인 캠퍼스 라이프보다는 치열한 생존 투쟁에 가까웠다. 가족과 떨어져 독립적인 생활을 영위해야 하는 그에게 노동은 선택이 아닌 필수였다.

그의 노동 이력은 짧은 기간 동안 숨 가쁘게 이어졌다. 샐러드 가게, 횃집, 편의점, 스튜디오, 키즈카페 등 다양한 아르바이트 직종을 섭렵했으며, 특기할 점은 대부분의 기간 동안 두 가지 일을 병행하는 ‘투잡’ 생활을 유지했다는 것이다. 이는 이주 청년인 대학생이 주거비와 생활비를 감당하기 위해 얼마나 높은 노동 강도를 견뎌야 하는지를 단적으로 보여준다. 학업을 위한 이주였으나, 실제 삶의 무게중심은 노동 현장에 쏠려 있는 ‘워킹 스튜던트(Working Student)’의 전형을 보여준다.

‘청소 노동’에서의 탈출과 ‘커피 노동’의 동경

유재열씨가 커피 산업으로 진입하게 된 결정적인 계기는 직전 근무지에서의 경험과 밀접하게 연관되어 있다. 그는 그곳에서의 업무를 사실상 “청소 노동”으로 규정했다. 음식물을 치우고, 땀 흘리며 닦아내는 육체적 고됨에서 '카페'는 일종의 '구원'과도 같은 이미지로 다가왔다. 깔끔한 셔츠를 입고, 정돈된 환경에서, 향긋한 커피를 내리는 바리스타의 모습은 땀과 쓰레기로 범벅된 현실과 극명하게 대비되는 동경의 대상이었다.

“예전에 일했던 곳은 사실 청소 노동자라고 생각하거든요. 저는. 땀 나고 쓰레기 많고 이런 환경에서 일하다가 커피를 딱 생각했을 때는 좀 깔끔하고 뭔가 정돈돼 있는 그런 이미지가 있었어요. 셔츠 입고 그런 이미지.”

임금 격차의 유인: 2,000원의 가치

이미지뿐만 아니라 경제적 유인 또한 강력했다. 당시 최저시급을 받고 있던 그에게, 지인의 소개로 알게 된 카페 일자리는 시급을 약 2,000원 더 높게

주겠다는 제안을 해왔다. 청소 노동의 강도는 낮으면서 임금은 더 높은 일자리. 이것은 거절하기 힘든 합리적인 선택지였다. 현재 그가 근무하는 카페는 시급 13,000원이라는, 지역 평균을 상회하는 임금을 제공하고 있다. 이는 노동자들이 열악한 환경과 고강도 노동을 감내하게 만드는 가장 강력한 기제로 작동하며 ‘생계’가 유일한 노동의 목표라고 말하는 유재열씨에게 높은 시급은 노동 현장의 부조리를 상쇄시키는 유일한 보상으로 작동한다.

카페인가 빵 공장인가: 업무 경계의 붕괴

유재열씨가 근무하는 곳은 베이커리 카페이다. 입사 전 그는 이곳이 일반적인 카페 업무, 즉 음료 제조와 서빙이 주가 될 것이라 예상했다. 그러나 현실은 ‘빵 공장’에 가까웠다. 그는 바리스타로서의 역할 뿐만 아니라, 매일 아침 대량의 빵을 구워내고 포장해야 하는 제과제빵 업무까지 떠안게 되었다. 이는 채용 과정에서 업무에 대한 정보가 투명하게 제공되지 않는, 노동 시장의 정보 비대칭성을 보여준다.



“지금 생각해 보면 어떤 일을 정확히 하는지 모르고 들어갔어요. 카페라고 해서 그 전에 카페 일을 했었으니까 들어갔는데 빵도 많이 구워야 되는 그런 곳이었어요.”

이곳에서의 노동은 멀티태스킹을 요구한다. 아침에 출근한 그는 텅 빈 매장에서 홀로 오븐을 예열하고, 3층 건물인 카페를 정리하고 청소하고, 빵을 굽고, 설거지를 하고, 재료를 준비한다. 오픈 이후에는 계산을 하고 음료를 제조하며, 빵이 떨어지면 다시 빵을 굽는 일을 반복한다. 바리스타, 베이커, 청소 노동자, 캐셔의 역할이 한 사람에게 중첩되어 나타나는 것이다.

오븐에 데인 화상만큼이나 쓰린 업체의 태도

고강도 노동의 결과는 노동자의 신체에 고스란히 각인된다. 유재열씨의 팔에는 오븐 트레이에 데인 화상 흉터가 선명하다. 이는 단순한 부주의의 결과가 아니다. 혼자서 오픈 준비를 마쳐야 한다는 시간적 압박, 좁고 높은 작업대, 무거운 빵 판 등 구조적인 환경이 만들어낸 산업재해다. 빵 판을 꺼내는 오븐의 위치가 노동자의 얼굴 높이와 비슷하다는 점은 심각한 화상 위험을 내포하고 있다.

“제가 좀 화상을 많이 입었어요... 다행히 지금 많이 없어졌는데 여기 흉터도 남고... 오픈 시간을 맞추려고 빵을 빨리빨리 빼내야 돼요. 근데 이것만 하는 게 아니라 오픈 준비도 해야 되니까... 빵을 꺼낼 때 얼굴 정도 높이예요.”

“일하시는 분들 보면 다 팔에 화상자국이 있고 근데... 그냥 다들 다쳐도 일하는... 그런 점들이 되게 위험하다는 생각이 들더라고요.”

더욱 심각한 문제는 이러한 부상에 대한 사측의 태도다. 매장 내에는 기본적인 화상 연고조차 구비되어 있지 않으며, 관리를 담당하는 매니저는 “화상 연고야 비싸니 네 돈으로 사서 집에 뒤라”라는 식의 반응을 보였다.



“(화상)연고 같은게 따로 구비가 안돼 있어서. (...) 대표님을 일단 뵈 수가 없고 매니저한테 말을 하면 ‘화상 연고되게 비싼데. 하나 사 놔 집에’ 이런 식으로 얘기하시는 점이 조금 씩씩하죠.”

이는 노동자의 안전과 건강에 대한 사용자의 책임 의식이 전무함을 보여주는 충격적인 사례다. 노동자는 다치지 말아야 할 의무만 있을 뿐, 다쳤을 때 보호받을 권리는 박탈당해 있다. 손목과 손가락에 만성적인 통증을 느끼면서도, 4대 보험 미가입 상태인 그는 병원비조차 스스로 감당해야 하는 상황이다.

“그 판이 되게 무거워요. 꺼낼 때 뭐 다른 일을 한다던가... 손가락 보면 제가 여기에 이렇게 멍처럼 돼 있잖아요. 약간 인대 같은 곳에 좀 무리가 가소 손가락이 다들 아픈 그런...4대 보험도 안 돼 있고 그냥 다쳐도 연고도 안 주는데 뭘... 약간 이런 느낌으로 다들 그냥 넘어가고 있는 분위기에요.”

감시와 통제의 시선: CCTV와 동료 검열

노동자를 옥죄는 것은 고객의 시선뿐만이 아니다. 매장 곳곳에 설치된 CCTV는 안전용이 아닌 노동 감시용 도구로 활용된다. 관리자는 현장에 없더라도 CCTV를 통해 빵 굽기 상태를 지적하거나, 잠시 숨을 돌리는 노동자에게 “쉬지 말라”는 메시지를 전달한다. 이러한 전자 감시는 노동자들 사이에 ‘상호 검열’의 분위기를 조성한다. 쉴 틈 없이 일하는 ‘에이스’ 동료가 기준이 되어, 잠시라도 쉬는 사람은 동료에게 피해를 주는 사람으로 낙인찍히는 구조가 형성된다. 최근 노동 권리를 주장하다 해고된 동료의 사례는 남아있는 노동자들을 더욱 위축되게 만들었다. 이는 노동자 간의 연대를 가로막고, 서로를 감시자가 되게 함으로써 노동 통제를 완성하는 기제다.

“그 분이 그런 노동 관련해서 조금 얘기를 많이... 30분 쉬어야 되는데 여기는 쉬는시간 안 주니까 ‘그냥 알아서 조금씩 쉬어라’ 저한테도 이려고. ‘자기가 이력 봤는데 4대 보험 가입도 안 돼 있더라’ ‘추석 때 1.5배 주시냐?’ 이런 거 물어보고 그런 분이 있었는데 잘랐단 말이에요”

“안 온 상황에서도 CCTV로 ‘빵 덜 구워졌다’ 이런 거를 본다던가 아니면 핸드폰 같은 거 잘 보지도 않는데, 어찌다가 보면 ‘쉬지 말라’ 이런 식으로 얘기를 한다던가 뭔가 그런 것들. 되게 좀 불편하게, 그런 건 좀 압박처럼 느껴지는 것 같아요.”

자동화의 역설: 안전과 고용의 딜레마

최근 커피 산업에 도입되고 있는 자동화 기기들은 노동자에게 양가적인 감정을 불러일으킨다. 유재열씨가 근무하는 매장에서는 자동 탬핑기와 추출 머신을 사용하고 있다. 그는 이것이 손목 부상 등 근골격계 질환의 위험을 줄여준다는

점에서 긍정적으로 평가한다. 그러나 한편으로는 기술이 숙련된 바리스타의 기술을 대체함으로써 일자리 감소를 가속화할 것이라는 불안감을 느끼고 있다. “버튼만 누르면 되는” 단순 업무로의 전환은 노동자의 전문성을 약화시키고, 언젠가 대체 가능한 부품으로 전락시킬 위험을 내포한다.

“일단 부상 위험이 주니까 그 점에서는 괜찮다고 생각해요. 진짜 저는 다치고 싶지 않아요. 샷 내릴 때 텀핑하고 찌꺼기 버리고 이러면서 손목이 다 나가는 건데 지금 클릭만 하면 되는 거잖아요. 그러니까 그런 부분에서 부상 요인이 없다는 점에서 굉장히 좋은 것 같아요. 근데 아무래도 뭐 사람이 좀 덜 필요하죠.”

축제의 화려함 뒤에 가려진 것들

강릉시는 매년 커피 축제를 개최하고 ‘커피 도시’ 브랜드를 강화하기 위해 막대한 행정력을 투입하고 있다. 그러나 정작 그 산업을 지탱하는 노동자들은 이러한 정책의 효능감을 전혀 느끼지 못하고 있다. 노동자에게 커피 축제나 커피 도시라는 타이틀은 그저 “더 바빠지는 것”을 의미할 뿐이다. 관광객 증가로 인한 매출 증대는 노동자의 임금 인상이나 처우 개선으로 이어지지 않고, 오직 노동 강도의 강화로만 귀결된다.

“커피축제 하면은 사람 많이 올 거고 엄청 바쁠텐데 이런 생각이 있고 저한테 실질적으로 지원금을 받아서 월급을 더 준 다든다 이런거는 아니니까... 고용 전에 시급 선정될 때 이런 것까지 고려하면 도움이 될 수는 있었을 거 같아요. 시급을 더 높게 쳐준다든지 이런 부분에서... 그런데 진짜 일하는 실질적인 업무에서 도움은 아닌 것 같다고 생각이 들어요.”

유재열씨는 축제 예산의 일부를 노동자들의 근골격계 질환 치료비 지원이나, 안전 장비(손목 보호대, 화상 연고 등) 보급과 같은 실질적인 복지에 사용해야

한다고 주장한다. 생계를 목적으로 하는 노동일수록 교육이나 숙련의 지원 같은 무형적 지원보다는 가시적 지원의 선호가 더 큰 것을 보인다.

“물리 치료 아니면 치료비 지원 사업이나... 뭔가 노동자들이 진짜로 느낄 만한 거는, 돈을 현금으로 받으면 좋겠지만 명목이 딱히 없는 것 같고 교육을 받는다고 해서 업장에서 돈을 더 주지 않는 이상 딱히 혜택 받는 것도 없는 것 같고 그냥 손목 보호대 이런 거 지원을 해 준다든지. 사실 커피 하면 손목은 무조건 안 좋아지거든요. 그래서 손목 손가락 이런 거 물리 치료를 도와준다든지. 뜨거운 것도 많이 만지니까 화상 지원을 해 준다든지. 그런 거”

이주 청년의 거리감: “한 다리 건너면 다 아는 사이”

강릉은 좁은 지역사회 특유의 연고주의가 작동하는 곳이다. 직장 내에서도 대부분 강릉 출신으로, 서로 얽히고 설킨 인맥을 형성하고 있다. 물론 이는 지역사회에서 불가피한 결과이기도 하지만, 타지역에서 이주한 청년 노동자에게 보이지 않는 장벽으로 작용할 수 있다. 정보 공유나 정서적 유대감 형성에서 소외되면서 느끼는 거리감은, 새로운 이주자가 강릉이라는 도시에 온전히 뿌리내리지 못하게 하는 요인이 된다. 이는 청년 유입을 장려하는 정책과 더불어 그들이 지역사회의 네트워크에 잘 어울릴 수 있도록 정서적, 문화적 교류의 지원도 필요하다.

“강릉이 되게 신기한 게, 여기서만 겪은 게 아니라 다른 알바에서도 겪었던 건데 강릉 사람들끼리 있으면 다 건너 건너서 아는 사람들이 무조건 있어서 그런 얘기를 할 때 되게 소외감을 느낀 적은 있어요. 되게 소외감을 느끼고 또 그런 공감대 같은 거에 끼지를 못하니까 자연스럽게 좀 덜 친해지는 게 있죠.”

지속 불가능한 진로

결과적으로 유재열씨에게 현재의 커피 노동은 미래를 위한 투자가 아닌, 단순한 '생계 수단'에 불과하다. 그는 안전 문제나 감정 노동의 고통이 임계점을 넘으면 언제든 그만둘 것이라고 말한다. 커피 산업이 청년들에게 매력적인 커리어 비전을 제시하지 못하고, 단기 소모품처럼 노동력을 활용하는 현재의 구조가 지속된다면, '커피 도시 강릉'의 지속 가능성 또한 담보할 수 없을 것이다.

“(계속 커피노동자로 일할 의사가 있는지?) 생계를 위해서는... (그러면 그만둔다면 이유는?) 그만 둔다면 안전 아니면 서비스일 것 같아요. 아프거나 이르면 그만두거나 아니면사람한테 질려서 감정 그런 것 때문에 그만두거나 그렇게 할 것 같아요.”

Tipbox 3.

CCTV와 노동감시

사업장 내 CCTV 설치 및 이를 통한 노동 감시는 노동자의 개인정보 자기결정권과 인격권(프라이버시권)을 침해할 수 있기 때문에, 주로 개인정보 보호법과 노동자참여 및 협력증진에 관한 법률(근잡법) 등에 의해 엄격하게 규율됩니다. 공개된 장소에서는 법령에 따른 경우, 범죄 예방, 시설 안전 및 화재 예방, 교통 단속/정보 수집 등의 목적만으로 설치할 수 있고(개인정보 보호법 제25조) 이때에는 안내문을 반드시 설치해야 합니다. 만약 공개된 장소가 아닌 곳에 CCTV를 설치하여 근로자의 개인정보를 수집하려면, 반드시 각 근로자(정보주체)의 동의를 받아야 합니다(개인정보 보호법 제15조).

CCTV를 원래 설치한 목적과 다르게 노동자의 근무 태도를 감시하거나 징계의 증거 자료로 사용하는 것은 엄격히 금지됩니다(목적 외 이용 금지, 제15조 제1항). 설치 목적과 다른 목적으로 영상정보처리기기를 임의로 조작하거나 다른 곳을 비추어서는 안 되며, 녹음 기능은 사용할 수 없습니다(제25조 제5항). 시설 안전이나 범죄 예방을 목적으로 설치한 CCTV 영상을 직원의 근태 평가나 징계 자료로 사용하는 것은 원칙적으로 개인정보 보호법 위반으로 증거 사용이 제한됩니다. 상시 노동자 30인 이상 사업장에 노사협의회가 설치되어 있다면, 사업주는 노동자를 감시하거나 통제하는 설비의 설치에 대해 노사협의회와 협의해야 합니다(근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 제20조 제1항 제14호). 또한 CCTV를 이용한 과도한 감시 행위(예컨대 CCTV나 실시간 모니터링 장치 등으로 직원을 지속적으로 감시하고 그 사실을 주지시키는 행위, 특정 노동자의 일하는 모습만을 지나치게 감시하는 행위 등)는 직장 내 괴롭힘으로 인정될 수 있습니다.(고용노동부 직장내괴롭힘 매뉴얼).

12. 흰머리의 바리스타 할머니가 되고 싶은 청년 바리스타의 회귀(回歸) 스토리

정유진 가명



지역 청년의 유출과 역설적 귀환

지방 소멸과 청년 인구 유출은 현대 한국 사회가 당면한 가장 심각한 위기 중 하나다. 강릉시 역시 예외는 아니어서, 양질의 일자리 부족으로 인해 청년들이 수도권으로 떠나는 현상이 지속되고 있다. 이러한 거시적 흐름 속에서, 타 지역으로 떠났던 정유진씨가 다시 강릉으로 돌아온 경로(U-turn)는 매우 흥미로운 연구 대상이다. 그의 귀환은 단순한 향수병이나 도시 생활의 패배에 기인한 도피성 선택이 아니었다. 오히려 이는 자신의 커리어를 장기적으로 설계하고, 전문성을 강화하기 위한 치열한 생존 전략의 일환이었다.

“저는 강릉 사람인데요. (...) 고등학교 졸업 후에는 다른 지역에서 살았는데 처음에는 커피 일은 하지 않았어요. 그런데 커피 쪽에서 일을 할 수 있는 기회가 생기면서, 잘 맞는다라는 생각이 들어서 집중적으로 일을 하게 되었어요.”

타지에서 생활하던 그는 커리큘럼을 통해 접한 커피에 매력을 느끼고 진로를 전환했다. 그리고, 강릉으로 다시 돌아왔다. 이는 이후의 삶을 대비하기 위한 ‘숨 고르기’이자 ‘도약의 준비’였다. 바리스타로서의 기술을 심화시키기 위해 고향이라는 익숙한 터전을 선택한 것이다. 그에게 강릉은 낭만의 휴양지가 아니라, 기술을 연마하고 생계를 유지하며 미래를 도모해야 하는 치열한 ‘일터’이자 ‘학습의 장’이었다.

“어느 정도 나이가 되면, 좀 더 심층적으로 공부한 것도 살펴보고, 커리어도 조금씩 다듬어 가야 되니까 오래 일할 수 있는 환경을 많이 고려하고 있는 상황이었어요. 고향이니까... 강릉에서도 한번 일을 해 봐야겠다라는 생각으로 다시 내려오게 됐어요.”

전문직으로서의 바리스타 정체성

특히 주목해야 할 지점은 그가 ‘바리스타’라는 직업을 대하는 태도다. 많은 경우 지역 관광지의 카페 아르바이트는 잠시 머무르다 떠나는 임시직이나, 혹은 막연한 창업을 위한 과도기로 인식되곤 한다. 그러나 정유진씨는 “직업적으로 숙달된 전문가가 되고 싶다”는 명확한 직업적 소명(vocation)을 가지고 있었다. 그는 자격증 취득에 그치지 않고 박람회 참여하며 트렌드를 읽고, 커피라는 장르 자체를 파고드는 데에서 직업적 성취를 느꼈다. 이는 강릉의 커피 산업이 단순한 관광 서비스업을 넘어, 고숙련 전문 인력을 필요로 하는 단계로 진입했음을 시사함과 동시에, 과연 현재의 산업 구조가 이러한 전문 인력을 수용하고 성장시킬 수 있는 토대를 갖추고 있는지에 대한 의문을 제기한다.

“저는 직업적으로 숙달된 전문가가 되고 싶었습니다. 바리스타로서 그런 욕구가 시작할 때 가장 강했어요. (...) 이것도 하면 할수록 해야 될 게 많다 보니까 재미있더라고요. 그런 걸 하나씩 알아가는 게 저는 그런 그 장르를 파고드는 게 제일 컸던 것 같아요. 직업을 가지면서.”

'뷰 맛집'으로 가는 험난한 출근길과 이동권의 불평등

강릉의 카페들은 그 입지 선정에 있어 철저히 '관광객의 시선(Tourist Gaze)'을 따른다. 바다가 한눈에 내려다보이는 해안 절벽, 숲이 우거진 산속 깊은 곳 등 경관이 빼어난 곳에 위치한 카페들은 관광객에게는 '힐링'과 '절경'을 선사하지만, 그곳으로 매일 출근해야 하는 노동자에게는 가혹한 물리적 장벽으로 작용한다. 정유진씨가 강릉에 내려와서 가장 먼저 직면한 현실적인 문제는 바로 '교통'이었다. 이는 지역 도시 계획이 관광객의 동선에는 최적화되어 있을지 몰라도, 정작 도시를 움직이는 노동자들의 생활 동선은 배제하고 있음을 시사한다.

“예상했던 어려움은 반드시 자차가 있어야 된다는 거. 거리들이 좀 떨어져 있어요. 바리스타로 일을 하면서 느꼈던 게 생각보다 많은 친구들이 외지에서 바리스타라는 꿈을 가지고 강릉으로도 와 주시더라고요. 젊은 인구 중에. 근데 당황스러워하는 것이 교통의 불편에 대한 이야기가 많더라고요.”

강릉의 대중교통 시스템은 노동자의 출퇴근 시간을 온전히 보장하지 못한다. “버스가 너무 빨리 끊긴다”, “막차가 8시 반이다”라는 이야기는 강릉 외곽 지역이나 해안가 카페 노동자들이 겪는 이동권의 제약을 적나라하게 보여준다. 대도시의 촘촘한 대중교통망에 익숙했던 이들에게, 강릉의 카페는 물리적으로는 존재하지만 접근하기 힘든 '고립된 섬'과 같다. 결과적으로 이 산업에 종사하기 위해서는 '자차(自車)' 소유가 선택이 아닌 필수적인 노동 조건이 된다.

“근데 저도 강릉에 한 번씩 내려와서 다녀보면 버스가 너무 빨리 끊깁니다. 버스가 8시 반에 막차가 가는 곳도 있고 그러다 보니까 여기 내려오면서 가장 먼저 해야 되는 거는 내가 일을 할 목적이 명확하다면 차를 구매하는 게 필요하겠다는 거 생각해서 저도 강릉와서 제일 먼저 차를...”

이러한 구조는 갓 사회에 진입한 청년 노동자들에게 경제적 이중고를 안긴다. 최저임금 수준의 급여를 받는 20대의 청년 노동자가 수백만 원에서 수천만 원에 달하는 차량을 구매하고, 매달 발생하는 보험료와 유류비, 유지비를 감당해야 하는 현실은 심각한 진입장벽으로 작용한다. 기업이나 지자체가 해결해야 할 출퇴근 인프라 비용이 오롯이 개인 노동자에게 전가되고 있는 셈이다. 일자리의 창출만큼이나 그 일터에 접근하기 위해 청년들이 지불해야 하는 비용들에 대한 고려가 필요한 지점이다. 즉, 경치 좋은 카페는 노동자에게 그림 같은 일터가 아니라, 도달하기 위해 비용을 치러야 하는 험지이기도 하다.

“아직 기반이 닦여지지 않은 친구들은 차가 갖고 싶다고 바로 차를 사는 게 어렵잖아요. 경제적으로도 어렵고... 또 20대면 보험료도 많이 비싸고... 근데 교통이 많이 불편하다는 거 그런 게 컸고, 그리고 카페들이 경치가 좋은 곳에 있다 보니까 거기까지 들어가는 게 차가 있어도 또 멀거나 그랬던 것 같습니다.”

커피 향 대신 셔터 소리가 지배하는 공간

정유진씨가 마지막으로 근무했던 카페는 강릉 카페문화의 현주소를 상징적으로 보여주는 공간이다. 바다를 배경으로 한 멋진 뷰와 포토존으로 유명한 이곳은, 커피의 맛과 향을 음미하며 휴식하는 카페라기보다는, SNS에 업로드할 이미지를 소비하기 위해 방문하는 '거대한 스튜디오'에 가깝다. 정유진씨는 이곳을 “회전이 빠른 곳”, “촬영을 위한 스팟”이라고 정의한다.



“상당히 회전이 빠른 곳입니다. (...) 그래서 많이들 방문해 주시지만 그만큼 또 속속속속~ 이렇게 (빠르게) 돌아가서. ‘커피를 먹겠다’라는 맥락보다는 촬영을 위한 스팟에 가까운 곳이에요.”

이러한 환경에서 바리스타의 노동은 기계화되고 파편화된다. 커피 한 잔에 정성을 쏟아 추출하고, 그 맛에 대해 고객과 교감하고 싶었던 ‘전문가로서의 욕구’는 밀려드는 인파와 숨 막히는 회전을 앞에서 무력화된다. 바리스타는 커피를 추출하는 장인이 아니라, 셔터 소리에 맞춰 음료를 빠르게 생산해 내는 공장 노동자와 같은 처지에 놓인다. 우리는 여기에서 ‘커피 도시’라는 이면에 커피의 본질적 가치보다도 시각적 이미지 중심으로 소비되는 ‘카페 도시’의 현실을 유추해 볼 수 있다.

고용의 계절성과 불안정성: 관광지의 파도에 휩쓸리는 삶

강릉은 계절을 타는 도시다. 여름 휴가철, 벚꽃 시즌, 그리고 명절 연휴에는

발 디딜 틈 없이 붐비지만, 겨울이 오고 비수기가 닥치면 도시는 거짓말처럼 한산해진다. 이러한 관광지의 극심한 계절적 변동성은 커피 노동자들의 고용 안정성을 심각하게 위협하는 구조적 요인이 된다. 정유진씨는 강릉의 커피 노동 시장이 “기형적인 고용 구조”를 향해 가고 있다고 냉철하게 진단한다.

성수기에는 폭발적으로 밀려드는 손님을 감당하기 위해 인력이 절실하지만, 비수기가 되면 그 인력은 곧바로 비용을 유발하는 ‘잉여 자원’으로 전락한다. 정유진씨의 증언에 따르면, “제일 잘 나올 때와 그렇지 않을 때가 5배 이상의 매출 차이가 나기도 한다”고 한다. 이러한 변동성을 관리하기 위해 카페 운영자들은 상시 고용 인원을 최소화하고, 성수기에는 단기 아르바이트를 활용하거나 기존 인력의 노동 강도를 높이는 방식을 택한다. 이는 노동자에게 안정적인 소득과 고용 보장을 어렵게 만든다.

“근데 이렇게 말하면 이 글을 보시는 분들이 강릉이 굉장히 별로라고 생각하실 수도 있는데... 되게 안 좋은 구조를 향해 가고 있어요. 성수기와 비수기가 굉장히 극명하게 나뉘는 지역에서 일을 하다 보니까 성수기에는 굉장히 많은 인원을 필요로 하지만 그것에 맞춰서 스탠스를 가지고 가면 그 피크를 찍고는 비수기에는 너무 잉여 인력이 남아 버려요. 제가 겪었을 때 정말 매장에 차이가 너무 많이 나요 (...) 제일 잘 나올 때와 그렇지 않을 때가 5배 이상의 차이가 나기도 해요. 그러다 보니까 잉여 인력이 되는 것까지 감안을 하고 사람을 고용하려고 하는 움직임이 좀 있는거 같아요.”

이러한 배경은 주 5일제와 주휴수당 등 노동법이 보장하는 표준적인 근로 조건을 보장하는 것은 쉽지 않은 일이다. 주 6일 근무가 일상적으로 자리하고 있으며, 근무스케줄 조차도 유동적이기에 계획적인 일상과 휴식을 준비하기 쉽지 않은 구조이다. 비수기에는 근무 시간을 강제로 줄이거나 무급 휴직을 강요하고, 심지어 해고를 중용하는 사례들도 빈번하다. “사람을 최소한으로 뽑아서 돌리려고 하다 보니 그 구조가 조금씩 이상해지고 있다”는 그의 말은, 지역 소상공인의 경영난이 노동자에게 고용 불안정과 과로라는 형태로 전가되고 있음을 보여준다.

“사람을 최소한으로 뽑아서 돌리려고 하다 보니까 그 구조가 조금씩 이상해지고 있더라고요. (...) 저희는 그래도 6일을 일하고 하루 이틀을 쉬어요. 이게 좋은 건 아니지만 격주 추가 근무를 하는 형태와 유사하다고 볼 수도 있잖아요. 근데 25년도인데 주 6일을 아예 구하는 곳도 있고 그렇다고 근무 시간이 짧냐 그런 것은 또 아니고, 여기가 몇 년 사이에 점점 그런 것들이 가속화되고 있는 것 같아요.”

“추석을 기점으로 놀랍게도 모든 사람이 사라지는 것처럼... 그러면서 비수기가 옵니다. 한 3달에서 심하게 겪는 매장 같은 경우에는 한 4달 정도까지 아주 다른 매출 차이를 낼 정도의 비수기가 오게 되죠. 그러다 보니까 정규직 채용 자체가 많지 않은 이유도 그런 것 같아요.”

안정적으로 오래 일하고 싶어서 고향으로 돌아온 청년에게, 고향의 일터는 ‘1년 내내 안정적인 월급’조차 보장해 주기 어려운 구조적 한계를 안고 있다. 이는 강릉 청년들이 지역을 떠나는 주된 이유인 ‘양질의 일자리 부족’ 문제와 정확히 맞닿아 있으며, 커피 도시라는 화려한 명성 아래 감춰진 노동 시장의 취약성을 드러낸다.

관광객의 환호와 주민의 일상 사이에서

강릉의 카페 노동자는 매일 두 종류의 전혀 다른 세계를 마주한다. 하나는 들뜬 마음으로 여행을 온 ‘관광객’의 세계이고, 다른 하나는 일상의 휴식을 위해 카페를 찾은 ‘지역 주민’의 세계다. 정유진씨는 이 두 집단을 대할 때의 노동 강도와 감정 노동의 결이 확연히 다르다고 분석한다.

소위 핫플레이스로 불리는 카페를 찾는 관광객들은 텐션(tension)이 높다. 그들은 여행의 흥분에 취해있고, 사진을 찍느라 분주하며, 때로는 무리한 요구를 하기도 한다. 이들과의 상호작용은 빠르고 강렬하지만 일회적이다. 업무 강도는 높지만, 감정의 깊은 개입은 상대적으로 덜하다. 반면, 도심 카페들은 지역 주민, 법원 직원

등 단골손님이 주를 이룬다. 이들과의 관계는 지속적이며, 날씨 이야기를 나누고 안부를 묻는 ‘스몰토크’가 업무의 중요한 부분을 차지한다. 여기서는 업무의 물리적 속도는 느릴지 몰라도, 관계 유지를 위한 섬세한 감정 노동이 요구된다.

“업무 강도는 관광객분들을 상대하는 게 굉장히 높아요. 굉장히 높지만 감정노동은 덜합니다. 일회성으로 만나는 관계이기 때문에. 근데 자주 오시는 분들은 조금의 갑질을 해도 그거에 대해서 강하게 얘기를 할 수 없거든요. 자꾸 보니까. 그래서 그런 거를 잘 스무스하게 넘길 수 있는 사람이 있고...”

감정의 분리와 생존을 위한 가면

끊임없이 이어지는 감정 노동 속에서 정유진씨는 생존을 위해 “철저한 분리” 전략을 택한다. 진상 고객을 만나거나 실수를 지적받을 때, 그는 “이것은 내 잘못이 아니라 일일 뿐이다”, “저 사람의 화는 나를 향한 것이 아니다”라고 스스로를 다독이며 감정을 방어한다. 내향적인 성격임에도 불구하고, 일터에서는



“아수라처럼 가면을 갈아 끼우듯” 외향적이고 활기찬 자아를 연기해 낸다. 퇴근 후에는 혼자 달리를 하거나, 미술관에서 말없이 작품을 응시하며 고갈된 에너지를 충전한다. 이러한 ‘고립을 통한 충전’은 서비스직 노동자가 감정 소진(burnout)을 막고 자신을 지키기 위해 터득한 고도의 생존 기술이자, 역설적으로 그가 현장에서 얼마나 큰 감정적 에너지를 소모하고 있는지를 보여주는 반증이다.

“저는 그때 느끼는 감정은 제게 아니다라고 분리를 시키려고 많이 하는 편이에요. 이거는 그냥 일이었고 그 상황에서 끝난 거다 하는데 (...) 저는 뛰어요. 뛰고, 저는 몸을 움직이는 거를 좋아해요. (...) 반대로 아주 정적인 일을 할 때도 있습니다. 전시회를 간다든가. 그냥 가서 계속 있어요.”

“저는 내향인데... 일적인 모습이 지금 이 상태에 가까워요. 지금 인터뷰하는 것처럼... 그래서 이게 되게 갈아 끼울 수 있는 지경에 이르렀어요. 아수라처럼”

유명무실한 조례와 노동법 위반의 일상화

‘커피 산업 진흥 조례’ 역시 노동자에게는 먼 나라 이야기다. 조례의 목적은 “지역경제 활성화”에 방점이 찍혀 있을 뿐, 종사자의 처우 개선이나 노동 환경 보호에 대한 구체적인 내용은 미비하다. 현장에서는 근로계약서 미작성, 최저임금 위반, 주휴수당 미지급, 휴게시간 미보장 등 기초적인 노동법 위반이 만연해 있다. 정유진씨는 “강릉이라서 겪었던 어려움”으로 타지에서는 겪지 않았던 부당한 대우를 꼽았다. “사장님이 몰라서”, “관행이라서”, “성수기에 바빠서”라는 핑계로 노동법은 무시되기 일쑤다.

“지역에 와서 일을 하면서 당연한 것이 당연하게 지켜지지 않아서 너무 피곤하게 있어요. 내가 이걸 왜 챙겨야 하지? 내가 이런 거 왜 체크해야 되지? 이런 거는 신경 안 써도 되는 부분인데.. 당연히 법에 나와 있는 건데.. 그런 걸 체크하지

않으면 모른 척하고 넘어가 버리는 경우가 공공연하게 아직도 많은 것 같아요. 그런 게 아마 커피 근로자들이 겪는 가장 힘든 점이지 않을까요?”

정유진씨는 “여기는 원래 이래요?”라고 묻는 외지인 동료들의 질문에 “나도 몰랐는데 그렇네”라고 답할 수밖에 없었던 무력감을 토로한다. 신고를 하려 해도 증거 수집의 어려움과 좁은 지역 사회에서의 평판 문제로 인해 포기하는 경우가 다반사다. 이는 커피 도시라는 브랜드가 노동자들의 희생 위에 위태롭게 서 있음을 보여준다.

“강릉에 와서 굉장히 당황한 부분이 사장님들이 아무것도 모르시는 경우도 많았어요. 타지에서 온 친구들도 그런 게 제일 당황스러워 보였어요. ‘여기 원래 이래요?’ 이렇게 물어봐서 ‘나도 잘 몰라. 나도 몰랐는데 그렇네’. 그래서 한 친구는 저한테 물어봤어요. 너무 나쁜 케이스였는데 계약서를 퇴사 직전에 다시 쓰자고 한 거예요. 1년 딱 며칠 모자라게. 퇴직금을 안 주려고...”

“(강릉이라서 겪었던 어려움에 대해) 방금 말씀드린 거. 전에 있던 도시에서는 겪지 않았던 일이거든요.”

지속 가능성을 찾아서: 다시 강릉 밖으로

인터뷰 말미, 정유진씨는 카페를 그만두고 리조트의 식음료(F&B) 파트로 이직한다고 밝혔다. 이는 단순한 직장 변경이 아니다. 소규모 개인 카페가 주는 구조적 불안정성, 주먹구구식 운영, 그리고 체계적인 복지 시스템의 부재로부터 벗어나기 위한 전략적 선택이다. 그는 “큰 데”로 가서 체계적인 시스템 안에서 일하고 싶다는 열망을 드러냈다. 이는 전문성을 인정받고 안정적으로 일하고 싶어 하는 숙련된 노동자들이 결국 강릉의 영세한 카페 생태계를 떠날 수밖에 없음을 시사한다.

“안타까웠던게... 이 친구들이 여기서 몇 년을 하면서 약간 포기한 것도 있더라고요. 변하지 않으니까... 다른데 가도 크게 다르지 않으니까... 저도 그런 부분이 제일 힘들었던 거 같아요. (...) 그래서 세계 큰 데로 한번 가보자고. 취업 박람회를 다녀왔거든요. (...) 한번 겪어보자! 조금 긴장이 되지만 선택에 많이 동기부여가 됐던 것 같아요. 그런 상황들을 강릉 와서 계속 겪으니까 다양한 곳에서 조금씩 다르지만 거의 비슷하게 겪었거든요.”

그럼에도 불구하고, 커피를 사랑하는 마음

그럼에도 불구하고 그는 여전히 커피가 “재밌다”고 말한다. 손님과 커피 이야기를 나누며 소통하는 순간, 커피라는 깊은 세계를 탐구하는 지적 희열, 그리고 자신이 만든 공간에서 사람들이 계절의 변화를 느끼며 행복해하는 모습을 지켜보는 기쁨을 그는 놓지 않고 있다. 문제는 이 순수한 열정을 담아낼 그릇이다. 노동자가 소모품이 아니라 전문가로서 존중받고, 정당한 대가를 받으며, 자신의 미래를 설계할 수 있는 ‘지속 가능한 노동 환경’이 마련되지 않는다면, 강릉의 커피 향기는 노동자들의 땀과 한숨, 그리고 결국에는 떠나버린 이들의 빈자리가 주는 공허함으로 대체될 것이다.

“저는 아직도 커피를 더 하고 싶은 마음이 있어요. 더 많고. 제가 제일 재밌는 거는 손님들하고 소통하는 거예요. 저는 음료를 만들면서도 대화를 하거든요. 바가 그렇게 돼 있다고 한다면, 단골들하고의 커뮤니케이션도 재밌는 부분이고 관광객들 분들도... 그래서 재밌어요.”

“저는 머리가 하얗게 센 바리스타가 되고 싶은데요. 쉽지 않을 것 같아요. 아마도 그렇게 되려면 가게를 하는 게... 남의 밑에서 바리스타를 머리가 하얗게 될 때까지 하기에는 산업의 구조가 맞지 않는 것 같습니다.”



강릉, 커피향을 채우는 사람들

13. ‘진정한 바리스타’를 꿈꾸는 인생 2막의 도전

박민수 가명



삶의 재구축을 위한 강릉행과 재취업

박민수씨가 강릉이라는 낯선 도시에 뿌리를 내리게 된 것은 커피 향에 이끌려서가 아니었다. 강릉으로 이주하면서 낯선 타지에서 새로운 출발을 모색했다. 그리고 그의 시선 끝에 닿은 것이 ‘커피’였다. 강릉이라는 도시가 가진 ‘커피’라는 키워드는 그에게 새로운 지역에서의 노동이 가질 수 있는 현실적이면서도 품위 있는 타협점처럼 보였고, 언젠가 자신만의 작은 공간을 꾸릴 수 있다는 희망의 씨앗이기도 했다.

“그래도 차후에 개인적으로 할 수 있는 일들이 그런 거 아닐까? 큰 거를 할 수는 없으니까. 그래서 생각해 본 게 이제 커피였어요.”

환상과 현실의 괴리: 우아함 뒤에 숨겨진 육체노동의 무게

‘커피 도시 강릉’. 실내의 커피 향과 창밖으로 보이는 바닷가 풍경은 낭만적이다. 하지만 그가 매일 아침에 마주하는 현실은 이러한 환상과는 거리가 멀다. 주말이면 밀려드는 인파로 매장은 북새통을 이루지만, 이를 감당하는 인력은 부족하다. 그의 하루 일과는 청소로 시작해 설거지로 끝난다. 물론 그는 새롭게 배우는 일 자체에 대해서 재미를 느끼지만, 높은 노동강도 속에서 때때로 자신이 ‘바리스타’라기보다 ‘설거지 및 청소 노동자’에 가깝다고 느껴지기도 한다.

“힘들 거라는 거는 미리 짐작해서 알고 있긴 했었어요. 또 들어도 봤었고 엄청 힘든 일이라고. 처음에는 좀 재미있었어요. 안 해 본 일을 하니까 너무 알아가는 게 너무 재밌더라고요.”

“일은 되게 힘들어요. 일의 강도가 좀 센 편이죠. 계속 손으로 일을 해야 되서 손 마디마디가 진짜 너무 아프더라고요. 출근하면 청소부터 시작해서 설거지, 정리 그런 일들이 거의 전담이에요.”



숙련에 대한 갈망

카페에서는 체계적인 교육 시스템이 없다. 그저 눈치껏 어깨너머로 숙련을 쌓아가고 있다. 물론 이는 도제식 숙련 방식의 특성이기도 하며, 사업주 입장에서라도 일종의 원천기술을 쉽게 타인에게 전수한다는 것은 쉬운 일이 아니라는 것을 간과할 순 없을 것이다.

“교육은 따로 없고요. 그냥 눈치껏... 스스로 알아가는 거죠.”

이러한 기술적 소외 속에서 그가 선택한 방법은 ‘자조적 학습’이었다. 그는 퇴근 후 사비로 교육을 받고 커피(Cupping)와 추출을 배워나간다. 직장에서는 ‘설거지’를 하고, 직장 밖에서 돈을 내고 ‘커피’를 배우는 이중생활. 온라인으로 독학을 하고, 외부 교육을 통해 갈증을 채우는 그의 모습은 전문성을 향한 개인의 열망이 구조적 한계를 어떻게 넘어서려 하는지를 보여준다.

“정말 많이 노력했어요. 저 혼자 공부하는 거죠.... 카페에서는 약간 좀 소모품식. 그냥 일 처리할 게 되게 많아요. 그 안에 일이 많거든요. 그러니까 그런 일만 하게끔 하는 그런 것도 있는 것 같아요.”

그래서 그는 강릉이 진정한 커피 도시가 되기 위해서는 커피 교육의 기회를 지자체가 지원해야 한다고 주장한다.

“저는 일하면서 정말 필요한 거는 커피에 대한 교육! 교육이 제일 중요한 것 같아요. 교육을 따로 하지 않고 배울 수 있는 기회가 별로 주어지지 않아서 교육이 제일 시급한 것 같아요. 커피 도시인데 커피 교육은 안 하는게 말이 안 된다고 생각하거든요. 아주 보편적인 교육 말고 심층적인 교육을 해 줬으면 좋겠어요. 개인적으로 배우려면 비싸더라고요.”

법의 사각지대와 제도적 배제: 5인 미만 사업장의 그늘

그의 노동 환경을 더욱 위태롭게 만드는 것은 ‘5인 미만 사업장’이라는 법적 굴레다. 그의 근무지는 규모, 노동 강도와 달리, 법적으로는 영세 사업장으로 분류된다. 그 결과, 그에게는 ‘연차’도 ‘월차’도 없다. 주말과 공휴일에 집중되는 노동에도 불구하고 휴일 근로 수당이나 연장 근로 수당은 지급되지 않는다. 아프거나 집안에 일이 생겨도 쉴 수 있는 권리가 보장되지 않는다. 1년에 한두 번, 동료에게 피해를 주지 않기 위해 겨우 조율하여 쉬는 것이 고작이다. 최저임금이 오르면 딱 그만큼만 월급이 오르고, 연봉 협상이나 호봉 승급은 기대할 수 없다. 4대 보험에 가입된 것만으로도 “그게 어디냐”며 스스로를 위로해야 하는 현실이다.

“임금 인상은 최저임금이 늘면 딱 그것만 해 주시고 없어요. 월차, 연차 이런 것도 없고요. 일이 있을 때 미리 얘기하면 빼주기는 하는데 자주는 못 하죠. 그러면 같이 일하는 사람한테 내가 피해를 끼치는 거니까...”

이러한 법적 사각지대는 노동자를 수동적으로 만들고, 장기 근속의 의지를 꺾는다. 근속을 하고 숙련이 쌓여도 알바생과 다를 바 없는 처우를 받는 현실에서 “5인 미만 사업장의 예외 조항을 폐지해야 한다”는 그의 목소리는 단순한 불평이 아닌, 생존과 존엄을 위한 절규에 가깝다. 강릉시가 제정한 커피산업 육성 조례가 산업의 외형적 성장과 관광 마케팅에 집중하는 동안, 정작 그 산업을 떠받치는 노동자들은 기본적인 법적 보호조차 받지 못한 채 사각지대에 방치되어 있다.

“5인 이상 되면 그런 혜택을 받을 수 있을 텐데 그거 안 해요. 카페는 주말이나 공휴일에 일을 할 수밖에 없잖아요. 그런 거에 대한 보상이 제대로 이루어졌으면 좋겠어요.”

그럼에도 불구하고, 꿈을 부다

박민수씨는 강릉이라는 지역 자체에 대한 높은 만족도를 표현한다. 강릉은 그에게 편안함과 도농 복합도시의 매력을 제공한다.

“저는 강릉 너무 좋아요... 그냥 편안해요. 널널하고 환경도 좋고 너무 시골도 아니고... 약간 도시와 시골에 섞여 있는...”

그러나 이러한 개인적인 만족도는 구조적인 불만족 앞에서 극명하게 대립한다. 그는 강릉의 커피산업이 노동자를 ‘소모품’이 아닌 ‘전문가’로 대우해 주기를 희망한다. 노동자에 대한 기본적인 법적 처우 보장, 교육 지원, 정당한 보상 체계가 갖춰진다면 굳이 무리하게 창업으로 내몰리지 않고, 전문 바리스타로 남을 수 있을 것이라는 그의 이야기는, 현재의 ‘생계형 창업’ 구조가 노동 시장의 열악함에서 기인함을 꿰뚫고 있다.

“처우가 조금 더 개선되면 창업 생각을 안 할 거 같아요.”

“그러면 바리스타들도 그러지 않을까 싶어요. 어떻게 보면 내몰리는 것도 있거든요. 너무 처우가 안 좋고 힘들면.. (...) 내가 처우가 안 좋고 힘들면, 여기서 이렇게 돈도 못 벌고 힘들잖아요. 그러면 창업을 생각해 보거든요. 그 청년들이 그렇게 해서 내몰리는 거 아니에요? 물론 큰 꿈을 가지고 할 수도 있지만 저는 그런 생각이 들어요.”



강릉, 커피향을 채우는 사람들

14. 중년 노동자를 위한 도시는 없다? : 중년 초보 커피 노동자의 체험기



심민정 가명

이미지 상품으로서의 노동력과 ‘에이지즘(Ageism)’

서비스 산업, 특히 관광과 결합한 카페 산업에서 노동자는 단순히 커피를 제조하고 서빙하는 기능적 수행자가 아니다. 그들은 매장의 분위기를 구성하는 심미적 요소, 즉 ‘미적 노동(Aesthetic Labor)’의 수행자로 요구받는다. 강릉의 커피 산업 현장에서 이러한 미적 노동의 요구는 노골적인 ‘에이지즘(연령 차별)’으로 발현된다. 심민정씨는 본래 커피와는 상관없는 활동을 하였지만, 카페를 창업할 생각을 가지고, 바리스타 양성 프로그램에 참여하여 과정을 이수하게 된다. 하지만 현장 실습 단계에서 직무 능력이 아닌 생물학적 나이를 이유로 배제되는 경험을 겪어야 했다.

“거기서 하루 만에 잘렸어요. 나이가 너무 많아서. 실습했던 데서 자기들은 젊은 사람을 보내달라고 했는데 나이 많은 사람 보냈다 이러면서 하루 만에 그만두라 그래서...”

이는 노동자의 숙련도나 성실성이 ‘젊음’이라는 상징 자본 앞에서 무력화되는 현실을 보여준다. 사업주들은 소비자가 기대하는 ‘트렌디한 카페’의 이미지에 부합하는 젊은 신체를 선호하며, 이로 인해 노동 시장에서의 중장년 노동자의 기회 박탈로 이어지며, 애초에 이를 넘어 인권적 차원에서의 문제이기도 하다.

‘액면가’ 채용의 역설과 고용 불안정성

흥미로운 점은 심민정씨가 이후 취업하게 된 채용 과정이다. 그는 서류 전형 없이 면접을 통해 채용되었는데, 이는 역설적으로 그의 외모가 ‘나이 들어 보이지 않았기’ 때문에 가능했던 일이었다.

“아예 서류를 안 봤어요. 액면은 그렇게 늙어 보이지 않았는지 채용을 한 거죠. (...) 서류를 보고는 깜짝 놀라서 사장님도 ‘실수했구나’ 뭐 이런 반응이긴 했어요. 근데 어쨌든 그래서 제가 최고령 노동자가 된 거죠.”



이 사례는 채용의 기준이 합리적인 직무 적합성 평가가 아닌, 고용주의 주관적인 시각적 판단에 전적으로 의존하고 있음을 시사한다. "사장님도 실수했구나"라는 반응은 고용 이후에도 해당 노동자가 언제든지 '부적합한 인력'으로 분류될 수 있다는 잠재적 위협을 내포한다. 노동자는 자신의 노동력을 증명하기 이전에, 자신의 나이를 숨기거나 젊어 보여야 한다는 이중의 압박 속에서 노동을 시작하게 된다. 이는 강릉시가 표방하는 '커피 도시'가 누구를 위한 도시인가에 대한 근본적인 질문을 던진다. 청년층의 유출과 고령화가 심화되는 지방 도시의 인구 구조 속에서, 정작 지역을 지키고 있는 중장년층을 배제하는 산업 구조는 지속 가능하지 않다.

이러한 상황에서 고용된 노동자는 다른 일자리로의 이직이 쉽지 않은 현실 속에서 사용자의 불합리한 처우를 참고 견뎌야 할 상황에 처하기 쉽다. 이는 결국 중장년 노동자가 처한 고용 불안정성의 결과라고도 할 수 있다. 실제 심민정씨 역시 유사한 입장이었고, 그와 비슷한 상황의 동료 역시 부당한 처우에 마주해야 했다. 애초에 커피 관련 업무로 입사 했으나, 본업과 관계없는 제빵 업무까지 전담시켰고, 노동자는 이를 감수해야 했다. 이는 사용자가 노동자의 불리한 입장을 이용하여, 부당한 갑질을 한 것이라고 볼 수 있다.

“제빵 일까지, 주방 일까지 시키기 시작했고 (...) 일일이 뒤집어 가면서 구워야 하는 빵이 있는데 한 분이 거의 도맡다시피 했어요. 원래 제빵사가 하던 일이었거든요.”

“그분 생각에는 나는 어디 다른 데 가서는 취업을 못한다. 그러니까 여기에서 버티겠다 이런 거였는데 그분도 나중에 나가겠다 소리가 나오게 된 게 그 제빵 때문이었어요.”

교육과 노동의 경계 흐리기: '열정 페이'의 구조화

강릉의 커피 산업 생태계에서 가장 우려스러운 지점은 교육과 훈련이라는 명목하에 노동 착취가 구조화되어 있다는 사실이다. 심민정씨는 여러 실습처들이 임금을 전혀 지급하지 않는 것을 당연시하고 있다고 증언한다.

“다른 실습처들은 임금을 10원도 안 줬거든요. 그러니까 이제 여기는 다른 데보다 낮구나, 상대적으로 낮다고 생각해서 여기에 취업을 하기로 한 거죠.”

이는 이른바 '열정 페이'가 지역 산업 전반에 만연해 있음을 시사한다. 노동자들은 무임금 노동이 보편화된 환경 속에서, '그나마 임금을 주겠다고 약속한' 곳을 선택할 수밖에 없는 열악한 협상 지위에 놓여 있다. 그러나 참여자가 선택한 카페조차 이러한 기대를 배반한다.

“처음에 다른 실습처하고는 다르게 실습 기간에 임금을 챙겨주겠다고 한 거예요. (...) 막상 실습을 끝내고 노동자로 일을 하려고 하니깐 돈을 안 주는 걸로 바꾼 거죠. 그리고 차비 정도 주겠다 뭐 이렇게 돼서.”

약속된 임금을 일방적으로 철회하고 '차비' 수준의 금품으로 대체하려는 시도는 명백한 근로기준법 위반이자 임금 체불에 해당한다. 사용자는 '실습'이라는 모호한 지위를 악용하여 노동력의 가치를 0으로 수렴시키고, 이를 통해 부당한 이득을 취하고 있다.

지원금의 불투명성

전국적으로 지자체들은 일자리를 늘리기 위해 다양한 보조금 정책을 시행한다. 하지만 많은 경우, 해당 지원금이 노동자에게 직접 지원되는 것이 아니라 기업에

비용을 지원하는 구조가 일반적으로 나타난다. 물론 이러한 방식을 통해 기업이 일자리를 창출한다면, 그것이 의미가 없는 것은 아니지만, 이 경우, 지원금이 충분히 노동자에게 혜택으로 돌아가는 것인지가 불투명하거나, 혹은 해당 지원금이 끊기면 고용 역시 중단하는 등의 한계들이 확인된다. 이러한 방식은 행정적 편의와 노동자에 직접지원에 대한 불신에 기반한다.

“업체에 지원금이 나가긴 나가는데 돈이, 그런데 그걸로 채용을 지원하는 걸로 돈이 나가는 건 줄 알았는데 그냥 지원금은 받고 실습생을 써주는 대가로 자기들이 챙기는 걸로...”

그는 지원금이 노동자에게 임금으로 지급되는 것이 아니라, 업체의 수익으로 귀속되거나 인력 알선의 대가로 소모될 수 있음을 우려한다. 이는 정책의 설계(노동자 지원)와 집행(현장) 사이의 괴리를 보여준다. ‘지원금’이 실제로는 노동자에게 전달되지 않고 중간에서 ‘증발’하거나 사업주의 ‘인건비 절감’ 수단으로만 기능할 수 있다는 의심은 정책적 불투명성과 실효성의 한계라고 평가할 수 있다.

쉬는 꼴은 볼 수 없다: ‘실 권리’의 박탈과 징벌적 노동

사용자가 노동자에게 일에 대한 지시와 통제를 하는 것 자체는 사용자의 권리이기도 하지만, 그렇다고 그 권리가 무한정할 수는 없다. 근로계약에는 임금·노동력 제공의 주된 의무 외에 근로자의 생명·신체·건강을 해치지 않도록 할 보호의무가 있기 때문이다.

“그래서 잠시라도 쉬면 뭐 화장실에 유리라도 닦게 만들고 막 멀쩡한 저기 (...) 멀쩡한 유리를 닦으라고 시키고 그러니까 쉬는 꼬라지를 못 보는 직장이었습니다.”

"멀쩡한 유리를 닦으라고 시키는" 행위는 노동 생산성과는 무관한, 오로지 노동자를 굴복시키고 통제하기 위한 징벌적 노동(punitive labor)에 가깝다. 이는 노동자를 자율적인 인격체가 아닌, 끊임없이 가동되어야만 하는 기계 부품으로 간주하는 전근대적 노무 관리 방식이다.

또한, 근로기준법상 보장된 휴게시간(4시간 근무 시 30분) 역시 현장에서는 무력화된다. 법적 휴게시간을 요구하자, 동료들은 퇴근 시간이 늦어지는 것을 우려해 반대했고, 사장은 업무를 가중시키는 방식으로 보복했다.

“근로계약서에도 휴게시간은 명시돼 있어요. (...) 휴게시간을 쓰기 시작하니 사장도 굉장히 불만스러워하고. (...) 이거 쓰니까 평소보다 더 막 잡더라고요. 일이 더 많아진 거지. 그래서 차라리 안 쓰는 게 낫겠다.”

결국 노동자들은 법적 권리를 포기하고 ‘자발적 착취’를 선택하게 된다. 이는 노동법이 현장의 권력 관계 앞에서 얼마나 쉽게 무력화될 수 있는지를 보여주는 사례이다.



화려한 뷰(View) 뒷 편의 노동자의 소진

강릉 안목해변의 카페거리는 바다 전망을 확보하기 위해 다층 구조로 이루어진 경우가 많다. 그러나 엘리베이터가 없거나 동선이 비효율적인 수직적 공간은 노동자에게 가혹한 육체적 부담을 전가한다. 계단을 오르내리며 서빙과 청소를 반복하는 고강도 노동으로 인해 단기간에 급격한 신체적 손상을 입었다.

“제가 살이 녀 달 만에 9kg가 빠졌어요. (...) 이 상태에서 9kg가 빠진 거예요. 그러니까 완전 무슨 병 걸린 줄 알았어요. 그래서 도저히 더는 안 되겠다. 더 다니다가는 죽어 나가겠다 싶어서 그만뒀죠.”

4개월 만에 9kg가 감소했다는 것은 단순한 피로를 넘어선 병리적 수준의 소진(burnout)을 의미한다. "죽어 나가겠다"는 표현은 노동자가 생존의 위협을 느꼈음을 보여준다. 특히 고객이 이용하는 공간은 화려하게 꾸며져 있지만, 노동자가 오가는 작업 동선이나 설비는 노동 친화적이지 않다.

절대 영업은 멈출 수 없어 : 이윤과 안전의 교환

작업장의 안전 관리 소홀은 노동자의 건강권을 직접적으로 위협한다. 심민정씨는 근무지 바닥이 꺼져 있거나 하수도가 고장 나 물이 새는 상황에서도 영업을 지속되었다고 증언한다.

“바닥이 좀 꺼져서 뭘 임시로 내놓은 바닥이었는데 그래서 좀 안전했으면 하고 다들 바랬는데 그게 저 나올 때까지는 안 고쳐졌어요.”

“하수도가 고장 나서 물이 계속 새고 이래서 바리스타들이 계속 걸레질하고 물 닦고... 그러니까 어떤 일이 있어도 문을 닫지 않는, 그런 시스템이었어요.”

미끄러운 바닥과 불안정한 구조물은 낙상이나 골절 등 산업재해로 직결될 수 있는 위험 요소다. 그러나 365일 연중무휴로 운영되는 관광지 특성상, 시설 보수를 위한 휴업은 이윤 손실로 간주되어 무시된다. 이는 이윤 추구가 노동자의 안전보다 우위에 있는 부조리한 운영 실태를 보여준다.

지속가능한 커피도시에 대한 제언

그는 커피도시를 표방하는 강릉의 커피문화가 다른지역과 차별화되는 특징이 없다고 단언했다. 또한 강릉은 “바다를 보며 커피를 마실 수 있다”는 것이 최대의 강점이라고 볼 수 있었으나 “강릉보다 핫한 바닷가 카페들이 다른 지역에 많이 생겨나고 있다”며 커피도시 강릉의 지속성에 우려를 표한다. 지속가능한 커피도시 강릉을 위해서는 “강릉에서만 맛 볼 수 있는 커피”를 만들어야 하고 “일하는 사람들이 기쁜 마음으로 일을 해야” 지속될 수 있다고 이야기하며 특히나 “무조건 휴게시간”이라고 힘주어 말한다. 서비스를 ‘제공’하는 노동자의 행복이 서비스를 ‘제공받는’ 사람들의 행복인, 어쩌면 너무나도 당연한 이야기가 지속가능한 커피도시 강릉을 만드는 출발이지 않을까?

“(차별화된다고 느끼는 건) 없어요. 제가 일했던 데는 (원두가) 서울커피였고요. 지역 커피다 이런 느낌도 없고 그냥 커피거리가 만들어져 있으니까 지금 이런거지... 이 유명세가 얼마나 갈지 모르겠어요.”

“강릉에서만 맛볼 수 있는 커피 개발과 강릉문화와 접목한 카페들을 육성할 필요가 있는 거 같아요”

“일하는 사람들이 기쁜 마음으로 일을 해야 관광객들도 기분 좋게 커피 한 잔 하잖아요. 그래서 일하는 사람들이 서로 기쁜 마음으로 일할 수 있게 그런 조건을 만들어 줄 수 있는 장이 좀 만들어져야 된다. 지금 이대로 가면 다 뺏긴다고 생각해요”

☑ Tipbox 4.

무급실습과 지원금

대한민국에서 '무급 실습'이 항상 합법인 것은 아니며, 교육·훈련을 위한 진정한 실습이면 가능하지만, 실질이 근로에 해당하면 무급으로 운영할 수 없습니다. 고등학생이나 대학생 실습 뿐 아니라 성인이 참여하는 직업교육 현장실습도 마찬가지입니다. 대법원은 “작업기간이 잠정적인 실습생이라 하더라도 바로 이러한 사유만으로 근로기준법의 적용을 받는 노동자가 아니라고 단정할 수는 없고, 사업주와 실습생 사이의 채용에 관한 계약내용, 작업의 성질과 내용, 보수의 여부 등 그 근로의 실질 관계에 의하여 사용종속관계가 있음이 인정되는 경우에는 그 실습생은 근로기준법의 적용을 받는 노동자에 해당(대법원 1987. 6. 9. 선고 86 다카2920 판결 등)”한다고 하여, 실습생 이라고 하더라도 구체적인 사실관계에 따라서 근로기준법상 노동자로 판단될 수 있다고 보고 있습니다.

한편 직업교육 과정의 일환인 현장실습에 대해서 지급되는 '지원금'은 시기와 소관부처에 따라 누구에게 지급되는지가 달라지기 때문에, 일괄적으로 “무급실습 현장실습기관에게는 지원되지 않는다”고 말할 수 없고, 잘 살펴 보아야 합니다. 다만 성평등가족부가 진행하는 '새일여성인턴'처럼 '인턴(=실무수습)'을 위한 지원금이라면, 유급고용을 전제로 참여자와 실습기관 모두에게 지원되는 것이므로, 무급실습의 경우에는 지급될 수 없는 것입니다.

휴게시간

근로기준법 54조에서는 휴게시간을 정하고 있어요. 근로시간이 4시간 이상인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 하고, 이 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있습니다. 이 규정은, 장시간 노동을 하면 육체적 정신적 피로가 쌓이게 되고, 사업주가 쉬지 못하게 하면 노동자의 건강, 안전 등에 영향을 미치게 되므로 강제성을 띄고 있어요. 주로 주40시간 근무하는 분들은 점심시간이 휴게시간이 되죠. 휴게시간이 무급이다 보니, 하루 5~6시간 일하는 노동자들은, 휴게시간 없이 빨리 끝내달라고 하기도 하는데요. 사업주가 휴게시간 규정을 위반한 경우 2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처해지니, 반드시 지키는게 좋습니다.

작은 사업장의 경우, 손님이 없는 대기시간을 휴게시간이라고 주장하기도 하는데요. 근로기준법 50조 3항에서는 작업을 위하여 근로자가 사용자의 지휘·감독 아래에 있는 대기시간 등은 근로시간으로 본다 고 규정하고 있어요. 즉, 사업장을 이탈할 수 없고, 손님이 오면 언제든지 일을 할 수 있도록 별도의 휴게시설이 아닌 영업장에서 대기하는 상태라면 이는 대기시간으로 볼 수 있습니다. 대기시간은 근로시간이기 때문에 무급인 휴게시간과 다르게 임금을 지급해야 합니다.

15. 새내기 대학생이 느낀 카페 아르바이트의 로망과 현실

이재성 가명



세련된 노동으로서의 카페 아르바이트 이미지

스무 살 대학생에게 ‘카페 아르바이트’란 단순한 노동 이상의 의미를 지닌다. 그것은 성인이 되어 사회로 진입하는 첫 관문이자, 미디어와 문화가 만들어낸 세련된 노동의 표상이기도 하다. 이재성씨에게도 카페 아르바이트는 막연한 ‘로망’의 대상이었다.

“카페 알바 하면 생각나는 이미지들이 있잖아요. 그래서 한 번쯤은 해보고 싶었던 알바이기도 했고 나중에 꼭 한번 해봐야지 했던 알바였어요. 프랜차이즈 카페는

더더욱 바쁘기만 할 것 같고 커피 내리고 바쁠 것 같고 그런 이미지. 커피만 많이 내릴 것 같은 이미지였어요”

이는 노동의 선택이 단순히 경제적 보상만을 기준으로 이루어지는 것이 아니라, 해당 직종이 가진 문화적 상징성(Symbolic Capital)에 의해 크게 좌우됨을 보여준다. 특히 커피 도시 강릉에서 나고 자란 청년에게 카페 알바는 지역 사회의 정체성과도 연결되는 자연스러운 버킷리스트였을지 모른다. 그는 알바 플랫폼을 통해 지원했으며, 경력직을 선호하는 다른 사업장과 달리 비교적 수월하게 노동 시장에 진입할 수 있었다.

“다른 친구들 얘기 들어보면 이제 알바 경력자만 뽑는다 아니면 약간 면접 보고 떨어졌다 이런 얘기가 훨씬 많았는데 그냥 바로 한 번에. 안 해봤다고 했는데도 쉽게 흔쾌히 해 주신다고 하셔서 그냥 배우면서 했던 것 같아요.”

로망의 배반과 노동 강도의 현실

이재성씨가 일하게 된 곳은 저가형 대형 프랜차이즈였다. 실제 노동 현장은 로망과는 사뭇 다른 풍경이었다. 그가 마주한 것은 낭만적인 커피 추출의 과정이 아니라, 효율성과 속도가 지배하는 전장(戰場)이었다. 프랜차이즈 카페의 노동은 철저히 매뉴얼화 되어 있다. 특히 저가 브랜드의 경우, 박리다매의 수익 구조상 노동의 강도는 필연적으로 높아질 수밖에 없다. 그는 “로망과 완벽히 부합할 수 없는 것 같았고 그래도 한 번 경험해 보기 좋았던 것 같았다”고 소회하면서도 굳이 “프랜차이즈 커피 아르바이트를 다시 하고 싶진 않다”고 말한다. 잠깐의 용돈별이를 위한 일로 경험을 해볼 만하지만, 오랜 기간 하는 일로서는 그다지 매력적이지 않은 일이었다고 볼 수 있다.

“저가 프랜차이즈 커피들 같은 경우에는 좀 많이 바쁘니까 좀 힘들긴하구나라고

생각을 했고, 그 경험에 대해서는 너무 별로고 그런 생각은 안 드는데 또 해보고 싶다는 생각은 별로 안 드는 것 같긴 해요.”

“좀 더 좋은 환경이 많으니까... 친구들 같은 경우에도 가만히 앉아 가지고 핸드폰으로 영화 계속 보고 있고, 이제 오면 계산만 해드리고, 아니면 약간 복지가 잘 돼 있기도 하고 이런 다양한 것들이 있는데 굳이?라는 생각은 들 것 같아요.”

압축된 숙련과 현장 투입

노동의 ‘숙련’ 과정은 생략되거나 극도로 압축된다. 이재성씨는 별도의 수습 기간 없이 사업주에게 일을 배웠다고 말한다. 이는 현대 프랜차이즈 노동이 고도의 기술을 요하지 않는, 기계적 조작 중심의 단순 노동으로 파편화되었음을 시사한다. ‘포터 필터 끼우면 다 나오고, 다시 끼우면 또 눌러주고(템핑), 다시 끼우면 커피 추출되는’ 자동화된 공정 속에서, 바리스타의 역량은 기계의 속도를 맞추는 민첩함으로 대체된다. 이는 노동자가 직업적 전문성을 기르기보다는 즉각적인 투입이 가능한 ‘대체 가능한 인력’으로 간주됨을 의미한다.

“첫날 가서 이제 커피 뽑는 법 알려주시고 하면서 그냥 사장님이랑 계속 같이 일을 했었어서 하면서 하나하나 배워갔던 것 같아요.”

키오스크라는 방패, 혹은 단절

현대 서비스 노동 환경에서 가장 큰 변화 중 하나는 비대면 주문 시스템, 즉 키오스크의 도입이다. 이재성씨가 근무한 매장 역시 키오스크가 주된 주문 채널이었다. 그는 "질문하는 과정에서는 거의 다 고객님께서서 주문을 하시고

저희는 빌지만 받아서 하는 편"이라고 설명한다.

이는 노동자 입장에서 양가적인 의미를 지닌다. 긍정적인 측면에서 키오스크는 감정 노동의 부담을 줄여주는 ‘방패’ 역할을 한다. 주문 과정에서 발생할 수 있는 오류나, 메뉴를 고민하는 고객을 기다려야 하는 시간적 손실, 그리고 불필요한 마찰을 기계가 대신해 주기 때문이다. 이재성씨 역시 "업무 강도의 차이가 있다고 생각하냐?"는 질문에 "그런 건 딱히 없었어요. 애초에 요즘은 키오스크로 거의 다 하니까 저희는 음료를 만들고 '몇 번이요, 몇 번 음료 나왔습니다'만 하면 돼서"라고 답하며, 고객 응대의 스트레스가 크지 않았음을 시사한다.

“거의 다 고객님들께서 (키오스크로)주문을 하시고 저희는 빌지만 받아서 하는 편이고 외국인 분들이나 현금 사용하시는 고객님들은 저희가 다 직접 헤드려야 되는 거 말고는... 커피 내릴 때 쓰는 템퍼 있잖아요. 그런 것도 다 기계화되어 있어서

그러나 다른 한편으로 이는 노동자와 고객 사이의 인간적 교류를 차단하는 ‘단절’을 의미하기도 한다. ‘커피 도시’라는 강릉의 브랜드가 무색하게, 노동 현장에서의 커피 문화는 ‘몇 번 고객님’이라는 숫자로 환원된다. 노동자는 음료를 제조하는 생산 라인의 부품처럼 기능하게 되며, 고객과의 상호작용은 기계적 호출로 축소된다. 다만, 외국인이나 현금 결제가 필요한 노년층, 어린이 고객의 경우 직접 응대를 해야 하는데, 이는 디지털 격차로 인해 발생하는 잔여 노동이 여전히 인간 노동자의 몫임을 보여준다.

커피 맛의 표준화와 노동자의 인식

자동화된 머신은 커피 맛의 표준화를 보장하지만, 동시에 노동자가 커피 제조 과정에 개입할 여지를 최소화한다. 템핑(Tamping)마저 기계화된 환경에서

노동자의 손맛이 개입할 틈이 없다.

흥미로운 점은 이러한 환경 속에서도 이재성씨가 커피 맛의 차이를 인식하고 있다는 것이다. 그는 “사람이 직접 내리는 커피하고 기계로 뽑은 커피하고 맛이냐 향에서 차이가 있다고 생각하세요?”라는 질문에 “있을 수밖에 없다”라고 답한다. 프랜차이즈 카페와 개인 카페의 차이에 대해서는 같은 원두를 쓰고 매뉴얼대로 만드는 프랜차이즈 카페와 카페마다의 방식으로 내리는 카페와의 차이는 클 거라고 덧붙인다.

“프랜차이즈 같은 경우에는 같은 원두를 받아오고 똑같은 레시피대로 만드는 거다 보니까... 커피를 내리고 가만히 두면 맛이 없어진단 말이에요. 그런 정도의 바쁠 때 만드는 방식의 차이로 맛의 차이는 별로 없다고 느껴지는데, 개인 카페나 프랜차이즈 아닌 카페는 카페마다 맛도 다를 거고 방식도 다를 거라서 좀 차이가 클 거라고 생각해요.”

그는 자신의 노동 결과물(커피)에 대해 갖는 인식이 매우 현실적이고 객관적임을 보여준다. 그들은 자신들의 노동이 ‘맛을 창조하는 예술’이 아니라, ‘본사의 레시피와 원두를 효율적으로 전달하는 공정’임을 명확히 인지하고 있다.

반면, 전문적 바리스타에 대한 존경심을 표하며, 자신의 기계적 노동과 전문적 노동을 구분 짓는다.

“커피를 내리는 게 머신으로 내리는 거 말고 실제로 드립을 하는 건 만드는 사람에 따라서 맛이 되게 다르잖아요. 저는 엄청 그것도 전문적인 기술이라고 생각하고, 되게 커피 잘 내리시는 분들이라든가 커피의 진심인 분들을 보면 좀 멋있다는 생각이 들긴 해요.”

함께 일하는 사장님, 그 불편한 친밀함

소규모 프랜차이즈 매장의 특징 중 하나는 사업주가 노동자와 같은 공간에서 실무를 함께한다는 점이다. 이는 노동 감시를 강화하는 동시에, 인간적인 관계 맺기를 강요하는 이중적인 구조를 만든다. 이재성씨가 일을 그만두게 된 결정적인 이유 또한 바로 이 ‘관계’에 있었다. 그는 퇴사 이유에 대해 “사장님과의 관계에서 딱히 잘 맞는 것 같지가 않았어서... 그런 걸로 스트레스 받으면서까지 일하고 싶지 않아서”라고 밝힌다.

“근데 저는 다가가는 게 금방금방 다가가는 스타일이 아니었는데 사장님이 좀 빨리 다가오셔서 부담스러웠던 거 말고는 친절은 하셨었던 것 같아요. 뭘 안 들어주실 분은 아닌데 장난도 잘 치고 막 엄청 잘 다가오시는데 저랑 속도가 안 맞았던 게 저한테는 좀 불편함으로 다가왔었던 거 말고는 없었어요.”



여기서 주목할 점은 갈등의 양상이 폭언이나 임금 체불 같은 거시적인 문제가 아니라, 매우 미시적이고 감정적인 층위에서 발생했다는 것이다. 이재성씨의 설명처럼 사장은 친근함의 표시로 장난을 치고 거리를 좁히려 했으나, 청년 노동자는 이를 부담스러운 감정 노동으로 받아들였다. 이는 세대 간 소통 방식의 차이가 노동 현장에서 어떻게 불편함으로 비화되는지를 보여주는 사례다.

“예민하신 날엔 좀 말씀이 예민하시게 나오니까 막 ‘얼음 한 번에 푸면 되지 왜 두 번에 걸쳐서 푸냐’ 이런 걸로 뭐라 하시면 좀 내가 왜 이런 말을 들으면서 이걸 해야 되더라는 생각이 들었던 것 같아요.”

이처럼 노동 현장에서의 갈등은 종종 작업 방식의 사소한 차이에서 비롯된다. 사업주의 입장에서는 업무 효율성을 위한 지적일 수 있지만, 최저임금 수준의 노동에 대해 청년들이 기대하는 ‘존중의 하한선’을 명확히 보여준다. 그들은 노동력을 제공하는 계약 관계 이상으로, 불필요한 감정 소모를 감내할 의사가 없다. 물론 이러한 성향 차이의 문제를 사업주의 책임으로 단정하기는 어려운 것이다. 다만 소규모 사업장에서의 노무 관리가 단순히 법적 기준을 준수하는 것을 넘어, 정서적 존중과 소통의 기술이 필요함을 확인할 수 있다.

“약간 감시하거나 관리하시는 건 아닌데 이제 사장님의 규율이라는 게 약간 있으셔서 사장님이 보시기에 이런 건 좀 별로다 싶으시면 제가 느끼기엔 별거 아니지만 사장님한테는 별거일 수 있으니까 그런 걸로 잔소리를 하시긴 했던 것 같아요.”

아르바이트 노동자의 모호한 노동자성

이재성씨의 노동은 생계형이라기보다는 “용돈벌이”의 성격이 강했다. 생계를 위한 경제적 절박함보다는 소비를 위한 추가 소득 확보가 주된 목적이었다.

이러한 특성은 노동환경에 대한 적극적인 개선보다는 일을 그만둠으로써 노동 환경으로부터의 이탈의 방식을 선택하게 하였다.

이재성씨는 근로계약서를 작성했느냐는 질문에 “아니요”라고 답했고, 4대 보험 가입 여부에 대해서도 “안 하셨다”고 밝혔다. 이는 근로기준법 위반 소지가 있으나, 단기 아르바이트라는 특성과 ‘주급’이라는 즉각적인 보상 체계 때문에 묵인되었다.

이재성씨 역시 이에 대해 큰 불만을 제기하지 않는다. “보통 다 최저시급 주니까 그래도 좀 잘 주신 편이라서 이 정도면”이라며 만족감을 표한다. 이는 청년 아르바이트 시장에서 법적 엄밀성보다는 당장 손에 쥐어지는 현금의 액수와 지급의 확실성(주급)이 더 중요한 유인책으로 작용함을 알 수 있다. 또한 “지금 하고 있는 알바 같은 경우에는 복지가 잘 돼 있기도 하고... 포인트를 제공해 준다든가”라며 현재 아르바이트와의 비교를 통해, 프랜차이즈 카페 노동이 복지 측면에서 열악함을 인지하고 있다.

아르바이트 노동자의 커피도시에 대한 체감

‘커피 도시 강릉’이라는 브랜드는 프랜차이즈 아르바이트생에게 어떻게 체감 될까? 관광객들이 강릉의 유명 로스터리 카페를 찾아다니며 ‘커피 순례’를 하는 동안, 도심의 프랜차이즈 카페는 저렴한 카페인 공급처로서 기능한다. 여기서 ‘커피 도시’라는 슬로건은 힘을 잃는다. 이재성씨는 강릉 커피 축제에 대해서도 “생각보다 별로 별거 없었던 것 같아요... 배지 같은 거 모으는 거 좋아해서 커피 모양 배지 샀던 거 그리고 그냥 원두 많이 쌓여 있는 거 구경했던 거 밖에 지금은 딱히 기억이 안 나요”라고 회상한다. 이는 지역의 대표 축제가 정작 지역 청년들의 삶 깊숙이 침투하지 못하고, 단순한 관람 대상에 머무르고 있음을 보여준다.

“일하면서는 (커피 도시 이미지를) 느낄 일이 별로 없었던 것 같아요. 시내 쪽에 관광객분들이 커피 도시고 뭐 이런 걸 생각해서 오지는 않다 보니까 또 특히 프랜차이즈 매장이고...”

하지만 역설적으로 그는 “서울에 갔는데 커피가 너무 맛이 없는 거예요... 강릉에서 먹을 때랑 맛이 다르다라고 느낄 정도로”라며 강릉 커피에 대한 미묘한 자부심을 드러내기도 한다. “체인점인데 근데 왜 이렇게 다르지?라고 느낀 적이 있을 정도로”라는 그의 말은, ‘커피 도시’라는 환경이 알게 모르게 지역민들의 입맛과 커피 기준을 상향 평준화시켰을 가능성을 보여준다.

아르바이트 노동과 지원정책

커피산업 지원을 위한 예산이 노동자를 위해 쓰인다면 어떨까? 이재성씨는 교육이나 훈련 프로그램보다는 직접적인 소득 지원을 선호했다.

“저랑 비슷한 또래 친구들이나 알바하는 친구들의 입장에서선, 수혜를 입을 수 있는 요소가 금전적인 거 말고는 딱히 느껴지는 게 없을 것 같다는 생각이 들어요.”

그는 프랜차이즈 카페 알바생들이 “다른 목적을 가지고 하는 게 아니니까 알바하는 시간 외에 시간이 드는 일을 굳이 하지 않을 것 같다”며, 커피 공부 모임이나 역량 강화 프로그램에 대한 수요가 낮음을 지적한다. 이는 청년 노동자들이 현재의 카페 노동을 전문적인 직업(Career)으로 인식하기보다는, 잠시 거쳐 가는 수단(Gig)으로 인식하고 있음을 보여준다. 이를 통해 전문적인 바리스타로서의 길을 가는 접근과 일시적인 아르바이트 노동 간에는 정책적 수요의 차이가 있음을 확인할 수 있다. 따라서 아르바이트 노동정책의 방향성 역시 이들의 노동 환경을 개선하거나 실질 소득을 보전해 주는 방향으로 설계되어야 실효성을 가질 수 있을 것으로 보인다.



강릉, *커피향*을 채우는 사람들

16. '커피 도시'의 환상과 실체: 학생의 시선으로 본 강릉

홍주희 가명



전략적 선택으로서의 커피

홍주희씨의 전공 선택 과정은 아직 많지 않은 나이임에도 낭만보다는 어쩌면 ‘생존 전략’에 기반하고 있다. 초등학교 고학년 시절부터 요리를 꿈꿔왔던 그는 고등학교 조리제빵과를 거쳐 대학의 바리스타제과제빵과에 진학했다. 흥미로운 점은 이 선택이 커피에 대한 동경에서 비롯된 것이 아니라는 사실이다.

"원래는 요리 쪽으로 계속 생각을 하고 있었거든요. 고등학교 때까지도 조리제빵과에서 활동을 하다가... 요리 쪽보다도, 요리 쪽은 접목시키는 부분이

많으니까 견문을 조금 넓혀보자 하고 제과제빵이랑 바리스타 쪽으로 대학 과를 선택해서 왔습니다."

이는 현대 조리 및 F&B(Food and Beverage) 산업의 융복합 트렌드를 반영하는 동시에, 단일 기술만으로는 생존하기 어렵다는 청년 세대의 불안감을 내포한다. 그는 요리라는 거대한 카테고리 안에서 자신의 경쟁력을 높이기 위해 '견문을 넓히는' 수단으로 커피와 제과제빵을 선택했다. 이는 강릉이라는 지역적 특수성—커피 산업이 발달한 곳—과 맞물려 합리적인 선택으로 보였으나, 실제 교육과정과 현장 경험을 통해 그 기대는 수정되고 재조정된다.

교육 커리큘럼과 '자격증'의 딜레마

강원도립대학교의 커리큘럼은 1학년의 기초 자격증 과정과 2학년의 심화 과정으로 체계화되어 있다. 특히 2학년 과정에서는 제과제빵의 경우 천연 발효종(Sourdough)이나 폴리쉬(Poolish) 반죽법 같은 고급 기술을, 커피의 경우 브루잉(Brewing)과 로스팅(Roasting) 같은 전문 영역을 다룬다.

"처음 들어온 학생들은 기능사 메뉴, 대부분 제과제빵 기능사 메뉴부터 시작을 하고 커피 같은 경우에도 에스프레소 내리는 방법부터 천천히 시작을 해서 단계별로 올라가다가 2학년 되면 조금 이제 세분화 되어서 더 심화된 과정들을 배우거든요."

"제과제빵 같은 경우는 뭐 폴리시나 그런 사워도우 반죽이나 이런 조금 더 일반 이스트를 사용하는 것보다는 전반죽을 사용해서 만들거나 하고 2학년 때 커피 같은 경우는 이제 브루잉이나 로스팅 같은 작업들을 배우기 시작해요."

하지만 그는 이러한 학교 교육과 현장 사이의 '자격증 딜레마'를 예리하게



지적한다. 그는 “바리스타는 국가공인 자격증이 없는 걸로 안다”며, 사실 자격증이 난립하는 현실을 지적한다. 현장 채용 시장에서는 이러한 자격증 유무보다 “에스프레소 머신을 다룰 줄 아는가”, “손님 응대를 잘하는가”와 같은 실무적이고 인성적인 요소가 더 중요하게 작용한다. 이는 고등 교육기관이 학생들에게 제공하는 ‘스펙’으로서의 자격증과 산업 현장이 요구하는 ‘숙련도’ 사이에 괴리가 있음을 시사한다. 학생들은 학교의 지원을 받아 스펙을 쌓지만, 정작 취업 시장에 나가면 그 스펙이 무용지물이 되거나 최저임금 노동을 위한 최소한의 진입 요건으로 전락하는 경험을 하게 된다.

“지역에서의 혜택은 딱히 없는 것 같아요. 그냥 본인만의 커리어만 하나 더 남는거지... 사실 어디 카페나 이런 데 취업을 하는데 바리스타 자격증을 요구하는데가 없거든요. 뭐 전문성이 있는 사장님들은 조금 따지시겠지만 대부분의 커피 업계에서는 그런 것까지는 안 보고 뽑는 것 같아요.”

“고등학교 때 친구가 대형 카페에 있거든요. 아직도 근무를 하고 있는데 오히려 저희 대학에서 졸업하는 선배들도 그 친구를 못 따라가더라고요. 회사에서도 딱히 그런 걸 대학교나 고등학교 나눠서 취급하지 않고 오직 경력으로만 대하는 것 같아요.”

양질의 교육지원과 현장의 미스매치

강원도립대학교는 공립대학으로서 등록금 전액 면제, 재료비 지원, 다양한 장학금 혜택을 제공한다. 이는 경제적 기반이 취약한 지역 청년들에게 고등 직업 교육의 기회를 제공한다는 점에서 매우 긍정적인 정책이다. 홍주희씨 역시 “재료비가 없다. 학비도 없다. 학교에서 다 지원을 해준다”라며 이를 학교 선택의 주된 이유로 꼽았다.

그러나 이러한 교육 투자가 지역 사회의 ‘고품질 일자리’로 연결되지 못한다는 점이 문제의 핵심이다. 강원도의 세금을 투입하여 청년들을 교육시키지만, 이들이 졸업 후 마주하는 지역 노동 시장은 저임금과 불안정한 고용이 만연한 ‘레드 오션’이다. 즉, 공공 부문은 인재 양성에 투자하고 있으나, 민간 시장은 이 인재들을 적절한 대우로 흡수할 역량이나 의지가 부족한 ‘미스매치(Mismatch)’ 현상이 발생하고 있다. 이는 결국 지역 인재의 유출이나 전공 불일치 취업으로 이어지는 구조적 원인이 된다.

바다 뷰(View)에 갇힌 커피의 맛

강릉 커피 산업에 대한 홍주희씨의 비판은 매우 날카롭고 본질적이다. 그는 강릉이 ‘커피 도시’를 표방하지만, 정작 커피의 본질인 ‘맛’과 ‘전문성’보다는 ‘장소성’과 ‘이미지’에 매몰되어 있다고 진단한다.

“말 그대로 강릉 커피거리 하면 딱 떠오를 수 있는 게 무언가가 있었으면 좋겠는데, 사람들이 대부분 떠오르는 게 바다뷰 오션뷰에 있는 카페들. 그냥 이런 정도로만 알고 오는 것 같아서 그게 참 아쉬운 것 같아요.”

그의 시선에서 현재의 강릉은 커피의 향미를 즐기는 공간이라기보다는, 바다를

배경으로 사진을 찍고 소비하는 거대한 스튜디오에 가깝다. 이러한 ‘뷰(View) 중심’의 산업 구조는 바리스타의 전문성을 소외시킨다. 고객은 커피의 로스팅 포인트나 추출 변수에 대해 묻지 않고, 창가 자리가 비었는지를 묻는다. 전문적인 바리스타가 되고자 하는 학생들에게 이러한 환경은 직업적 효능감을 떨어뜨리는 요인이 된다.

프랜차이즈 카페: 공산품화되는 커피 공장

홍주희씨가 경험한 대형 저가 프랜차이즈에서의 아르바이트 경험은 ‘커피 노동’의 탈숙련화(Deskilling)를 적나라하게 보여준다. 그는 그곳을 “카페”가 아닌 “공장”이라고 정의했다.

“공장입니다. 커피라고 할 게 없습니다. 그냥 공장입니다.”

저가 커피 프랜차이즈의 급성장은 한국 커피 시장의 뚜렷한 트렌드이다. 1,500



원짜리 아메리카노를 대량으로 판매하는 이들 매장에서 바리스타의 역할은 극도로 단순화된다. 정해진 레시피대로 버튼을 누르고, 음료를 컵에 담아내는 반복적인 육체노동만이 남는다. 여기서 ‘바리스타’라는 직업 명칭은 무색해지며, 노동자는 기계의 부속품처럼 기능한다.

이러한 노동 환경은 학생들이 학교에서 배우는 ‘스페셜티 커피’, ‘핸드 드립’, ‘라떼 아트’ 등의 고속련 기술과 정면으로 배치된다. 학교에서는 장인(Artisan)을 꿈꾸게 하지만, 현장은 조립공(Assembler)을 원한다. 이 괴리감은 전공에 대한 회의감을 불러일으키고, 결국 많은 학생이 커피 분야를 떠나 제과제빵이나 다른 직종으로 이탈하게 만드는 주된 원인이라 할 수 있다.

양극화된 시장과 좁은 취업문

강릉의 커피 시장은 극단적으로 양극화되어 있다. 한쪽에는 거대 자본이 투입된 대형 베이커리 카페와 프랜차이즈가 있고, 다른 한쪽에는 장인 정신을 가진 소규모 로스터리 샵들이 있다. 그는 이 두 영역 모두 신입 바리스타에게 호의적이지 않다고 분석한다.

대형 매장은 노동 강도가 높고, 업무가 분업화되어 있어 전체적인 기술을 배우기 어렵다. 또한, 접근성이 떨어지는 외곽 지역에 위치한 경우가 많아 출퇴근이 어려운 반면, 소규모 로스터리(전문 매장) 샵은 사장 1인이 운영하거나, 매우 소수의 인원만 채용한다. 사장의 프라이드가 강해 신입 직원을 채용해서 가르치기보다는, 자신의 입맛과 기준에 맞는 숙련된 소수 정예를 선호하거나 아예 직원을 두지 않는 경향이 있다.

“근데 그렇게 전문성으로 하시는 분들은 대부분 1인 가게니까 직원을 잘 안 두시려고 하시는 것도 프라이드가 되게 높으신 분들이 많아서.. 근데 그게 과연

도움이 될까...”

결과적으로 학교에서 배출되는 수십 명의 졸업생들을 수용할 수 있는 ‘중간 시대’의 양질의 일자리가 턱없이 부족하다. 이는 강릉시가 자랑하는 900여개 카페라는 숫자가 고용 창출의 지표가 아니라, 오히려 영세 자영업의 과잉 경쟁과 고용 없는 성장을 보여주는 지표임을 시사한다.

주휴수당 회피와 단기 근로의 일상화

인터뷰에서 드러난 가장 심각한 노동 문제는 소위 ‘쪼개기 알바’로 불리는 초단기 근로의 만연이다. 홍주희씨는 프랜차이즈 카페들이 주휴수당 지급 의무(주 15시간 이상 근무 시 발생)를 회피하기 위해 근무 시간을 잘게 쪼개어 채용한다고 증언한다.

“주휴수당은 대부분 없이 하려고 사람을 좀 많이 쓰는 편인 것 같아요. 하루에 파트타임으로 쪼개죠. 마감 타임, 미들, 오픈 이렇게 쪼개서... 일주일에 거의 대부분 이틀만 구해요.”

이는 통계적으로도 뒷받침되는 현상이다. 최근 통계청 자료에 따르면 주 15시간 미만 초단시간노동 청년의 수는 역대 최고치를 기록하고 있다. 사업주는 인건비를 절감하기 위해, 청년 노동자는 학업과 병행하거나 여러 개의 아르바이트를 뛰기 위해 이러한 형태를 용인한다.

그는 “요즘 친구들은 아르바이트를 훨씬 좋아해요... 정직원이면 하루 종일 붙어 있어야 되잖아요”라며, 이러한 고용 형태가 청년들의 자발적 선택인 측면도 있다고 언급한다. 그러나 이는 진정한 의미의 ‘선호’라기보다는, 양질의 정규직 일자리가 부재한 상황에서의 ‘적응’이자 ‘합리화’에 가깝다. 안정적인 소득과 경력

개발이 보장되는 직장이 있다면 굳이 불안정한 쪼개기 노동을 선호할 이유는 없기 때문이다. 이는 청년들이 노동을 직업적 소명(Vocation)이 아닌, 단순한 소득 수단(Gig)으로 바라보게 만드는 구조적 원인이 된다.

제빵으로의 탈출: 생존을 위한 전공 이동

커피 분야의 고용 불안정성과 낮은 임금, 그리고 미래에 대한 불확실성은 학생들이 커피에서 제과제빵으로 전공의 무게중심을 옮기게 만든다.

“카페 창업하고 싶은 친구들이 점점 줄어요... 커피, 빵 이렇게 보면 빵 쪽이 비율이 훨씬 높아요”

“대부분은 전문성이 있는 곳으로 취업을 하고 싶어 하거든요. 왜냐하면 그 직장이 안정적이니까 나를 위협할 수 있는 그런 건 없잖아요. 카페 같은 경우에는 내가 시간이 안 된다고 하면 ‘너 하지 말아라 다른 알바 구하면 된다’ 라고 얘기할 수 있지만 제빵 쪽은 ‘시간이 안 돼? 너가 그럼 다음 주에 나올 수 있어?’ 이렇게 제빵 쪽이 조금 더 전문성이 있다 보니까 안정적이잖아요.”

이는 빵이 커피보다 기술적 진입 장벽이 높아 노동의 대체가 어렵고, 최근 ‘베이커리 카페’ 트렌드로 인해 제빵 기술자에 대한 수요가 늘어나고 있기 때문이다. 커피는 자동화 기계나 저숙련 노동자로 대체되기 쉬운 반면, 제빵은 여전히 사람의 손길과 숙련도를 필요로 한다는 인식이 학생들 사이에 팽배하다. 따라서 ‘커피 도시’ 강릉의 대학생들이 역설적으로 커피를 버리고 빵을 선택하는 현상은 생존을 위한 합리적인 선택의 결과이다.

산업 생태계의 미스매치: 왜 지역 인재를 쓰지 않는가?

인터뷰에서 가장 뼈아픈 지적 중 하나는 지역 대학에서 배출된 인재들이 지역 카페에서 환영받지 못하거나, 혹은 그들이 갈 곳이 없다는 점이다.

“그게 실질적으로 사실 불가능하지 않을까요? 카페 사업장이 900개가 넘는데 거기서 저희 학교를 우선 채용하는 가게가 있을까요?”

강릉의 많은 카페는 영세한 1인 사업장이거나 가족 경영 형태이다. 이들은 정규직 직원을 채용할 여력이 없거나, 인건비 부담을 줄이기 위해 단기 아르바이트생을 선호한다. 반면, 도립대 학생들은 나름의 전문 교육을 받은 인력으로서 그에 합당한 대우와 비전을 원한다. 이 ‘미스매치’를 해결하기 위해 홍주희씨는 학교와 업체 간의 매칭 지원을 언급했으나, 현실적인 어려움(지인 채용, 업체 영세성 등)을 토로했다.

강릉시가 진정한 커피 도시로 거듭나기 위해서는 단순히 카페의 숫자를 늘리거나 축제를 여는 것을 넘어, 지역 대학과 지역 산업체가 유기적으로 연결되는 ‘고용 생태계’를 조성해야 한다. 예를 들어, 지역 인재를 정규직으로 채용하는 카페에 대해 4대 보험료를 지원하거나, ‘강릉형 커피 명장 인증제’를 도입하여 인증된 매장에서의 근무 경력을 공인해 주는 식의 정책적 개입도 고려해볼 수 있다.

축제의 한계와 ‘강릉 브랜드’의 부재

강릉 커피 축제는 외형적으로는 성공했으나, 내부자(학생)의 시선에서는 아쉬움이 남는 행사다. 홍주희씨는 축제가 대중적인 입맛(구수한 맛, 다크 로스팅)에 맞춰져 있어 스페셜티 커피(산미, 다양한 향미)의 다양성을 보여주지 못한다고 비판한다.

“강릉만의 커피가 있어야 되지 않을까요? 부산이면 부산만의 커피가 있고... 사장님들이 돈을 생각하거나 자신의 프라이드보다는 다 같이 의논해서 진짜 강릉만의 브랜드를 만들어야...”

그는 강릉만의 독자적인 커피 브랜드나 시그니처 메뉴가 부재함을 지적하며, 개별 카페들의 각자도생이 아닌 연대와 협력을 통한 브랜드 구축을 주문한다. 이는 부산이 ‘전포 카페거리’나 ‘000커피(월드 바리스타 챔피언 배출)’ 등을 통해 강력한 스페셜티 이미지를 구축하고 있는 것과 대조된다. 강릉이 단순한 소비지(Consumption Site)가 아닌 생산지(Production Site)이자 문화 발신지(Cultural Hub)가 되기 위해서는, 축제 기간에만 반짝하는 이벤트가 아닌, 상시적인 품질 관리와 R&D(Research and Development, 연구개발) 지원이 절실하다.

지속 가능한 ‘커피 도시’를 위하여

강릉의 커피 향은 질지만, 그 향기를 만들어내는 청년들의 미래는 불투명하다. 인터뷰에 참여한 학생의 목소리는 강릉이 직면한 ‘성공의 역설’을 보여준다. 관광객이 늘어날수록 뷰(View) 중심의 상업화는 가속화되고, 커피의 본질은 흐려지며, 노동은 파편화된다.

이런 측면에서 “문화가 먼저 발전이 돼야 일자리도 충분히 늘어난다”는 참여자의 마지막 말은 시사하는 바가 크다. 콘텐츠의 내실화를 통해 ‘오션 뷰’에 의존하는 관광 상품에서 벗어나, 커피 자체의 맛과 문화를 즐길 수 있는 콘텐츠를 강화해야 한다. 이는 프랜차이즈와의 차별화를 꾀하는 소규모 로스터리 샵들을 정책적으로 지원하고 육성함으로써 가능할 것이다.

“저는 문화가 먼저 발전이 돼야지 일자리도 충분히 늘어난다고 생각 하거든요. 일자리를 계속 만들어 준다고 해서 그 문화가 절대 발전되지 않잖아요. 문화나

인식이 먼저 바뀌면 찾아오는 사람들이 훨씬 더 많아질 거고 그로 인해서 일자리가 더 만든다고 생각을 하는데...”

그리고 궁극적으로 좋은 문화는 건강한 노동 위에서 꽃필 것이며, 강릉이 진정한 커피 도시가 되기 위해서는, 커피를 마시는 사람의 즐거움뿐만 아니라, 커피를 내리는 사람의 보람과 내일이 보장되는 도시가 되어야 할 것이다.



강릉, *커피향*을 채우는 사람들



강릉, 커피향을 채우는 사람들

커피노동자 20인의 기록 2

심층인터뷰
커피노동에 대한 또 하나의 시선

이 인터뷰집은 강릉의 커피산업 노동자들을 조명하는 작업이지만, 이후의 이야기는 그 경계를 조금 더 바깥으로 확장한다. 고용된 노동자가 아닌, 운영자로서 임대료와 인건비, 설비 유지와 자기 몸의 피로까지 모두 떠안는 소규모 자영업자이면서 동시에 현장에서 기술을 갈고닦는 전문 바리스타로 살아가는 사람들이다. 이들의 목소리를 따라가다 보면, 강릉의 커피산업은 통계나 브랜드 이름이 아니라, 이렇게 묵묵히 '강릉다운 커피'를 고민하는 얼굴들 위에서 서 있다는 사실이 조금 더 선명하게 다가올 것이다.



심층 인터뷰

커피노동에 대한 또 하나의 시선 1: 1인 인터뷰

인터뷰를 위해 찾아간 카페는 주택가에 위치한 전통가옥의 카페였다. 담장이 없는 작은 마당과 2층으로 이어진 계단, 목조 창문의 외관과 각각의 모양과 재질을 살린 테이블과 의자, 원목으로 꾸며진 내부까지... 사장님의 손길과 취향이 고스란히 묻어나는 카페였다. 이곳에서 '클래식한 커피'를 좋아한다는 16년차 베테랑 바리스타를 만났다.

커피에 매료되다. 예술을 꿈꿨던 바리스타

처음 커피를 어떻게 접하게 되셨는지 궁금합니다. 특별한 계기가 있었나요?

- 16년정도 된 거 같아요. 직장을 구하고 있었는데 마침 커피를 배울 수 있는 교육프로그램이 있었어요. 처음엔 취미로 시작했어요. 수강생으로 시작해서 아카데미 조교를 하다 보니까 더 깊이 배우게 됐죠. 그러면서 일로서 해 보고 싶다는 욕구가 생겼어요. 16년 전쯤인데 그 당시에는 아카데미 나오는 사람들이 창업을 많이 하는 시기였어요. 핸드드립 카페도 많지 않았었고요.

시작할 때 어땠어요? 처음 하는 일이라 쉽지 않으셨을텐데.

- 당시는 지금처럼 카페가 많지는 않을 때였어요. 핸드드립 카페도 많지 않았고. 커피를 맛있게 내리고 싶다는 생각이 많았었고 커피 연구도 많이 했어요. 실패도 많이 했고, 그래서 로스팅 교육도 많이 받으러 다녔어요. 처음엔 아메리카노는 안 했어요. 자가배전으로 우리 콩으로 운영하는 커피숍을 처음부터 계획을 했었고, 직접 콩을 볶아야 하니까 계속해서 교육을 받으러 다녔어요. 연구하고 계속 맛보고... 예술도 아닌데 예술가가 된 것처럼.. 그때는 그런 시기였던 거 같아요. 초기에 강릉에서 커피 했던 사람들은 그 집만의 커피에 대한 자부심이 많았어요.

16년 전이면 지금과는 문화가 많이 달랐을 텐데, '나만의 커피'를 만들기 위해 많은 노력을 하신 거 같아요.

- 카페 초창기부터 유명하다는 분한테 찾아가서 새벽에 연습하고 그랬어요. 모닝 모임도 있었고 동아리처럼 같이 공부도 하고 의논도 하고... 서울에서 로스팅 아카데미 과정도 하고 커피 투어도 다녔어요. 일본 UCC 같은 곳으로 투어도 다니고... 다른 집 커피도 먹어 봐야 우리 집 커피에 대한 비교성이 생기는거니까 많이 다녔던 거 같아요. 새로 카페가 생겼다고 하면 가서 맛보고, 책도 많이 보고

그러면서 자기만의 커피를 만들려고 노력을 많이 했었어요.

그런 노력의 과정들이 지금까지 카페 운영하는데 도움이 되시나요?

- 그럼요. 그런 과정들이 다 재산이죠. 지금까지 운영하면서 그때의 기억들과 그 노하우들이 쌓여서 운영하는데 도움이 되는 거죠. 그러면서 단골손님들이 생기고 '커피가 맛있다고, 이 집 커피밖에 못 먹겠다' 그런 말씀들을 해주시고... 그러면 엄청 뿌듯하더라구요.

카페만의 고유한 분위기가 있는 거 같아요. 우리 카페만의 특색이나 철학이 있을까요?

- 저희는 커피도 중요하지만 커피잔에 신경을 많이 썼어요. 인테리어도 그렇고... 커피잔은 커피에 맞는 예쁜 커피잔에 하려고 했어요. '내가 좀 특별해지는 느낌' 이 커피라고 생각했거든요. 보는 즐거움도 있고 마시는 즐거움도 주고... 그래서 커피잔에 신경을 많이 쓴 거 같아요.

커피는 신맛이 없는 고소하고 강한 커피를 선택해요. 지금은 스페셜티나 산도가 있는 커피가 유행이고 사람들이 더 선호하기도 하는데 우리 카페는 유행을 따르지는 않고 우리 집만의 색깔로 그냥 '클래식' 한 거로 해요. 올드하지만 우리 카페를 찾는 사람들한테는 그게 맞는 거 같아서 3가지 콩으로만 하고 있어요.

우리 집만의 커피를 찾으신거네요

- 처음에는 10가지, 8가지 콩들을 다양하게 다 했어요. 유행을 이런 걸 다 따르다 보니... 그런데 카페 규모도 있고 소진율도 그렇고.. 다 해놓을 수가 없더라고요. 소규모 영업장에 대한 한계가 점점 많아지는 시점이 왔던거죠. 다 할 수는 없는.

시대가 변하면서 커피도 그렇지만 운영방식에도 변화가 있었을 거 같아요. 카페 운영은

어떻게 하세요.

- 지금은 혼자하고 있어요. 처음에는 아르바이트생이 많았어요. 평일, 주말을 4명 정도가 돌아가면서 했어요. 지금 카페는 코로나 전까지 아르바이트생이 한 두명 있었고 직원도 있었어요. 그런데 코로나 시기에 너무 어려웠어요. 지금은 일하는 사람은 없고 대신 키오스크를 사용하는데.. 이게 이 동네 분위기도 그렇고 카페랑 안 맞는다는 생각도 했는데 어쩔 수 없는 거 같아요. 카페를 유지하기 위해서는.

쉬는 날이 없으시네요

- 그렇죠. 쉬는 날은 없죠. 주말에도 하니까요. 특별한 일이 있을 때는 미리 공지를 해요.

커피도시 강릉, 그리고 골목의 위기

강릉이 전국적인 '커피 도시'로 성장했지만, 정작 골목의 소상공인들은 체감이 다르다고 들었습니다. 실제 상황은 어떤가요?

- 강릉은 확실히 관광도시예요. KTX가 생기면서 평일, 주말 경계 없이 굉장히 많은 사람들이 와요. 그런데 문제는 상권이 너무 편중되고 있는 추세예요. 바닷가나 초당을 중심으로 편중율이 예전에 비해 더 심해진 거 같아요. 구도심에는 사람들이 유입되지 않는 거죠. 예전에는 '동네 프로젝트'라고 해서 골목 구석구석에 관심을 두던 시기가 있었어요. 포토스팟 하나만 있어도 사람들이 유입되고 주변 집들이 같이 살았는데, 이제는 다들 핫한 동네의 유명 맛집만 찾아다녀요. 요즘은 '대형 베이커리 카페'가 많고 그쪽으로 사람들이 많이 가요. 예전에는 커피 전문점은 커피에만 집중했는데, 이제는 빵을 하지 않는 카페가 이상해 보일 정도예요. 대형 자본이 들어와서 거대하게 빵집 겸 카페를 차리니, 저희 같은 로스팅 중심의

소규모 카페들은 설 자리가 점점 좁아지고 있어요. 실제로 저희와 비슷한 시기에 시작했던 카페가 지금까지 하는 데는 거의 없는 거 같아요.

이런 어려움을 극복하게 위해 문화사업이나 협업도 하고 계신다고요.

- 커피만 팔아서는 매출을 맞추기가 어려워요. 저는 사실 사업을 확장하려는 스타일은 아니에요. 그런데 운영이 어려우니까 다른 걸 같이 할 수밖에 없게 되는거죠. 동네 주민들과 할 수 있는 프로젝트나 강사초빙, 어반스케치 작가분들과 협업. 그런거를 했어요. 커피만 파는 집이 아니라 문화사업이나 공간대여를 하는거죠. 그런데 그렇게 알리는 과정들이 쉽지는 않은거 같아요.

‘그들만의 축제’에서 ‘모두의 축제’로

강릉 커피 축제가 벌써 17회를 맞았습니다. 지역 상인으로서 이 축제를 어떻게 바라보시나요?

- 솔직히 말씀드리면, 도심의 소규모 카페들에게 축제 기간은 오히려 '손님이 없는 기간'이에요. 모든 손님이 바닷가 축제장으로 가버리니까요. 시에서는 스탬프챌리 같은 걸 하고 있지만, 관광객 입장에서 바닷가에 있다가 굳이 멀리 떨어진 도심 골목까지 스탬프를 찍으러 얼마나 올까요? 그리고 문제는 1인 사업장은 가게를 비울 수 없다는 거예요. 축제장에 부스를 차리려면 알바라도 써야 하는데, 그럴 여력이 없으니 결국 참여도 못 하고 소외되는 거죠. 축제는 성공할지 모르지만, 골목의 작은 카페들은 그 시너지를 전혀 받지 못하니까 '그들만의 축제'라고 표현하기도 해요. 원두상점 같은 경우에도 알려지지 않은 소규모 카페를 알려주는 역할을 해줬으면 좋겠어요. 열심히 하는 작은 카페들이 스토리를 부여해 주는 역할을 해줬으면 좋겠어요.

커피축제가 소규모 로컬 카페와 상생하기 위해서는 어떻게 변화되길 바라시나요?

- 커피축제를 권역별로 했으면 좋겠어요. 바닷가 한 곳에서만 모여서 하는게 아니라 강릉을 권역으로 나눠서 관광객이 골고루 갈 수 있도록 프로그램을 했으면 좋겠어요. 권역별로 프로그램을 다양하게 하고 또 카페에서도 카페에 맞는 프로그램도 운영하고 그러면 관광객들이 도심 전체로 좀 다양하게 선택해서 갈 수 있지 않을까요. 예전에 소규모 카페들 드립백을 묶어서 세트로 판매했었는데 그런 것도 좋았던 거 같아요. 도심 전체가 커피축제를 함께하는 방향으로... 그래서 도심의 로컬 카페도 같이 즐길 수 축제가 됐으면 좋겠어요.

‘커피도시 강릉’의 내일을 묻다

강릉시는 커피를 산업적으로 육성하기위한 계획들이 있는데 소규모 로컬 카페들에게 어떤 지원이 필요하다고 생각하세요.

- 보여주기식 행정이 아니라 '기반 시설'이 필요하다고 봐요. 예를 들어, 소규모 매장들이 공동으로 사용할 수 있는 '드립백 공장'이나 로스팅 공장 같은게 있으면 좋겠어요. 혼자 드립백을 만들려면 단가도 비싸고 노동력도 많아지고... 커피콩도 공동으로 구매하면 단가도 낮아지니까... 이런것들을 공동으로 할 수 있는 시설이 있으면 좋을거 같아요.

그리고 권역별로 묶었으면 좋겠어요. 사업장들끼리 네트워크 하기가 어려우니까 묶어주고 그 안에 매니지먼트나 카운슬링 해주는 센터같은 조직이 있으면 좋겠어요. 커피가 산업화되려면 지속되려면 농산물지원센터처럼 '커피 지원 센터'를 만들어서 전체를 같이 고민하고, 일시적인 지원보다는 구조 자체를 지속할 수 있는 조직이 생겼으면 좋겠어요.

로컬 매장들을 키워나가는 게 오히려 지금 강릉의 커피 산업의 발전에 도움이 된다고 생각해요. 오랫동안 그래도 힘들게 유지했던 분들의 사업장이 잘 돼야

신규 일자리도 거기서 또 창출이 되는거고...

강릉이 '커피도시'로서 지속성을 가져가기 위해서 더 생각해야 봐야 할 부분이 있을까요?

- 강릉 커피의 다음 세대가 있느냐는 문제도 있다고 봐요. '강릉에서 자생적으로 올라오는 바리스타가 있느냐?' 강릉이 알려진 이유는 1세대 바리스타나 1세대 카페들. 뿌리가 되는 사람들이 있었는데 '그 다음이 있냐?'는 거죠. 부산에는 바리스타대회 우승자들이 있어서 일부러 찾아가기도 하는데 이런 게 또 다른 확장성이 있다고 생각해요.

꿈과 현실 사이, 넥스트를 고민하는 16년 차의 고백

오랫동안 이 자리를 지켜오셨는데 마지막으로 앞으로의 계획이나 하고 싶은 이야기가 있다면 말씀해 주세요.

- 30대 후반에 시작해서 이제 50대 중반이 됐어요, 일이 잘 돼야 다음을, 넥스트를 얘기할 수 있는데... 지금은 있는 이 자리를 유지하기 위한 방법을 계속 찾고 있어요.

거창한 꿈이나 계획보다는 사람들이 우리 집을 기억했을 때 '거기 커피 맛있다' 라고 기억해 주는 거, 일본의 작은 가게들처럼 80대 할아버지가 될 때까지 로스팅을 계속할 수 있는 거... 카페가 잘 돼야 그것도 꿀 수 있는 꿈이죠. 물론 쉽지 않죠. 이게 '멋팔이'가 아니고 생계거든요.



강릉, *커피향*을 채우는 사람들

*본 원고는 심층 인터뷰를 바탕으로 재구성되었습니다.



심층 인터뷰

커피노동에 대한 또 하나의 시선 2: 3인 대담

지난 가을, 영업을 끝난 시각. 도심 속 골목의 로컬 카페에서 소규모 카페를 운영하는 3인의 바리스타를 만났다. 20여년이 넘는 긴 시간동안 커피와 함께 한 베테랑 바리스타부터 동네의 일상에 스미는 심터를 꿈꾸는 바리스타. 전문성을 나누는 커피문화가 확산되길 바란다는 바리스타까지. 각자의 속도로 현실을 견디며, 커피의 본질을 놓치지 않으려는 3인의 바리스타를 만나 소규모 카페의 오늘과 ‘커피도시 강릉’의 내일에 대한 이야기를 들어보았다.

‘커피는 슬픈 드라마’... 그림에도 불구하고

먼저 자기소개 부탁드립니다.

김도윤 대표(가명)

반갑습니다. 저는 로스터리 카페를 운영하고 있는 김도윤이라고 합니다. 2020년에 오픈했고 로스팅 공장 역할을 하는 카페와 에스프레소에 집중하는 곳을 분리해서 운영하고 있습니다.

황우철 대표(가명)

저는 16년째 카페를 운영하고 있는 황우철입니다.

최진호 대표(가명)

저는 3년째 카페를 운영하고 있는 최진호입니다. 저는 동네에서 로컬매장을 운영하고 있습니다. 관광객보다는 지역사람들을 위한 공간으로 카페를 운영하고 있습니다.

커피를 어떻게 처음 접하셨는지 궁금합니다. 커피를 시작하게 된 계기나 강릉에 정착한 이유가 있을까요?

김도윤 저는 군대 갔다 와서 복학할 때쯤 레스토랑 주방에서 3년정도 일을 했어요. 그때 인문학 모임이나 책 모임을 카페에서 많이 했는데 사람들이 이런 모임을 조금 더 편하게 할 수 있는 공간을 만들고 싶었어요, 그래서 요리를 그만두고 커피를 배워야겠다고 생각했어요. 그때부터 커피를 배우기 시작했고 카페를 차려야겠다고 생각했는데, 그러면 누구도 나를 꺾아내리지 못하게 제대로 배워야겠다는 생각에 많이 배우러 다녔습니다. 그러다 부산에서도 배우게 되었고

5년 전쯤에 카페를 창업하게 되었습니다.

최진호 저는 23살에 강릉해변의 카페에서 아르바이트로 시작했어요. 처음엔 돈 벌려고, 대학 생활 재밌게 하려고 시작한 건데 뒷정리부터 닦고 쓰는 일부터 했어요. 근데 하다 보니 제 적성에도 잘 맞고, 나중에 내 가게를 한번 해보고 싶다는 마음이 생겼어요. 서울에서 대기업 프랜차이즈 직영매장 2곳에서도 일해보고 다시 강릉으로 와서 매니저 생활을 거쳐서 지금의 카페를 열게 됐습니다.

황우철 저는 커피 마시는 걸 좋아했어요. 어렸을 때부터 부모님이 커피 마시는 걸 많이 봤는데 그게 너무 신기하더라고요. 그걸 되게 좋게 보고 자랐던 사람이었었나 봐요. 20대 때 미친 듯이 일할 때였거든요. 그때 외국에서 카페를 갔는데 거기서 일하는 분들이 다 60세가 넘는 분들인 거예요. 파르페를 만들고 빙수 만드는 걸 보고 이런 생각이 들더라고요. ‘열심히 하면 나이 들어서 좀 우아하게 일할 수 있겠구나’ 이게 터닝 포인트가 됐어요. 제가 그때부터 시작하게 됐어요. 열심히 배웠죠. 그러다 강릉에서 카페를 하게 됐는데 사실 힘든 일이긴 해요.



지금 이 있기까지 많은 과정이 있으셨을텐데 그 과정에서 중요하게 생각했던 점은 어떤 것이 있을까요?

최진호 대기업 매장에서 일하면서 배울 점은 확실히 있더라고요. 매장이 어떻게 돌아가는지, 고객 컴플레인은 어떻게 응대해야 하는지 그런

체계적인 시스템은 배울 게 많았어요. 그러다 어느 시점이 되니까 한계가 왔어요. 어떤 변화를 얘기해도 사업주는 받아들이지 않으니까 저도 한계가 온 거죠. 그러면서 ‘내 매장을 해야 내가 하고자 하는게 가능하겠구나’ 그래서 창업을 하게 된거죠. 커피가 트렌드가 엄청 빨라요. 그래서 끝이 없습니다. 트렌드 적응을 못하면 잊혀지기 때문에 계속 배우고 변화를 줘야돼요. 결국에는 자기가 해야 돼요. 자기 매장 가지려면 자기의 색깔을 내야 되거든요. 배운 걸 다 흡수를 해서 결국에는 자기 색깔의 커피를 해야 돼요.

김도윤 커피를 해 보려고 하는 친구들이 이 썬에 정주할 수 있게 만들어주고 교육을 해줬으면 좋겠어요. 아르바이트가 아니라 장기적인 전망도 좀 세울 수 있게... 예전 부산에 있었을 때 신입이었던 친구들이 지금은 대회에 나가더라고요. 사람을 키우고 전체적인 이 썬이 커질 수 있게 함께 커 나가는게 됐으면 좋겠어요.

황우철 어떤 문화가 들어오면 본질을 바라보는 태도가 중요한거 같아요. 커피도 농산물이기 때문에 독특한 특성은 재배 방법과 농부의 피땀, 눈물이 고스란히 들어가 있어요. 강원도감자가 특유의 단맛과 질감, 향이 있듯이 커피 원두 역시 산지, 기후, 재배 방식, 그리고 농부의 노력이 빚어낸 독특한 특성을 가지고 있습니다. 중요한 건 자연이 주는 것들을 고스란히, 그 특성을 그대로 살려서 내드리는 거 아닐까요.

커피가 보기에는 멋지고 화려해 보이지만, 실제 자영업자로서 현장에서 느끼는 것은 또 다를 것 같습니다.

최진호 커피 하는 사람들 최종 목적은 결국 자기 샵 차리는 거죠. 그런데 요즘 미디어에서 커피를 너무 아름답고 화려하게만 보여주니까 환상들을 많이 가져요. 저는 청소년부터 시작한 게 정말 큰 도움이 됐거든요. 기초가 없으면

끝까지 못 해요. 저는 창업하러 오는 분들한테 딱 하나 물어봐요. “사장님 명함을 원하세요, 아니면 매장을 운영하고 싶으세요?” 보통 다 명함을 원하시거든요.

김도윤 처음엔 책 모임 같은 인문학 활동을 할 수 있는 공간을 꿈꿨는데, 현실은 냉정하더라고요. 지금 제 매장이 책 모임 하기에 적합한 곳은 아니잖아요. 일단은 내가 잘 돼야 그런 꿈도 꿀 수 있겠다 싶어서, 지금은 열심히 납품하고 운영하는 데 집중하고 있어요. 강릉에서 커피 한다고 하면 다들 화려하게 보지만, 새벽 2시 퇴근이 기본이고 하루 6시간 자면 많이 자는 거예요.

황우철 저는 ‘강릉은 커피가 좋대’ 그래서 강릉에서 시작했거든요. 그런데 9년 동안 제 소원이 하루 매출 10만 원만 찍어보는 것이었어요. 5~6만 원으로 9년을 버텼던 거 같아요. 그때 많은 것들을 했었는데 그때 했던 것들이 쌓이고 쌓여서 지금의 제가 있을 수 있는 거 같아요. 근데 정말 힘든 길인 건 분명해요.

최진호 제가 가게 준비하면서 전국을 다 돌아다녀 봤거든요. 문득 그런 생각이 들더라고요. ‘그 지역 사람들을 위한 커피숍은 다 어디 갔나?’ 예전엔 작아도 다 로컬 분들이 모여서 ‘너 잘 지내?’ 하던 공간이 있었는데, 지금은 다 관광객들한테 밀려나요. 그래서 저는 광고 일절 안 하고, 로컬 분들이 편하게 올 수 있는 매장을 만들고 싶었어요. 솔직히 돈은 안 돼요. 그래도 마음으로 가지고 있는 가치가 더 크다고 생각해서 아직은 더 열심히 하고 있습니다.

카페운업을 하면서 본인만의 기준이 있을까요? 또는 어려웠던 부분들은 어떻게 있을까요?

황우철 바리스타라는 일이 엔지니어예요. 품질관리를 하려면 정수기도 교체할 줄 알아야 되고 수질 체크도 할 줄 알아야 하고 머신도 고치고 그래인더도

손 봐야하고.. 해야 할 일이 많아요. 품질관리도 해야 하고. 보통 영업시간 1~2시간 전에 출근해요. 그래서 매장을 확장을 안해요. 청소도 해야하고 힘드니까. 사실 가장 힘든 건 매출이죠. 이 매출을 맞추기 위해서 다양하게 발버둥 치는 거죠.

최진호 저는 카페 매니저를 오래 하면서 느낀 건 거기는 그곳에 물을 지켜야 되잖아요. 제가 할 수 있는 건 없고... 그래서 창업을 해야겠다 생각했어요. 저는 1인 카페인데 제 방식대로 운영하려면 혼자 운영하는 게 맞는 거 같더라고요. 아르바이트생으로 인해서 카페 이미지가 좀 달라질 수도 있고 그래서 혼자서 운영해요. 쉬는 날은 없어요. 자리 잡을 때까지는 그 정도의 노력은 해야 된다고 봐요.

김도윤 지금도 커피를 계속 배우고 있어요. 많은 곳에 가보려고 하고... 오랜만에 쉴 수 있는 날이 있어서 다른 나라를 다녀왔어요. 커피 브랜드나 문화, 스페셜티 이런 걸 보고 왔는데 배운 게 많아요. 아직 부족하다는 것도 많이 느끼게 되었고요.

강릉 커피 축제는 소규모 카페 운영자들에게 어떤 의미가 있으며, 강릉이 '커피 도시'로 발전하기 위해서는 어떤 것들이 필요할까요?

김도윤 축제를 바다에서만 하는 게 아니라 골목까지 다양하게 했으면 좋겠어요. 아르바이트 쓸 수 있는 업체들은 바다에 부스차리고 나갈 수 있지만 그렇지 않은 카페는 못 나가거든요. 작은 업체들과 공생하는 축제가 되었으면 좋겠어요. 그리고 각자의



카페에서 로스팅하고 있는 분들이 많으시거든요. 그 분들이 참여할 수 있는 공간을 만들어서 그분들의 철학이나 이야기도 들어보고... 축제를 도시 전체로 만들어 가야 해요. 바닷가에서만 하는게 아니라... 바닷가만의 축제가 아니라 강릉시의 커피축제 잭아요.

황우철 바다가 있으니까 어쩔 수 없는 측면도 있다고 봐요. 바다라는 최고의 아이템이 있고 관광객들도 바다를 좋아하니까요. 그러다보니 부익부 빈익빈이 돼요. 바다축제가 되는 거죠. 그러면 그것을 적절히 섞어서 프로그램을 잘 했으면 좋겠어요. 커피축제 하면 로컬 카페는 손님이 없어요. 그게 제일 슬픈 이야기예요.

김도윤 바닷가는 사실 축제기간이 아니어도 언제든 마케팅이 되는 곳이고 마음만 먹으면 언제 어느 시기라도 할 수 있는 공간인데 시내라는 공간은 커피 축제라는 타이틀을 가져가지 않으면 강릉 시내 전체로 관광객이 돌지 않아요.

황우철 커피인들에게 부산은 정말 멋지게 느껴져요. 커피인들이 지자체랑 모여서 지원사업을 많이해요. 지자체 지원으로 어워드도 하고 바리스타 챔피언이 있잖아요. 월드 챔피언이 있어요. 커피도시의 이미지가 다른 곳으로 바뀌고 있어요. 커피 어워드도 하고 일반인의 드립커피 참여라든가 일반인 어워드도 하고 그런 커피의 축제 같은 분위기가 있었으면 좋겠어요. 지역 로스팅 업체들을 대상으로 지역대회도 만들고...



최진호 지자체가 나서서 소상공인들과 소비자를 잇는 다리 역할을 해주면 그게 선순환 구조가 되거든요. 강릉은 커피도시인데 자기만의 색깔이 있는 그런 카페가 많지는 않은거 같아요. 전체적으로 강릉시의 수준을

높여줘야 하는데 이런 매장들을 체계적으로 지원해주는게 있었으면 좋겠어요. '이달의 커피숍' 이라던가 그런걸 해서 홍보도 해주고... 작은 매장은 사실 돈이 한정적이기 때문에 그런게 되게 아쉬워요.

황우철 커피도시 강릉의 이미지가 축제뿐만 아니라 커피도시의 이름으로 지속성을 가지려면 지역 로스터들 이름이 알려지고 카페쇼도 나가고 그 연장선상에서 어떤 팀을 만들어서 참여하고 그러면 좋을거 같아요. 로스팅한 업체들과 콜라보해서 대회를 만들고 강릉커피축제에서 1위 아메리카노, 1위 라떼, 1위 핸드드립 이런 어워드도 해서 참여도를 높이고 다른 지역도 참여하고... 그렇게 되면 너무 멋질 거 같아요.

마지막으로 하시고 싶은 말씀 있으실까요?

황우철 커피는 끝이 없어요. 그래서 재미있죠. 커피품종도 계속 나오고 시간이 지나는 것에 따라 다른 맛이 나와요. 끊임없이 공부를 해야되고 안 하면 도태되는 거는 한순간이에요. 커피는 슬픈 드라마예요. 재미있는 일인데 많이 힘든 일이기도 해요. 강릉이 커피도시의 이미지를 지속하기 위해서는 바리스타로서 커피로서 알려지는 롤모델이 있어야 해요. 저는 계속 ing중이에요.

최진호 저는 동네에서 사람들이 '어디서 볼래?' 그러면 저희 매장은 이름보다는 그냥 '거기서 만나' 그렇게 얘기해서 만나는, 이름을 말하지 않아도 주민들 마음속에 그 정도로 자리 잡은 카페가 되고 싶어요. 저는 제 자리를 잘 지키면서 제 거를 천천히 천천히 만들어서 자리를 굳건하게 지켜 나가려고 합니다. 그리고 황대표님이 말씀처럼 본질을 찾는 게 중요한 거 같아요. 커피의 본질을 한번 더 생각해보면 좋을 거 같습니다.

김도윤 강릉이 커피 공지를 하면 사람들이 모일 수 있는 도시면

좋겠어요. 그렇게 되려면 우리가 문화를 만들어야 되는 건데... 그렇게 됐으면 좋겠어요. 세미나든 커피이든 한다고 했을 때 북적북적해서 대기가 생기면 좋지만, 10명, 15명씩 모이고 네트워킹이 되고 서로의 의견이나 정보 공유가 되고... 그렇게 되다 보면 커피문화에 다른 사람들도 끌어들이게 되잖아요. 그렇게 점점 커지면 좋겠어요.

(*편집자 주: 커피(Cupping)은 커피의 맛과 향, 품질을 객관적으로 평가하는 표준화된 방식)



강릉, *커피향*을 채우는 사람들

*본 원고는 심층 인터뷰를 바탕으로 재구성되었습니다.

커피 향기 뒤에 남겨진 사람들의 이야기: 강릉, 지속 가능한 '커피 도시'를 꿈꾸며

1년에 한 두번 정도 강릉을 찾았던 저에게 강릉이라는 도시는 아름다운 산과 바다가 공존하는 아름다운 도시로서 기억되고 있습니다. 그리고 그때마다 지역의 유명한 스페셜티 카페부터 인스타 카페 등을 방문하여 커피를 마셨던 것 같습니다. 그렇게 대한민국을 대표하는 '커피 도시' 강릉에는 저를 포함한 연간 수십만 명의 관광객이 찾아오고, 카페와 바다를 즐깁니다. 하지만 올해 저는 노동 연구자로서 강릉의 커피산업과 노동에 대해 연구하기 위해 강릉을 방문했습니다. 그리고 바다 내음과 그윽한 커피 향이 어우러진 도시의 화려한 명성 뒤에 가려진, 묵묵히 에스프레소 머신 앞을 지키는 사람들의 '그림자'를 들여다 볼 수 있었습니다.

우리가 만난 강릉의 커피 노동 현장은 단일한 모습이 아니었습니다. 대형 프랜차이즈의 노동자들은 체계적인 시스템 속에 있었지만, 바리스타라기보다는 기계적인 매뉴얼을 수행하는 '오퍼레이터'로서 소모되고 있었습니다. 반면, 강릉을 대표하는 로컬 스페셜티 카페의 노동자들은 '장인 정신'이라는 명분 아래 도제식 교육을 감내하며 고강도의 노동에 시달리고 있었고, 골목 어귀의 작은 개인 카페 노동자들은 5인 미만 사업장이라는 법의 사각지대에서 최소한의 휴게권조차 보장받지 못한 채 홀로 가게를 지키고 있었습니다.

이들 모두를 관통하는 현실은 '커피 도시'의 낭만과는 거리가 멀었습니다. 최저임금 수준의 낮은 처우와 언제 잘릴지 모르는 불안정한 고용들이 대부분의 인터뷰이들을 관통하고 있었습니다. 또한 아름답지만 불편한 바(Bar) 안에서 온종일 서서 일하며 얻은 손목 터널 증후군과 하지 정맥류는 이들의 직업병이 되었고, 관광지의 해방감에 젖은 고객들의 무례함과 지역민의 텃세는 감정노동이라는 또 다른 멍을 남기고 있었습니다. 그리고 이러한 감정노동에 대해 그저 무뎠집으로 가까스로 스스로를 방어하고 있었습니다. 아이러니하게도 도시를 빛내는 '강릉커피축제' 기간은 노동자들에게는 살인적인 업무 강도가 몰아치는 '재앙'과도 같은 시간이었습니다. 물론 그에 대한 보상은 제대로 주어지지 않는 듯 합니다.

우리가 만난 강릉의 커피 노동 현장은 낭만적인 한 폭의 그림이 아니라, 치열한 생존의 전장이었습니다. '커피 도시'의 바리스타지만 정작 본인은 카페인에 민감해 커피를 마시지 못한다는 한 청년의 고백은, 이 일이 그저 낭만이 아닌 철저한 생계의 수단임을 역설적으로 보여주었습니다. 셔츠를 입은 깔끔한 바리스타를 꿈꾸며 대형 카페에 들어갔던 또 다른 청년은, 빵 공장처럼 돌아가는 현장에서 오븐에 데인 화상 흉터를 안고 "자신은 언제든 대체 가능한 부품"이라며 무력감을 토로하기도 했습니다.

우아해 보이는 커피 추출 과정 이면에는 고단한 육체노동이 숨어 있었습니다. 해변의 대형 로스터리 카페에서 일하는 한 노동자는 로스팅 과정에서 뿜어져 나오는 연기를 마시며, 하루 종일 서서 일하느라 부어오른 다리를 이끌고 퇴근한다고 했습니다. 엘리베이터도 없는 루프탑을 오르내리며 피약별 아래서 쟁반을 나르고 있었고, 출근길부터 관광객들의 차량 행렬에 갇혀 진을 빼야 했습니다.

감정노동의 무게 또한 결코 가볍지 않았습니다. 탁 트인 바다 뷰와 포토존은 관광객에게는 추억이지만, 안전을 위해 통제해야 하는 직원들에게는 온갖 컴플레인을 받아내야 하는 감정의 방파제가 되었습니다. 한 노동자는 무례한 고객들의 언어폭력 앞에서 상처받지 않기 위해 스스로 '무뎠집'이라는 방어 기제를 택했다고 말했습니다. 또 다른 이는 일터에서의 자아를 '아수라 가면'

처럼 갈아 끼우며, 퇴근 후에는 철저히 혼자가 되어 고갈된 에너지를 채운다고 고백했습니다. 얼음 스킵을 한 번에 푸느냐 두 번에 푸느냐 하는 사소한 동작까지 지적받는 '미세 관리' 속에서 자존감을 다치기도 했습니다.

무엇보다 우리를 아프게 한 것은 구조적인 소외였습니다. 5인 미만 사업장이라는 이유로, 혹은 주 15시간 미만의 쪼개기 계약 때문에 최소한의 휴게권이나 주휴수당조차 보장받지 못하는 '나 홀로 근무' 노동자들이 너무나 많았습니다. 커피 축제는 그들에게 즐거운 행사가 아니라 그저 "일이 더 많아지는 재앙"이거나 "사장님들만의 잔치"일 뿐이었고, 지자체의 지원 정책은 사람이 아닌 도구나 산업에만 머물러 있었습니다. 아름다운 바다와 커피의 도시 강릉에 매료되어 찾아왔던 사람들이 지역의 폐쇄성에 한계를 느끼고 결국 더 나은 대안을 찾아 타지로 다시 떠날 계획을 하는 숙련된 커피 노동자들의 뒷모습은 '커피 도시'의 지속 가능성에 묵직한 물음표를 던집니다.

노동자가 행복하지 않은 커피 도시가 과연 지속 가능할까요? '커피'라는 커피 도시가 지녀야 할 본연의 오리진리티와 이를 만들어내는 '사람'에게 투자하지 않는다면, 결국 강릉 역시 그저 흔한 '카페 도시'로 머물게 될 것이고, 급변하는 유행의 흐름에 따라 이 역시 쇠퇴하게 될 것입니다. 다행스럽게도 지역에는 본인의 커피를 만들기 위한 정답이 없는 길을 향해 개인의 돈과 시간을 들여 대회에 나가고, 함께 모여 커피를 연구하는 사람들이 있었습니다. 이들은 개인의 능력을 키우면서도, 커피 도시 강릉이 나아가야 할 방향에 대해 고민하고 있었습니다. 진정한 명품 커피 도시로 거듭나기 위해서는, 이들의 목소리에 귀 기울이고, 이제 커피잔을 건네는 손길에 주목해야 합니다. 이는 단순히 노동자의 처우 개선을 넘어, 강릉 커피 산업의 질적 성숙을 위한 필수적인 과정입니다.

이 기록에는 분명한 한계가 존재합니다. 본 연구는 약 20여 명이라는 제한된 인원을 대상으로 진행되었기에, 강릉의 모든 커피 노동 현장을 완벽하게 대변한다고 말하기는 어려울 수 있습니다. 하지만 대형 프랜차이즈부터 로컬 스페셜티, 영세 개인 카페, 갓 스무살 새내기 청년부터 바리스타를 꿈꾸는 중년의 도전에 이르기까지 각기 다른 유형의 노동 현장에 있는 당사자들을 직접 만나 그들의 생생한 목소리를 심층적으로 담아냈다는 점에서, 통계 수치 뒤에 가려진 '

진짜 노동'의 실태를 포착했다는 연구적 의미는 결코 가볍지 않을 것입니다.

이 작은 시도가 마중물이 되어, 향후에는 더 많은 노동자들의 목소리를 담은 확장된 형태의 후속 연구가 이어지기를 바랍니다. 그리하여 언젠가는 강릉의 커피가 그 향기만큼이나 만드는 사람들의 삶 또한 아름답게 빛나는, 진정한 의미의 '커피 도시'로 기억되기를 소망합니다.

마지막으로 강릉이라는 좁은 지역사회와 커피업계에서 불이익을 받을 수 있음에도 용기내어 많은 이야기를 해주신 인터뷰이들께 다시 한번 감사의 말씀을 전합니다.

책임연구원 이찬우



강릉, *커피향*을 채우는 사람들



강릉, *커피향*을 채우는 사람들
커피노동자 20인의 기록

발행일 2025년 12월 29일
발행처 사단법인 강릉노동인권센터
편집인 이현경
책임연구원 이찬우
연구원 김진, 박혜영, 이우수, 홍열매, 홍진원
*가나다순

본 책자는  아름다운재단 <2025 변화의시나리오 프로젝트 지원사업>으로 제작되었습니다.

* 발행처의 허락 없이 책의 전체 혹은 일부를 무단복사, 복제, 전제하는 것을 금합니다.

* 비매품



센터후원안내

사단법인 강릉노동인권센터는

노동자의 권리보호와 노동조건 향상을 위해
시민들의 후원으로 운영되는 비영리단체입니다.

사단법인 강릉노동인권센터는

노동법률 무료상담
제도개선 및 노동정책 연구
노동인권 교육 등
노동존중의 지역사회를 만들기 위해 다양한 활동을 합니다.

무료노동법률 상담

임금체불 / 산업재해 / 직장 내 괴롭힘 / 부당해고 / 부당징계
최저임금 / 실업급여 / 4대 보험 / 퇴직금 등



033-644-5119 / gnnodong119@gmail.com

강원특별자치도 강릉시 운정길 36, 2층