

‘땅콩회항’ 사건에 나타난 세 가지 분노와 사회관계

지위-권력의 불평등을 중심으로*

조계원**

이 논문의 목적은 ‘땅콩회항’ 사건에 나타난 세 가지 분노를 사회관계에 내재한 지위-권력의 불평등이라는 측면에서 분석하는 것이다. 이 사건은 사건의 발생과 내부고발자의 폭로, 대중적 관심의 확산 과정에서 ‘분노’라는 감정이 중요한 역할을 했다는 점에서 사회관계 내에서 감정이 작동하는 방식을 살펴볼 수 있는 사례다. 상대적으로 높은 지위의 행위자가 자의적으로 권력을 행사할 수 있을 경우, 이들 사이에는 무시와 적응의 사회규범이 만들어진다. 오히려 경영자는 자신의 경영 능력을 입증해야 하는 불안을 감추기 위해 종종 분노를 통해 자신의 통제권을 드러내는 반면, 노동자들은 직장에서 불이익을 받지 않기 위해 경영자의 기분에 자신을 맞추어야 하며 굴욕적인 상황도 감내해야 한다. 그러나 자신의 존재 자체가 부인되는 경험 속에서 발생한 분노는 불평등한 감정규범을 깨뜨리고, 자신의 손상된 존엄성을 되찾기 위한 적극적 행위로 이어질 수 있다. 이때 분노의 대상은 상대적으로 높은 지위의 행위자가 자의적으로 권력을 행사할

* 이 논문은 2017년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구(NRF-2017S1A3A2066657)다. 인터뷰를 통해 이 사건에 대한 이해를 높여주시는 박형진님께 깊은 감사를 드린다. 논문의 초고를 읽고 수정 방향을 제시해주신 박형진 선생님, 원고를 꼼꼼하게 읽고 논평을 해준 동료 홍승현과 조성익, 유용한 심사평을 보내주시는 심사위원 선생님들께도 감사를 전한다.

** 고려대학교 평화와 민주주의연구소 연구교수, 정치학, gyewonjo@gmail.com

DOI: <http://dx.doi.org/10.18207/criso.2018..118.306>

수 있도록 방조하는 회사나 정부기구 같은 집합적 행위자가 될 수 있다. 유사한 사회적 조건에 놓인 사람들이 상대적 약자에 공감하는 분위기가 만들어지면서 집합 감정이 형성된다. 대중의 분노는 평등한 시민의 지위가 손상된 것에 대한 반응일 수도 있고, 자신이 겪은 무시나 모욕을 취약한 위치에 놓인 대상에게 투사해서 복수하려는 것일 수도 있다.

1. 서론

이 논문의 목적은 ‘땅콩회항’ 사건¹⁾에 나타난 세 가지 분노를 사회관계에 내재한 지위-권력(status-power)의 불평등이라는 측면에서 분석하는 것이다. 이 사건은 사건의 발생과 내부고발자의 폭로, 대중적 관심의 확산 과정에서 ‘분노’라는 감정이 중요한 역할을 했다는 점에서 사회관계 내에서 감정이 작동하는 방식을 살펴볼 수 있는 사례다. 이러한 감정의 배후에는 이른바 ‘갑을(甲乙)’관계라고 불리는 사회관계의 불평등 문제가 자리 잡고 있다. 이 사건은 ‘갑’의 횡포 문제를 사회적으로 부각시켰으며, 이후 유사한 사건들에서 반복적으로 살펴볼 수 있는 사회적 전개 과정을 담고 있다는 점에서 사건 발생 이후 3년이라는 시간이 지났지만 여전히 정치·사회학적 분석 대상으로서 함의를 지닌다.

구체적으로 이 사건에 대한 분석을 통해 다음과 같은 세 가지 질문에 답변하고자 한다. 첫째, 지위-권력의 불평등을 내재한 사회관계는 당사자들의 감정적

1) 2014년 12월 5일, 뉴욕 존 에프 케네디 국제공항을 떠나 인천국제공항으로 출발 예정이던 대한항공 KE086편의 일등석에 탑승한 조현아 당시 대한항공 부사장이 객실서비스 문제로 담당 승무원을 기내에서 내리도록 할 것을 요구해 푸시백으로 이동하던 중 탑승구로 돌아와 사무장 박창진을 내리게 하고 다시 출발하는 과정에서 이륙이 지연된 사건이다. 일등석 승객인 자신에게 견과를 제공하는 방식이 자기가 알고 있던 객실서비스 규정과 다르다는 이유로 조 부사장이 심하게 화를 내면서 사건이 발생했기 때문에 ‘땅콩회항’ 사건으로 불린다. 영어로는 ‘nut rage’라는 표현이 주로 사용된다. 이 글에서는 이 사건을 그 이후의 전개 과정을 포함하는 넓은 의미로 사용한다.

상호작용 방식에 어떤 영향을 미치는가?²⁾ 최근 사회문제가 된 ‘갑’의 횡포는 어떠한 개인이나 집단이 다른 개인이나 집단과 맺는 사회관계 – 특히 계약관계 – 에서 한쪽이 우월한 지위를 이용해 다른 쪽에 자의적 권력(arbitrary power)을 행사하는 것으로 정의할 수 있다. 자의적 권력하에 놓인 사람들은 권력의 비대칭 상황에 의존하고 있기 때문에 상대방이 자신에게 자의적으로 권력을 행사하는 것을 감수해야 한다. 이로 인해 자유의 상실을 경험하며, 자신이 ‘노예’와 같은 지배(domination) 상태에 놓여 있다고 여기게 된다(Lovett, 2010: 119~121). 즉, ‘갑을’ 관계는 지위에 부여된 권력 자원의 불평등으로 인해 상대적으로 높은 지위의 행위자가 상대방에게 자의적으로 권력을 사용할 가능성이 있는 취약한 사회관계를 의미한다고 할 수 있다.³⁾ 이러한 사회관계 속에서 상대적 강자와 약자의 기대가 상호작용하면서 일정한 감정 규범이 형성되는데, 이 사건의 발생은 이것과 관련되어 있다.

둘째, 사회관계 속에서 암묵적으로 합의된 감정 규칙으로부터의 이탈은 어떤

-
- 2) 이 질문은 켐퍼의 고전적인 연구의 영향을 받은 것이다. 그는 사회관계의 두 가지 차원인 권력과 지위를 통해 사회적 상호작용을 설명하고, 이러한 권력과 지위의 증감에 따라 감정이 촉발된다고 설명한다(Kemper, 1978: 43~71; Kemper, 1991: 332~334). 그는 권위에 대한 비자발적인 복종을 가져오는 강제력을 권력으로, 자발적인 순응을 가져오는 것을 지위로 정의한다. 필자는 이 둘을 나누지 않고, 사회적으로 부여된 지위에는 권력이 수반된다고 본다. 어떤 지위의 행위자는 그러한 권력을 다른 사람이 인정하는 범위 내에서 정당하게 사용할 수도 있고, 이를 남용할 수도 있다. 사회 내의 위계질서에 따라 지위의 차이가 존재하고, 그에 수반되는 권력 자원이 다르기 때문에 지위-권력의 불평등이 발생한다.
- 3) 지배가 초래하는 해악에 주목한 최근의 정치철학 연구들은 지배 상황에 놓인 개인이나 집단은 실제적인 간섭 없이도 심각한 자유의 축소를 경험할 수 있으므로 정치·사회적 차원에서 이러한 지배를 줄이는 데 관심을 기울여야 한다고 주장한다(Pettit, 1997; Lovett, 2010; Shapiro, 2016). 이들의 초점은 불평등하게 분배된 자원 자체가 아니라 자신이 지닌 자원을 이용해 다른 사람이나 집단을 지배하는 것이다. 따라서 물질적 자원을 사회구성원 개개인에게 평등하게 분배하고 운에 의한 요소를 제거하는 것보다, 사회관계 속에서 지배와 착취 같은 부당한 상호작용을 없애는 것에 좀 더 관심을 둔다. 불평등에 대한 두 입장의 차이에 대해서는 김희강(2016: 25~27); Fourie, Schuppert and Walliman-Helmer(2015: 1~10)를 참조.

감정적 계기를 통해 일어나는가? 감정은 사회관계의 산물임과 동시에 그러한 관계를 변화시킬 수 있는 동기이기도 하다. 행위자는 상황적·관계적 맥락 속에서 감정적 행위의 주체로서 기존의 감정 규칙을 성찰하고, 불평등한 사회관계의 변화를 추구할 수 있다(박형신·정수남, 2015: 44~45). 이 과정에서 배후감정(background emotion)이 작용하는데, 내부고발자의 사건에 대한 폭로 과정에서 어떤 감정이 작용했는지 살펴볼 것이다.

셋째, 개인의 감정은 어떻게 대중의 집합 감정(collective emotion)으로 전환되는가? 공통의 구조적 상황을 공유하고 있는 사람들은 전염과 같은 요소가 없더라도 유사한 감정을 경험할 수 있다(Barbalet, 2009: 14). 유사한 사회·정치적 조건에 놓인 사람들은 일정한 감정적 분위기(emotional climate)를 공유하게 되는데, 이는 개인의 행동에 영향을 미치며 집합행동의 원천이 된다(Barbalet, 2007: 266~267). 사회 곳곳에서 유사한 ‘갑을’ 관계에 놓인 개인들은 자신의 존재 가치가 부정당하거나 격하되는 모욕감을 일상적으로 경험할 가능성이 높다. 이들은 상대적 약자인 ‘을’이 방송이나 인터넷, SNS를 통해 ‘갑’의 횡포를 폭로하면, 그 대상에 대해 공분을 터뜨리는 경향을 보인다. ‘땅콩회항’ 사건의 경우, 이러한 모습이 극명하게 드러난 사례라고 하겠다.⁴⁾ 대중적 분노의 배후에 어떠한 감정이 작동하는지 살펴봄으로써 이러한 감정이 지닌 가능성과 한계를 살펴보고자 한다.

이어지는 2절에서는 이 사건에 나타난 분노 감정을 설명하기 위한 이론적 분석 틀을 제시했고, 이를 바탕으로 3, 4, 5절에서는 오너 경영자와 내부고발자, 대중의 분노를 설명했다. 분석을 위해 사건 당사자인 내부고발자와 심층면접을 진행했으며, 이 사건에 대한 신문 기사와 판결문 등을 활용했다.

2. 분노와 사회관계

분노와 사회관계의 관련성을 살펴보기 위해서는 먼저 이 감정에 내재된 인지

4) 「동병상련 乙들의 甲 향한 반격...일상의 민주화 계기 삼아야」. 《중앙선데이》, 2014년 12월 13일 자, <http://news.joins.com/article/16690570>(최종검색일: 2018년 2월 28일).

적 사고에 주목할 필요가 있다.⁵⁾ 아리스토텔레스의 분노에 대한 고전적 정의는 이러한 측면을 잘 포착하고 있다.

“분노란 자신이나 자신과 가까운 사람이 정당한 이유 없이 명백하게 무시당한 것에 대해 복수하고 싶어 하는, 고통이 수반되는 욕구라고 하자. 만약 분노가 이런 것이라면 분노하는 사람은 틀림없이 특정 개인(예를 들면, [불특정한] 인간이 아니라 클레온 같은)에게 화를 낼 것이며, 그 사람이 자신이나 자신과 가까운 사람에게 무슨 짓을 했거나 하려고 하기 때문일 것이다. 그리고 모든 분노에는 복수할 수 있을 것이라는 희망에서 생기는 일정한 쾌락이 뒤따르게 된다. 원하는 바를 얻을 수 있다고 생각하기 때문에 기쁨을 느끼는 것이지, 자신의 달성할 수 없다고 여기는 것을 원하는 사람은 없다”(Rhet. II.2, 1378a31-b5).⁶⁾

그의 정의에 따르면, 분노에는 자신이나 자신과 가까운 사람이 뭔가 부당한 일을 당했다는 믿음이 내재되어 있으며, 특정 개인을 향해 분출되고, 복수의 기대감에서 오는 쾌락이 포함되어 있다. 이때 분노의 지향적 대상은 자신에게 가해진 부당한 손상에 맞추어진다. 즉, 상대가 자신을 하찮은 존재로 무시해서 자신이 모욕당했다고 여기고 분노하는 것이다(한석환, 2017: 302). 여기에는 상대에게 자신이 받아야 마땅하다고 생각하는 적절한 대우, 존경, 평가, 인정, 사랑 등을 받지 못해 자신의 지위가 하락 또는 손상되었다는 판단이 담겨 있다 (Nussbaum, 2016: 20).⁷⁾

5) 누스바움에 따르면 감정은 단순히 이성과 대비되는 ‘육체적인 것’이나 느낌이 아니라 지향적 대상(intentional object)에 평가를 수반한다. 감정은 자신의 삶 속에서 그러한 대상에 부여해왔던 중요성과 밀접한 관련성을 지니며, 이런 점에서 감정에 수반된 사고는 감정의 본질을 구성한다(Nussbaum, 2015: 54~67). 인지심리학 분야에서 감정과 인지가 불가분하게 상호연관되어 있다는 것은 일반적인 모델로 자리 잡고 있다. 이에 대해서는 Reddy(2016: 19~61)를 참조.

6) 이 논문에서 『수사학』 번역은 Aristoteles(2017)를 Aristotle(2007)을 참조해 필자가 수정한 것이다.

7) 지위 손상에 대한 사고가 모든 분노 감정을 설명해주는 것은 아니다. 분노는 단순한 믿음/지각에 의해 생기기도 한다. 플라톤은 분노를 나쁜 것으로 지각된 일을 바로잡으

사회관계는 지위 손상에 대한 주체의 판단에 영향을 준다. 켐퍼에 따르면, 행위자들이 상호작용하면서 이들 사이에 일정한 권력 구조 또는 지위 구조가 출현하게 되면, 서로에게 기대하거나 요구하는 감정적 상호작용 방식이 자리 잡게 된다(Kemper, 2009: 104~105). 이를 감정규범이라고 할 수 있는데, “사람들이 특정한 상황에서 느껴야 하는 방식과 관련한 문화적 기대, 또는 우리가 경험하고 표출하는 감정의 적절성을 평가하는, 사회적으로 획득된 기준”이라고 정의할 수 있다(Harris, 2017: 37). 이를 바탕으로 행위자들은 자신의 감정을 관리하고, 교환한다.

서로 다른 지위의 A와 B 사이에 ① 권력의 불평등이 존재하고, ② 상대적으로 적은 권력을 지닌 행위자(B)가 큰 권력을 지닌 행위자(A)에게 의존하고 있으며, ③ A가 자의적으로 권력을 행사하는 것을 B가 허용할 경우에는 이들 사이에 지배 관계가 형성된다(Lovett, 2010: 119~120). 이러한 사회관계 속에서는 무시와 적용의 사회규범이 만들어지는데, A는 B를 쉽게 무시하고, B는 이에 적응하는 것이다(McBride, 2015: 363). 이는 지위 손상에 대한 판단에 영향을 미친다. A는 자신을 상대보다 우월한 존재로 간주하기 때문에 B의 사소한 실수에도 자신의 지위가 떨어졌다고 생각해서 크게 분노하게 된다. 반면, B는 자신의 분노를 드러낼 경우 생길 수 있는 A의 보복으로 인한 불이익이 크기 때문에 화가 나도 이를 드러내지 않을 가능성이 높고, 차츰 이러한 상황에 적응한다.⁸⁾ 이와 같은 감정규범 속에서 B는 비굴함을 감수해야 하기 때문에 자존감이 손상되고, 이를 회복하고자 하는 욕구가 누적된다.⁹⁾

누적된 욕구는 특정 사건을 계기로 두 가지 형태로 표출될 수 있는데, 이러한 행위를 촉발하는 감정으로 다시 분노가 작용한다. 첫째, A와 B 사이의 불평등한

려는 영혼의 움직임으로 좀 더 폭넓게 정의하고 있다(강성훈, 2013).

8) 분노를 경험한 사람들이 이를 억누르고 행동으로 표출하지 못할 때 분노는 내사된 화로 약화되는데, 이는 수동성을 강화시키며 무시나 모욕의 고통을 무감하게 만든다 (박형신·정수남, 2015: 255).

9) 이러한 욕구가 생기지 않을 수도 있다. 자신에 대한 A의 대우를 불가피한 것으로 인식하는 경우다(Barbalet, 2009: 230). A와의 관계를 어쩔 수 없는 운명으로 받아들이는 것을 예로 들 수 있다.

권력관계를 교정해, 자신의 정당한 지위를 회복하려는 행위다. 여기에는 민주주의 사회에서 모든 사람이 동등하게 지니는 평등한 시민으로서의 지위가 손상되었다는 판단이 개입된다.¹⁰⁾ 자신의 권리가 무시된 것에 항의하고, 자신의 존엄성을 되찾고자 하는 것이다. 이를 통해 A와 B 사이에 존재했던 감정규범에서 벗어나게 된다. 이때 B는 A를 대상으로 분노할 수도 있고, A와 B 사이의 불평등한 권력관계를 만들어내고 유지하는 집합적 행위자를 대상으로 분노할 수도 있다. 둘째, 자신보다 취약한 사회적 지위에 놓인 사람이나 집단에게 자기가 받았던 무시와 고통을 안겨주는 것이다. 이를 통해 자신의 손상된 자존감과 지위가 높아진다고 여기지만, A와의 불평등한 권력관계를 교정하려는 행위와 무관하기 때문에 회피의 다른 형태라고 할 수 있다.¹¹⁾ 특히 A와 같이 상대적으로 높은 지위를 지닌 A의 부당한 행위가 사회적 문제가 되었을 때, A에게 모욕을 되돌려 주어 복수하려는 경향이 나타난다.

어떤 형태든 B의 분노는 유사한 조건에 놓인 행위자들 사이에서 공감을 일으켜 집합 감정으로 발전할 수 있다. 개인적인 분노를 집합적 차원으로 전환할 수 있는 사회적 연결망이 존재할 때 그 가능성은 더 커진다(박형산·정수남, 2015: 255).

3. 사건의 발생: 오너 경영자의 분노

‘땅콩회항’ 사건을 접한 후 드는 질문은 땅콩을 봉지째로 쟁반에 받쳐 서비스

-
- 10) 모든 사람이 평등한 존엄성을 지닌다고 가정하는 현대 민주주의 사회에서도 개인에 따라 사회경제적 차이가 존재하고, 사회적 지위에 수반된 권력의 차이도 실재한다. 그럼에도 불구하고 민주주의 사회에서는 서로를 동등한 가치를 지닌 존재로 대우하려는 상호작용 의례를 통해 그러한 차이가 존엄성을 해치지 않는 것처럼 여겨진다. 무시나 모욕은 이러한 상호작용 의례를 직접적으로 깨뜨린다(김현경, 2015: 103).
- 11) 니체는 이를 원한(ressentiment)을 품은 사람들이 행위하는 것을 포기하고, 상상의 복수를 통해 이를 대신하려는 도덕에서의 노예 반란이라고 표현한다(Nietzsche, 1994[1887]: 21).

했다는 사실이 승무원을 비행기에서 내리라고 할 만큼 화를 낼 만한 일인가라는 점이다. 조 전 부사장이 자신의 분노를 조절하지 못한 측면이 있다고 하더라도, 이 행동을 단순히 ‘정신 나간’ 것으로 치부해서는 안 되며 분노가 일어나게 된 맥락을 살펴볼 필요가 있다. 당시 그녀의 분노는 두 가지로 나누어볼 수 있다. 첫 번째는 기내 서비스가 매뉴얼에 맞지 않다고 생각해서 여성 승무원에게 화를 낸 것이다.¹²⁾ 그래서 자신의 행위에 대해 “기내 서비스와 기내식을 책임지고 있는 임원으로서 문제제기 및 지적”을 한 것이라고 밝혔다.¹³⁾ 두 번째는 이러한 자신의 질책 과정에서 승무원의 반응에 대해 분노한 것이다. 특히 이 분노의 대상은 실제로 자신에게 땅콩을 서비스했던 승무원이 아니라 사무장이었고, 결국 그는 비행기에서 내려야 했다.

당시 비행기 안에서 조 부사장과 승무원의 관계는 1등석 내의 ‘승객-서비스 제공자’가 아니라 기업조직 내의 ‘오너 경영자-피고용자’ 관계라는 특징을 지녔다는 점에 주목할 필요가 있다.¹⁴⁾ 부사장이라 하더라도 항공기라는 공간에서는 스스로를 기장과 승무원의 통제를 받는 ‘승객’으로 인식하고 상호작용해야 한다. 그런데 그녀는 ‘승객’으로서의 지위를 받아들이지 않고, ‘오너 경영자’로서 자신의 지위와 권력을 항공기 안에서도 그대로 행사하고자 했다.¹⁵⁾ 따라서 조 부사장

-
- 12) 실제로 서비스는 매뉴얼에 맞게 제공되었다. 분노를 야기한 상황에 대한 주체의 판단은 당사자의 시각에서 본 상황에 대한 판단에 기초한다. 따라서 실제 상황은 화난 사람이 바라본 것과 다를 수 있다(Nussbaum, 2016: 17).
 - 13) 대한항공이 2014년 12월 8일 내놓은 첫 공식 입장(《한겨레신문》, 2014년 12월 9일 자). http://www.hani.co.kr/arti/economy/economy_general/668158.html(최종검색일: 2018년 2월 28일).
 - 14) 조금 더 정확히 표현하면 대한항공 조양호 회장의 장녀인 조현아 전 부사장은 ‘오너 일가 경영자’다.
 - 15) 승무원들은 항공기 내에서 오너 경영자를 완전히 승객으로 간주하고 행동하기 어렵다. 이들은 자신들이 받은 기내 서비스에 대해 언제든지 직접적으로 해당 승무원에게 불이익을 줄 수 있는 권력을 지니고 있기 때문이다. 그러나 이러한 권력을 이용해 실제로 기내에서 통제권을 행사하는 것은 다른 차원의 문제다. 후자의 경우에는 승객으로서의 지위를 완전히 벗어난 것으로 볼 수 있기 때문이다. 항공기 안전운항을 저해하는 폭행으로 인한 ‘항공보안법’ 위반, 업무방해, 강요에 대한 범인의 유죄 판단은 승객으로서의 지위를 벗어났다는 판단에 기초한다. 서울서부지방법원 2015.02.12. 선고

의 분노는 기업 내의 ‘경영자-피고용자’ 관계에서 나타나는 감정적 상호작용 방식과 관련해서 설명될 필요가 있다.¹⁶⁾

대부분의 조직은 감정 관리를 위한 법자합리적 규칙의 체계이며, 그 구성원들에게 일정한 감정 표현 규칙을 부과한다. 기업도 예외가 아니며, 구성원들에게 구체적으로 어떻게 감정을 관리해야 하는지 공식·비공식적 규범을 부여한다(Flam, 2009: 172~174). 이때 피고용자와 경영자/임원에게 서로 다른 감정규범이 작동한다. 피고용자에게는 최대한 자신의 진실한 감정(특히 부정적 감정)을 드러내지 않고 회사가 선호하는 감정을 ‘연기’할 것을 요구하는 반면, 경영자/임원에게는 자기 이미지를 유지하는 데 도움이 되는 ‘대표’ 감정을 만들어내도록 하는 기대가 작용하는 것이다(Flam, 2009: 174). 분노 감정의 경우, 피고용자는 이러한 감정을 고객이나 회사 관리자에게 드러내는 것은 부적절하다고 간주되며, 실제로 분노를 표출하면 직장 내에서 불이익을 당할 수 있다. 이와 달리 경영자/임원이 피고용자들을 자극하기 위해 분노를 드러내는 것은 경우에 따라 허용될 수 있는 것으로 여겨진다. 이를 통해 경영자/임원은 ‘꼼꼼하게 일을 살핀다’, ‘끊임없이 일한다’, ‘일에 대한 열정이 강하다’와 같은 자신에 대한 이미지를 만들어낼 수 있다(Flam, 2009: 174~175). 이러한 측면에서 조 부사장의 첫 번째 분노를 설명할 수 있다.

“이 사건이 있기 전에 저는 스스로 일적인 면에서 까칠할 수 있지만 맑은 일은 확실히 하고, 스스럼없이 남들과 어울리고, 옳고 그름이 분명하지만 또 나무라고 나면 잊기도 잘하는 인간적이고 화통한 상사가 되고 싶었습니다.”¹⁷⁾

2015고합6 판결.

- 16) 재벌이라는 한국적 기업지배구조의 산물인 오너 경영자는 일반적인 최고경영자와 다른 특수성을 갖고 있다. 이들은 회사 내에서 이른바 ‘VIP’로 불리는데, 이는 이들이 기업 내의 규범에 구속되지 않는 예외적이고 특권적인 존재임을 암시한다. 이 절에서는 ‘경영자-피고용자’ 사이에 나타나는 일반적인 감정적 상호작용 방식 측면에서 분석을 진행하면서, 이러한 오너 경영자의 특수성을 고려할 것이다.
- 17) 구치소에서 작성해 1심 재판부에 제출한 조 부사장의 반성문. 서울서부지방법원 2015.02.12. 선고 2015고합6 판결.

그녀는 경영자로서 자신의 감정을 솔직하게 드러내고 질책하는 것을 ‘인간적’ 이라고 생각했으며, 이것이 자신에게 업무 측면에서 섬세하고 꼼꼼하다는 평판을 가져다줄 수 있다고 보았다.¹⁸⁾ 그녀에게 잘못된 기내 서비스는 자신의 위신을 떨어뜨리는 것으로 여겨질 수 있었다. 어쩌면 사소해 보일 수도 있는 작은 서비스에 그녀가 크게 분노했다는 사실은 그녀가 객실 서비스를 관리/통제하는 일에 강한 집착을 갖고 있었음을 보여준다. 이것은 경영자로서 그녀가 지닌 불안과 연결된다.

경영자를 합리적 의사결정자로 보는 시각과 달리, 많은 기업 경영자들은 공포나 불안과 같은 감정 속에서 살아간다. 경영자들은 실패에 대한 공포, 조직에 닥칠 수 있는 우발적 상황에 대한 불안 등으로 인해 위험 감수를 피하는 의사결정을 내리며, 이러한 감정을 이겨내기 위해 하급자들과 소통하기보다는 그들에게 보다 관료제적 규칙을 부과하는 경향이 있다(Flam, 2009: 177~180). 특히 재벌 2세, 3세 경영자들은 핵심 모기업의 경영권을 두고 자녀들 간의 경쟁 상황에 놓이게 되고, 이 속에서 실적을 통해 자신의 경영 능력을 입증해야 한다는 압박을 받는다. 조현아 전 부사장도 이러한 압박을 받았으며, 이로 인한 불안을 감추기 위해 승무원을 통제하는 데 더 노력을 기울였다고 볼 수 있다.¹⁹⁾ 이런 점에서

18) ‘땅콩회항’ 사건이 발생하기 전 한 기사는 네 명의 재벌 2세 출신의 여성 CEO 중 한 명으로 조 부사장을 언급하고 있다. 여성 CEO들에게 다음과 같은 평가를 내리고 있는데, 이는 여성 CEO에 대한 하나의 이미지를 반영한다. “‘이성과 품질의 시대’에서 ‘감성과 직관의 시대’로 변화하는 과정에서 딸들이 구축한 다양한 ‘소프트파워’가 그룹을 바꾸고 있다. 여성 특유의 섬세한 터치와 전문지식을 기반으로 회사의 커뮤니케이션력을 높이고 더 감각적인 제품과 브랜드 이미지를 구축하는 데 큰 역할을 하고 있는 것이다”(《월간CEO》, 제149호, 2014년 10월 31일 자). <http://www.theceo.co.kr/news/articlePrint.html?idxno=202>(최종검색일: 2018년 2월 28일).

19) 실제로 조현아 전 부사장이 2011년 객실사업본부장으로 온 이후 승무원들의 기내 면세품 판매에 대한 목표 달성 압박이 크게 증가했으며, 판매 승무원에게 돌아가던 1.9%의 인센티브도 없어졌다. 승무원 인사 고과에서 기내 면세품 판매 실적이 포함되었으며, 매 비행마다 평균 판매액과 최고 판매액을 두고 판매 실적을 팀 전체 평가에 반영했다. 판매액에 차질이 생기면 승무원이 변상해야 하는데, 2012년 변상에 대한 압박감으로 승무원 한 명이 목숨을 끊기도 했다. “대한항공, 기내 실내 판매 실적으로

객실 서비스에 대한 그녀의 1차적 분노는 경영자로서 자신의 통제권을 드러내려고 한 행위라고 할 수 있으며,²⁰⁾ 그녀의 지위 불안을 반영한다.²¹⁾ 그래서 타인을 통제하고자 하는 욕구에서 화를 내면서도, 자기가 하는 일이 정당한 의무를 수행하는 것이라는 식으로 스스로에게 정당화하는 모습을 보였다(Lazarus and Lazarus, 2015: 36).

조 전 부사장의 두 번째 분노는 자신의 통제권을 드러내고자 한 행위가 거부된 상황과 관련된다. 그녀는 사무장에게 기장한테 연락해 비행기를 세우고, 여성 승무원을 하기사키라고 고향을 친다. 사무장이 비행기가 활주로에 들어서기 시작해 세울 수 없다고 만류하자, 그녀는 “상관없어. 니가 나한테 대들어. 어따 대고 말대꾸야”라고 소리치며, “내가 세우라잖아”라고 3~4회 반복해 항공기를 세우도록 지시했다. 결국 사무장이 기장에게 상황을 전달했고, 비행기는 되돌아 오게 된다.²²⁾ 분노했을 때 그녀가 기대했던 반응은 권력관계를 이용해 타인을 지배하고자 하는 욕구가 충족되는 것, 즉 자신의 자의적인 명령²³⁾에 대한 복종과

승무원 평가 압박.” 채널A 뉴스, 2014년 12월 16일 자, http://www.ichannela.com/news/main/news_detailPage.do?publishId=68568887-1(최종검색일: 2018년 2월 28일).

20) “때때로 경영자들은 자신들의 통제권을 주장하기 위해 화를 내야만 하기도 한다”(Flam, 2009: 181).

21) 이 사건의 피해자였던 박창진 사무장도 인터뷰에서 유사한 견해를 밝혔다. “전 이 사건이 조현아 씨의 과도한 욕심이 불러온 참사 아닌가 해요. 재벌들은 2세, 3세에게 재산권을 인계하고 싶어 합니다. 그러면 재벌 자녀들끼리 경쟁이잖아요. 누가 선두에 설 것인가, 누가 모기업을 가져갈 것인가. 그 당시에 조현아 씨가 모기업을 가져갈 것 같다는 평들이 많았습니다. 그리고 조현아 씨가 대한항공 내에서 주요 직책들을 맡게 되었습니다. 대한항공 내에서는 객실부가 인원수도 제일 많고, 한진그룹 전체 매출의 대부분을 대한항공에서 가져옵니다. 조현아 씨가 객실부 본부장을 역임한 만큼 자기의 실적을 보여주기 위해서 어마어마한 착취들을 많이 진행했습니다. 당시에 승무원들에게 기내 판매에 대한 강요를 엄청 많이 했습니다. 아버지에게 보여줄 수 있는 실적이 이거밖에 없으니까요... 이렇게 착취를 한 이유는 본인이 후계자로서의 자리를 놓치지 않기 위해 성과를 내고 싶었던 욕망이 너무나도 컸기 때문입니다. 그러한 욕망의 상태에 있다 보니 그녀는 모든 걸 다 내가 컨트롤하고 장악해야 한다고 생각했던 것 같아요”(박창진 사무장과의 인터뷰, 2018.02.04).

22) 서울서부지방법원 2015.02.12. 선고 2015고합6 판결.

자신의 감정을 달래주기 위해 애쓰는 태도였다. 이러한 생각은 그녀가 작성한 반성문에서도 엿볼 수 있다.

“하루하루, 그날을 떠올리며 제가 그냥 아무 말 않았더라면 화를 다스릴 수 있었더라면 하는 부질없는 생각을 하다가, 때로는 ○○○ 승무원이나 박창진 사무장님이 제 화를 풀어줬더라면 하고 어이없는 생각에 이르게 됩니다.”²⁴⁾

문제는 타인을 지배하고자 하는 사람들이 의도하거나 예측하는 대로 상대가 항상 반응하지 않는다는 것이다. 사회적 관계와 그것에 의해 만들어지는 감정은 양가적이고 변화하기 때문이다(Burkitt, 2017: 264). 처음에 승무원과 사무장은 미안해하고, 사과하는 반응을 보였다. 그런데 승무원을 내리라고 지시하자, 그 맥락에서 자신이 ‘느껴야 한다’고 생각하고 연출했던 감정에 깔린 모욕감이 부상한다.²⁵⁾ 여기에 여성 승무원이 겪을 수 있는 감정적 곤경에 의해 동요되어 승무원은 조 전 부사장이 요구했던 감정규칙에서 벗어난 반응을 보이게 된다.²⁶⁾

23) 비행기를 세워 승무원을 하기사키리는 지시는 부사장의 지위가 법적으로 무력화되는 항공기라는 공간 내에서는 권위에 따른 정당한 지시로 보기 어렵기 때문에 ‘자의적인 간섭’이라고 할 수 있다. 그녀 자신도 이러한 점을 인식하고 있었다. “제가 그렇게 소란을 만들어 어떠한 정제도 없이 ‘화’를 표출했으며 사람들에게 대한 따뜻한 마음도 품지 못하고 제 분노를 여과 없이 드러냈습니다. ○○○ 승무원과 박창진 사무장에게 내리라고 해, 마치 그 비행기에 있을 자격이 없는 것 같은 모멸감을 느끼게 했습니다. 이 모든 것을 제가 화가 났다는 이유로 그렇게 행동한 것입니다... 마음 한켠에 ‘이래도 뭘까’라는 마음이 없었던 것은 아니나 결국 제 행동의 저지선은 되지 못했습니다.” 서울서부지방법원 2015.02.12. 선고 2015고합6 판결.

24) 서울서부지방법원 2015.02.12. 선고 2015고합6 판결.

25) “다른 사람들이나 상황에 의해 실제로 영향을 받는 것 역시 우리가 그 맥락에서 우리가 느껴야만 한다고 생각하는 것을 느끼고 있는 것처럼 연출하기 위해 이따금씩 가장을 할 필요가 있는 것만큼이나 사회적 삶의 일부라는 것이다... 실제로 때때로 우리가 심지어는 심층 연기를 수행하며 감정을 만들어낼 필요가 있는 까닭은 자주 우리에게 경합하는 일을 수행할 것을 요구함으로써 우리에게 모순적이거나 양가적인 감정을 느끼게 만드는, 모순적이고 역설적인 사회적 상황 때문이다”(Burkitt, 2017: 241).

“땅콩 서비스라는 것 자체는 중요하지 않은 건데, 누구도 자신에게 ‘No’ 한 적이 없다가 그런 말을 들은 거죠. 그 순간에 한 사람을 대상으로 비참함을 요구한 거잖아요. 여승무원에게 비행기에서 나가라고 하고 저는 사람을 먼저 생각했기 때문에 그걸 막아야 되겠다고 생각했어요. 저도 처음에는 얘기를 다 안 해줬어요. ‘죄송합니다. 제가 잘못 했습니다’라고만 했지 [조현아 씨의] 잘못을 지적하지는 않았습시다. 그렇게 해서 말이 통하지 않으니깐 결국 ‘당신이 잘못 알고 있다’고 얘기해서 생각을 바꾸게 하려는 의도에서 제가 사실을 얘기한 거예요. 그런데 그때부터 화가 저한테 온 거죠. 그 누구도 자기한테 ‘No’라고 얘기하지 않았으니깐요. 그 사람들이 내 화를 받아줬으면 좋았다는 말이 그래서 나온 겁니다. 끝까지 우리가 ‘미안하다. 잘못했다’고 했어야 한다는 거죠. 여태까지 자기는 그렇게 살아온 겁니다. 그리고 나중에 자기가 ‘이거 잘못했네’라고 알게 됐을 때 고치는 건 상관없다는 거죠”(박창진 사무장과의 인터뷰, 2018.02.04).

상층 관리자들은 조직과 지위라는 보호물이 있기 때문에 부정적 감정을 겪지 않도록 보호받는 경향이 있다. 또한 그들은 피고용자에게 자신의 권력을 확인할 수 있는 감정규범을 따를 것을 요구하고, 이를 당연시한다(Harris, 2017: 54). 특히 오너 경영자들은 기업 내의 특수한 우월적 지위 때문에 피고용자들에게 자신들이 원하는 감정규범을 강요할 수 있다.²⁷⁾ 그렇지만 이들은 자신들에 대한 사회의 부정적 평가²⁸⁾를 의식하고 있기 때문에 자신이 경영자로서 충분한 자질을 갖고 있지 않다는 것으로 여겨질 수 있는 피고용자의 말과 행동에 좀 더 민감한 반응을 보일 가능성이 크다. 그러한 말이나 행동이 기업 내에서 마땅히 누려야 할 자신들의 우월적 지위를 무시한다고 생각하기 때문에 분노하는 것이다. 특히 권력 불균형이 매우 큰 상황에서 권력이 큰 사람은 자신이 권력이 작은 사람에게

26) 피고용자들이 항상 그들의 고용주가 기대하는 방식으로 감정을 잘 관리할 수 있는 것은 아니다. 왜냐하면 타인의 감정적 곤경에 영향을 받아 기대되는 감정규범에서 이탈할 수 있기 때문이다(Burkitt, 2017: 260~261).

27) ‘VIP’ 탑승 시 승무원의 주의사항에는 ‘오너의 말에 토를 달지 말라’는 것도 있었다(김봉수 외, 2015: 293).

28) 재벌의 경영권 승계에 대한 전문가들의 부정적 평가에 대해서는 위평량(2015)을 참조

비판이나 공격을 받았다고 생각하면, 이에 대해 더 노골적이고 강력한 분노와 공격성을 보이기 쉽다(Kemper, 2009: 116). 자신이 ‘그럴 자격이 없는’ 사람에게 업신여김을 당했다고 생각하고, 그만큼 이에 대해 복수하고자 하는 강한 욕구를 갖기 때문이다.²⁹⁾

조 전 부사장이 박창진 사무장에게 보인 분노는 오너 경영자로서 자신의 지위를 ‘보잘것없는’ 존재에게 손상당했다는 판단에 기인한 것이라고 볼 수 있다. 따라서 일반적으로 자신이 분노한 상황이 잘못된 정보에 기인했음을 확인했을 때 분노가 사라지는 것³⁰⁾과는 다른 모습을 보인다. 1차 분노의 대상(잘못된 기내 서비스)은 매뉴얼을 확인하고 자신이 잘못 알았다는 사실을 인지했을 때 사라졌지만, 2차 분노의 대상(자신의 잘못을 지적한 승무원)은 여전히 존재하기 때문에 분노를 거두어들이지 않고 그에게 책임을 전가하며 비행기에서 내리도록 한 것이다.³¹⁾

4. 사건의 폭로: 내부고발자의 분노

이 사건은 12월 5일 스마트폰 애플리케이션 ‘블라인드’의 대한항공 게시판에 올라온 글을 통해 외부에 알려졌고, 12월 8일 처음으로 언론에 보도되면서 국내 외의 관심사가 된다. 부정적 여론이 폭발적으로 급증하면서 조현아 부사장은 결국 부사장직과 계열사 대표직을 사퇴했다. 이후 12월 12일, 검찰의 참고인 조사를 마친 피해자 박창진 사무장이 언론 인터뷰를 통해 당시 조 부사장에게

29) “우리는 보잘것없는 자들이 [자신을] 무시하면 더 분노한다. 무시당해서 생긴 분노는 무시할 자격이 없는 자들에게 터뜨려야 한다는 것이 우리 생각인데, 열등한 자들은 우월한 자들을 무시할 자격이 없기 때문이다”(Rbet. II.2, 1379b12-13).

30) 자신에게 손상을 가했다고 생각한 자신의 평가적 믿음이 지나치게 성급했거나 비이성적이라는 것을 알게 되면 분노가 누그러들기 때문이다(Nussbaum, 2015: 67~70).

31) 그녀는 매뉴얼을 확인한 후 박창진을 불러 “이거 매뉴얼 맞잖아. 내가 나한테 처음부터 제대로 대답 못해서 저 여승무원만 혼냈잖아. 다 당신 잘못이야. 그러니 책임은 당신이네. 너가 내려”라고 소리친다. 서울서부지방법원 2015.02.12. 선고 2015고합6 판결.

폭언과 폭행을 당했고, 이후 회사 측으로부터 거짓 진술을 강요받았다는 사실을 폭로하면서 이 사건은 다시 한번 점화된다(김봉수 외, 2015: 297~308).

흥미로운 점은 당시 박창진 사무장이 ‘VIP’ 서비스를 위해 다른 팀에서 특별히 차출되어 왔으며, 검찰 조사 이전 국토교통부 조사 시점까지만 해도 회사의 회유를 잘 따르고 있었다는 사실이다. 그런 그가 돌연 사건의 진상을 폭로한 것이다. 사건 발생 이후 무슨 일이 있었느냐는 질문에 그는 다음과 같이 답했다.

“그때 제가 십자가를 져야 한다고 말을 들었죠. 그때는 충실한 직원으로 회사에 계속 있을 생각이었으니까 따르겠다고 했어요. 내부적인 토의가 그때부터 시작된 거죠. 명확한 사실, 조현아 씨를 통해서 제가 비행기에서 내린 사실을 빼버리고 거기에 대한 말을 맞추려면 언급처럼 대본도 쓰고 연기를 해야 할 것 아니에요. 한국은 그다음 날 바로 왔으니까, 관계자들이 모여서 그런 회의를 계속했죠. 위에는 무조건 사실을 얘기할 수 없으니까요. 최초에 저한테 어떤 일이 있었냐고 보고를 받을 때에는 저한테는 잘못이 없다고 얘기를 했지만, 막상 보고의 순간으로 갔을 때는 ‘박 사무장이 잘못된 거다’라고 했어요. 거기에 대해서 처음에는 불만이 없었어요. 이미 벌어진 일이고, 내가 회사를 계속 다니려고 하면 어쩔 수 없는 일이잖아요.”(박창진 사무장과의 인터뷰, 2018.02.04).

자신에게 일정한 불이익이 생기더라도 사내에서의 경력 유지를 위해 회사에 협조적이던 그가 내부고발자로 돌아서게 된 계기는 무엇이였을까? 기업은 내부고발자가 생기는 것을 원하지 않기 때문에 크게 두 가지 전략을 추구한다. 한편으로는 구성원들의 조직에 대한 충성심을 키워 자신과 조직을 동일시하도록 만든다. 회사의 발전이 자신의 발전이고, 회사의 손실이 곧 자신의 손실이라고 여기도록 ‘한 가족’이라는 정체성을 부과하는 것이다. 다른 한편으로는 피고용자들이 지위 이동 불안을 경험하게 하고, 자신들의 동료와 보스를 두려워하도록 하며, 내부 문제를 도외시하거나 묵인하도록 압력을 가한다(Flam, 2009: 187). 기업의 부정을 고발하는 내부고발자가 된다는 것은 회사 내에서 그동안 자신이 쌓아온 경력, 생활수준, 가족의 평온을 일시에 위협에 빠뜨리는 일이다. 따라서 내부고발자가 되려면 회사의 복복에 대한 공포심, 불확실한 미래와 조직 내 고립에 대한

불안감, 나아가 자신이 이제껏 조직의 문제를 방관하거나 방조해왔던 사실에 대한 죄책감 등을 이겨낼 수 있는 분노와 같은 강한 감정적 동기가 필요하다(Flam, 2009: 188).

“저는 조현아 씨 자제한테 분노를 느끼지는 못했어요. 그냥 모욕감을 느꼈고, 수치심을 느꼈고 그 순간에 누가 나한테 화를 내니까 저도 화가 나게 되잖아요. 그건 있었지만 그게 분노라는 감정으로 가지는 않았는데, 그 이후에 이 사회와 회사와 사람들이 누구 한 사람의 명예를 지켜주기 위해서 조작을 했던 것. 거기서 제가 내침을 당하고 필요 없는 사람이 돼버리는 순간들을 경험하면서 사회와 시스템에 대한 분노가 생겼어요.”(박창진 사무장과의 인터뷰, 2018.02.04).

그는 사건 당시 모욕감을 느꼈지만 조현아 부사장에게 크게 분노를 느끼지 않았다고 말한다. 그녀는 박 사무장에게 자신 앞에서 무릎을 꿇고 사과하라고 지시하는데,³²⁾ 이는 상대방에게 의도적으로 무력감을 느끼게 함으로써 굴욕을 안겨주려는 행위다.³³⁾ 이러한 굴욕적인 상황을 그냥 참고 받아들이는 것은 자신의 존엄성을 해치는 일이다. 그럼에도 그는 어떻게 이를 받아들일 수 있었을까? 쉬운 방법은 직장을 자신의 감정을 관리하고 돈을 받는 곳으로 간주하는 것이다. 회사라는 공간은 원래 불평등한 권력관계로 이루어져 있으며, 업무상의 노동에는 이러한 불평등을 반영한 감정규범에 순응해야 하는 감정노동까지 포함 되어 있다고 보는 것이다. 회사는 자신에게 요구되는 감정을 표출하기 위해 일종의 ‘연기’를 하는 곳일 뿐, 이것이 자신의 진정한 존엄성을 해치지 않는다고 여긴다.³⁴⁾ 굴욕적인 상황에 처했을 때 타인이 침해할 수 없는 자신만의 내면의

32) 서울서부지방법원 2015.02.12. 선고 2015고합6 판결.

33) “굴욕에는 굴욕을 주는 사람과 받는 사람이 존재한다. 누군가가 누군가에게 굴욕을 준다. 주는 자가 받는 자에게 무력감을 안겨줌으로써 굴욕이 생기는 것이다. 이때의 무력감은 우발적로나 무계획적으로 일어나는 것이 아니다. 공황에 빠진 군중에 의해 밀쳐지거나 질질 끌려간다면 그것은 무력감이지 굴욕은 아니다. 굴욕은 한 사람이 다른 사람에게 의도적으로 무력감을 느끼게 할 때 성립된다”(Bieri, 2014: 38).

요새로 도피해서, 영혼 없이 공허하고 기계적인 행동을 수행하는 것과 같다. 이를 통해 존엄성을 지킬 수는 있겠지만, 일종의 자기기만이라고 할 수 있다(Bieri, 2014: 41~42). 박창진 사무장은 감정노동을 잘 수행해서 회사에서 ‘VIP’ 담당으로 인정을 받던 사람이었다. 감정을 받아주도록 훈련된 그였기에 모욕감을 느꼈음에도 크게 분노하지 않은 것이다.³⁵⁾ 동시에 그는 자신에게 굴욕감을 주기 위한 그녀의 행동이 본인이 의도했던 것과는 다른 결과를 가져올 수 있다는 것을 인식했기 때문에 그녀의 분노 앞에서 차분해질 수 있었다.³⁶⁾ 오히려 그녀의 권력이 지닌 취약함을 느끼고 그녀를 동정하는 마음을 갖기도 했다.³⁷⁾

정작 그의 분노는 두 가지 이유로 촉발되었다. 첫째, 오너 경영자 한 명을 구하기 위해 자신의 삶 전체에 오명을 씌우려는 회사의 태도였다. 회사는 박 사무장에게 본인이 잘못된 것으로 하라고 회유했고, 본인도 이를 받아들여서는

34) 감정노동에 대한 이러한 설명은 Harris(2017: 121~122)를 참조.

35) “땅콩회항 사건을 겪으면서 내가 노예 마인드로 살았구나, 인간적 주체로 서서 자유의 자가 있는 사람이 돼야겠구나, 개를 다루듯이 기업이 ‘내가 밥을 줬으니 애교를 부려라’ 이렇게 요구하는 관계는 잘못된 거다, 자각을 하게 됐어요”(박창진 사무장 KBS 뉴스와 인터뷰, 2017년 7월 13일 자). <http://mn.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=3515370>(최종검 색일: 2018년 2월 28일).

36) “이 사건이 이렇게 커질 줄은 몰랐지만, 이분이 이렇게 해서 회사 내부에서라도 자신에게 치명타가 될 수 있는 일이 생길 텐데 어떻게 경영자로서 이렇게 우매한 행동을 하실까 생각을 많이 했어요. 왜냐하면 그전에 제가 많은 규칙들과 국가 간의 문제들까지 설명을 드렸거든요. 본인이 분명 그 정도는 알거든요. 그런데 무소불위의 권리처럼 ‘나 이거 할 수 있다’라고 생각하고, 이것이 자기에게 해가 될 수 있을 거라는 생각을 못한 거잖아요”(박창진 사무장과의 인터뷰, 2018.02.04). 이와 관련해 아리스토텔레스는 다음과 같이 말한다. “차분해지는 것은 분노하는 것의 반대이고, 분노는 차분함의 반대이므로 사람들이 어떤 심적 상태에서 누구 앞에서 왜 차분해지는 지 이해해야 한다... 자신이 행한 것과 반대되는 것을 의도했던 사람들에게 우리는 차분해진다”(Rhet. II.3, 1380a6-13).

37) “제가 처음에 조현아 씨한테 느낀 감정이 측은지심이었던거든요. 어느 순간 화를 내고 이렇게 하는데 이 사람이 불쌍해 보이더라고요. 본인은 [저를] 우습게 알겠지만, 속으로 정말 불쌍해 보였어요. 허울뿐인 자리에 있는 거죠”(박창진 사무장과의 인터뷰, 2018.02.04).

입장이었다. 그런데 여기서 더 나아가 회사는 그가 원래 능력이 없고, 승무원을 성희롱하는 등 근무태도가 불량했다는 악의적인 소문을 퍼뜨렸다(김봉수 외, 2015: 308).

“제가 그냥 벌칙을 받는 것이었다면 억울했지만 아마 저는 수긍했을 것 같아요. 회사에 살아남기 위해서. 저를 음해하는 것은 한 인간의 존엄성을 건드리는 거였어요. 소문에서 저는 정말 괴롭치고, 더러운 인간이에요. 설령 그게 사실이라고 하더라도, 제 개인 생활을 누군가가 까발린다는 것에 너무나 분노를 하게 된 거죠. 저는 정말 내쳐짐이 뭔지 느꼈어요. 내가 마지막 순간까지 와 있는데, 내 명에까지 잃고 정말 억울했어요. 이때 극단적인 경우에 내가 죽더라도, 사실을 얘기하는 편이 낫겠다고 마음을 먹고 있었어요. 저한테는 이번만 우리를 위해서 희생해달라고 말해 놓고, 뒤에서는 끔찍한 일을 저지르고 있었다는 사실에 경악을 금치 못한 거죠. 거기서 인간적인 배신감을 느꼈어요”(박창진 사무장과의 인터뷰, 2018.02.04).

업무상의 ‘잘못된 행위’에 대해 책임을 지는 것은 설령 이것이 실제 자신의 잘못이 아니라고 하더라도 어느 정도는 받아들일 수 있다. 이에 대한 벌을 받는 것은 그 사람 자체에 모욕을 안겨주지 않기 때문이다.³⁸⁾ 그러나 ‘잘못된 인격’에 대한 공공연한 비난은 한 사람에게 모욕적인 정체성을 안겨주는 것이므로 강한 수치심을 유발한다. 자신의 망가진 정체성이 전시됨으로써 자신의 존재 자체가 부인되는 경험을 하게 되기 때문이다.³⁹⁾ 이것은 또한 회사를 위한 그의 희생이나 노력을 무시할 것이며, 그의 존재를 회사 내에서 인정하지 않겠다는 명백한 거부 의사를 표명한 것으로 볼 수 있다(Bieri, 2014: 125). 이와 같이 부당하게 자신에게 불명예를 안겨주는 회사의 행위에 그는 분노를 느낀 것이다.

회사는 노동자들에게 조직을 위한 그들의 희생과 헌신은 장기적인 보상이

38) 다른 측면에서 보면 회사를 위해 희생했다는 자긍심과 타인의 인정을 받을 수 있는 행위이기도 하다.

39) 행위에 초점을 맞추는 것과 인격에 초점을 맞추는 것의 차이점에 대한 설명은 Nussbaum(2015: 419~421)을 참조.

제공될 것이라는 암묵적인 기대감을 심어준다. 그러나 자신들이 견뎌내야 하는 노동 강도에 비해 되돌려 받는 것은 너무 적고, 불만은 누적된다. 그럼에도 이러한 불만은 실적에 대한 불안과 보복에 대한 두려움 때문에 정당한 보상을 제공하지 않는 회사를 향하지 못한다. 자신은 회사에 예속된 존재로 여겨지고, 무력감만이 늘어간다. 좌절된 ‘희생적 계약’에 대한 이러한 분노는 오히려 다른 곳을 향한다. 희생 없이 보상을 받는다고 여겨지는 사회적 약자들을 대상으로 ‘역차별’이나 ‘특혜’를 주장하며 표출되는 경향을 보인다.⁴⁰⁾

이와 달리 박창진 사무장의 분노가 회사를 향할 수 있었던 것은 더 이상 잃을 것이 없다는 극도의 절망감과 배신감을 느꼈기 때문이다.⁴¹⁾ 경영자 한 명을 위해 자신의 존재를 부인하고 모욕하는 회사를 보며 자신의 모순을 직시하고, 자신의 손상된 존엄성을 되찾기 위해 사건의 진상을 폭로하기로 결심한 것이다.⁴²⁾ 모욕을 당했다고 해서 모든 사람이 자신의 존엄성을 찾기 위한 적극적인 행위에 나서는 것은 아니다. 저항적인 실천을 위해서는 부정적 감정 속에서도 자신에게 가해진 부정의에 대한 도덕적 통찰이 있어야 한다(Honneth, 2011: 262~263). 그의 경우에는 회사 내의 부조리가 자신에게는 닥치지 않을 것이라고 여기며, 이를 도외시해왔던 자신에 대한 반성이 이러한 역할을 한 것으로 보인다.

40) 좌절된 ‘희생적 계약’에 대한 이러한 설명은 Sennett and Cobb(1972: 125~150); Barbalet(2007: 135~136)을 참조

41) 그의 분노에는 자신을 배신한 회사에 복수하고자 하는 욕구가 내재되어 있다. 그러나 이러한 욕구는 복수를 달성할 수 있을 것이라는 기대보다는, 자신의 생명을 버릴 수도 있다는 절망감에서 비롯된 것으로 보인다.

42) “VIP를 맡는 것도 부당함도 있었지만, 영광으로 생각했어요 나를 인정해줘서, 나에게 이런 일을 맡겼다고 그 이전에도 조직원들이 노조를 만든다든지 회사와의 개인적인 불화로 인해서 내침을 당하고, 저와 비슷한 과정을 겪으면서 회사를 등지게 되는 문제를 알고는 있었지만 나에게에는 안 오는 남의 일이라고 생각했어요 그런데 제가 이걸 한꺼번에 집약적으로 경험했잖아요 그러면서 ‘회사가 나를 환상에 사로잡히게 만들었구나. 마치 내가 이 회사의 모든 것인 양 생각했구나. 이 사람들에게 있어서 나는 중요한 존재가 아니구나’ 생각했어요 조현아 씨라는 한 사람을 구명하기 위한 과정을 보면서 모든 모순을 실감하게 된 거죠”(박창진 사무장과의 인터뷰, 2018. 02.04).

그가 분노하게 된 두 번째 이유는 규제감독기관이나 사법기관과 같은 공적 시스템에 대한 실망감이었다. 국토교통부 조사 전에 박창진 사무장이 정부기관에 거짓 진술을 할 수 없다고 말하자, 사건의 은폐를 주도하던 000 객실승무원부상무는 “무슨 정부기관이나 정부기관이. 다 여기 우리 대한항공에 있다가 간 사람들이야. 아무 문제 안 돼”라고 답한다.⁴³⁾ 실제로 사건을 조사했던 국토교통부 항공안전감독관은 대한항공에 재직하다가 퇴직한 후 국토교통부에 채용되어 국내 항공사의 객실 부분 안전운항 감독 업무를 담당했다.⁴⁴⁾ 규제를 받는 집단이 자신이 가진 자원을 이용해 규제기관을 자신들의 이익을 위해 봉사하도록 만들거나, 해당 이익집단과 정부가 서로의 이익을 고려하고 보호하는 유착 관계를 맺고 있는 것이다. 이러한 유착 관계가 규제 실패를 가져온 것이 2014년 4월 세월호 사고였으며(사공영호, 2016: 59), ‘땅콩회항’에서도 유사한 문제를 발견할 수 있다.

국토교통부의 조사 과정뿐만 아니라 검찰 조사에서도 편향성을 느낀 박창진 사무장은 검찰 조사 과정에서 뛰쳐나와 언론 인터뷰를 통해 사건의 전모를 밝혔다. 그는 당시 자신의 감정을 다음과 같이 설명했다.

“사회시스템이 너무 부당한 거예요 마지막으로 믿었던 검찰도 공정하지 못했고 나중에 검찰은 제가 오해한 거라는 식으로 얘기하는데, 제가 오해할 만한 상황은 아니었어요 그래서 의분감이 폭발한 것 같아요 그때는 진짜 서러웠어요 왜냐면 저는 성실하게 살아왔거든요. 나라가 요구하는 것을 제가 안 한 것도 없고요. 내가 믿었던 사회가, 우리 아버지가 지켰던 나라가 [내가 생각하던] 그런 나라가 아니었구나 하는 생각이 들었어요 회사에 일차적인 배신감을 느꼈고, 이차적으로 이 사회에 대해 한 시민으로 어마어마한 배신감이 들었어요. 그러면서 제가 사명감 같은 것이 생겼어요. 어쩔 수 없이 나는 이 일을 겪은 거고, 이걸 은폐할 필요도 없고 드러내놓자. 그래서 이게 어떻게 누군가에게 영향을 줘서 이 사회가 부패하다고 생각하게 되는 계기가 될 수도 있겠다(박창진

43) 서울서부지방법원 2015.02.12. 선고 2015고합6 판결.

44) 그는 경미한 조사결과를 소극적으로 제공한 이유로 1심에서 유죄를 선고받았으나, 항소심에서는 무죄 판결을 받았다.

사무장과의 인터뷰, 2018.02.04).

개인이 지닌 법적 권리는 자의적 권력의 횡포로부터 개인을 보호해주는 최후의 보루이며, 권리는 개인의 존엄성과 독립성을 뒷받침하는 역할을 한다. 그런데 법이 불평등하게 분배된 권력 자원의 영향을 받아 차별적으로 적용된다면, 모든 사람의 평등한 지위라는 가정에 기초한 존엄성 가치는 무너지게 된다. 따라서 법의 보호를 담당하는 공적 기관의 편파성에 대한 분노는 존엄성을 보장하기 위한 근간이 위협에 처했다는 도덕적 판단에 기초한다고 할 수 있다(Bieni, 2014: 126~127). 공적 기관이 권리를 지켜주지 못한다면, 시민으로서 우리에게 보장된 평등한 지위는 언제든 침해될 수 있기 때문에 공적 기관의 부정의는 개인에 대한 직접적인 공격과 마찬가지로 우리에게 큰 손상을 안겨주는 것으로 볼 수 있는 것이다(Lazarus and Lazarus, 2015: 37~38). 박창진 사무장의 분노는 이처럼 사회시스템의 공정성이 무너져 존엄성이 훼손되는 것을 향하고 있다고 말할 수 있다.

5. 사건의 사회화: 대중의 분노

12월 8일 사건이 언론을 통해 알려지면서 조현아 전 부사장을 향한 분노와 비난 여론은 폭발적으로 증가했다.⁴⁵⁾ 9일 여론조사에서 응답자의 84.7%가 ‘지위를 넘어선 월권으로 적절치 못한 조치였다’고 답했다. 여기에 승무원을 내리게 한 것은 지나친 행동이었지만, 승무원의 잘못에 대한 지적은 당연한 일이라는 대한항공의 사과문 발표(8일), 부사장 직함과 등기이사 지리는 유지한 조 부사장의 형식적인 보직 사퇴(9일) 등은 여론을 더욱 악화시켰다.⁴⁶⁾ 박 사무장의 폭로(12

45) 분노와 비난(Blame)은 동일한 개념이 아니다. 분노를 수반하지 않는 비난도 존재할 수 있기 때문이다. 그러나 분노 감정에는 일정한 손상을 가한 행위자의 행위가 비난받을 만하다는 판단이 담겨 있다고 볼 수 있다. 둘의 개념적 차이에 대해 더 자세한 설명은 Nussbaum(2016: 256~260)을 참조.

46) “조현아 ‘땅콩 리턴’, 무엇이 우릴 분노케 했나.” 《한국일보》, 2014년 12월 11일

일)와 ‘쪽지 사과’ 논란(14일)으로 부정적 여론은 식을 줄 몰랐다.

‘땅콩회항’ 사건은 2013년 포스코 임원 기내 승무원 폭행 사건(4월), 남양유업 대리점 제품 강매 사건(5월) 이후 이슈화되기 시작한 ‘갑’의 횡포(이른바 ‘갑질’) 문제를 대중의 인식 속에 각인시켰다고 볼 수 있다. 이후 백화점 주차장에서 주차요원에게 무릎을 꿇리고 폭언을 한 ‘백화점 모녀 사건’(2015년), 기업 회장의 운전기사 폭행(2015년), 프랜차이즈 본사의 횡포(2017년) 등에 대한 대중의 분노는 이러한 연속선상에 있다.

‘갑’의 횡포는 사회관계에서 어느 한쪽이 우월한 지위를 이용해 자의적 권력을 행사한다는 점에서 지배가 초래하는 부정의를 표현한다. 그렇다면 이러한 지배는 왜 대중의 분노를 야기하는가?

먼저 지배 상태에서 상대적 약자는 착취를 당할 가능성이 크다. 상대적 강자는 가치 있는 사회적 재화를 강제로 추출할 수 있는 자신의 지위를 이용해 직접적 이득을 볼 수 있는 반면, 약자는 축소된 삶의 계획을 갖게 된다. 예를 들면, 승무원들은 ‘VIP’를 서비스하면서, 추가적인 감정노동을 해야 한다. 그리고 ‘VIP’가 언제 자신을 찾을지 모르기 때문에 장시간의 비행에서 휴식을 취하지 못하고, 긴장 상태로 인해 큰 스트레스를 경험한다.⁴⁷⁾ 또한 상대적 약자는 언제나 자신에게 부당한 간섭이 생길 수 있기 때문에 자율적으로 자신의 삶의 계획을 세울 수 없으며, 항상적인 심리적 불안에 시달려야 한다. 대한항공 승무원들은 ‘VIP’와 만나면 지적을 당할 수 있기 때문에 최대한 빨리 일사분란하게 정해진 동선을 따라 이동한다. 자신들을 주시하는 권력을 지속적으로 의식하며 지내는 것이다.⁴⁸⁾ 이러한 직·간접적 착취와 불안은 상대적 약자의 자존감을 약화시킨다. 자신을 무시하고 모욕하는 상대 앞에서 끊임없이 자신을 낮추면서 존경을 드러내야 하기 때문이다. 그 결과 자신을 상대보다 열등한 존재로 간주하면서, 만성적

자, <http://hankookilbo.com/v/89c307956b7b400aa8f0b7a42000c8c3>(최종검색일: 2018년 2월 28일).

47) 박창진 사무장과의 인터뷰(2018.02.04).

48) “기내 면세품, 월매출 170억 넘는데도 승무원은 ‘한숨.’” SBS 뉴스, 2015년 1월 17일자, https://news.sbs.co.kr/news/endPage.do?news_id=N1002789357(최종검색일: 2018년 2월 28일).

인 무력감에 시달릴 수 있다.⁴⁹⁾

대중의 분노는 이러한 지배 상황에 놓인 상대적 약자에 대한 공감과 관련이 있다. ‘갑’의 횡포를 겪는 ‘을’은 자신도 ‘갑’과 동등한 존재로서 존엄성을 누리고 있다는 생각을 갖기 어렵다. 현대 민주주의 사회는 불평등한 사회구조 속에 놓인 개인들이 한 사회의 구성원으로서 서로를 평등하게 가정하는 상호작용 질서 속에서 움직이며, 우리는 서로를 동등한 인격으로 존중하는 의례를 통해 이를 확인한다(김현경, 2015: 91). 그런데 지배 관계는 이러한 상호작용 의례를 깨뜨리고, 더 높은 지위나 권력을 가진 사람이 보다 우월한 존재라는 인식을 심어준다. 이를 통해 우리의 존엄성에 손상을 주는 것이다. 따라서 ‘갑’의 횡포에 대한 대중의 분노는 평등한 시민적 지위가 손상된 것에 대한 반응이라고 할 수 있다.⁵⁰⁾ 자신이 직접 부당한 횡포를 겪은 것은 아니지만, 자신도 유사한 일을 겪고 있거나 언제든 겪을 수 있다고 여기기 때문에 타인의 존엄성 손상을 자신의 경험으로 상상할 수 있다. 언론 보도는 이러한 손상을 가져온 가해자를 분명하게 지목하고, 피해자에 대한 상상적 공감을 용이하게 함으로써 가해자에 대한 대중의 분노를 촉발시키는 역할을 한다(장정현·김선호, 2014: 102).

문제는 이러한 대중의 분노가 항상 긍정적으로만 작용하지 않는다는 점이다. 앞에서 살펴본 아리스토텔레스의 분노에 대한 정의에 따르면, 분노는 다른 누군가에 의해 부당하게 무시당했다는 판단에 근거해 상대방에게 복수하고자 하는 욕구를 담고 있다(손병석, 2011: 35). 누군가 타인의 평등한 지위를 손상했고, 이러한 손상이 자신에게도 일어났거나 일어날 수 있다는 판단이 타당하다면 이러한 손상을 가져온 당사자에게 분노하는 것은 정당하다고 할 수 있다. 이러한 손상은 가해자가 피해자를 자신과 동등한 가치를 지닌 존재로 인정하지 않고, 자신보다 열등한 존재로 보기 때문에 생긴다. 이 경우 피해자는 자신의 가치가

49) 지배가 인간의 행복에 미치는 세 가지 해악은 Lovett(2010: 131~133)을 참조.

50) ‘땅콩회항’ 사건의 경우, 여기에 특권적이고 예외적인 권력을 지닌 재벌 오너 경영자가 항공기 내의 ‘승객’에게 요구되는 규범을 쉽게 무시했을 뿐만 아니라 권력을 이용해 공권력을 무력화하고 자신의 잘못을 무마하려 했다는 사실(그동안 암묵적으로 알고 있었던 재벌의 초법적 행태)에 대한 분노가 더해졌다는 점에서 다른 ‘갑질’ 사건보다 더 크게 부각되었다.

인정받지 못한 것에 대해 분노하게 된다(손병석, 2011: 37). 또한 제3자는 타인이 이러한 손상에 노출되어 있다면, 자신도 언제든 이러한 일을 겪을 수 있다는 판단에서 가해자에게 분노함으로써 피해자의 손상된 지위를 회복하는 데 도움을 줄 수 있다.⁵¹⁾

그런데 제3자인 대중의 분노가 가해자의 잘못에 책임을 묻고 피해자의 손상된 지위를 회복하는 데 초점을 맞추는 것이 아니라, 가해자에게 고통을 안겨주는 것에만 목적을 둘 경우 이는 정의를 실현하는 데 기여하기 어렵다. 왜냐하면 후자는 모든 구성원의 평등한 지위를 회복하는 것이 아니라 관계를 역전시키는 것, 즉 가해자에게 망신과 수치심을 안겨줌으로써 가해자를 지배하고 통제하려는 나르시시즘적 욕구와 연결되기 때문이다(Nussbaum, 2016: 25~26).

앞에서 말했지만 ‘땡콩회향’ 사건에서 대중의 분노는 지배 상황에 놓인 사회적 약자에 대한 공감과 관련이 있다. 그런데 ‘갑’의 횡포가 비단 대한항공뿐만 아니라 사회 전반에 만연되어 있다면,⁵²⁾ 사회적 약자들은 유사한 상황 속에서 굴욕을 겪으며 이미 상당한 자존감의 상실과 무력감을 경험하고 있을 가능성이 크다. 사회적 상호작용 속에서 자신이 존엄성을 지니며, 동등한 존재로 존중받고 있다는 경험을 충분히 하지 못한 약자들은 일상적으로 자신의 분노를 억누르다가 불완전하게나마 자신의 지배 욕구를 해소할 수 있다고 여기는 순간에 분노를 폭발하는 경향을 보인다(이정은, 2017: 217~218).

한국 사회에서 ‘갑을’ 관계 문제는 주로 ‘을’이 공식적인 경로를 통해 지위 권력의 불평등으로 인한 부당함을 해소할 수 없을 때, 인터넷이나 SNS와 같은 매체를 통해 자신의 겪은 경험을 폭로하고, 언론이 가해자를 지목함으로써 대중의 분노

51) 아퀴나스도 우리가 지닌 공통의 속성, 즉 인간이라는 이유 하나로 제3자가 정당하게 분노할 수 있다고 말한다. 불의한 상황에서 누구나 인간성을 근거로 분노를 느낄 수 있으며, 타인을 위해 저항할 수 있다는 것이다. 이러한 분노는 상처 입은 피해자의 자존감을 회복시켜줄 뿐만 아니라 같은 인간으로서 자신의 권리를 지키는 것이기도 하다(이정은, 2017: 209).

52) 한국언론진흥재단이 실시한 여론조사(2015년)에 따르면, 응답자의 74%가 한국 사회에서 ‘갑질’ 문제가 ‘매우 심각하다’고 답변했으며, 77%가 ‘갑질’이 ‘모든 계층에 만연해 있다’고 응답했다(김선호·양정애, 2015: 4~5).

를 이끌어내는 방식으로 사회화된다. 이 경우 ‘갑’과 ‘을’ 사이의 권력 불평등으로 인한 자의적 권력의 남용을 막기 위한 제도적 장치를 마련하는 길보다는, 불특정 다수가 인터넷이나 SNS를 통해 가해자에게 사회적 낙인을 찍어 그녀에게 보복하는 방식을 취하기 쉽다. 인터넷이나 SNS가 일상 속에서는 크게 권력을 행사하지 못하고 부당한 대우만 받던 ‘을’들에게 손쉽게 권력을 행사할 수 있는 수단을 제공하기 때문이다. 권력관계는 고정된 것이 아니기 때문에 상황에 따라 강자와 약자의 위치가 달라질 수 있는 것이다(박형신·정수남, 2015: 48).

강자를 공격할 수 있는 약자의 권력은 인터넷과 SNS를 통해 과거에 비해 크게 확대되었다. 익명성의 보호 아래서 표적으로 삼은 유명인사를 얼마든지 모욕하고 대상화할 수 있고, 이를 단시간에 광범위하게 유포할 수 있다(Nussbaum, 2012: 133). 이른바 ‘신상털기’는 인터넷으로 특정인의 개인 신상정보를 수집하고 취합해 이를 다시 인터넷에 배포하는 행위를 말한다. 이를 통해 그 사람의 평판을 떨어뜨리고, 집단적인 비난을 유도한다. 경제적으로나 사회적으로 억압받고 있는 사람들은 현실 속에서는 이길 수 없는 강자에 대한 원한이나 분노를 이와 같은 형태로 해소하고 있다. 그러나 이것은 자신들이 지배한다고 착각하는 가상의 세계일 뿐이다. 현실에서 그들은 강자에 대한 견제력을 갖고 있지 못하기 때문에 여전히 자의적 권력에 노출되어 있다(Nussbaum, 2012: 130~131).

자신을 ‘임금 노예’처럼 여기는 노동자들이 늘어난다는 것은 회사가 어떤 일을 해도 외적인 간섭을 받지 않고 그러한 행위가 용인되는 사회적 조건과 관련이 있다. 이러한 지배 상태에서 노동자들은 무력함을 경험하면서, 파편화되고 고립된다.⁵³⁾ 대한항공의 경우도 마찬가지다.

“노조가 생기니까 사 측이 치밀하게 노조를 파괴했어요. 노 측의 사람이 당선인

53) ‘임금노예(wage slavery)’는 19세기 산업노동자 계층이 자신들의 불만을 드러내기 위해 사용한 개념이다. 이 개념은 고용주의 호의나 관대함을 이끌어내기 위해 그들을 지속적으로 주시하면서 그들에게 존경심을 드러내는 노동자의 이미지에 기초하고 있다(Pettit, 1997: 141). 지배 상태가 종속된 사람에게 초래하는 무력함은 역사적으로 주인과 노예의 관계를 통해 설명되어왔다. 이에 대한 자세한 설명은 Pettit(1997: 31~35); 김현경(2015: 38~39) 참조.

되면, 이 사람을 당선시킨 팀의 팀장들이 갖은 사유로 징계를 받았어요. 그걸 보면서 사람들이 공포심을 학습한 거죠. 이렇게 하면 이렇게 되는구나. 그래서 노조운동을 했던 분들의 90%가 나가고, 한 10% 남아 있는데 경력이 30년이 됐는데도 국내선만 타고 다닙니다. 극한의 처벌을 받는 것을 보면서 사람들이 위축되고, 노조를 도외시하는 거죠. 그래서 사 측의 인원으로 가득 찬 노조가 만들어졌어요... 노조를 통한 보호를 기대할 수가 없어요. 대한항공이 보여주는 것이 대한민국의 노조 현실을 보여주는 겁니다. 노조 탄압이 있으면 노동부 감시나 이런 것을 통해 견제할 수 있는 수단이 있어야 하는데 안 되는 거죠. 작년에 노동부에 내부고발이 있었는데, 유아무야됐어요 우리나라의 극명한 노동 환경을 보여주는 거죠... 계시판을 보면 불만은 엄청 쌓여 있어요. 그런데 막상 얘기를 하면 약자들끼리 비판이 있는 거죠. 그런 감정들이 공유돼서 제가 회사에서 따돌림을 받고 있어요. 공포심이 크다 보니 전부 눈치만 봅니다. 회사의 공포정치가 가져온 결과입니다. 자기 복종을 넘어서 엄격한 자기감독을 하고 있어요!박창진 사무장과의 인터뷰, 2018.02.04.

회사 내에서 노동자들이 고용주에게 맞설 수 있는 제도적 수단이 사실상 무력화된 조건에서, 노동자들은 앞에서 말한 내면으로의 도피나 ‘정신승리법’과 같은 자기기만을 통해서만 자신의 자존감을 지킬 수 있다. 아니면 직장은 돈을 받고 자신의 감정을 관리하는 곳이며, 생존을 위해서는 자존감을 버리고 살아야 한다고 여겨야 한다. 이것은 하루의 많은 시간을 보내는 일터를 자신이 지닌 권리를 주장할 수 없는 공간으로 인식하게 한다는 점에서 민주주의 사회의 규범성을 약화시킬 뿐만 아니라 평범한 사회적 약자들이 건강한 자기애(self-love)를 갖지 못하게 만든다. 이 경우 사회적 약자들은 자신의 상실에만 지나치게 집착해 사소한 것에 격노하고, 정작 분노해야 할 상황에 분노하지 못하며, 자신이 우위에 있다고 여겨지는 순간에 억눌린 분노를 표출하는 모습을 보이게 된다(이정은, 2017: 215~218).

그러므로 직장과 같은 생활세계의 미시적 영역에서 개인들이 자존감을 지니고 살아갈 수 있는 조건이 마련되어야 한다. 불평등한 권력 자원을 이용해 타인이 자의적으로 간섭할 수 없도록 법적·사회적 장치들이 존재할 때에만 사람들은

자신의 운명이 타인의 손에 놓여 있다고 생각하지 않고, 자신의 삶을 자율적으로 계획할 수 있다(Pettit, 1997: 122). 자신의 존엄을 지킬 수 있는 제도적 수단이 사실상 결여되어 있다는 인식은 자존감을 떨어뜨리고, 무기력을 키운다. 이처럼 사람들이 모욕을 느끼도록 방치하는 사회에서는 동등한 가치의 인정이 아니라 타인을 통제하고, 손상된 자존감을 회복하려는 환상에서 나온 분노가 늘어난다 (Nussbaum, 2016: 21).

6. 결론

‘평콩회항’ 사건은 크게 세 축으로 구성된다. 기업 내의 불평등한 감정적 상호작용 방식에 대한 암묵적 합의가 우연한 계기를 통해 깨지면서 오너 경영자가 분노하게 되었고, 복수하려는 생각으로 항공기 내에서 월권행위를 저지른 것이 한 축이다. 오너 경영자의 월권행위를 무마하기 위해 피해자의 인격을 모욕한 회사의 태도와 사건의 조사를 맡은 공적 기관의 불공정에 분노해 내부고발자가 사건을 폭로한 것이 다른 한 축이다. 그리고 ‘갑’의 횡포에 대한 문제의식이 커진 상황에서 피해자 입장에 공감한 대중이 분노한 것이 마지막 축이다.⁵⁴⁾

이 사건에 대한 분석은 다음과 같은 함의를 지닌다. 첫째, 상대적으로 높은 지위의 행위자가 자의적으로 권력을 행사할 수 있을 경우, 이들 사이에는 무시와 적응의 사회규범이 만들어진다. 오너 경영자는 자신의 경영 능력을 입증해야 하는 불안을 감추기 위해 종종 분노를 통해 자신의 통제권을 드러내는 반면, 노동자들은 직장에서 불이익을 받지 않기 위해 경영자의 기분에 자신을 맞추어야 하며 굴욕적인 상황도 감내해야 하는 것이다. 따라서 지위-권력의 불평등이 사회관계 차원에서 불평등한 상호작용으로 이어지지 않을 수 있는 조건을 만드는 것이 중요하다.⁵⁵⁾ 둘째, 자신의 존재 자체가 부인되는 경험 속에서 발생한

54) 최근에 드러난 대한항공 회장 일가의 횡포와 불법행위에 대한 폭로들은 이 사건 이후에도 여전히 달라진 것이 없었던 상황을 보여준다.

55) 지위-권력의 차이를 이용한 불평등한 상호작용은 미시적 생활세계의 곳곳에서 유사한 형태로 존재해왔다. ‘갑질’이라는 용어가 본격적으로 등장한 2013년 이후 이에 대한

분노는 불평등한 감정규범을 깨뜨리고, 자신의 손상된 존엄성을 찾기 위한 적극적인 행위로 이어질 수 있다. 이를 위해서는 자신에게 가해진 부정의에 대한 도덕적 통찰이 있어야 한다. 이때 분노의 대상은 상대적으로 높은 지위의 행위자가 자의적으로 권력을 행사할 수 있도록 방조하는 회사나 정부기구 같은 집합적 행위자가 될 수 있다. 셋째, 유사한 사회적 조건에 놓인 사람들이 상대적 약자에 공감하는 감정적 분위기가 만들어지면서 집합 감정이 형성된다. 인터넷과 SNS 등과 같은 사회적 연결망은 고립된 개인의 분노를 집합적 차원으로 전환시키는 역할을 한다. 대중의 분노는 평등한 시민의 지위가 손상된 것에 대한 반응일 수도 있고, 자신이 겪은 무시나 모욕을 취약한 위치에 놓인 대상에게 투사해 복수하려는 것일 수도 있다. 전자는 사회변화의 계기가 될 수 있지만, 후자는 그렇지 않다. 이러한 분석은 동일한 분노 감정이라고 하더라도 사회적 지위와 권력에 따라 그러한 감정이 표출되는 과정에 수반되는 배후 감정이 다를 수 있음을 보여준다(박형신·정수남, 2015: 241). 오너 경영자의 분노에 권력의 과도함에서 생기는 우월감이 깔려 있다면, 내부고발자의 분노에는 개인의 존엄성을 무시하거나 보호해주지 못하는 제도에 대한 배신감이 작용했다. 대중의 분노는 공감과 정의감이 수반되었을 수도 있고, 나르시시즘적 복수심이 동반된 것일 수도 있다.

이 글에서는 ‘갑’의 횡포가 사회 곳곳에 공공연하게 있어 왔다면 ‘땅콩회항’ 사건이 유달리 큰 대중적 분노를 일으킨 이유는 무엇인지, 유사한 다른 사례들과의 차이점은 무엇인지 등에 대해서는 충분히 설명하지 못했다. 향후 같은 범주로 언급되는 사례들을 비교 검토하는 연구를 통해 이러한 한계를 보완하고자 한다.

(2018년 3월 25일 투고, 5월 8일 심사, 5월 22일 채택)

대중의 관심이 커진 것은 경제적 불평등이 심화되면서 상대적 약자의 대항력 또는 견제력이 취약해진 조건과 관련이 있다고 생각된다.

□ 주요 용어

땅콩회항, 분노, 지위-권력의 불평등, 자의적 권력, 감정규범, 내부고발자, 집합 감정

□ 참고문헌

- 강성훈. 2013. 『플라톤에서 영혼의 기개적 부분과 분노』. 《철학사상》, 제47호. 33~65쪽.
- 김봉수·김용준·김운재·김호·유민영. 2015. 『평판사회: 땅콩회항 이후, 기업경영은 어떻게 달라져야 하는가』. RHK.
- 김선호·양정애. 2015. 『갑질 문화 해부: 갑·을관계 실태와 문제 인식 조사』. 한국언론진흥재단 연구센터. 《Media Issue》, 제1권 1호. 1~19쪽.
- 김현경. 2015. 『사람, 장소, 환대』. 문학과지성사.
- 김희강. 2016. 『규범적 정책분석』. 박영사.
- 박형신·정수남. 2015. 『감정은 사회를 어떻게 움직이는가: 공포 감정의 거시사회학』. 한길사.
- 사공영호. 2016. 『세월호 사고와 규제 실패의 성격』. 《규제연구》, 제25권 1호. 55~90쪽.
- 손병석. 2011. 『분노는 정당화될 수 있는가?: 아리스토텔레스의 분노(ὀργή)론을 중심으로』. 《철학연구》, 제93집. 31~60쪽.
- 위평량. 2015. 『재벌총수일가의 경영권세습과 2015년 전문가인식도 분석』. 《ERRI 경제개혁리포트》, 2015-4호.
- 이정은. 2017. 『토마스 아퀴나스의 관점으로 본 ‘약자들’의 분노, 자기애, 그리고 정의』. 《한국기독교신학논총》, 제104집. 205~240쪽.
- 장정현·김선호. 2014. 『공감, 책임귀인, 그리고 분노가 이타적 처벌 의사에 미치는 영향: 2013년 남양유업 사건을 중심으로』. 《한국언론학보》, 제58권 5호. 97~122쪽.
- 한석환. 2017. 『아리스토텔레스 『수사학』 II 2장의 분노 규정과 그에 반영된 그의 감정 이해』. 《수사학》, 제29집. 299~321쪽.
- Aristotle. 2007. *On Rhetoric: A Theory of Civic Discourse*. trans. by George A. Kennedy. Oxford University Press.

- Fourie, Carina, Fabian Schuppert, and Ivo Wallimann-Helmer. 2015. "The Nature and Distinctiveness of Social Equality: An Introduction." in Carina Fourie, Fabian Schuppert, and Ivo Wallimann-Helmer(eds.). *Social Equality: On What It Means to Be Equals*. Oxford University Press.
- Kemper, Theodore D. 1978. *A Social Interactional Theory of Emotion*. John Wiley & Sons.
- _____. 1991. "Predicting Emotions from Social Relations." *Social Psychology Quarterly*, Vol.54, No.4. pp.330~342.
- Lovett, Frank. 2010. *A General Theory of Domination & Justice*. Cambridge University Press.
- Mcbride, Cillian. 2015. "Freedom as Non-domination: Radicalisation or Retreat?" *Critical Review of International Social and Political Philosophy*, Vol.18, No.4. pp.349~374.
- Nietzsche, Friedrich. 1994[1887]. *On the Genealogy of Morality*. trans. by Carol Diethe. Cambridge University Press.
- Nussbaum, Martha C. 2016. *Anger and Forgiveness: Resentment, Generosity, Justice*. Oxford University Press.
- Pettit, Philip. 1997. *Republicanism: A Theory of Freedom and Government*. Oxford University Press.
- Sennett, Richard and Jonathan Cobb. 1972. *The Hidden Injuries of Class*. Cambridge University Press.
- Shapiro, Ian. 2016. *Politics against Domination*. The Belknap Press of Harvard University Press.
- 누스바움, 마사(Martha C. Nussbaum). 2012. 「대상화와 인터넷상의 여성 혐오」. 솔 레브모어(Saul Levmore), 마사 누스바움 엮음. 『불편한 인터넷』. 김상현 옮김. 에이콘.
- _____. 2015. 『혐오와 수치심』. 조계원 옮김. 민음사.
- 래저러스, 리처드(Richard S. Lazarus)·버니스 래저러스(Bernice N. Lazarus). 2015. 『감정과 이성』. 정영목 옮김. 문예출판사.
- 레디, 윌리엄 M.(William M. Reddy). 2016. 『감정의 항해: 감정 이론, 감정사, 프랑스혁명』. 김학이 옮김. 문학과지성사.
- 바바렛, J. M.(J. M . Barbalet). 2007. 『감정의 거시사회학: 감정은 사회를 어떻게

- 움직이는가』. 박형신·정수남 옮김. 일신사.
- 바바렛, 잭(Jack Barbalet). 2009. 『서론: 왜 감정이 중요한가』. 『감정과 사회학』. 박형신 옮김. 이학사.
- 버킷, 이안(Ian Burkitt). 2017. 『감정과 사회관계』. 박형신 옮김. 한울엠플러스.
- 비에리, 페터(Peter Bieri). 2014. 『삶의 격: 존엄성을 지키며 살아가는 방법』. 문항심 옮김. 은행나무.
- 아리스토텔레스(Aristoteles). 2017. 『수사학/시학』. 천병희 옮김. 숲.
- 켄퍼, 시어도어 D.(Theodore D. Kemper). 2009. 『집단 감정 예측: 9·11에서 얻은 몇 가지 교훈』. 잭 바바렛(Jack Barbalet) 엮음. 『감정과 사회학』. 박형신 옮김. 일신사, 101~128쪽.
- 플람, 헬레나(Helena Flam). 2009. 『기업 감정과 기업 내의 감정』. 잭 바바렛(Jack Barbalet) 엮음. 『감정과 사회학』. 박형신 옮김. 일신사, 169~212쪽.
- 해리스, 스캇 R.(Scott R. Harris). 2017. 『감정사회학으로의 초대』. 박형신 옮김. 한울엠플러스.
- 호네프, 악셀(Axel Honneth). 2011. 『인정투쟁: 사회적 갈등의 도덕적 형식론』. 문성훈·이현재 옮김. 사월의책.
- 박창진 사무장과의 인터뷰, 2018.02.04.
- 서울서부지방법원 2015.02.12. 선고 2015고합6 판결
- “[사사건건] ‘당콩회항’ 사무장 박창진…지금은 뭐할까?” KBS 뉴스, 2017년 7월 13일 자, <http://mn.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=3515370> (최종검색일: 2018년 2월 28일).
- “[전문] ‘조현아 부사장’ 관련 대한항공 공식 입장.” 《한겨레신문》, 2014년 12월 9일 자, http://www.hani.co.kr/arti/economy/economy_general/668158.html (최종검색일: 2018년 2월 28일).
- “기내 면세품, 월매출 170억 넘는데도 승무원은 ‘한숨’.” SBS 뉴스, 2015년 1월 17일 자, https://news.sbs.co.kr/news/endPage.do?news_id=N1002789357 (최종검색일: 2018년 2월 28일).
- “대한항공, 기내 실내 판매 실적으로 승무원 평가 압박.” 채널A 뉴스, 2014년 12월 16일 자, http://www.ichannela.com/news/main/news_detailPage.do?publishId=68568887-1 (최종검색일: 2018년 2월 28일).
- “동병상련 乙들의 甲 향한 반격…일상의 민주화 계기 삼아야.” 《중앙선데이》, 2014

년 12월 13일 자, <http://news.joins.com/article/16690570> (최종검색일: 2018년 2월 28일).

“재벌 2세 딸들의 도전!! New Daughters, 性域을 넘다.” 《월간CEO》, 제149호.
2014년 10월 31일 자, <http://www.theceo.co.kr/news/articlePrint.html?idxno=202> (최종검색일: 2018년 2월 28일).

“조현아 ‘땅콩 리턴’, 무엇이 우릴 분노케 했나.” 《한국일보》, 2014년 12월 11일
자, <http://hankookilbo.com/v/89c307956b7b400aa8f0b7a42000c8c3> (최종검색일: 2018년 2월 28일).



□ Abstract

Three anger and social relations in ‘Peanut Rage’ Incident

Focusing on Inequality of Status-Power

Gye-Won Jo

The purpose of this paper is to analyze the three anger in the ‘peanut rage’ incident in terms of inequality of status-power inherent in social relations. This case is an example of how emotions work in social relations in that the anger played an important role in the occurrence of incident, the disclosure of whistle-blower, and the spread of public interest. If actor of relatively high status is able to exercise their power arbitrarily to actors of relatively low status, social norms of disrespect and adaptation are created between them. While the executives of family conglomerates often reveal their control through anger, workers must adapt themselves to the executive’s emotion and endure humiliating situations. However, the anger that arises in the experience of denying the existence of oneself can lead the relative weak to an action to break the unequal emotion norms and regain their damaged dignity. The objects of anger can be a collective actors, such as company or government agency, that allow actors of relatively higher status to exercise their arbitrary power. Collective emotion is formed as people in similar social conditions empathize with the relative weak. The anger of the masses may be a response to the impairment of the status of an equal citizen, or an imaginary revenge for those in a vulnerable position.

Key Words: ‘Peanut Rage’, anger, inequality of status-power, arbitrary power, emotion norm, whistle-blower, collective emotion