

1960~70년대 버스안내원 직종의 여성화와 '여성적인' 서비스의 의미

조민지*

| 목차 |

- | | |
|---------------------------------|---------------------|
| 1. 서론 | 노동자들의 집단적 특징 |
| 2. '여성'이 하는 서비스:
노동자들의 성별 교체 | 4. 더 '여성적인' 노동자 만들기 |
| 3. 어떤 '여성들'인가? | 5. 결론 |

| 초록 |

1960~70년대 한국 사회에서 버스안내원이라는 특정 직업이 여성 직종으로 자리 잡는 과정은 당대인들이 무엇을 '여성적인' 서비스로 여겼는지를 보여준다. 이 시기 대면서비스가 여성적인 속성과 결부되는 과정은 정부의 적극적인 기획 속에서 진행되었으며, 1960년대 초부터 노동자들의 성별을 교체하는 조치가 이어졌다. 단순히 노동자들의 성별만으로는 당대인들이 상상한 '여성적인' 서비스가 액면 그대로 구현되지는 않았지만, 취약한 지위의 노동자가 거래관행에 익숙하지 않은 소비자들의 반격에 노출되어야 한다는 점에 이들의 성별을 교체한 의미가 있었다. 이처럼 대면서비스 노동이 노동자의 여성성과 결부된 결과 현장에 배치된 여성 안내원의 수는 점차 증가하였다. 자본주의적 계약관계에 익숙하지 않은 승객들로서는 이들의 존재를 통해 기존 성별 연령별 위계질서에서 상대적 우위를 가질 수 있으므로, 결과적으로 현장의 긴장이 완화될 것으로 기대되었다. 그런데 현장에 배치된 안내원들이 가정 밖에 노출된 미성년 여성들이라는 점에서 이들의 여성성은 부족하거나 흠이 있는 것으로 여겨졌다. 따라서 이들을 대상으로 하는 정책이나 프로그램도 여성성을 증진하려는데 초점

* 서울대학교 joyminji2020@gmail.com

이 맞추어졌다. 즉 이 시기 대표적인 대면서비스 직종이었던 버스안내원의 서비스를 둘러싼 당대의 논의는 이른바 '여성적인' 것이 무엇인지, 그 의미가 구성되는 과정이기도 했다.

주제어 : 버스안내원, 차장, 안내양, 서비스, 여성성, 성별화

1. 서론

고객을 응대하는 대면서비스에서 '여성적인' 속성은 왜 중요하게 여겨지는가? 무엇보다 이때 '여성적인' 서비스의 의미란 무엇인가? 새벽에 탱크를 몰고 주요 기관을 접수하면서 한국 사회에 등장한 직후, 시민사회의 여론을 의식하지 않을 수 없었던 5·16 군사쿠데타 세력도 이 문제에는 상당히 관심이 있었다. 강압적인 군사쿠데타가 초래하는 긴장을 완화하기 위해 '부드러운' 정치 수사를 구사하는 것이 중요해진 시점이었다.(조민지, 2021: 110) 특히 인간 사이의 상호작용을 본질로 하는 대면서비스의 특성상 노동을 수행하는 주체의 속성은 서비스의 내용을 결정짓는 중요한 요인이다. 쿠데타 세력이 생각했던 '여성적인' 서비스의 첫 번째 조건 역시 무엇보다 노동자들의 성별이 여성이어야 한다는 점이었다. 그래서 쿠데타 직후 군사정부는 교통이나 대민행정 등 공공영역에서 시민들을 직접 접촉하는 대면서비스 노동자들을 일부 여성으로 바꾸고 이것을 서비스 개선의 일환으로 널리 선전했다.

그러나 성별이 여성인 노동자들을 고용하는 것만으로는 생각만큼 '여성적인' 서비스가 바로 구현되지 않았다. 현장에서는 새로 투입된 여성들이 제공하는 서비스가 충분히 '여성적'이지 않다는 불평이 넘쳐났다. 이 과정을 잘 드러내는 사례가 바로 대중들이 아침저녁으로 이용했던 시내버스에 탑승한 여성 안내원들이다. 이들이 제공하는 대면서비

스는 1960~70년대 내내 한국사회 구성원들에게 관심의 대상이었으며, 고용주들은 물론 정부와 시민단체까지 나서서 더 ‘여성적인’ 노동자를 만들기 위한 작업에 동참했다. 이 과정을 조명하는 작업은 당대인들이 상상한 ‘여성적인’ 것이 무엇이었는지를 보다 구체적으로 보여준다. 그동안 산업화 시기 대면서비스 직종이라는 점에서 버스안내원에 착목한 연구는 이 시기 노동자들의 성별이 교체되는 과정을 서비스노동의 성별화로 등치시킨 바 있다.(조민지, 2020) 그러나 이들에게 요구된 ‘여성적인’ 서비스의 내용이 무엇이었는지에 대해서는 여전히 해명이 필요하다.

본고는 한국사회에서 도시화가 진행되던 1960~70년대, 불특정 다수를 상대하는 대면서비스 직종의 여성적인 속성이 구성되는 과정에 초점을 맞춘다. 군사정부가 구사한 정치수사의 내용을 분석하기 위해 당대 언론자료는 물론 국가재건최고회의 기관지로서 쿠데타 직후이던 1961년 8월부터 1963년 12월까지 최고회의의 공식적인 입장을 보여주는 『최고회의보』를 참고할 것이다. 보다 구체적으로 대중교통 부문에 대해서는 교통부가 간행한 월간지 『교통』이 군사쿠데타 세력이 등장하기 전후의 상황뿐 아니라 군사정부가 교통행정을 담당하던 1961~63년까지의 정책논의를 보여준다. 정부의 정책이 현장의 상황과 맞물리며 어떤 식으로 재조정되었는지에 대해서는 당대 언론자료를 최대한 활용할 것이다. 현장에 실제로 배치된 버스안내원들의 집단적 특성을 파악하기 위해서는 1970년대 노동청이 여성노동자들이 많은 사업장을 중심으로 실태조사를 직접 시행하거나 용역사업을 위탁한 결과 생산된 일련의 보고서들이 있으며, 민간단체가 실시한 조사결과 역시 부분적으로나마 참고할 수 있다. 특히 버스안내원 당사자 및 노동 현장에 직접 연루되었던 이해관계자들이 직접 생산한 수기들은 당대의 상황을 보다 직접적으로 보여준다.

2. '여성'이 하는 서비스: 노동자들의 성별 교체

한국 사회에서 소수의 대면서비스 직종에 여성들이 고용되기 시작한 것은 도시지역을 중심으로 근대적인 형태의 서비스 직종이 출현하던 일제 시기로 거슬러 올라간다. 그러나 1961년 한국 사회 전면에 등장한 군사쿠테타 세력은 여성들의 서비스노동을 공공영역에서 보다 적극적으로 활용하기 시작했다. 이들은 전임자인 이승만이나 민주당 정부와 자신들을 차별화하기 위해 '친절', '봉사', '서비스'의 미덕을 강조했으며, 자신들의 정치수사를 전시하기 위한 장치로 일선에서 대중을 접촉하는 대면서비스의 역할을 강조했다.(조민지, 2021: 116-117) 그런데 이들이 제시한 더 좋은 서비스란 결국 '여성적인' 서비스였고, 그것은 어디까지나 '여성'이 제공하는 서비스를 의미했다는 점이 주목된다. 즉 이 시기 대면서비스 현장에서 서비스의 질을 결정하는 요소는 노동자의 성별이었다. 이는 군사정부 시기 실제로 대면서비스 현장에 배치된 노동자들의 성별을 바꾸는 조치로 이어졌다.

“카라멜, 카스테라, 사이다 있어요.”

마치 뒤에 앉은 부인이 나에게 속삭이듯 고운 목소리가 들렸다. 이견 차내의 분위기를 몽땅 바꾸어 놓은 절대 존재, 여판매원의 등장이다.

“야, 야, 저것봐. 멋있지.”

“이건 본격적인데.”

“여자 판매원 등장이라. 흠음—”

“남자들의 시꺼만 팔뚝보다 여자들의 보드라운 팔이 음식맛이 있다오, 호호.”

“이게 혁명이야.”(강조: 필자)

여객들의 이러한 찬사를 받으며 열차의 여왕은 판매에 신이 난다. 고운 말씨, 매끈한 옷차림, 공손한 태도, 인기절정의 여판매원은 미소를 머금고 열차 내를 오고 간다.(진애강, 1961: 71)

버스나 철도를 비롯한 교통 현장에 새롭게 배치된 이 여성들의 서비스

는 곧 군사쿠테타가 구사하는 정치적 수사와 결부되었다.(조민지, 2021: 121-122) 특히 1961년 6월 교통부는 “교통의 명랑화를 위하여”(서울특별시사편찬위원회, 1999: 644) 버스 요금을 내리는 한편, 서울을 중심으로 도시지역 시내버스 안내원을 전면 여성으로 교체하기로 했다. 그동안 남성 안내원들이 승객들에게 지나치게 불손했다는 이유였다.(경향신문, 1961a; 동아일보, 1961a)

여성 버스안내원이 배치된 대중교통 현장은 대중들의 일상과 깊이 연관된다는 점에서 공보의 차원에서도 중요했다. 군사정부가 교통 규칙 위반을 단속하는 데 신경을 썼던 것은, 곧 구정권의 혼란상을 정리하겠다는 제스처이기도 했다.(조민지, 2021: 115-116) 그러나 교통경찰이 아무리 단속해도 이 시기 시민들이 대중교통을 이용하는 것은 쉽지가 않았다. 특히 영업용 자동차의 경우, 아직 제대로 된 체계도 없이 날마다 엄청난 인원을 수송하는 실정이었다. 교통 현장에 새롭게 유입된 신규 이용자들은 버스를 타고 내리는 관행을 제대로 숙지하지 못했고, 새로운 사업에 뛰어드는 버스사업자도 사정은 마찬가지여서 수익을 위해서는 승차인원이나 배차간격도 임의로 조정했다.(조민지, 2020: 200-201) 이 혼란의 한가운데에 투입된 여성 안내원들에게는 어떤 식으로든 현장의 긴장과 갈등을 완화시킬 임무가 주어졌다. 그것을 가능하게 하는 요인은 이들의 성별로, 여성이라는 성별에 부착된 특정한 ‘여성적인’ 속성이야말로 인간 사이의 충돌에서 발생하는 잡음을 흡수하는 일종의 완충작용을 할 것으로 여겨졌다.

이 정책 결정을 둘러싼 반응을 살펴보면, 이 시기 한국사회가 어떤 점을 ‘여성적인’ 속성이라고 여겼는지를 알 수 있다. 여성 안내원을 투입한다는 소식을 보도하는 기사는 “무뚝뚝한 사내 차장에 밀려났던 상냥스러운 여차장이 다시 친절과 웃음으로 서비스를 제공할 것”이라고 기대했다.(경향신문, 1961b) 그러다 보름 정도 지나자 실제 현장에 배치된 여성들이 상상 속의 ‘여성다움과는 거리가 멀다는 품평이 이어졌다. “여차장이면 꾀꼬리까지는 못되더라도 작으나마 여자다와야 할 터인데, 남차장

목청을 뺏치고 나갈만큼 거치르니”(경향신문, 1961c) “정류장마다 외치는 목소리는 이미 여자의 그것이 아니”라고들 했다. “거칠고 힘든 노동이 꽃봉오리 같아야 할 소녀들을 짧은 시일에 이렇게 추한 모습으로 바꾸어 놓았다는 불평 속에서,(경향신문, 1961d) 여성성은 ‘거친’ 노동과 대비되는 일종의 ‘부드러운’ 속성으로 여겨졌다.

이때 여성성의 ‘부드러움’이 갖는 핵심은 그것이 어디까지나 인간사회의 위계 속에서 작동한다는 점이었다. 이 점에서 여성들의 ‘부드러움’은 곧 상대의 권력에 대한 순응이며 순종이기도 했다. 현실의 버스안내원들이 제공하는 ‘부드럽지 않은’ 서비스는 성별로나 나이로나 지위가 낮은 여성들이 기존의 위계질서에 충실히 복종하지 않는 상황이기 때문에 거부감을 불러일으켰다. 승객들은 “빨리빨리”나 “어서어서”는 뒷사람이 아랫사람에게나 쓰는 명령어인데 어린 처녀들에게 이런 말을 듣고 살아야 하냐고 한탄했다.(동아일보, 1962a) 19세의 여학생이 경향신문에 게재한 아래의 글은 버스안내원에 대한 당대 승객들의 요구를 잘 보여준다.

60대 할아버지와 20대 처녀가 숨 실 사이도 없이 열심히 입씨름을 주고받고 있었다. 할아버지는 허리가 굽고 안경을 낀 분이였다. 몸이 불편해서 조금 늦게 타신 모양이었다. 여차장은 "뭘 그렇게 바보같이 꾸물거려요. 빨리 타지 못하고..." 이렇게 반문해버린다. 할아버지께서 노발대발하신다. "원 세상에 이런 법이 다 있나. 저놈의 가시내가. 말끝을 맺지 못하신다. 이 소리를 듣고도 대견스럽게 웃어넘겨 버린다. 그래서 뭘 일인가? 잘못했으면 반성하는 기색이 보여야지. 여차장들은 자기들이 마치 큰 벼슬이라도 한 양으로 큰소리를 땅땅 친다. 이 소리를 들을 때 가슴이 뭉클했다. 나도 여자인 탓이기에. 여차장들은 어디를 가나 여성다운 맛이 풍겨야지...(경향신문, 1966)

한국사회의 기존 질서에서 명백히 하위에 있어야 하는 어린 여성들로 하여금 “큰 벼슬이라도 한 양” 큰 소리를 치도록 하는 것이 바로 자본주의적 계약관계였다. 이 새로운 질서에 익숙하지 않은 승객들은 기존의 위계질서에 복종하는 여성들의 ‘부드러움’을 기대하며, 여성성의 속성을 자본

주의적 질서와 대비시켰다. 안내원이 큰소리를 치는 것에 “여성다운 맛”이 없다면, 곧 큰소리를 내지 않는 것에 여성을 고용하는 의미가 있었다. 이들이 보기에 안내원을 ‘소녀’로 바꾼 이유도 어디까지나 명랑한 사회를 만들기 위해서였고, 돈 1, 2원으로 핏대를 올리는 것은 소녀답지 못한 것이었다. “화사한 봄날처럼 미소를 머금은 소녀 본연의 자세”는, 계약에 따른 의무를 수행하라고 요구하는 행위와는 거리가 먼 것이었다. 승객들은 “여성으로서의 참된 미덕을 상실한 데 대한 사회의 응징”으로 이들에게 분노를 표출했고, 친절한 “소녀 차장”이라도 만나면 기특한 마음에 머리를 쓰다듬어 주고 싶어 했다.(조민지, 2020: 204)

자본주의적 질서에 따라 수익을 창출해야 하는 고용주들도, 계약 체결과 이행과정을 원활히 하는 데 도움이 되지만 한다면 거리낌없이 시장 바깥의 위계질서를 동원했다. 이 시기 안내원 교육의 내용은 순종적인 여성을 원하는 고객들의 요구에 부응하겠다는 고용주 측의 제스처이기도 했다. 1962년 전국 버스여객자동차 운송사업조합 연합회 회장의 추천사를 달고 출간된 『여객 자동차 승무원 교본』은 버스안내원의 역할을 “여행을 즐겁게 해주기 위해서 써비스하는 것”이라고 규정했다.(양기철, 1962: 11) “나는 손님을 태워주니까 돈을 받는다”라든지 혹은 “손님이 돈을 내니까 나는 당신(손님)을 태워준다”라는 태도는 “자선사업이나 하는 듯한 태도”이기 때문에 절대로 가져서는 안 된다고도 했다. 손님이 하고많은 차 중에서도 유독 당신네 차를 타 주기 때문에 월급을 받을 수 있는 것이므로, “손님이 돈을 내시고, 우리 차를 타 주시니까 참으로 감사”하다는 마음을 가져야 한다는 것이다.(양기철, 1962: 13-14)

물론 모든 교육이 그렇듯이 교수자가 전달하는 내용이 학습자에게 실제로 얼마나 수용되었을지는 쉽게 가늠하기 어렵다. 더구나 버스안내원 들로서는 책으로 배운 ‘친절’을 실전에서는 거의 적용할 수가 없었다. 이 시기 도로교통의 상황이 교재의 지침과 완전히 달랐기 때문이었다. 인구가 폭증하면서 승객들의 수가 승차 정원의 몇 배로 늘어났기 때문에, 정

원을 지킨 상황을 전제한 교재의 지침을 적용할 수가 없었다. 버스마다 차주들이 따로 있다 보니 각자의 이윤을 극대화하려는 각종 관행들이 생겨난 것도 원칙과의 괴리를 심화시켰다. 자동차는 정해진 궤도를 따라 달리지 않는 만큼 언제든 사건 사고가 생길 가능성을 안고 있는데, 대부분의 버스 차량이 노후화되어 현장에서 감당해야 할 위험은 더 커졌다.

결국 버스를 중심으로 하는 대중교통 체계가 자리를 잡을 때까지 다양한 돌발상황에 따르는 비용은 상당 부분 여성 버스안내원에게 전가되었다. 현장에서 마찰이 발생할 수밖에 없는 상황에서, 최일선의 여성 노동자들이 폭력과 희롱에 고스란히 노출되었다. 봄비는 시간에 친절한 말로 다음 차를 안내해봤자 승객들은 문을 두드리고 차 문에 매달렸다. 등하교 시간마다 학생들의 모자를 벗겨서 던진 다음 학생들이 좁는 틈을 타서 차를 출발시켜야 할 정도였다. 물론 이런 취급을 받으면 승객들도 가만히 있지는 않았기 때문에 안내원을 대상으로 하는 폭행사건도 자주 일어났다. 승객 입장에서 혹시 시비가 붙어도 덜 위협적일 “부드러운 소녀 안내원”을 선호한 이유가 거기에 있었다.(조민지, 2020: 204)

이런 점에서 교통 현장에서 여성의 ‘부드러움’은 노동주체가 직접 수행하는 친절 같은 적극적인 의미라기보다 상대방에 비해 물리적으로 취약하여 만약의 경우에 만만하다는 소극적인 의미에 가까워졌다. 버스안내원들은 시종일관 “손님이 예의 없이 굴어도 화내지 말고 예의를 지키라”고 교육받았다.(조민지, 2020: 205) 1, 2부로 나뉜 위의 교본에서 실무지식을 다루는 2부에 가장 먼저 나오는 장은 바로 “마음의 준비”이다. “직장에 있을 동안 겪게 되는 모든 시름과 괴로움을 달게 받아드리고 곱게 삭힐 수 있는 마음의 정서”를 미리 마련해야 했다.(양기철, 1962: 22) 일단 승차한 승객이 요금 문제로 다툼이 생길 때라도, “손님을 무슨 죄인이나 다루듯이 불쾌한 말을 써서는 안 되는 것”이었다.(양기철, 1962: 29) 술에 취한 승객이 차내에서 난동을 부리거나 심지어 창문을 부수더라도 일차적으로는 “친절한 서비스로써 대할 것”이 중요했다.(양기철, 1962: 40) 시민단체

에서 버스안내원을 대상으로 실시한 교양 프로그램 역시 마찬가지로, YWCA가 주관한 행사에 참여한 한 예비 안내원의 후기는 이들을 대상으로 실시되었던 교육의 성격을 잘 보여준다.

떡이나 주저하다 얼마만한 기대를 가지고 선택해본 차장 생활이 계속되면 정말 교양있는 차장이 될 것을 맹세(?)해 본다. 오늘 내가 타고 온 빠스의 승무원 은 교양강의를 받는 지금의 우리로선 판이하기만 하다. 정말 난 저런 버릇없는 차장이 되지 않아야 한다고 느껴 보지만 정말 이것마저 어렵지 않을까 걱정이 다. 지금부터라도 내 생활은 바빠질게다. (중략) 정말 남에게 보다 나은 차장이라고 인정받기란 정말 어려운 난관이 부닥칠게다. 나 자신을 억제시키며 도의 시간에 배운 “참는 마음”을 써 보아야지?(한국YWCA, 1966a)

열차의 상황도 다르지 않아서, 여성 승무원들을 “점잖게 받아들이지 못하는” 손님들이 이들을 괴롭히는 것이 문제였다. 이들을 지도하는 관계자는 고등학교를 갓 졸업한 아이들이 “서비스라는 이름의 큰 시련기”를 겪고 있으며, 한 달 정도 익숙해져야 서비스가 나아질 것이라 평가했다.(조선일보, 1963) 이 시기 열차 승무원에게 차내 현행범을 검거할 권한을 주는 문제로 논란이 있었던 과정을 보면, 당대 ‘서비스’라는 개념이 어떻게 통용되었는지를 짐작할 수 있다. 열차 승무원이 여차하면 승객을 현행범으로 검거할 수도 있다는 소식에, 당장 교통부 내부적으로도 손님에게 물건을 팔아야 할 점방의 점원이 “순사”가 되는 상황이라는 이야기가 나왔다. “원래 교통부는 다른 관청과 달라서 영업을 하는 것을 목적으로” 하므로 소속 공무원들은 “상점의 점원”과 같은 역할로 남아야 한다고 했다.(강종태, 1961: 34)

혹시나 차내 질서를 유지해야 할 일이 생기더라도 손님의 감정을 다치지 않게 되도록 소극적인 방법으로 해야 하며, “순사라는 이름을 면하고 명실공히 손님을 대접하는 점객원”으로 여겨지려면 가일층 노력해야 한다는 것이다.(강종태, 1961: 34) 특히 “충을 잡으면 쏘고 싶은 것이 인간의

본능”인데 승무원에게 사법경찰권을 부여하면 그동안 “여객의 기분을 맞추려고” 참고 노력했던 검양의 미덕이 없어질까 내부적으로 단속하기에 여념이 없었다. 친절과 봉사 대신에 “오만불손”해져서 “마치 자신이 법관이나 경찰관이 된 것처럼 과대망상”하면 안 된다고도 했다.(이순영, 1961: 8) 결국 1963년에는 ‘서비스’가 본업인 승무원들과 별도로 경찰 출신 인력을 투입했다.(동아일보, 1963a)

즉, 군사정부가 대면서비스 노동자들의 성별을 교체할 때 내세운 여성의 ‘부드러움’은 노동현장에서 당대인들이 상상하던 ‘상냥’, ‘친절’, ‘웃음’, 여성들의 자발적인 복종으로 쉽게 이어지지는 않았다. 예를 들어 복수의 운송계약이 단시간에 체결되는 버스 승하차 현장에서, 승객-안내원 사이에 계약관계를 떠난 성별 연령별 위계질서가 이전처럼 쉽게 관철되지 않았다. 여성 안내원의 태도에 대한 승객들의 불평이 이후로도 끊이지 않았던 것은 그 때문이었다. 그러나 물리적으로나 사회적으로 취약한 지위의 노동자가 승객의 폭력에 저항하기 힘든 조건에 처한다는 점에서 노동자들의 성별은 여전히 의미가 있었다. 정원이 한정된 공무원에게는 친절의 미덕을 강조하면서도 운수업계처럼 일선의 노동자들을 아예 여성으로 바꾸지 않았던 것만 봐도 노동자들의 성별을 바꾸는 조치가 어떤 의미였는지 짐작할 수 있다. 취약한 지위의 여성들에게 갈등과 잡음을 전가하는 것이 목적이라면, 일정 수준의 지위가 보장된 공무원직은 여기에 해당되지 않았다.(조민지, 2021: 123)

새로 배치된 여성 버스안내원들의 ‘서비스’에 만족한 것은 아니었지만, 승객들이 그래도 여성이 낫다는 입장을 고수한 것도 그 때문이었다. 버스 안내원을 여성으로 바꾼 한달 후에 서울시가 시행했던 여론조사에서도 이미 응답자의 61%인 1,659명이 버스안내원으로는 여성이 더 좋다고 답한 바 있다.(경향신문, 1961e; 조민지, 2020: 203) 이후로도 시민들은 일관되게 “수문장”을 연상시키는 “역센 청년” 대신 “상냥하고 명랑한 여차장”을 선호했다.(경향신문, 1962a; 조민지, 2020: 204) 물론 군사정부가 대중

교통 부문에 시행한 조치가 여성 안내원을 배치한 것만은 아니었다. 버스 서비스를 개선하겠다고 승무원들에게 제복을 입히고 배차 체계나 차내 환경을 정비하도록 하기도 했다.(경향신문, 1961f; 조선일보, 1961) 버스 노선에 얽힌 이권을 뿌리 뽑겠다고 고정 배차제를 운번제로 바꾸기도 했고, 요금을 인하한 것 역시 같은 맥락이었다.(동아일보, 1962b) 그러나 무엇보다 세간의 화제를 불러일으킨 것은 안내원을 전격 여성들로 바꾸는 조치였다.

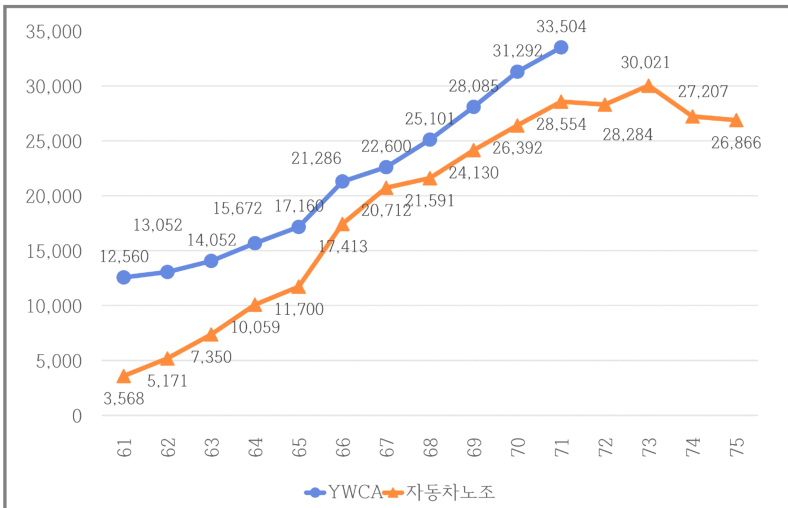
쿠데타 직후 교통현장의 상황이 군사정부의 공보에 활용되는 외중에도, 대중교통의 핵심을 담당하던 버스의 운영은 민간업자들에게 남겨졌다. 1년도 지나지 않아 요금이 도로 인상되고 고정 배차제로 복귀하는 등 버스 업계와 관련된 정책적 시도들이 업자들과의 협상 속에서 대부분 철회되는 동안,(경향신문, 1962b) 현장의 직원을 여성으로 교체한 조치만이 살아남았다. 정부와 업자들은 요금을 도로 올리는 대신 더 좋은 서비스를 하겠다고 약속했고,(동아일보, 1962c) 노동자들의 성별이 그것을 보장했다. 그리하여 운수업계에서 안내원들의 성별은 서비스의 질을 결정하는 요소가 되었다.(조민지, 2020: 205) 서울시와 버스 업자들은 버스 요금을 올릴 때마다 비싼 요금에 걸맞는 서비스를 반대급부로 내세웠는데, 이때 항상 언급하는 것도 제복 입은 여성 안내원이었다. 1962년 4월 버스 요금이 올랐을 때도 업자들은 안내원을 여성으로 바꾸는 것부터 완료하겠다고 강조했다.(경향신문, 1962c; 동아일보, 1962c; 조민지, 2020: 206)

여성으로 교체된 지 5년이 지나자, 이 직업은 완전히 여성의 전유물로 여겨졌다. 1966년 업자들이 다시 남성으로 돌리자고 서울시에 건의한 적이 있는데, 곧 광범위한 반대에 부딪혔다. 직업마다 더 적합한 성별이 엄연히 있기 때문에 “통념상” 남차장이란 어색하며, 여성들이야말로 보기에 낫고 서비스도 좋다고들 했다. 여론조사에서 90% 이상이 여성을 선호한 끝에, 남성으로 교체하자는 제안은 결국 기각되었다.(조민지, 2020: 203) 이는 기존의 여성 안내원들이 격렬히 반발한 결과이기도 했다. 일단

대규모로 고용된 노동자 집단은 자신들의 지위를 유지해야 할 이유를 스스로 만들어냈고, 이 과정에서 정부 측의 논리도 적극 재활용했다. 노조 내 분회 부녀부장으로 노동운동에 참여했던 한 버스안내원 역시 연설장에서 애초에 여성을 배치했던 군사정부의 조치가 “전 세계와 수준을 같이 하기 위한 것”이었고 “조금이라도 부드러운 서어비스”를 제공하기 위함이었다고 강조했다. (윤청자, 1967: 289, 298-299)

그리하여 현장에 배치된 여성 버스안내원들의 수는 점차 늘어났다. 1970년대 중반이 되면 자료마다 편차는 있지만 대체로 2만 3,000명에서 2만 5,000명에 이른다. 버스안내원의 수가 정확히 몇 명이었는지에 대해 1972년도 이전의 자료는 알려진 것이 없다. YWCA가 1971년에 발간한 자료와 자동차노조가 1975년에 발간한 자료 정도가 유일하게 연도별 추정치를 제시한다. 두 종류의 추정치에 따른 버스안내원 총인원 수를 연도별로 표시하면 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연도별 버스안내원 총인원 수 (추정치)



출전: 이병태, 1975 『자동차여성근로자 연구』 전국자동차노동조합, 42쪽.

YWCA 측의 추정치는 차량 1대에 안내원 2명이 승무한 것으로 보고 당 해연도 차량 보유 대 수의 2배로 안내원 수를 추산한 것이다. 그러나 이병태의 경우 안내원을 여성으로 교체하는 조치가 모든 지방에서 동시에 이루어진 것이 아니며 합승에는 안내원이 1명만 승무하는 등 예외가 있기 때문에 일괄 적용하기는 어렵다고 보았다. 그 대신 버스안내원을 여성으로 교체한다는 군사정부의 정책에 따라서 전체 안내원 중 여성 비율이 1961년에는 30%, 1962년에는 40%에 이르렀고, 1971년 이후에는 90%가 여성으로 교체된 것으로 추산한다. 1974년부터는 버스의 형태가 안내원이 1명만 탑승하는 도시형 버스로 바뀐 것을 감안하여 공제하는 방식으로 수정한 추정치를 제시하였다.

편차에도 불구하고 추정치를 통해 알 수 있는 것은 1961년 4천명도 되지 않던 여성 안내원들의 수가 급격히 증가하여 1970년대 초 3만여 명 가까이 정점에 다다랐다는 점이다. 마침내 1974년 교통부는 사업용 자동차 종업원 관리규칙을 제정하면서, 안내원은 국민학교 이상의 학교를 졸업한 “여자”로 1주일 이상 교육받은 자여야 한다고 못을 박았다.¹⁾ 1962년 일찍이 식품위생법상 유흥영업종사자를 ‘부녀자’로 명시한 것처럼, (박정미, 2011: 164) 박정희 정부는 버스안내원 역시 여성 직종이라는 점을 법적으로 공식화한 것이다. 이처럼 버스안내원은 단순히 시장의 수요가 아니라 어디까지나 당대 정치적인 국면 속에서 정부의 기획을 통해 등장했다. 이후로도 일회적인 기획이 아니라 지속적으로 이 직종을 여성화하려는 과정을 거쳐서야 여성 직종으로 자리잡았다는 점을 알 수 있다.

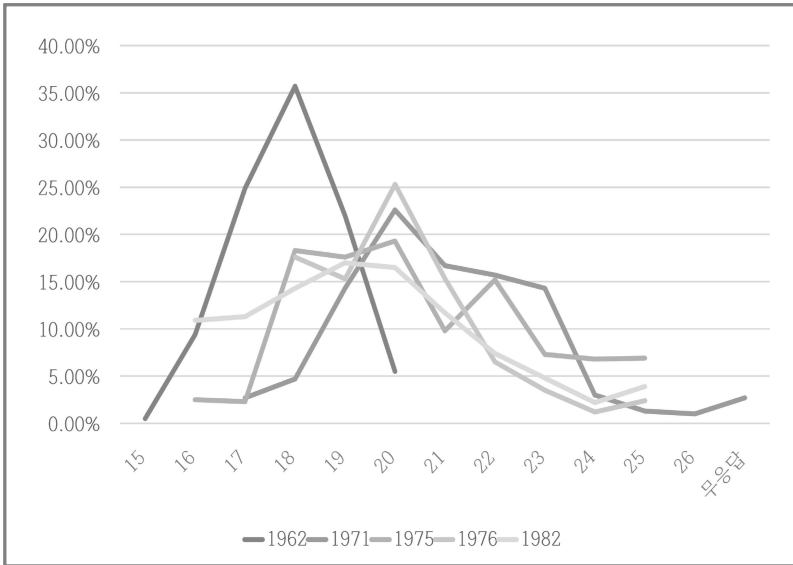
1) 사업용자동차종업원관리규칙 ([https://www.law.go.kr/법령/사업용자동차종업원관리규칙/\(00490,19740917\)](https://www.law.go.kr/법령/사업용자동차종업원관리규칙/(00490,19740917))).

3. 어떤 '여성들'인가: 노동자들의 집단적 특징

쿠테타 세력이 특정한 노동자 집단의 성별을 교체하는 조치는 일견 간단해 보였지만, 당연하게도 여성은 균질한 집단이 아니다. 성별이 여성이라는 점을 제외한다면, 현장에 배치된 여성 버스안내원들은 어떤 사람들이었을까? 1961년 서울시가 처음 100명을 일괄 선발하여 각 버스에 배치할 때, 지원 대상은 16세 이상 20세 미만의 여성들이었다.(동아일보, 1961b) 그로부터 1년이 지난 1962년 서울대학교와 이화여자대학교의 사회사업과 학생들이 서울 시내 버스안내원 213명을 대상으로 실태조사를 실시했을 때, 최고령 안내원의 나이가 20세였다. 18세의 안내원이 35.7%로 가장 많았고, 17~19세인 경우가 80%를 넘었다. 즉, 여성 버스안내원이 대규모로 등장하기 시작한 시점, 이들은 대부분 10대 후반의 미성년 여성들이었다.

10년이 지난 1971년에 조사한 결과는 조금 달라서, 20세인 경우가 22.6%로 가장 많고, 20세를 넘는 경우가 절반이 넘는 52%에 달한다. 그동안 안내원 직종에 진입한 인구집단이 나이를 먹으면서 연령대가 상향 조정된 영향도 있지만, 그보다 1970년대 새로 등장한 고속버스 안내원이라는 새로운 직종 때문이었다. 고속버스 안내원은 고졸 이상의 학력 제한이 있어 연령대가 비교적 높았다.(이병태, 1975: 49) 이처럼 안내원들의 연령대가 높아진 현상은 1970년대에 진행된 실태조사에서 공통적으로 발견된다.

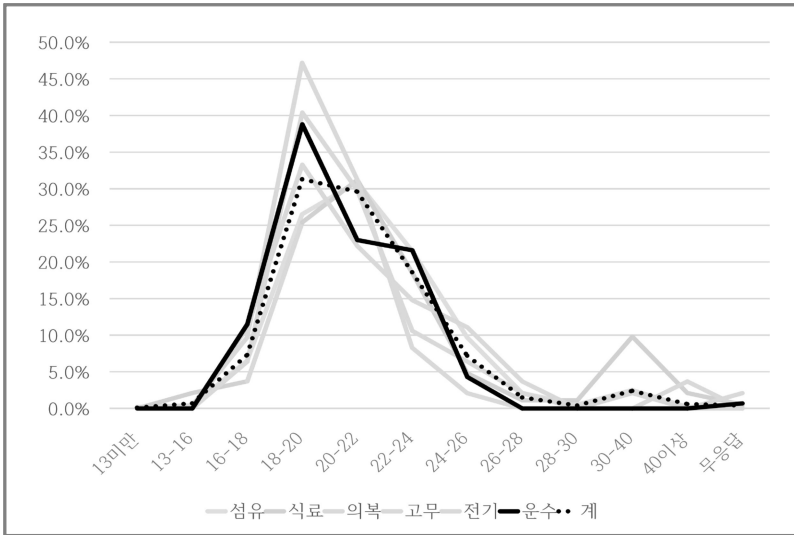
〈그림 2〉 각종 실태조사에 나타난 버스안내원들의 연령분포



출전: “빠스차장의 24시간.” 『동아일보』 1962년 11월 8일2); 『한국YWCA』 제 19권 9호 10월호, 19713); 이병태. 1975. 『자동차여성근로자연구』4) 전국자동차노동조합; 최종호·손학순. 1977. “서울 시내빠스 안내원에 관한 실태조사.” 『사회복지연구』 제 11집5); 이순애. 1982. “서울 시내 버스안내원의 영양섭취실태 및 건강상태 조사연구”, 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문6).

- 2) 1962년 6월 20일부터 7월 31일에 걸쳐 서울대학교와 이화여자대학교 사회사업과 학생 30명이 서울시내 26개 버스노선에서 버스안내원 213명에 대한 조사를 실시한 결과이다.
- 3) 1971년 6월 23일부터 7월 20일까지 YWCA에서 버스안내원 80명을 대상으로 조사한 결과이다.
- 4) 1974년 12월 1일부터 12월 30일까지 전국 271개의 사업장을 무작위로 추출하여 1/3의 안내원을 선정 한 뒤, 전국자동차노동조합 부녀부가 주관한 질문지 조사에 따라 표본조사를 실시한 결과이다.
- 5) 1976년 7월 26일부터 7월 31일까지 1주일 동안 서울시내버스 9개 회사의 버스안내원 179명을 대상으로 받은 질문지를 분석한 결과이다.
- 6) 1982년 6월 20일부터 7월 10일까지 서울시내 5개 버스회사를 선정하여 각각 70명씩 총 350명의 버스안내원을 대상으로 질문지를 배부, 회수된 250개의 답변을 분석한 결과이다.

〈그림 3〉 직종별 여성노동자들의 연령분포 (1973년)



출전: 노동청, 1973. “여성근로실태조사보고서—제조업체·운수업체를 중심으로” 노동청, 16쪽에서 재구성.

그러나 1970년대에도 제조업계에 종사하는 다른 여성노동자들에 비하면 운수업계 여성노동자들의 연령대는 여전히 상대적으로 낮은 편이다. 물론 제조업계 여성노동자들이라고 해서 연령이 높지는 않았다. 1973년 노동청의 의뢰를 받고 서울대학교 행정조사연구소에서 수출산업 관련 업체 중 여성 50인 이상 사업장을 조사한 결과 여성노동자들의 평균연령이 20.3세로, 일본이나 영미의 사례에 비해 훨씬 낮았다. 게다가 조사자들과 면담한 관리자 중 86.8%가 “가능한 한 기혼여성을 채용하지 않는 방침을 가지고 있다”고 답변했다.(노동청, 1973: 22-23) 그러나 〈그림 3〉을 보면 1973년 전체 여성노동자들의 평균적인 연령분포(점선)에 비해 운수업계 여성노동자들의 연령분포(검은 실선)는 더욱 낮은 연령대에 치우쳐 있다는 점을 알 수 있다. 또한 섬유나 식품 등 다른 제조업 부문에 비해 30~40대 연령집단이 아예 존재하지 않는 점도 특징이다.

〈표 1〉 각종 실태조사에 나타난 버스안내원 출신지

	서울	인천	대구	부산	광주	도청 소재지	시군읍면
1962	21.6%	비서울 78.4%					
1973	5.2%	6.5%	5.7%	10%	0.4%	0.9%	63.8%
1975	5.2%	5.8%	4.7%	6%	0.4%	0.9%	77%
1976	대도시 5.9%						중소도시·읍면 92.4%
1982	도시 11.7%						비도시 88.2%

출전: “빠스차장의 24시간.” 『동아일보』 1962년 11월 8일; 이병태, 1975 『자동차여성근로자연구』 전국자동차노동조합; 최종호·손학순 1977. “서울 시내빠스 안내원에 관한 실태조사.” 『사회복지연구』; 이순애, 1982. “서울시내 버스안내원의 영양섭취실태 및 건강상태 조사연구”, 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.

비고: 1973년의 조사결과에서 7.5%의 무응답 결과를 제외했다.

이들은 다른 지역에서 출생하여 현재 근무하고 있는 지역에 유입된 경우가 대부분이었다. 각종 실태조사마다 버스안내원들의 출신지를 조사하는 기준은 일관되지 않아서, 가장 이른 시기인 1962년의 조사는 출신지를 도별로 분류하여 정리했다. 그러다가 1960년대 후반 도시와 농촌 간의 격차가 사회적 문제로 등장한 이후에는⁷⁾ 버스안내원들의 출신지를 조사할 때에도 서울이냐 아니냐 뿐만 아니라 대도시인지, 중소도시인지, 농촌인지가 중요해진다. 일관되지 않은 기준에도 불구하고 비교적 선명한 경향은 읍면 등 비도시 지역 출신 안내원들이 다수를 차지했다는 점이다. 서울의 경우 버스안내원들이 여성으로 교체된 초기 시점인 1962년에는 시내버스 안내원 중 21.6%가 서울 출신이었는데 비해, 1976년 시내버스 안내원 중에서 서울을 포함한 대도시 출신인 경우가 더욱 드물어져 5.9%에 불과하다. 1982년 조사에서도 서울 시내버스 안내원 중에서는 농어촌·광산촌을 포함한 비도시 지역 출신인 경우가 88.2%에 달했다.

7) 대통령 역시 1967년 연두교서에서 2차 경제개발계획의 중점이 ‘균형발전’에 있다며 도시와 농촌 간 지역발전상의 균형을 강조했다. (황병주, 2016: 330)

〈표 2〉 각종 실태조사에 나타난 버스안내원들의 취업동기

1962	1971	1975	1976	1981
다른직업을 얻을 수 없으니까 (40.8%)	가정생계를 책임져야 하므로 (70.7%)	(가계)빈곤 (56.0%)	생활고 (41.8%)	동생의 학자금 마련 (35.0%)
별다른 재능이나 기능이 없으므로 (27.7%)	사회생활을 터득하기 위해 (13.6%)	가정불화 (17.0%)	가정불화+학대 (18.3%)	사회경험 얻기위해 (29.1%)
다른 직업도 별수 없으니까 (12.7%)	다른 직업을 얻을 수 없으니까 (10.0%)	친지 및 친구의 권유 (12.4%)	구직 (11.8%)	자립하기 위해 (16.7%)
근심 걱정 모르고 재미있으니까 (9.4%)	집에서 노는게 싫어서 (5.0%)	도시동경 (12.0%)	실연 (3.5%)	가족생계 때문에 (9.0%)
차장이 하고싶어서 (4.2%)	기타 (0.7%)	기타 (2.7%)	기타 (18.8%)	자신의 학비 마련 (4.7%)
기타 (0.5%)				농어촌이 싫어서 (0.8%)
				기타 (4.7%)

출전: “빼스차장의 24시간.” 『동아일보』 1962년 11월 8일; 『한국YWCA』 제 19권 9호 10월호, 1971; 이병태, 1975 『자동차여성근로자연구』 전국자동차노동조합; 최종호·손학순 1977. “서울 시내빼스 안내원에 관한 실태조사.” 『사회복지연구』; 여경춘, 1981. “자동차 안내원의 직업의식에 관한 실증적 연구: 강원도지역 근로자실태를 중심으로” 강원대학교 경영대학원 석사학위논문⁸⁾

그렇다면 이들이 버스안내원이라는 직업을 선택한 이유는 무엇인가. 각종 실태조사에서 취업동기를 조사한 바에 따르면, 이 직업을 자발적으로 택하기보다는 다른 선택지가 없었기 때문이라는 답변이 1960년대와 1970년대 내내 공통적으로 많았다. 위의 실태조사 중 안내원들의 전 직장

8) 1981년 10월 15일부터 10월 29일까지 14일간 강릉지역에 소재하고 있는 버스회사에서 임의로 정한 340명의 버스안내원을 대상으로 질문지를 배부, 회수된 255개의 답변을 분석한 결과이다.

에 대해 체계적으로 집계한 경우가 두 경우뿐이기 때문에 일반화하기는 어렵지만, 1962년의 조사와 1977년의 조사에서 모두 버스안내원이 되기 전 무직이었다는 비율이 약 65%로 유사하게 나타난다. 생애사를 다루는 수기 자료의 전형적인 서사처럼 버스안내원이 되기 전 여러 직업을 전전한 경우도 물론 있었겠지만, 적어도 조사 결과만 놓고 보면 이 직업을 시작으로 임노동 시장에 뛰어든 경우가 과반수 이상이었다. 많은 실태조사에서 공통적으로 지적하듯이 버스안내원은 비교적 “도시에서 손쉽게 얻을 수 있는” 직업이었던 것으로 보인다.

1960년대 전반기를 묘사하고 있는 윤미화의 수기에서 오빠 하나만 대학 교육을 받는 동안 자매들이 뿔뿔이 흩어진 사연은 서울로 이주해온 여성들이 택할 수 있는 선택지를 극명하게 보여준다. 윤미화 본인이 가사사용인(식모)과 구두닦이를 거쳐 버스안내원으로 일하는 동안 여동생 1명은 아버지를 돌보고, 언니는 미아리에서 방직공장을 다니고, 또 다른 여동생은 가사사용인으로 일했다. 윤미화는 “식모살이의 슬픔을 너무도 뼈저리게 겪었기 때문에” 가사사용인으로 일하고 있던 여동생에게 “차장도 다룰 건 없지만 식모살이보다야 나은 편”이라고 설득하여 버스안내원으로 일하게 한다.(윤미화, 1983: 174)

〈표 2〉를 보면 많은 버스안내원들이 가계 빈곤 때문에 생계를 책임지기 위해 이 직업에 진입했다는 점을 알 수 있다. 제조업계 여성노동자들에 대해 시행된 일련의 실태조사 결과와 크게 다르지 않다.(노동청, 1974: 24) 버스안내원을 대상으로 한 조사 중 시기적으로 가장 이른 1962년의 조사에서는 빈곤이나 생계와 같은 항목이 없었으나, 이 조사에서도 65.7%의 안내원들이 월급을 “집안 살림에 보태 쓴다”거나 “형제의 학비 보조”에 쓴다고 답했다. 1970년대 중반 이후에 진행된 두 조사에서는 취업 동기로 “가정불화”나 “부모의 학대”가 비중있게 언급되었는데, 이 시기 ‘청소년 문제’와 가정환경에 대한 관심이 고조된 정황과 무관하지 않은 것으로 보인다.

〈표 2〉 각종 실태조사에 나타난 버스안내원 학력

	1962	1971	1974	1976	1981	1982
무학	2%					
국중퇴	7%	3.7%		2.4%	6.0%	
국졸	36.2%	30.3%	56.9%	47.1%	9.5%	22.2%
중학중퇴	26.8%	23.7%	27.3%	17.6%	6.5%	7.8%
중졸	16.9%	28.7%	14.1%	26.5%	50.9%	56.1%
고중퇴	4.5%	4.0%	1.1%	5.3%	11.2%	8.3%
고졸	2%	3.3%	0.6%	0.6%	15.5%	5.7%
무응답		6.3%			0.4%	

출전: “버스차장의 24시간” 『동아일보』 1962년 11월 8일; 『한국 YWCA』 제 19권 9호 10월호, 1971; 이병태, 1975 『자동차여성근로자연구』 전국자동차노동조합; 최중호·손학순 1977. “서울 시내 버스 안내원에 관한 실태조사.” 『사회복지연구』; 여경춘, 1981. “자동차 안내원의 직업의식에 관한 실증적 연구: 강원도지역 근로자실태를 중심으로” 강원대학교 경영대학원 석사학위논문; 이순애, 1982. “서울시내 버스안내원의 영양섭취실태 및 건강상태 조사연구”, 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.

이들은 대부분이 국민학교를 졸업하거나 중학교를 중퇴한 정도의 학력을 갖고 있었다. 〈표 3〉을 보면 연도별로 약간의 증감은 있지만 1970년 대부터는 시간이 지날수록 평균 학력이 높아지는 경향을 보인다. 전반적으로 여성의 교육 수준이 상승한 요인뿐만 아니라, 비교적 높은 학력을 요구받은 고속버스 안내원이 집계에 포함되면서 나타난 현상이다. 소규모 시내버스 업체에 속한 안내원들은 여전히 학력이 낮아서, 〈표 3〉에서 시내버스 안내원만을 대상으로 한 1976년도의 조사를 보면 국민학교만 졸업한 경우가 50%에 육박한다. 1973년도에 제조업체 여성노동자들을 대상으로 시행한 조사에서도 업체 규모가 작을수록 여성노동자들의 학력이 비교적 낮은 것은 마찬가지였다.⁹⁾

9) 조사대상 여성노동자들을 전체적으로 집계했을 때는 중학교를 중퇴하거나 졸업한 경우가 44.8%로 가장 많았지만, 50인 이상 150인 이하의 소규모 업체만으로 대상

4. 더 ‘여성적인’ 노동자 만들기

위에서 살펴본 바와 같이 고속버스를 제외하면 안내원이라는 직업에 진입하는데 필요한 유일한 조건은 오로지 성별이었다. 1961년 서울시에 처음 여성 안내원들을 선발할 때에도 시험관은 공공연하게 “얼굴이 예쁘고 글씨나 잘 쓰는 애교 있는 아가씨는 우선적으로 채용할 것”이라고 했다.(경향신문, 1961b) 안내원이라는 직업은 손님에게 호감을 주어야 하기 때문에 “어여쁜 색시 차장”이 필요하다고도 했다.(경향신문, 1961h) 이 시기를 묘사한 윤청자의 수기를 통해 당시 면접의 상황을 짐작할 수 있다. 지원자들이 “증명사진 두 장과 이력서”를 들고 가면 면접관은 “차장을 하려는 동기”를 묻고는 부모 이름과 본인 이름을 적어 보게 한다. 윤청자를 담당했던 면접관이 글씨를 보고 “됐어”라고 웃었고, 그는 밖으로 나와 ‘이런 것을 시험이라고 보나?’라며 그동안 나름대로 공부하던 시간을 떠올리며 허탈해한다.(윤청자, 1967: 33-34)

이처럼 버스안내원의 ‘서비스’에서 무엇보다 중요한 것은 제공하는 쪽의 성별이었고, 이 점에서 안내원들은 노동자이기에 앞서 ‘여성’으로 여겨졌다. 즉 공적 영역에서 여성적인 서비스를 구현하기 위해 교통현장에 배치되었음에도 이들의 여성성은 사적 영역, 특히 가정과 밀접하게 결부되었다. 전술한 『여객 자동차 승무원 교본』에서 버스안내원-운전기사의 바람직한 관계에 대해서 서술할 때 가정 내의 성별분업을 유비로 삼는 대목은 현장에서 버스안내원에게 요구되는 미덕이 무엇이었는데 이를 노골적으로 보여준다.

을 좁힐 경우 국민학교가 최종학력인 경우가 63.8%로 훨씬 높았다. 보고서에서도 “소규모 공장에서는 학력을 따지지 않고 채용하고 있다”고 분석했다.(노동청, 1973: 28-29) 반면 공단지역에서는 국민학교가 최종학력인 경우가 23%에 그쳐, 비교적 높은 학력수준을 보인다.(노동청, 1974: 14)

우리들은 흔히 말하기를 버스를 한 가정으로 비유하는 예가 있다. 이렇게 버스를 한 가정으로 생각한다면, 버스를 운전해서 움직여나가는 운전사는 아버지 격이 되는 것이고, 여러분은 다시없는 그 가정의 어머니 일을 맡아 보는 격이 되는 것이다. 이렇다면, 여러분은 한 가정을 훌륭하게 운영해 나가기 위해서 구김새 없는 뒷받침과 노력이 필요한 것이다. 그 가정의 주부가 모든 교양이 짝새있게 갖추어 있고 예의범절이 두터우면, 그 가정은 화목할 것이고, 따라서 그 집안은 항상 웃음 속에서 번창할 것이다. 그러나 그 집안의 주부의 성격이 거칠고 교양이 없이 함부로 행동하게 된다면, 그 집안에는 자주 말다툼이나 싸움까지도 일어나게 되어, 그 가정의 분위기는 항상 우울하게 될 것은 뻔한 노릇이다. 이렇게 운전사와의 관계가 나빠져서는 그 가정에 찾아온 손님(승객)에게도, 따분한 분위기를 만들어주게 되는 것이다. 그러므로 여러분은 한 가정의 인격 있는 주부가 되겠다는 자각심을 가지고서, 과로하기 때문에 신경질적이 되기 쉬운 운전사의 뒤를 항상 잘 돌보아주게 하여서, 그 가정(빼스차)에 찾아온 손님(승객)에게 최대의 서비스를 베풀도록 [강조: 필재] 하는 것이다.(양기철, 1962: 19-20)

위와 같은 여성들의 돌봄노동은 어디까지나 무상의 부분(unpaid) 노동이므로, 여성 안내원이 제공하는 서비스 역시 종종 영리 행위를 초월한 것으로 여겨졌다. 그런 점에서 여성 안내원의 '서비스'를 받을 권리는 돈을 지불하는 소비자의 권리를 넘어 종종 시민으로서 갖는 공공의 권리와 겹쳐 보이기도 했다. 물론 업자들이 요금을 올릴 때마다 안내원들의 성별을 강조한 것은, 여성들의 서비스를 보다 비싼 상품으로 여기는 소비자들의 인식을 전제했다.(동아일보, 1964; 조민지, 2020: 206) 그러나 버스는 어디까지나 대중교통수단으로 당대 교통체계의 일부이기도 했기 때문에, 이 여성들의 서비스는 종종 시장의 상품보다는 일종의 공공재로 여겨졌다. 업자들에게 “영리 위주의 묵은 껍질을 벗어버리고 새로운 ‘서비스’ 본위의 영업”을 요구하던 주장 속에서, 서비스는 영리 행위와 대조되는 비영리적인 미덕이 된다.(동아일보, 1962d; 조민지, 2020: 206)

그런 사람들은 버스안내원의 업무 역시 “대민봉사”의 일환이므로,(경향신문, 1965) 정부가 나서서 선진국의 기준에 부합하도록 승객의 인권을

보장하라고 주장했다. 이럴 때 서비스는 구습(舊習)을 벗어던진 근대화의 상징이며, 영리 행위를 초월한 공익의 일부가 되었다. 국가재전최고회의부터 5·16 직후 서울 시내버스 안내원들의 서비스에 대해 “다소 친절해졌으나 아직도 봉사적이라고 볼 수 없다”고 논평한 것을 보면, (이치업, 1962: 101-102) 많은 사람들이 여성 안내원의 서비스를 대민봉사로 생각한 것도 무리는 아니었다. 오히려 시민의 권리에 돈을 요구하는 안내원들이야말로 비인간적인 속물주의를 상징했다. (조민지, 2020: 206) 동아일보 역시 1963년에 “여차장 서비스 진단”이라는 기사에서 안내원 대부분이 자신의 일을 공익사업이며 서비스업이라고 여기지 않는다고 비판하면서, 소제목에는 ‘봉사정신’이 없다는 식으로 요약했다. (동아일보, 1963b; 조민지, 2020: 206)

공익적인 서비스를 현장에서 구현하는 것이 노동자들의 성별이었다. 그러나 가정에 있어야 할 여성들, 특히 미성년 여성들이 공공장소에 노출되어 불특정 다수에게 ‘서비스’를 제공한다는 점에 버스안내원이라는 직업의 딜레마가 있었다. 이들은 고용계약에 따라 업무를 수행하는 노동자라기보다 구호를 필요로 하는 ‘불우이웃’이며, 언젠가는 이 상황에서 벗어나 가정으로 복귀해야 할 여성으로 여겨졌다. 공공장소에서 익명의 존재로 남아있는 것에 종종 거부감을 느꼈던 승객들 역시 안내원들을 노동자라기보다 여자아이들로 인식했다. 안내원 일반에 대한 동정심 역시 이런 감각에 바탕했다. 즉, 이들은 운송 서비스의 일부를 제공하는 익명의 노동자이기에 앞서 ‘누군가의 자식’인 ‘불쌍한 아이들’로 여겨졌다. 안내원으로 근무하는 미성년 여성들은 어디까지나 가정 내에 있어야 할 존재들이었다. 15~16세의 박복한 아이가 “원만한 가정에 태어나지 못한 탓으로” “한날 여차장 노릇”을 하는데 응당 불쌍히 여겨야 한다는 식의 신문 기사는 언제나 관심을 끌기 마련이었다. (경향신문, 1962d)

이것은 여성 안내원들을 보호해 주어야 할 가없는 약자이자 위협적이지만 타자로 재확인하는 과정이었다. 차주들과의 관계도 마찬가지로,

안내원과의 고용관계는 한국 사회에 익숙한 방식으로 재편되었다.(조민지, 2020: 213) 예를 들어 기숙사가 없는 영세 사업장의 경우 차주가 안내원들과 생활공간을 공유하면서 유사 가족이 되어 종종 부모의 권위를 행사했다.(윤미화, 1983: 141, 233-234) 이런 경우 차주를 부모로 여기라고 교육했고, 안내원들 쪽에서 감독이나 차주에게 부모 역할을 기대하기도 했다.(윤청자, 1967: 100, 171) 일찍부터 버스안내원 문제에 주목한 YWCA가 추진한 행사들도 1960년대에는 주로 자선사업의 성격이 강했다. 1960년대 초부터(동아일보, 1963c) 매년 연말에 안내원들을 초청하여 열었던 위안회는 1970년대에 이르기까지 계속되었는데 이 행사는 내부적으로도 “불우한 이웃돕기”로 규정되었다.(서울YWCA, 1972)¹⁰⁾ 어린 여성 안내원들은 온 사회가 지켜보는 가운데 가정을 이탈한 불우이웃이 되었던 것이다.(조민지, 2020: 213)

여성적인 서비스를 구현하기 위해 교통현장에 배치된 안내원들이었지만, 가정 밖에 노출되었다는 점에서 정작 이들의 여성성이 불완전하거나 일탈적인 것으로 취급된다는 점은 종종 시정해야 할 문제로 거론되었다. 배러클러프(Ruth Barraclough)가 지적했듯이, 이 시기 한국사회에서 공장 노동자 등 가정 밖에서 일하는 여성은 “여성스럽지 못한” 존재로 여겨졌기 때문이다.(배러클러프, 2017: 270-271) 『여객자동차 승무원 교본』이 승객에게 서비스를 잘 하기 위해 필요한 “인격과 교양”은 하루아침에 이루어지지 않으므로, “틈틈이라도 좋은 교양서적이거나 잡지를 읽을 것이며, 집안에서는 어르신 부모님의 교훈을 본받아야” 한다고 강조한 것도 마찬가지의 맥락이었다.(양기철, 1962: 16) 현실의 여성 안내원들이 기대에 부응하지 못하고 손님들에게 덤벼드는 것도 이들이 충분히 여성스럽지 못하기 때문이고, ‘정상’ 가정에 속한 또래라면 마땅히 누릴 것으로 여겨지

10) 예를 들어 서울 YWCA가 1972년 총회에서 지난해의 활동을 보고할 때에도, “모범 여차장 초청 및 좌담회” 등 안내원 관련 활동을 “불우한 이웃돕기”의 일환으로 설명했다.

는 ‘소녀’로서의 경험이 이들에게는 결핍되었기 때문이라고 여겨졌다. YWCA가 주최한 크리스마스 파티에 참석했던 18살의 안내원이 남긴 후기는 위와 같은 인식을 잘 보여준다.

(전략) 하루종일 뺄스 속에서 손님을 태우고 내리며 시달려야 하는 뺄스차장이고 보면 오히려 크리스머스는 내 일과를 더욱 복잡하고 힘들게 만드는 것뿐 인지도 모른다. (중략) 아마도 이런 생활이 나를 아직 나이도 먹기 전에 감정이 무뎠 소녀로 만들어 버렸나보다. 작년에 YWCA에서 여차장을 위한 크리스마스 파티를 열어 주었는데 마침 비번이라 참석할 수 있었다. 이제까지 훈련이다 교양이다 여러번 모임에 불려다니던 적이 있었지만 오락과 계임을 즐길 수 있는 리 크리에이션 프로그램에 참석해본 건 처음이었다. 그날 초청받은 인원이 2백명이었는데 모두가 그 순간에만은 자신의 생활과 일을 잊고 순진한 소녀가 되어 마음껏 웃고 떠들며 놀 수 있었다. 작년 크리스머스는 내게 감격스러운 선물을 안겨 주었다. 잊었던 소녀의 감정을.(서울YWCA, 1969)

서울 YWCA가 1965년 5월부터 안내원을 대상으로 한 교육 프로그램을 운영한 것도 마찬가지로의 취지였는데, 노래나 게임, 포크댄스와 같은 오락은 물론 요리, 꽃꽂이, 편물 강습같이 안내원들이 접하지 못하는 교육 기회를 제공하는 차원이었다. 교양강좌로는 “보람된 새해를 맞이하기 위한 마음의 설계”, “여차장으로서의 태도”, “건강과 위생” 등은 물론 “남녀교제에 대해서”, “여성으로서 갖추어야 할 예의”, “여성 생리의 몸가짐”처럼 여성들에게 필요할 것이라 여겨지는 교양, 나아가 “시부모 공경 및 며느리로서 시누이로서 지켜야 할 예의 및 태도”와 같이 ‘정상’ 가정의 여성이라면 자연스럽게 습득할 것으로 여겨지는 기술도 포함되었다.(한국YWCA, 1966b)

비슷한 시기 대통령 부인이 이끌던 양지회에서도 안내원을 대상으로 한 교양교육을 실시했다.¹¹⁾ 1965년 연말, 육영수는 새해의 계획으로 양지

11) 양지회는 정부 관료 및 국영기업체 책임자들의 부인을 조직한 사회사업체로, 대통령 부인 육영수는 1965년부터 이 단체를 적극적으로 활용하기 시작했다.(조민지, 2022: 331)

회관에서 “차장이나 여급 등 불우한 직업 소녀들을 위해” 교양 강습을 시작하겠다고 언급했고,(조선일보, 1965) 여기에서도 이듬해부터 안내원들을 위한 강습이 시작되었다. 육영수가 사망한 직후 신문마다 실린 추모 기사는 이 양지희 사업이 “요식업소, 다방종업원, 버스안내양 등에게 휴무를 이용한 교육을 실시, 한 사람의 훌륭한 사회인으로, 여성으로, 어머니로 키갈 수 있도록 지도”했던 것이라고 강조했다.(매일경제, 1974)

이처럼 가정 밖에서 노동하는 여성들의 여성성을 불완전한 것으로 취급하고, 교육을 통해 ‘정상화’하려는 경향은 다른 직종 여성노동자들의 경우에도 마찬가지로 겪던 상황이었다.(김원, 2007: 545-549) 차이가 있다면 버스안내원의 여성성은 대중들의 시선에 매일같이 노출되어 있다는 점이 었다. 이 점에서 안내원들의 ‘여성적인’ 외양이야말로 다른 여성노동자들에 비해 매우 중요하게 여겨졌다. 업자들은 버스 요금이 오를 때마다 여성 안내원들에게 제복과 제모를 입히고, 버스조합에 차장 교과서를 배부하여 교육 시키겠다고 약속했다.(경향신문, 1962c; 동아일보, 1962c) 이 교과서의 용도로 발간된 『여객 자동차 승무원 교본』은 “볼수록 귀엽고 멋지고 사랑스런” 유니폼을 자주 기워입고 세탁해서 “차장의 아름다움을 간직”하도록 당부했다. 물론 “아무리 꼭두각시처럼 곱게 차렸다 해도 그 여자에 정숙한 맛이 없고 교양있는 품이 없다면, 하나의 허잘 것 없는 여자에 떠러지고 말 것”이라고 경고하는 것도 잊지 않았다.(양기철, 1962: 23)

‘여성스러운’ 목소리와 표정도 매우 중요했다. 교본에서는 “고혼” 목소리를 위해 매일 몇 번씩 소금물로 입을 부실 것, 날계란을 하루에 아침저녁으로 한 개씩 먹을 것을 권하는 한편, 손님들에게 응대하는 말을 조절하여 목을 아끼도록 했다. 너무 크게 발성하지 않고, 반복되는 말수를 최대한 줄이며, 음악처럼 리듬을 만들어서 힘이 덜 들도록 하라는 것이다. 그리하여 “가을하늘처럼 맑고 탁 튼 말씨”로, “부드러우면서도 은은하게 들리는 맛”이 있는 목소리여야 했다. 표정은 “상냥한” 웃음을 짓되 턱없이 입을 벌리고 큰 소리로 웃어대면 “천한 격이 되고 손님에게도 실례가

되므로” 삼가야 할 것이었다.(양기철, 1962: 25-26) 특히 술주정하는 승객을 상대할 때에는 “되도록 애교있는 말솜씨로 하여야” 했다.(양기철, 1962: 45)

이후로도 안내원의 여성성을 ‘정상화’하는 것은 대중교통 부문의 다양한 이해관계자들이 자주 언급하는 목표가 되었다. 서울시 운수국장이 나서서 “미소 짓는 차장”을 만드는 것을 새해 포부로 꼽았으며,(경향신문, 1967) “여자 아닌 여자”가 되어버린 이들을 다시 부드럽게 만들기 위해 고운말쓰기 운동이나 비번날 국어순화 교육을 시키는 회사도 있었다. 이 회사는 “거칠어지는 것을 방지하기 위해” 전원이 참가하는 합창단까지 구성하여 양로원 위문행사를 갖는 등 “정서활동”을 벌인 끝에 운수업계에서는 처음으로 대통령 표창까지 받았다.(경향신문, 1973) 회사 차원에서 잘 웃는 안내원을 “모범 안내양”으로 뽑아 표창하는 곳도 있었다.(동아일보, 1977)

안내원 당사자들은 그들대로 더 ‘여성스러운’ 서비스를 제공하기 위해 서는 열악한 노동조건이 개선되어야 한다는 논리를 내세웠다.(윤미화, 1983: 163-164) 업무시간 내내 흐트러진 몸차림을 가다듬을 최소한의 틈도 주어지지 않는데다 세면시설조차 제대로 갖추지 않은 숙소에서 ‘여성스러운’ 외양을 유지하는 것은 불가능에 가까웠기 때문이다.(윤미화, 1983: 196-198) 이럴 때 ‘여성스러운’ 서비스라는 목표는 자연스럽게 안내원 노동조건에 대한 성토로 이어졌다. 즉 노동자이기에 앞서 여성이어야 했던 버스안내원들을 향한 이중적인 요구를 정부의 일방적인 기획이나 시장의 일관된 수요라는 단일한 요소로만 설명할 수는 없다. 이는 안내원 당사자를 포함한 수많은 이해관계자들이 ‘여성적인 것’에 대해 기대하고 배반하며 충돌하고 갈등하는 과정이었다.

5. 결론

1960~70년대 한국 사회에서 버스안내원이라는 특정 직업이 여성 직종으로 자리 잡는 과정은 당대인들이 무엇을 '여성적인' 서비스로 여겼는지를 보여준다. 이 시기 대면서비스와 여성적인 속성을 결부시키는 조치는 정부의 적극적인 기획 속에서 진행되었으며, 1960년대 초부터 노동자들의 성별을 교체하는 조치가 이어졌다. 단순히 노동자들의 성별만으로는 당대인들이 상상한 '여성적인' 서비스가 액면 그대로 구현되지는 않았지만, 취약한 지위의 노동자가 거래관행에 익숙하지 않은 소비자들의 반격에 노출되어야 한다는 점에 이들의 성별을 교체한 의미가 있었다. 버스의 경우, 승객들과 업자들이 모두 대중교통 관행에 적응하지 못한 상황에서 '서비스'라는 건 결국 물리적으로 취약한 여성노동자가 승객의 폭력에 저항하지 않는 상태를 의미했다. 나아가 '친절'로 상징되는 여성들의 돌봄노동은 어디까지나 무상의 부분(unpaid) 노동이므로, 노동자들의 성별을 여성으로 교체하는 조치는 종종 영리행위를 초월한 공익으로 여겨졌다.

이처럼 대면서비스 노동이 노동자의 여성성과 결부된 결과 현장에 배치된 여성 안내원의 수는 점차 증가하였다. 서비스를 이유로 신규로 고용된 여성들의 존재가치는 오로지 자연적이라고 규정된 성별에 있었고, 그것은 경력이나 훈련이 통하지 않는 영역이었다. 자본주의적 계약관계에 익숙하지 않은 승객들로서는 이들의 존재를 통해 기존 성별 연령별 위계 질서에서 상대적 우위를 가질 수 있으므로, 결과적으로 현장의 긴장이 완화될 것으로 기대되었다. 그런데 현장에 배치된 안내원들이 가정 밖에 노출된 미성년 여성들이라는 점에서 이들의 여성성은 부족하거나 흠이 있는 것으로 여겨졌다. 따라서 이들을 대상으로 하는 정책이나 프로그램도 여성성을 증진하려는데 초점이 맞추어졌다. 1960~70년대 대표적인 대면서비스 직종이었던 버스안내원의 서비스를 둘러싼 당대의 논의는 이 시기 이른바 '여성적인' 것이 무엇인지, 그 의미가 구성되는 과정을 보여준다.

| 참고문헌 |

(1) 국내문헌

- 강종태. 1961. “열차승무원 사법경찰관리 직무수행에 관한 고찰.” 『교통』 6: 33-37.
- 김원. 2007. 『여공 1970, 그녀들의 反역사』. 서울: 이매진.
- 노동청. 1973. 『여성근로자의 고용관리 실태와 보호방안에 관한 연구』. 서울: 노동청.
- 노동청. 1974. 『여성근로자 실태조사 결과보고서』. 서울: 노동청.
- 박정미. 2011. “한국 성매매 정책에 관한 연구—‘목인·관리 체제’의 변동과 성판매 여성
의 역사적 구성, 1945~2005년.” 서울대학교 사회학과 박사학위논문.
- 배러클러프, 루스. 2017. 『여공 문학』. 서울: 후마니타스.
- 서울특별시사편찬위원회. 1999. 『서울교통사』. 서울: 서울특별시.
- 양기철. 1962. 『여객 자동차 승무원 교본』. 서울: 수문사.
- 여경춘. 1981. “자동차 안내원의 직업의식에 관한 실증적 연구: 강원도지역 근로자실
태를 중심으로” 강원대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 윤미화. 1983. 『흰 구름 가는 곳』. 서울: 대현문화사.
- 윤청자. 1967. 『홀로 내 길에 서서: 나의 여차장 시절』. 서울: 진명문화사.
- 이병태. 1975. 『자동차여성근로자연구』. 서울: 전국자동차노동조합.
- 이순애. 1982. “서울 시내 버스안내양의 영양섭취실태 및 건강상태 조사연구.” 이화여
자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이순영. 1961. “직권의 행사와 권력의 남용.” 『교통』 5: 7-9.
- 이치업. 1962. “교통행정 일원화에 대한 논고.” 『최고회의보』 12: 96-102.
- 조민지. 2020. “1960~70년대 버스안내원과 ‘서비스’ 노동의 성별화.” 『역사비평』 133:
197-223.
- _____. 2021. “5·16 쿠데타와 ‘서비스’의 젠더정치.” 『역사비평』 135: 109-137.
- _____. 2022. “5공의 어머니: 전두환 정권의 영부인 정치와 새세대 육영회.” 『한국문
화』 99: 327-356.
- 진애강. 1961. “교통수필: 혁명 후의 교통풍경.” 『교통』 7·8: 68-72.
- 최종호·손학순. 1977. “서울 시내버스 안내원에 관한 실태조사.” 『사회복지연구』 11:
66-108.
- 황병주. 2016. “박정희 체제의 근대적 시공간 인식과 시골/도시 담론.” 『역사연구』 31:
303-342.

(2) 기사 및 인터넷 자료

- 경향신문. 1961a. “삐스 요금은 내리는 방향에서.” 〈경향신문〉. 1961.6.15.
 _____ . 1961b. “6대 1의 경쟁, 삐스차장 시험.” 〈경향신문〉. 1961.7.3.
 _____ . 1961c. “여적.” 〈경향신문〉. 1961.8.19.
 _____ . 1961d. “삐스와 여차장의 단속.” 〈경향신문〉. 1961.8.22.
 _____ . 1961e. “시급히 해결해야 할 실업자 구제 대책.” 〈경향신문〉. 1961.8.29.
 _____ . 1961f. “영업차량에 7개 실천사항, 운전수는 제복, 제모.” 〈경향신문〉. 1961.6.12.
 _____ . 1961h. “여적.” 〈경향신문〉. 1961.6.21.
 _____ . 1962a. “반사경.” 〈경향신문〉. 1962.3.23.
 _____ . 1962b. “고정배차제로 환원.” 〈경향신문〉. 1962.3.24.
 _____ . 1962c. “삐스 차장 여자로.” 〈경향신문〉. 1962.3.24.
 _____ . 1962d. “애뜻한 차장에 따뜻한 말씨를.” 〈경향신문〉. 1962.9.28.
 _____ . 1965. “버스 차장에 대민봉사교육 시키라.” 〈경향신문〉. 1965.2.15.
 _____ . 1966. “여성다운 맛 잃은 버스 차장.” 〈경향신문〉. 1966.3.21.
 _____ . 1967. “100인의 새해포부.” 〈경향신문〉. 1967.1.1.
 _____ . 1973. “국어순화 곱고 바르게—그 현장을 따라 (8) 직장.” 〈경향신문〉.
 1973.10.27.
- 동아일보. 1961a. “여자로 바꾸도록.” 〈동아일보〉. 1961.6.20.
 _____ . 1961b. “시립직업소개소서, ‘삐스’ 여차장 모집.” 〈동아일보〉. 1961.7.5.
 _____ . 1962a. “횡설수설.” 〈동아일보〉. 1962.4.30.
 _____ . 1962b. “ 시내삐스 노선별 고정배차제로.” 〈동아일보〉. 1962.3.25.
 _____ . 1962c. “전국 삐스요금 오늘부터 경충.” 〈동아일보〉. 1962.4.1.
 _____ . 1962d. “횡설수설.” 〈동아일보〉. 1962.4.4.
 _____ . 1963a. “철도경호원으로 전 경관 40명을 배정.” 〈동아일보〉. 1963.6.14.
 _____ . 1963b. “여차장 서비스 진단.” 〈동아일보〉. 1963.5.7.
 _____ . 1963c. “여차장 백여명 불러 X마스 위안파티 YWCA서.” 〈동아일보〉. 1963.12.20.
 _____ . 1964. “횡설수설.” 〈동아일보〉. 1964.7.14.
 _____ . 1977. “출근길 밝히는 ‘미스 스마일’ 김영순 양.” 〈동아일보〉. 1977.1.19.
- 매일경제. 1974. “발 닿는 곳마다 희망의 씨 뿌리고...” 〈매일경제〉. 1974.8.17.
- 서울YWCA. 1969. “즐거웠던 X-마스의 선물, 오락과 게임으로 즐겨.” 〈서울YWCA〉.
 1969.12.
 _____ . 1972. “사회정의 위한 여성의 능력으로.” 〈서울YWCA〉. 1972.2.

- 조선일보. 1961. “버스 승무원은 설비·봉사사항 지사…” 〈조선일보〉. 1961.6.12.
_____. 1963. “명랑여행의 길잡이 여자열차원.” 〈조선일보〉. 1963.1.31.
_____. 1965. “퍼스트레이디 육여사와 한시간.” 〈조선일보〉. 1965.12.9.
_____. 1966a. “내가 차장이 되면.” 〈한국YWCA〉. 1966.4.
_____. 1966b. “여차장을 위한 제언.” 〈한국YWCA〉. 1966.4.
법제처 국가법령정보센터. (<https://www.law.go.kr>)

Abstract

The Meaning of the “Feminine” Service: Feminizing of the Bus Attendants during the 1960s and 1970s

Jo, Min-Ji
(Seoul National University)

This paper examines the process of making the so-called “feminine” service in the field of face-to-face service sector such as bus attendants, which indicates what Korean society considered “feminineness.” Even after the Korean government actively associated the face-to-face service with the workers’ femininity by changing them to female, their “feminine” services imagined by their contemporaries could not be easily realized. It mattered, however, that vulnerable workers became a buffer for the counterattacks from consumers unfamiliar with contractual practices, which gradually increased the number of female guides in the field. Passengers not familiar with contractual practices had a relative advantage in the existing gender and age hierarchy with the workers’ presence, thereby alleviating tensions on the scene. However, given that the attendants in the field were underage women exposed outside the home, their femininity was considered lacking or flawed. Therefore, policies and programs targeting them also focused on promoting their femininity. In other words, the dynamics surrounding the service of bus attendants was also a process of constructing the meaning of “feminineness” in Korean society.

Key words: Bus attendant, Service, Femininity, Feminization

- ┃ 투 고 일 : 2024년 3월 17일
- ┃ 최초심사일 : 2024년 4월 8일
- ┃ 게재확정일 : 2024년 4월 29일