

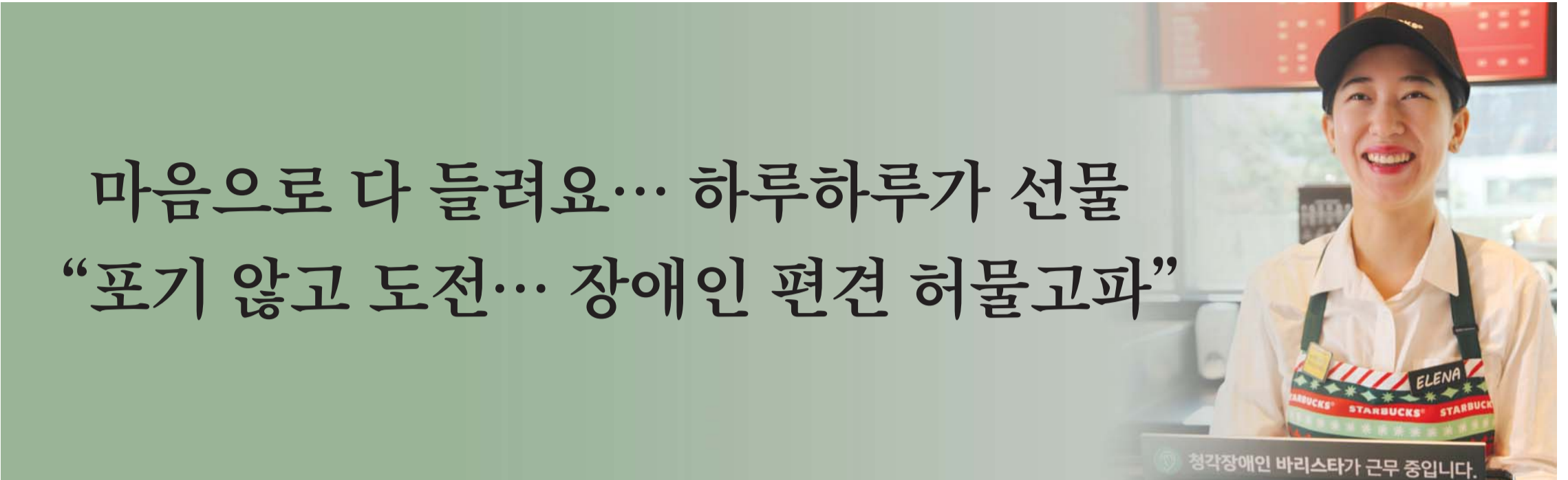


[산업] 5G 가입자 1200만명 시대 중저가 요금 경쟁 08



Life

[라이프] 선물가액 상향에 명절 대세 픽 농수축산물 판매 ↑



청각장애인 바리스타가 근무 중입니다.

마음으로 다 들려요... 하루하루가 선물 “포기 않고 도전... 장애인 편견 허물고파”



새벽을 여는 사람들

스타벅스 청각장애인 부점장 최예나씨

최예나 스타벅스커피 코리아 서울대치과병원점 부점장(29)은 아침 일찍부터 매장을 방문하는 고객들에게 따뜻한 미소와 친절로 행복한 하루의 시작을 전달한다.

청각장애 2급(중증장애)인 최 부점장은 고객 및 파트너들과의 의사소통의 어려움을 극복하고 스타벅스커피 전문가인 커피 매스터 자격 취득부터 부점장 승진 및 장애인 인식개선 매장인 서울대학교 치과병원점에서 관리자 역할을 하고 있다.

스타벅스의 서울대학교병원점은 2018년 3월에 보건복지부로부터 지정 받은 서울대학교치과병원 부설 장애인치과병원 중앙장애인구강진료센터의 1층에 위치한 매장으로, 장애인 고용 증진 및 장애인 인식개선을 통한 사회적 가치 실현의 의미를 담은 매장이다. 최 부점장은 장애를 뛰어넘는 모습으로 장애인과 비장애인 파트너들의 본보기가 되고 있다.

최예나 부점장은 서울시가 주관하는 '2020년 서울특별시 복지상' 장애인 인권분야 장애인 부문 우수상을 수상, 2016년 서울시·EBS·한국장애인고용공단 장애인식개선 캠페인 영상에 청각장애인 바리스타로 참여, 2018년 한국장애인고용공단과 연계한 '장애인고용촉진을 위한 장애인 인식개선' 교육 영상 제작 참여 등 장애인 인식개선을 위해 다양한 활동을 하고 있다.

커피 한 잔과 함께 활기찬 새벽을 여는 최예나 부점장은 “부모님께서 어느 날부터 갑자기 TV 소리가 들리지 않는다고 계속 키워달라고 하니 많이 놀라고 슬프셨을 것 같다. 큰 병원에도 데려가고, 보청기도 최대한 좋은 것으로 해주시려고 하고, 복지관에도 데려가 발음 연습이나 입 모양 읽는 연습 등 저를 위해 아주 많은 노력을 하셨다”며 당시를 회상했다.

최예나 부점장은 후천성 청각 장애인이다. 6세 때 원인을 알 수 없는 소음성 난청으로 청각장애를 안게 됐다. 이후 최 부점장은 진로를 생각할 때마다 장애라는 벽에 부딪혔고, 많은 고민을 해야 했다.

“첫 아르바이트는 지인 소개로 좋은 카페 사장님을 만나 소중한 경험을 쌓을 수



최예나 스타벅스 청각장애인 부점장.



최예나 부점장(오른쪽)이 매장 직원과 이야기를 나누고 있다.

후천성 청각 장애로 진로 벽 부딪혀 자격조건 키워 스타벅스 바리스타 지원 교육 영상 참여 등 인식개선 위한 활동 점장 승격 목표... 한계에 도전하고파

있었습니다. 그렇게 시작한 아르바이트에서 점점 자신감이 붙었고, 서비스직이 잘 맞다는 것을 깨닫게 되었습니다. 카페에서 근무하면서 커피를 제조하면서 자연스럽게 커피에 관심이 생겼습니다.”

2015년 개인카페에서 근무하던 최예나 부점장은 카페 사장의 권유로 스타벅스 장애인 공채 바리스타 선발에 지원했다. 최 부점장은 꾸준히 커피 관련 자격조건을 키워왔다. 입사 전 바리스타 자격증 2급을 땀고, 입사 후에는 사내 커피 전문가 교육과

정을 통해 글로벌 커피 매스터 자격을 취득했다. 스타벅스 리저브 인증을 취득해 푸어오버, 사이폰, 블랙이글 에스프레소 머신 등 다양한 커피 추출기구를 다룰 수 있다. 최 부점장은 어느덧 입사 6년 차를 맞이했다.

오랜 시간 카페 일을 해온 최예나 부점장은 입 모양을 읽는 구화로 고객과 소통하고 있다.

“제가 고객님의 이야기를 듣지 못할 때 눈을 마주치고 다시 한번 말씀해주시길요

청해서, 불편한 점이 없으시도록 확인하고 있습니다. 스타벅스에서 청각 장애인 배지를 선택적으로 착용하고 있는데 고객분들이 배지를 발견하고 저의 상황을 이해해주시는 분이 많이 늘어났습니다.”

그런데 코로나 시대에 마스크 착용으로 입 모양 볼 수 없게 되면서, 의사소통이 어려운 상황이 발생하기도 한다. 필담 노트 및 고객이 주문한 메뉴를 직접 확인할 수 있는 양대면 POS를 활용하며 문제를 해결하고 있다.

최예나 부점장은 “고객님이 제 미소로 인해 행복해지신 것이 느껴질 때, 무뚝뚝해 보이던 고객님들이 제가 아이컨택을 하면서 웃으면 덩달아 미소를 지으실 때 가장 보람을 느끼고 뿌듯하다”며 “제 친절에 좋은 하루를 보내셨다는 고객님의 칭찬 글을 받을 때도 정말 행복하다”며 근무 중 가장 보람을 느낀 순간을 떠올렸다.

최예나 부점장은 앞으로 부점장을 넘어 매장 최고 관리자인 점장이 되는 것이 목표다. 최 부점장은 “지금보다 더 많이 배우고 업무능력을 키워서, 점장으로 승격해 ‘장애인도 잘할 수 있구나’라는 것을 꼭 보여드리고 싶다”며 의지를 다졌다.

끝으로 최예나 부점장은 청각 장애인에게 응원의 메시지를 전했다.

“포기하지 않는다면 인생에서 실패는 없다고 합니다. 물론 많은 좌절과 상처를 받을 수 있지만 포기하지 않고 노력하면 언젠가 빛을 볼 수 있다고 생각합니다. 저도 언젠가 긍정의 힘과 한계에 도전하는 강한 의지로 노력하여 더 많은 사람의 편견을 깰 수 있는 사람이 되기 위해 노력하겠습니다.”