월요광장

사과 3개 반, 바나나 반 조각

최 지 호
전남대 경영학부 교수

한마디 말이 천 냥 빚을 갚는다는 말도 있지만 말의 토씨 하나만 바꿔도 세상을 달라지게 할 수 있다. 유튜브 검색창에 'the power of words'라는 검색어를 입력하면 영국의 온라인 광고 컨설팅 업체인 퍼플페더(Purple Feather)가 제작한 유명한 동영상(6년 전 기준으로 조회 수 2500만)이 나온다.

앞을 못 보는 걸인이 동냥을 하고 있다. 피켓에는 "나는 장님입니다. 도와주세요"(I'm blind. Please help)라고 쓰여 있지만, 다들 못 본 척 지나간다. 이 모습을 유심히 지켜보던 한 여성이 맹인의 피켓 문구를 고쳐 적는다. 갑자기 너도나도 걸인을 도와주기 시작한다. 바뀐 문구는? "아름다운 날입니다. 그러나 저는 그것을 볼 수 없네요."(It's a beautiful day, and I can't see it)

사과나 바나나가 함유된 음료의 경우 '사과 함유량 몇 %, 바나나 약간'이라고 표시된 걸 볼 수 있다. 이런 성분 표시는 사실 무슨 소리인지 이해하기 어렵다. 이를 '사과 3개 반, 바나나 반 개'와 같이 좀 더 고객 지향적으로 바꿔 보면 이해가 쉬워진다. 유통기한도 '며칠까지 사용하세요(use)'가 아니라 '며칠까지 즐기세요(enjoy)'라고 표현하는 것이 고객 지향적인 자세이다.

이러한 자세를 좀 더 적극적으로 갖추면 고객의 마음을 얻게 된다. 어떤 유리병 라벨에는 글이 거꾸로 쓰여 있다. 뒤집어서 읽어 보니 '잘 흔들어서 마시라'는 내용이 나온다. '피식' 하고 입가에서 웃음이 새어 나오면서 마음이 가게 된다. 작은 배려이지만 진정성 있는 소통이다.

그러면 행정 서비스는 어떨까? 지하철에서 열차를 기다리고 있다. "열차가 들어오고 있으니 안전선 밖으로 한 발 물러서 주시기 바랍니다." 고객은 안전선 안에 있고, 고객의 입장에서 밖은 철로이다. 고객 기준이 아닌 열차 기준이다. 물론 이 방송대로 하는 고객은 없다.

관광지에 가면 매표소가 있다. 표 파는 곳은 파는 사람 기준이다. 표를 사는 사람이 고객이기 때문에 표 사는 곳으로 하는 것이 고객 지향적인 것이다. 물론 이 경우도 표 파는 곳이라고 해서 표를 사지 않는 고객은 없다. 그러나 이런 작은 것들이 모여서 혹은 이런 작은 것에서부터 출발하는 것이 미래에 강력한 차별적인 경쟁 우위를 가져올 수 있게 한다.

공공서비스에 이런 사례들은 주변에 널려 있다. 주민들이 별 불만이나 불편 없이 서비스를 이용하고 있다고 해서 그냥 지속되는 공급자 위주의 서비스와 이를 끊임없이 주민의 입장에서 개선하는 고객 지향적인 서비스는 시간이 지나면서 큰 차이를 가져온다. 매년 주민 만족도 조사가 발표되고, 이러한 결과는 다시 경영평가에 반영시킨다.

그러기에 지자체는 주민의 행정 서비스 강화를 위해 많은 것을 하고 있는 것으로 보인다. 큰 것도 좋지만 크기에 관계없이 주민의 눈으로 보고 주민의 입장에서 생각하는 것이 중요하다. 고객 지향성은 바로 그런 것이다.

지자체의 경우 서비스를 제공하는 직원들은 내부 고객이다. 외부에서 우리 지역에 투자하고 싶은 기업이나 지역을 방문하는 사람들은 외부 고객이다. 지역민은 서비스 제공자이면서 동시에 고객이기도 하다. 단체장은 직원에게, 직원은 주민에게, 주민을 포함한 지역은 투자 의향 기업이나 지역 방문객에게, 각각 자신의 고객의 눈으로 보고 고객의 입장에서 서비스를 제공하는 자세가 필요하다. 각자의 위치에서 작은 것부터 고객 지향성을 실천하는 것이 지역의 미래 경쟁력이다.

※이 칼럼은 지역신문발전기금 지원을 받았습니다.

법조칼럼

마이너리티 리포트의 위험성

이 원 범
광주지방법원 판사

2018년부터 빅데이터와 인공지능을 결합한 사전 범죄 예방 시스템을 시범 운행한다고 한다. 전자발찌를 부착한 범죄자(이하 피부착자)의 과거 범죄수법, 이동패턴 등을 통해 범죄 가능성을 다각도로 분석한 후 범죄 징후를 파악해 이를 사전 차단하는 예측 시스템이 개발되어 2018년부터 우범자들을 대상으로 시범운영에 들어간다는 것이다.

이를 두고 일부 언론에서는 탐크루즈 주연의 영화 '마이너리티리포트'가 현실이 되어 범죄예방에 상당한 기여를 할 수 있을 거라며 환영하는 듯하지만, 개인적으로는 염려가 되는 부분이 적지 않다.

헌법재판소는 2012년 12월 27일 특정범죄자에 대한 위치추적 전자장치 부착 등에 관한 법률 제5조 등에 관한 헌법소원 사건에서 '피부착자는 위치만이 국가에 노출될 뿐 자신의 행위가 국가에 노출되는 것은 아니므로, 위치의 노출에도 불구하고 자신이 원하는 행동을 할 수 있고, 일정한 장소에 머무르거나 다른 장소로 이동하는 것도 그것이 주거 이전이나 출국에 해당하지 않는 한 아무런 제한을 받지 않으므로, 비례에 원칙에 반하지 않는다'고 판시하였다.

그러나 최근 법무부가 추진하는 지능형 전자발찌 등 부착을 통한 범죄 예방 시스템은 국가가 피부착자의 위치를 감시하는 것에 그치는 것이 아니라 맥박, 체온, 호흡 등 생리적 변화와 과거 범죄수법과 행동패턴 등의 분석을 통하여 우범자의 행위를 사전에 차단한다는 것을 그 내용으로 하고 있다.

앞서 언급한 헌법재판소의 결정에도 불구하고 국가가 피부착자의 위치를 실시간으로 감시하는 것에 대하여 많은 논란이 있는데, 더 나아가 특정 상황에서는 위치 감시에 그치는 것이 아니라 범죄를 예방한다는 명목 하에 공권력을 행사한다는 것은 피부착자의 기본권과 관련하여 더 큰 논란을 야기할 수 있다.

또한 빅데이터를 입력하고 관리하는 업무는 사람이 하게 되는데 그 과정에서 수많은 오류나 조작의 가능성이 있고, 영화 '마이너리티 리포트'에 나오는 것처럼 이러한 오류를 통해 나타난 국가의 예방활동에 대하여는 피해자가 그것이 잘못된 것이었다는 점(즉 범죄를 저지를 의도가 없었다는 것)을 현실적으로 입증하기가 매우 어렵다는 문제가 있다. 국가가 부당하게 공권력을 행사하여 국민의 사생활에 간섭하는 것을 예방활동이라는 이름으로 정당화시켜줄 수 있는 위험이 존재한다는 것이다.

인공지능과 빅데이터를 활용한 제4차 산업혁명은 이미 우리 사회 전반에서 많은 변화를 일으키기 시작했고, 범죄예방 영역에 있어서도 많은 영향을 미치게 될 것임은 분명하다. 다만, 과학기술의 발달이 재앙이 되지 않도록 인간의 존엄성과 기본권에 대한 관심과 연구를 놓치지 말아야 할 것이다.

기 고

팝콘 브레인(Popcorn Brain)

이 승 오
광주제일고 교장

며칠 전, 광주시교육청의 '학부모교실' 개강식에서 중학교 학부모를 대상으로 진로교육에 대한 강의를 한 적이 있다. 고등학교 진학을 앞둔 자녀를 두어서인지, 자녀들의 진로·진학에 대한 불확실성 때문인지 무거운 표정들이었다. 학부모들의 걱정을 덜어드리고자 하는 마음에, 강의 주제를 '고등학교 교육 무엇이 달라지는가?'로 정하고 90분 동안 학부모들과 많은 대화를 나누었다.

화제가 바람직한 자녀교육관에 이어 자녀에 대한 이해로 넘어가면서, '지금 우리 아이들을 힘들게 하는 것은 무엇인가'에 대해 많은 시간을 할애하였다. 입시, 성적, 진로, 건강, 외모지상주의, 부모의 기대, 스마트폰 중독 등을 이야기하였는데, 가장 심각히 받아들이는 것은 스마트폰 중독이었다.

여성가족부에서 전국 초4, 중1, 고1에 재학 중인 학령전환기 청소년 학생 146만여 명을 대상으로 실시한 '2016년 인터넷·스마트폰 이용 습관 진단 조사' 결과에 따르면, 20만 명의 학생이 중독 위험군에 해당한 것으로 나타났다. 인터넷 중독보다 스마트폰 중독 위험군이 더 많은 것으로 조사됐다.

데이비드 레비(David Levy) 워싱턴대학교 교수는 첨단 디지털기기에 익숙한 나머지 뇌가 현실에 무감각하거나 무기력해지는 현상을 일컬어 팝콘 브레인(Popcorn Brain)이라 하였다. 이는 팝콘이 곧바로 튀어오른 것처럼 즉각적인 현상에만 반응할 뿐 다른 사람의 감정이나 느리게 변화하는 현실에는 무감각하게 반응한다는 것이다. 팝콘 브레인 현상을 방지하기 위해 미국 소아학회는 아동들의 스마트폰과 인터넷, TV 노출 시간의 엄격한 제한을 권고한 바 있다.

특히, 발달 시기의 특성상 청소년기에는 뇌의 인지기능을 담당하는 뇌의 전두엽 기능이 다양한 학습 자극을 통해 활성화되어야 하는데, 장기간 지속적으로 스마트폰을 사용하게 되면 전두엽이 제대로 발달하지 않아 충동을 조정하기 어렵게 된다. 또 학습 및 기타 활동에 비해 즉각적으로 재미와 만족감을 제공하는 인터넷 게임 및 스마트폰에 지속적으로 몰입하게 되고 만다.

'세상을 바꾸는 시간, 15분'이라는 한 방송의 프로그램 중 '스마트폰으로부터 아이를 구하라'는 주제의 강연이 소개됐다. 강사는 청소년들의 무분별한 스마트폰 사용으로 사고능력을 관장하는 전두엽이 발달하지 않아 미래핵심 역량인 창의력·비판적 사고력·문제해결력을 갖추지 못하여 미래사회의 주역이 되기 어려울 것을 우려하였다. 그는 우리 학생들이 대학 가기 전까지, 스마트폰 대신에 피처폰(단순 통화만 가능한 스마트폰 이전에 출시된 전화기)을 사용할 것을 힘주어 말하고 있다.

학교수업 시간에 대부분의 학생이 선생님들의 강의를 수동적으로 듣기만 할 뿐, 생각해보고, 발표하고, 써보는 적극적인 활동에 무관심한 아이들이 점점 늘어나고 있는 것은 청소년들의 무분별한 스마트폰 사용과 무관하지 않다고 생각한다. 미국 실리콘벨리의 학교는 학부모의 70%가 애플·구글·야후·휴렛팩커드 등 정보통신 기업 임직원들임에도, 스마트폰은커녕 컴퓨터를 가르치지 않고 발도로프 교육을 실시한다는 이야기는 청소년들을 위한 미디어교육 중요성을 시사해주고 있다.

최근 대학입시에서도 학생부종합전형이 확대되면서 기초학업능력과 함께 진로에 대하여 스스로 질문하고 자신의 꿈을 찾고 생각하며 학교공부를 통해 확인해온 학생, 다양한 교내활동에 참여하여 배려와 나눔, 협력의 인성과 리더십을 갖춘 인재를 발굴하는 추세이다. 스마트폰에 중독되어 실제 식사할 때나 친구들과의 만남에서도 스마트폰을 쳐다보면서 각각 단절된 대화를 하는 청소년들이 어떻게 가족이나 친구들과의 관계를 회복할 것인가? 광주시교육청에서 질문 있는 교실을 통하여 함께 배우고 나누는 교실 수업을 구현하고자 하는 취지는 바로 여기에서 출발한 것이다.

스마트폰 중독에서 벗어나기 위해서 힘들어하는 우리 아이들을 위하여 가정과 학교와 사회가 모두 함께 나서야 할 때다.

겨울 문턱, 이웃 돌보는 따스함 필요할 때

올해는 유독 가을이 짧은 것 같다. 이제 막 단풍이 물들기 무섭게 벌써 찬바람이 불어오고 있으니 말이다. 이번 겨울바람은 지난여름 무더위만큼이나 매서울 것이라고 한다.

겨울의 문턱, 우리 주변 독거노인과 소년소녀가장 등 이웃들의 '겨울나기'에도 관심을 기울여야할 시기다. 최근 몇 년간 불우이웃을 돕기 위한 도움의 손길이 갈수록 줄어들고 있다는 뉴스가 잇따르고 있다.

지난 9월부터 시행된 '김영란 법'의 여파로, 그동안 남아 있었던 주변 이웃을 돕기 위한 '나눔'의 분위기마저 사그라질까 염려스럽다. '최순실 사태'로 국정이 혼란스러운 상황에서 소외된 이웃들이 자칫 잊혀지는 것은 아닐까 걱정스럽다.

이런 때일수록 서로 챙겨주는 훈훈함이 필요하지 않을까 생각해본다. 겨울 앞두고 추위와 무관심으로 혹독한 겨울을 보내는 이들이 없었으면 한다. 모두가 관심을 가지고 살펴볼 일이다.

▲손운학·광주시 광산구 신촌동

社 說

5% 지지율로 대통령직 수행할 수 있겠는가

타오르는 촛불과 함께 국민들의 분노도 더욱 타오르고 있다. 지난 주말에 열린 최순실 '비선 실세' 의혹 진상 규명과 박근혜 대통령 퇴진을 촉구하는 촛불집회에는 수십만 명이 참여해 국민들의 분노가 어느 정도인지를 보여 주었다.

이날 집회에 참가한 시민은 지난 10월 29일 집회 때의 약 10배에 달했다. 주최 측 추산 인원은 오후 7시 기준 20만 명(경찰 추산 4만3000명)이나 됐다. 박 대통령의 대국민 담화가 오히려 더욱 성난 민심에 불을 붙인 것이다.

박 대통령은 지난 4일 '최순실 사건'에 대해 담화 형식을 빌려 두 번째 대국민 사과를 하면서 검찰 수사는 물론 특검까지 수용하겠다고 밝혔지만 국민들의 분노를 진정시킬 수는 없었다. 핵심 의혹인 최 씨와의 관계, 미르·K스포츠재단 문제에 대해 '검찰 수사'를 핑계로 구체적인 언급을 피한 채 감정적 호소에 그쳤기 때문이다.

이번에도 기자들의 질문을 받지 않고 휑하니 돌아서 나갔다. 여야 정치권과의 소통을 강조했지만 야당이 반대하고 있는 김병준 총리 지명자에 대해서는 한마디도 언급하지 않았다. 하야와 탄핵 여론이 높아지고 있는 마당에 여전히 국정 운영에 손을 뗄 수 없다는 메시지만 보낸 셈이니 어찌 분노를 넘어 허탈하기까지 한 민심(民心)을 추스를 수 있겠는가.

담화 이후 콘크리트처럼 단단하기만 한 것으로 보였던 박 대통령에 대한 지지율도 5%까지 떨어졌다. 표본오차가 ±3.1%포인트임을 감안하면, 이론적으로는 대통령 지지자가 아예 한 사람도 없을 수 있는 상황이다. 이런 상황에서 어찌 대통령직을 수행할 수 있겠는가. 청와대 측은 이번 주에 여야 지도자들을 만나 소통에 나선다고 하는데 어떤 식으로든지 대통령 권한을 내려놓는 것을 전제하지 않고서는 성난 민심을 가라앉히기는커녕 더 큰 불행을 초래할 수도 있을 것이다.

백남기 농민 영면…다시는 이런 일 없어야

농민 백남기 씨가 어제 광주 망월동 구묘역에 안장됐다. 지난해 11월 14일 서울에서 열린 민중 총궐기 집회에 참가했다가 경찰이 쏜 물대포에 맞아 의식을 잃은 지 358일 만에 영면에 들어갔다. 백 씨는 물대포에 맞은 뒤 한 번도 의식을 회복하지 못한 채 지난 9월 25일 숨졌다. 사망 후 장례가 치러지기까지도 41일이나 걸렸다.

경찰이 쏜 물대포에 맞아 혼수상태에 빠진 것이 분명한데도 검찰과 경찰이 사망 원인 규명을 위해 부검을 하자고 했기 때문이다. 곧이어 터져 나온 최순실 파문으로 정부에 대한 국민 여론이 좋지 않게 되자 경찰은 부검영장 재집행을 포기했고 결국 백 씨의 장례가 치러지게 됐다.

거의 1년을 끈 백 씨 사건은 현 정권의 왜곡된 가치관을 고스란히 보여 주었다. 시위대를 향해 물대포를 직사한 것은 1987년 연세대생 이한열 군에게 최루탄을 직사한 것의 복사판이었다. 공권력의 이름으로 자행된 국가폭력이 분명한데도 강제로 부검영장 집행을 시도한 것은 이 시대가 유신 독재시절과 다를 바 없음을 보여 준다.

백 씨가 이한열·이철규 군이 묻힌 망월동 구묘역에 안장된 것도 국가폭력에 의한 피해자라는 점에서 지극히 당연한 일이다. 백 씨는 1980년 '서울의 봄' 때 중앙대 총학생회 부회장을 맡았다가 5·17 비상계엄 확대로 신군부에 의해 징역을 살았다. 그는 5·18 유공자가 확실한데도 "죽은 사람들도 있는데 살아남은 자가 무슨 공을 따지겠느냐"며 유공자 신청을 거부할 정도로 개인 욕심을 차리지 않았다.

민중 총궐기 대회에 참가한 것도 박근혜 대통령이 후보 시절 내걸었던 쌀값 21만 원 보장 공약을 지키라고 요구하기 위해서였다. 민주화 운동과 농민 운동으로 평생을 살다 간 백 씨는 영면에 들었지만 이제 앞으로 다시는 이런 불행한 일이 있어서는 안 될 것이다.

無 等 鼓

왕의 언동

조선시대에는 왕의 독주를 막기 위한 다양한 제도가 있었다. 그중 가장 독특한 것이 사관(史官) 제도였다. 사관의 입회 없이는 왕이 업무는 물론 신하와 대화를 나눌 수 없었다. 사관은 통치행위와 관련된 왕의 모든 말과 행동을 기록했다. 왕이 신하와 은밀히 독대(獨對)를 할라치면 사관은 물론 신하들이 들고 일어나 반대했다.

왕의 비밀스러운 만남은 정사에 사감을 실을 여지가 크고, 독대자가 부정청탁이나 모략을 꾸밀 수 있기 때문이다. 가혹할지 몰라도 왕의 사생활 또한 사관들의 취재 영역이었다. 자세한 기록은 없으나 사관들이 왕의 침실까지 넘봐, 여자 사관을 입실토록 요구하자 견디다 못한 왕이 수용했다는 내용도 있다.

조선왕조실록에 의하면 태종 4년(1404) 2월 8일의 일이다. 늘 자신의 뒤를 쫓아다니는 사관의 눈을 피해 사냥에 나섰던 태종은 노루를 쫓다가 낙마하고 말았다. 창피했던 그는 신하에게 "이 일을 사관이 알지 못하게 하라"고 일렀지만 사관은 왕이 알지 못하게 하라고 했다는 말까지 기록한다.

사실 기록을 목숨처럼 여겼던 사관들은 왕의 잘못도 적나라하게 적었다. 명종 17년(1562) 7월 12일의 기록에는 "왕이 기쁨과 분노가 일정하지 않아 아침에 벌을 주었다가 저녁에는 상을 주고, 또는 저녁에 파면시켰다가 아침에 다시 임명하니 환관들이 임금의 마음을 미리 헤아려 두려워하지 않았다."고 적혀 있다.

숙종 33년(1707) 1월 25일에는 "왕이 대신들을 별다른 이유 없이 오전 아홉시부터 낮 한 시가 넘도록 대기토록 했다. 임금이 대신을 예우하지 않아 통탄스러움을 견딜 수 있겠는가"라고 기록돼 있다.

세월호 참사 당시 대통령의 7시간 행적에 의혹을 제기하는 목소리가 여전하다.

청와대와 정부는 지금까지 줄곧 대통령이 정상적인 집무 중이었다고 답했다. 대통령도 사생활은 있어야 하지만 근무 시간의 일거수일투족은 국민의 것이다. 봉건시대에도 왕의 근무 시간은 기록되었다. 떳떳하다면 7시간의 행적을 밝혀 의혹을 해소하면 그만이다.

/채희종 사회2부장 chae@

光州日報 The Kwangju Ilbo
사장·발행·편집·인쇄인 金汝松 주필 李洪載 편집국장 程厚植
1952년 4월 20일 創社 1980년 11월 29일 등록번호 광주가1(일간) | 우) 61482 광주광역시 동구 금남로 238
대표전화 222-8111·220-0551〈지사·지국(구독신청·배달안내)〉 광고문의 062-227-9600
편집국안내 〈대표 FAX 222-4918〉 편집부 220-0649 정치부 220-0632 사회부 220-0642 사회2부 220-0652 경제부 220-0663 〈FAX 222-4938〉 문화부 220-0661 문화미디어부 220-0664 체육부 220-0697 사진부 220-0693
경영지원국 220-0515 〈FAX 222-8005〉 문화사업국 220-0541 〈FAX 222-0195〉 기획관리국 227-9600 〈FAX 227-9500〉 독자서비스국 220-0551 〈FAX 222-0195〉 디자인실 220-0536 서울지사 02-773-9331 〈FAX 02-773-9335〉
※구독료 월정 10,000원 1부 500원
본지는 신문윤리 강령 및 그 실천요강을 준수합니다

독자투고·기고 환영합니다
독자투고·기고를 기다립니다. 주변의 작은 이야기들, 생활의 경험, 불편 사항 등을 보내주십시오. 채택된 원고는 고료를 지급합니다. 원고를 보내실 때는 이름, 주소, 전화번호를 함께 적어 주십시오.
광주시 동구 금남로 238 광주일보 오피니언 담당자 전화 062-2200-654 /팩스 062-222-4918 /e메일 opinion@kwangju.co.kr