민원인 횡포에 멍드는 공공기관 감정노동자

광주·전남硏 실태조사…4명중 1명 우울증·신체폭력 경험

절반이 감정조절 위험군…90% "서비스 중단·고발 필요"

광주시와 산하 공공기관의 민원업무 등을 맡는 감정노동자 3명 중 1명은 재해나 질병을 경험한 것으로 조사됐다. 특히 우울증을 겪었거나 민원인으로부터 신체적인 폭력을 당한 감정 노동자도 4명 중 1명에 달했다.

19일 광주전남연구원 김기곤 책임연구위원이 광주시 공공부문 감정노동자 인권실태를 조사해 발표한 자료에 따르면 감정노동자 33.3%가 '최근 1년 새 재해나 질병을 경험했다'고 답했다.

감정노동이란 자신의 감정상태와는 상관없이 고객(민원인)에게 미소, 친절 등 정해진 감정표현을 드러내야 하는 노동유형을 말한다. 시 콜센터 상담원, 민원실 근무자 등이다.

조사는 본청과 직속기관, 출자·출연기관 등 277명을 대상으로 지난해 10월 진행됐다.

이번 조사에서 4명 중 1명(25.5%)꼴로 민원인에게 감정을 숨기고 응대한 뒤 우울증을 경험한 것으로 나타났다. 응답자의 25.6%는 업무 중 민원인에게 구타 등 신체적인 폭력을 당했으며 10명 중 8명 이상(83.4%)이 모욕적 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 경험이 있다고 답했다.

또 절반에 가까운 감정노동자(48.7%)가 감정조절 요구와 규제 영역에서 위험군에 속한 것으로 조사됐다.

민원인의 횡포에 대해 40.5%가 '참고 받아들인다', 35.4%는 '감정을 억누르고 친절하게 대한다', 19.3%는 '정중하게 설득한다'고 답했다.

이 밖에 10명 중 6명(59.7%)은 참는 이유에 대해 '공무원이나 공공기관 신분 때문'이라고 답했으며, 피해 뒤 27.3%와 25.0%가 자괴감과 업무기피 생각이 들었다고 응답했다. 응답자 83.3%와 93.1%가 이른바 '악성 민원인'에 대해 1회 경고 뒤 응대 및 서비스를 중단하는 '원스트라이크 아웃제' 도입 필요성과 고소·고발 등 법적 조치를 강조했다.

직장생활 만족도(5점 만점)에서는 고용안정성이 3.7점으로 가장 높았으며 직장 분위기(3.4점), 직업자긍심(3.3점) 등이 3점대를 유지했다. 인사승진 공정성(2.6점), 복리후생(2.7점), 임금수준(2.8점) 등은 3점대를 밑돌았다.

이 같은 감정 노동의 피해를 줄이기 위한 시급한 과제로는 감정노동자 존중을 위한 시민의식 함양(26.4%), 악성민원 응대를 위한 전문교육(9.9%), 산업재해 인정(9.9%) 등을 들었다.

김기곤 책임연구위원은 "감정노동자의 피해는 정규직에 비해 비정규직에서 더욱 빈번했고 이들을 보호하고 피해구제, 종합적인 정책 지원 기능을 수행할 감정노동자 권리보호센터 건립·운영 등이 필요하다"고 말했다.

/오광록기자 kroh@kwangju.co.kr

'주먹구구' 대입전형료 책정기준 손본다

교육부 개정안 입법예고…지원자 예상치·운영인원 등 반영

교육부가 대입전형료 수입·지출에 대한 합리적이고 투명한 기준을 마련해 학생·학부모의 부담이 크게 완화될 것으로 보인다. 대학들이 주먹구구식으로 산정했던 입학전형료를 앞으로는 전형별 지원자 수 예상치와 전형 운영 인원 등에 따라 책정하게 된다.

교육부는 '대학 입학전형 관련 수입·지출의 항목 및 산정방법에 관한 규칙' 개정안을 20일부터 40일간 입법 예고한다고 19일 밝혔다.

새 규칙은 대학이 전형료를 결정하는 기준을 입학전형 업무자에게 주는 부가 급여인 '수당'과, 홍보비·회의비·인쇄비 등으로 구성된 '경비'로 나눴다.

이런 수당과 경비는 대학의 '대학입학전형관리위원회'가 전형별 지원자 수와 전형 과정에 투입되는 인원, 시간, 학교별 지급단가 등을 근거로 산정하도록 했다.

대학이 입학전형료를 쓸 수 있는 곳은 수당·홍보비·회의비 등 12가지로 기존과 똑같지만, 각 항목에 대한 규정을 구체화했다. 이에 따라 입학정원이 2500명 이상인 대학은 총지출 대비 홍보비 비율을 기존 최대 20%에서 앞으로는 15%로 맞춰야 한다.

입학정원 1300명 이상 2500명 미만인 대학은 홍보비를 총지출의 25%, 1300명 미만인 대학은 35%까지 쓸 수 있다.

전형료 책정 과정이 합리적이지 못하고 학생·학부모의 부담이 크다는 지적에 따라 대다수 대학은 2018학년도 입시에서 입학전형료를 기존에 공고한 것보다 15%가량 낮춰(2017년 8월 조사 기준 평균 4만8500원→4만1100원) 받았다.

/윤영기기자 penfoot@kwangju.co.kr

광주교육청 24일 전남대서 입시 설명회

광주시교육청이 오는 24일 오후 2시 전남대학교 용지관 컨벤션홀에서 '2019학년도 대입 EBS 입시 설명회'를 개최한다.

올해 처음으로 실시되는 이번 설명회는 고3 학생들에게 2019학년도 수능대비 EBS 활용전략과 학습법을 EBS 대표강사인 김종익 선생의 강의로 진행한다.

EBS 대표강사 윤기영 선생은 2019학년도 대입 전형에 대한 안내와 전형별 지원 전략 수립에 필요한 정보를 안내한다.

참가를 희망하는 학생과 학부모는 별도 신청 없이 자유롭게 참석하면 된다. 참석하는 학생들에겐 '2019 대입 성공전략 가이드북' 자료집과 기념품을 제공한다. 이번 설명회에 참석하지 못하는 학생과 학부모들은 EBSi 홈페이지(www.ebsi.co.kr) '입시정보'에서 입시설명회 영상을 볼 수 있다.

문의 광주시교육청 미래인재교육과 062-380-4571

/김형호기자 khh@kwangju.co.kr

"이 닦을땐 위 아래로" 19일 광주시 북구보건소 구강보건실에서 열린 '새싹들의 튼튼건강교실'에 참가한 어린이집 아이들이 보건대학 치위생과 학생으로부터 칫솔질 교육을 받고 있다.

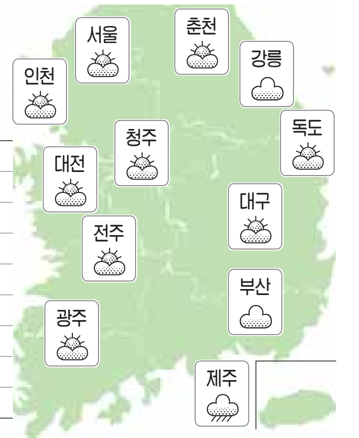
/최현배기자 choi@kwangju.co.kr

오늘의 날씨

해뜸 06:37 해짐 18:44 달뜸 08:20 달짐 21:28

쌀쌀한 봄

대체로 구름 많은 가운데 체감온도 낮겠다.



◇ 지역별 날씨 (℃)

광 주	구름 많음	6/11	보 성	구름 많음	5/7
목 포	구름 많음	6/9	순 천	구름 많음	7/9
여 수	흐림	6/8	영 광	구름 많음	5/10
나 주	구름 많음	6/11	진 도	구름 많음	7/8
완 도	구름 많음	7/8	전 주	구름 많음	6/11
구 례	구름 많음	4/10	군 산	구름 많음	5/11
강 진	구름 많음	6/8	남 원	구름 많음	4/9
해 남	구름 많음	6/8	흑산도	구름 많음	5/6
장 성	구름 많음	5/10			

◇ 바다 날씨

		오전		오후	
		풍향	파고(m)	풍향	파고(m)
서해남부	앞바다	북동~동	1.0~2.5	북동~동	1.0~2.5
	먼바다	북동~동	2.0~4.0	북동~동	2.0~4.0
남해서부	앞바다	북동~동	2.0~4.0	북동~동	2.0~4.0
	먼바다(동)	북동~동	3.0~6.0	북동~동	3.0~6.0
	먼바다(서)	북동~동	3.0~5.0	북동~동	3.0~5.0

◇ 물때

	간조	만조
목포	09:10	03:59
	21:27	16:15
여수	04:37	10:57
	16:57	23:19

◇ 생활지수

뇌졸중	보통
감기	보통
미세먼지	좋음

◇ 주간 날씨

21(수)	22(목)	23(금)	24(토)	25(일)	26(월)	27(화)
3/4	2/10	0/14	4/17	5/18	6/18	6/18

찬바람 몰고 온 봄비…내일은 눈

광주·전남 3월 강수량 평년보다 40㎜ 더 내려 해갈 도움

3월 들어서만 평균 누적 강수량이 100㎜을 기록하면서 평년보다 40㎜ 이상 비가 더 내린 것으로 나타났다.

19일 광주지방기상청에 따르면 광주는 지난 1일부터 19일까지 107.5㎜의 비가 내리면서 평년 3월 누적 강수량인 64.6㎜보다 41.9㎜ 이상 비가 내렸다.

기상청은 지난달 발표한 '2018 봄철 전망'을 통해 3월 강수량을 평년(64.6㎜)과 비슷할 것으로 예측했지만 이날까지 여수 219.9㎜, 고흥 185.5㎜, 순천 140.6㎜, 목포 133.9㎜, 광주 107.5㎜로 평년 값을 웃도는 강수량을 기록했다.

기상청은 21일 광주·전남은 남해상에서 동진하는 기압골의 영향으로 대부분 지역에서 눈이 내리고 일부 지역에서는 비가 내릴 것으로 전망했다.

기상청 관계자는 "21일에도 광주·전남 지역에 눈과 비 소식이 있는 만큼 가뭄 해갈에는 도움이 될 전망이다"고 말했다.

한편, 기상청은 지난달 28일 오전 9시를 기해 광주와 순천, 광양, 여수 등 전남 12개 지역에 내린 건주주의보를 해제한 바 있다.

/김한영기자 young@kwangju.co.kr

민변 "폐쇄위기 광주 근로자건강센터 정상화해야"

민주사회를 위한 변호사모임(이하 민변) 광주전남지부는 19일 보도자료를 내고 직원 재계약 문제로 폐쇄 위기에 처한 광주근로자건강센터 정상화를 촉구했다.

민변은 "조선대 산학협력단은 직원 10명 중 7명이 2년 이상 근속자여서 이들이 정규직 고용승계를 주장할 우려가 있다는 이유로 2개월이 넘도록 계약 연장을 거부해 센터 사업을 중단케 했다"며 "센터를 즉각 정상화하고 직원 고용승계를 위해 노사 대화 및 고용노동부, 안전보건공단과 적극 협상해야한다"고 밝혔다.

광주근로자건강센터는 안전보건공단이 직업환경의학과가 있는 대학이나 산업보건 전문기관에 위탁해 운영하는 국책사업으로, 중소규모 사업장 근로자 건강관리를 담당한다.

/박진표기자 lucky@kwangju.co.kr