

출입국·외국인관리직 공무원의 건강 문제¹⁾



1) 본고는 2019년 법무부 출입국·외국인정책본부의 용역 연구인 「직무 스트레스 분석을 통한 조직발전 방안 연구」에서 발췌하였음.



코로나바이러스감염증-19(COVID-19)의 범세계적 유행으로 전 세계가 국경 개방에 공포를 느끼고 있다. 세계화의 물결이 반세계화로 돌아서고 있고, 이는 정치, 사회와 경제, 문화 등 다방면에 변화를 가져오고 있다.

국제공항의 풍경도 사뭇 달라졌다. 복잡하고 들떠있던 분위기는 여행의 제한으로 한산하게 느껴질 정도이다. 오가는 사람들은 각종 개인보호구를 착용하여 공항이 마치 연구소를 방불케 하고, 한쪽에선 방역 전쟁을 치르는 모습이다.

여러 국가의 공항에서 출입국 심사를 받을 때마다 저자는 늘 약간의 긴장을 한다. 여행을 목적으로 할 때조차도 일부 국가에서는 심사관들의 위엄에 기가 눌리는 듯한 경험을 하기도 한다.

때론 한 시간이 넘는 기다림에 지치다 못해 화가 나도, 심사관의 무뚝뚝한 질문에 화를 내기는커녕 고분고분 답변한다. 웃음기 없이 입꼬리만 올리며 여권을 내어주는 심사관을 보며 안도의 한숨과 함께 고마움을 표한다.

왜 출입국 심사대에서는 유독 이런 감정에 휘말릴까? 국제공항의 출입국 심사대는 한 나라의 국경이기 때문이다. 출입국 관리하는 사람들이 국경이나 공항, 항구 등 다른 국가 사이를 넘나드는 경우에 해당 국가가 출입국을 관리하고 정보를 파악하는 것이다.



백희정

중앙대학교
적십자간호대학 교수

출입국 심사관은 주관적인 판단으로 외국인의 입국 여부를 결정할 수 있는 재량권을 가진다. 그러기에 우리는 심사관의 엄격함을 당연하게 여기는 게 아닐까.

다양한 스트레스를 경험하는 출입국 관리직 공무원

매스컴을 통해 가끔 불법체류 외국인을 단속하는 현장을 접하게 된다. 불법체류 외국인이 단속을 피해 달아나다 추락사했다는 소식을 듣게 된다. 그러나 단속과정에서 단속 공무원이 불법체류 외국인의 폭행으로 이가 부러지거나, 불법체류자가 휘두른 흉기에 전치 2개월 이상의 상해를 입는 등, 한 해 26명의 직원이 부상을 당했다는 보도는 잘 접해보지는 못했다.

출입국·외국인관리직(이하 출입국 관리직) 공무원의 업무는 출입국 심사(비자 발급과 심사, 공·항만에서 출입국 심사), 각종 허가(체류기간 연장, 취업과 근무처 변경 등의 허가), 단속 및 조사(출입국관리법 위반여부에 대한 단속과 조사), 보호(불법체류 외국인의 강제출국을 위한 보호), 국적관련 심사 및 귀화허가, 난민인정관련 심사 및 승인, 그리고 외국인의 한국 사회 내 통합 지원 등이다.

출입국 관리 업무는 그 특성상 공안 및 강한 규제적 성격을 가지고 있다. 따라서 출입국 관리직 공무원은 행정직뿐 아니라 경찰직, 교정직 등에서 전문적으로 수행하는 업무를 복잡하고 다양한 방식으로 수행하고 있으며, 이러한 업무로 인해 다양한 스트레스를 경험한다.

본 고에서는 2019년 법무부 출입국·외국인정책본부의 용역 연구인 「직무 스트레스 분석을 통한 조직발전 방안 연구」²⁾에서 실시한 초점집단면담(38명 대상)과 온라인 설문조사(현원의 66%인 1,732명 응답) 결과를 중심으로 출입국관리 업무별 건강 문제를 검토해 보고자 한다.

폭력 노출 정도 심하지만, 보호체계는 잘 갖춰져 있지 않아

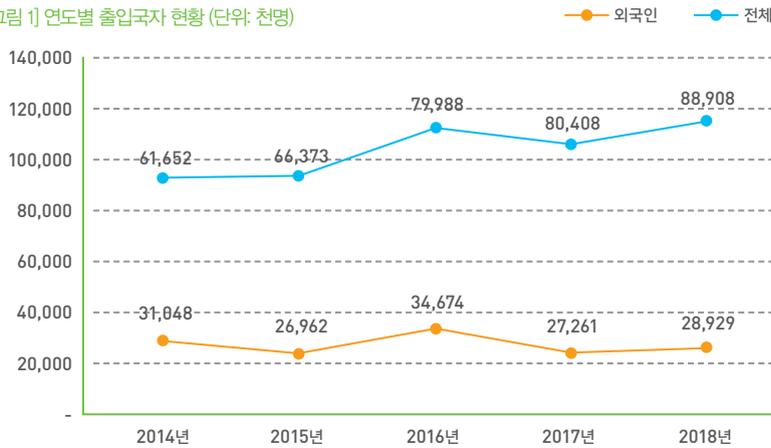
최근 우리나라의 출입국자는 지속적으로 증가하고 있다. 2019년에 9,354만 8,093명으로 전년 대비 5.2% 증가하였고, 이중 외국인 입국자는 2018년 1,563

출입국 관리 업무는 그 특성상 공안 및 강한 규제적 성격을 가지고 있다. 따라서 출입국 관리직 공무원은 이러한 업무로 인해 다양한 스트레스를 경험한다.

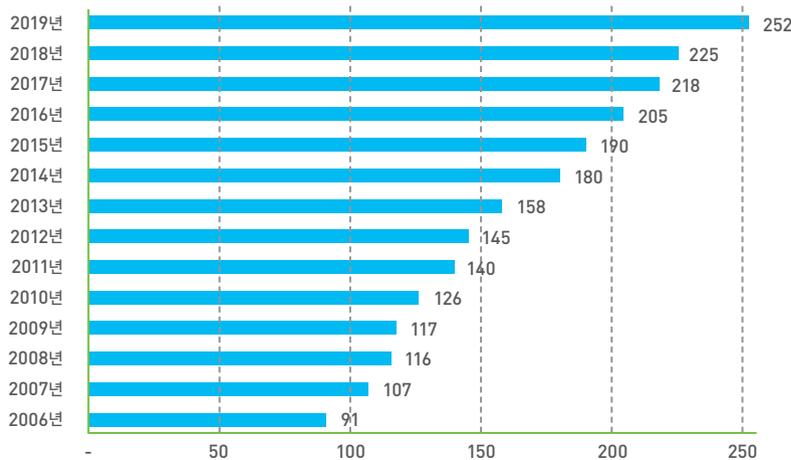
2) 전용일, 이연배, 백희정, 직무 스트레스 분석을 통한 조직발전 방안 연구, 법무부 출입국·외국인정책본부, 한국고용복지연계연구원, 2019.

만522명, 2019년 1,788만503명으로 전년대비 14.4% 증가하였다[그림 1]. 또한 체류 외국인도 2019년에 252만4,656명으로 전년 대비 6.6% 증가하였다[그림 2]. 불법체류자는 2019년에 39만281명으로 불법체류율이 15.5%이다.³⁾ 뿐만 아니라 2013년 난민법 시행 이후 난민 신청자도 꾸준히 증가하고 있다.

[그림 1] 연도별 출입국자 현황 (단위: 천명)



[그림 2] 체류외국인 현황 (단위: 만명)



출입국 관리란 대한민국에 입국하거나 대한민국에서 출국하는 모든 국민 및 외국인의 출입국 관리와 국내에 체류하는 외국인의 체류관리 및 난민의 인정 절차 등에 관한 사항을 관리하는 것이다. 우리나라 출입국 관리직 공무원은 법무부 소속으로 국경 출입국 심사, 국내에 체류하는 외국인 관리, 그리고 불법 체류자 검거 및 강제퇴거 업무를 담당한다. 인천공항, 서울, 부산, 인천, 제주 등 6개의 출입국·외국인청과 13개 출입국·외국인사무소, 2개의 외국인 보호

3) 2019 출입국외국인정책 통계연보. 과찬: 출입국·외국인 정책본부: 2020.

소와 24개 출장소 및 7개의 다문화이주민 플러스센터, 1개의 출입국·외국인 지원센터⁴⁾에 총 2,557명⁵⁾이 근무한다.

출입국·외국인행정 업무량의 팽창으로 국민이나 외국인 수요자들의 고품질 서비스에 대한 요구도 증가하고 있다. 이로 인해 대면업무를 수행하는 심사 부서, 단속 및 조사부서 등에서는 감정노동이 심화되고 있다.

출입국 관리직의 감정노동을 평가한 결과, 감정규제에 대한 노출이 심하고, 감정노동 보호체계는 위험수준이다.

특히 인천공항, 김포공항과 같은 대규모 소속기관에서, 그리고 출입국 심사와 체류관리 업무자의 감정노동 강도가 심하다. 특히 출입국·외국인사무소에는 민원이 찾아와 행패를 부리는 일도 잦아, 심사부서나 체류부서 공무원은 언어폭력뿐 아니라 신체적 폭력에도 흔하게 노출되고 있다.

단속 및 조사과에서는 연중 상시적으로 불법체류 외국인을 단속한다. 중대한 출입국 범죄를 예방, 수사하는 이민특수조사대는 특별사법경찰로서 수사 및 강제처분을 할 수 있다. 그러나 법적 규정의 모호로 인해 단속 및 조사를 담당하는 공무원은 기술재량권을 충분히 발휘하지 못한다.

단속 과정에서는 불법체류 외국인 고용주로부터 수시로 심한 언어폭력을 당한다. 한편, 단속에 대한 특별 훈련 없이 현장에 투입되기도 하며, 이때 신체적 폭력을 당하면 외상 후 스트레스장애(PTSD)를 겪기도 한다. 그러나 이에 대한 현황을 파악할 수 있는 통계자료가 없다.

출입국 관리직 공무원의 작업장 폭력을 평가한 결과, 폭력에 노출되는 정도가 심하다. 그리고 민원인에 의한 정신적 폭력으로 인해 스트레스가 위험 수준에 달하고 있으며, 폭력보호체계도 잘 갖추어져 있지 않다. 폭력 노출의 정도는 인천공항과 서울 등 대도시와 보호소에서 심하다. 그러나 산업안전보건법의 '고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치'가 적용되지 않는다.

건강장애 예방 등을 포함한 산업보건체계 마련되어야

출입국 관리직 공무원의 직무스트레스는 '한국인의 직무스트레스(KOSS) 기준(Norms)'과 비교해 볼 때 다소 높다. 스트레스가 높은 영역은 직무요구와 직무자율 영역이며, 보상과 직장문화 영역에서는 스트레스가 상대적으로 낮다. 업무의 난이도와 기술재량에 대한 스트레스, 장시간의 집중도가 필요한 과도

출입국 관리직의
감정노동을 평가한
결과, 감정규제에
대한 노출이
심하고, 감정노동
보호체계는
위험수준이다.

4) 출입국·외국인 정책본부. 과천: 법무부 출입국·외국인정책본부; 2020. <http://www.immigration.go.kr/immigration/2479/subview.do>

5) 2020년 1월 기준



한 직무부담, 시간적 압박감에 대한 스트레스가 높으며, 업무 수행 시 사고를 당할 가능성에 대한 스트레스가 높다.

공항, 항만, 보호소는 교대근무를 한다. 인천공항에서는 취약시간대인 새벽 4시부터, 직원이 가장 피곤할 때 입국자가 쏟아진다는 표현을 한다. 10분 이내에 항공기 5대가 들어오기도 한다. 그러나 야간업무 배치인원은 주간의 반 정도이므로 심야에 업무가 가중된다. 자국민 심사는 10초 내로 신속히 심사를 진행하고 있지만 길게 늘어선 대기 줄을 보며 심사관들은 상당한 스트레스를 받는다. 대기시간의 연장은 사소한 문제도 민원으로 발전한다. 업무에 따른 교대 근무 형태의 다양성과 야간근무 시 긴 근무시간 등으로 근무일정에 대한 스트레스가 심하다. 이러한 상황은 일-삶의 균형에 대한 스트레스로 이어진다.

초점집단면담에서 직무스트레스 반응으로 심리적 긴장, 정서적 불안, 신체적 장애와 수면장애, 피로, 우울 및 정신적인 문제가 있음을 호소하였다. 설문조사에서도 소진 중 감정적 소진과 비인격화 요인에 대한 소진이 심함을 알 수 있다. 피로는 평균 이상으로 높고, 난민, 사회통합, 체류관리 및 출입국심사업무 담당자의 피로가 심하다. 수면상태는 50% 이상이 경계성 수면장애 및 중등도의 임상적 불면증을 가지고 있으며, 교대근무자에게서 불면증이 심하다. 또한 불안과 우울수준도 높아, 설문조사자의 41%가 불안을, 30%가 우울을 호소하고 있다.

출입국 관리직
공무원의 직무
스트레스는 '한국인의
직무스트레스(KOSS)
기준'과 비교해 볼 때
다소 높다.



출입국 관리직의 스트레스는 연구에 따라 차이가 있으나 교정직, 경찰직에 비해 다소 낮고 소방직에 비해 다소 높다는 보고도 있다. 소방공무원과 경찰공무원은 인력 규모가 크며 직무특성상 스트레스 고위험군에 속한다고 보아 사회적으로 전문가들의 관심이 크다. 그러나 행정뿐 아니라 경찰, 교정직과 유사한 기능을 하는 출입국 관리직에 대해서도 관심을 가져야 할 것이다.

최근 출입국·외국인행정 업무영역의 세분화, 업무량의 팽창으로 출입국 관리직 공무원은 내·외국인 등의 다양한 수요자로부터 고품질 서비스 제공에 대한 요구가 증가하고 있다. 공공행정 분야가 서비스 산업으로 부각되며 출입국 관리직에도 고객친화적인 서비스 제공자로서 해야 할 역할이 강조되고 있다. 즉, 민원인 응대 시 친절하고 호의적인 감정을 표현하도록 할 뿐 아니라 신속함을 요구한다. 이로 인해 출입국심사, 체류관리, 단속 등, 현장 중심 대면업무를 수행하는 공무원은 감정노동이 심화되고 있다. 국경의 파수꾼 역할을 하는 출입국 관리직 공무원의 이러한 건강 문제를 해결하기 위해서는 건강장해 예방 등을 포함한 산업보건체계가 마련되어야 할 것이다. 🍷

출입국 관리직의 스트레스는 연구에 따라 차이가 있으나 교정직, 경찰직에 비해 다소 낮고 소방직에 비해 다소 높다는 보고도 있다.