

# 정규수업 이후 남겨진 시간, 늘봄실무사의 그림자 노동

유경희 회원, 젠더와노동건강권센터

초등학교 정규수업이 끝난 시간이다. 운동장으로 나가 뛰어노는 학생들, 게임방에 가는 학생들, 학교를 떠나지 않고 남아 방과후 학교 수업을 듣는 학생들 등 여러 모습을 볼 수 있다. 방과후 학교 수업을 듣는 아이들은 바둑, 미술, 악기 수업 등 다양한 예체능 교과를 배운다. 방과후 수업이 흥미로워 신청한 학생도 있겠지만, 맞벌이 부부가 늘어나며 가정 내 돌봄이 어려워 신청한 경우도 있다. 부모와 초등학교 아이는 개설된 방과후 학교 수업 과목을 손쉽게 신청하고 학생은 즐겁게 배운다. 방과 ‘후’ 시간은 말 그대로 정규수업 ‘이후’ 시간이라서, 이를 전담하는 교사와 실무사에게 철저히 책임이 넘겨진다.

대다수 초등학교는 정규수업 이후 ‘방과후학교’와 ‘돌봄교실’을 운영해 왔다. 그리고 2023년, 윤석열 정부는 이를 통합한 ‘늘봄학교’ 프로그램을 줄속 추진하여 많은 비판을 받은 바 있다. ‘늘봄학교’는 기존의 방과후 학교와 돌봄교실을 통합하여 돌봄의 공백을 최소화하고자 맞춤형 프로그램, 선택형 프로그램, 선택형 돌봄으로 구성, 추진되었다. 이중 선택형 돌봄은 기존 돌봄전담사가 업무를 맡아 수행하고, 늘봄실무사는 늘봄학교 중 맞춤형, 선택형 프로그램 전반 업무를 담당하고 있다. 일반적으로 한 학교당 한 명의 늘봄실무사가 근무하고 늘봄실장은 4~5개의 학교를 순회하며 지원한다. 늘봄학교는 분명 ‘아이들을 위한 공교육의 확장’이라는 이름으로 시작했지만, 그 이면을 들여다보면 새로운 직종과 낮은 행정, 그리고 수많은 조율의 과정이 뒤엉켜 있다.<sup>1)</sup>

필자는 2026년, 늘봄실무사들이 현장에서 업무를 수행하는 과정에서 마주하는 어려움

1) 늘봄실무사, 윤석열 정부의 늘봄학교 줄속시행 빈틈을 메우며 학생들을 위해 묵묵히 운영해 온 현장의 노동, 공공운수노조, 2025.9.19, 노동과 세계 인터뷰 현장목소리 - 늘봄실무사 인터뷰

및 악성 민원 내용을 유형화하고, 대안을 정리하기 위해 설문조사를 수행했다. 설문엔 약 40여 명의 노동자가 익명으로 참여했다. 이 중 일부를 인용하여, 현황과 과제를 살펴보고자 한다.

### 교과 프로그램 운영, 학부모 민원 ...개인 몫 아닌 조직적 대응 필요

늘봄실무사의 업무는 다양하다. 방과후(특수학급 포함) 교실 운영계획을 수립·실행해야 하고, 교육 프로그램을 편성·운영한다. 필요 시 특별한 프로젝트를 수행해야 하는 경우도 있다. 행정과 회계업무도 해야 하고, 학부모 등의 민원을 일선에서 접수, 처리해야 한다. 그야말로 방과후 업무와 돌봄 업무를 총괄하는 것이다.

초등학생과 학부모가 선택형 프로그램을 간편히 선택하는 것부터 이들의 보이지 않는 노동이 있다. 연간 수업 계획 수립을 거쳐 과목별 만족도 조사 결과 반영, 과목별 강사를 개별적으로 섭외하고, 섭외된 강사와 일정을 조율하는 과정을 거쳐 궁극적으로 시간표를 만들어, 방과후 과목을 ‘선택’할 수 있게 한다. 늘봄실무사의 그림자 노동이다. 하지만 현장에서 그림자 노동의 대가는 악성민원이 되어 돌아오는 경우가 많았다. 우선 교과 프로그램 운영과 관련, ‘학부모 본인이 원하는 강사가 있으니 학원에 직접 전화하여 모시고 와 달라’, ‘늘봄시간표 누가 짰냐? 개떡 같아서 들을 게 없다’, ‘선택형 프로그램이 너무 적어 교육청과 국민신문고에 민원을 접수하였다’는 등의 응답이 그러했다.

늘봄 프로그램의 전반적인 운영을 담당하지만, 학부모 민원도 처리하는 등 모호한 업무 경계로 인해 이중 삼중으로 과로의 늪에 빠져있는 경우도 있었다. 늘봄 프로그램 운영 뿐만 아니라, 아이의 돌봄까지 요구하기 때문이다. 응답에 참여한 초등학교 늘봄실무사는, ‘우리 아이 약 먹을 시간에 약을 먹여 달라’, ‘방과후 수업을 듣는데 학교 성적이 왜 안 나오나요?’, ‘동료 아이와 다투지 않게 잘 돌봐 주고 다쳤을 때 응급처치를 해 달라’, ‘수강료 환불로 교육청 민원을 넣고 사과를 강요’하는 등의 민원을 처리해야 했다고 밝혔다. 이러한 민원 대응 업무는 고질적이며 많은 감정노동을 수반한다. 민원 처리에 관한 법률 제34조는 민원조정위원회의 설치·운영에 관해 규정하고 있다. 장기 미해결 민원이나 반복 민원 등 악성민원에 대해 조직 내부적으로 위원회를 운영하여 해결 방안과 재발 방지 대책을 수립하라는 것이다. 특히, 늘봄실무사처럼 업무 특성상 학부모 민원이 많은 경우, 이를 늘봄실무사 개인의 몫으로 두어서는 안 된다. 조직적으로 해결 방안을 모색해야 한다. 민원 담당자와 콜센터 노동자 등 정신적 스트레스가 높은 직업군은 일·삶 분리가 어려워 신체적·정신적 고통을 겪기 때문이다.



▲ 늘봄학교는 분명 '아이들을 위한 공교육의 확장'이라는 이름으로 시작했지만, 그 이면을 들여다보면 새로운 직종과 낮은 행정, 그리고 수많은 조율의 과정이 뒤엉켜 있다. 사진 : 대한민국 정책브리핑

## 학교와 교육청, 정부가 나서 실질적으로 노동조건과 처우 개선해야

여전히 수많은 초등학교의 늘봄학교 프로그램은 늘봄실무사의 보이지 않는 노동으로 점철되어 있었다. 돌봄 공백을 최소화하겠다고 늘봄학교를 추진, '최대 20시까지 돌봄이 가능한 사회를 만들겠다'고 선언했지만, 늘봄실무사의 처우개선과 관련한 논의는 온데간 데없었다. 과다한 업무량, 끊이지 않는 학부모 민원, 부족한 휴게시간과 휴가로 인해 늘봄 실무사들은 주말을 반납하고 초과노동을 수행하지만, 연장근로수당은 받을 수 없었다. 인원도 터무니없이 부족하다. 지금이라도 학교와 정부가 나서서 늘봄실무사가 현장에서 겪는 고충과 어려움을 듣고 바꿔 나가야 한다. 늘봄실무사를 위한 상시적인 소통 창구를 운영, 실질적으로 노동조건과 처우를 개선해야 한다.

'악성 민원'에 대해서도 홀로 감당하지 않게끔 조직적 차원의 대응이 필요하다. 초등학교와 교육청이 민원의 유형을 분류하고 그에 적절한 대응 방안을 안내해야 한다. '민원인에게 정당한 대처를 할 수 있는 학교의 보호', '말은 업무 외 학부모 민원 등 심리적 압박을 느낀다. 적정 업무량, 그에 맞는 노동시간 부여', '함께 해결해 나가려는 적극적인 동료 간 소통', '민원 대응을 위한 녹음 기능이 탑재된 전화기, 민원 대응 매뉴얼 보급 의무화' 등의 설문조사 답변도 같은 맥락이다. 늘봄실무사의 마음 건강을 위해 휴게시간 보장, 리프레시 휴가 제공 등 심리적 부담도 완화해야 한다.

오늘도 초등학교 늘봄실무사는 방과후 시간을 담당한다는 이유만으로 정신없이 바쁜 하루를 보내고 있다. 본인의 몫, 홀로 감내해야 할 일이라 여기며 버티고 있는 셈이다. 늘봄학교는 초등학교 현장 늘봄실무사의 그림자 노동으로 지탱되고 있다. '늘봄학교 프로그램 = 졸속, 탁상행정의 결과물'이라는 오명을 벗기 위해서라도, 초등학교와 교육청, 정부는 이제 응답해야 한다. **앞서**