

사무금융노조 간담회 2020.12.10.

노동시간센터 월례토론 2020.12.15.

사무금융노동자 업무상정신질환 실태 및 대응 연구

발표: 김영선, 이유민, 류한소

목차

1. 연구 배경
2. 기사 분석
3. 설문 분석
4. 면접 분석
5. 개선 방안

1. 연구 배경 1) 문제 제기

① 정신질환 문제 반복 발생 그러나 조사는 부재

- 여타 업종에 비해 상대적으로 높은 것으로 추정되나, 업종 전체를 포괄하는 실태 조사는 없음

② 조직 전반에 공통적으로 발견 그러나 원인의 개별화 경향

- '밥값', '욕값'에 대한 스트레스가 빈도 높게 그리고 전반적으로 발견되나, 정신질환의 원인은 개별적인 것으로 처리

③ 업무 연관으로 인식하지만, 당연한 것 또는 감내

- '이쪽 일'을 하려면 어쩔 수 없이 응당 감내해야 하는 것으로 간주
- 고통마저 개별화하는 실적 프레임
- 실적주의체계가 강화하는 상식화된 감각들

1. 연구 배경 2) 연구 목표 및 방법

① 사무금융 노동자의 정신질환 양태 드러내기

- 조합원 **1181명**을 대상으로 정신질환의 상태를 기술하고 집단별 차이를 일별

② 실적주의체계와 정신질환의 연관성 구체화

- 조합원 **16명**의 인터뷰 통해 정신질환의 독특한 분포가 조직의 구조적 요인들과 어떻게 연관되는지 설명

③ 자살 사건의 추이 추적

- 30여 년 간 미디어화된 **109건**의 금융노동자 자살 사건을 대상으로 분포와 추세 파악

2. 기사 분석 1) 목표와 방법

① 금융업 자살 실태에 대한 우회적 탐색

- 기존 경로 통해서는 특정 업종의 자살 실태 구체화하기 어려움
- 우회적 방법으로 기사화된 자살 사건들을 파일화

② 금융노동자의 자살은 어떻게 재현

- 업무 관련성을 둘러싼 다툼
- 관행 또는 범죄와 실적 간호 모호한 지점들

③ 시기별 빈도 추적

- 1990년 이후 2020년까지 네이버뉴스라이브러리 통해 금융노동자의 자살 사건 검토

2. 기사 분석 1) 자살 추이

- 총 109건, 전체적으로 **가파른 증가세**
- 특히 2010-2013년과 2004-2005년의 시기가 유독 두드러짐
- 그 가운데 증권노동자의 자살 사건이 2000년대를 거치면서 급증

시기별	1990-1999	2000-2009	2010-2020
여수신	1 (4.55%)	2 (6.3%)	5 (9.1%)
보험	6 (27.3%)	5 (15.6%)	9 (16.4%)
증권	1 (4.55%)	14 (43.8%)	19 (34.5%)
은행	14 (63.6%)	10 (31.2%)	19 (34.5%)
기타	0 (0%)	1* (3.1%)	3** (5.5%)
전체	22	32	55

2. 기사 분석 2) 시기별 업무 관련성 자살

① 1990년대

	90년대	
	전체	업무 관련성 자살
여수신	1	0
보험	6	0
증권	1	1
은행	14	8
기타	0	0
전체	22	9(40.9%)

- 9건(40.9%), 상당 부분 은행노동자의 자살
- 업무 관련성 내용으로는 인사 이동, 업무 관행, 분실에 대한 변상 책임, 상부 압박, 업무 스트레스, 조사, 인사 불이익 등의 요인이 발견

2. 기사 분석 2) 시기별 업무 관련성 자살

② 2000년대

	2000년대	
	전체	업무 관련성 자살
여수신	2	2
보험	5	1
증권	12	6
은행	10	3
기타	3	0
전체	32	12(37.5%)

- 12건(37.5%), 증권노동자의 자살 급증
- 업무 관련성 내용으로는 명예퇴직 권고 받음, 실적부진으로 지점 폐쇄 통보 받음, 인원감축으로 인한 업무량 증가와 실적 강요, 과중한 업무와 치열한 경쟁, 날마다의 실적 평가, 잦은 야근 등의 과도한 업무 등의 요인이 발견

2. 기사 분석 2) 시기별 업무 관련성 자살

③ 2010년대

	2010~2020년	
	전체	업무 관련성 자살
여수신	5	3
보험	9	4
증권	19	5
은행	19	14
기타	3	0
전체	55	26(47.3%)

- 26건(47.3%)
- 업무 관련성 내용으로는 촉박한 개발 일정, 할당 약정 스트레스, 고객과의 금전적 분쟁, 월급 값 하라는 인격적 모독, 불완전 판매에 대한 고객 항의를 책임져야 하는 상황, 실적 압박 스트레스, 새 부서 배치, 상사 지시의 잘못된 결과를 책임져야 하는 상황, 5개월 새 2번 연속된 발령, 지점 통폐합과 영업실적 압박, 영업실적 저조, BEP 스트레스, 과도한 실적 목표치 등의 요인이 발견

2. 기사 분석 3) 업무관행과 범죄 그리고 자살 사이

- ① 실적주의가 유발하는 불법적 관행과 연관된 자살 많았음
 - 업무 관행과 불법적 요소 그리고 실적 압박 간의 경계가 뒤엉킴
 - 불법의 방조된 채 실적을 채워야 하는 업계 관행들이 꽤 빈번
 - 양상들: 차명계좌, 지인계약, 보고 없는 매매, 1인 매매 등
- ② 맥락으로서의 실적중심주의 조직문화/경영방식
 - 자살 사건에서 불법적 관행이 드러나는 순간 실적 쥐어짜기 시스템이 유발한 자살 맥락은 '우울증 블랙홀'처럼 모든 판단을 중지시킴 → 개인적인 자살로 치부되고 맘
- ③ 실적 쥐어짜기 체제의 재생산
 - 위법적 요소는 더욱 미디어화 → 자살은 개인 문제로 귀착 → 위법 관행 방조하는 실적 쥐어짜기 체제는 재생산

2. 기사 분석 3) 업무관행과 범죄 그리고 자살 사이

cf. 투자 손실에 따른 분쟁에서 발생한 자살 사건들의 재현

- 전형적인 서사는 손실 부담/스트레스를 '이기지 못해'
- 손실 부담/스트레스는 온전히 개별 노동자가 극복해야 할 것인가?
- 금융업 내 (높은) 인센티브에는 각종 문제에 대한 책임을 개인이 감당해야 하는 뉘앙스가 포함되어 있다는 인식 팽배
 - 자살 등의 문제에 대한 회사의 책임회피를 이런 인센티브 장치들이 합리화하는 꼴
 - '욕값도 월급에 포함' 또한 욕조차 개별 노동자가 감내해야 하는 것으로 여기게/감당케
 - 심지어는 불완전 판매로 불거진 문제들도 그 책임이 개인에게 지워지는 경향
- 실적중심주의가 양산하는 감각들 & 문제를 은폐하는 논리들

3. 설문 분석 1) 목표와 방법

① 연구 목표

- 설문은 사무금융노동자의 정신질환 실태를 정량화된 수치로써 제시하고자 설계
- 또한 여타 연구의 타 직종과 비교해 사무금융노동자의 근무 환경 및 정신건강의 상대적인 위치를 가늠

② 연구 방법

- 대상 : 사무금융서비스노동조합 조합원
- 기간 : 2020년 7월 2일 ~ 8월 31일
- 응답 : 총 1181명 (온라인조사 1,122명, 오프라인 59명)

3. 설문 분석 2) 참여자 특징

	대상자(명, %)	
전체	1181명	100%
남성	714	60.46
여성	467	39.54
20대	94	7.99
30대	430	36.56
40대	520	44.22
50대	129	10.97
60대	94	7.99
정규직	1076	92.92
분리직군 (별정직, 전문직, 사무직 등)	23	1.99
무기계약직	41	3.54
직접고용비정규직(계약직, 촉탁직 등)	17	1.47
간접고용비정규직(파견, 도급 등)	1	0.09

3. 설문 분석 2) 참여자 특징

	전체	여수신	보험	증권	기타
	1181	353	461	225	142
남성	714	246	231	135	102
본사 관리 및 지원	269(38.65)	94	85	42	48
지점·현장 관리 및 지원	89(12.79)	40	15	10	24
본사 영업	39(5.6)	12	2	13	12
지점·현장 영업 및 보상	206(29.6)	25	110	61	10
콜센터	7(1.01)	6	1	0	0
전산·IT	86(12.36)	60	13	7	6
여성	467	107	230	90	40
본사 관리 및 지원	152(32.97)	38	69	33	12
지점·현장 관리 및 지원	187(40.56)	45	105	27	10
본사 영업	10(2.17)	3	3	2	2
지점·현장 영업 및 보상	68(14.75)	8	30	21	9
콜센터	33(7.16)	3	19	7	4
전산·IT	11(2.39)	8	3	0	0

3. 설문 분석 2) 참여자 특징

고위험 음주 및 적정 근무시간

	고위험 음주	근무시간이 적당하지 않다
전체	715 (70.65)	216 (22.15)
업종별		
여수신	200(66.67)	59(20.42)
보험	284(70.82)	98(26.2)
증권	143(76.06)	19(9.55)
기타	88(71.54)	40(35.4)
직무별		
본사 관리 및 지원	265(71.24)	79(22.07)
지점 · 현장 관리 및 지원	152(66.09)	54(24)
본사 영업	35(76.09)	9(21.95)
지점 · 현장 영업 및 보상	191(78.6)	46(19.01)
콜센터	19(52.78)	11(33.33)
전산 · IT	53(62.35)	17(22.67)

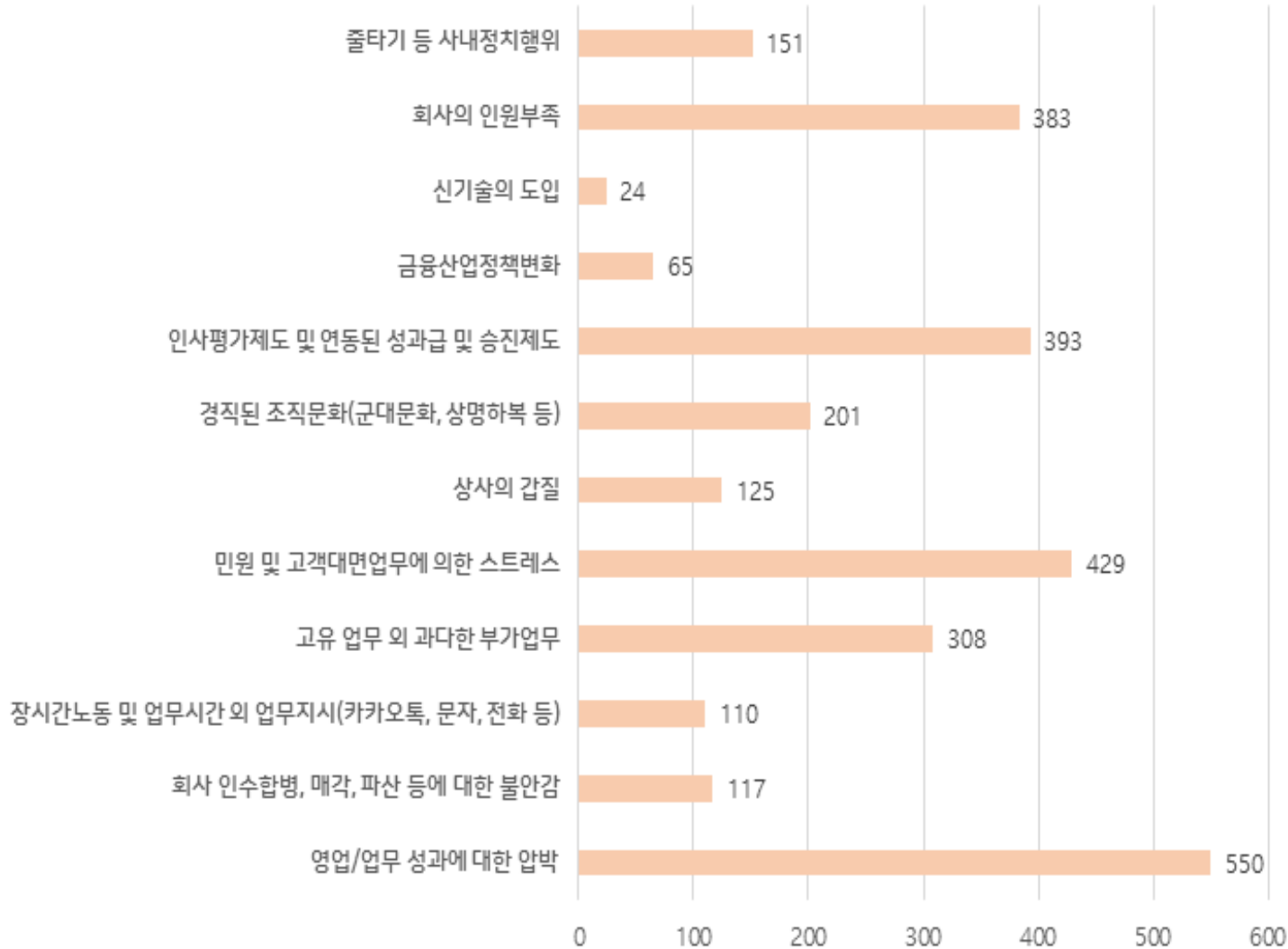
3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

소진, 지침, 성과압박, 불법적 행위에 대한 총동

	업무의 소진	정신적 지침	업무적으로 성과를 내야 한다는 압박	불법적 행위를 해서라 도 성과를 내고 싶음
전체	13.18 ± 2.96	694(72.44)	797(83.5%)	252(26.4%)
업종별				
여수신	13.01 ± 2.80	193(68.2)	238(84.4)	70(24.82)
보험	13.56 ± 3.00	273(74.59)	308(84.62)	97(26.65)
증권	12.85 ± 3.06	136(69.39)	153(78.06)	60(30.61)
기타	12.99 ± 2.93	92(81.42)	98(87.5)	25(22.32)
직무별				
본사 관리 및 지원	13.04 ± 2.98	245(69.21)	276(78.41)	65(18.47)
지점 · 현장 관리 및 지원	12.75 ± 2.90	159(72.27)	178(80.91)	58(26.36)
본사 영업	12.5 ± 2.54	27(67.5)	38(95)	16(40)
지점 · 현장 영업 및 보상	13.74 ± 3.06	187(78.9)	224(94.92)	103(43.64)
콜센터	14.22 ± 2.78	28(90.32)	26(83.87)	4(12.9)
전산 ·IT	13.28 ± 2.62	48(64)	54(72.97)	6(8.11)

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

노동강도 강화 요인



3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

직무 스트레스 고위험군

	물리적 인자	직무요구	직무 자율성	관계갈등	직무 불안정성	조직체계	보상 부적절	직장문화
업종별								
여수신	48(17.27)	141(50.72)	43(15.47)	131(47.12)	95(34.17)	110(39.57)	95(34.17)	96(34.53)
보험	67(18.87)	235(66.2)	71(20)	184(51.83)	233(65.63)	163(45.92)	133(37.36)	134(37.64)
증권	50(25.77)	75(38.66)	24(12.44)	99(51.03)	103(53.09)	63(32.47)	46(23.71)	57(29.38)
기타	13(11.71)	64(57.66)	21(18.92)	52(46.85)	35(31.53)	48(43.24)	39(35.14)	33(29.73)
직무별								
본사 관리 및 지원	52(15.03)	195(56.36)	49(14.16)	164(47.4)	150(43.35)	131(37.86)	123(35.45)	124(35.73)
지점·현장 관리 및 지원	43(20)	100(46.51)	55(25.58)	119(55.35)	115(53.49)	86(40)	66(30.7)	78(36.28)
본사 영업	3(7.69)	15(38.46)	5(12.82)	20(51.28)	17(43.59)	14(35.9)	14(35.9)	10(25.64)
지점·현장 영업 및 보상	54(23.28)	135(58.19)	37(16.02)	120(51.72)	141(60.78)	102(43.97)	76(32.76)	72(31.03)
콜센터	10(32.26)	24(77.42)	11(35.48)	19(61.29)	26(83.87)	18(58.06)	14(45.16)	10(32.26)
전산·IT	16(21.62)	45(60.81)	2(2.7)	24(32.43)	17(22.97)	33(44.59)	20(27.03)	26(35.14)

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

감정노동 위험군

	감정규제	감정부조화	감정모니터링	감정조직보호체계
업종별				
여수신	147(54.65)	210(78.07)	82(30.48)	253(94.05)
보험	196(57.31)	301(88.01)	142(41.52)	329(96.48)
증권	94(50.81)	151(81.62)	71(38.8)	167(90.76)
기타	54(50.47)	85(79.44)	38(35.51)	103(96.26)
직무별				
본사 관리 및 지원	178(52.82)	262(77.74)	100(29.76)	318(94.64)
지점·현장 관리 및 지원	88(42.31)	177(85.1)	70(33.82)	188(90.82)
본사 영업	20(57.14)	30(85.71)	14(40)	35(100)
지점·현장 영업 및 보상	149(67.42)	203(91.86)	121(54.75)	212(95.93)
콜센터	17(58.62)	26(89.66)	11(37.93)	27(93.1)
전산·IT	39(54.17)	49(68.06)	17(23.61)	71(98.61)

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

정신질환 진단 여부에 대한 질문

- 가장 빈번한 질환
수면질환(64명, 40.25%), 우울(43명, 27.04%), 불안(36명, 22.64%) 순
- 보건복지부 정신질환실태 조사(2016)에서
기분장애(5.3%(주요우울장애 5.0%)), 불안 장애(9.3%)의 유병률을
보이는 것에 비해서 상당히 높은 수준을 나타내었다

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

우울 및 불안 (성별)

	전체	우울	전체	불안
	847		850	
남성	520	233(44.81)	522	211(40.42)
여수신	178	78(43.82)	179	61(34.08)
보험	164	86(52.44)	165	85(51.52)
증권	104	38(36.54)	104	39(37.5)
기타	74	31(41.89)	74	26(35.14)
여성	327	177(54.13)	328	148(45.12)
여수신	76	45(59.21)	76	36(47.37)
보험	154	82(53.25)	155	67(43.23)
증권	70	37(52.86)	70	28(40)
기타	27	13(48.15)	27	17(62.96)

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

우울 및 불안 (성별*직무별)

	전체	우울	전체	불안
	847		850	
남성	520	233(44.81)	522	211(40.42)
본사 관리 및 지원	213	94(44.13)	213	82(38.5)
지점·현장 관리 및 지원	61	31(50.82)	61	22(36.07)
본사 영업	25	11(44)	26	10(38.46)
지점·현장 영업 및 보상	155	76(49.03)	156	81(51.92)
콜센터	6	3(50)	6	2(33.33)
전산·IT	59	18(30.51)	59	14(23.73)
여성	327	177 (54.13)	328	148(45.12)
본사 관리 및 지원	106	62(58.49)	107	47(43.93)
지점·현장 관리 및 지원	138	74(53.62)	138	58(42.03)
본사 영업	5	3(60)	5	3(60)
지점·현장 영업 및 보상	47	21(44.68)	47	25(53.19)
콜센터	23	12(52.17)	23	12(52.17)
전산·IT	8	5(62.5)	8	3(37.5)

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

자살 생각, 계획, 시도(업종별)

	전체 N (%)	업종			
		여수신	보험	증권	기타
		254	318	174	101
자살을 생각한 적이 있으며, 최근1년 이내이다	134(15.82)	40(15.75)	52(16.35)	26(14.94)	16(15.84)
자살을 생각한 적이 있으며,1년 이상 경과되었다	143(16.88)	50(19.69)	47(14.78)	26(14.94)	20(19.8)
자살을 생각해 본 적이 없다	570(67.3)	164(64.57)	219(68.87)	122(70.11)	65(64.36)
자살을 계획한 적이 있으며, 최근1년 이내이다	67(7.91)	21(8.27)	25(7.86)	12(6.9)	9(15.84)
자살을 계획한 적이 있으며,1년 이상 경과되었다	71(8.38)	16(6.3)	27(8.49)	19(10.92)	9(19.8)
자살을 계획해 본 적이 없다	709(83.71)	217(85.43)	266(83.65)	143(82.18)	83(64.36)
자살을 시도한 적이 있으며, 최근1년 이내이다	9(1.06)	1(0.39)	6(1.89)	0(0)	2(1.98)
자살을 시도한 적이 있으며,1년 이상 경과되었다	28(3.31)	7(2.76)	13(4.09)	2(1.15)	6(5.94)
자살을 시도해 본 적이 없다	810(95.63)	246(96.85)	299(94.03)	172(98.85)	93(92.08)

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

자살 생각/계획/시도(직무별)

	전체 N (%)	직무					
		본사 관리 및 지원 319	지점·현장 관리 및 지원 199	본사 영업 30	지점·현장 영업 및 보상 202	콜센터 29	전산·IT 67
자살을 생각 한 적이 있으며, 최근 1년 이내이다	134(15.82)	47(14.73)	42(21.11)	4(13.33)	27(13.37)	5(17.24)	9(13.43)
자살을 생각한 적이 있으며, 1년 이상 경과되었다	143(16.88)	55(17.24)	32(16.08)	6(20)	38(18.81)	5(17.24)	7(10.45)
자살을 생각해 본 적이 없다	570(67.3)	217(68.03)	125(62.81)	20(66.67)	137(67.82)	19(65.52)	51(76.12)
자살을 계획 한 적이 있으며, 최근 1년 이내이다	67(7.91)	18(5.64)	22(11.06)	2(6.67)	20(9.9)	1(3.45)	4(5.97)
자살을 계획한 적이 있으며, 1년 이상 경과되었다	71(8.38)	25(7.84)	19(9.55)	1(3.33)	20(9.9)	5(17.24)	1(1.49)
자살을 계획해 본 적이 없다	709(83.71)	276(86.52)	158(79.4)	27(90)	162(80.2)	23(79.31)	62(92.54)
자살을 시도 한 적이 있으며, 최근 1년 이내이다	9(1.06)	2(0.63)	6(3.02)	0(0)	1(0.5)	0(0)	0(0)
자살을 시도한 적이 있으며, 1년 이상 경과되었다	28(3.31)	11(3.45)	8(4.02)	0(0)	8(3.96)	1(3.45)	0(0)
자살을 시도해 본 적이 없다	810(95.63)	306(95.92)	185(92.96)	30(100)	193(95.54)	28(96.55)	67(100)

3. 설문 분석 4) 자살 고위험군

① 자살 고위험군

- 자살고위험군과 비위험군의 일반 특성 및 노동조건, 감정노동, 폭력, 직무스트레스 하위 영역의 분포 및 집단 간 차이 분석

	남				여			
	남성	고위험 군	%	<i>p-value</i>	여성	고위험 군	%	<i>p-value</i>
전체합계 (단위: 명)	520	167	32.1		326	119	36.5	
업종				0.874				0.8409
여수신	178	56	31.5		76	36	47.4	
보험	164	55	33.5		153	46	30.1	
증권	104	34	32.7		70	22	31.4	
기타	74	22	29.7		27	15	55.6	
직무				0.2374				0.7795
본사관리및지원	213	69	32.4		105	34	32.4	
지점·현장 관리 및 지원	61	23	37.7		138	56	40.6	
본사 영업	25	8	32.0		5	2	40.0	
지점·현장 영업 및 보상	155	53	34.2		47	15	31.9	
콜센터	6	2	33.3		23	8	34.8	
전산·IT	59	12	20.3		8	4	50.0	25

3. 설문 분석 4) 자살 고위험군

② 직무스트레스

- 남성 자살고위험군에서는
 - 물리환경, 직무요구, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절 영역에서 비위험군에 비해 통계적으로 유의한 수준으로 잠재위험, 위험군이 높게 분포하고 있음을 확인
 - 특히 고위험군 비율이 높은 영역은 직무요구(104명, 62.3%), 직무불안정(88명, 50.3%)
 - 남성 자살고위험군과 비위험군을 비교해 정상군 비율에서 가장 많은 차이를 보인 하위영역은 직무불안정(-19%)이었고, 물리적 환경(-13.5%), 직무요구(-12.4%)

3. 설문 분석 4) 자살 고위험군

② 직무스트레스

- 여성 자살고위험군에서는
 - 물리환경, 직무자율, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 영역에서 비위험군에 비해 통계적으로 유의한 수준으로 잠재위험, 위험군이 높게 분포하고 있음을 확인
 - 특히 고위험군 비율이 높은 하위영역은 직무불안정(79명, 66.4%), 관계갈등(69명, 58.0%), 직장문화(64명, 53.8%), 조직체계(52.1%)
 - 여성 자살고위험군과 비위험군을 비교해 정상군 비율에서 가장 많은 차이를 보인 하위영역은 조직체계(-17.1%)이었고, 물리적 환경(-14.2%), 보상부적절(-13.8%)

3. 설문 분석 4) 자살 고위험군

③ 감정노동, 성과압박

- 감정노동 설문의 네 가지 하위영역에서 남녀 모두 자살 고위험군이 통계적으로 유의하게 높은 점수분포를 보였으며 두 군간 점수 차이를 확인했을 때 남성에서는 감정부조화(+0.6), 여성에서는 감정노동보호체계(+0.7)가 가장 큰 점수차이를 보였다.
- 성과압박의 세 문항 평균차이를 살펴보면, 남성 자살고위험군에서는 세 문항 모두 통계적으로 유의하게 비위험군보다 높은 점수분포를 보였고 여성 자살고위험군에서는 '업무적으로 성과를 내야한다는 것에 압박을 느낀다', '불법적인 행위를 해서라도 성과를 내고 싶을 때가 있다' 문항에서 통계적으로 유의하게 높은 점수분포가 확인되었다.

3. 설문 분석 5) 성과압박과 정신건강

성과압박과 자살 생각/계획/시도 간의 연관성

	N	업무적으로 성과를 내야 한다는 것에 압박을 느낀다			불법적인 행위를 해서라도 성과를 내고 싶을 때가 있다.		
		OR	95% CI	OR	95% CI		
자살 생각(yes or no)	847	1.630	1.070	2.485	1.609	1.164	2.225
자살 계획(yes or no)	847	1.435	0.833	2.474	1.758	1.186	2.606
자살 시도 (yes or no)	847	2.226	0.674	7.354	2.453	1.255	4.794

3. 설문 분석 5) 성과압박과 정신건강

③ 업무적으로 성과를 내야 한다는 압박을 느끼는 경우

- 자살생각

- 직무 중 본사관리(OR 1.981 [1.040 3.773]),
- 업종 중 여수신(OR 3.526 [1.417 8.778])

④ 불법적인 행위를 해서라도 성과를 내고 싶다고 느끼는 경우

- 자살생각이 높았던 그룹은

- 본사관리(OR 2.453 [1.367 4.402]) 지점관리(OR 2.417 [1.262 4.629]),
- 업종으로는 보험(OR 1.847 [1.083 3.149])

- 자살계획이 높았던 그룹은

- 본사관리(OR 2.985 [1.471 6.059]) 지점관리(OR 2.583 [1.247 5.350]),
- 여수신(OR 2.681 [1.285 5.591])

- 자살 시도와 관련해서는

- 지점관리(OR 4.403 [1.448 13.389]) ,
- 보험(OR 2.681 [1.285 5.591])

4. 면접 분석 1) 목표와 방법

① 연구 목표

- 연구참여자들이 주어진 주제에 대해 자유롭게 이야기하게 하고 참여자들이 가진 태도나 감정 등을 발견.

② 연구 방법

- 심층면접: 연구참여자 16명(2020년 4월~9월).
- 업무 관련성 정신질환과 관련한 인식, 태도, 경험 그리고 업무관행, 조직분위기, 대안 등에 대해 질문
- 업종과 직종, 성별과 연령에 따라 표집

4. 면접 분석 1) 목표와 방법

일시	ID	성별	연령	업종	직종
20. 4. 16.	A	남	50대	증권	지점 영업
20. 5. 7.	B	남	40대	보험	보상
20. 5. 7.	C	남	40대	여수신	본사 관리 및 지원
20. 5. 28.	D	남	40대	여수신	본사 영업
20. 6. 8.	E	남	30대	증권	지점 영업
20. 6. 16.	F	여	40대	보험	보상
20. 7. 8.	G	남	40대	보험	보상
20. 7. 8.	H	여	30대	보험	지점 관리 및 지원
20. 7. 17.	I	남	40대	여수신	본사 관리 및 지원
20. 8. 5.	J	여	40대	증권	지점 영업
20. 8. 10.	K	여	50대	증권	지점 영업
20. 8. 20.	L	여	40대	보험	본사 관리 및 지원
20. 8. 26.	M	남	40대	증권	본사 관리 및 지원
20. 8. 26.	N	남	30대	보험	보상
20. 8. 27.	O	남	30대	증권	지점 영업
20. 9. 15.	P	여	40대	증권	지점 관리 및 지원

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

- ① 리스크를 토대로 만들어지는 '밥값': 증권회사 지점 영업직
- “저희는 무조건 실적이죠. 거의 저희는 실적이 모든 걸 대변하는 업이기 때문에.”(E)
 - 임금의 감소는 실적압박으로 인해 받게 되는 주요한 스트레스 요인이긴 하지만 그것뿐만은 아님. 매일 자신과 자식이 속한 지점의 등수를 확인해야 하는 평가제도, 조직 내 인정, 영업독려라는 이름으로 모멸감을 유발하는 상사의 폭언 속에서 '밥값'을 하지 못한다는 건 “**인간적인 무력감**”을 유발. → “**무리**”를 하게 됨.
 - 무리: 강압적 판매를 강요하는 캠페인 할당 채우기, 자기 돈 '태우기', 과도한 영업비 사용, 차명계좌, 불법 일임 매매 등. → “**무리를 하는 문화 자체가 계속 사고로 이어지는 상황(E)**” 짜릿함을 맛 본 이상 브레이크가 걸리지 않음.

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

① 리스크를 토대로 만들어지는 '밥값': 증권회사 지점 영업직

금융기관 직원 도덕적해이 심각...업계 자구책 모색(종합)

증권사, 3년간 금융사고 655억...도덕적 해이 심각

한국투자증권, 직원 금융사고 '도덕적 해이' 극치

KB증권, 도덕적 해이 심각수준...휴면계좌 이용 3억6000만원 횡령 들
통

우리투자증권 직원, 도덕적 해이 심각

금융권직원 도덕적 해이 심각...고객 돈은 내 돈?

김동연 부총리 "삼성증권 직원 도덕적 해이 분노, 엄벌에 처해야"

- 금융사고가 터지는 원인을 노동자들의 "무리"와 "욕심", "도덕적 해이"에 전가하기 전에 **그것들을 추동하는 회사의 정책, 나아가서는 이 증권업 전반의 특성을 보아야 함.**

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

- ① 리스크를 토대로 만들어지는 '밥값': 증권회사 지점 영업직
- 증권업 특성 자체에서 발생하는 리스크를 고스란히 노동자가 짊어짐.
 - 최근 해외금리연계 파생결합상품(DLS·DLF), 라임·옵티머스 사태의 경우(불법적인 행위를 하지 않았음에도 판매하는 상품 자체에 문제가 있는 경우) **운용사/판매사/감독원이 서로의 책임을 미루는 사이 고객들의 항의를 전면에서 받아내는 직원들에 대한 보호조치는 전무.** → 심지어 자살로도 이어짐.
 - **내 판단으로 다른 사람이 돈을 잃을지도 모른다는 스트레스에 항상 시달림. "리스크를 안 지면 실적이 나올 수가 없어"서 "무조건 져야(E)"함. "답이 없기 때문에. 결국은 터지게 되어 있는 구조이기 때문에. 아무리 공부를 하고 아무리 분석을 하고 아무리 해도 맞출 수 없(E)"음.** → **"24시간 그것 때문에 스트레스를 안고(O)" 사는 불안, 불면.**

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

① 리스크를 토대로 만들어지는 '밥값': 증권회사 지점 영업직

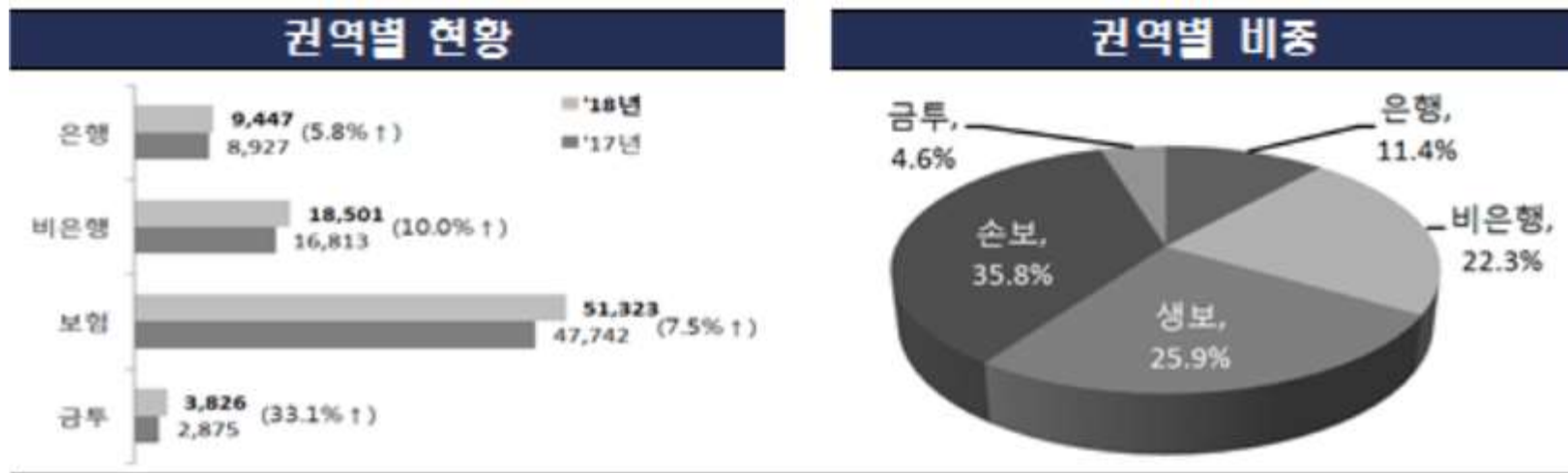
- “저희 업 자체가 쓸 수가 없는 업”(E)

- 자본이 24시간 전세계 국경을 넘나드는 동안 미국장, 한국장, 중국장, 홍콩장을 함께 봐야 하는 노동자의 일과 또한 24시간 근무 체제로 돌아가고 있었음. → 불면.
- PC 오프제 효과 없음. 시간 외 근무수당을 주지 않으려는 회사 정책 때문에 PC 오프제 도입 이후 노동시간이나 수당신청에 눈치가 보이고 아예 PC 오프 프로그램을 깔지 않아 노동시간이 측정조차 되지 않기도 함.
- 휴가 쓸 수 없음(회사 눈치보다 고객 눈치가 더 보임). “김 대리 어디 갔냐고 하면 어디 안 좋아서 쉬고 있다고 그러면 그럼 당신이 맡아주면 되겠네(E)”

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

② '역적'을 만드는 '억지민원': 손해보험 보상직

• 가장 큰 스트레스는 "최종적인 건 민원(G)"



출처: 금융감독원 금융소비자보호총괄국 19. 4. 30. 보도자료

- 금감원 민원 귀책사유 따지지 않고 노동자에게 전달됨: 민원의 80%가 "억지민원(G)"
- 개인별/팀별 성과에 큰 영향: "1년 동안 내가 아무리 열심히 일을 했어도 그냥 평가가 끝나는 것(F)" "아, 민원 받으면 진짜 망한다, 내가 역적된다(N)."

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

② '역적'을 만드는 '억지민원': 손해보험 보상직

- 민원을 피하기 위해서는

- “일단 죄송하다는 게 베이스로 깔려진 상태에서(G)” 감정을 숨기고 고객 응대.

- 장시간 노동으로 이어짐:

새벽, 주말, 퇴근 후, 공휴일 24시간 언제 사고가 날지 모르는 상황 → 언제든지 고객의 전화를 받아야 함. → 전화기가 근처에 없으면 **불안.**

조마조마하느니 “차라리 받자, 받고 안내하자”(G)

(PC 오프제는 노동시간을 줄이는 데 큰 효과가 없었음).

→ 공황장애와 우울증, 불면증, 만성편두통, 과민성 대장증후군 등을 호소.

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

③ 이름만 바뀐 저성과자 프로그램

- '마케팅 활성화', '영업 추진' '동기 부여' 등
- 노동자를 압박하고 괴롭히려는 것이 아니라 직원들의 실적 향상을 위해 도움을 주고 영업을 독려하려는 목적에서 시행된다고 표방: 하루 최소 10통화/최소 5명 만남/매일 일지 작성 후 지점장 보고, "1인 3P" → 우회적인 방식을 통한 성과압박.
- 저성과자로 분류되는 직원들은 팀실적에 방해되는 존재로서 사실상 왕따가 되기도 함. 지점마다 일부러 그런 사람들을 한 둘 씩 배정한 후 정식 인사이동보다 자주 지점을 옮기도록 해 "못하는 직원들은 일어날 수 있는 방법이 거의 없(O)"게 만듦.
- 증권: 실적이 계속 나오지 않아 진급을 하지 못한 그룹 혹은 상위직급의 경우 나이를 먹으며 영업력이 약해진 그룹. / 보험: 임금 피크제 적용받은 고연령 등.

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

④ '여직원'과 허드렛일: 남성중심적 성과압박체계

- 각오 또는 타협

- 영업직을 수행하다 아이가 생기는 경우에는 **"각오를 하고 산후에 들어가야 한다(J)"**: 임신·출산기에 있는 여성 PB의 단축근무가 회사 내 정책상 가능해진다고 하더라도 막상 노동자들이 쓸 수 없을 것. 시장은 나를 기다려주지 않기 때문.
- "영업 관리 쪽이나 이런 것들을 할 때 남성인 게 조금 장점이 된다고 생각하시는 것 같더라고요. 노골적으로 그런 말씀 하셨었어요. 여직원들은 이제 안 뽑는다고. 저 새끼들, 치마 입은 새끼들 안 뽑는다고(L)."
- 남자 직원들처럼 성과를 위해 **"죽자 살자 일을 하고 집에 가면 저는 다운이 돼요. 집안일을 해야 하는데 그렇게 할 수가 없어요."** 회사 실적과 가정생활이라는 "두 마리 토끼" 중 한 마리 토끼를 "적정하게 그냥 유지를 하고, 성과나 평가 이런 부분을 좀 내려 놓"으려고 함(F).

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

④ '여직원'과 허드렛일: 남성중심적 성과압박체계

- 허드렛일을 한다는 자괴감



- **'여직원'**: 유급노동/무급가사노동이 분리되듯 직장에서 '바깥일'을 하며 수익을 창출하는 남직원과 그들을 지원하는 '집안일'을 하는 여직원의 성별 직종 분리를 반영하는 명칭.
- "여직원들이 제일 싫어하는(P)" 간식을 차리고 치우는 일. 남성 영업 직원의 모습이 **"가부장적인 가정의 아버지처럼(P)"** 느껴짐. → '바깥일'에 대한 성과평가가 강조되면서 지원업무에 대한 중요성이 간과됨.

→ 몰성적(gender-blind)으로 보이는 성과압박은 **"죽자 살자"** 일을 할 수 있는 사람을 우선시하는 남성중심적인 모습을 띠. 생애주기 등으로 그럴 수 없을 것 같은 사람에게서는 특별한 각오나 타협을 요구 혹은 허드렛일의 여성화(분리직군). 41

4. 면접 분석 3) 우리의 월급은 욕값

① 환우 동기: 손해보험 보상직

- 분쟁의 한가운데에서 화를 내며 자기 권리를 주장하는 사람들을 매일 접함. → “사람들을 대해야 되는 것에 대한 두려움(N)”
- 욕설, 폭행 등도 종종 발생. “하루 24시간이 그냥 일 때문에 스트레스로 가득 차 있는 것 같(N)”게 느껴짐.
→ 불면증, 공황장애, 분노 조절 어려움, 호흡곤란 등.
- **환우동기:** 공황장애를 앓고 있는 동료들을 지칭하는 표현.
- 다른 이가 ‘재 또라이야’ 말할 때 ‘저 사람이 원래부터 그랬나?’를 생각해 보게 됨. 노동자들은 공황장애의 발병원인이 될 만한 업무 스트레스를 모두가 이해하고 있고, 이러한 증상이 단기간에 발생한 것이 아니라 오랜 기간 업무를 하면서 쌓이고 쌓여서 만들어진 결과라고 인식하고 있었음.

4. 면접 분석 3) 우리의 월급은 욕값

② 시달리는 것보단 물어주기: 증권회사 지점 영업직

- 큰 손실을 당한 고객들 중에는 그 투자가 이미 높은 위험에 기반해 있었다는 사실을 인정하지 않는 사람들도 있음. 고객의 손실에 법적인 책임이 없음에도 고객이 항의를 하면 속수무책 → “칼만 안 맞았을 뿐(O)” 신변에 위협. → 직원에 대한 보호 체계 없음.
- 노동자 사비로 고객의 손실을 보전하는 경우 비일비재. 손실 발생에 대한 고객의 항의가 회사에 정식으로 접수되는 경우, 인사위원회를 통해 직원에게 처분이 내려지거나 회사로부터 구상권을 청구 당해 급여 압류되기도. 사채, 개인회생 신청.
- 감당할 수 없는 금액의 경우 심지어 자살까지 이르기도.
- **회사는 고객과의 분쟁이 영업직원의 선에서 해결되길 바라며 ‘꼬리 자르기’**

4. 면접 분석 3) 우리의 월급은 욕값

③ 지점에 큰 소리가 나지 않도록: 지점 관리 및 지원직

- 금융기관에서 노동자에게 요구하는 높은 서비스의 질. 맞이 인사, 기립인사, 상품 설명시 아이컨택 ... 모든 면에서 손님의 심기를 거스르지 않아야 함.
- “화나신 분들. 정말 버르고 버르고 나 오늘 가서 뒤집을 거야 하시는 분들(H)”이 주로 지점에 방문하지만 직원보호체계 없음.
- 금융산업에 종사하는 고객응대 근로자 10명 중 7명(72.3%)은 욕설을, 10명 중 1명(8.6%)은 물리적 폭력을 경험.*
- 고객을 응대하는 과정에서 불합리한 일을 당해도 **“이 손님이 목소리가 커지지 않게끔, 지점장님이 문 밖으로 나오시지 않게끔”** 일단은 사과부터 함.
→ **고객의 민원이 지점장이 노동자에게 매기는 성과평가와 연동되기 때문 & 해당 지점에 고객 민원이 접수되면 이는 지점장의 성과 평가와도 직결.**

* 출처: 서울노동권익센터. 2016. “금융산업 감정노동 연구: 정규직과 비정규직의 비교를 중심으로.”

4. 면접 분석 3) 우리의 월급은 육값

④ '감정노동자 보호법' 이후

- 2018년 10월 산업안전보건법에 고객의 폭언·폭행 등으로 고객응대근로자에게 건강장해가 생기지 않도록 사업주가 예방조치를 해야 한다는 조항이 추가된 이른바 '감정노동자 보호법'이 신설된 이후 현장에서는 무대응 혹은 매우 미미한 대응
 - 유일한 대응: 창구에 문구 게시(지금까지 총 1회), 컬러링 조치 → 약간의 효과 있었다고 생각.
 - 의류매장 앞에 붙어 있는 고객응대근로자 보호 조치에 관한 문구가 쓰여 있는 것을 발견 후 증권사 지점 창구에도 비치되면 좋겠다고 생각하여 건의했지만 거절, 수화음 삽입 거절, 관련 교육 요청 거절... '영업시간에 지장을 준다' '직원들 모으기가 쉽지 않다' '온라인으로 하고 있다'
 - **금융기관이 고객들에게 제공하고자 하는 높은 질의 서비스는 어느 서비스업 사업장들에 비해서도 소극적이거나 아예 전무한 금융기관의 감정노동자 보호 조치에 의해 창출되고 있었음.**

4. 면접 분석 4) 괴물을 키우는 구조

① 개인적 특징과 구조적 특징의 결합

- 연구참여자들은 성과압박을 위해 인신공격까지 서슴지 않는 관리자들도 또한 성과압박이라는 구조의 결과라고 인식하고 있었음.
- “엄마, 아빠, 부모로서 쪽팔리지 않느냐, 부모 자격이 있느냐(K)”
→ “지점장이 직원을 쪼이는 거고, 지점장은 위에 본부장이 쪼이는 거고. 본부장은 리테일 사업부에서 쪼이는(K)” 먹이사슬의 내부에 있어 가능한 결과라고 인식.
- 성과압박은 상사-부하직원 관계 뿐 아니라 동료들 사이의 관계도 무관심하고 경쟁적으로 만듦. 대형 지점일수록 실적 경쟁이 치열하고 동료들끼리 하루에 얼굴을 보는 경우도 드뭄.

4. 면접 분석 4) 괴물을 키우는 구조

② 조직 내 최악체를 겨누는 출구 없는 직장 내 괴롭힘

- 괴롭힘으로 포착되기 힘든 '합리적'으로 보이는 괴롭힘: 과중한 업무 부여, 반복적인 업무 전환, 낮은 성과 평가, 반복되는 승진 누락 등.
- 캠페인이 여러 개가 있는데 원래 실적이 안 나오는 것들이 있잖아요, 원래 어려운 애들. 그거 맡겨놓고 네가 제일 못한다고 말을 하면 (...) 실적 잘 나오면 잘 나온 애를 줘, 나는 못 나오는 걸 또 줘, 그럼 계속 나는 [실적이] 나쁜 거예요. 그럼 성과평가는 계속 나는 나쁜 사람이고(L).
- 저성과자, 여성, 비정규직, 저연령 혹은 고연령 등 회사 내 유무형의 자산이 없는 사람들이 괴롭힘의 대상이 될 가능성이 높음. → 괴롭힘으로 인해 퇴사했다 하더라도 그 경험을 말하지 않는 이상 괴롭힘 대상자가 과소 추정될 가능성이 존재.

4. 면접 분석 4) 괴물을 키우는 구조

② 조직 내 최악체를 겨누는 출구 없는 직장 내 괴롭힘

- 조직적 괴롭힘:

- 회사가 누군가에 대하여 '이상한 사람'이라는 시선을 주면 "괴롭히는 사람들 옆에 있는 사람들이 먼저 알아서 처리해주"고, 괴롭힘의 대상이 되는 사람을 같이 괴롭혀야 "괴롭히는 사람한테 예쁨 받을 수 있"게 되는 조직적 괴롭힘의 양상(L) → "벽에 부딪힌, 답이 안 보이는 느낌(D)"

- 체념 또는 탈출:

- 분노와 억울함으로 인한 우울증과 적응장애, 강박증 + '널 물어버리겠다'는 류의 협박을 들으면서 미래에 대한 불안과 공포 + "여기 더 있다가 죽을지도 모르겠다는 생각이 들기 때문에" 체념: → "살기 위해" 심리상담+정신과 치료도 병행
- 탈출 시도: 신뢰할 수 없는 일터 속에서 노동자들은 "그냥 제 인생 제가 개척하고 있어요." 또는 "어떻게든 끈을 가지고 있어야"한다고 판단(D)

4. 면접 분석 5) 기술변화 효과

① 1분도 쉴 시간이 없어요: 지점 관리 및 지원직

- 지점 축소 및 통폐합으로 창구 인력 줄임. 예전에는 5~6명이 하던 일을 이를 2~3명이 하게 되면서 극심한 노동강도 강화. 기업은 디지털화가 마치 다 이루어진 것처럼 이야기하지만 현장에서는 **'사람'이 해야 할 일이 너무 많음.**
- **"다 들어줄 수 없고 정말 간절하게 하나만 이야기해라 그러면 점심시간(H)"** 화장실 갈 시간도 없고 밥을 10분 만에 "마시거나" 못 먹는 날이 많음
- → 위장병으로 입원치료, 휴가쓰기 힘들, **"제가 스스로 너무 스트레스를 받으면 잠깐 숨이라도 쉴 수 있는 틈이 있어야 하는데 (...)** 다음 고객님을 응대할 때 이 감정이 아직 사그라들지도 않았는데 또 웃어야 하고 이런 부분이 제일 힘들어요. **삭힐 시간이 없는 게(H)."**

4. 면접 분석 5) 기술변화 효과

② '신금융'이라는 압박

- 지점 업무직 외 다른 노동자들은 기술변화에 따른 노동환경의 변화로 인한 스트레스를 당장 피부에서 느끼고 있지는 않은 것처럼 보임.
- 구조조정 불안: 하지만 새로운 금융시장의 변화가 곧 펼쳐질 것으로 보고 이에 대응하는 고용형태, 매매방식, 영업전략의 변화에 따른 압박감과 위기감을 계속 느끼게 된다고 말함.
예) 리테일 부문 구조조정 예상, 신상품들을 파악하고 이해하는 데 많은 어려움, HTS, MTS, AI가 사무금융노동자들을 대체할 것이라고 생각.
- 신상품 개발의 압박: **“회사가 새 부서를 만들긴 했는데 확신이 없는 상태(I)”**로 최근에 만든 '신금융'팀에서 **“한마디로 뭐 프로세스를 다 만들어(I)”** 나가는 압박. 장시간 노동보다 생소한 업무를 하며 새로운 사업을 개척해 나가야 한다는 압박이 더 크다고 말함.

4. 면접 분석 6) 스트레스 강화 요인

① 감내와 자책

- 힘든 상황에 처해 있음에도 이를 대수롭지 않게 여기려고 하는 것은 그것에 대한 문제제기를 가로막을 수 있다는 점에서 인식 개선 필요.
- 자신들이 해당 업무를 통해 스트레스를 받았던 것이 '멘탈이 약하거나', 적성에 안 맞았거나, 자기 통제를 발휘하지 못한 것에서 기인했다는 자책 보여줌.
- **그거는 감내를 할 수밖에 없는데, 직업적으로 당연히 해야 하는 거니까. 어쩔 수 없잖아요. 그거는 스트레스라고 표현하기 보다는. (...) 영업이라는 게 스트레스를 기반으로 해서 하는 거다 보니까(J).**
- **이게 다 월급에 포함되어 있다고 생각해요. 저도 그냥 항상. 이것도 욕먹는 것도 다 월급에 포함되어 있다고 생각하고. 직원들도 다 그렇게 이야기하고 푸는 거예요(G).**

4. 면접 분석 6) 스트레스 강화 요인

② 성별, 연령에 따라 다른 스트레스

- 성별과 생애주기에 따라 다른 스트레스들이 직무 스트레스와 합쳐져 이를 더욱 증폭시키고 있었음.
- “워킹맘은 항상 죄인(P)”: 코로나 국면에서 돌봄노동 부담 강화로 업무스트레스와 합쳐져 정신건강 악화에 영향.
- **부서가 바뀌고 업무가 바뀌고 그러면서 오는 스트레스. 분명히 그런 것들이 있는데 저 같은 경우는 직원들이 보통 회사에서 일을 하면 저녁에 휴식을 취하잖아요. 그런데 저는 저 잠깐 집에 가서 일 좀 하고 올게요, 하고 퇴근하거든요. 그러니까는 24시간이라는 이 시간 동안 제 개인의 삶이 없는 거예요. 거기서 오는 힘듦이 제일 컸고(F).**

4. 면접 분석 6) 스트레스 강화 요인

② 성별, 연령에 따라 다른 스트레스

- '가장'으로서의 압박: 가족에 대한 배려이자 '강한' 남성성에 대해 부과된 압박. 특히 금융권에서의 잦은 구조조정과 희망퇴직 행렬은 자녀들이 성장하고 "돈 들어갈 데가 많은" 40대 중반 이후의 노동자들에게 불안감을 더욱 가중시키고 있었음.
- **그래도 가장이니까 당신은 이겨내야 돼. 가장이니까. 당신이 좀 힘들어도 그렇게 이야기해줘. 아니면 뭐, 당신이 강해야지. 이런 식으로 계속 압박을 받는 거예요. 사회적으로(C).**
- 업무 스트레스 + 진로고민이 합쳐지는 사회초년생: 직무 스트레스에 "시간이 약"이라는 시선.
- **정신과 상담을 받았던 거는 2년, 3년차 때였었던 것 같아요. 스트레스가 너무 크니까 진짜 이제 진로에 대한 문제까지 고민하게 되더라고요. 내가 퇴사를 해야 되나, 나한테 뭔가 문제가 있나.**

4. 면접 분석 7) 대응 및 지지

① 성과압박에 대한 대응들

- 경쟁의 내면화: 경쟁으로 인한 결과들이 조직적으로 해결할 사안이라기보다는 개인의 자기 관리, 경영, 능력에 의한 결과로 생각되기 쉬움. 성과를 위해 과로하고 그러다 아픈 것이 "자기 욕심"과 "인정"을 받기 위한 것으로 생각. → 과로와 스트레스가 상호교환되는 것으로 생각되기 쉬움.
- 성과 평가의 공정성 자체에 대한 불신.
- 음주, 흡연은 노동자들이 스트레스를 푸는 가장 손쉬운 방식.
- 취미에서 자기계발로, 노동시간의 포섭: 여가시간을 보내는 방식들이 직무와 직접적으로 연관되어 있지 않아 보이더라도 회사 내 인정 및 성과를 향상시키기 위한 발판으로서 잠재적으로 활용. 예) 골프를 배우거나 드라마를 시청하는 것이 추후 영업망을 확장하는 수단으로 활용됨.

4. 면접 분석 7) 대응 및 지지

② 정신질환 문제에 대한 대응들

- 지속적인 치료의 어려움: 심리상담이나 정신과 치료를 통해서는 스트레스의 구조적인 원인을 바꿀 수 없다는 점에서 무용함을 느끼기도 했고, 한편에서는 정신 질환이나 치료에 대한 사회적 낙인도 부정적인 영향을 주고 있었음.
 - 단순히 정신질환에 대한 낙인이 두려운 감정을 넘어서, 회사 내의 생활이나 진급과 같은 구체적인 문제에 있어 부정적인 영향을 우려하는 경우 → 치료 자체에 대한 접근성 감소 + 지속적 유지 어려움.
- 상담을 받고 있을 때 만약에 그게 주변에 알려졌을 경우에는 낙인이 찍혔을 거라고 생각을 해요. 저는, 재는 좀 정신적으로 힘들어 하는 애, 멘탈이 약한 애, 좀 일을 열심히 하거나 여기 회사에서 크기는 힘든 애로 낙인이 찍혔을 확률이 크고요. 그렇게 되면 진급하는 데나 회사생활하는 측면에서 영향이 많이 있었겠죠(N).

4. 면접 분석 7) 대응 및 지지

② 정신질환 문제에 대한 대응들

- EAP 프로그램

- 심리상담의 경우 근본적인 해결책이 아니라는 점에서 무용하다고 느끼는 경우도 있었지만, 그래도 이야기를 터놓고 하는 과정에서 후련했다는 의견도 있었음.
- 몇몇 기업에서는 EAP 프로그램을 통해 심리상담 프로그램을 연간 몇 차례 지원하는 제도가 구비되어 있었음.
- 하지만 심리상담 프로그램이 내부적으로 마련되어 있어도 홍보가 잘 안되어 노동자들이 이용을 못하는 경우, 실질적으로 사용이 불편한 경우, 상담 내용이 회사에 알려질 것을 걱정해 일부러 이용하지 않는 경우들이 다수.

→ 홍보 확대, 상담 내용 유출 우려 등 문제점 보완 필요. 무엇보다 EAP프로그램은 정신건강의 문제를 느낀 노동자를 위해 회사가 제공할 수 있는 **최소한의 지원**이라는 인식 공유 필요.

4. 면접 분석 7) 대응 및 지지

③ 필요한 지지

- 가장 필요한 조치는 **“그냥 쉬는 것”**: 연구참여자 평균 25일 정도의 연차, 유급 생리휴가, 체력단련 휴가 등 휴가제도가 있었지만 대체로 그만큼의 휴가를 다 이용하는 사례는 많지 않았음.
 - 휴가 기간에도 고객의 계속된 연락(증권 지점 영업직) + 인력 부족으로 대체 인력 투입 있어야만. 연초에 6개월 이후 미리 휴가 정해두거나 1달 전에 미리 보고(지점 관리 및 지원직)
- 말할 수 있는 분위기 만들기 **“결론은 사람이에요”**: 동료 지지
 - 저는 사실은 말할 수 있는 용기가 되게 필요한 것 같아요. 되게 비슷한 일들을 겪었지만 말을 해야 누군가가 같이 도와주든 연대를 해주든 이렇게 할 수 있을 텐데 그게 말을 하기가 쉽지 않고 또 그런 믿음 자체가 없는 것 같아요. 말을 했을 때 내가 지지받을 수 있을 거라는 믿음 자체가 없어서 그런 게 아닌가. 그런 분위기를 만들어야지 하나라도 변화가 있지 않을까(L).

5. 개선 방안 1) 정신건강 증진 체계

① 회사별 노동자 정신건강 증진 체계 수립

- 정신건강 문제(자살시도 4%)가 심각하지만, 개별화된 대응만 존재
- 정신건강 문제의 원인 찾기, 필요한 자원 제공하기, 정신질환 앓고 있는 구성원의 적응 돕기 등의 **체계 마련** 필요
- 체계 수립을 위해 **조직 차원의 문제라는 인식** 우선되어야!
- 업종별, 직무별, 성별 다양한 원인 차이를 세부적으로 살펴볼 수 있는 실태 조사, 대안 토론 조직, 조합원 교육 등의 후속 조치 要
- **'사업장 기반 정신건강 전담 기구'**
 - 서울교통공사의 '힐링센터' 모델
- 포괄적인 체계 마련과 동시에 **고위험군에 대한 예방 프로그램** 要
 - 남성 자살시도 3.6%, 여성의 경우 5.5%

5. 개선 방안 2) 노동자 관점의 실적주의체계 마련

② 실적주의에 기대지 않은 금융노동

- 성과압박 유발하는 실적주의체계가 주요 스트레스 요인이었음
성과압박 ~ 자살(생각, 계획, 시도)와의 친화성 높았음
- **성과평가와 분배원칙의 개선**
 - 노동자가 생각하는 공정한 성과평가의 기준 마련, 평가위원회 구성, 사업장별 평가방식에 대한 공개토론 등을 통해
 - KPI 폐지 사례, 개인별 성과급에서 팀별 성과급으로의 전환 사례
- **조직 차원의 영업 방식 변화**
 - 위험도가 높은 상품 개발이나 공격적인 영업 방식 대신에 안정적/보수적 운용을 통해 직무스트레스를 현저히 줄일 수!
 - 상품 개발이나 영업 방식에 대한 노동자 당사자 관점의 평가 要

5. 개선 방안 3) 감정노동/고객폭력 근절 실질화

③ 고객에 의한 스트레스도 달라질 수 있다

- 모든 영역에서 감정노동/고객폭력 고위험군으로 나타났음
- **감정노동과 고객폭력에 대한 조직 지원 강화**
 - '고객 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치'는 사업주의 의무
 - 현실에서는 매뉴얼 수준의 소극적 형태
 - 일손이 부족하고 업무가 바쁘기 때문에, 고객으로부터의 분리나 담당자 교체 등과 같은 현장 대응이 어려운 실정
 - 법-현실 간의 디커플링을 최소화하기 위해서는 적절한 인력 배치, 노동강도 완화, 적절한 휴게시간 보장 우선하고 고객 응대 노동자의 대응 재량권 부여하기
- **반폭력 원칙 선언**
 - 직장내괴롭힘, 성폭력, 고객폭력 등 모든 폭력에 대한 무관용 원칙
 - 더욱 적극적으로 '노동인권 보장하는 일터' 선언해야!

5. 개선 방안 4) 노조의 역할

④ 노동조합의 중장기 전략 및 정책 수립

- **노조 간부 대상 교육 要**
 - 정신건강 관련한 이해도/감수성/공감도 높이는 교육
- **노동 관점의 기술변화에의 대응**
 - 기술변화에의 체감도는 높지 않지만, 불안감은 발견
 - 노동자 편의 믿음직한 정보원이 필요
 - 노동과정의 변화에도 주목하는 현장 연구 공유되어야!
- **'평균치'를 높이기 위한 법제도의 실질화**
 - 사무금융노조가 산별노조로서 금융노동자들의 공통적인 고통을 제어할 수 있는 법제도의 변화를 이끌어내야!
 - <자본시장과 금융투자업에 관한 법률>에 '작업 중지/대피' 포함
 - 산업안전보건법 상의 '위험성평가'를 금융업에 적합하도록 개발

thank u