



금융사무원의 심리사회적 작업환경과 정신건강

이복임¹ · 이주현²

울산대학교 간호학과 교수¹, 을지대학교 성남캠퍼스 간호학과 부교수²

Psychosocial Working Environment and Mental Health of Financial Clerks

Lee, Bokim¹ · Lee, Joohyun²

¹Professor, Department of Nursing, University of Ulsan, Ulsan

²Associate Professor, College of Nursing, Eulji University Seongnam Campus, Seongnam, Korea

Purpose: The purpose of this study was to identify the psychosocial working environment and mental health of financial workers, and analyze the impact of the former on the latter. **Methods:** Data of 257 financial clerks were extracted from the 2017 5th Korean Working Conditions Survey. Psychosocial working environment was divided into five fields: demands at work, work organizations, interpersonal relations, workplace violence, and working hour quality. Mental health included sleeping problems, psychological well-being, and job stress. **Results:** A total of 6.1% subjects reported sleep problems, 28.2% experienced poor psychological well-being, and 39.6% had job stress. More than half the subjects were exposed to tight deadlines, complex tasks, hiding feelings at work, fair treatment, fair distribution of work, colleagues' support, and managers' support. Tight deadlines, workplace violence, long working hours, hiding feelings at work, and managers' support had a significant impact on the mental health of financial clerks. **Conclusion:** Based on the results of this study, we propose that employers, workers, and health managers in the financial industry should work together to establish a respectful organizational culture, prevent long working hours through recruitment, and conduct programs to protect emotional health.

Key Words: Psychosocial factors; Environmental exposure; Mental health

서론

1. 연구의 필요성

최근 모바일과 온라인을 통한 금융서비스와 인공지능 시스템과 같은 혁신기술을 바탕으로 한 디지털금융이 확대되는 한편 코로나19 감염병으로 인한 비대면 거래의 선호로 금융권의 영업점포 축소와 인력감축이 이어지고 있다(Seo & Lee, 2020). 이러한 금융권의 환경 변화로 인해 과도한 실적경쟁, 영업 및 실적압

박, 성과강요 등의 문제가 더욱 심화될 것으로 우려되고 있다.

그동안 대표적인 화이트칼라인 금융업 종사자들의 직업건강 문제는 가시적 유해·위험요인이 많은 제조업, 건설업 근로자의 직업건강에 비해 그리 중요하게 다루어지지 못하였다. 그러나 최근 들어 급격한 금융환경의 변화와 더불어 금융업 종사자의 과로사와 과로자살 사건들로 인해 금융업 종사자의 직업건강에 대한 사회적 관심이 높아지고 있는 실정이다. 국정감사를 통해 지난 10년간(2008~2017.6) 금융업의 과로사 사망자가 총 51명에 이르며, 이는 건설업에 이어 두 번째로 높은 수치임

주요어: 심리사회적 요인, 환경적 노출, 정신건강

Corresponding author: Lee, Joohyun <https://orcid.org/0000-0003-4822-601x>

College of Nursing, Eulji University, Seongnam Campus, 553 Sanseong-daero, Sujeong-gu, Seongnam 13135, Korea.
Tel: +82-31-740-7479, Fax: +82-31-740-7359, E-mail: leejoohyun@eulji.ac.kr

Received: Oct 21, 2021 | Revised: Nov 8, 2021 | Accepted: Nov 15, 2021

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

이 밝혀지면서 금융업 종사자의 건강관리에 대한 촉구의 목소리가 이어지고 있다(The Seoul Press, 2017, October 29).

고용노동부의 조사에 따르면, 금융업 종사자는 전(全)산업 종사자에 비해 평균 연령이 낮고(40.3세 vs. 42.9세), 대졸 이상자가 많으며(72.2% vs. 44.6%), 월 평균 임금총액도 많다(6,142천원 vs. 3,757천원)(Ministry of Employment and Labor, 2021). 또한, 임시일용직 비율이 낮고(2.6% vs. 17.6%) 평균 근속년수도 긴 것으로 보아(12.8년 vs. 6.8년) 상대적으로 근로조건과 고용안정성이 좋을 것으로 예측된다(Ministry of Employment and Labor, 2021). 그러나 금융업 종사자의 주 평균 근로시간이 52.4시간이고 주 52시간을 초과하는 비율이 43.7%에 이른다는 한 조사결과(Kim, Jeong, Yoon, Park, & Lee, 2018) 높은 업무강도에 처해있는 실태를 단적으로 보여준다. 그럼에도 불구하고 금융업 종사자의 70.1%가 50인 미만 소규모 사업장에 종사하고 있어(Statistics Korea, 2020) 산업안전보건법 상 보건관리체계의 보호를 받지 못하고 있는 실정이다.

경쟁심화, 실적압박, 장시간 노동과 같은 작업환경은 금융업 종사자의 건강에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 그동안 금융업 종사자의 건강문제를 다룬 국내 연구는, 우울, 자살 등과 같은 정신건강문제를 가장 많이 다루었고(Cho & Park, 2016; Han, 2013; Kim, Cheon, & Yun, 2021; Kim et al., 2016; Lee et al., 2020) 이 외에도 생리통(Lee et al., 2013), 근골격계질환(Moon, 2005), 건강증진행위(Lee, 2006)가 연구되었다. 주요한 직업적 원인으로는 감정노동(Cho & Park, 2016; Kim et al., 2021; Kim et al., 2016; Kim & Cheon, 2020; Lee et al., 2013)이 가장 많이 고려되었고, 성과압박(Lee et al., 2020), 직무요구, 관계갈등, 직무불안정 등의 직무 스트레스 요인(Han, 2013), 직장폭력(Kim et al., 2016), 노동강도(Moon, 2005) 등도 연구되었다. 금융업 종사자에 대한 기존 연구를 종합해 보면, 감정노동과 정신건강과의 관계를 확인하는 연구가 다수이고 금융업 종사자가 처해있는 다양한 심리사회적 작업환경에 대한 고려는 미흡한 편이다. 직무요구, 업무에 대한 책임, 의사결정권한, 기술 재량권, 직업안정, 동료와 상사의지지, 집단소속감, 역할갈등, 직장 폭력 등과 같은 심리사회적 작업환경은 단독으로 혹은 물리적 작업환경과 상호작용하여 근로자의 신체적, 정신적 건강에 부정적 영향을 미칠 수 있다(Gunnarsdottir, Rafnsdottir, Helgadóttir, & Tomasson, 2003; Lee, 2015). 특히 고객서비스의 최일선에 있는 금융사무원은 현금수납, 상품판매, 서류작성 등의 과정에서 고객을 응대하고, 자료를 세밀하게 검토해야 하므로 항상 긴장을 유지해야 하며, 영업 실적에 따른 스트레스가 많은 업무를 한다(Kim &

Han, 2016). 이러한 심리사회적 작업환경은 금융사무원의 정신건강에 부정적 영향을 미칠 것으로 예측되나, 이를 확인할 수 있는 과학적 근거가 부족한 실정이다. 따라서 본 연구는 지금까지 연구가 미흡한 금융사무원의 심리사회적 작업환경을 확인하고 정신건강과의 관련성을 추론함으로써, 최근 사회적 이슈가 되고 있는 금융업 종사자의 정신건강을 보호, 증진하기 위한 효과적인 전략을 수립하는데 도움을 주고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 금융사무원이 처해있는 심리사회적 작업환경과 정신건강수준을 확인하고, 이들 간의 관련성을 규명함으로써 금융사무원의 정신건강증진에 기여함을 목적으로 한다. 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

- 금융사무원의 심리사회적 작업환경과 정신건강수준을 파악한다.
- 금융사무원의 심리사회적 작업환경에 따른 정신건강을 비교한다.
- 금융사무원의 심리사회적 작업환경이 정신건강에 미치는 영향을 분석한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 금융사무원의 심리사회적 작업환경과 정신건강 간의 관련성을 파악하는 연구로서, 2017년 안전보건공단에서 시행한 제5차 근로환경조사(Korean Working Conditions Survey) 자료 중 금융사무원의 자료만을 추출하여 분석한 이차분석연구이다.

3년을 주기로 시행되는 근로환경조사는 Eurofound에서 시행하는 유럽근로환경조사(European Working Conditions Survey)의 설문을 토대로 개발된 것으로, 전국 만 15세 이상의 취업자를 대상으로 업무환경 전반을 파악하는 조사이다(Occupational Safety and Health Research Institute [OSHRI], 2017).

2. 연구대상

근로환경조사는 2010년 인구주택총조사를 기준으로 아파트 및 일반조사구 내 가구에 거주하는 만 15세 이상 근로자를 대상

으로 한다(OSHRI, 2017). 조사구를 층화하여 추출한 후 가구 및 가구원을 추출하는 2단 확률비례 층화집락추출(Secondary probability proportion stratified cluster sample survey)로 조사표본을 선정하였고, 최종적으로 총 50,205명의 근로자 자료를 수집하였다(OSHRI, 2017). 본 연구는 전체 조사자료 중 직종이 ‘금융 관련 사무원’이라고 응답한 근로자의 자료만을 추출하였고, 총 257명의 자료가 분석대상으로 포함되었다.

3. 연구도구

본 연구를 위해 제5차 근로환경조사의 원자료로부터 추출한 설문문항은 대상자의 특성, 심리사회적 작업환경, 정신건강으로 구분된다. 대상자의 특성으로는 성, 연령, 학력, 월 평균 임금, 고용형태, 종사 사업장의 규모에 관한 문항이 포함되었다.

심리사회적 작업환경은 업무요구, 작업조직, 대인관계, 직장폭력, 근로시간의 질 등 총 5개 분야로 구분하였다. 업무요구는 엄격한 마감시간, 업무의 복잡성, 감정 숨김, 화난 고객 상대 등 4개 문항으로 평가하였다. Eurofound (2017)의 기준을 참고하여, 엄격한 마감시간에 대한 노출이 ‘근무시간의 ¼ 이상’인 경우, 업무의 복잡성에 대해 ‘그렇다’라고 응답한 경우, 업무의 ‘대부분’ 또는 ‘항상’ 감정 숨김을 하는 경우, ‘근무시간의 1/4 이상’ 화난 고객을 상대하는 경우는 업무요구가 있는 그룹으로 구분하였다. 작업조직은 4개 문항(작업개선 참여, 의사결정 참여, 공정한 대우, 공평한 업무부담)으로 평가하였고, Eurofound (2017)의 기준과 동일하게 ‘대부분 그렇다(대체로 동의)’거나 ‘항상 그렇다(매우 동의)’로 응답한 경우 작업조직이 긍정적인 것으로 정의하였다. 대인관계는 동료지지와 상사지지로 측정하였는데, ‘대부분 그렇다’거나 ‘항상 그렇다’인 경우 지지를 받는 그룹으로 구분하였다. 직장 폭력은 지난 1개월 동안 언어 폭력, 원치 않는 성적 관심, 위협, 모욕적 행동 중 하나라도 경험하였다면 폭력 경험 그룹으로 정의하였다. 마지막으로 근로시간의 질은 장시간 근로와 원할 때 휴식이 가능한지 여부로 평가하였다. Eurofound (2017)의 기준을 참고하여, 장시간 근로는 주 48시간 이상을 근로하는 경우로 정의하였고, 원할 때 휴식을 ‘대부분’ 또는 ‘항상’할 수 있는 경우 근로시간의 질이 좋은 그룹으로 구분하였다.

정신건강으로는 수면문제, 심리적 안녕, 직무 스트레스를 살펴보았다. 수면문제는 ‘잠들기가 어려움’, ‘자는 동안 반복적으로 깨어남’, ‘기진맥진함 또는 극도의 피곤을 느끼며 깨어남’ 등 세 개의 문항으로 측정하였다. Eurofound (2017)의 기준을 참고하여, 어느 하나의 문항이라도 ‘한 주에 여러번’ 또는 ‘매

일’ 느낀다면 수면문제가 있는 것으로 정의하였다. 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .83이었다. 심리적 안녕을 측정하기 위해 즐거움, 차분함, 활기, 상쾌, 일상생활의 흥미 등 5개 문항, 6점 척도(0: 그런 적 없다 ~ 5점: 항상 그랬다)로 이루어진 WHO-5 well-being index를 활용하였다. 점수가 13점 이하인 경우 ‘불건강’한 그룹으로 구분하였다(WHO Collaborating Center for Mental Health, 1998). 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .92였다. 마지막으로 업무의 ‘대부분’ 또는 ‘항상’ 스트레스를 받는다고 응답한 경우 스트레스를 받는 것으로 정의하였다.

4. 자료분석

근로환경조사는 확률비례 층화집락추출법을 이용하여 수집된 자료이기 때문에 모집단을 보다 정확히 추정하기 위해 표준화가중치를 적용한 복합표본분석을 실시하였다. 금융사무원의 심리사회적 작업환경과 정신건강수준을 파악하기 위해 (목적 1) 빈도와 백분율을 산출하였다. 금융사무원의 심리사회적 작업환경에 따른 정신건강 비교는(목적 2) χ^2 test를 실시하였다. 마지막으로 금융사무원의 정신건강에 영향 미치는 심리사회적 작업환경을 분석하기 위해(목적 3) logistic regression analysis를 시행하였다.

연구 결과

1. 연구대상자의 특성, 심리사회적 작업환경과 정신건강 수준

연구대상자 중 남성이 70.6%, 40대가 34.7%, 대졸 이상이 89.8%였다. 월 평균 임금은 300만 원대가 29.1%로 가장 많았고, 대상자의 95.1%가 정규직이었다. 대상자의 52.2%가 대규모 사업장(상시근로자 300인 이상)에 종사하고 있었다(Table 1).

연구대상자가 처한 심리사회적 작업환경을 살펴보면, 엄격한 마감시간을 맞춰 일하는 경우가 32.2%, 업무가 복잡하다고 응답한 경우는 67.2%였다. 감정을 숨기며 일하는 경우는 50.9%, 화난 고객을 상대하는 연구대상자는 31.1%였다. 작업개선 과정에 참여하는 경우는 40.1%, 업무에 관한 의사결정에 참여하는 경우는 43.9%였다. 공정한 대우를 받고 있다고 응답한 연구대상자는 65.1%, 업무가 공평하게 배분된다고 한 경우는 62.1%였다. 동료의 지지를 받는 연구대상자는 68.1%, 상사의 지지를 받는 경우는 62.0%였다. 지난 1개월 동안 언어폭력, 원치 않는

Table 1. Characteristics of the Subjects

Variables	Categories	% [†]
Gender	Male	70.6
	Female	29.4
Age (year)	20~29	13.9
	30~39	32.0
	40~49	34.7
	50~59	16.6
	≥60	2.7
Education level	≤ High school	5.1
	College	5.1
	≥ University	89.8
Monthly wage (10,000 won)	< 200	5.3
	200~299	19.9
	300~399	29.1
	400~499	18.8
	500~599	15.1
	≥ 600	11.8
Employment type	Permanent	95.1
	Temporary	4.9
Company size (number of workers)	< 5	1.9
	5~49	32.0
	50~299	14.0
	≥ 300	52.1

[†]Weighted percent.

성적 관심, 위협, 모욕적 행동 중 하나라도 경험이 있는 연구대상자는 6.3%였다. 주 48시간 이상의 장시간 노동을 하는 경우는 16.6%, 원하는 시간에 휴식을 취할 수 있다고 응답한 근로자는 36.5%였다.

연구대상자의 정신건강을 살펴보면, 수면문제를 가지고 있는 금융사무원은 6.1%, 심리적 불건강 유병률은 28.2%, 직무 스트레스를 느끼는 경우는 39.6%였다(Table 2).

2. 심리사회적 작업환경에 따른 정신건강

심리사회적 작업환경에 따라 수면문제를 비교한 결과, 작업 개선과정에 참여한 근로자(10.6%)는 그렇지 않는 근로자(3.1%)에 비해 통계적으로 유의하게 수면문제 경험률이 더 높았다($p=.031$). 또한 원하는 시간에 쉴 수 있는 근로자(12.3%)는 그렇지 않는 근로자(2.5%)에 비해 수면문제 경험률이 더 높았다($p=.005$).

심리사회적 작업환경에 따른 심리적 안녕을 살펴보면, 업무의 공평한 배분을 받는 근로자(20.4%)에 비해 그렇지 못한 근로자(40.8%)의 심리적 불건강 비율이 더 높았다($p=.004$). 동료와 상사의 지지를 받는 그룹(각각 23.0%, 22.5%)에 비해 그렇지

Table 2. Psychosocial Working Environment and Mental Health of the Subjects

Variables	Categories	% [†] of yes
Demands at work	Tight deadlines	32.2
	Complex tasks	67.2
	Hiding feelings at work	50.9
	Handling angry clients	31.1
Work organization	Participation in work improvement	40.1
	Participation in decision making	43.9
	Fair treatment	65.1
	Fair distribution of work	62.1
Interpersonal relations	Colleagues' support	68.1
	Managers' support	62.0
Workplace violence	Experience of workplace violence	6.3
Working hour quality	Long working hours (≥48 hours/week)	16.6
	Free rest while working	36.5
Mental health	Sleep problem	6.1
	Poor psychological well-being	28.2
	Job stress	39.6

[†]Weighted percent.

지 못한 그룹(각각 39.2%, 37.5%)은 심리적 불건강 비율이 통계적으로 유의하게 더 높았다($p<.05$). 마지막으로 장시간 근로하는 경우(49.7%)는 그렇지 않은 경우(23.9%)에 비해 심리적 불건강 비율이 더 높았다($p=.003$).

심리사회적 작업환경에 따른 직무 스트레스를 비교하면, 감정 숨김을 하는 경우(51.8%)는 그렇지 않은 경우(26.9%)에 비해 직무 스트레스 경험률이 더 높았다($p=.001$). 작업 개선에 참여(50.5%)하거나 의사결정에 참여(53.1%)하는 그룹은 참여하지 않는 그룹(각각 32.3%, 29.0%)에 비해 직무 스트레스 경험률이 더 높았다($p<.05$). 마지막으로 원하는 시간에 휴식을 취할 수 있는 근로자(49.5%)는 그렇지 못한 근로자(33.9%)에 비해 직무 스트레스 호소율이 더 높았다($p=.035$)(Table 3).

3. 심리사회적 작업환경이 정신건강에 미치는 영향

심리사회적 작업환경이 정신건강에 미치는 영향을 파악하기 위한 로지스틱 회귀분석 시행결과는 Table 4와 같다. 연구대상자의 수면문제는 엄격한 마감시간과 직장폭력 경험에 유의한 영향을 받는 것으로 나타났다. 즉, 엄격한 마감시간에 맞춰 일하는 경우와 직장 내 폭력을 경험한 경우 수면문제를 경험할 위험이 각각 7.61배, 15.91배 높았다.

Table 3. Mental Health according to Psychosocial Working Environment of Subjects

Variables	Categories		Sleep problem		Psychological well being		Job stress	
			% [†] of yes	<i>p</i>	% [†] of yes	<i>p</i>	% [†] of yes	<i>p</i>
Demand at work	Tight deadlines	Yes	10.8	.067	24.0	.421	46.9	.166
		No	3.8		30.1		36.2	
	Complex tasks	Yes	6.1	.998	30.2	.372	42.3	.288
		No	6.1		23.9		34.1	
	Hiding feelings at work	Yes	6.7	.742	24.7	.301	51.8	.001
		No	5.5		31.7		26.9	
	Handling angry clients	Yes	4.2	.458	30.0	.717	37.4	.684
		No	7.0		27.3		40.6	
Work organization	Participation in work improvement	Yes	10.6	.031	26.6	.701	50.5	.013
		No	3.1		29.2		32.3	
	Participation in decision making	Yes	9.1	.109	23.6	.251	53.1	.001
		No	3.7		31.7		29.0	
	Fair treatment	Yes	7.0	.427	24.8	.167	41.6	.447
		No	4.3		34.4		35.9	
	Fair distribution of work	Yes	4.4	.209	20.4	.004	37.9	.553
		No	8.9		40.8		42.3	
Interpersonal relations	Colleagues' support	Yes	6.2	.906	23.0	.025	40.1	.848
		No	5.8		39.2		38.6	
	Managers' support	Yes	6.4	.849	22.5	.030	37.0	.341
		No	5.7		37.5		43.9	
Work place violence	Experience of workplace violence	Yes	15.6	.172	45.0	.174	66.6	.054
		No	5.4		27.0		37.8	
Working hour quality	Long working hours	Yes	13.2	.084	49.7	.003	54.4	.061
		No	4.7		23.9		36.7	
	Free rest while working	Yes	12.3	.005	25.6	.567	49.5	.035
		No	2.5		29.6		33.9	

[†]Weighted percent.

심리적 안녕에 유의한 영향을 미치는 변수는 장시간 근로로, 장시간 근로를 하는 대상자는 그렇지 않는 경우에 비해 심리적 불건강 오즈비가 3.42배였다.

직무 스트레스에 유의한 영향을 미치는 변수는 감정 숨김과 상사의 지지였다. 감정을 숨기며 일하는 근로자는 그렇지 않는 경우에 비해 직무 스트레스를 경험할 위험이 3.78배 높고, 상사의 지지를 받는 대상자에 비해 그렇지 않는 대상자는 직무 스트레스를 경험할 위험이 2.61배 높았다.

논 의

본 연구는 금융사무원이 처해있는 심리사회적 작업환경을 조사하고 정신건강과의 관련성을 확인하기 위해 제5차 근로환

경조사 원자료 중 금융사무원의 자료만을 추출하여 분석에 활용하였다.

본 연구대상자의 수면문제 경험률은 6.1%, 심리적 불건강 유병률은 28.2%, 직무 스트레스 호소율은 39.6%로 나타났다. 동일한 도구로 측정된 유럽 노동인구의 수면문제 경험률 12~17%(Eurofound, 2017), 우리나라 대인서비스 종사자의 심리적 불건강 유병률 41.4%(Lee, 2016)와 비교하면 금융사무원의 정신건강 수준은 비교적 양호한 편으로 판단된다. 그러나 본 연구와 동일한 측정도구를 사용하여 간호사의 직무 스트레스 호소율이 30.3%라고 보고한 Jung, Kim과 Lee (2017)의 연구 결과와 비교하면, 금융사무원의 직무 스트레스 경험률은 높은 수준에 있다. 남성은 여성보다 수면문제가 적고 심리적 안녕수준이 좋은데(Eurofound, 2017), 본 연구대상자의 남성 비율이

Table 4. Effects of Psychosocial Working Environment on the Mental Health

Variables	Categories	Sleep problem	Poor psychological well-being	Job stress
		AOR (95% CI)	AOR (95% CI)	AOR (95% CI)
Demands at work	Tight deadlines (ref.=no)	7.61 (1.48~39.03)	0.85 (0.36~2.01)	1.35 (0.64~2.86)
	Complex tasks (ref.=no)	0.40 (0.08~2.06)	1.48 (0.62~3.51)	0.74 (0.36~1.55)
	Hiding feelings at work (ref.=no)	0.76 (0.21~2.76)	0.61 (0.29~1.27)	3.78 (1.93~7.40)
	Handling angry clients (ref.=no)	0.21 (0.03~1.44)	1.27 (0.56~2.87)	0.48 (0.22~1.05)
Work organization	Participation in work improvement (ref.=yes)	0.30 (0.06~1.59)	0.89 (0.39~2.06)	0.37 (0.15~0.94)
	Participation in decision making (ref.=yes)	1.16 (0.33~4.06)	1.50 (0.65~3.44)	0.27 (0.12~0.60)
	Fair treatment (ref.=yes)	1.18 (0.20~6.93)	1.07 (0.48~2.39)	0.93 (0.41~2.08)
	Fair distribution of work (ref.=yes)	2.98 (0.49~18.19)	1.96 (0.88~4.37)	1.13 (0.55~2.34)
Supportive social environment	Colleagues' support (ref.=yes)	3.08 (0.70~13.50)	1.42 (0.49~4.15)	1.02 (0.42~2.53)
	Managers' support (ref.=yes)	0.52 (0.16~1.66)	1.73 (0.69~4.35)	2.61 (1.08~6.32)
Workplace violence	Experience of workplace violence (ref.=no)	15.91 (2.20~115.16)	1.70 (0.48~6.01)	4.26 (0.88~20.69)
Working hour quality	Long working hours (ref.=no)	2.91 (0.53~16.05)	3.42 (1.49~7.84)	2.21 (0.96~5.08)
	Free rest while working (ref.=yes)	0.11 (0.01~1.34)	0.96 (0.39~2.38)	1.70 (0.69~4.22)

Note. With adjustment for gender and age.
ref.=reference; AOR=Adjusted odds ratio; CI=confidence interval.

70.6%로 앞서 비교한 Eurofound (2017)와 Lee (2016) 연구의 남성 비율에 비해 높은 편이기 때문에 정신건강수준이 양호하게 나타났을 가능성이 있다. 또한, 우리나라 금융업 종사자의 남성 비율이 52.4%(Ministry of Employment and Labor, 2021)인 것을 감안하면 본 연구대상자는 남성이 과다 표집되어 우리나라 금융사무원을 대표한다고 보기 어려우며, 따라서 금융사무원의 정신건강 수준이 타 직종 근로자에 비해 양호하다는 결론을 내리기 어렵다.

연구대상자의 심리사회적 작업환경은 다른 직종 근로자들과 비교하여 유사하거나 열악한 수준인 것으로 확인되었다. 먼저 업무요구 측면을 살펴보면, 본 연구대상자의 엄격한 마감시간 경험률(32.2%)은 다른 직종 근로자(6.8%)에 비해 높은 수준이었다(Park et al., 2017). 복잡한 업무 수행률도 67.2%로 유럽 노동인구의 복잡한 업무수행 경험률(63.0%)보다 높았다(Eurofound, 2017). 업무에서 감정을 숨기며 일하는 근로자의 비율(50.9%)이 우리나라 대인서비스 근로자의 감정 숨김 비율(30.9%)보다 높았고(Lee, 2016), 화난 고객을 상대하는 비율(31.1%) 또한 유럽 노동인구의 경험률(16.0%)에 비해 높았다(Eurofound, 2017). 작업개선과정의 참여율(40.1%)과 의사결정과정의 참여율(43.9%)은 유럽 노동인구의 참여율(각각 49.0%, 47.0%)에 비해 낮았고, 동료의 지지율(68.1% vs 71.0%) 또한 낮았다(Eurofound, 2017). 그러나 상사의 지지율(62.0%)은 유럽 노동인구의 지지율(58.0%)보다 높았다(Eurofound, 2017). 지난 한 달간의 직장폭력 경험률(6.3%)은 기존 연구에

서 보고한 근로자 폭력 경험률(7.0%)에 비해 낮았고(Choi, Yi & Kim, 2018) 주 48시간 이상 장시간 노동 비율(16.6%) 또한 중공업 남성근로자의 비율(20.8%)에 비해 낮았다(Kim, 2015). 마지막으로 근무 중 원하는 시간에 쉴 수 있는 근로자의 비율(36.5%)은 기존 연구에서 보고한 비율(30.5%)에 비해 높았다(Park et al., 2017). 요약하자면, 연구대상 금융사무원은 다른 연구에서 보고한 근로자들에 비해 업무요구와 작업조직 측면에서 열악한 작업환경에 처해있지만, 직장폭력 경험은 적고 근로시간의 질은 좋은 편이었다.

본 연구결과, 금융사무원의 정신건강은 다양한 심리사회적 작업환경과 관련이 있는 것으로 나타났다. 우선 금융사무원의 수면문제 경험은 엄격한 마감시간, 직장폭력과 유의한 관련성을 나타내었다. 기존 연구에서도 작업시 엄격한 마감시간에 쫓기는 경우가 많을수록 직업성 손상 비율과 위험도가 높아졌고(Park et al., 2015) 직장폭력에의 노출이 주관적인 수면의 질에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고되었다(Sun et al., 2017). 엄격한 업무마감이나 직장폭력은 근로자의 심리적 스트레스로 이어지고 이로 인해 직업적 손상과 수면장애를 유발하는 것으로 추측된다.

연구대상자의 심리적 안녕수준은 장시간 근로에 영향을 받는 것으로 나타났는데, 장시간 근로와 건강에 대한 체계적 문헌 고찰 연구는 장시간 근로가 각종 원인에 의한 사망률, 순환기질환, 당뇨병, 대사증후군, 우울상태, 불안, 심리장애, 수면, 인지 기능 및 건강행동 등에 부정적인 영향을 미친다고 보고한 바 있

다(Bannai & Tamakoshi, 2014). 또한 장시간 근로는 일과 생활의 균형에 부정적인 영향을 미쳐(Eurofound, 2017) 근로자의 심리적 안녕수준을 낮출 수 있다.

또한 연구대상자의 직무 스트레스는 감정 숨김과 상사의 지지에 유의한 영향을 받는 것으로 분석되었다. 대인서비스 근로자를 대상으로 한 Lee (2016)의 연구에서 근로자에게 자신의 감정을 숨기도록 요구하는 것이 심리적 안녕을 악화시킬 수 있다고 하였다. 또한 부정적인 감정을 숨기면 스트레스가 증가할 수 있다는 기존 연구도 있다(Bono, Foldes, Vinson & Muros, 2007). 즉, 직장에서 감정을 숨겨야 하는 근로자들은 그러한 요구에 부응하기 위해 감정적 노력을 할 것이고, 능력을 넘어서는 요구는 직무 스트레스 수준을 높일 수 있다. 한편, 상사의 지지가 높을수록 직무 스트레스가 낮아진다는 연구결과를 보고한 Lee와 Park (2016)은 상사와의 우호적 상호관계는 근로자의 직무만족과 몰입도를 높여 심리적 편안함을 느끼게 하기 때문이라고 설명하였다.

본 연구결과 중 흥미로운 것 중 하나는 단변량 분석에서 작업개선과정이나 의사결정에 참여하거나, 원하는 시간에 쉬 수 있는 근로자가 수면문제와 직무 스트레스를 더 많이 경험한다는 것이다. 근로자가 조직의 의사결정에 참여할 수 있다는 것은 직위가 높거나 업무에 대한 책임수준이 높음을 반영한다. 관리자나 업무책임이 높은 직책에 있는 근로자의 직무 스트레스가 더 높다는 것은 기존 연구를 통해 이미 밝혀진 바 있고(Choi & Park, 2012), 업무의 재량권을 많이 가진 경우 잠들기가 어렵고 밤에 반복적으로 깨는 경향이 있다는 보고도 있다(Eurofound, 2017).

본 연구는 체계적 표출을 통해 자료수집된 국가통계의 원자료를 활용하였으나 연구대상자가 금융사무원을 대표하는 표본으로 구성되지 않았기 때문에 연구결과의 일반화에는 제한이 있다. 실제 우리나라 금융업 종사자와 본 연구대상자의 성별 분포는 차이가 있었다(Ministry of Employment and Labor, 2021). 따라서 본 연구결과를 전체 금융사무원을 대상으로 해석하는 것에는 주의가 필요하다. 이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 그동안 연구가 미흡했던 금융사무원의 심리사회적 작업환경을 확인하고, 최근 이슈가 되고 있는 금융사무원의 정신건강을 보호하기 위해 어떠한 직업적 요인들을 증재해야 하는지에 대한 중요한 정보를 제공하고 있다.

결론 및 제언

본 연구를 통해 금융사무원은 다른 직종에 비해 직무 스트레

스 호소율이 높고, 엄격한 업무마감, 복잡한 업무수행, 감정 숨김, 화난 고객 상대와 같은 업무요구가 높은 작업환경에 처해 있는 것으로 확인되었다. 또한 금융사무원의 정신건강은 엄격한 마감시간, 직장폭력, 장시간 노동, 감정 숨김, 상사의 지지와 관련이 있는 것으로 나타났다. 본 연구결과를 토대로 금융업의 사업주, 근로자, 건강관리자가 성과중심의 경쟁적인 조직문화 개선, 서로 존중하고 지지하는 직장분위기 조성, 업무의 공정한 배분과 인력충원을 통한 장시간 근로 예방, 악성민원과 고객 응대로 인한 근로자 건강문제 예방을 위한 회사 내 프로그램과 매뉴얼 마련 등을 함께 노력할 것을 제안한다. 본 연구결과는 정책수립자, 연구자, 사업기획자, 실무자 등이 금융업 종사자의 건강관리를 위한 정책과 사업을 기획, 수행, 평가할 때 유용한 자료로 활용될 수 있을 것이다.

REFERENCES

- Bannai, A., & Tamakoshi, A. (2014). The association between long working hours and health: A systematic review of epidemiological evidence. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 40(1), 5-18. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3388>
- Bono, J. D., Foldes, H. J., Vinson, G., & Muros, J. P. (2007). Workplace emotions: The role of supervision and leadership. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1357-1367. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.5.1357>
- Cho, S. J., & Park, S. H. (2016). Emotional labor and depressive symptoms in bank clerks: The moderating role of emotional clarity. *Korean Journal of Clinical Psychology*, 35(3), 658-669. <https://doi.org/10.15842/kjcp.2016.35.3.006>
- Choi, J. S., & Park, S. M. (2012). Comparison of job stress, hardness, and burnout of nurses between advanced general hospitals and general hospitals. *The Journal of the Korea Contents Association*, 12(3), 251-259. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2012.12.03.251>
- Choi, S., Yi, Y., & Kim, J. (2018). Exposure to adverse social behavior in the workplace and sickness presenteeism among Korean workers: The mediating effects of musculoskeletal disorders. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(10), 2198. <https://doi.org/10.3390/ijerph15102198>
- Eurofound. (2017). *Sixth European working conditions survey - Overview report (2017 update)*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Gunnarsdottir, H. K., Rafnsdottir, G. L., Helgadottir, B., & Tomasson, K. (2003). Psychosocial risk factors for musculoskeletal symptoms among women working in geriatric care. *American Journal of Industrial Medicine*, 44(6), 679-684.
- Han, S. Y. (2013). A study on the influence of mental health and job satisfaction on perceived job stress of financial companies. *Jour-*

- nal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, 14(4), 1612-1619. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.4.1612>
- Jung, M. S., Kim, H. L., & Lee, Y. J. (2017). Factors influencing work-life balance in Korean registered nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 26(2), 114-123. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2017.26.2.114>
- Kim, E. J. (2015). Occupational stress, depression, drinking of heavy industrial male workers. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 16(7), 4758-4767. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.7.4758>
- Kim, G. H., Kim, J. J., Lee, K. J., Lee, J. H., Lee, S. H., Lee, H. S., et al. (2016). Effects of emotional labor and workplace violence on depressive symptoms using K-ELS and K-WVS in banking female workers. *The Korean Society of Occupational and Environmental Medicine Conference proceedings*, 474-475.
- Kim, J. J., Jeong, K. E., Yoon, J. H., Park, G. S., & Lee, S. W. (2018). Mobile survey on the working condition of financial union members. Seoul: Korea Labour & Society Institute.
- Kim, M. H., & Cheon, S. M. (2020). The structural relation analysis of emotional labor, emotional dissonance, burnout, and job satisfaction of bank clerks. *Institute for Humanities and Social Sciences*, 21(3), 291-320.
- Kim, M. H., Cheon, S. M., & Yun, J. H. (2021). The mediating effect of mindfulness in the relationship between emotional labor and mental health of a bank clerks. *Korean Journal of Educational Therapist*, 13(1), 41-56. <https://doi.org/10.35185/KJET.13.1.3>
- Kim, S. Y., & Han, B. S. (2016). *Occupational safety & health guidelines for financial counseling office clerks*. Ulsan: Korea Occupational Safety & Health Agency.
- Lee, B. (2015). Gender differences in psychological working conditions and psychological well-being among Korean interactive service workers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 24(2), 132-141. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.2.132>
- Lee, B. (2016). Relationship between hiding emotions and health outcomes among South Korean interactive service workers. *Workplace Health & Safety*, 64(5), 187-194. <https://doi.org/10.1177/2165079915611432>
- Lee, E. K., & Park, J. H. (2016). Converged study of influencing factors on occupational stress in workers. *Journal of the Korea Convergence Society*, 7(3), 15-24. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2016.7.3.015>
- Lee, J. H. (2006). *The relationship between health perception and health promoting behavior of finance clerks*. Unpublished master's thesis, Sookmyung Women's University, Seoul.
- Lee, S. H., Lee, K. J., Kim, J. J., Lee, J. J., Lee, J. J., & Moon, H. J. (2013). The association between emotional labor and menstrual pain in female banking workers. *The Korean Society of Occupational and Environmental Medicine Conference proceedings*, 595-596.
- Lee, Y. M., Kim, Y. S., Kim, J. A., Rhy, H. S., Park, K. H., Chang, S. W., et al. (2020). Mental health and performance pressure as labor reinforcement factor in office finance workers. *The Korean Society of Occupational and Environmental Medicine Conference proceedings*, 53-54.
- Ministry of Employment and Labor. (2021). *Survey report on labor conditions by employment type*. Seojong: Author.
- Moon, T. S. (2005). *A study of the actual conditions and the risk factors of contributing to occupational diseases of banking businessmen - work-related musculoskeletal disorder in bankers and the influencing factors -*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Occupational Safety and Health Research Institute. (2017). *The using guideline of 5th Korean working conditions survey data*. Ulsan: Author.
- Park, J. H., Sung, J. H., Sim, C. S., Lee, C. B., Park, S. J., Lee, J. H., et al. (2015). Associations between physical factors and working conditions and occupational injuries among Korean workers. *Journal of Korean Society of Occupational and Environmental Hygiene*, 25(3), 405-417. <https://doi.org/10.15269/JKSOEH.2015.25.3.405>
- Seo, J. H., & Lee, B. Y. (2020). *2030 Vision and tasks of the Korean financial industry: Banks - Focused on digitalization of finance after the COVID-19 pandemic crisis -*. Seoul: Korea Institute of Finance Research Report.
- Statistics Korea. (2020). *2019 Report of the census on establishments*. Daejeon: Author.
- Sun, T., Gao, L., Li, F., Shi, Y., Xie, F., Wang, J., et al. (2017). Workplace violence, psychological stress, sleep quality and subjective health in Chinese doctors: a large cross sectional study. *BMJ Open*, 7, e017182. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-017182>
- The Seoul Press. (2017). *There were especially many deaths of overworked workers in the construction and finance industries*. Retrieved October 10, 2021 from <https://www.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20171030001013>
- WHO Collaborating Center for Mental Health. (1998). WHO(Five) well-being index. Geneva: WHO press.