

KOSHA GUIDE

H - 85 - 2012

은행출납사무원의 직무스트레스
관리지침

2012. 8.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

- 작성자 : 성균관대학교 의과대학 직업환경의학교실 김수근

- 제·개정 경과
 - 2012년 6월 산업보건관리분야 제정위원회 심의(제정)

- 관련규격 및 자료
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA CODE H-42-2006, 직무스트레스요인 측정 지침. 2006
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA CODE H-34-2011, 감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA GUIDE H-38-2011 직무스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리감독자용 지침. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA GUIDE H-39-2011 직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA GUIDE H-40-2011 사업장 직무스트레스 예방프로그램. 2011
 - 정혜선 등. 여성근로자의 보건관리 매뉴얼 개발 연구-사회심리적 위험요인을 중심으로. 산업안전보건연구원 연구용역보고서. 2011
 - 보건관리자용 직무스트레스 관리매뉴얼. 한국산업안전보건공단. 2003

- 관련법규·규칙·고시 등
 - 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무)
 - 산업안전보건법 시행령 제3조의 7(사업주 등의 협조)
 - 사업장에서의 근로자 건강증진활동 지침(고용노동부 고시 제2010-35호)

- 기술지침의 적용 및 문의

이 기술지침에 대한 의견 또는 문의는 한국산업안전보건공단 홈페이지 안전보건기술지침 소관 분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2012년 8월 27일

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

은행출납사무원의 직무스트레스 관리지침

1. 목 적

이 지침은 산업안전보건법 제5조 “사업주의 의무”에 따라 은행출납사무원의 직무스트레스를 예방하고 관리하는 사항을 정함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 지침은 은행출납사무원을 고용한 사업장을 대상으로 한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

- (가) “은행출납사무원”이라 함은 금전의 수납, 환전 및 지불 또는 우편서비스와 관련하여 은행, 우체국, 신용금고, 새마을금고, 기타 유사금융기관 등에서 고객을 대상으로 관련 업무를 처리하는 자를 말한다.
- (나) “감정노동(emotional labor)”이라 함은 직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객응대업무를 하는 노동을 말한다.

(2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어는 이 지침에서 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙, 산업안전보건 기준에 관한 규칙(안전보건규칙) 및 고용노동부 고시에서 정하는 바에 따른다.

4. 은행출납사무원의 직무스트레스 요인

4.1 근무환경

- (1) 근무시간 동안 좁은 공간에서 많은 사람들이 업무를 하고 있고, 창문을 열 수 없어서 공기가 건조해지고, 공기 질이 나빠질 수 있다.
- (2) 밝은 조명은 눈을 피로하게 하고, 사무기기의 작동으로 인한 소음으로 자율 신경계의 항진과 불쾌감을 유발할 수 있다.
- (3) 은행출납업무는 책상에 앉은 자세에서 컴퓨터를 이용하여 업무가 이루어지기 때문에 작업대가 부적절할 경우 목, 허리, 상지 등의 근골격계에 부담을 줄 수 있다.

4.2 직무요구

- (1) 현금의 수납 및 지급과 관련하여 계산을 정확하게 해야 하기 때문에 세심하고 꼼꼼함과 긴장이 요구된다.
- (2) 현금을 다루기 때문에 신뢰감, 정직함, 책임감이 요구된다.
- (3) 비교적 단순한 입출금, 이체, 대출 등의 업무 외에도 신용카드, 보험, 펀드 등 다양한 업무가 주어지면서, 업무가 복잡해지고 다양해지고 있다.
- (5) 직접 보험상품을 파는 등의 영업 실적에 대한 압박이 있다.

4.3 감정노동

- (1) 자신의 감정상태와는 관계없이 고객의 요구사항에 친절하게 응대할 수 있는 서비스 정신이 요구된다.
- (2) 고객이 비합리적인 요구나 무례한 태도에 대해서도 친절하게 대하도록 강요받고 있어서 스트레스와 감정적 소진을 경험할 수 있다.

4.4 직무의 단조로움과 자율성 결여

- (1) 은행원의 업무는 단순하게 반복되는 업무가 많아 단조로움을 느낄 수 있다.

(2) 업무량과 업무시간과 일정을 스스로 조절하기 어렵다.

(3) 항상 고객을 상대함으로 휴식시간을 내기가 어렵다.

4.5 조직체계와 관계갈등

(1) 은행의 인수합병, 구조조정, 방카슈랑스 및 펀드 취급 등 새로운 업무가 추가되어 동료 간이나 부하와 상사 간에도 역할갈등을 초래할 가능성이 높아지고 있다.

(2) 경쟁적 성과급제로 조직 속에서 동료와의 인간관계 등이 어려워질 수 있다.

4.6 직무불안정

(1) 인수합병과 구조조정 등으로 실직에 대한 염려가 있다.

(2) 명예퇴직 등으로 고용이 불안정할 수 있다.

(3) 은행의 대형화와 겸업화로 새로운 업무가 추가되면서 직무에 대한 안정감이 훼손될 수 있다.

4.7 보상 부적절

(1) 승진의 기회가 적다.

(2) 자기 발전을 위한 교육의 기회가 부족하고, 성장과 발전, 성취감, 자아실현 같은 내재적 욕구를 충족시키지 못하는 경우가 있다.

4.8 직장문화

(1) 은행업은 경쟁도 심하고 큰돈이 오가기 때문에 세심하고 긴장된 조직문화가 조성되어 있다.

- (2) 인수합병으로 이질적 조직문화를 가진 타 은행 구성원들과 어느 날 갑자기 동료로 일을 할 수 있다.
- (3) 외환위기 이후 은행들의 경쟁이 치열해지고 있다.

5. 은행출납사무원의 직무스트레스 관리방안

5.1 쾌적한 실내환경 조성 및 휴게실과 휴식시간 제공

- (1) 사무실을 쾌적하게 조성하여 건강을 유지하고, 일의 능률과 효율성을 증대시킬 수 있도록 노력한다.
- (2) 가능하면 고객과 분리된 공간에 휴식을 취할 수 있는 공간을 마련하여 육체적, 감정적으로 지친 근로자들이 재충전을 할 수 있도록 노력한다.
- (3) 휴식시간을 정기적으로 제공하고, 스트레칭 체조를 할 수 있도록 시간과 공간을 배려한다.

5.2 관계갈등과 고용 및 직무불안정 해소

- (1) 구조조정과 인수합병 및 명예퇴직 등으로 인한 고용과 직무가 불안정한 것을 상담하고 지원할 수 있는 고충처리위원회를 운영하도록 한다.
- (2) 상사, 동료 및 부하직원들과 다양하고 자유롭게 의사소통을 할 수 있는 채널과 기회를 제공한다.
- (3) 금융상품 판매 등 새로운 업무에 대한 부담이 모든 직원들에게 고르게 배분되도록 노력한다.
- (4) 업무를 수행함에 있어 자신의 직무와 업무 수행에 영향을 미치는 조치나 결정에 대해 근로자가 의견을 낼 수 있는 기회를 제공한다.

5.3 적절한 보상과 성장기회 제공

- (1) 승진 기회에 대한 모호성이 없도록 한다.
- (2) 직업의 미래에 대해 분명하게 알려주고, 자신의 미래를 근로자가 계획할 수 있도록 한다.
- (3) 업무를 통해 자기 발전을 도모하고, 새로운 업무에 적응할 수 있는 기회를 제공한다.

5.2 고객과의 갈등예방과 해소

- (1) 근로자가 힘들 때 비밀을 보장받은 채 이야기 할 수 있는 의사소통 창구를 마련한다. 가능하면 고충처리 상담원을 두도록 하고, 전담 상담원을 둘 수 없다면 관리자 중 1인이 자격을 갖추어 상담 업무를 수행한다.
- (2) 불만을 제기한 손님에 대해서는 가급적 그 문제와 연관되지 않은 다른 사무원이나 관리자가 직접 대응하도록 하여 감정적 손상이 일어날 수 있는 상황을 피할 수 있도록 배려한다.
- (3) 관리감독자는 고객과의 갈등이 최소화될 수 있도록 하고, 근로자가 일방적인 책임을 지지 않도록 분위기를 조성한다.
- (4) 고객을 상대할 때에 필요한 역할과 태도 및 책임을 명확히 하고, 이를 근로자의 교육에 포함시킨다.
- (5) 고객의 무리한 요구나 근로자와의 언쟁을 피하기 위하여, 필요할 경우 모두가 볼 수 있는 장소에 서비스 원칙 안내문을 게시한다.
- (6) 고객이 집중적으로 많은 시간대에는 추가인력을 충분히 활용하여 서비스의 질을 높이고 근로자의 심리적 부담과 사고 위험을 줄인다.

5.5 기타

- (1) 성과에 지나치게 높은 기준을 두지 않도록 하여 경쟁적이고 긴장된 조직 문화를 개선하도록 노력한다.
- (2) 근로자가 자신이 수행하는 업무에 대해 자긍심을 가질 수 있도록 존중한다.
- (3) 근무 장소에서 업무를 수행하는데 실질적인 도움과 감정적인 지원을 해 줄 수 있는 체계를 마련하고, 상호 작용할 수 있는 기회를 제공한다.
- (4) 직무스트레스에 대처하는 역량을 강화하기 위하여 「직무스트레스 자기 관리를 위한 근로자용 지침(KOSHA GUIDE H-39-2011)」을 참고하도록 한다.
- (5) 관리감독자는 직무스트레스로 어려움을 겪는 근로자들이 조기에 근로자건강 센터, 정신보건센터 등을 통해 상담을 받을 수 있도록 연계체계를 마련해 두는 것이 필요하다.