



IT노동자에게

들어본



직무스트레스 이야기



기획



재단법인
한국산업의료복지연구원
Korea Foundation of Industrial Health Care and Welfare

협력



후원

사무금융우분투자재단
Finance & Service Ubuntu Fund

본 사례집은 사무금융우분투자재단 「2023 생각대로 프로젝트」를 통해 제작되었습니다.

목 차

1. 왜 IT노동자 정신건강 · 직무스트레스에 주목했나요?	4
2. 이야기를 듣다	7
[1] 스트레스 유발요인 - 직접	10
(1) 업무 (Work)	10
과로 (Overwork)	
상시대기 ('Hot Standby', Always on Standby)	
책임 · 역할 과중	
성과 · 능률 압박 및 감시	
자발적 성과 · 능률 압박	
감정노동	
(2) 권력관계 (Power)	16
괴롭힘	
성폭력	
양심 · 표현의 자유 침해 ('사상검증')	
(3) 인사 · 경영 (Human Resource & Management)	19
불명확한 지시	
직무 외 업무지시	
합리적 의견 묵살	
(4) 조직 문제 (Organization Issue)	22
동료 간 갈등 · 조직 소통 미비	
[2] 스트레스 유발요인 - 노동환경 등 간접요인	23
I. 조직문화	23
(1) 구성원의 심리적 동인 (Psychological Drive) 또는 사회인지 (Social Cognition)	23
능력주의 내면화	
심리적 지배 ('가스라이팅')	
성차별 등 차별적 인식 · 문화	
(2) 업무 (Work)	29
과로 당연시	
상시대기 ('Hot Standby', Always on Standby)	

(3) 권력관계 (Power)	30
수직적 조직문화	
직군별 서열화 · 경쟁 · 적대시	
괴롭힘 등 해결 미비 · 은폐	
(4) 인사 · 경영 (Human Resource & Management)	33
인력 부족	
비전공 임원의 몰이해	
비체계적 경영 · 의사결정	
II. 고용 · 처우 불안	36
[3] 증상과 개인별 대처 방식	37
I. 증상	37
(1) 우울감	
(2) 분노 · 짜증	
(3) 불안감 · 압박감	
(4) 자존감 (Self-esteem) 하락	
(5) 소진 (Burn out)	
(6) 수면장애	
(7) 자살충동	
(8) 신체증상	
II. 개인별 대처 방식	43
[4] 스트레스 이후 결과	44
(1) 퇴사 · 이직	
(2) 입원 · 치료	
(3) 대인관계 영향	
3. 직무스트레스 설문조사 결과와 결론	47
4. 설문양식	57

1 왜 IT노동자 정신건강 · 직무스트레스에 주목했나요?

끊임없는 '창조 노동' 속 스트레스의 굴레

한국은 1990년대를 거치며 세계 최고수준의 정보기술(IT) 기반시설과 역량을 갖춰 전 지구적 선도 모델이 되었으며, IT산업은 우리나라를 '떡여 살리는' 주요 산업으로 자리 잡았습니다. 예를 들어 OECD(경제협력개발기구) 보고서에 따르면 한국은 35개 회원국 중 IT산업의 의존도가 가장 높았으며, 2015년 국내총생산(GDP)의 10.4%를 차지¹했습니다. 또한 현재도 꾸준히 시장 규모가 성장²하고 있으며 자연스럽게 IT산업에 종사하는 노동자의 수도 증가³하고 있습니다. IT노동은 비교적 새로운 영역의 일자리로 고도의 전문성을 바탕으로 '최첨단 기술을 다루는 직업'이자, '화려한 성공'을 거둘 수 있는 전망의 대상이 되기도 합니다.

그러나 폭발적으로 성장하는 산업의 이면에는 비상식적 초과 노동이 당연시되는 특유의 노동 문제도 점차 쌓여갔습니다. 이에 대응하기 위해 IT산업에 종사하는 노동자들은 2003년 산업별노조인 한국정보통신산업노동조합(약칭 'IT노조')을 설립하기도 하였습니다. 이처럼 한국의 IT산업은 밝은 측면과 어두운 측면 모두에서 두드러진 모습을 보여 왔습니다.

경제의 양적, 질적 성장과 함께 IT기술은 사회 구석구석에 영향을 미쳐 지금은 IT기술이 사용되지 않는 산업과 노동을 찾아보기가 힘들 정도가 되었습니다. 이와 함께 IT노동의 범주가 넓어져 지금은 일반적인 노동의 한 형태로 자리 잡았으며 노동 문제, 특히 노동 시간에 대한 사회적 논의가 활발해지는 시기에는 가장 먼저 주목받고 언급되는 '기준 직종'이 되었습니다. IT산업에선 과로로 인한 사망이 자주 발생하였으나, 2018년 도입된 주 최대 52시간 근무제로 인해 과로 사망은 대폭 줄어들었습니다.

하지만 기술적으로 끊임없이 발전하며 효율을 추구하는 산업의 특성에 걸맞지 않게 IT노동엔 여전히 '장시간 노동'의 그림자가 드리워지곤 합니다. 우리는 이에 대해 대다수의 IT노동이, 이전에는 물상(物像)으로 존재하지 않던 사물을 새로이 만들어내는 '창조'의 성격이 강한 노동이기 때문에 생겨난 특징으로 파악합니다. IT노동은 처음 의도하거나 기대했던 바와 100% 같을 수 없는 결과물을 산출합니다. 물론 이를 두고 '모든 종류의 노동에 해당하는 사항이지 않나?' 반문할 수 있습니다. 그러나 만약 어떤 노동의 성과에 대한 기대치와 실제 결과물이 95% 정도의 일치도를 갖는다고 가정한다면, IT노동의 경우 그보다 훨씬 낮을 것이라고 종사자들은 말합니다.

예를 들어, 직군이 다양하고 많은 노동력이 투입되어 복잡다단한 결과물을 만들어낸다는 측면에서 IT산업과 가장 비슷한 산업은 건설업입니다. 건축물을 지을 땐 먼저 설계를 하고, 그 설계도면에 따라 시공합니다. 여기서 사용되는 기술들은 일정 수준 정형화가 되어있어 그 결과물을 예측할 수가 있으며, 시공의 결과는 즉시 그 실물을 확인할 수 있기에 그에 따른 감리가 가능합니다.

반면 하나의 SW(소프트웨어)를 만들 땐 어떨까요? 시작은 건축물과 비슷한 설계 과정을 거치더라도 그 이후는 불확실의 영역입니다. SW는 물리적으로 확인할 수 있는 실체가 없기에 만드는 과정의 중간 결과를 바로바로 확인하기가 어려우며, 따라서 실물을 감리할 수 없습니다. 이런 이유로 고객(의뢰자)이 요구하는 결과물도 요건의 일부만 명확하고 나머지는 고객 스스로도 알 수 없는 경우가 많으며, 이 때문에 제

1. 「OECD Digital Economy Outlook 2017」(Organization for Economic Cooperation and Development, www.oecd.org)

2. 「2022년 한국의 정보기술(IT) 시장 규모가 100조원을 넘어선다. 약 92조원으로 추산되는 지난 2021년보다 9% 가까이 성장하는 것이다. 세계 IT시장은 같은 기간 약 5,112조원(4조2598억 달러)에서 5,318조원(4조4316억 달러)으로 4% 가량 커진다. 올해 국내 IT시장이 세계 IT시장보다 훨씬 더 가파른 성장세를 나타낼 것이란 얘기다」
「2022년 한국 IT시장, 100조원 반짝 돌파」(2022.4.8), <아주경제>

3. 2022년 ICT 산업 총 인력 규모는 전년 대비 2.2% 증가한 110만 2,798명으로 집계됐으며, 그중 '게임 등 소프트웨어 개발·제작업'이 4.3%(34만 9,000여명)으로 증가율이 가장 높았다.

「2022 ICT 인력동향실태조사」(KAIT 한국정보통신진흥협회)

작 과정 도중에 고객의 요구사항이 변경되거나 추가되는 경우도 비일비재합니다. 이에 더해 제작에 사용되는 기술도 그 한계가 명확하지 않습니다. 그 때문에 제작 과정의 대부분이 노동자의 손에 달려있습니다.

이러한 특성들이 바로 IT산업에서 발생하는 문제의 근원이며, 결과물에 투여되는 노동력의 비중이 크기 때문에 장시간 노동이 가장 손쉬운 해결책으로 동원되고 있습니다. 같은 맥락으로 IT산업은 소규모로 사업을 시작하는 경우가 많을 뿐 아니라 개인용역, 즉 프리랜서로 일하기에도 용이하며 이직이 잦기도 합니다. 또한 노동자의 개인 역량이 중요할 수밖에 없는데, 앞서 말한 산업 양태 때문에 노동자 역량 개발의 책임이 개인에게 주어지는 경우가 잦습니다. 결과적으로 IT산업은 직무스트레스에 취약한 구조를 갖고 있다고 말할 수 있습니다.

'직무스트레스'란 직무의 요구사항이 직무 수행자의 능력이나 자원, 혹은 바람(요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적·정서적 반응입니다. IT노동자의 직무스트레스로 인한 피해를 극명하게 드러낸 대표적인 사례 중 하나는 2018년 한 교육업체에서 일하던 웹 디자이너가 과중한 업무를 견디지 못하고 스스로 목숨을 끊은 사건이었습니다. 2019년 한국노총 산업안전보건연구소의 IT노동자 대상 실태조사에 따르면 직무스트레스와 관련하여 응답자의 74.2%는 여전히 업무량이 많고 높은 수준의 요구에 쫓기면서 작업한다고 밝혔고, 61.8%가 여러 업무를 동시에 수행한다고 응답했습니다. 또한 회사가 자신이 보유한 기술보다 높은 수준의 기술을 요구한다고 응답한 경우도 78.7%로 조사됐습니다.

앞선 조사에서 볼 수 있듯이 IT노동자 대부분은 매우 높은 강도의 직무스트레스에 시달리고 있으나 이를 해결하기 위한 사회적 노력은 거의 없었습니다. 주 최대 52시간 노동제 도입 이후 IT노동자들의 살인적인 노동시간 문제는 일부 해소되었으나, 전반적인 직무스트레스는 여전히 높을 것으로 판단되며, 이번 사례집을 제작하게 된 계기가 되었습니다.

노동도시연대, (재)한국산업의료복지연구원과 한국정보통신산업노동조합은 사무금융우분투재단의 <2023 생각대로 프로젝트> 공모를 통해 IT노동자들의 직무스트레스 원인이 무엇이고, 각각의 원인으로 인해 정신건강에 어떻게 영향을 미쳤으며, 어떤 결과를 가져왔는지 이야기를 들어보기 위하여 2023년 6월부터 10월 사이 4차례의 좌담회를 열었습니다. 여러 업체, 직군의 참가자 23명과 이야기를 나눈 뒤, 다양한 사례를 모아 스트레스의 요인과 증상, 그것이 개인에게 미친 결과로 분류하여 정리하였습니다. 그리고 이 좌담회 참가자를 위하여 구성된 척도의 정신건강 설문을 진행하고 응답결과를 요약, 분석했습니다. 마지막으로 바람직한 일터를 만들기 위하여 앞으로 IT산업 현장에서 바뀌고 개선되어야 할 점이 무엇인지 제시했습니다.

이 사례집은 IT노동자 정신건강과 직무스트레스에 대한 본격적인 조사·연구 결과물이 아니며, 수록된 내용은 개인의 특수한 경험을 바탕으로 구술되었기 때문에 IT노동 현장의 보편적인 현황으로 단정할 수 없습니다. 하지만 당사자들의 이야기를 통해, 지금 이 순간에도 어느 회사에서 일어나고 있는 '그 일'들, 그것이 일하는 사람들의 마음건강에 미치는 영향에 대하여 조금이나마 여러분의 이해를 도울 수 있는 자료로 기획되었습니다. 부디 일과 건강, IT노동자 건강권에 관심을 가지고 현황을 살펴보고자 하는 누구에게나 이 사례집이 유용하게 쓰이기를 바랍니다.

2 이야기를 듣다

이야기를 분류하다

IT 노동자의 직무스트레스에 대해 이야기하기에 앞서, 좌담회를 통해 모은 사례를 어떤 유형으로 나누었는지 설명할 필요가 있습니다. 첫 번째로 **스트레스 유발요인**을 들 수 있는데 참가자가 스트레스를 경험한 직접적인 계기가 된 '**직접요인**', 직장 내 조직문화나 분위기(Organization Climate), IT업종 특유의 노동환경, 특수한 사정 등으로 인해 스트레스 경험에 간접적인 영향을 받았다고 참가자가 직접 언급했거나 그 내용을 통해 유추할 수 있는 '**간접요인**'으로 나눌 수 있습니다.

유발요인은 기본적으로 '**업무(Work)**'로 인해 발생한 경우, '**조직 내 권력관계(Power)**'로 인해 빚어진 경우, 그리고 기업의 '**인사·경영(Human Resource & Management)**' 과정 속에서 발생하게 되는 경우, 그 외 '**조직문제(Organization Issue)**'로 분류되었습니다. '간접요인'의 경우 크게는 '**조직문화**'와 '**고용·처우 불안 문제**'로 나누었는데, 조직문화에 언급된 사례들은 앞의 분류를 그대로 적용하되, IT업계 조직문화의 특성으로 많은 구성원들이 체감하고 있는 부분들을 고려해 '**구성원의 심리적 동인(Psychological Drive)**' 또는 '**사회인지(Social Cognition)**'를 추가하였습니다. 이상의 분류 기준은 IT노동자 정신건강 및 직무스트레스와 관련해 절대적이거나 공식적으로 확립되어 있는 기준은 아니며, 이 사례집을 접하고 활용할 독자의 이해를 돕기 위해 경영학이나 심리학 이론의 용어를 빌려왔습니다.

두 번째로 **증상과 개인별 대처방식**입니다. 직무스트레스를 경험한 참가자가 구술한 증상별로 사례를 나누었습니다. 그에 대해 일상에서 개별적으로 대처하는 방식에 대한 언급이 포함되어 있지만, 이번 좌담회에서는 대처방식에 대한 이야기를 주요하게 다루지는 못했습니다. 마지막으로 **스트레스 이후 결과입니다**. 직무스트레스와 그에 상응하는 증상을 겪은 참가자가 그 이후, 또는 현재 어떤 상황에 놓이게 되었는지 구술한 내용을 분류하였습니다.

좌담회는 총 4차례, 도합 4시간 분량으로 진행됐으며 구술한 참가자는 모두 23명으로 알파벳 순서대로 기호를 부여했습니다.

용어설명

전산관리(서버 업무)

다양한 업종 및 사업장에서 조직 내부 또는 고객이 정보통신(IT) 서비스를 사용할 수 있는 환경을 만들어주는 업무 또는 직군을 뜻하며, 기업·조직의 특성에 따라 직무 내용은 굉장히 다양하지만 주로 네트워크 서버 관리 등 원활한 정보통신 환경을 유지하기 위한 담당 업무를 칭한다.

프로그래머

컴퓨터 프로그램 언어를 이용해 소프트웨어 등 컴퓨터 프로그램을 구현하는 기술자를 뜻하며, 최근에는 전반적인 소프트웨어 기획·설계를 하는 '개발자'(Developer)로 통칭하기도 한다. 프로그래머의 역량과 기술, 구현하고자 하는 의도와 방향에 따라 생산성과 제품의 품질이 좌우되는 경향이 있으므로 IT산업 생태계에서 중요한 위치를 차지하고 있다.

프론트엔드

프로그래밍의 한 분야로 컴퓨터 소프트웨어나 웹사이트 상에서 상호작용하는 부분을 담당해 작업을 하는 직무를 뜻한다. 반대 개념으로 백엔드가 있다.

Front-end

백엔드

프론트엔드와 반대 개념으로, 컴퓨터 소프트웨어나 웹사이트 상에서 사용자의 입력을 처리한 뒤 출력할 결과물을 다시 프론트엔드로 전달하는 부분을 담당해 작업을 하는 직무를 뜻한다.

Back-end

퍼블리셔

웹 디자이너가 제작한 이미지 등이 웹사이트 상에서 구현할 수 있도록 HTML, CSS, JAVA-Script 등을 활용해 코딩하는 업무를 말한다. 원래는 프론트엔드 개발의 한 영역으로, '퍼블리셔'는 국제적으로 통용되는 정식명칭이 아니며 독특하게 한국 IT업계에서만 하나의 직군처럼 독립되어 있는 업무 영역이다.

Publisher

리서치

데이터 분석을 위한 새로운 컴퓨터 알고리즘과 방법론을 연구·개발하는 직무를 통칭하는 말로 'R&D(Research and Development)'라고 부르기도 한다.

Data Researcher

SI·SM

SI는 원래 '시스템 구축 업무'를 뜻하는 말이지만, 근래에는 전산시스템 개발·기획·유지보수·운영 업무를 의뢰받아 하청·파견 형태로 이를 대행해주는 것 또는 그러한 것을 전문으로 하는 업체를 칭하는 단어로 사용된다. SM은 '시스템 운영 업무'를 뜻하는 말이며, 유지보수·운영을 의뢰 받아 수행하는 업무를 칭하는 단어로 쓰이고 있다.

System Integration · System Management

서비스업체

위 SI, SM이 고객(이용자)으로부터 의뢰를 받아 주문제작 또는 용역을 수행하는 형태의 업무라고 한다면, IT업계에서 '서비스업체'란 자사가 직접 개발한 소프트웨어나 서비스를 고객(이용자)에게 직접 제공하거나 공개해 판매하는 업체를 뜻한다.

[1] 스트레스 유발요인(직접 요인)

(1) 업무 (Work)

① 과로



참가자 A
사무금융업 전산관리

"(정규직 전환 이후) 업무 강도가 굉장히 많이 올라갔다고 생각이 들거든요. 다른 사람들이 '그래도 돈은 많이 받지 않냐' 그러는데. 그냥 안 받고 안 하는 게 나을 수준으로 일을 하다보니까 너무 과도하지 않냐"



참가자 K
게임제작

"제가 게임을 좋아해서 게임 만드는 거에 왔는데, 제 친구들 중에는 (근무시간과 환경이) 안정적인 데 들어가서, 저녁 때 되면 이제 그 게임친구 목록에 보면 매일 저녁마다 그렇게 하고 있는 친구가 보이는데, 저는 종일 게임 일을 하면서도, 초과 근무를 얼마나 했냐... 자기 시간이 많이 안 나는, 되게 불규칙적으로 나가거든요. 어떤 때는 좀 많다가, 어떤 때는 아예 자기 시간이 하나도 없다가"



참가자 O
백엔드 개발자

"...이제 근무 조건이 너무 안 좋았어서 새벽 4시까지 일하고, 막 근데 택시비도 안 줘서 막차 타고 가거나 첫차 타고 가거나 그러다 보니까"



참가자 U
모바일 계통 기획자

"큰 이슈가 터진다거나 해가지고 사람들이 막 갑자기 주말에 나와서 일을 해야 된다거나, 밤까지 일을 해야 된다거나 그런 상황이 요즘 자주 벌어지고 있는데"



참가자 W
프론트엔드 개발자

"계속 사업부에서 일이 끊임없이 밀려오는 거예요. 그리고 이... 업무량도 조절이 안 되는데...무리한 일정에도 다 갈아 넣어서 주말에 나와서 일하고"

'IT노동'이라고 하면 가장 대중적으로 흔하게 떠오르는 이미지 중 하나가 과로(Overwork)입니다. 좌담회 참가자들로부터 들을 수 있는 직무스트레스의 직접요인 중, 과로에 대한 언급이 상당했습니다.

② 상시대기 'Hot Standby', Always on Standby



참가자 A
사무금융업 전산관리

"장비가 이제 서버나 보안 장비 네트워크 장비가 진짜 수백 대거든요. 그게 죽으면 관제 알람이 와요. 알람이 오는데 진짜 시도 때도 없이 울리거든요. 근데 24시간 근무하는 것과 사실은 별반 다를 게 없어요. 이게 그래서 주말에도 관제가 울린다. 그럼 일단 나가야 돼요"



참가자 B
서버 담당

"홈페이지 이런 거는 24시간 사람들이 들어오잖아요. 퇴근 후에도 막, 서버가 마비되거나 그러면 연락이 와요. '이거 어떻게 된 거냐' 그러면은 저는 개인적인 사적인 일을 하더라도 제 고객이기 때문에 이제 바로 회사 다시 들어가서 그거 마비 풀어주고, 설정 같은 거 다시 해줘야 되고. 그러다 보니까 퇴근을 하더라도 언제 연락이 올지 모르기 때문에 그게 조금 부담감이 되고"



참가자 Q
게임제작

"월요일 자정쯤에 그, 게임에서 아이템 보상을 오는 게 있거든요 서버에서. 원래는 그게 자정 넘어서가 아니라 아침 몇 시쯤에 받는 걸로 제가 알고 있었고 그걸로 정책이 계속 있었는데, 여태까지 테스트할 때도 그런 식이었는데 갑자기 대표님하고 이사님이 자정쯤에 딱 전화로 해가지고..."

모든 산업·업종에는 비(比)상시적이고 긴급한 상황에 대응하는 형태의 일이 존재합니다. 이러한 일과 IT노동자의 상시대기 상황을 비교해보면 조금 차이가 있습니다. 우리나라 IT업체 대부분은 개발, 상용시스템 구축 등 서비스 이전 단계와, 서비스 단계의 인력을 크게 구분하지 않고 있습니다. 그리하여 한 사람당 맡고 있는 업무의 규모가 크며, 유휴인력을 따로 구성하지 않아 비상 상황 발생 시 담당자가 근무지 또는 집에서 대기하는 경우가 많은 실정입니다. 역설적이게도 '상시대기'를 뜻하는 '핫 스탠바이(Hot Standby)'는 '2대 이상의 기기·장비를 연결해 그 중 1대가 고장 나도 백업이나 변환을 통해 즉각 사용이 가능하도록 갖춘 것'을 뜻하는 정보통신용어이기도 합니다. 정도와 경우의 차이는 있지만 상시대기 업무를 직무스트레스의 직접요인으로 이야기하는 참가자들이 다수 있었습니다.

③ 책임·역할 과중



참가자 C
R&D 업무

"연구 직종이다 보니까 어떤 연구를 함에 있어서 '이런 걸 반영했으면 좋겠다'라는 의견 제시를 활발하게 하는 편인데, 그게 저희 회사가 SI 회사여서 그걸 제시했을 때 내 일이 돼버리는... "하고 싶으면 OK, 근데 니가 해" 이렇게 해버려서. 약간 좀 괴리감 그런 게 있고"



참가자 F
서비스업체 개발자

“문제가 생겼을 때 그 문제를 찾을 수 있도록, 어떻게 보면 개발자뿐만이 아니라 전사(全社)적으로, 혹은 전체 팀으로 필터링 과정을 거쳐야 되는데. 그런 과정은 충분히 거치지 않고 우선 서비스를 배포하고, 문제가 생기면 그걸 담당하는 개발자한테 모든 책임을 떠넘기는... 되게 스트레스가 있더라고요. 그래서 속으로는 ‘이거를 왜 다 나한테 던지는 걸까’ 약간 그런 거에서 오는 불안함”



익명의 참가자

“파트에서 3명이 근무를 하고 있었는데, 위에 한 분은 다른 팀 팀장으로 가시고 나머지 한 분은 또 퇴사하시고 그러다 보니까 혼자 그 업무를 다 하게 됐거든요. 그래서 모든 책임감 같은 게 이제 어쨌든 대리급인 저한테 다 책임감이...”



익명의 참가자

“제가 ○○프로그래머이지만, 저는 콘텐츠 쪽, UI 쪽도 제가 만들어요. 그냥 일례로 예를 들면 옵션을, 그래픽 옵션을 바꿔야 되는 기능이 생겼어요. 제가 그거를 내부에서 작업을 하겠죠. 그런데 콘텐츠 쪽에 여유가 없어요. 콘텐츠 프로그래머 쪽에. 그 UI를 만드는 건 콘텐츠 프로그래머들이 주로 하거든요. 근데 여유가 없으면 제가 그냥 그 UI까지 다 작업을 하는 거예요”

책임·역할 과중은 2개의 경우로 나눌 수 있었습니다. 우선 말 그대로 1인이 다수 역할 또는 전천후 역할을 맡고 있거나, 그런 일이 자주 일어나는 경우입니다. 그리고 조직 내 의사결정을 통해 추진 중이거나 과업으로 주어진 업무 및 결과에 대하여 개인에게 과도한 책임이 부여되는 경우입니다. IT노동자의 업무가 성과에 도달하기 위한 과정이라고 생각한다면, 책임·역할 과부하로 문제가 발생할 경우 여러 가지 측면에서 부정적인 결과가 일어날 것입니다. 이러한 경우를 직무스트레스의 직접요인으로 꼽는 참가자들이 있었습니다.

④ 성과·능률 압박 및 감시



참가자 E
개발 업무

“보통 개발자들은 업무의 컨텍스트라고 해서, 업무를 한 번 시작을 하면 거기서 한 번 놓치면, 그러니까 미로 찾기처럼 중간에 끊기면 다시 처음부터 해야 되는 경우가 많거든요. 그래서 이제 그런 거에 좀 집중할 시간이 필요한 업무가 사실은 대부분일 텐데... 저 회의실 안에서 막 소리가 크게 들리면, 자연스럽게 컨텍스트를 길게 가져야 하는 업무를 해야 되는 사람 입장에서는 집중이 안 되고. 내가 아웃풋을 못 내면 회사한테도 안 좋고”



참가자 H
R&D 업무

“이제 거기에서는 원하는 과제가 있었고. 그것을 하려면 제가 생각하기에는 현재 기술력도 안 되고 하니까, 저만 안 되는 게 아니라 다른 분들도 아직 못한 건데도, 그것을 이제... ‘이제부터 개발을 하셔야 해요’라는 걸 하셨을 때”



참가자 M
스타트업 개발자

“기술이 많이 발전하다 보니까, 회사에서 바라는 이런 (개발)언어라든지 특성, 이런 것들 있잖아요. 그런 것들이 이제 아무래도 제가 원하는 방향이나 다를 때가 있다 보니까 그런 거가 좀 힘들고...”



참가자 W
프론트엔드 개발자

“주말에도 계속... 자바(JAVA), 하여튼 계속 너의 부족한 스택(Stack)을 좀 더 공부해야 하지 않겠냐...”

성과·능력에 대한 압박도 직무스트레스의 직접요인으로 참가자들이 자주 언급했습니다. 뿐만 아니라 원활한 업무 수행을 이유로 지속적으로 개인기 또는 능력(Skill) 개발을 요구하는 것도 참가자들이 자주 겪는 직무스트레스의 이유로 지목되었습니다. 특히 ‘능력 개발에 대한 요구’는 IT노동에 있어서 중요한 부분으로, 뒤에 이어서 이야기할 직무스트레스의 직접·간접요인 및 증상과 연결됩니다.



참가자 D
R&D 업무

“그 녹색불하고 이제, 노란색이 있거든요. 부재중이 뜨면 노란색이... 팀즈라는 메신저인데. 노란색이 꽤 오래 떴다고 ‘왜 부재중이 오래 떠 있냐... DM 와서 팀장님이. 그래서 밥 먹고 좀 누워서 쉬고 있었는데, 점심 전에도 좀 쉬다가 그랬는데. 한 2시쯤에, ‘부재중이 오래 있네요?’ 그래서... 감시가 심하니까. 차라리 옛날에 그 (출결 기록) 펀치기처럼... 그거 날리고 싶은 마음 이...”



참가자 G
서비스업체 개발자

“회사를 2개 경험했는데 두 개 다 재택 업무를 했었는데요. 그러다 보니까... 사실 사무실에 출근하면 그래도 ‘일을 하고 있구나’가 되는데, 재택근무를 하다 보니까 그냥 앉아 있다고 해서 일을 하고 있는 게 아니거든요. 저는 뭔가를 계속 보여줘야 하는, 거기서 오는 스트레스가 정말 컸습니다. 예를 들면 코드를 작성해서 ‘풀 리퀘스트’를 남기는 그런 행위를 계속해서 해야 하는. 그 성과를 계속 보여줘야 하는 그런 스트레스가...”

코로나19 상황을 겪으며 재택근무를 도입한 업종과 사업장이 많아졌습니다만, IT업종에서는 그 이전부터도 흔한 근무형태였습니다. 사무실 등 운영비용을 줄일 수 있고, 노동자와 회사 간 공유되어야 할 설비들이 대부분 온라인 연결로 해결할 수 있었기 때문입니다. 하지만 상당수 대기업의 경우 보안과 생산성 관리를 이유로 외주 인력을 포함해 철저한 출근 근무 방침을 고수하기도 했습니다. 재택근무 형태로 일하는 참가자들은 위 사례처럼 눈에 보이지 않는 온라인상의 감시로 받은 직무스트레스에 대해 이야기했습니다.

⑥ 자발적 성과 · 능력 압박



참가자 E
개발 업무

"IT 쪽이 아무래도 전문 분야다 보니까 좀 스스로 실력이 있어야 시장에서 좀 인정을 받는 그런 게 만연한데, 그러다 보니까 주변의 사람들과 비교했을 때 '내가 아직 좀 연차에 비해 실력이 부족하지 않나?' 이런 생각이 많이 드는 것 같아요. 불안해서 집 가서 공부를 하겠다고 하지만, 저도 모르게 조금해지는 거죠... '내가 지금 이거 공부를 해서 빨리 잘해져야 돼', 사실 빨리 잘해질 수가 없는 건데. 운동을 할 때 아령을 내가 지금 2kg 들면 조금씩 2kg, 3kg 이렇게 들어야 되는 게 당연한 건데, 그 당시에는 너무 마음이 조금하니까 당장 내일부터 5kg짜리 들어보고 싶고"



참가자 G
서비스업체 개발자

"좀 연차에 비해서 실력이 부족하다는 그런 스트레스가 크게 있어서요. 그래서 공부를 퇴근하고도 하고, 주말에도 하지만 뭔가 내가 투자하는 만큼 실력이 오르지 않는다는 그런 스트레스가 좀 많이 있고요. (우리 회사는) 데드라인이 있거나 강한 데드라인이 있지 않았고, 제가 데드라인을 설정해서 좀 널널하게 일을 할 수도 있는데 저 혼자 스트레스를 많이 받았어요."



참가자 U
모바일 계통 기획자

"지금 남들이 막 슬랙(업무 메신저)으로 계속 뭔가 '터졌다' 막 그러고 상황 얘기하고, 왔다 갔다 하고 있는데, 그 상황에서 제가 또 할 수 있는 건 없다 보니까, 오히려 그게 약간 또 불안해지고. 여기서 '내가 쓸모가 있나?' 약간 그런 느낌이... 기본적으로는 그, 항상 일하면서 '남들 발목 잡으면 안 되는데 어떡하지?' 그런 불안감이 언제나 상존하고 있는 것 같아요. 실제로 좀 손이 느리기도 하고"

좌담회를 진행하며 많은 참가자들로부터 스스로에게 성과 · 능력을 올리기 위한 압박을 하거나, 본인의 능력을 계발해야 한다는 강박, 요구로 인해 직무스트레스를 받고 있다는 언급을 자주 들었습니다. 특히 '능력 계발에 대한 자신의 요구'로 인한 스트레스는 반드시 IT업종이나 노동자들에게만 해당되는 문제로 볼 수는 없으나, 비교적 눈에 띄게 두드러지는 특성으로 이해할 수 있으며 IT업종의 특수한 사정이 반영되어 있을 것으로 유추할 수 있습니다.

⑥ 감정노동

참가자 B
서버 담당

"그런 사람들이 대부분 상냥하게 말을 안 하거든요. 고객들이 되게 언행이 거칠어요. 막 "왜 이따위로 하느냐, 왜 홈페이지를 이따위로 만들어가지고 서버 다운되게 만드냐" 어떤 심한 분은 제 욕도 하세요. 막... 욕두문자 욕도 많이 하시고, 그러다 보니까 이제 스트레스가... 그런 분도 있어요. 손해배상 걸겠다고"

참가자 T
프론트엔드 개발자

"계속 클라이언트한테 거짓말을 해야 되는 상황이 너무 힘들었고요. 이 프로젝트를 수행할 수 없는 게 확실한 상황에서 마감을 계속 연장을 했었거든요. 당연히 클라이언트도 화가 나니까 저희한테 화를 내는데, 저희는 전혀 보호를 받을 수 없는 상황이고... 클라이언트 회사에 법무팀이 있었어요. 그래서 이제 저희 책임으로 고소를 하겠다, 이런 얘기까지 해서, 같이 있던 팀원 분은 정말 너무 불안해서 맨날 대화를 기록하시고, PDF로 언제든지 낼 수 있도록, 우리 책임이 아니라는 걸 입증할 수 있도록"

참가자 V
게임제작

"이제 입사한 지 한 달 정도 됐을 때, 갑자기 그, 회사 사내 네트워크로 지금 회사 입구에 유저(이용자, User)가 찾아왔으니까 주차장으로 나가라는 메시지를 받고, 약간 좀... '어라?' 기함했던 적도 있고요"

상담과 민원처리 등 고객을 응대하는 CS(Customer Satisfaction)업무는 전문성이 요구되는 분야이자 매우 높은 강도의 감정노동을 수행하게 되는 일로, 그에 대한 기업의 각별한 대응 방법이 필요하며 감정노동자 보호를 위한 준비가 이루어져야 합니다. 이러한 부분은 산업안전보건법 등 법률과 제도로 의무화되어 있는 것들도 있습니다. IT업종의 경우 근래 CS업무를 대부분 외주화 하는 추세입니다. 그러나 참가자들의 이야기처럼 고객 응대에 직접 노출되는 경우, 기업의 무책임으로 의사결정권한이나 경영책임을 가지고 있지 않은 노동자가 불만족 민원에 대응해야 하는 경우가 발생하고 있고 이로 인한 직무스트레스 경험 사례들이 언급되었습니다.

(2) 권력관계 (Power)

① 괴롭힘(폭언 · 욕설 · 험담 포함)



참가자 A
사무금융업 전산관리

"...많이 뭐라고 하시고, 예, 욕도 하시고. 그냥 '너 씨발 지금 내 말 무시하는 거야?' 그렇게 하시죠 그냥. 그러니까 이거는 그냥 너무 좀 좋게 얘기한 거고. 그러면은 그냥... (한숨) 맞춰드려야죠. 맞춰서 일을 해야죠"



참가자 D
R&D 업무

"...엑셀을 못한다고 이제 갈굼이... 'PPT도 이게 뭐냐', '너 연차가 얼마나 되는데 지금...', '이전 회사에서는 이렇게 배웠냐' 이런 말도 듣고"



참가자 J
컨텐츠 업무

"...뒷담이라고 해야 되나. 사실이 아닌데 저를 나쁘게 말하고 싶어서 뭔가... 이렇게 거짓말을 섞어서 저를 약간 음해하시는 그런 게 있으셔서, 이사님 중에 한 분이 그러셔가지고 '이거는 뭔가 부당하지 않느냐'고 대표님께 말씀을 드렸더니, 남은 이사 분들까지 다 합세해서 저를 약간 이상한 사람을 만드시더라고요"



참가자 Q
게임제작

"...마저 얘기하려는 제 말을 끊으시고서는 폭언으로 소리 지르면서, '어떡할 거야? 이거 뭐 하는거야?' 하면서 계속 그러셔가지고 저도 결국엔 듣다 듣다 화나가지고... 그 업무 진행에 도움이 안 되는 식으로, 자꾸 말을, 목소리 높여가는 사람, 높여가니까 저는 진짜 이럴 때마다 좀 폭발할 것 같더라고요"



참가자 S
게임제작

"예전 팀장님이, 되게 좋은 분이고... 근데 그 사람이 '찍은' 사람은 정말 인생이 날아가는 거예요. 저도 한번 찍혀가지고 힘들었는데, 그냥 모든 걸 그 사람을 비난을 해요. 뭐 맛있는 사진을 올려도, '나 이렇게 못 찍은 사진 처음 봤다'... 되게 유치하죠? 근데 이게 매일 매일 되고, 그게 업무에도 연장이 가요. '○○ 씨는 업무를 뭐 이런 식으로 했어요?' 이런 식으로, 저는 다행히 팀이 바뀌면서 그분하고 떨어져서 다행이었는데..."



익명의 참가자

"개인정보가 많이 새고, 녹취도 되게 많이... 아, 사적 녹취를 많이... 사적으로 얘기한 게 공적으로 많이 돈다거나... 말을 요즘 잘 안하게 되는데... 회의장이라고 하니까, 이제 녹취를 당연스럽게. 회의장에서 당연하게 '녹취가 될 것이다'라고 하시는데. 먼담하는 데에서도 휴대폰이랑 이렇게 들고 계시고"

참가자들 중 지위 상 우위에 있는 상급자, 관리자, 임원의 직장 내 괴롭힘 행위로 직무스트레스를 받는다고 응답한 사례가 상당수 있었습니다. 구술한 참가자의 직군, 괴롭힘의 유형과 정도, 시간·장소는 모두 달랐지만 대체적으로 강한 업무관련성을 가지고, 업무 상 적정범위를 넘는 행위들이 스트레스의 직접요인으로 언급되었습니다.

② 성폭력



참가자 Q
게임제작

"개발 경력이 한 〇〇년 가까이 언저리쯤 되는 기획자 분이... '내일도 주말 출근하시나' 얘기하시는 거예요. 그러가지고... 갑자기 이어서 하는 말이 '아 ~ 내일 사무실에 사람 있으면 안 되는데. 나 야동 봐야 되는데, 야동 보고 있어야 되는데' 이런 식으로 얘기를 하시는 거예요. 그래 가지고 제가 '뭐? 잘못 들었나?' 싶었는데, 예전에 성교육 같은 데서도 그런 성희롱범 있을 때는 당황하지 말고 어떻게 잘 넘겨봐라, 이런 식으로 요구했던 게 퍼뜩 떠올라서, '아, 요즘 야구 시즌이죠?' 이런 식으로 딱 넘기니까, 원래는 의도했던 거하고는 다른 반응이 나오니까 어이없어서 '아, 그래요. 야구... 야구 봐야죠' 하면서 물러나시더라고요"



익명의 참가자

"...얼마 전에는 (업계) 남자 지인들의 2차 가해, 밤중에 남자가 협박 전화를 하기도 했어요. 그래서 이번에 고소도 겪었어요. 그래서 지금 좀 많이 스트레스에 노출되어 있는 상태입니다"

좌담회에서 직무스트레스 직접요인으로 사내 성폭력을 언급한 경우들이 있었습니다. 성폭력 문제는 IT노동 현장의 다른 스트레스 요인들, 특히 사회·문화 현상과 밀접한 관계가 있는 게임·콘텐츠 제작 계통에서 최근 쟁점이 되고 있는 젠더(성별정체성, 성 역할이나 규범 등 사회적 성 문제) 및 페미니즘(여성주의)을 둘러싼 문제와도 연결되어 있습니다. 그리고 뒤 이어 직무스트레스의 간접요인 중 하나로 분류한 IT업종의 성차별 등 차별적 인식·문화와도 깊은 연관성을 유추하게 합니다.

③ 양심·표현의 자유 침해(사상검증)



참가자 L
게임제작 콘텐츠 업무

"게임 회사로 이직을 해서 입사를 했는데, 입사 과정에서 성차별 및 사상 검증 이슈를 겪었고요. 면접에서 사상검증 당한 부분이 뭔가 페미니즘을, 제 개인 SNS에서 페미니즘을 지지하는 성향이 보였다는 이유로 면접에서, 게임 업계에서는, 페미니즘을 지지하는 아티스트가 참가한 게임에 대해서 클레임

이 굉장히 많이 들어와요. 고객의... 남성 고객들에게서. 그러면 그 부분에 대해서 어떻게 책임을 질 거냐라는 식으로 협박을 들었고요"

수년전부터 게임·콘텐츠 제작 계통에 종사하는 여성노동자들이 주로 남성 고객(이용자)들로부터 온·오프라인상의 '사상검증'과 협박, 괴롭힘을 당하는 사례가 늘어나고 있습니다. '사상검증'의 주된 이유는 해당 여성노동자가 페미니즘(여성주의) 성향을 가지고 있는지, 작품에 그러한 요소가 엿보이거나 반영되어 있는지를 살펴본다는 것입니다. 실제로 이런 '사상검증'을 통해 남성 이용자들의 악성민원과 비난의 표적이 된 여성노동자들이 업체로부터 해고, 하도급 계약해지 등 불이익을 받는 피해 사례가 늘어나고 있습니다. 좌담회 참가자들 중 게임·콘텐츠 제작 계통 종사자 대부분은 업계의 이런 상황을 인지하고 있으며 직·간접적 경험을 언급했습니다.

한국콘텐츠진흥원의 조사¹⁾에 따르면 2020년 '게임 이용자에게 의한 종사자 사상검증 이슈'의 심각성을 묻는 설문에 대해 응답자의 16.5%가 '심각'(매우 심각 6.2%, 심각 10.3%)하다고 답했으며, 여성 종사자 및 50인 이하 사업장 종사자들은 더 큰 심각도를 느끼고 있다는 결과가 나온 바 있습니다. '사상검증'은 구시대적 느낌의 단어를 통해 연상되는 바와 같이, 개인의 양심과 표현의 자유를 침해하는 반(反)인권적 성격의 집단행동이지만 현재도 계속 이어지고 있습니다. 국가인권위원회가 2020년 7월 문화체육관광부와 업계에 대책 마련을 권고한 바 있고, 수많은 여성·노동·시민사회단체가 이 문제의 근절과 해법을 요구하고 있으나 특별한 진전이 없는 상태입니다.

위 참가자의 이야기는 입사 단계부터 회사로부터 '사상검증'을 경험한 경우로 이러한 '사상검증'이 단순히 고객(이용자)으로부터 발생하는 문제가 아니라, 이것을 경영상의 위험 요소로 판단하는 기업이 개별 노동자의 양심과 표현의 자유를 공연히 조직적으로 검증하려 시도했다는 것을 보여줍니다. '사상검증'은 현재 다른 산업·업종과 차별화되는 IT 여성노동자의 직무스트레스 직접요인 중 하나입니다.

1. 「게임산업 종사자 노동환경 실태조사」(2020, 한국콘텐츠진흥원·문화체육관광부)

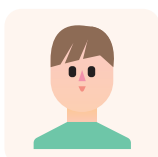
(3) 인사 · 경영(Human Resource & Management)

① 불명확한 지시



참가자 D
R&D 업무

"요구사항을 분석가는, 처음에 훈련을 받을 때 제가 처음에 훈련받을 때도 그랬고. 이제 제가 다른 분석가들 훈련시킬 때도 그렇고 되게 구체적인 요구사항을 요구하게 만들어요. 안 그러면은 이제, 예를 들어서 볼펜이라고 해도 이게 초록색 볼펜인지 아니면 이거를 받을 잘라서 달라는 건지 이게 사람마다 되게 그 컨텍스트가 다르거든요... 그렇게 가르치는데, ○님은 이제 '대충 알아먹어라', 메일로 '이거 보고서 써라'..."



참가자 I
프로젝트 관리

"...(새로운 프로젝트를 맡은 뒤 상급자들이) 좀 일을, 본인들이 하시던 게 아니니까 안에서 해야 되는 내용이나 역할이나 이런 것들이 다 분명치 않고... 주변에서 필요하다고 얘기하는 것들을 잘 이해를 못하고, 서로 자기가 다 맞다고 얘기를 하면서"

좌담회 참가자들 중 일부는 구체적인 결정과 지시가 필수적인 업무임에도, 그렇지 못한 조직이나 상급자 지시로 인해 직무스트레스를 경험한 사례를 언급했습니다. 우리나라 IT업종은 자체 서비스 개발보다는 고객사의 요청에 의해 개발을 진행하는 SI의 비중이 크고, 개발을 의뢰하는 고객사는 소프트웨어 개발 및 설계에 대한 이해도가 비교적 부족한 경향을 보입니다. 이 때문에 현장에서는 치밀한 개발 기획이나 업무 관리, 긴급 대응 체계를 갖추기보다는 단순히 노동자들에게 재작업 또는 무조건적 해결을 요구하는 상황이 이어지며, 그와 더불어 관리직의 전문 역량도 미흡할 수밖에 없다는 것이 다수 종사자들의 증언입니다.

② 직무 외 업무지시



참가자 B
서버 담당

"이제 사장님은 '인원이 없으니까 너가 해야 된다. 좀 도와줘' 약간 이런 식으로 하는데 그러니까 뭐 막, 이런저런 일을 해요. 그러니까 청소도 해야 되고, 쓰레기 분리수거도 해야 되고, 약간 이런 조금 저 직무랑 전혀 상관없는 업무를 하게 되니까 그런 것들 좀 많이 스트레스죠. 제가 하나의 예로 그냥 청소를 들었을 뿐이지, 그냥 전반적인 걸 다 한다고 생각하시면..."



참가자 K
게임제작

"시스템 기획자인데 그걸 하다가 이제 점점 사람이 줄어들고 이제 CS(고객 응대 업무)를 하는 분들이 다 나간 거예요. 그러면 그 일이 어디로 오냐면 저한테 오는 거죠. 사실 그렇게 회사가 기울기 시작하면 기획적인 업무가 그렇게 많지가 않아요. 적어지고 이제 중요한 의사결정만 하고... 그러면 이제 CS가 가장 밑에 신입 기획자한테 오기 시작하거든요. 그러다가 어느 순간엔가 CS로 거의 다 업무가 전환이 되었어요"



익명의 참가자

"실제로 어... 총무를 저한테 시키더라고요. 그 총무의 역할은 뭐냐면 간식을 채워 넣고, 어디 워크샵 같은 데를 가면 장소 섭외를 하고 그런 어떤 돈 내고 뭐 해야 하는 전반적인 업무를 하는 건데 이게 제 자의가 진짜 하나도 없었거든요... 저보고 '간식 떨어졌는데 안 사냐?'라고 개인 특으로..."

참가자들이 직무 외 업무지시로 인해 받은 스트레스 사례는 조직의 인력 배치 상황 등을 이유로 IT 직무와 무관한 업무를 보조하거나 담당하게 되는 경우, IT 직무이지만 채용이나 근로계약 조건과 전혀 다른 업무를 맡게 되는 경우로 나눌 수 있었습니다. 회사의 규모나 종사자 수가 적은 회사에 근무한 참가자일수록 비슷한 경험을 이야기했습니다. 이 사례집에 자세하게 옮길 수는 없지만 한 참가자는 본인의 직무와 연관이 없으나 담당하게 된 일로 질책을 받은 이야기를 들려주며 당시 느꼈던 회의감과 모멸감을 털어놓기도 했습니다.

③ 합리적 의견 묵살



참가자 I
프로젝트 관리

"(서로가 제시한 업무 방식에 대해) 그걸 좀 투명하게 하자고 얘기를 했었는데 저는 그런 것들이 받아들여지지 않아서, 제가 이제 안을 다 냈지만 투명하게 관리... '본인의 일을 하고 서로에게 평가를 받자 산출물로서'... 제가 개선하려고 시도했던 거는 다 시도했고, 저의 안이 받아들여지지 않아서..."



참가자 P
개발 업무

"(프로젝트에) 투입된 상태에서 회사가 저에게 전혀 신경 쓰지 않는 점이라든지, 그런 것들을 좀 스트레스를 많이 받아왔었고... 그 일정이 굉장히 타이트하다든지. 아니면 이제 요구가 좀 크다든지 아니면, 기간 내 약간 맞추기... 그런 것들에 대해서 스트레스가 좀 심했고. 회사에 이제 몇 번 얘기를 했지만, 사후 처리는 전혀, 신경 쓰지 않는 그런 것들에 대해서 스트레스를 많이 받아가는 상태였고. 그런 점이 반복 됐어 가지고. 같이 투입된 사람들도 공통된 그런 감정을 가지고 있었고... 거의 회사 모든 구성원들이 동일한 스트레스를 받아요"



참가자 W
프론트엔드 개발자

"...(급증하는 업무량을) 조절하려고 건의를 해도, 그냥 무조건 '클라이언트 입장에 맞추자' 그런 입장이 있어갖고..."

참가자들 중 일부는 조직이 부여한 과업의 방향, 추진방식, 업무량, 진행속도에 대해 불합리함을 느끼고 구성원들이 대체로 납득할 수 있는 합리적 개선방향을 수차례 건의한 바가 있었으나, 상급자나 회사로부터 수용되지 않고 묵살된 경우를 이야기했습니다. 이러한 사례들 또한 직무스트레스의 직접요인 중 하나입니다. 업무관리의 측면에서 살펴보면 위 '불명확한 지시' 사례를 통해 유추할 수 있는 관리자 역량 문제와도 연결되는 부분으로 생각할 수 있습니다.

(4)조직 문제(Organization Issue)

① 동료 간 갈등 · 조직 소통 미비



참가자 M
스타트업 개발자

"저도 이제 큰 회사를 다니다 보면 아무래도 이제 그 그룹들 있잖아요. 있는 사람들 사실 끼기가 쉽지는 않아요. 쉽지는 않고 물론, 거기까지 끼고 싶지도 않고"



참가자 T
프론트엔드 개발자

"회사에 돈이 없는데 그거를 회사 사람들에게 안 알리고, 좀 정보를 투명하게 공개하지 않고, 그래서 서로 회사에 다니는 사람들도 자기들끼리 정보 공유가 안 돼서 회사가 이렇게 어려운 지경인지 잘 몰랐어요"



참가자 V
게임제작

"...가볍게는 모함부터 시작해서, 아니면 일 가로채기라든가, 정치적인 그런 거에 시작해서 진짜 심각했던 거는, 저 전 회사에서는... 제가 모함을 받은 적도 있었고요. 하지도 않은 일로. 그러니까 저는 그 사람이랑 마주친 적도 없는데, 저한테 헐박을 받았다는..."



익명의 참가자

"대표나 이사급이 자주 일단 소리부터 지르고서는, 그다음에 뭔가 상황을 얘기하려고 하는데, 계속 소리만 버럭버럭 지르면서, 문제 해결에는 관심이 없고 자기 기분풀이 식으로 소리부터 지르고 보니까"

직무스트레스의 직접요인 중 참가자들은 업무, 권력관계, 인사·경영 범주 이외에도, 조직 내부의 소통 방식이나 과정으로 인해 일어나거나 인간관계 갈등으로 빚어진 스트레스를 이야기했습니다. 이러한 사례들로 발생한 직무스트레스는 해당 기업의 조직문화, 분위기(Organization Climate)에서 비롯되었으며 여러 문제를 안고 있다는 점을 유추하게 합니다. 꼭 IT업종이 아니더라도 기업이 조직 상황을 스스로 돌아켜보고 진단할 수 있는지, 문제 해결을 위해 어떤 노력을 기울이는지에 따라 노동자의 정신건강과 직무스트레스에 큰 영향을 줄 수 있다는 점을 알 수 있습니다.

[2] 스트레스 유발요인(노동환경 등 간접요인)

I. 조직문화

(1) 구성원의 심리적 동인(Psychological Drive) 또는 사회인지(Social Cognition)

앞선 사례들이 좌담회 참가자들이 밝힌 직무스트레스의 직접요인이었다면 이 장에서 소개해드릴 이야기들은, IT업종의 특성이 반영되어 있는 노동환경 등으로 스트레스가 일어났을 것으로 유추할 수 있는 간접요인들입니다.

참가자들은 그중 조직문화에 대해 많은 이야기를 했습니다. 특히 다른 업종과 차별화되어 IT업종 내부에 지배적으로 흐르는 인식, 정서에 대한 언급들이 있었습니다. 이 사례집에서는 이를 '구성원의 심리적 동인 또는 사회인지'라고 정리했습니다.

'심리적 동인'은 심리학 용어로 마음의 작용과 의식 상태를 변화시키는데 작용하는 직접적 원인을 일컫는 말입니다. 예를 들어 'IT업종 구성원의 심리적 동인'이라고 한다면, IT업 종사자들의 대체적인 심리와 사고방식, 행위의 이유를 말하는 것입니다. '심리적 동인'은 주로 개별적인 인간, 개인의 마음을 읽고 분석하기 위한 설명에 쓰이는 경향이 있습니다. 그래서 사회심리학에서는 집단이나 관계에서의 심리, 행동을 파악하는 개념으로 '사회인지'라는 용어를 씁니다. 더 쉬운 말로는 '사회적 인식'이라고도 합니다.

① 능력주의 내면화



참가자 E
개발 업무

"어쨌든 회사는 성과를 내야 되는 곳이고, 그 성과를 낼 때 자꾸 남들과 좀 비교하게 된다든지. 아니면 혹여나 우리 회사가 아니라 다른 회사에서는 이 정도 업무 성과가 나왔다고 하는데, '내가 그 사람들에게 비해서 좀 부족하지 않나?' 이런 쪽으로 좀 생각을 하다 보니까 좀 그런 부분에서 지금은 스트레스를 받는거죠"



참가자 G
서비스업체 개발자

"...근데 본인이 '실력'이 있으면 사실 재택근무가 정말 저는 좋은 체계라고 시스템이라고 생각은 합니다. 네, '실력'이 있으면"



참가자 H
R&D 업무

"글쎄 다른 분들은 어떻게 받아들이는지 모르겠는데, 그 IT... 어떤 회사의 문제가 아니라, 약간 IT 업계의 분위기? 특성상, 그렇죠. 경쟁이 좀 심하고 이런 부분이 살짝 조금 힘들지 않나... 이제 다른 사람들, 친구들 이제 어떻게 일하는지 듣잖아요. 그러면 저렇게 경쟁하고, 하는 것들이 많은 것 같더라고"



참가자 K
게임제작

요. 그런데 그게 너무 당연하니까 '그게 문제인가?'라는 생각이 드는 거죠. 이렇게 일하는 게 그냥 당연한 거고, 만약에 못하면 그냥 '내가 이게 실력이 없어서 못하는 거고' 그렇게 되는 게 아닌가."



참가자 N
개발 업무

"저는 사실 말씀하신 것처럼 컨퍼런스 나가거나 스펙업을 하거나 그런 거에 대한 열망이 많지가 않아요. 근데 그게 없으면 개발자를 하기 힘들다는 얘기를 옛날부터 많이 들었거든요. 기술 스펙업이 저는 그렇게 강박적으로 이렇게 막 쌓아 가려고 하지는 않는데. 그렇다고 아예 부족하다고는 생각을 안 하거든요. 그래도 불안감은 생겨요. 내가 이렇게 쌓아가지 않으면 '언제까지 할 수 있을까?' 그런 부분도..."

"저희 IT 직군은 실력 지상주의잖아요. 그래서 피라미드처럼 계층을 타고 올라갈수록, 좀 더 높은 기준치를 원하는데 거기에 대해서 제가 지속적으로 쫓아가는 게 좀 스트레스가 없지는 않더라고요. 계속 스테디도 해야 되고 컨퍼런스 다녀야 되고, 그래서 약간 불안감에 쫓겨서 하고 싶지 않은데 해야 되는 부분이 좀 힘든 부분이 있고"



참가자 T
프론트엔드 개발자

"...저도 맨날, 이제 ●년 차인데 '프론트엔드만 하는 게 아니고 자꾸 '풀 스택'을 해야 된다. 그래야 진짜 개발자다' 이런 식으로 자꾸..."



참가자 U
모바일 계통 기획자

"이제 저한테 그렇게 엄격해지는 거에 더해가지고, 이게 심해지다 보니까 다른 사람들도 좀 뽀족하게 보게 되더라고요. 저랑 같이 일하는 다른 파트의 사람들이 제대로 퍼포먼스가 안 나온다 싶어서, 그 사람에 대해서 뽀족하게 보게 되면서, '왜 이 사람은 이거 안 되지?' 같은. 그러면 그거를 가지고 좀, 말투가 사나워진다거나 뭔가 업무 말고 다른 식으로 나쁘게 대한다거나, 그런 걸 안 하려고 막 계속 의식을 하는데도 아무래도 계속 이게 필터링이 씌워지다 보니까 그게 또 스트레스가 되더라고요"



참가자 V
게임 제작

"그 친구는, 정말 일을 최선을 다했어요. 근데 이제 회사 측에서도... '야 너 저것처럼 못 뽐아?' '저것처럼 못 뽐아? 좀 더 해봐' 그러면, 개는 계속 자기 몸을 갈아서 하다가... 이게, 자기의 삶과 일을 구분을 잘 못하는 친구들이 많아요"

최근 몇 년 사이 한국에서도 논쟁이 뜨거워진 '능력주의'(Meritocracy)는 재능이나 노력을 통해 이루어진 성과와 능력에 따라 사람을 평가하고, 그를 위한 경쟁과 차등적인 대우를 당연하게 여기는 윤리관, 인식을 뜻합니다. 좌담회 참가자들은 계통과 직군을 막론하고 조직과 개인에 널리 퍼져있는 능력주의의 내면화, 경쟁 당연시, 그로 인해 발생한 사례와 이에 대한 본인의 감정, 생각에 대해 언급하였습니다. 이는 앞서 살펴본 직무스트레스 직접요인 중 '성과·능률 압박', '능력 계발에 대한 요구'와 매우 강하게 닿아있는 부분입니다. 다른 산업·업종에서도 능력주의는 급작스러운 화두가 아닙니다. 예를 들어 전 산업을 통틀어 영업직군은 전통적으로 업무와 보상체계에 있어 능력주의에 따른 발상과 논리를 깊이 받아들이고 있습니다. 또한 우리 사회는 1990년대 후반 IMF 경제위기로 인한 기업들의 구조조정 이후 자본의 '노동유연화' 전략으로 인한 일상적 고용불안의 정착, 만성화된 청년실업과 취업난, 연공서열제 해체와 성과급 확산 등을 통해 사실상 전 사회적, 반(半) 강제적으로 능력주의 사고방식이 받아들여져 왔습니다. 그러나 IT업종의 기업문화 안에서 종사자의 능력주의 내면화가 다른 업종과 차별화되는 부분들이 있습니다.

우선 타 업종의 경우 '시험', 점수 등으로 상징되는 평가 기준치를 일단 통과하면 어느 정도의 지위나 대우가 보장되고, 이를 통과한 집단의 구성원으로 강력하게 빨려 들어가 유대감을 가지는 경우가 많습니다. 하지만 IT업종 종사자는 전문기술의 영역에서 개인의 능력 계발, 향상을 끊임없이 이루고 자신의 상황을 점검해야 생존할 수 있는 상태에 놓여 있습니다. 경쟁 상대가 반드시 조직 외부에만 있지 않으며, 같은 조직의 다른 사업, 같은 과업의 다른 팀, 같은 팀 안 동료 사이에도 존재할 수 있습니다. 타 업종의 경우, 누군가 아무리 뛰어난 능력을 발휘한다 해도 이를 이루는 도구와 성과물의 한계가 뚜렷합니다. 그러나 IT업종 종사자는 기본적으로 사람의 눈으로 모든 과정을 확인하기 어려운 분야에서 영구적인 계발과 보안을 이뤄내야 합니다. 이러한 특성은 구성원들이 능력주의를 더 단단하게 받아들이게 만드는 이유가 됩니다. 또한 이는 뒤 이어 직무스트레스 간접요인 중 하나로 들 직군별 서열화·경쟁·적대시와도 연결됩니다.

② 심리적 지배(가스라이팅)



참가자 A
사무금융업 전산관리

"...이제 술자리에서는 '다 널 위해서 하는 거니까' 말씀을 하시죠. 긴장을 항상 하길 좀 약간 바라시는 것 같아요. 어쨌든 (서비스가) 장애가 나면 안 되니까... 그렇죠. (욕설을 듣는) 그 순간에도 '내가 그만큼 많이 못했나 보다'하고 그냥 넘어가는 거죠"



참가자 B
서버 담당

"근데 이게 고충을 윗분들한테 얘기해도, 저희 회사 자체가 약간 조금 폐쇄적이다 보니까. '원래 그런 거다. 자기 땀 더 훨씬 심했다' 그런 식으로 참고..."



참가자 L
게임제작 컨텐츠 업무

"가스라이팅도 이게, 입맛 따라서 한다고 생각을 하는 게. 제가 그 게임 회사에서 잘리면서 들었던 말이 뭐냐면, '그래도 실력이 있으시니까 면접에서 그런 일을 겪었는데도 붙으신 거 아니냐, 우리가 님을 뽑지 않았냐. 그리고 자르는데도 외주도 주지 않았냐. 어디 가서도 잘 할 거다. 그리고 뭐랬지? '프리랜서나 정규직이나 똑같다' 뭐, '성과가 안 나면 언제 잘릴지 모르는 거랑



참가자 T
프론트엔드 개발자

이 굉장히 많이 들어와요. 고객의... 남성 고객들에게서. 그러면 그 부분에 대해서 어떻게 책임을 질 거냐라는 식으로 협박을 들었고요"



참가자 W
프론트엔드 개발자

"저희는 거의 신입들이 많았고 또 그런 경우가 많았거든요... 이제 '일을 하면서 개발을 가르쳐 주겠다' 이런 식으로 좀. 개발자보다 평균 임금보다 낮게 채용해서, 그런 이제 아무것도 모르는 사람들을 사회 초년생들을 불러서... 비전공의 프론트엔드 개발자들이 제일 많이 가스라이팅을 당하기 쉬운 구조예요. '너는 비전공이어서 더 열심히 해야 돼', '너는 비전공이어서 몰라. 더 노력해야 된다' 이런 말 정말 많이 듣고요"

"(근로계약과 다른 업무지시와 능력개발 압력을 계속 받다가) 퇴사하겠다고 말씀을 드렸는데 그래도 조금은 미안한 감정이 남았는지, '바로 퇴사 하지 말고 휴직하고 조금 쉬고 와서 같이 한번 생각해 보자', '지금 퇴사 하는 건 회사가 너무 큰 손해일 것 같다', 뭐 그렇게 약간 돌려 말씀하시긴 하셨는데..."



익명의 참가자

"(상급자) 본인은 이제 MBTI 신봉론자거든요. 그래 가지고 제가 진짜 MBTI를 너무 싫어합니다. 자기는 이제 '○○다' 그래가지고, '○○는 이렇다. □□인 네가 받아들여야 된다'라고 해가지고 말 같지도 않은 소리를 하죠. 진짜 그런 가스라이팅을 그전 회사에서도 겪었고, 이제 요술봉이거든요. 그냥 자기가 하는 말을 뭐든지 합리화시키는"

심리적 지배(가스라이팅)는 최근 몇 년간 많은 사람들에게 이야기되고 사용되는 개념으로, 지위나 관계에서 우위에 있는 사람이 주로 약자인 상대방을 설득, 협박, 기억 왜곡 등을 가해서 현실감과 판단력을 잃게 만들고 조종하는 것을 말합니다. 공식적인 심리학 용어나 개념은 아니지만 오늘날 널리 쓰이고 있습니다. 좌담회 참가자들은 상급자나 사용자로부터 가스라이팅을 직접 당하거나 목격한 경우를 언급했습니다.

가스라이팅은 경우에 따라 심각한 학대범죄에 이용되기도 하지만, 정도의 차이가 있을 뿐 일상의 사회적 관계에서 어렵지 않게 접하기도 합니다. 사적이고 친밀한 1차집단, 직장 등 2차집단을 구분하지 않고 발생하며 모든 종류의 산업·업종과 일터에서 일어나는 것을 볼 수 있습니다. IT업종의 경우 가스라이팅이 어떤 모습으로 나타나는지 참가자들을 통해 알 수 있었습니다.

업무 도중, 업무의 숙련 과정 중 일어나는 것은 직무스트레스 직접요인 중 폭언·욕설 등 괴롭힘과도 연관이 있으며, 부정적이고 위협적인 언행뿐 아니라 칭찬이나 조언, 위로를 빙자한 경우도 들을 수 있었습니다. 어느 쪽이든 가스라이팅 행위를 당하는 노동자에게 전달되는 핵심 내용은, 앞서 설명한 능력주의 내면화와 연결되는 부분으로 '개인의 능력과 책임'에 대한 강조입니다. 참가자 이야기를 통해 IT업종에서는 이러한 가스라이팅 행위가 종사자의 고용과 근로계약 과정에도 체계적으로 끼어들어 영향을 주는 것으로 이해되었습니다. 또한 비전공자이거나 해당 직군의 저연차, 저경력자일수록 겪게 될 확률이 크다고 구술하였습니다.

③ 성차별 등 차별적 인식 · 문화



참가자 H
R&D업무

"면접을 하다 보면 저한테 굳이, 결혼했는가? 라고 그걸 궁금해 하시는 분들이 많으시더라고요. 네. 다행히도 아직 안 했어서..."



참가자 L
게임제작 컨텐츠 업무

"(채용면접에서 대표가) 제가 당한 게 정말 성차별이었는지, 본인이 그렇게 생각하고 싶어서 착각한 게 아닌지, 남성에게 똑같은 대우를 받지 못했기 때문에 성차별이라고 한 거 아닌지... 근데 저는 그건 아니었어요. 전혀 그런 일이 아니었고. 성희롱이라든가 제 외모 품평을 당하고, 동종업계 남성에게 '스폰 제안' 같은 걸 받기도 하고, 저에 대한 루머를 생성하고. 그리고 '임신 출산을 한 여성은 그 길로 경력 단절이 되는 게 당연하다'라는 식의 얘기를 저는 항상 들어왔어요. 만약 그런 일에 대해서도 '그게 정말 성차별이었나요?'라는 질문을 면접에서 들어야 했고, 저는 그 부분에 대해서 항의하고 싶었지만 그 회사의 대표와 하는 최종 면접이었고, 일이 정말 간절하게 필요한 상태였기 때문에 제대로 항의를 강하게 할 수 없었어요"



참가자 O
백엔드 개발자

"...(남자 상급자가) 저한테 그렇게 막말을 하고 난 다음에, 직원 분 중에 한 분이 오셔가지고, '재 남자들한테는 안 그런다고. 여자들한테만 그러는데', 그러니까 ○님이 자기 입사한지 얼마 안됐을 때 (상급자가) 자기한테 '내가 당신한테는 좀 막 대하게 되는 것 같아. 어리고 왜소해가지고' 이렇게 얘기를 하는 거예요... 근데 이제 ○님이 고졸이셨어 가지고... 나이가 좀 있는 과장급 되는 여자분 들한테는 그렇게까지 모욕적으론 안 하고. 사원, 주임급 정도 되는 사람들한테만"



익명의 여성 참가자

"(상급자가) 최근에 <프로젝트 문> 해고 이전쯤에 무슨 이슈('사상검증' 관련)였는데, 신입 프로그래머 보나면서 얘기하는 게 '아 진짜, 사상 문제라니까?'하면서 얘기를 하시더라고요... 계속 '사상 주입' 이런 식으로 얘기를 하시는거예요"

좌담회 참가자들 중 여성 노동자들의 이야기를 들으며 IT노동 직무스트레스의 간접요인으로 성차별 등 차별적 인식 · 문화가 존재한다는 것을 알 수 있었습니다. IT업종 인적 구성에 '남초' 현상이 짙고 기업문화에도 연관이 있다는 것은 수년전부터 지적되어 온 바 있습니다.

2021년 과학기술정보통신부 조사에 따르면 우리나라 전체 소프트웨어 전문 인력 중 여성 비중은 20%¹⁾입니다.

1. 「2021년 소프트웨어(SW) 산업실태조사 보고서」(2022, 과학기술정보통신부)

이런 편중 속에 IT업종 종사자들, 특히 다수를 점하는 남성들 사이에 젠더(성별정체성, 성 역할이나 규범 등 사회적 성 문제)에 대한 고정관념이 강하게 뿌리 박혀있고, 조직적으로든 개인적으로든, 공연히 또는 은연중에 표현하게 되는 성차별적 인식·문화가 여성 노동자들에게 스트레스 요인이 된다는 것을 유추할 수 있습니다. 물론 '남초' 현상과 그로 인한 성차별의 모습은 IT업종 외의 산업·업종, 종사자들 사례에서도 찾아볼 수 있습니다.

문제는 이것이 인식에서만 끝나는 것이 아니라, 실제 IT 여성노동자들에게 구조적 차별의 벽을 만들고, 폭력에 취약하게 만든다는 것입니다. 예를 들어 IT업종의 성별 임금 격차가 줄어들지 않는 원인은 여성에게 불리한 기업 환경과 성차별적 조직문화에 있다는 점이 꼽힙니다.² 앞서 주로 게임·콘텐츠 제작 계통 여성 노동자의 직무스트레스 직접요인 중 하나로 분류한 '양심·표현의 자유 침해(사상검증)'의 경우, 참가자들의 구술에 따르면 주로 남성인 조직 내 의사결정권자들이 직원을 보호하기 보다는 적극적으로 이에 동조하거나, 채용·근로계약 과정에 불이익을 주는 사례를 들 수 있었습니다. 이것은 성차별적 인식·문화가 IT 여성노동자에게 실제 위협으로도 이어진다는 것을 알 수 있게 합니다.

또한 성차별 외에도 학력 및 전공 여부 등, 앞서 언급한 능력주의 내면화와의 연결되는 복합적인 차별적 인식·문화가 IT업종 구성원 내 심리적 동인 또는 사회인지로 작용해 특유의 조직문화를 만들고 이것이 직무스트레스의 간접 요인이 된다는 것을 유추할 수 있습니다.

2 "국내 주요 IT 기업의 2022년 반기보고서에 따르면 여성 직원이 받는 평균 급여액은 남직원 급여의 70~80%대 수준인 것으로 나타났다... ICT 업계 내 젠더 문제를 연구해온 신하영 세명대학교 교수는 "이공계 대학에 진학하는 여성들은 많아졌지만 업계에 종사하는 여성들의 비율은 낮고 특히 고연봉자 여성 비율이 낮다"고 말했다. 신 교수는 "연구 과정에서 직접 인터뷰했던 한 여성 개발자는 '잘하고 실력 있는 개발자가 되고 싶으니까 애는 낳으면 안 될 것 같다'고 말했다"며 "업계에서 성공하기 위해서는 크런치 모드(신작 출시를 앞두고 단기간에 장시간 노동을 하는 것) 등의 조직 문화를 버티고 사이드 프로젝트를 해야 하는데 애가 있으면 그게 어려워진다는 것"이라고 말했다. 상대적으로 연봉이 높은 개발자 직군 내에 여성이 적은 현실도 임금 격차를 심화한다. 채용 중개 업체 원티드랩의 자체 조사 결과에 따르면 지난해 개발 직군이 비개발 직군보다 평균 10% 높은 연봉을 기록했다"

「"여풍 소리 무색"...IT업계도 예외 없는 남녀 임금 격차, 왜?」(2022.8.22.), <뉴스1>

(2) 업무(Work)

① 과로 당연시



참가자 C
R&D업무

"마감 기한이 왔을 때 암묵적으로 야근을 하지 않으면, '재는 왜 안 하나'라는 분위기도 형성되고..."



참가자 H
R&D 업무

"저는 그 회사의... 앰블런스, 앞에다 두고, 그리고 만약에 이 개발이 제대로 안 됐으면 그걸 책임지는 건 약간 개발자이고, 그런 것들이 그냥 당연하게 여겨지고 있지 않나"



익명의 참가자

"야근을 많이 하거든요. 많이 하는데 사실 '포괄이기 때문에 그냥 야근에 포함된다'고 하고... 야근을 하고 택시 타고 가도 그게 어차피 10시부터 타야 되는 거니까 사실 거의 공짜로 야근을 해주는 거랑 별다를 게 없거든요. 그럴 거면 안하고 말지. 근데 일은 많으니까, 해야 되니까..."

좌담회 참가자 다수가 밝힌 직무스트레스 직접요인 중에 과로(Overwork)가 꼽히기도 했지만, 근본적으로는 과로가 당연시되는 조직문화가 간접요인으로 언급되었습니다.

② 상시 대기('Hot Standby', Always on Standby)



참가자 A
사무금융업 전산관리

"고객이 ○ 서비스가 안 되면... '이게 왜 안 됐는지'도 나와야 돼요. 그러다 보니까 항상 긴장을 좀 하고 있고, 주말에도 항상 특방처럼 이런 게 있거든요. 장비가 죽으면 장비가 왜 죽었는지에 대해서 올려야 되고. 타 대외기관 회선이 끊어져도, 이게 왜 죽었는지 타 기관에서 무슨 작업이 있었는지 까지를 대략 제가 명확하게 해서 좀 올려야 되거든요"

참가자들 중 직무스트레스의 직접요인으로 상시 대기로 인한 긴장상태를 언급한 경우가 다수 있었습니다. 위 참가자의 경우는 상시적이고 신속한 보고가 준비되어야 하는 업무 환경의 근본적 특징이 직무스트레스의 간접요인으로 보여 집니다. 이것은 IT업종 내에서 특정한 직군만이 겪고 있는 사정이 아니라 위 과로 당연시와 함께 대부분의 종사자들이 자주 경험하고 있고, 언제든 처할 수 있는 문제이기도 합니다.

(3) 권력관계

① 수직적 조직문화



참가자 B
서버 담당

"프로젝트 같은 거 할 때도 약간 더 의견 충돌이 있을 때도 약간 선임 위주로 진행이 되다 보니까 더 효율적이고 더 좋은 아이디어나 더 좋은 안건이 있어도 그걸 그냥 무시해버리고, 그냥 누가 봐도 이걸 훨씬 더 비효율적인 건데 그렇게 흘러가는 경우가 되게 많거든요"



참가자 C
R&D 업무

"...회사에서는 약간 '그래도 그렇게 선임한테 갖다 박는 건 좀 아니지 않냐'고 수석 급들이 말씀하시더라고요. 그래서 이게 참... 그래도 우리가 생각하는 좋은 개발 문화... 서로 '님', '님'하면서 서로 받들어주는 그런 문화는 아직 IT 업계 전반적으로는 정착되지 못했구나..."



참가자 F
서비스업체 개발자

"IT 업계가 연차라고 해야 되나, 경력을 되게 중요시하다 보니까 경력이 많은 사람이 경력이 낮은 사람 좀 무시하는... 어떤 분야에 있어서만큼은 제가 더 잘 알 수도 있을 거고. 그 사람이 10년이 됐든 20년이 됐든 적어도 제가 맡은 분야에 있어서 제가 더 잘 하거나 조금이라도 더 알 수 있는 건데, 그걸 인정 안 해 주시는 분들이 많아 가지고 '왜 그렇게 하나, 나는 이전에 이렇게 했다' 약간 그런 식으로 소위, 이제 소위 큰소리를 내시는 거죠... 시니어 분이 '이거는 이리이러해서 이리이러한 면 때문에 다른 기술을 쓰는 게 좋지 않을까'라고 소위 팩트를 통해서 저를 설득해 주신다면 납득을 할 수 있는데, '그렇게 써본 적이 자기는 없다'..."



익명의 참가자

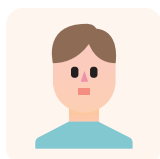
"회사가 10년차 넘는 분들이 수두룩 뻑뻑해서... 팀장님만 나이가 벌어져있고... 팀장님만 그렇게 군림하고, 다른 분들은 다 이제 '수발 조직' 이렇게. 팀장님이 명령을 하면은 팀원은 이제 이행을 하는..."

참가자들의 이야기를 통해 IT업종에 널리 퍼져있는 수직적 조직문화가 직무스트레스의 간접 요인이라는 것을 알 수 있습니다. 이렇게 상하관계를 뚜렷이 구분 짓고, 수직적인 조직문화와 분위기는 자연스레 앞에서 설명한 직무스트레스의 간접요인 중 하나인 심리적 지배(가스라이팅)의 조건이 되기도 합니다.

2000년대 초반 이후 한국의 산업구조는 당시 선진 자본주의 국가들의 주요 산업 변화와 맞물려 재벌 대기업이 이끌던 제조업 등 2차 산업이 주도하던 것에서 서비스·금융·통신·문화산업 위주의 3차 산업 비중이 높아졌는데, IT업종은 이 과정에서 '벤처기업 열풍'의 주역으로 등장해 급성장하고 짧은 시간에 놀라운 성공 신화를 쓴

기업들이 나타났습니다. 이런 추세는 현재 우리나라 IT산업 선두에 있는 '유니콘 기업'의 등장처럼 최근에도 이어지고 있습니다. 이런 기업의 경영자들은 본인의 IT기술 능력을 통해 특유의 아이디어를 사업화하는데 성공한 혁신가로 칭송받고 부와 사회적 명성을 얻고 있습니다. 이런 역사적 맥락은 앞서 이야기한 IT업종 종사자들의 능력주의 내면화에도 영향을 미친 것으로 유추되며, 외부에 보여 지지 않는 수직적 조직문화의 근본 이유로 이야기²되곤 합니다. 종종 경영인의 권위적인 '제왕적 리더십'이 물의를 빚지만 그 또한 당연하다고 받아들이는 조직 구성원들의 폐쇄성으로 잘 드러나지 못하는 편입니다.

② 직군별 서열화 · 경쟁 · 적대시



참가자 D
R&D 업무

"그전에 다녔던 회사는 구조조정하기 한 3~4개월 전부터 이미 액션 플랜을 짜고 있었더라고요... 기획자나, 분석가나, 약간 비개발자... 자기들이 봤을 때 Value(가치) 안 나온다고 생각하는 사람부터 이제 먼저치고, 개발자는 항상 끄트머리에... 왜냐하면 그 사람들이 핵심 Logic(로직)을 짜거나, 아니면 채용하기 어렵거나 그러니까 그러고, 최대한 Value(가치)가 안 나오는 쪽부터..."



참가자 T
프론트엔드 개발자

"프론트엔드가 하나의 어엿한 직무인데, 그냥 이제 약간 속된 말로 하면 '너희들은 개발자 조무사다', 이런 취급을 받기도 하고... 퍼블리셔에서 왔다 그러면 또 퍼블리셔 출신이라고 색안경 끼고 보고, 월급 깎고, 또 비전공이니까 또 깎고, 나이 많으면 또 깎고"



익명의 참가자

"연구 직종이 있는 회사이다 보니까 현장에 나가서 문제를 대응하는 수행 팀 이랑 연구 직군끼리의 갈등도 엄청 심하고. 그래서 수행 직군은 '우리가 버는 돈 재들 까먹는 데 쓴다' 그리고 연구 직군은 '수행 직군은 아무런 발전 없이 늘 해왔던 기술만으로 해먹으려고 한다' 서로 엄청 싸우고 하는 양상이 있죠"

좌담회 참가자들 중 같은 조직 내에서도 직군별로 서열을 가르는 조직문화에 대해 언급한 경우가 있었습니다. 좁게는 개별 노동자에 대한 평판과 근로조건에도 영향을 미치고, 넓게는 구조조정 등 경영진의 의사결정에 있어서도 차등적인 고려가 이루어지는 근거가 된다는 것입니다.

1 주로 언론 매체에서, 창업한 지 10년 이하이고 기업 가치가 수십억 달러 이상인 신흥 비상장 IT 스타트업 기업들을 일컫는 말. 한국에서는 중소기업벤처부가 매해 명단을 발표하며 구직자들 사이에서 '네카라쿠배 당토직야' 등의 속어로 불린다.

2 "...결국으로는 수평적 소통, 유연성과 자율성을 강조하지만 실상 IT업계에서 꽤 많은 경영자는 여전히 신비주의적 행보를 보이거나 독단적인 의사결정 추구 또는 직원들에게 막말을 하는 것으로 유명하다. 기업의 성과와 자신의 리더십을 동일시하다 보니 자신의 의견에 합리적 반론을 제기하는 직원은 그 순간 조직에서 찍히는 경우도 적지 않다...경영진들이 리더십 훈련을 체계적으로 학습하지 못하다 보니 2000년대 초반 기업이 급성장하면서 단숨에 업계를 주도하는 리더로 부각된 이들은 자신의 경영 역량을 과신하고 리더십에 대해 지나친 자신감을 보인다. 신경심리학자 이언 로버트슨은 자신의 정당성을 결코 의심하지 않는 '권력에 대한 자기도취 단계'로 이러한 현상을 설명한다. 언론이 이들의 과도한 자신감을 키워 문제를 부채질 한 점도 한 몫 한다...이후, 군대식 모델의 상명하복은 IT업계에 빠르게 자리 잡았다."

또한 직군 간의 경쟁적 분위기가 존재하고 심할 경우 적대시하는 경우가 발생한다는 이야기를 들을 수 있었습니다. 앞서 분류한 직무스트레스 간접요인 중 능력주의 내면화와 연관되는 요인으로 유추할 수 있습니다.

③ 괴롭힘 등 해결 미비 · 은폐



익명의 참가자

"저희 회사 사규에 사내 괴롭힘 양정 기준이 있는데, 제가 과연 이걸 집행한 경우가 있을까 궁금해서 징계 처리한 자료들 짚아왔거든요. 근데 일단 사내 괴롭힘으로 징계 처리한 건은 '한 건도 없었다'였고, 두 번째로 성추행 건으로 처리를 한 건이 있었는데. 명확한 터치가 지속적으로 있었음에도 불구하고 경고 정도로 끝난... 아 이게 '이러면 규정을 정하는 게 의미가 있나?'라는 생각을 했던 적이 있고"



익명의 참가자

"...회사에서 입단속 하라고 하고, 징계 내리고 고소하겠다고 특하면 협박하고, 블라인드에도 글이 올라왔었는데 '그거 다 IP 추적해서 누구인지 다 알아본다'고 막 이러면서..."

조직 내에서 직장 내 괴롭힘이나 성폭력 등 권력관계로 인해 발생한 문제에 대해 기업의 해결 의지나 조치 결과가 부족하고, 때로는 침묵할 것을 강요하거나 은폐를 시도하는 경우를 참가자들의 구술로 접할 수 있었습니다. 이것이 조직문화나 분위기로 굳어져 있을 경우, 권력관계 문제로 정신적 어려움을 겪고 있는 IT 노동자에게는 감당하기 힘든 2차 가해로 다가올 것입니다.

(4) 인사 · 경영(Human Resource & Management)

① 인력 부족



참가자 A
사무금융업 네트워크 · 전산

"...인원도 부족하기도 해요. 그래서 실제로 이제 ○○○에서도 나와서 '너네 인원을 더 뽑아라'라고 얘기가 나왔는데, 그것도 총원이 잘 안 되는 것 같아요"



참가자 C
R&D 업무

"...어떤 프로젝트 납기를 지켜야 하는데, 절대적인 총량에 비해서 인원이 너무 적은..."



참가자 Q
게임제작

"제가 보조 인력이 계속 안 구해지다 보니까 저한테 계속 업무가 과중하게 있는 편이거든요"

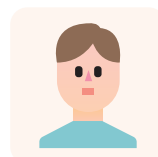


익명의 참가자

"제 직군이 ○는 개발 쪽인데 사람이 너무 없다 보니까 ○도 저한테 좀 보라고, ○○도 보기도 하고 서버도 보고 데이터도 보고 이렇게 하는 거예요"

일부 참가자들은 조직 내 인력 부족으로 업무가 더해지는 상황을 언급했습니다. 이는 앞서 정리한 직무스트레스 직접요인 중 과로, 상시대기, 책임·역할 과중과도 연결되는 부분입니다. 이 요인들의 원인인 인력 부족 상태는 참가자들에게 직무스트레스를 발생시킨 근본적인 노동환경, 즉 간접 요인입니다. 주 최대 52시간 노동제 시행 이후, 상당수 IT업체가 인력을 매주 52시간 근로 기준으로 편성했다는 것이 다수 종사자들의 증언입니다. 이는 필연적으로 초과근로를 할 수 밖에 없는 구조를 만듭니다.

② 비전공 임원의 몰이해



참가자 E
개발 업무

"(이전 회사에서) IT 직종이 아니신 대표님과 이사님들이 대부분 많으니까. 그런 분들이랑 대화할 때 그분들은 예를 들어서, 어떤 A라는 업무가 있을 때 1시간이면 될 것 같다고 판단하시지만, 제 언차에 제 실력이면 '4시간 혹은 하루 정도가 걸릴 작업이다'라고 하면 거기서 마찰이 많이 오고... 비직

군인 대표 이사님들이 볼 때는 가만히 있는 걸로 보이다던가. 그리고 그분들은 그분들끼리 회의를 하고 나면, 매출이 좀 안 좋다고 판단하면, 이제 저 사람이 '지금 빨리 내가 더 쪼아서 뭔가 아웃풋을 뽑아내야 돼' 그렇게 악순환이 되는 경우가 많더라고요."



참가자 H
R&D 업무

"연구개발직으로 들어갔는데... 거기에서는 약간 전공이 아니신 대표님이셨고, 이제 대표님 방에, 한 방에 있으니까 보통, '애가 논문을 읽고 있으면 이게 논문을 읽는 것이 과연, 일을 하고 있는 것인가?'라는 생각을 하시는 거죠"

앞서 스트레스를 일으키는 간접 요인으로 설명한 조직문화 중, 주로 IT 전공자들 중심의 능력주의 내면화나 수직적 조직문화에 대해 언급한 바 있습니다. 그런데 참가자들 중에는 반대로 비전공자인 임원들의 몰이해로 인해 어려움을 겪었던 사례를 이야기한 경우도 있었습니다. 직무스트레스 직접 요인 중 성과·능력 압박과 연결되는 부분이지만, 이 경우 조금 차이가 있다면 IT업종의 특성 중 하나인 '능력 계발에 대한 요구'로 인해 나타나는 부분은 열어줍니다.

주로 영업·마케팅 영역의 비전공 임원들이 조직 내부의 종합적인 사정을 파악하거나 고려하지 않고 신규 사업을 수주하거나, 무리한 과업을 추진하면서 발생하는 부담이 크고, 업무 과정에 대한 이해가 낮은 상황에서 IT 전공자인 노동자에게 단기적인 실적·매출 신장을 주문하는 사례가 언급됐습니다. 이 또한 직무스트레스를 유발시키는 노동환경, 간접 요인 중 하나입니다.

③ 비체계적 경영·의사결정



참가자 V
개입제작

"업무량이 과도하게 되는 것 중에 하나는 좀 쓸데없는 업무도 많이 있다고 생각을 하고요. 관리자급의 능력 부족이 가장 크다고 생각을 해요. 왜냐하면 솔직히 어느 분야든 15년쯤 되면 이 일에 좀 빠삭해져가지고 인원을 꾸려서 배치를 하고, 일 배치를 하고 일이 착착 진행되는 그런, 데드라인이 짜지는 게 필요한데... '담배 타임'에서, 정치질로 '니 작업이 더 나오니까 올려 보내자' 이런 얘기도 많이 들었고, 관리자급의 인력 컨트롤이 안 되면 마감 기한 내에 도달해야 되는 퀄리티가 안 나오면 분명해지니까, 아랫사람들을 더 과도하게 업무를 굴리는 것들이 계속 쌓이는 그런 느낌이고... 관리자급의 전문성이 많이... 다른, 저연차 사람들에 비해 그렇게 탁월하지 않은 것 같아요"



익명의 참가자

"그 사람(대표)이, 자기가 이용자라는 자각이 없어요. 노동법도 너무 모르고. 이렇게 하면 불법인데 그냥 좀. 왜 사업을 하겠다고 하는지 모르겠는데, 그러니까 자기 통장을 보여주면서 '내 통장도 이렇게 비었다', '맨날 힘들다' 이러

면서 같이... 사람들이랑 같이 맞먹는다? 말이 좀 이상하긴 하지만. 이 사람이 좀, 너무 '자기 위치에 대한 이해가 없구나' 싶었거든요. 그 사람도 개발자 출신이고 개발을 하고 있는데"



익명의 참가자

"...CTO(이사)가 자기 마음대로 이제, 개발 관련해서 마음대로 일하시는데 이 사람이 업무 시간에 (이사 본인의 개인적인) 외주를 하는 거예요. 그리고 그 외주를 저희한테 시킬 뻔 하다가 다행히 거기까지 안 갔는데, 너무 대놓고 봐도 회사 일 안 하고..."

참가자들 중 조직 내 권한이 있는 대표자 및 임원, 관리자들의 의사결정과정의 체계화되어 있지 않고 결정된 사항이 즉흥적으로 변경되는 등의 노동환경, 조직문화를 들려준 경우가 있었습니다. 또한 대표자의 경영자 인식이 부족하거나, 기업 경영을 위한 당연하고 합리적인 원칙이 지켜지지 않는 등의 사례를 언급했습니다. 이러한 비체계적 경영 및 의사결정도 참가자들이 받은 직무스트레스의 간접 요인 중 하나로 유추됩니다.

II. 고용 · 처우 불안



익명의 참가자

"제가 있는 회사는 큰 회사라서 이제 구조조정, 문제없다고 이렇게 경영진이 발표를 하는데, 이제 커뮤니케이션이 투명하지 않으니까 소문이 돌아요. '재택이 없어질 거다'. 아니면 이제 개별로 각개전투로 해서, 이렇게 권고사직을... 이게 대내외로 공표하면 이제 Legal(법률) 이슈가 생길 수 있으니까. 소문이 많이 돌아가지고. '어디까지 소문을 믿어야 되지?' 약간 그런 것도 있고. 그전에 다녔던 회사는 이제 70명에서 30명까지 확 줄었어요"



익명의 참가자

"첫 번째 회사는 중소기업이었는데 하루 이틀 월급이 좀 밀리거나, 보험, 4대 보험 같은 게 좀 많이 한 세 네 달 밀린 적이 있었습니다. 그리고 이직한 회사는 스타트업인데, 사람들이 막 구조조정이 되는 상황이 있거든요 지금... 원래 ○○명인데, 계속 한두 명씩 나가더니 지금 한 ○○명 정도가 됐습니다."



익명의 참가자

"이전 직장에 임금이 체불됐거든요. 그래서 계속 질질 끌다가 결국 노무사 통해서 받았었고, 여러 가지 프로젝트를 조그마한 걸 팀을 꾸려서 하는데 이게 한 프로젝트에서 핑크가 나니까 돌려막기 하는 식으로... 사실은 지금 이 프로젝트를 할 여력이 없는데 새로운 일감을 또 따와서 돈은 받아놓고 그 돈을 또 빈 곳에 때우고, 이런 식으로 하다가 이제 도저히 직원들 월급까지 다 밀리기 시작하니까..."



익명의 참가자

"(회사의 4대보험 납부 사실을) 3개월에 한번 정도 확인을 해요. 이게 임금이 됐나 안됐나. 큰 회사 다닐 때는 안 그러는데, 이제 좀 작은 회사 또 가면은 확인을 하는데 그것도 어떻게 보면 예방책으로 방법일 수 있기 때문에 밀리기 시작하면 무조건 월급이 밀리니까"

좌담회에서 불확실한 일자리 상황과 생계 불안에 대한 경험을 언급한 경우가 다수 있었습니다. 참가자들의 이야기를 통해 고용 · 처우 불안은 과거 겪었던 일이든, 현재 진행형이든 상관없이 극심한 스트레스를 겪게 만든 노동 환경, 직무스트레스의 간접 요인이었습니다.

[3] 증상과 개인별 대처 방식

I. 증상

(1) 우울감



익명의 참가자

"...회사나 이런 데서 저에게 이제 팀장이나 관리직이나 디렉터 같은 약간 큰 일을 많이 이렇게 바라시더라고요. 근데 사실 그만한 뭔가... (흐느껴 울음)
...스카웃 제의가 왔었어요. 그 당시에는 제가 아직 재직 중인 상태라서. 근데 면접 내내 '무슨 힘든 일이 있으셨냐'라고 면접 때 처음 시작할 때 물으시자마자 제가 또 눈물을 터뜨려가지고 면접이 망한 것 같아요"



익명의 참가자

"몇 년째인지 조금 헷갈리는데 한 3~4년 정도 우울증 치료를 받고 있고... 계속 일이 구해지지 않고 금전적으로 큰 문제를 겪고 있고 또 건강도 많이 좋지 못해서"



익명의 참가자

"우울증 치료를 한 지 한 3년 정도 됐는데 약을 점차 감량하고 있었거든요. 그래서 이제 그 약을 이제 장기간 복용을 했으니까 이제 감량을 하는 기간을 오래 잡아야 돼서, 올해 들고 나서부터는 이직한 다음부터는 계속 그냥 감량하는 쪽으로 나갔었는데. 아마 이제 다시 증량을 할 것 같고. 난 어떻게 살아야 되나 하는 생각과 함께..."

참가자들 중 재직 중이거나 또는 이직을 준비하면서 우울증 치료를 받고 있다고 밝힌 경우가 일부 있었고, 우울감을 직접 호소하거나 표출한 경우가 있었습니다.

(2) 분노 · 짜증



익명의 참가자

"짜증이 진짜 굉장히 많이 늘어서, 이게 저도 모르게 가족들한테 너무 화를 많이 내고 짜증을 많이 내더라고요. 너무 스트레스를 받으니까 그것을 저는 당연히 가족들한테 안 푼다고 생각을 했는데, 저도 모르게 그렇게... 동생들이 '심하다. 왜 그러냐' 그런 얘기도 많이 해서, 진짜 짜증이란 그런 분노가 계속 좀 있는 것 같아요"



익명의 참가자

"저는 개발하면서 제 성격이 굉장히 안 좋아지고 있다는 걸 자각하고 있고. 짜증이 되게 많아진다든가..."

몇몇 참가자들은 재직하면서 분노·짜증이 이전과 비교될 정도로 높아졌다는 것을 언급했습니다. 분노·짜증의 주요 원인은 스트레스인데 이를 적절하게 해소할 수 없을 때 고질적인 증상으로 이어질 위험이 있고, 외부 또는 자신을 향해 공격성을 잘못된 방식으로 표출할 경우 부정적인 결과를 초래할 가능성이 높아 원인과 해소방법을 찾는 것이 빠르게 필요합니다.

(3) 불안감 · 압박감



참가자 B
서버 담당

"모르는 번호가 뜨면 그냥 긴장을 하게 돼요. 저도 모르게 모르는 번호가 전화가 오면 혹시라도 '진상 고객이 아닐까?' 근데 저는 항상 친절하게 응대를 해야 되니까, 맞서 싸울 수가 없잖아요... 받아 보면 이제 고객이 아니면 좋지 만, 고객의 경우에는 이제... 이게 너무 긴장이 된다"



참가자 E
개발 업무

"말씀하신 것처럼 집에 가셔도 공부를 하는데, 좀 불안하고 이러니까 공부가 안 된 적도 있었던 것 같고"



익명의 참가자

"저는 부모님이 한 직장에서 평생 동안 일하시는 걸 봤는데, 제가 이직을 되게 여러 번 경험하고 나니까... '내가 과연 언제까지 평생 이렇게 계속 등지를 이렇게 뛰어넘어 다니면서 좀 살 수 있을까?', '안정적으로 더 살 수 있을까?'... 앞으로 10년 뒤는 어떨까. 그런 생각 때문에 걱정이 되는 것 같아요"



익명의 참가자

"자꾸 그런 생각들이, 미래에 대한 걱정, 불안 그런 게 계속 느껴지니까. 그래서 그런 거를... 근데 또 당장 이것 걱정한다고 해결은 안 될 걸 뻔히 아니니까"



익명의 참가자

"저 긴장도 높아가지고 그걸로 계속 19년도부터 약 처방받고 있어요"

위에 기재한 사례 외에도, 모든 참가자들의 이야기에는 불안감·압박감에 대한 언급이 포함되어 있습니다. 불안감·압박감은 대표적인 불안 장애(Anxiety disorder) 증상입니다. 참가자들은 좁게는 업무나 일상생활 도중 느끼는 불안감·압박감, 넓게는 막연하고 불확실한 미래에 대한 만성적인 불안감을 토로했으며, 치료를 받고 있다고 응답한 경우도 있었습니다.

(4) 자존감(Self-esteem) 하락

참가자 I
프로젝트 관리

"제가 통제할 수 없는 부분, 다른 사람은 절대 받아들일 수 없는 부분, 이제 그런 게 좀 약간 자존심이라 감정이 좀 어느 정도 의도한 건 아니지만, 있어서 좀 많이 번졌거든요. 개인적으로 제가 하고 싶은 방향이 있었지만 이루어 내지 못한 성취 이런 것들에 대해서... 무력한..."

참가자 O
백엔드 개발자

"저는 백엔드 개발자인데 이제 ○○ 업무를 시키겠다 해가지고 방향성이 많이 없어진 상태고... (본인 성과에 대한) 피드백들이 좋지 않아서. 자존감이 많이 낮아진 상태라... 딱히 이직이나 뭐 그런 거에 대한 열의나 뭐 그런 것도 없어져서. 그냥 '대충 다닐 수 있으니까 잘 됐다' 뭐 그런 상태이기도 하고요. 경력은 한 만 ○년 정도 됐고 그래서 이제 자존감이 너무 낮아지고 별로 살고 싶지가 않고..."

참가자들 중 조직의 새로운 과업을 본인의 경력이나 능력 계발의 기회로 삼고 열의를 가졌으나, 앞서 이야기한 여러 요인들 때문에 좌절감과 지속적인 스트레스를 겪고 이것이 해소되지 못했을 때 자존감이 떨어졌다고 구술 하였습니다. 자존감 하락으로 인한 무력감, 의욕 저하, 포기 등은 장기간 방치할 경우 우울증으로 발전할 수 있어 대처가 필요합니다.

(5) 소진(Burn out)



익명의 참가자

"...그동안 계속 좀 힘들어서, 번아웃이 심하게 와서 한 ○월, □월까지의 거의 아무것도 못하다가 다시 ×월부터 구직을 시작해서 계속하는 중이고요"

소진(Burn out)은 극심한 피로에서 비롯되어 우울감, 불안감·압박감, 자존감 하락과 연관이 되는 증상입니다. 직무스트레스 이후 퇴사·이직을 경험한 참가자들 중에 소진 증상을 언급한 경우가 있었습니다.

(6) 수면장애



참가자 A
사무금융업 전산관리

"출근하기 전에 잠을 잘 못 이루어서 항상 3시간, 4시간 정도 자고 출근하고 하루 종일 피곤하고... 핸드폰을 최대한 안 보게 떨어뜨려놓고 자려고 해도, 다음 날 출근해서 해야 될 일이 많다고..."



참가자 B
서버 담당

"솔직히 제가 잠을 되게 못 자요. 불면... 불면증 있고. 어쩌다가 막 밤에 전화 주시는 고객 분들도 있고. 밤 10시, 11시에 이때 전화 주시는 분들도 있고 보니까 약간 긴장을 해야 된다고 해야 되나. 잠도 편히 쉽게 잠을 못 자는 것 같아요"



익명의 참가자

"...저도 2년차쯤에 불면증이 생겨서, 이렇게 불면증으로 아직까지 병원을 다니고 있고요. 그것 때문에 2년차 때 잠깐 ○개월 정도 쉬었다가, 쉬면서 복직하면서 확실히 감약까지 성공을 하다가..."

참가자들 중 수면장애, 불면증을 토로하는 사례들이 있었습니다. 직무스트레스 직접 요인 중 상시대기, 감정노동과 관련하여 이야기된 경우도 포함되어 있습니다.

(7) 자살충동



익명의 참가자

"...자살 위험군 환자로도 오랫동안 있었고... 지금 다시 여러 이슈에 의해서 얼마 전에도 고(高)... 자살 위험군 그 척도가 나왔구요"



익명의 참가자

"저는 올해로 경력 ○년 정도 된 ○○ 프로그래머고요. 그 다음에 저는 기존에 20××년 ○월에 한 달 정도 자살 충동에 시달리다가..."

좌담회 중 과거 자살 고위험군에 해당했거나, 현재도 경험하고 있는 참가자들의 언급이 있었습니다. 자살충동에 대하여 참가자들은 앞서 설명한 직무스트레스의 여러 가지 요인들로 인해 본인의 정신건강 상태가 심각하게 악화되었고, 영향을 받았다는 점을 언급했습니다.

(8) 신체증상



참가자 F
서비스업체 개발자

"서비스를 배포하는 날이 되면 스트레스가 너무 심해서, 이제 끝나면. 항상 어우 진짜 좀 몸이 안 좋더라고요. 딱 이제 배포할 준비하고, 배포 끝나고. 긴장이 풀려서 몸이 안 좋든지, 혹은 문제가 생겨서 욕을 먹어서 또 몸이 안 좋아진단든지"



참가자 R
게임제작

"업무상 이야기라고는 하는데, 점심시간에 음식점 가서서 되게 큰 소리로, 공개 부지에서 망신을 주는 방식으로 피드백을 하셔서... 어, 그래서 화장실을 많이 왔다 갔다 했거든요. (고통스러운 표정) 체해가지고..."



익명의 참가자

"(고강도 스트레스 상황을 겪으며) ...원래는 정상 체중이었는데 30kg 정도 늘어나고..."



익명의 참가자

"(상급자의 폭언을 듣고) ...그 스마트 밴드를 보니까, 거의 심박이 100, 100 좀 언저리까지 딱 올라가 있더라고요. 그래가지고 아무튼 그 상태로 계속 심장 벌렁벌렁한 상태로 있으니까, 결국에는 그 월요일 아침... 아침도 아



익명의 참가자

니고 새벽 5시까지 잠도 못 잔..."



익명의 참가자

"(상급자의 폭언을 듣고) ...그 스마트 밴드를 보니까, 거의 심박이 100, 100 좀 언저리까지 딱 올라가 있더라고요. 그래가지고 아무튼 그 상태로 계속 심장 벌렁벌렁한 상태로 있으니까, 결국에는 그 월요일 아침... 아침도 아니고 새벽 5시까지 잠도 못 잔..."



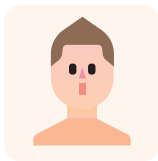
익명의 참가자

"(사회자가 참가자 안색을 살피고, '혹시 말씀하시면서 불편하신 건 없으신 거죠?'라고 묻자) 아 네, 불편한 거는 없고... (사회자가 '근데 이제 얼굴 표정이라든지, 볼 근육 같은게 좀 긴장이 되셔서'라고 말하자) 좀 긴장되긴 합니다. 이거를 누군가한테 이렇게 막 말한 적도 없고..."

"제가 ○○(전신 과민반응 쇼크)가 왔었어요. 지금 이제 위장약 같은 걸 잘 못 먹어요. 그 약에 대해서 ○○ 생겨갖고. 계속 잤은 야근과 그리고 업무에 대한 스트레스 때문에 이게 도저히 해결이 안 되니까 그 약을 먹으면서 버티다가, 결국 쓰러져서 응급실로 가고... '와, 나 이러다가 정말 죽겠구나' 이런 생각이 들어서..."

계통과 직군을 막론하고 참가자들 중에는 직무스트레스로 인해 정신건강 증상뿐 아니라 신체적으로도 이상 증상이 발생하는 걸 경험한 바 있거나, 심지어 좌담회에서 스트레스와 관련된 기억을 떠올리는 중 신체증상이 나타난 사례도 있었습니다. 참가자들이 이야기한 신체증상의 종류와 정도는 다양했습니다.

II. 개인별 대처 방식



참가자 A
사무금융업 전산관리

"실 때도 그냥 집에서 누워 있기만 하고 보통 그래서 그냥. 아무 생각을 안 하려고 퇴근하고 밥 먹고 좀 뛰어요. 그냥 뛰어서 잡생각을 안 나게, 네, 몸을 좀 힘들게 해서 그냥 자려고 그냥 그렇게 많이 하는 것 같아요. 처음에는 이제 술을 마시다가, 몸이 안 좋아지는 게 점점 느껴지니까. 그냥 뛰는 걸로 그냥 바꿔서, 그냥 그렇게 해서 최대한 '그나마 건강이라도 좀 관리를 해야겠다'라고 생각을 하는거 같아요"



참가자 B
서버 담당

"친구들이랑 와서 술을 마신다거나, 아니면 그 직장에서 일을 잊기 위해서 그냥 영화를 본다던가, 넷플릭스 본다던가 해가지고. 가끔 산책도 하고 그러니까 회사 일을 잊어버리기 위해서 하는 거죠"



참가자 C
R&D 업무

"처음에는 술 먹고, 막 맛있는 거 먹고 그랬는데, 이렇게 계속 또 앉아서 하는 일이다 보니까 살이 계속 찌더라고요. 그래서 이거는 좀 방법을 바꿔야겠다 싶어서 헬스를 했더니... (업무와 스트레스 관련) 생각이 너무 힘들어서 안 하게 되더라고요. 그래서 '아, 이게 내가 힘든 게 생각할 에너지가 남아 있어서 그런가?' 싶어서 한 2~3시간 정도 헬스하고 그냥 잠들고 이렇게 하니깐 좀 조절이 됐던 것 같습니다"



참가자 N
개발 업무

"...제가 신체적인 자세가 굉장히 변형이 많이 됐었거든요. 그래서 그거를 뒤늦게 인지를 하고 나서, 요가라든지 도수 치료를 하면서 하고 있는데 쉽게 극복이 되지 않더라고요. 저 같은 경우는 타이머를 맞춰 뒤가지고, 40분에 한 번씩은 일어나서 조금 임시방편으로 해결을 하고 있어요"

좌담회를 진행하며 직무스트레스를 겪는 참가자들이 평소 생활 속에서 개인별로 스트레스에 어떻게 대처하는지 언급한 경우가 있습니다. 이번 좌담회에서 주요하게 다루지는 못했으나, IT노동자 정신건강에 대해 본격적으로 조사·연구를 진행한다면 중요하게 참조할 부분으로 판단됩니다.

음주로 해소한다는 응답이 있었으나, 일부는 그로 인해 건강이 악화되는 것이 느껴져 퇴근 후 운동을 하는 것으로 바꾸었다고 구술했습니다. 그 외 미디어 시청, 산책, 친구를 만난다는 응답이 있었습니다.

[4] 스트레스 이후 결과

(1) 퇴사 · 이직(준비 포함)



익명의 참가자

"그냥 '오래 다니기 힘들겠다'라는 생각이 오히려 많이 들죠. 사실은 지금도 별로 오래 다니고 싶은 생각도 없고... 아, 저는 이제 별로 미련이 없기 때문에 (시말서를) 그냥 쓰라고 그러면 쓰고, 그냥 아니면 말고 그런 상태인데"



익명의 참가자

"...이직도 고려, 거의 매일 고려하고. 그렇죠. 약간 자괴감 들 때도 있어요. 내가 이렇게 이런 대접을 받으면서, 이런 욕을 먹으면서 일을 더 해야 되나 그런 생각도 들고... 저도 이직을 심각하게 고민 중이고 지금 준비 중인 거죠"



익명의 참가자

"(합리적 의견 묵살, 수직적 조직문화로 인한 스트레스를 겪고) ...그런 구조가 제가 지향하는 가치와는 조금 다르다고 느껴가지고... 이번에 이직을 한 상태입니다"



익명의 참가자

"저희 ○팀은 아무도 아직 나가지 않았는데... 같이 일하는 (다른) 팀원 분들이 다른 팀이지만 나가니까 불안하죠. ○팀도 언젠가는 (구조조정) 되지 않을까 하는 불안감이 크니까 일에 좀 집중하기가 힘들더라고요. 그래서 사실 저도 이직 준비를 하고 있긴 한데"



익명의 참가자

"제 그런 것들이 받아들여지지 않아서 최근에 이직을 지금 하려고. 예 준비를... 아 준비가 아니고, 지금 마지막 휴가를 쓰고 있거든요. 다 다음 주 이직 하는데. 그런 부분에서 네, 스트레스가 좀 너무... 크게 후회는 없어요"

참가자들이 다양한 요인으로 인해 지속적으로 직무스트레스를 겪고 난 뒤, 결과에 대해 가장 많이 언급한 내용은 퇴사 · 이직이었습니다. 대체적으로 퇴사 · 이직 후에 '후련함', '안도감'을 느꼈거나 본인이 올바른 선택을 했다는 생각을 했다는 구술들이 있었습니다. 그러나 이 사례집에 자세하게 옮길 수는 없으나, 퇴사 · 이직 후에도 재직 당시 스트레스 상황이 본인의 정신건강에 계속 영향을 준다는 참가자들도 있었습니다.

(2) 입원 · 치료



익명의 참가자

"저는 이제 한 ○년 차쯤 되니까, 제 후임들이 들어오다 보면, 항상 6개월에서 1년쯤에 후임들이 정신병에 걸려요. 정신병이 걸리는 게 이게 6개월쯤에... 6개월쯤에 저한테 '언니 저 얘기할 게 있어요' 그래서 '무슨 일인데?' 하고 가면은 이제 1시간 동안 계속 카페에서 막 우는 거예요... 제가 직접 그냥 사비랑 시간 들어서 주말에 병원도 데려가고 했는데..."



익명의 참가자

"(상사의 직장 내 괴롭힘으로) 그분 밑에서 일하셨던 세 분 모두 다 공황장애가 왔어요. 정신병원 다니시고. (피해 동료가) 사무실에서 혼자 계시길래... 그분이 과호흡을 이렇게 하셔서, 저는 대처 방법을 알고 있으니까 쫓아가서 봉지 대드리고 그랬는데..."

다수의 참가자들이 본인의 정신건강 증상에 대해 이야기하며 입원 · 치료 사례를 들었고, 앞서 정리한 내용들에 포함되어 있습니다. 위 사례들은 일부 참가자가 조직 내 동료들의 스트레스 결과에 대해 언급한 것입니다.

(3) 대인관계 영향



익명의 참가자

"근데 맨날 똑같아요. 친구들한테 얘기를 해도, '돈 받잖아', '쓸데없는 소리 하지 마, 밥이나 사, 술이나 사' 그래서 그냥 말을 안 해요. 말을 해도 해결이 안 될 걸 알잖아요. 그러다 보니까 굳이 말할 필요성도 잘 못 느끼고 그냥, 그냥 말을 안 하죠, 그래서 사실은 그냥 대인관계도... 그냥 먼저 만나자고 하면 만나고, 만나서 술 먹는 것도 피곤하니까 그냥. 집에서 쉬고"



익명의 참가자

"제가 가진 고충을 설명하는 게... IT, 그러니까 제 친구가 IT 종사자면 그나마 나은데, 아니면 이걸 설명하기가 너무 힘들어요. 설명하는 데 시간 다 가버리고. 그리고 영역이 왜 독특하거든요. 그러니까 일반적이지 않은 영역이어서 IT 종사하는 사람이라도 이 영역을 이해하지 못하면 이해 못하는 고민들이 많아가지고, 잘 안 하는 편이에요"

좌담회 참가자들은 직무스트레스로 인해 대인관계에 일정한 영향을 미쳤다는 이야기를 했습니다. 그 중에는 앞서 분류하고 정리한 내용들에 포함되어 있듯이, 조직 내 동료나 고객과의 상호작용에 어려움을 겪고 있다는 언급이 있었습니다. 또 가족이나 친구 등 친밀한 관계에 영향을 받았다는 언급도 있습니다.

위 사례들은 IT노동자들이 전문적인 영역에서 근무하는 특성으로 말미암아 대인관계 시에 본인이 처해있는 정신적 어려움을 공감(Empathy)받기 어렵고, 가까운 사람과도 대화를 통해 부정적 감정을 정화(Catharsis)하는 것이 쉽지 않다는 것을 알게 해줍니다. 참가자들은 결국 대인관계를 회피하거나, 축소되고 있는 상황을 구술했습니다.

3

직무스트레스 설문조사 결과와 결론

IT노동자 정신건강 · 직무스트레스 설문조사 설계

앞서 본인의 이야기를 들려준 23명의 참가자들과 좌담회를 나누기 전에, 매회 마다 정신건강·직무스트레스 설문조사를 실시했습니다. IT노동자를 위한 맞춤형 설문 조사도구를 개발하기 위해 총 2차례의 간담회를 열고 기본적으로 필요한 응답자의 정보는 어떤 것인지, 정신건강을 저해하는 주요 요인이 무엇인지 미리 예측하고 어떤 부분을 알고 싶은지, 필요한 척도와 문항은 어떻게 구성할지에 대해 이야기를 나눴습니다.

이를 통해 다음과 같은 최종안이 확정되었습니다. 각 정신건강 부문에 대한 척도 선정 및 평가는 임상심리사가 시행하였습니다.

영역	척도	하위요인	세부 내용	출처 및 근거
일반적 특성	인구사회학적 특성	성별 연령 결혼여부 종사기간(직무경력) 직무역량 확보 과정 고용형태 초과근로 포괄임금제 여부 근로소득 직무만족 이직의도 재취업 기회 동료 갈등 작업장 폭력 - 언어폭력 작업장 폭력 - 괴롭힘	인구사회학적 질문	보건복지부, 질병관리청 (2022). 2019 국민건강통계 - 국민건강영양조사 제8기 2차년도(2020) - 보건복지부, 질병관리청. * 이외 간담회 후 질문 및 하단 척도에서 활용된 질문 삽입
		주관적 건강	건강 일반 질문	
		프리젠티즘		
		신체(유산소)활동		
노동스트레스	한국형 직무스트레스 평가도구 (Korean Occupational Stress Scale : KOSS 19)	물리환경	안전, 오염도 등의 근로환경 위험성	고용노동부(2017). 감정노동 종사자 핸드북. 장세진 외(2018). 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구. 산업안전보건공단 산업안전보건연구원 연구보고서.
		직무요구	업무량, 책임감, 압박, 직무에 대한 부담	
		직무 자율성 결여	직무 재량, 권한, 자율성 등의 부족	
		사회적 지지 부족	직장 대인관계 내 도움, 지지 부족	

영역	척도	하위요인	세부 내용	출처 및 근거
노동스트레스	한국형 직무스트레스 평가도구 (Korean Occupational Stress Scale : KOSS 19)	직업 불안정	고용 및 직업, 직무에 대한 불안정성	고용노동부(2017). 감정노동 종사자 핸드북. 장세진 외(2018). 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구. 산업안전보건공단 산업안전보건연구원 연구보고서.
		조직 불공정성	조직과 인사 및 승진제도 합리성 등	
		보상 부적절	기대하는 금전적 보상, 존중, 동기 등	
		일/삶 불균형	직장과 개인 생활 간의 균형정도	
	부정적 행동경험 설문지 개정판 (The Negative Acts Questionnaire - Revised : NAQ-R)	직장 내 괴롭힘 경험		Notelaers, G., and Einarsen, S. (2013). The world turns at 33 and 45: defining simple cutoff scores for the negative acts questionnaire- revised in a representative sample. Eur. J. Work. Organ. Psychol. 22, 670- 682.
정신심리건강	니코틴 의존도 설문 도구 단축형 (Fagerstrom Test for Nicotine Dependence -short form for Heavy smoking index : FTND-HSI)		니코틴(담배)에 대한 신체적 의존과 내성	국립정신건강센터(2020). 2020 정신건강검진도구 및 사용에 대한 표준지침.
	한국어판 위험 음주자 선별도구 (Alcohol use disorder Identification Test Korea: AUDIT-K)		알코올 사용(음주) 위험	
	우울 질문지 (Patient Health Questionnaire 9: PHQ-9)		우울증상	
	범불안 질문지 (Generalized Anxiety Disorder 7: GAD7)		불안증상	
	불면증 심각성 척도 (Insomnia Severity Index: ISI)		불면증상	
	신체증상 심각도 질문지 (Patient Health Questionnaire 15: PHQ-15)		심리적 어려움으로 인한 신체화 증상	
	지각된 스트레스 (Perceived Stress Scale)		개인이 느끼고 해석하는 스트레스	
	자아존중감 척도 (Rosenberg Self-Esteem Scale: RSES-10)		자신을 수용하고 좋아하며 스스로를 가치 있는 인간으로 느끼는 자존감	

영역	척도	하위요인	세부 내용	출처 및 근거
정신심리건강	심리적 유연성 척도 (Acceptance and Action Questionnaire-II: AAQ-II)		심리적 어려움에 대한 수용성, 회피성 및 유연성 정도	<p>허재홍, 최명식, 진현정 (2009). 한국어판 수용-행동 질문지 2 신뢰도 및 타당도 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 2(14).</p> <p>Bond, F. W., Hayes, S. C., Baer, R. A., Carpenter, K. M., Guenole, N., Orcutt, H. K., Waltz, T., & Zettle, R. D. (2011). Preliminary psychometric properties of the Acceptance and Action Questionnaire - II: A revised measure of psychological inflexibility and experiential avoidance. Behavior Therapy, 42, 676-688.</p>
	구강건강 삶의 질		심리적 스트레스와 관련한 구강 증상 및 문제들로 인한 생활 불편감	<p>Ng, S. K. & Leung, W. K. (2006). Oral health-related quality of life and periodontal status. Community Dentistry and Oral Epidemiology 34, 114-122.</p>

* 척도도구 및 측정내용 상세

물리환경위험			
		빈도	퍼센트
유효	위험	5	21.7
	정상	18	78.3
	전체	23	100

직무요구-위험			
		빈도	퍼센트
유효	위험	14	60.9
	정상	9	39.1
	전체	23	100

직무자율성결여-위험			
		빈도	퍼센트
유효	위험	10	43.5
	정상	13	56.5
	전체	23	100

사회지지부족-위험			
		빈도	퍼센트
유효	위험	8	34.8
	정상	15	65.2
	전체	23	100

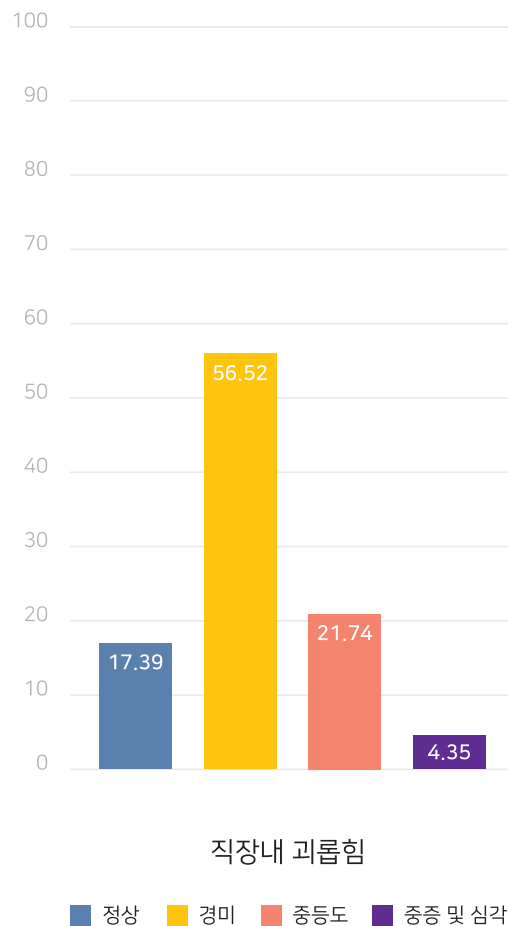
직업불안정-위험			
		빈도	퍼센트
유효	위험	13	56.5
	정상	10	43.5
	전체	23	100

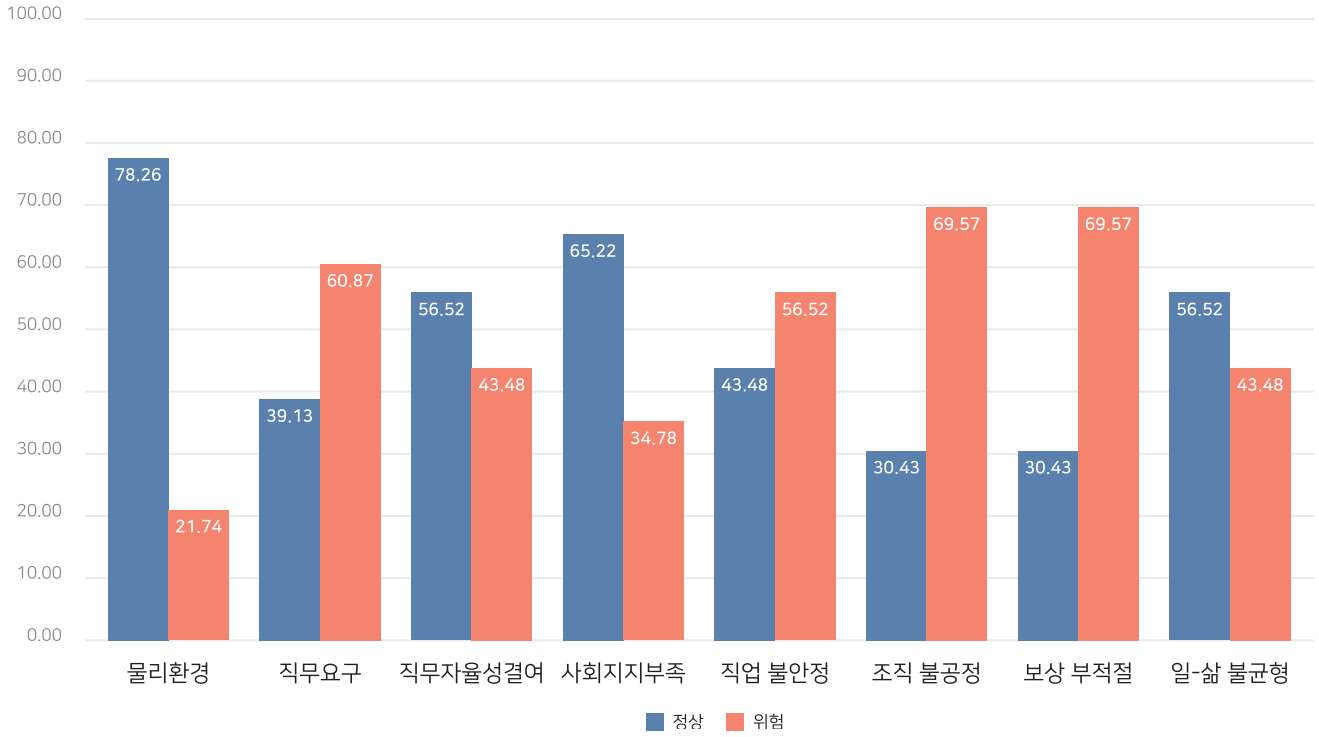
조직불공정-위험			
		빈도	퍼센트
유효	위험	16	69.6
	정상	7	30.4
	전체	23	100

보상부적절-위험			
		빈도	퍼센트
유효	위험	16	69.6
	정상	7	30.4
	전체	23	100

일삶불균형-위험			
		빈도	퍼센트
유효	위험	10	43.5
	정상	13	56.5
	전체	23	100

직장 내 괴롭힘-위험			
		빈도	퍼센트
유효	높음	5	21.7
	심각	1	4.3
	약간 높음	13	56.5
	정상	4	17.4
	전체	23	100





		물리환경	직무요구	직무자율성결여	사회지지부족	직업 불안정	조직 불공정	보상 부적절	일-삶 불균형
정상	빈도	18	9	13	15	10	7	7	13
	백분율	78.26	39.13	56.52	65.22	43.48	30.43	30.43	56.52
위험	빈도	5	14	10	8	13	16	16	10
	백분율	21.74	60.87	43.48	34.78	56.52	69.57	69.57	43.48
분석	사례수	23							

	정상		위험	
	빈도	백분율	빈도	백분율
물리환경	157	76.59	48	23.41
직무요구	170	82.93	35	17.07
직무자율성결여	110	53.66	95	46.34
사회지지부족	171	83.41	34	16.59
직업 불안정	158	77.07	47	22.93
조직 불공정	114	55.61	91	44.39
보상 부적절	107	52.20	98	47.80
일-삶 불균형	150	73.17	55	26.83

	정상		위험	
	빈도	백분율	빈도	백분율
감정규제	146	71.22	59	28.78
감정부조화	96	46.83	109	53.17
조직모니터링	153	74.63	52	25.37
보호체계	40	19.51	165	80.49

	정상		위험	
	빈도	백분율	빈도	백분율
고객의 정신적 성적 폭력	161	78.54	44	21.46
직장 내 정신적 성적 폭력	182	88.78	23	11.22
직장 내 및 고객의 신체적 폭행	194	94.63	11	5.37

유산소신체활동실천율			
		빈도	퍼센트
유효	미흡	12	52.2
	실천	11	47.8
	전체	23	100.0

알코올 문제			
		빈도	퍼센트
유효	알코올사용장애	2	8.7
	위험음주	7	30.4
	정상	14	60.9
	전체	23	100.0

우울			
		빈도	퍼센트
유효	경증	4	17.5
	심각함	3	13.0
	정상	5	21.7
	중등도	7	30.4
	중증	4	17.4
	전체	23	100.0

불면			
		빈도	퍼센트
유효	경증	2	8.7
	심각함	3	13.0
	정상	10	43.5
	중등도	8	34.8
	전체	23	100.0

자아존중감			
		빈도	퍼센트
유효	낮은편	4	17.4
	낮음	1	4.3
	높은편	8	34.8
	높음	1	4.3
	보통	9	39.1
	전체	23	100.0

니코틴 의존			
		빈도	퍼센트
유효	니코틴 의존	1	4.3
	정상	22	95.7
	전체	23	100.0

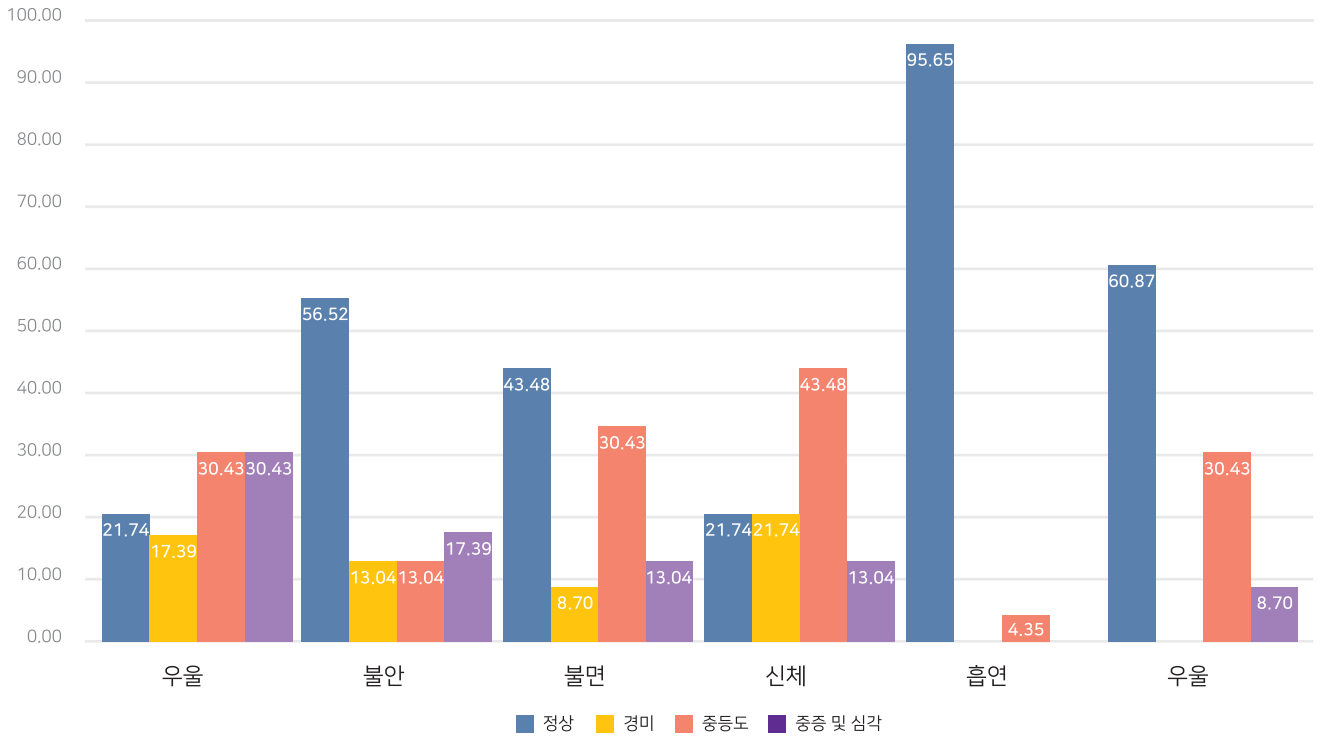
구강건강 삶의 질			
		빈도	퍼센트
유효	낮음	5	21.7
	보통	18	78.3
	전체	23	100.0

불안			
		빈도	퍼센트
유효	경증	3	13.0
	심각함	4	17.4
	정상	13	56.5
	중등도	3	13.0
	전체	23	100.0

신체			
		빈도	퍼센트
유효	경증	5	21.7
	심각함	3	13.0
	정상	5	21.7
	중등도	10	43.5
	전체	23	100.0

지각스트레스위험			
		빈도	퍼센트
유효	스트레스 상태	21	91.3
	스트레스 있음	1	4.3
	정상	1	4.3
	전체	23	100.0

심리적유연성			
		빈도	퍼센트
유효	낮은편	8	34.8
	낮음	7	30.4
	정상	8	34.8
	전체	23	100.0



		우울	불안	불면	신체	흡연	음주
정상	빈도	5	13	10	5	22	14
	백분율	21.74	56.52	43.48	21.74	95.65	60.87
경미	빈도	4	3	2	5		
	백분율	17.39	13.04	8.70	21.74		
중등도	빈도	7	3	8	10	1	7
	백분율	30.43	13.04	34.78	43.48	4.35	30.43
중증 및 심각	빈도	7	4	3	3		2
	백분율	30.43	17.39	13.04	13.04		8.70
분석	사례수	23	23	23	23	23	23
	무응						

설문 결과에 대하여

설문을 통해 참가자들의 직무스트레스와 정신건강이 매우 위험함을 알 수 있었습니다. 설문조사에 응답한 참가자의 95.7%(23명 중 22명)이 개인이 통제할 수 없어 무력감을 느낄 가능성이 높은 수준의 스트레스를 경험한다고 보고하였습니다. 직장에서 경험하는 스트레스가 심리적 혹은 신체적으로 감당하기 어려워 심각한 정신건강 문제를 호소하는 참가자도 있었습니다.

조사결과, 우울 78.3%(23명 중 19명), 불안 43.5%(23명 중 10명), 불면 56.5%(23명 중 13명), 신체화 증상 78.3%(23명 중 18명)이었습니다. 특히 우울은 국가통계상 우울장애로 분류될 수 있는 비율이 47.8%(23명 중 11명)으로 나타나 매우 심각한 것으로 보입니다. 동일한 우울 척도로 조사한 2020년 국민건강영양조사의 성인 평균 우울장애 비율 5.8%와 비교하여 8배 이상입니다. IT노동자의 직무 및 직무환경이 과도한 스트레스를 유발하고 더 심각한 정신건강 문제를 초래하는 양상을 일면이나마 확인한 결과로 생각됩니다.

참가자들은 기업 및 조직적 환경으로 인한 스트레스를 위험 수준으로 경험하고 있었습니다. 과도한 직무요구(위험 60.9%), 고용 불안정(위험 56.5%), 조직불공정성(위험 69.6%), 보상 부적절(위험 69.6%) 영역에서 참가자들의 어려움이 발견되었습니다. 이러한 스트레스는 개인의 정신건강 취약성을 증가시키고 노동생산성을 크게 악화시키는 주범으로 산업안전보건공단 및 고용노동부의 직무스트레스 평가 척도이기도 합니다. 즉, IT노동자들의 정신건강 문제 그리고 이로 인한 비효율성, 직무부적응 등의 근본 원인에 기업 및 경영진이 있다는 것입니다. IT산업 경영진들이 흔히 이야기하는 '장시간 근로를 막았더니 일을 할 수가 없다', '고용 유연성이 필요하다' '산업 자체의 특수성을 고려해 줘야만 한다'는 주장들이 실제로는 노동자를 위험에 빠뜨리는 일입니다.

덧붙여 직장 내 괴롭힘을 볼 수 있겠습니다. 본 조사에서 직장 내 괴롭힘 피해 경험이 있는 참가자가 82.6%(23명 중 19명)이고, 직장 내 괴롭힘 피해수준이 높은 참가자가 26.1%(23명 중 6명)로 나타났습니다. 구술사례에서 나타난 바대로 수직적 권력관계에서 발생하는 폭언 및 욕설, 과도한 직무요구 및 성과 압박, 부당한 대우, 문제에 대한 책임 전가 등이 모두 직장 내 괴롭힘과 관련이 있습니다. 직무스트레스 조직불공정성(위험 69.6%)이 70%에 육박한 점을 함께 볼 시, 부당하고 불공정한 조직문화가 있고 이로 인한 직장 내 괴롭힘도 발생한다고 유추할 수 있습니다.

IT노동자들이 더 나은 직무조건을 위해 이직하는 경우가 많습니다. 구술사례에서 이직 경험들이 보고되며, 설문조사에서도 참가자의 다수가 이직의도(87.0%)가 있고 재취업(69.6%)도 쉬울 것이라 답하였습니다. 그러나 소득 및 고용조건을 상향하여 이직하더라도 어려움이 해결되지 않는 것으로 사료됩니다. 본 설문조사에서 참가자들의 소득편차가 극심하여 소득과 정신건강간의 관계도가 낮아 보이고, 구술사례에서 이직 직장에서 이전 직장과의 유사한 성과압박 등의 문제들이 반복되었기 때문입니다. 이직을 통해서도 해결되지 않는 스트레스와 구조적 문제가 산업 전반에 만연해 있음을 유추할 수 있습니다. 이러한 현장의 상황은 '어디로 가도 비슷할 것 같다'며 아예 다른 산업으로의 이직을 고민하는 구술 사례와도 연결되어, IT산업 전반의 노동인력 유출 및 생산성 저하에 대한 우려를 키웁니다.

결론

지금까지 살펴본 바, IT노동자의 정신건강 증진 및 직무스트레스 문제 해소를 위해서는 IT노동환경에 대한 사회적 이해의 증대, IT노동자를 위한 기업 및 경영진의 변화가 필요합니다. 산업 및 직무 전반에서의 문제가 우려되므로 정책적으로 보다 깊이 연구하여 착취적 구조, '하향식 책임전가' 등 모순을 타파하려는 시도가 선결과제일 것입니다.

특히 종사자에 대한 기업 및 경영진의 심리적 지배(가스라이팅), 하도급에 책임 및 비용 전가 등 정신적 학대와 '갑질' 문제를 가시화할 수 있고 계량할 수 있는 도구의 개발이 필요합니다. 그리고 이에 대한 지속적인 역학조사도 필요합니다. 그렇게 조사된 결과를 토대로 새로운 제도·정책을 고안하고, 규제·단속의 근거와 방향을 모색해 조속히 제도할 필요가 있겠습니다. 최근 다발하고 있는 대기업, 공공 전산망의 장애와 개발 지연 문제 등 산업 자체의 효율성 문제도 해결의 실마리를 잡을 수 있을 것으로 보입니다. IT노동자의 건강한 삶이 없다면, IT산업 생태계 또한 아래에서부터 흔들릴 것입니다.

4

설문양식

근로자 건강 설문조사 개인정보 수집 및 이용 동의서

[안내문]

- 본 설문지는 스트레스, 정신 및 신체(구강 포함) 건강에 대한 질문들로 구성되어 있습니다.
- 응답의 정답이 없습니다. 질문에 대해 생각나는 바를 바로 표기해 주십시오.
- 근로자의 건강복지 수준을 높이기 위한 참고 자료로 사용될 예정입니다.
- 개별 개인정보는 철저한 비밀보장이 됩니다. 설문에 빠짐없이 응답해 주시기 바랍니다.
- 개인분석 보고서를 드립니다. 성함 및 연락처를 정확하게 작성해 주십시오.

[개인정보 수집·이용 동의서]

1) 근로자 건강 설문조사에 따른 다음 항목에 대한 개인정보(성명, 성별, 정신 및 구강건강 정보 등) 제공에 동의합니까?

- 설문결과 분석 및 결과보고서 작성을 위해 한국산업의료복지연구원에 제공
- 설문결과를 활용한 지원 사업 기획, 교육 및 연구

※ 개인정보 보유 및 이용기간 : 동의일로부터 5년까지 보관 후 폐기

동의 미동의

2) 한국산업의료복지연구원에서 실시하는 건강 설문조사에 따른 결과 안내, 해석 진료 및 상담 서비스 제공에 동의합니까?

동의 미동의

※ 1)-2)의 개인정보 수집 및 이용 동의를 하지 않는 경우, 좌담회 및 프로그램, 서비스 제공이 불가합니다.

2023년 월 일

성명: _____ (인)

한국산업의료복지연구원 귀중

한국산업의료복지연구원은 무료 심리상담을 지원합니다.

www.kfihcw.org 홈페이지 신청 / 02) 594-9255

1	성명:_____	연락처:_____			직무:_____	
2	성별	① 남	② 여			
3	연령	생년월일: _____년____월____일				
4	결혼	① 미혼	② 기혼	③ 기타		
5	현직종사기간 (직무경력)	① 1년 미만	② 1-5년	③ 5-10년	④ 10-15년	⑤ 15년 이상
6	최종학력	① 중졸 이하	② 고졸	③ 전문대학 졸	④ 대졸	⑤ 대학원 이상
7	직무역량 확보 과정	① 전공(학교)		② 사설학원 (부트캠프 등)	③ 국비교육	④ 기타
8	고용형태	① 정규/무기계약	② 계약/기간제	③ 프리랜서	④ 용역/파견	⑤ 임시직
9	초과근로 경험 (1주 40시간 초과)	① 없음	① 6시간 이하	② 12시간 이하	③ 12시간 이상 (최대_____시간)	
10	포괄임금제 입니까?	① 예		② 아니오		
11	근로소득	연봉:_____ / 월급여:_____				
12	현재 음주횟수	① 해당 없음	① 월1회 이하	② 월2-4회정도	③ 주2-3회정도	④ 주4회 이상
13	1회 음주량	① 2잔 이하	① 3-4잔	② 5-6잔	③ 7-9잔	④ 10잔 이상
14	1년 간 1회 술자리에서 7잔 이상 음주한 횟수			① 없음	① 드물게 있음	② 월 1회 이상
15	하루 흡연량	① 해당 없음	① 10개비이하	② 11-20개비	③ 21-30개비	④ 31개비 이상
16	아침기상 후 첫 담배 시간은?	① 해당 없음	① 1시간 이후	② 30~60분	③ 5~30분	④ 5분 이내
17	나이 건강상태는?	① 좋지 않다	② 좋지않은 편	③ 보통	④ 좋은 편	⑤ 좋다
18	직장 만족도는?	① 불만족	② 좋지않은 편	③ 보통	④ 만족한 편	⑤ 만족
19	지난 1년간, 몸이 아파도 어쩔 수 없이 출근한 적이 있습니까?				① 예	② 아니오
20	현재 직장에서 이직할 생각이 있습니까?			① 예	② 아니오	
21	현재 직장 퇴사 후, 바로 재취업이 가능하다고 생각합니까?				① 예	② 아니오
22	현재 직장에 만족하더라도 내 역량이 강화된다면 이직하고 싶습니까?				① 예	② 아니오
23	업무수행 중, 구성원 간의 갈등 혹은 충돌을 경험한 적이 있습니까?				① 예	② 아니오
24	업무 수행 중, 다음 대상으로부터 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있습니까?(해당 모두 체크)					
	① 없음	① 고객	② 직장상사	③ 동료	④ 이외()	
25	업무 수행 중, 다음 대상으로부터 위협 혹은 괴롭힘을 당한 적이 있습니까?(해당 모두 체크)					
	① 없음	① 고객	② 직장상사	③ 동료	④ 이외()	

※1주일 동안, 일/가사/여가 등의 생활 전반에서 다음의 신체활동을 얼마나 하십니까?					
1	1주일 동안, 고강도 신체활동을 얼마나 하십니까? (10분 이상 계속 숨이 많이 차거나 심장이 매우 빠르게 뛰는 활동, 예- 건설노동, 20kg정도 물건 계속 나르기 등)				
	① 없음 (30분 이내)	② 30분 정도	③ 1시간 정도	④ 1시간 30분 정도	⑤ 2시간 이상
2	1주일 동안, 중강도 신체활동을 얼마나 하십니까? (10분 이상 계속 숨이 차고 심장이 약간 빠르게 뛰는 활동, 예- 근력운동, 조깅, 댄스스포츠, 필라테스 등)				
	① 없음 (1시간 이내)	② 1시간 정도	③ 1시간 30분 정도	④ 2시간 정도	⑤ 2시간 30분 이상

※ 현재 직업생활과 관련하여, 자신과 가장 가까운 사항에 표시하십시오(KOSS@19)					
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1	내 일은 위험하여 사고를 당할 가능성이 있다	1	2	3	4
2	불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다	1	2	3	4
3	일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다	1	2	3	4
4	업무량이 현저하게 증가하였다	1	2	3	4
5	직장의 생산성 향상이나 목적달성을 위한 강요나 압박을 받는다	1	2	3	4
6	작업시간 등, 업무수행 과정을 스스로 결정할 권한이 있다	1	2	3	4
7	업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다	1	2	3	4
8	나의 상사는 업무를 수행하는데 도움을 준다	1	2	3	4
9	나의 동료는 업무를 수행하는데 도움을 준다	1	2	3	4
10	직장 사정이 불안하여 미래가 불확실하다	1	2	3	4
11	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나, 있을 것으로 예상된다	1	2	3	4
12	내 직장은 근무평가, 인사 등의 정책결정과정이 공정하고 합리적이다	1	2	3	4
13	업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다	1	2	3	4
14	업무수행 과정에서 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다	1	2	3	4
15	직장의 경영방침 및 구성원들은 근로자들이 안전하고 건강한 직장생활을 할 수 있도록 도움을 준다	1	2	3	4
16	나의 노력과 성과를 고려할 때, 내 급여나 수입이 적절하다	1	2	3	4
17	내가 쏟는 노력과 성과를 고려할 때, 직장에서 제대로 된 존중과 신임을 받고 있다	1	2	3	4
18	나의 일과 삶은 적절히 균형을 이루고 있다	1	2	3	4
19	일은 나의 생활을 윤택하게 해준다	1	2	3	4

※ 최근 6개월 동안, 다음을 얼마나 경험했는지 표시하십시오(NAQ-R)

		전혀 없음	가끔 경험	매달 경험	매주 경험	매일 경험
1	나의 일과 관련하여 굴욕을 당하거나 비웃음거리가 된 적이 있다	1	2	3	4	5
2	직장에서 나에 관한 험담이나 안 좋은 소문이 돈 적이 있다	1	2	3	4	5
3	누군가 일하는 동안 나를 무시하거나 소외시킨 적이 있다	1	2	3	4	5
4	누군가 내 인격, 태도, 사생활에 대해 모욕이나 비난한 적이 있다	1	2	3	4	5
5	누군가 나에게 고함을 치거나 갑작스럽게 화를 낸 적이 있다	1	2	3	4	5
6	누군가 나의 실수를 반복해서 지적한 적이 있다	1	2	3	4	5
7	누군가 내가 접근할 때 무시하거나 냉담한 반응을 보인 적이 있다	1	2	3	4	5
8	누군가 나의 일에 대해 지속적으로 비난한 적이 있다	1	2	3	4	5
9	직장 내에서 나의 의견이나 견해가 무시된 적이 있다	1	2	3	4	5
10	나에 대해 좋지 않은 비난이나 주장을 들은 적이 있다	1	2	3	4	5
11	누군가 나의 일에 과도하게 모니터링(확인 등)을 한 적이 있다	1	2	3	4	5
12	누군가 나를 지나치게 귀찮아하거나 괴롭히거나 비꼰 적이 있다	1	2	3	4	5
13	손가락질, 개인공간침해, 밀치기, 길 가로막기 등, 위협받은 적 있다	1	2	3	4	5
14	직장 내에서 누군가 나의 사직을 종용하는 암시를 준 적이 있다	1	2	3	4	5
15	나와 사이가 좋지 않은 사람이 나에게 몹쓸 장난을 친 적이 있다	1	2	3	4	5
16	복지혜택(휴가, 병가, 휴직 등)을 쓰지 못하도록 압력을 받은 적 있다	1	2	3	4	5
17	폭력 또는 물리적 학대에 대한 위협을 느낀 적이 있다	1	2	3	4	5
18	누군가 나의 업무에 영향을 주는 정보를 주지 않은 적이 있다	1	2	3	4	5
19	나의 자격(증)이나 능력 이하로 일하도록 명령을 받은 적이 있다	1	2	3	4	5
20	주요업무에서 제외되거나 이전보다 덜 중요하거나 불쾌한 업무로 대체되어 일하게 된 적이 있다	1	2	3	4	5
21	목표달성이나 마감에 불능 또는 불합리한 업무가 주어진 적이 있다	1	2	3	4	5
22	주체할 수 없이 업무량이 많은 적이 있다	1	2	3	4	5

※ 나와 가장 가까운 사항에 표시하십시오(RSES-10)

		전혀 아니다	대체로 아니다	보통	대체로 그렇다	항상 그렇다
1	나는 남들만큼 가치 있는 사람이다	1	2	3	4	5
2	나에게는 좋은 점이 많이 있다	1	2	3	4	5
3	대체로 실패한 느낌이 든다	1	2	3	4	5
4	남들만큼 일을 해낼 수 있다	1	2	3	4	5
5	자랑으로 여길만한 것이 별로 없다	1	2	3	4	5
6	나 자신에 대해 관찮게 생각한다	1	2	3	4	5

		전혀 아니다	대체로 아니다	보통	대체로 그렇다	항상 그렇다
7	나는 남들만큼 가치 있는 사람이다	1	2	3	4	5
8	내게 자존심이 좀 더 있었으면 좋겠다	1	2	3	4	5
9	가끔 가치없는 사람으로 생각될 때가 있다	1	2	3	4	5
10	때때로 내가 좋지 않은 사람으로 생각될 때가 있다	1	2	3	4	5

※ 최근 1개월 동안, 다음을 얼마나 느꼈는지 표시하십시오(PSS-10)

		전혀 없음	거의 없음	때때로	자주 있음	매우 자주
1	예상치 못했던 일 때문에 당황했던 적이 있다	1	2	3	4	5
2	인생에서 중요한 일들을 조절할 수 없다고 느꼈다	1	2	3	4	5
3	신경이 예민해지고 스트레스를 받고 있다고 느꼈다	1	2	3	4	5
4	개인적 문제를 다루는데 자신감이 있었다	1	2	3	4	5
5	일상의 일들이 내 생각대로 진행되고 있다고 느꼈다	1	2	3	4	5
6	내가 꼭 해야 할 일을 처리할 수 없다고 생각한 적이 있었다	1	2	3	4	5
7	일상생활의 짜증을 잘 다스렸었다	1	2	3	4	5
8	최상의 컨디션이라 느꼈다	1	2	3	4	5
9	내가 통제할 수 없는 일 때문에 화가 난 경험이 있었다	1	2	3	4	5
10	어려운 일들이 많이 쌓여서 극복하지 못할 것 같이 느꼈다	1	2	3	4	5

※ 최근 1개월 동안, 다음의 증상들에 얼마나 있었습니까?

		전혀 없음	약간 시달림	대단히 시달림
1	위통	0	1	2
2	허리 통증	0	1	2
3	팔, 다리, 관절(무릎, 고관절 등)의 통증	0	1	2
4	[여성만 해당] 생리기간 동안 생리통 등의 문제	0	1	2
5	두통	0	1	2
6	가슴 통증, 흉통	0	1	2
7	어지러움	0	1	2
8	기절할 것 같음	0	1	2
9	심장이 빨리 뛸	0	1	2
10	숨이 참	0	1	2
11	성교 중 통증 등의 문제	0	1	2
12	변비, 묽은 변이나 설사	0	1	2
13	메스꺼움, 방귀, 소화불량	0	1	2
14	피로감, 기운 없음	0	1	2
15	수면의 어려움	0	1	2

※ 최근 2주 동안, 다음의 증상들이 얼마나 있었습니까?

		전혀 없음	며칠 동안	1주 이상	거의 매일
1	일하는 것에 대한 흥미나 즐거움을 느끼지 못했다	0	1	2	3
2	기분이 가라앉은 느낌, 우울하거나 희망이 없다고 느꼈다	0	1	2	3
3	잠들기 어렵거나 자꾸 깨어남, 혹은 너무 많이 잠	0	1	2	3
4	피곤하고 기운이 없었다	0	1	2	3
5	식욕이 줄었음, 혹은 과식	0	1	2	3
6	내가 잘못했거나 실패했다는 생각이 들었다 혹은 나 자신과 가족을 실망시켰다고 생각했다	0	1	2	3
7	일상적인 일에도 집중하기 어려웠다 (신문을 읽거나 TV 보는 등)	0	1	2	3
8	남들이 눈치챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느려졌다 혹은 안절부절 못해서 서성거리고 가만히 있을 수 없었다	0	1	2	3
9	차라리 죽는 것이 낫겠다고 생각했다 혹은 스스로에게 상처를 주는 생각을 했다	0	1	2	3
10	초조하거나 조마조마하게 느낀다	0	1	2	3
11	걱정하는 것을 멈추거나 조절할 수 없었다	0	1	2	3
12	여러 가지 것들에 대해 걱정을 많이 한다	0	1	2	3
13	편하게 있기가 어렵다	0	1	2	3
14	안절부절못해서 가만히 있기가 힘들다	0	1	2	3
15	쉽게 짜증이나 성을 내게 된다	0	1	2	3
16	마치 끔찍한 일이 생길 것처럼 두렵게 느껴진다	0	1	2	3

※ 지난 2주 동안, 자신과 가장 가까운 사항에 표시하십시오

		전혀 아니다	약간 그렇다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	잠들기 어렵다	0	1	2	3	4
2	잠을 유지하기 어렵다(자주 깬다)	0	1	2	3	4
3	새벽에 너무 일찍 잠에서 깬다	0	1	2	3	4
4	자신의 수면양상에 관하여 불만족하고 있습니까?	0	1	2	3	4
5	내 수면문제(불만족이나 생활문제 등)를 타인이 알아차릴 정도입니까?	0	1	2	3	4
6	자신의 수면에 관하여 걱정하고 있습니까?	0	1	2	3	4
7	수면문제가 일상생활을 방해합니까? (예: 낮 피곤함, 집중력 등)	0	1	2	3	4

※ 최근 1년 간, 자신과 가장 가까운 사항에 표시하십시오

		없음	드물게 (월 1회 미만)	때때로 (월 2-4회)	종종 (1주 2-3회)	자주 (1주 4회이상)
1	1회 음주 시, 소주1병(또는 맥주4병)이상 마신다	1	2	3	4	5
2	술을 마시면 멈출 수 없는 적이 있다	1	2	3	4	5
3	술 때문에 평소에 잘 하던 일을 실패한 적이 있다	1	2	3	4	5
4	술 마신 다음날 해장술이 필요했던 적이 있다	1	2	3	4	5
5	음주 후, 후회가 되거나 죄책감이 든 적이 있다	1	2	3	4	5
6	음주 때문에 전날 밤에 있었던 일이 기억나지 않았던 적이 있다	1	2	3	4	5

7	음주로 인해 자신이나 다른 사람이 다친 적이 있다	0 전혀없음	최근, 1년간 없음(2)	최근, 1년 내 있음(4)
8	친척이나 친구, 의사 등이 술 마시는 것을 걱정하거나 술을 줄이기를 권유한 적 있다	0 전혀없음	최근, 1년간 없음(2)	최근, 1년 내 있음(4)

※ 자신과 가장 가까운 사항에 표시하십시오(AAQ-8)

		전혀 아님	거의 아님	별로 아님	가끔	자주	대부분 그러함	항상 그러함
1	고통스러운 경험과 기억으로 인해 나는 내가 가치 있게 여기는 삶을 살기가 어렵다	1	2	3	4	5	6	7
2	내 감정을 느끼는 것이 두렵다	1	2	3	4	5	6	7
3	내 걱정과 느낌을 통제하지 못하는 것에 대해 염려한다	1	2	3	4	5	6	7
4	고통스러운 기억들은 내가 만족스러운 삶을 살지 못하게 한다	1	2	3	4	5	6	7
5	내 삶을 잘 관리하고 있다	1	2	3	4	5	6	7
6	감정은 내 일상생활에서 문제를 일으킨다	1	2	3	4	5	6	7
7	대부분의 사람들은 나보다 자신의 삶을 잘 꾸려나가는 것 같다	1	2	3	4	5	6	7
8	걱정은 내가 성공하는 데 걸림돌이 된다	1	2	3	4	5	6	7

※ 지난 1년 간 느꼈던 치아나 입안, 틀니의 불편함과 관련하여, 해당하는 부분에 표시하십시오(OHIP-14)

		전혀 없음	거의 없음	가끔 있음	자주 있음	매우 자주
1	발음 곤란을 느낀 적이 있다	1	2	3	4	5
2	맛을 느끼는 감각이 예전보다 나빠졌다고 느낀 적이 있다	1	2	3	4	5
3	입안이 육신거리고 아픈 적이 있다(입천장, 혀, 뺨 안쪽)	1	2	3	4	5
4	구강 내 문제로 인해 음식물 섭취가 불편한 적이 있다	1	2	3	4	5
5	치아, 입안의 문제로 다른 사람을 만나기 꺼려진 적이 있다	1	2	3	4	5
6	구강 내 문제로 신경이 많이 쓰인 적이 있다	1	2	3	4	5
7	식사를 만족스럽게 하지 못한 적이 있다	1	2	3	4	5
8	구강 내 문제로 식사를 도중에 중단 한 적이 있다	1	2	3	4	5
9	구강 내 문제로 마음 편히 쉬지 못한 적이 있다	1	2	3	4	5
10	구강 내 문제로 인해 창피한 적이 있다	1	2	3	4	5
11	구강 내 문제로 인해 다른 사람들에게 화를 낸 적이 있다	1	2	3	4	5
12	구강 내 문제로 인해 평소 하던 업무 진행에 불편했던 적이 있다	1	2	3	4	5
13	구강 내 문제로 인해 일상생활이 만족스럽지 못하다고 느낀 적이 있다	1	2	3	4	5
14	구강 내 문제로 인해 일상생활을 전혀 할 수 없었던 적이 있다	1	2	3	4	5

-감사합니다-



발행한 곳 소개



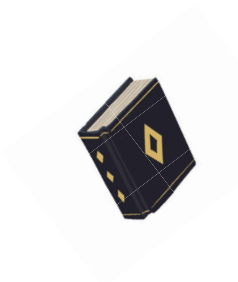
2019년 설립해 강남·서초 지역에서 주민·노동자의 노동인권을 증진하고, 행정·주거·교통 등 도시환경으로부터 누구든 차별과 소외를 받지 않는 도시를 꿈꾸며 도시권 운동을 하고 있습니다.



산업재해 및 건강관리의 사각지대에서 고통 받고 있는 소규모 사업장 및 열악한 작업환경 근로자들의 정신건강 및 신체(구강)건강에 대한 건강권 보호를 실천하고, 이를 통해 근로자의 행복구현, 삶의 질 향상, 인간의 존엄과 가치를 보호하며 노사화합 및 국가발전에 기여하고자 뜻을 함께하는 의료진들이 주축이 되어 설립한 공익재단입니다. 2016년 설립 이래 취약계층 근로자와 유해요인 노출 근로자를 대상으로 구강질환 치료지원 및 구강건강 보건교육 사업, 근로자 구강건강 관련 연구를 진행하고 있으며 부설 마음편한 의원을 통해 무료 심리치료와 진료 서비스를 진행하고 있습니다.



정보통신산업(IT) 노동자들의 권리를 보호하고 IT산업의 불합리한 구조적 문제점들을 개선할 것을 목적으로 2003년 설립된 산업별노조입니다. IT 노동실태조사, 과로사 문제 대응 및 산재소송 지원, 직장갑질 대응, IT노동자를 위한 프로그램 기획 등 활동을 이어오고 있습니다.



IT노동자에게 들어본 직무스트레스 이야기

발행일 | 2023년 11월
기획 및 제작 | 김환민, 김형주, 남궁정, 유검우, 이정민

본 사례집은 사무금융우분투자재단「2023 생각대로 프로젝트」를 통해 제작됐습니다.

