

근로자와 스트레스

들어가는 말

일은 사람의 욕구충족을 위한 수단일 뿐 아니라 자아실현의 통로가 되므로 건강하게 일하는 것은 인간의 기본적인 욕구일 뿐 아니라 삶의 질을 좌우하는 핵심요소이다. 따라서 일하는 사람들의 건강을 확보하는 것은 근로자, 사업주, 정부가 함께 해결해야 할 국가적 과제이다.

최근 들어 우리 사회에서는 일반인들의 대화나 신문지면, 언론매체 등을 통해서 「스트레스」라는 용어를 매우 빈번하게 사용하고 있다. 이제 스트레스는 30~40대 직장인의 과로사의 중요한 원인 중 하나로 언급되기도 하며 인생사의 중요한 시기에 발생하는 불청객으로 간주되기도 한다.

정보통신과 교통의 눈부신 발달로 지금 우리 사회에서는 세계적인 경쟁과 급속한 사회변화에 발 맞추어 각 기업에서도 그 구성원들에게 빠른 적응과 새로운 분야의 지식을 단기간에 습득하도록 요구하며 적자생존의 논리를 강요하고 있다. 발전과 퇴보 이 양자택일의 상황은 조직과 개인모두에게 엄청난 스트레스를 주고 있다. 이제 인간은 직업을 떠나서 살 수 없고 정도의 차이는 있지만 각종 직무스트레스에 당면하여 살 수 밖에 없는 시대에 살고 있다.

현대 산업사회의 근로자들은 일생을 통해서 약 10만 시간을 직장에서 일을 하며 보낸다고 한다. 이는 성인연령을 기준으로 했을 때 전체 시간의 약 50%에 해당하는 시간이 된다. 미국의 경우에 있어서 지난 25년 동안에 직무스트레스로 인한 의료비용이 800%나 증가되었다는 보고와 스트레스로 인한 경제적 총 손실이 GDP의 10%를 초과하고 있으며, 이러한 손실의 상당한 부분이 직무스트레스와 직접적 또는 간접적

로 관련되어 있다는 연구결과들이 미국 사회에서 밝혀지고 있으며 그 중요성이 더욱 강조되고 있다. 영국의 경우에도 GDP의 거의 10%가 직무스트레스로 인한 손실로 추산되고 있다.

우리나라의 경우 직무스트레스로 인한 손실비용이 계산된 통계치는 없지만 직무스트레스로 인한 산업체 근로자의 결근, 전직, 의료비의 증대, 생산성 저하, 전직으로 인한 새로운 근로자의 교육비용 등을 고려할 때, 그 비용은 상당히 높을 것으로 추정된다.

이처럼 직무스트레스는 날로 중요성을 더해가는 산업보건문제이고 경제적 손실의 중요한 원인이 되며 개인의 안녕과 생산성에 영향을 미치는 중요한 사회적 인자이다.

작업장에서의 스트레스 요인

직무스트레스 요인은 실로 다양하고 복잡하다. 하지만 이곳에서는 지면 제한상 개인적 수준에서 성격요인을 다루고, 조직수준에서는 조직관련 요인과 직무관련 요인, 그리고 개인과 조직의 상호작용 수준에서는 역할관련 요인과 대인관계 요인을 살펴보고자 한다.

첫째, 성격요인으로써 A형 행동유형이다. A형 행동유형에 대한 관심은 심장질환과의 연관성 때문이다. A형 행동유형의 특징은 「보다 적은 시간에 보다 많은 성취를 하려고 끊임없이 투쟁에 적극적으로 개입되어 있는 사람」으로 나타났다. 이 밖에도 A형 행동유형의 특징으로는 경쟁적·공격적이고, 시간적 긴박감을 느끼고, 말투나 어투가 매우 빠르고, 참지 못하는 경향을 보였다. 한편 B형 행동유형의 경우 위에서 기술된 A

형 행동유형의 특징은 보이지 않는다.

A형 성격소유자가 B형 성격소유자에 비해 2.37배 높게 관상성 심장병을 나타내고 있으며 이러한 양상은 전통적인 위험요인으로 간주되었던 흡연, 고혈압, 콜레스테롤의 과다, 음식, 운동부족, 당뇨병, 나이, 가족력 등을 통제 한 후에도 2배 정도 높게 나타났다.

둘째, 조직관련요인으로써 조직구조에 대한 것과 조직 풍토에 관한 것으로 나눌 수 있다. 조직구조에 관한 직무 스트레스는 근로자들이 조직의 방향과의 사결정에서 관여하는 정도에 따라 두 가지 종류의 구조로 구분할 수 있다. 그 하나는 중앙집중적 조직구조로, 의사결정의 대부분이 최고경영층에서 이루어진다. 반면에 탈중앙집중적인 조직구조에서는 근로자들의 지위에 관계없이 보다 자신의 작업에 대하여 통제를 갖고 있다. 일반적으로 근로자들을 보다 많이 의사결정에 참여시키고 재량권을 부여할수록 스트레스가 감소되는 것으로 나타났다. 탈중앙집중적 조직일수록 직무만족이 높고, 직무 스트레스가 적으며, 작업수행이 높았다. 또한 의사결정의 증가로 인하여 근로자들의 작업에 대한 의미가 증가되고, 이는 자율성, 책임성, 확실성, 통제성 및 소유권을 제공하기 때문인 것으로 보여진다.

셋째, 직무관련 요인으로 물리적 환경요인과 직무특성요인으로 구분할 수 있다. 작업장에서 물리적 환경요인은 스트레스를 유발하는 요인이 많을 것이다. 환경적으로 가장 위험한 요인은 소음노출에 의한 청력손실 등과 같은 건강에 해를 끼치는 것이다. 물리적인 노출, 화학적 노출, 인간공학적 문제들이 독립적 또는 집합적으로 스트레스의 원인이 된다. 소음은 여러 방면으로 스트레스의 요인이 될 수 있다. 소음으로 인한 좌우각(달팽이관)에 계속해서 자극이 되어 축적되면 갑자기 혈압이 올라간다. 뿐만 아니라 심한 소음으로 대화에 방해받거나 인접 근로자에게 소리를 통한 도움을 받을 수 없다. 기타 너무 춥거나 더운 것, 너무 센 조명 및 진동 등의 물리적인 노출도 나쁜 영향을 일으킬 수 있다. 이런 나쁜 영향은 그 자체로 질병을 일으키지

않을지는 몰라도, 이와 관련된 문제들은 스트레스의 특성인 정신질환과 2차적 생리변화를 유발할 수 있다. 육체적으로 편안하고 쾌적한 환경은 정신건강과 관계가 있다. 또한 도구와 작업대의 구조 등을 디자인하는데 있어 인체공학적 요인들은 근로자의 좌절감, 사기 및 궁극적 생산물에 중요한 역할을 한다.

직무특성요인으로는 작업속도, 작업의 반복성, 작업교대 등을 열거할 수 있다. 작업속도와 관련된 스트레스는 근로자의 작업과정에 대한 통제감 결여이고 동시에 작업의 반복성이다. 또한 작업속도와 관련해서 느끼는 작업의 압력과 요구이다. 작업의 반복성은 직무 스트레스의 또 다른 요인으로 나타나고 있다. 작업을 반복할수록 근로자들은 스트레스를 경험하게 된다. 여기서 작업의 반복성이란 다른 활동에 의한 차단없이 동일한 순서로 계속해서 반복되는 과정을 지칭한다. 작업의 반복성은 주로 산업혁명으로 인한 기계화 때문에 증가하였다. 작업교대는 직접적으로 또는 간접적으로 신체적 효율성과 작업동기에 영향을 미친다. 작업교대와 관련된 어려움은 주로 생리적 측면에서 설명될 수 있다. 즉 인간의 신체는 내적 시계에 따라서 수면과 활동을 규칙적으로 수행하도록 구조화되어 있다. 이러한 규칙성은 낮수준의 조명에서 억제되는 멜라토닌이라는 내분비 물질에 의하여 조절된다. 작업교대는 생리적 측면 이외에도 심리적·사회적으로도 어려움을 야기한다. 왜냐하면 대부분의 사회는 낮에 주로 활동하도록 고안되어 있기 때문이다. 따라서 작업교대는 근로자로 하여금 가정 내에서의 압력, 부부관계의 어려움 및 사회적 고립을 야기한다.

넷째, 직무스트레스 요인 가운데 중요한 것이 역할관련 요인으로써 역할과부하, 역할모호성, 역할갈등으로 나눌 수 있다. 역할과부하는 때로 작업과부하로 불리기도 하며 시간이나 작업의 어려움 때문에 요구되는 직무를 완수하지 못하는 것을 의미한다. 역할과부하는 다시 질적 과부하와 양적 과부하로 구분된다. 양적 과부하는 주어진 시간안에 개인이 처리하기에 너무 많은 과제로

인한 과부하 조건을 의미한다. 그리고 질적 과부하란 개인이 처리하기에 너무 어려운 작업 조건을 지칭한다.

역할 모호성은 개인의 역할이 명확하지 않을 때 발생한다. 예를 들면, 개인의 책임한계나 직무의 목표가 명확하지 않을 때 발생한다. 아울러 역할 모호성은 개인의 직무와 관련해서 무엇을 해야 할지에 관한 정보가 부적절하거나 잘못된 정보가 있을 때 발생한다.

역할 갈등은 개인이 조직 내에서 두 가지 이상의 요구로 인하여 갈등 장면에서 처했을 때 발생한다. 결과적으로 개인이 한 가지 역할을 수행하게 되면 또 다른 역할 수행이 힘들게 되거나 반대가 되는 갈등 장면을 처하게 된다. 역할 갈등은 심박동률과 업무 불만족과 관계가 있다고 나타났다.

다섯째, 대인관계 요인으로는 동료들과의 관계와 상사와의 관계로 나눌 수 있다. 동료와의 좋지 않은 관계는 신뢰감 저하와 연관되며 그들이 경험하는 직무 스트레스를 작업 동료들에게 전가하는 경향이 있다. 상사와의 관계에서 주요 요소 가운데 하나가 리더쉽이다. 일반적으로 배려 깊은 상사의 태도는 직무 스트레스를 감소시킨다. 여기서 배려 깊은 상사 유형이란 부하로 하여금 의사결정 과정에 적극적으로 참여시키고, 양방향적 의사소통을 제공하는 유형을 지칭한다.

직무 스트레스의 결과

스트레스를 경험하는 개인은 다양한 신체병리적 또는 정신병리적 증상을 경험하게 된다. 그리고 스트레스에 대하여 적절한 대처나 관리를 하지 못하게 되면 장기적으로는 특정한 형태의 질병에 걸리기 쉽다.

스트레스의 영향은 신체적, 심리적, 행동적인 측면으로 나누어 볼 수 있다. 스트레스에 의해 유발되는 신체적 증상으로는 혈압증가, 호흡곤란, 근육긴장, 위장장애 등이 있으며, 의학자들은 스트레스가 암과도 관련됨을 지적한다. 스트레스로 인해 나타나는 심리적 증상으로는 분노, 혈압, 우울, 집중력의 저하, 의사결정의 곤란, 신경증 등이 있다. 행동에 미치는 스트레스의 영향으로는 수행감소, 사고율 증가, 알콜중독 증가, 약

물남용, 충동적 행동 등을 들 수 있다. 특히, 조직 수준에서는 결근과 전직, 산업재해, 직무불만족 및 직무수행 저하 등이 나타날 수 있다.

직무 스트레스의 관리

직무 스트레스의 예방과 관리는 매우 어려운 일이며, 개인적 수준에서의 적절한 기법과 조직적 수준에서의 적절한 기법으로 나누어 볼 수 있다. 개인적 대처에 포함되는 주요 기법으로 A형 행동유형관리, 분노관리, 이완법, 호흡법 등으로 구성된다. 이중 스트레스 관리에 가장 많이 사용되는 기법의 하나가 이완법이며, 대표적으로 사용되는 이완법은 점진적 근육이완법이다. 근육에서의 이완은 뇌에 이완을 가져오게 되고, 이러한 뇌에서의 이완은 다시 신체 전체의 이완을 가져오게 된다.

조직적 수준에서 주로 활용할 수 있는 기법으로는 직무관련 요인에 대하여 물리적 환경의 변화와 근무변동제의 실시이다. 근무변동제란 근로자들이 제한된 범위 안에서 자신의 작업시간을 신축적으로 다르게 사용할 수 있도록 허용하는 방법이다. 근무변동제를 실시한 결과 결근이 감소되고, 작업수행이 증가되고, 조직에 대한 관여도가 증가되고, 심리적 스트레스 징후가 낮게 나타났다. 조직관련 요인에 대해서는 탈중심화와 참여적 의사결정을 증가시킬 수 있다.

역할관련 요인에 대하여는 역할과부하, 역할 모호성 및 역할갈등의 감소를 시도할 수 있을 것이다. 작업에서의 과부하와 과소부하를 감소하기 위하여는 작업에서의 요구와 근로자의 능력이 부합되도록 도모할 필요가 있고, 또한 작업의 분배를 공평하게 하거나 필요한 경우에는 작업인원의 증가와 잔업의 감소를 통하여 스트레스를 감소할 수 있다. 역할 모호성으로 인한 스트레스를 감소하기 위하여는 근로자들이 수행하고 있는 작업의 범위와 책임을 명확하게 알게 하는 것이 도움이 된다. 또한 역할갈등의 감소를 위하여는 부서간의 요구가 서로 상충되지 않도록 경영하는 것이 필요하며 작업을 수행하는 데 있어서 개인의 가치

나 신념과 상충되지 않도록 구성할 필요가 있다. 그리고 끝으로 대인관계 요인에 대하여는 적절한 사회적 지원의 조성에 의하여 대처가 가능할 것이다. 한편 최근에는 직무스트레스를 감소하는 소극적인 입장을 넘어서 보다 적극적으로 근로자들의 건강을 유지하고 증진시키는 사업장 건강증진 프로그램이 활성화되고 있다.

직무스트레스는 생산성을 저하시키고, 작업동기를 낮추고, 사고를 증가시키고, 이로 인한 의료비용에 대한 산업체의 부담을 증가시킬 수 있기 때문에 앞으로 예방과 관리대책이 필요할 것으로 판단된다. 

직장인 10명 중 8명 '스트레스병' 경험

대부분의 직장인이 직장에서 스트레스를 받고 있으며 직장인 10명 중 8명 가까이가 스트레스로 질병을 앓은 경험이 있는 것으로 나타났다.

또 스트레스를 해소하는 방법으로 남여 직장인 모두 '폭음이나 폭식'을 선호하고 있어 불규칙한 식사와 부족한 운동량, 과음, 과식 등으로 인해 나타날 수 있는 각종 질환에 그대로 노출되어 있는 것으로 드러났다.

온라인 취업 포털 잡링크(www.joblink.co.kr)는 최근 직장인 2381명(남 1097명·여 1284명)을 대상으로 '직장 스트레스'에 대해 설문조사한 결과, 응답자의 89.3%(2126명)가 '직장에서 스트레스를 받고 있다'고 말했다고 밝혔다.

'직장에서 받는 스트레스 1순위'로는 '업무 부담감과 연일 계속되는 야근'이 27.8%(590명)로 가장 많았으며 '상사나 부하직원, 동료와의 갈등'이 26.8%(569명)로 뒤를 이었다.

이밖에 '감원 등 실직 불안' 19.5%(416명), '비전없는 업무' 14.3%(304명), '기대에 못 미치는 급여' 7.9%(169명), '기타' 3.7%(78명) 등이었다.

스트레스를 느끼는 이유에 대해 남성은 '업무 부담감과 연일 계속되는 야근' (31%)을, 여성은 '상사나 부하직원 및 동료와의 갈등' (27.2%)을 각각 1위로 꼽았다. 또 '직장에서 받는 스트레스로 인해 질병을 앓아본 경험이 있는가'를 묻는 질문에는 78.7%(1674명)가 '그렇다'고 응답해 직장에서 받는 스트레스의 정도가 심각한 것으로 조사됐다.

'어떤 질병(증상)을 앓았는가'에 대해서는 '불안, 우울, 불면증'이 25.2%(421명)로 가장 많았으며 이어 '신경성 소화기 장애' 22.9%(384명), '긴장성 두통이나 기억력 감퇴' 19%(318명), '탈모' 17.5%(293명) 등의 순이었다. '혈압상승이나 두근거림'은 9.6%(161명), '기타'는 5.8%(97명)였다.

성별에 따라 나타나는 질병의 양상을 보면 남성은 '신경성 소화기 장애' (30.3%), '불안, 우울, 불면증' (23.7%), '탈모' (17.6%) 순이었고 여성은 '불안, 우울, 불면증' (26.5%), '긴장성 두통이나 기억력 감퇴' (23.9%), '탈모' (17.4%) 순으로 각각 다른 양상을 보였다.

한편 '스트레스 해소방법'으로는 남여를 가리지 않고 '폭음, 폭식'이 25.4%(541명)로 가장 많았다.

출처: 다음뉴스(2004.3.4자)