

# 직무스트레스 관리방안



한국 편&이미지 연구소 김기태

## 1. 직무스트레스 관리의 필요성

많은 사람들은 삶의 질을 향상하고 행복한 삶을 위해 일을 합니다. 그리고 깨어있는 시간의 많은 부분은 일터에서 보냅니다. 하지만 행복한 삶을 만들어 가기 위한 노력에 비해 우리는 상당히 많은 스트레스를 일터에서 받고 살아갑니다. 필자는 안전과 관련된 기술적 지식은 거의 없습니다. 하지만 이런 스트레스의 요인들이 안전과 행복을 꿈꾸는 많은 직장인에게 부정적 영향을 줄 수 있다는 것은 분명히 느낍니다. 그래서 일터에서 받는 스트레스를 해소하고 일상의 즐거운 변화를 통해 행복과 안전한 삶을 추구하는 방안으로 직무스트레스 관리와 관련된 필자의 생각을 정리해 보았습니다.

우리가 살아가는 데 있어서 일상의 평형을 깨트리는 외부자극을 흔히 스트레스라고 정의합니다. 이런 스트레스는 동기부여를 제공하는 긍정적인 면도 분명히 갖고 있지만 만병의 근원이라 불릴 만큼 부정적인 면으로 우리 삶에 많은 영향을 끼칩니다. 일터에서 직무를 수행하는데 있어서 받는 구성원의 스트레스는 산업현장에서 더욱더 많은 관심과 관리를 위한 노력이 필요합니다. 일터에서 구성원이 받는 스트레스는 수행능력을 떨어뜨려 생산성 저하의 효과를 발생시키고 스트레스로 인한 집중력 저하는 충동적 행동과 더불어 안전을 위협하는 원인이 될 수 있습니다. 또한 일터의 불만이 외부로 표출되면서 직장외 이미지에도 안 좋은 영향을 줄 수 있습니다.

2009년 연말 잡코리아에 따르면, 직장인 626명을 상대로 설문조사한 결과 74.4%(466명)가 회사 밖에서는 활기차지만, 출근만 하면 무기력해지고 우울해지는 '회사 우울증'을 겪는 것으로 나타났습니다. 이는 작년 같은 조사에서 나온 49.9%보다 많이 증가한 수치입니다.

'회사우울증'의 원인(잡코리아, 2009)으로는 다음과 같습니다.

- 불확실한 회사의 비전(47.4%)
- 자신의 미래에 대한 불확실성(45.7%)
- 과도한 업무량(34.1%)

- 상사와의 관계(26.6%)
- 조직에서의 모호한 위치(25.5%)
- 업무성과에 따라 이뤄지지 않는 임금인상(16.5%)

'회사우울증'의 원인은 직무스트레스 유발원인과 유사합니다. 많은 직장인들이 일터에서 상당히 많은 스트레스에 노출되어 살아가고 있습니다. 회사에 출근하는 순간부터 우울해지는 위기의 직장인들의 스트레스 관리를 위한 노력이 절실히 요구됩니다. 직무에서 받는 스트레스는 신체적, 정신적 문제로 인하여 산업재해 증가, 약물남용, 충동적 행동, 수행감소, 결근과 전직 등의 현상을 야기할 수 있으며 직장인의 정신적 또는 육체적 건강과 직접적으로 관련되어 있습니다. 불안감, 긴장감, 우울증, 집중력의 저하 등은 개인의 '생활의 질'을 떨어뜨립니다. 따라서 구성원의 스트레스 해소를 위한 관리자나 CEO의 관심이 필요합니다. 많은 회사에서는 면담을 통해 구성원에게 적합한 직무를 부여하고 활기찬 일터를 만들기 위해 'FUN' 경영을 실천하고 있습니다. 또한 구성원의 스트레스 해소와 관리를 위해 상담실을 운영하기도 합니다. 상담실을 운영할 때는 반드시 상담내용에 대한 비밀을 유지해 주는 것이 필요할 것입니다.

### 가. 직장인들이 일터에서 받는 직무스트레스의 원인

- 동료와의 불편한 대인관계
- 미래에 대한 불확실성과 고용의 불안
- 작업환경의 열악함
- 직장 내 역할의 모호함
- 작업요구량이 과다할 때 등

### 나. 스트레스의 반응

- 직접적 생리적 반응 : 팔다리에 힘 들어감, 소화 불량, 거친 호흡, 빠른 심장박동, 혈압상승, 동공확대 등
- 간접적 행동 반응 : 흡연, 음주, 폭식, 오락 등

### 다. 직무스트레스 관리의 필요성

- 구성원의 스트레스는 업무 수행능력을 떨어뜨린다.
- 구성원의 스트레스는 집중력 저하와 충동적 행동을 유발시켜 안전을 위협한다.
- 구성원의 스트레스는 건강에 악영향을 끼친다.
- 구성원의 스트레스는 직장 이미지에 안 좋은 영향을 준다.

### 라. 직무스트레스를 어떻게 풀고 있는가?

저마다의 방식으로 직무스트레스를 풀고 있습니다. 개인적인 성별, 나이, 성격, 시간, 금전적 여유 등에 따라 다양하지만 대부분 여성들은 수다, 쇼핑 등의 모습이 쉽게 나타나며, 남성들은 흡연, 음주, 휴일에 몰아자기 등의 모습을 볼 수 있습니다. 그 밖에 동호회 활동이나 개인적 취미활동 등을 통해 스트레스를 풀기 위한 각고의 노력을 하고 있습니다.

스트레스에는 말을 많이 하는 것이 좋다고 합니다. 이런 말을 많이 하는 데는 남성보다 여성이 큰 힘을 가지고 있을 것입니다. 수다 떨기를 좋아하는 여성에 비해 상대적으로 많은 남성들은 말을 아끼고 속마음을 감추는 경향이 많아 스트레스에 더 취약하다 말할 수 있습니다. 그래서 남성들은 속에 있는 말을 꺼내기 위한 촉매제로 음주를 많이 선택합니다. 퇴근시간 이후에 동료나 주변 친구들과의 술자리를 통해 불만이나 스트레스 요인들을 토로하는 방식을 통해 스트레스를 해소하려 합니다. 물론 그 순간이 스트레스를 해결하는 데 도움은 될 수 있지만 반복되고 지나친 음주가 오히려 건강에 안 좋은 영향을 줄 수

있으므로 일상의 즐거운 변화 긍정적 생각을 통해 스트레스를 관리하는 것이 더 유익할 수 있습니다.

## 2. 직무스트레스 관리방안

스트레스를 받지 않고 평생을 살아가는 사람은 분명 없을 것입니다. 누구나 스트레스를 받고 살지만 스트레스에 대한 반응과 관리방안은 다양합니다. 스트레스를 잘 이겨내는 분들의 특징은 무엇보다 낙천적이고 긍정적 사고를 갖고 있습니다. 또한 남의 제안에 개방적이고 사고의 융통성을 가지고 있습니다. 그래서 이런 분들은 주위에 항상 도움을 줄 수 있는 좋은 인간 관계가 형성되어 있습니다. 긍정적 사고와 좋은 사회적 지지체제는 스트레스 해소에 가장 좋은 요소입니다.

### 가. 웃음으로 직무스트레스 관리하자

필자는 직무스트레스 관리를 위한 강의를 하다 항상 교육생에게 이렇게 물어봅니다. “웃음이 스트레스 해소에 도움이 될까요?” 질문에 대부분 “그렇습니다”라고 대답을 하십니다. 그러면 필자는 다시 질문을 던집니다. “그럼 웃음의 주인은 누굴까요?” 그러면 “나요!” “자기 자신이요!” “본인이요!”라는 대답을 항상 듣게 됩니다. 우리는 웃음이 분명 스트레스나 건강, 대인관계에 긍정적 영향을 준다고 알고 있습니다. 그리고 스스로 웃음의 주인은 자기 자신이라고 생각합니다. 하지만 우리는 무의식중에 거저말을 하고 있지 않을까요? 웃음의 주인은 ‘자기 자신’이라고 말하면서 막상 우리가 웃음을 선택할 때는 언제입니까? 우리는 다른 사람이 나를 웃겨줄 때 웃습니다. 주변 환경이 나를 웃겨 줄때 웃습니다. 웃음의 주인이 주인 행세를 제대로 하지 못하고 있습니다. 웃음의 긍정적인 효과를 주도적으로 활용해야 할 것입니다.

스트레스 호르몬을 억제하고 면역력을 강화시켜주며 대인관계에서 친근함을 줄 수 있는 웃음을 주도적으로 선택하지 못하는 데는 고정관념이 가장 큰 요소입니다. 필자가 강의 중 “많이 웃으세요!”라고 말하면 항상 돌아오는 대답이 있습니다. “웃을 일이 있어야 웃죠!”

‘웃을 일이 있을 때만 웃는다’는 고정관념이 우리를 웃지 못하게 만들었습니다. 웃다보면 웃을 일이 생긴다는 신념을 가지고 웃어야 합니다. 몇 년 전부터 많은 방송, 매체, 교육 등에서 웃음의 긍정적 요인과 관련하여 많은 정보를 제공해 왔습니다. 그럼에도 불구하고 잘 웃지 못하는 분들의 특징은 두 가지 정도로 생각해 볼 수 있습니다. 첫 번째는 스스로 체면에 너무 많은 의식을 합니다. 두 번째는 다른 사람의 시선을 너무 의식합니다. 우리는 항상 변화를 꿈꾸고 새롭게 도약하고자 합니다. 하지만 새로운 변화에 항상 발목을 붙잡고 변화를 어렵게 하는 것이 있습니다. 그것이 바로 스스로 생각하는 고정관념과 체면, 다른 사람의 시선을 너무 의식하는 마음입니다. 웃음에 대한 고정관념을 버리고 웃음의 진정한 주인 행세를 통해 만병의 근원이라 이야기 하는 스트레스에 대한 스스로의 면역력을 키우는 것이 필요합니다.

웃음은 일터에서 반드시 필요합니다. 사람의 얼굴에는 거울의 효과가 나타난다고 합니다. 우리가 거울을 바라보면 있는 그대로의 모습이 거울에 비치듯이 사람의 얼굴에는 마주하고 있는 사람의 얼굴이 고스란히 나타난다고 합니다. 일터에서 여러분의 무표정한 모습이 다른 동료의 얼굴에도 그런 모습을 만들게 됩니다. 반대로 여러분의 웃는 모습, 미소는 동료의 얼굴에도 웃음과 미소로 나타나게 됩니다. 미소나 웃음이 많은 일터는 즐거운 주파수가 공유되면서 그 웃음만큼 활기차고 신바람 나는 모습을 만들 수 있습니다.

필자는 평소 개인과 조직의 변화를 위해 일터에서 많이 웃기 위한 방법으로 항상 마음 속에 ‘웃음 약속선’을 그리라고 주장합니다. 일터에서 자주 지나다니는 길목에 마음 속으로 웃음선을 그려놓고 그 선을 넘나들 때, 주변에 사람이 있으면 얼굴에 미소를 만들어 보고 주변에 사람이 없으면 그냥 크게 한번 웃어보는 실천을 통해 일상의 웃을 일을 몇 배 증가시킬 수 있습니다.

## 나. 동료와의 지지 체제를 강화하자

스트레스에는 말을 많이 하는 것이 좋습니다. 스트레스 때문에 병원을 찾은 사람들의 대부분이 말할 대상이 없어서 병원을 찾는다고도 합니다. 근심, 고민거리를 털어놓을 수 있는 좋은 주변 사람과의 관계, 그리고 조언과 격려를 해줄 수 있는 주변의 지지체제가 강화될 때 스트레스를 이겨내는 큰 힘을 가질 수 있습니다. 그러기 위해서 친목모임, 종교활동, 취미활동이 도움이 될 수 있고 무엇보다 일터에서 동료들과의 좋은 관계가 필요합니다. 일터에서 받는 직무스트레스는 혼자 해결하는 것보다 주변 동료와 함께 해결할 때 우리는 훨씬 많은 스트레스 요인을 해결할 수 있을 것입니다.

동료와의 지지 체제를 강화하기 위한 노력으로 첫 번째 대화에서 항상 경청하는 노력이 필요할 것입니다. 동료의 말에 귀 기울여 경청할 때 신뢰감을 주고 기운을 북돋는 '치어리더'가 될 수 있을 것입니다. 반대로 동료의 말에 경청하지 못하면 그 사람이 없을 때 행복해 지는 '치어리더'가 될 것입니다. 맞장구를 쳐주면서 동료의 말에 귀 기울여 줄 수 있는 노력이 지지 체제를 강화하는 가장 좋은 방법일 것입니다.

두 번째로 동료들과 지지 체제를 강화하고 친밀감과 유대감을 높이기 위해서는 닿는 부분을 넓히는 것이 필요합니다. 사람은 닿는 부분이 넓어질수록 친밀감이 향상됩니다. 그래서 동료들과 하이파이브를 하거나 때론 피로를 풀어주기 위한 방법으로 어깨나 등을 두드려 주는 행동이 필요합니다. '수천마디의 말 보다 때론 한 번의 포옹이 더 많은 것을 표현한다'는 말처럼 힘겨워하는 동료에게는 포옹도 필요할 것입니다.

세 번째 동료들과의 지지 체제를 강화하기 위해서 대화에서 칭찬과 유머가 필요합니다. 칭찬은 직장에 대한 만족감을 향상시켜줍니다. 직장에 대한 만족도가 높아지면 그만큼 직무스트레스는 줄어들 것입니다. 또한 유머는 불안과 우울한 감정을 진정시켜주고 삶에 활력과 대화에 원활유 역할을 할 수 있으며 대인관계의 개선에도 도움이 됩니다.

## 다. 긍정의 언어를 사용하자

많은 사람들은 자신의 삶의 목표가 행복이라고 말합니다. 그렇다면 어떠한 순간이든지 자신에게 유리한 긍정적인 말을 먼저 해야 합니다. 잠재의식에 무엇을 심느냐에 따라 결과물도 달라진다고 말합니다. 스스로의 잠재의식에 긍정의 씨앗을 뿌려보세요. 말의 기운이 변화를 갖다 줄 것입니다. "난 행복합니다. 매일 매일 모든 면에서 점점 더 좋아지고 있습니다."

## 라. 스트레스에 좋은 음식

- 검은깨, 호두 등과 같은 견과류
- 대추, 꿀 등의 자연스런 단 맛을 내는 식품 : 장부와 심신의 긴장을 풀어줌.
- 씹바귀와 같은 쓴 맛의 채소 : 쓴 맛은 분노로 인해 생긴 화를 다스리는데 효과
- 메밀, 녹두처럼 해독 작용이 있는 식품 : 병리적인 산물을 없애주는 작용.

단, 스트레스를 받는다고 해서 지나치게 단 것을 섭취하면 속이 더부룩해지고 담즙이 생길 수 있으므로 주의해야 하며, 스트레스로 인한 우울증인 경우에는 설탕을 과량 섭취하면 우울증이 악화되므로 단 것은 피해야 합니다.

## 3. 직무스트레스 해소 방법

많은 사람들은 긍정적인 시각과 사고는 행복의 기본이라고 말합니다. 하지만 우리는 때로 부정적인 생각에 사로잡히며 스트레스와 근심, 걱정에 휩싸입니다. 스트레스가 만병의 근원이라 알고 있지만 너무 많은 부정적 생각들이 우리의 일상을 어

뜯게 하고 일에 대한 수행능력을 떨어뜨리고 충동적 행동을 만들어내기도 합니다. 따라서 사건과 사물을 바라보는 관점을 긍정적으로 해석하고 스스로의 스트레스를 해소하고자 하는 실천과 행동이 필요합니다.

전하경씨의 '가끔은 한번씩'이라는 시에 보면 이런 구절들이 나옵니다.

'가끔은 한번씩 큰소리로 웃어보자!

'가끔은 한번씩 가슴 터지도록 통곡해보자!

눈물은 태어나면서 누가 가르쳐 주지 않아도 갖고 태어나고, 또 웃음은 가장 먼저 배우는 커뮤니케이션 수단이며 감정과 의사를 표현합니다. 시간이 흘러 언어를 습득하고 언어를 주로 사용하면서 점차 우리는 웃음과 눈물을 잃어갑니다. 단순히 커뮤니케이션적인 웃음과 눈물을 잃어가는 것이 아니라 인간 본연이 가지고 있는 자연치유적 능력을 잃어가는 것입니다. 웃음이 필요할 때는 크게 웃어도 보고 슬픈 감정이 느껴질 때 흐르는 눈물을 감추려 하지 마시고 감정에 솔직해질 때 스트레스를 이기는 큰 힘을 얻을 수 있을 것입니다.

'가끔은 한번씩 내면의 속삭임을 들어보자!

'가끔은 한번씩 오솔길을 걸어보자!

'가끔은 한번씩 주위를 둘러보자!

바쁜 일상에서 '가끔은 한번씩'이라는 시의 내용처럼 사색과 명상의 시간도 가져보시고 산책과 여행의 시간을 통해, 나눔의 시간을 통해 마음의 여유를 찾아보시면 행복감과 성취감은 훨씬 커질 수 있습니다.

세상에는 3가지 소중한 '금'이 있다고 합니다. '소금', '황금', 바로 '지금'입니다. 핑계와 변명으로 내일, 또 내일 미뤄왔던 일상이 아닌 바로 지금부터 하나하나 실천하는 모습을 통해 직무스트레스를 이겨내는 큰 힘을 만들어 보시길 바랍니다. 지금 바로 옆에 있는 가족이나 동료에게 미소를 보여주세요! 즐거운 변화는 지금부터 시작됩니다. ☺

### 스트레스 자가진단법

- 머리가 무겁고 피로감이 자주 느껴지는 지를 확인한다.
- 자주 현기증을 느끼는지 기억을 더듬어 본다.
- 목에 통증이 자주 생겨나는지 확인한다.
- 햇바닥에 백태가 많아졌는지 확인한다.
- 소화가 잘 안되는지 확인한다.
- 어깨가 무겁고 등이나 무릎에 통증을 느끼는지를 알아본다.
- 아침에 일어나도 피로가 남는지 확인한다.
- 일을 할때 정신집중이 잘 안되는지 확인한다.
- 잠이 잘 오지 않고 꿈을 많이 꾸는지 확인한다.
- 가슴이 두근거리고 손발이 찬지 알아본다.
- 사람과 어울리는게 귀찮아 졌는지 되돌아 본다.

※ 11개중 3개 포함 : 정상

11개중 4~6개 문항 : 가벼운 스트레스 상태

11개중 7개 이상 : 상당한 스트레스 상태로 생활태도를 바꾸어 일과 휴식 구분을 분명히 하고 취미생활 및 대인관계를 확대해 갖도록 한다.