

기업에 있어서의 스트레스 대응지침

편 집 실

중고령근로자의 건강관리운동은 현대의 고령화사회를 맞아 극히 중요한 과제이며 각 기업들에서도 갖가지 운동이 추진되고 있기도 하다.

중고령근로자의 건강관리는 심신양면에 걸쳐 균형있는 종합적인 건강, 다시말해서 total Health를 지향하는 것이며, 근로자 한사람 한사람이 사는 보람을 지닐수 있는 직장의 양호한 인간관계 형성을 꾀하는데 노력하지 않으면 안되나 종래의 건강관리프로그램들은 자칫 신체적 건강으로 치우치는 경향이 있다.

이 지침은 기업에 있어서 중고령근로자를 위한 건강관리운동을 추진함에 있어 정신건강프로그램을 첨가하여, 종합적인 건강관리프로그램으로서의 내실을 기할수 있도록 한 것으로 기업에서의 정신건강대책 실태, 스트레스 관련질병의 상황, 근로자의 스트레스에 대한 반응 및 조사연구결과에 입각하여 정신건강에 관한 프로그램 작성 및 운용, Health check 및 건강상담 요령, 지원 시스템의 활용, 작업환경 관리등과의 연계등, 스트레스 해소대책을 세우는데 참고가 되도록 방안을 제시한 것이다.

뿐만 아니라, 스트레스는 사회문화, 산업구조등에 따라 그 내용이 변화하고 각 기업들에서도 그 양상은 각기 다르며 각 개인에 미치는 영향 또한 일정치 않다.

이 지침은 보편적인 스트레스 대응방안을 제시한 것이므로 기업에서는 그 실정을 충분히 고려한 후에 실정에 맞는 유효적절한 대책을 직장내에서 추진시켜감이 필요하며 또한 근로자 개인에 있어서도 스트레스 해소책은 자신들의 문제라는 점을 충분히 인식하고 적극적으로 대처해야 할 것이다.

1. 건강관리프로그램에 대하여

가. 프로그램 내용의 충실화

1) 기술적대응책

작업환경 관리, 작업관리등에 대한 스트레스 조절프로그램을 인간공학적인 관점에서 다음 사항

에 착안하여 작성한다.

- 생산·업무방식과 스트레스와의 관계
- 첨단기술과 스트레스와의 관계
- 공학적 관점에서의 스트레스 조절
(작업방법의 개선, 환경개선, 기술개선)

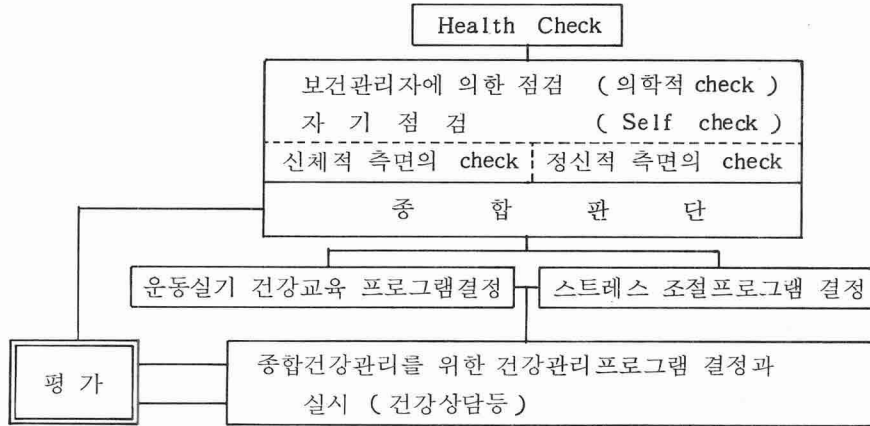


표 1. 스트레스 대응의 예

	스트레스 조절과 퇴치	직접적 대책	장기적 시책
개	<ul style="list-style-type: none"> • 자신을 충분히 파악한다. • 보다 나은 근로생활을 설계한다. • 하루일과를 충실하게 한다. • 좋은 대인관계를 유지한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 대인관계에서 스트레스를 잘 조절시켜 나가는 기술을 몸에 익힌다. • 자신의 희망이나 기대를 현실에 맞도록 갖는다. • 기업에서의 추진체제와 잘 부합되도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 종합건강관리의 실행과 습관화를 기한다. • 대인관계를 오래 좋도록 유지하고자 하는 마음의 자세가 필요하다.
인	이와 같은 것들은 많은 스트레스를 없애기도 하고 피하게도 해준다.	이와 같은 것들에 의해 타인의 영향력, 교섭의 기술과 결단력의 양성, 갈등을 처리하는 기술등을 습득할 수 있다.	상기의 점들은 스트레스 강도가 높고 장기적으로 지속될 때 특히 필요하다.
조직	<ul style="list-style-type: none"> • 종업원 상호간의 커뮤니케이션 조성에 노력한다. • 종업원과 관리자가 직접 대화할 수 있는 기회 부여 • 스트레스를 발생시키는 습관이나 규칙등이 있으면 개선한다. • 무분별하게 조직의 의지결정이나 지시등을 변경시키거나 부적합한 상태가 되지 않도록 유의한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 스트레스조절과 스트레스 관리에 대한 교육과 처리기술을 현실에 맞추어 교육한다. • 추진체제를 항상 활성화 하도록 노력한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 복리후생시설의 스트레스 관리에 활용 추진 • SHP의 기업내 조직화와 전개도모 • 일상 근로생활에 종합건강관리를 도입시킨다.

2) 인간적 대응책

Health Check 를 근거로 하는 스트레스조절 프로그램을 작성한다.

3) 종합대책

건강한 생활습관을 형성하는 운동프로그램뿐만 아니라 자유시간의 적절한 이용, 취미생활, 식생활등을 고려한 폭넓은 프로그램을 작성한다.

(표 1. 참조)

나. 추진체제 확립

1) 기획, 운영, 평가체제의 확립

(건강관리추진위원회의 강화)

사업주는 스트레스 조절을 포함한 건강관리프로그램을 적절하고 원활하게 실시하기 위한 기획, 운영, 평가를 담당하는 시스템을 갖추도록 한다. 이는 건강관리추진위원회를 중심으로 하여 보건관리자, 보건담당자, 산업위생담당자, Health Care leader, 관리감독자등으로 구성한

다.

2) 시스템 운용

건강관리프로그램을 기업내에서 원활히 전개하기 위해서는 ①의 체제와 안전보건위원회, 인사노무담당부서, 복리후생부서 및 생산, 업무기능등의 부서와의 연결을 긴밀히 하여 지원, 협력하도록 한다.

3) Health care leader 활용

직장에서의 건강관리지도자로서 Health care leader 를 활용하고 건강관리프로그램의 실천지도, 건강관리그룹의 활동관리의 충실을 기한다.

4) 서클활동의 추진

대인관계를 넓히고 취미를 갖도록 함으로써 인간미 넘치는 생활습관을 지향시킨다. 그러기 위해서는 기업내에 서클활동을 활성화하는 일뿐 아니라 지역서클활동에도 적극적으로 참가할수 있도록 배려한다. (표 2 참조)

표 2. 서클활동의 구체적인 예

표중에서 충분한 대인관계를 기를수 있는 항목을 선택하는 것이 바람직하다.

스 포 츠			취 미 · 창 작		
1. 탁구	11. 조깅, 달리기	21. 스키	33. 문예창작 (시, 소설, 단편가사등)		
2. 배드민턴	12. 철봉, 뽀름운동	22. 등산, 캠프	34. 그림그리기	44. 민요, 시낭독등	
3. 캐치볼, 소프트볼	13. 에어로빅, 사교댄스	23. 승마	35. 악기연주	45. 도예	
4. 야구	14. 수영	24. 자전거타기	36. 합창	46. 편물, 직물	
5. 볼링	15. 스케이트, 로라스케이트		37. VTR 제작	47. 연극, 연예연출	
6. 축구	16. 스케이트보드	25. 낚시	38. 공예	48. 원예	
7. 농구	17. 유도	26. 수렵, 사격	27. 서핑	39. 기계조립	49. 요리
8. 게이트볼	18. 검도	28. 요트	29. 카누	40. 양재	50. 다도
9. 골프	19. 합기도	30. 스카이 다이빙		41. 서도	51. 바둑, 장기등
10. 테니스	20. 태권도, 권법	31. 모터보트		42. 게임, 오락	
	32. 행글라이더			43. 조각	

다. 직장에서의 좋은 대인관계 형성

사업주는 종합건강관리의 관점에서 대인관계로 인한 번민등을 편안히 의논할 수 있도록 적절한 사람을 확보하여 배치토록하고 문제의 소

재를 조기에 파악하여 이에 대처할수 있는 체제를 갖춘다. 한편 관리감독자는 직장내의 좋은 대인관계 형성에 힘을 기울이도록 한다.

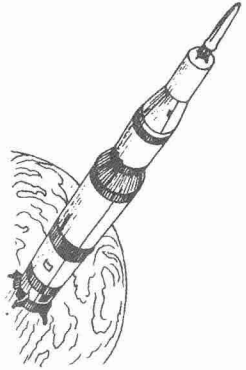
2. 건강상담에 대하여

가. 건강상담체제 조성

종합건강관리를 위한 건강상담을 위하여 보건 관리자, 보건담당자, 위생담당자, Health care leader, 후생관계자들중 적절한 사람을 1차상담자로 하고 그리고 내담자(來談者)의 요구에 맞는 사후조치를 적절하고 효과적으로 할수 있도록 관계자의 협력과 역할분담을 명확히 하는 등의 체제를 정비하도록 한다. 또한 상담효과를 높이기 위해서는 관계자는 개인의 비밀을 완전히 보장하도록 유의해야 한다.

表 3. 스트레스關聯疾病

<ol style="list-style-type: none"> 1. 胃潰瘍 및 十二指腸潰瘍 2. 潰瘍性大腸炎 3. 過敏性大腸炎 4. 神經性嘔吐 5. 本態性高血壓症 6. 神經性狹心症 7. 過呼吸症後群 8. 氣管支喘息 9. 申狀腺機能亢進症 10. 神經性食欲不振症 11. 偏頭痛 12. 筋緊張性頭痛 13. 書瘧 14. 痙性斜傾 15. 關節류마치스 16. 腰痛症 	<ol style="list-style-type: none"> 17. 頸肩腕症候群 18. 原發性緣內障 19. meniere 症候群 20. 円形脫毛症 21. Impotence 22. 更年期障害 23. 心臟神經症 24. 胃腸神經症 25. 膀胱神經症 26. 神經症 27. 不眠症 28. 自律神經失調症 29. 神經症의 우울狀態 30. 反應性우울病 31. 기타 (神經性○○症이라 診斷되는 것)
--	---



가) 스트레스 관련 질병 (표3 참조)

스트레스 관련 질병이란 심리적, 사회적 스트레스를 발병 또는 증상경과에 관여된다고 여겨지는 질병이다.

나) 스트레스 관련 요인

스트레스에 관련하는 요인은 다양하며 실체는 복합적 요인이 결합되어 작용하는수가 많으나 대개 아래와 같은 분류에 따라 문제의 소재를 파악한다.

나. 건강상담의 실시

1) 내담자의 상담내용과 스트레스와의 관련성 파악

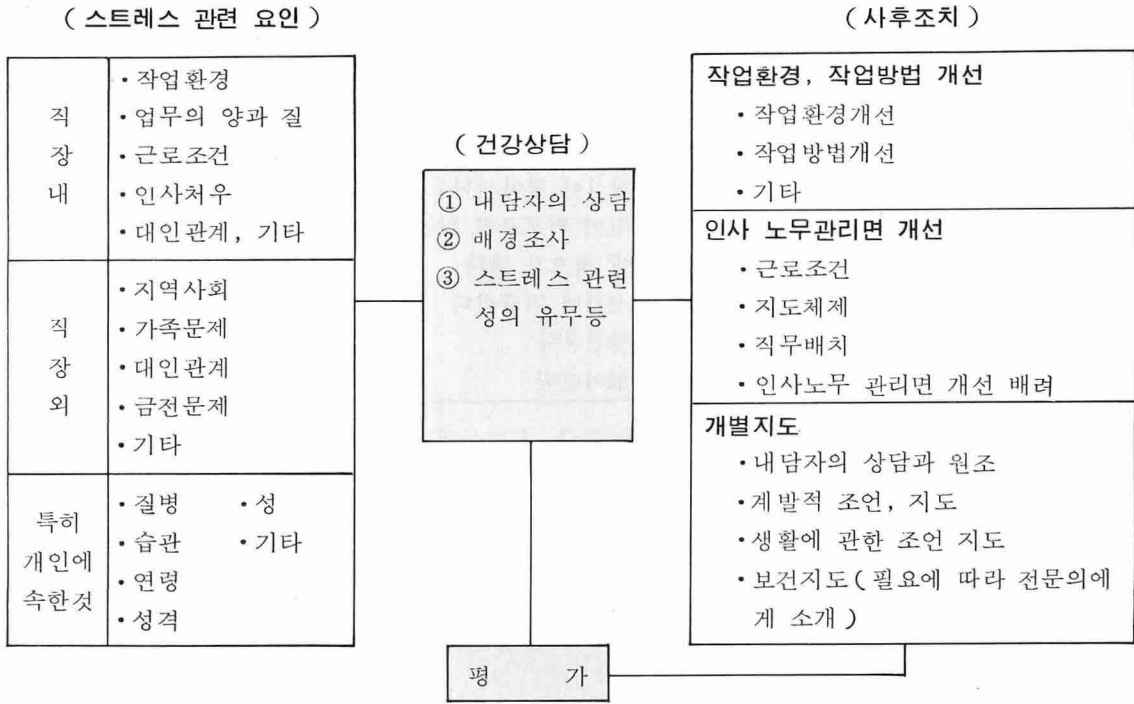
상담사업은 전근로자를 대상으로 한 건강전반에 걸친 내용으로 함이 바람직하다. 건강상담자는 우선 내담자의 호소를 충분히 받아들이고, 상호 교류에 노력한다. 그리고나서 내담자의 호소에 스트레스가 관련되어 있는가의 여부와 그 정도등을 판단한다. 그러기 위해서는 상담의 배경에 관한 충분한 조사, Health check 의 활용등이 유효하다.

- 직장내 요인에 속하는 것
- 직장의 요인에 속하는 것
- 특히 개인적요인에 속하는 것

2) 상담의 지속

문제의 소재가 충분히 파악되지 않는 경우 또는 내담자와의 의사전달이 충분치 않은 경우는 계속해서 상담을 실시하도록 한다. 또 상담이나 지도의 효과를 평가하기 위해서도 지속적인 상담이 중요하다.

건강상담의 추이



3) 개별지도등

건강상담에 의해 문제가 파악된 경우는 적절한 개별지도를 한다.

3. Health check에 대해서

Health check는 자기 근로자의 건강상태에 맞는 건강관리를 위해 필수적이며 보건관리자등에 의한 의학적 check와 근로자의 자기점검(self check)이 반영된 운동프로그램과 함께 적절한 check를 한다.

앞으로 스트레스조절을 포함한 종합적인 건강관리를 추진하기 위해서는 종래의 Health check 항목에 스트레스요인 check 항목을 첨가하여 심신양면의 Health check를 할 필요가 있다.

가. 보건관리자에 의한 Health check의 충실
스트레스조절을 할수 있는 종합적 건강평가를 위한 check 항목을 보완시킨다. (표 4 참조)

표 4. Health Check 항목의 예

- 스트레스 관련질병을 중심으로 기왕력, 타각 증상의 유무 check
(각종 건강진단기록의 활용)
- 자각증상 check (부표 참조)
 - 활 력 감
 - 스트레 스 감
 - 피 로 감
- 혈압치, 맥박수, 체중등의 측정 (추이의 check)
- 기타 (필요에 따라)
 - 생활리듬 check
 - 작업에 관련한 기능검사
 - 스트레스 요인 검색
 - 생화학적 스트레스 지표 측정 (혈중, 뇨중 카테콜아민등)

자각증상 조사

A.	B.	C.
1. 머리가 무겁다	11. 생각이 정리되지 않는다	21. 머리가 아프다
2. 전신이 나른하다	12. 말하기가 싫다	22. 위가 나쁘다
3. 다리가 나른하다	13. 초조하다	23. 허리가 아프다
4. 하품이 나온다	14. 기운이 떨어진다	24. 숨이 차다
5. 머리가 멍하다	15. 매사에 관심이 떨어진다	25. 입이 마른다
6. 졸립다	16. 방금 한일이 떠오르지 않는다	26. 목소리가 잠긴다
7. 눈이 피로하다	17. 하는 일에 착오가 많다	27. 메시겁다
8. 동작이 민첩하지 못하다	18. 매사가 신경에 거슬린다	28. 근육이 뻣근하다
9. 걸음걸이가 힘이 없다	19. 주위가 산만하다	29. 손발이 떨린다
10. 눕고 싶다	20. 근력이 없어진다	30. 기분이 나쁘다

(注) A = 「 졸음과 나른함 」 B = 주의집중 곤란 C = 신체위화감 (違和感) 성분으로 분류

(2) 일상적인 자기점검의 충실

스트레스조절을 근로자가 하도록 자기점검 내용과 방법을 확립하여 제공한다(표 5 참조).

표 5. 체크항목의 예

1. 밤에 수면은 잘 이루는가.
2. 수면중 잠을 깨는 일이 자주 있는가.
3. 아침에 눈을 떴을 때 상쾌하게 일어날수 있는가.
4. 식욕은 정상인가.
5. 변비나 설사는 없는가.
6. 생리는 순조로운가(여성의 경우)
7. 초조함 같은 것은 없는가.
8. 머리가 무겁거나 아프거나 하는 일은 없는가
9. 아침부터 피곤하여 일에 착수하기 싫지는 않는가.
10. 하루 일과를 마치면 녹초가 되듯 피곤하지는 않는가.

4. 지원 시스템에 대하여

기업내에서는 인사, 노무담당부문, 복리, 후생 담당부문 및 생산, 업무, 기능 등의 부문을 지원체제로서의 기능을 갖도록 하며 나아가서 스트레스 조절을 포함한 건강관리추진을 위해 가정, 지역보건, 의료체제등을 기업의 지원시스템으로서 활용토록 한다.

스트레스 조절을 포함한 건강조성을 추진할 때

는 정신활동이 가장 인간다운 활동이라는 점, 심적문제를 그다지 표출시키고 싶지 않은 감정이 강하다는 점, 정신건강은 근로생활뿐 아니라 가정생활, 지역사회생활등과 깊게 관련되어 있는 점에 유의하여, 가정(가족), 지역에서의 취미클럽, 직장내의 마음이 맞는 그룹, Health care leader 를 중심으로 한 체제, 지역보건, 의료체제등을 지원 system으로서 활용한다.

5. 작업환경관리, 작업관리와의 연계에 대하여

가. 직장의 Check

작업환경, 작업내용과 작업자 건강상태의 상호관계에 대하여 위생관리자를 포함한 프로젝트 팀이 스트레스에 주목하여 관찰하고 평가한다. (표 6 참조)

표 6. 위생관리자등에 의한 직장 check 조사에

1) 전체적인 직장분위기 조사 항목

- 전체적 조명
- 활력감
- 청결감
- 분주함
- 작업내용의 독립성
- 남녀비율

2) 작업관련성 조사 항목

- 작업분량
- 능률성
- 정리정돈
- 재해수
- 질병휴일일수, 질병휴업년율

3) 작업환경, 작업방법 조사 항목

대 상	항 목
작업환경	온도, 기류, 습도, 공기오염, 조명, 소음, 진동등
작업방법	작업자세, 수작업 작업속도, 들어올리기 작업, 운반작업
근로조건	시각작업, 대인작업등 휴식시간, 작업시간 교대제등

4) 근로자 의식조사

주요항목	구체적 착안점
회사에 대한 만족도	이 회사에 입사하여 기쁨 회사의 장래성 (희망 혹은 불안)

주요항목	구체적 착안점
일의 만족도	일의 적정성 능력발휘 일의 융통성
팀워크 (teamwork)	상사의 영향 (좋은 리더쉽) 자유로운 분위기 결정된 일의 실행풍조
일의 활성화	일의 계획성 의견, 제안의 존중, 활성화
기타 근로조건	임금, 근로시간, 휴식, 휴일 휴가, 통근

나. 문제해결을 위한 조치

직장의 check, 건강상담등에 따라 문제가 파악되어진 경우는 보건관리자, 위생관리자등이인사, 노무담당자, 관리감독자의 협력을 얻어 필요에 따라 작업환경 및 작업방법개선 조치를 강구한다.

6. 종합적 평가

건강관리추진위원회에 있어서 스트레스조절을 포함한 건강관리의 실시상황, 효과등에 대한 종합적인 평가를 한다. 또한 평가함에 있어서는 직접효과를 평가할 뿐만 아니라 추진체제가 유기적으로 운영되어 그 기능을 충분히 발휘하고 있는가 하는 평가도 반드시 해야 한다.

표 7. 평가에 쓰이는 조사항목 예

- ◎ 내담자 상담내용의 추이와 변모
- ◎ 역학적 관찰 (스트레스 관련질병의 유병율, 수진율의 추이등)
- ◎ 사고원인과 스트레스요인과의 관련
- ◎ 건강관리운동의 평가 (경제적 효과, 노동력 확보, 재해예방대책, 질병예방대책, 여가대책, 헬스체크등)
- ◎ 건강생활 조사 (생활규칙성과 적응성, 신체적 불안감, 운동습관, 식품과 영양, 고연령과 보건행동, 건강정보와 매스메디아, 여가선용과 기호품등)