

사업장에서 의 건강증진(II) <스트레스관리>

서비스업 근로자의 스트레스



롯데쇼핑(본점) 보건관리자
지주옥

I 서론

일이 너무 지나쳐도 스트레스. 일이 너무 없어도 스트레스!

일이란 묘해서 할 일이 없는 사람에게 물어보자. 그 괴로움도 만만치 않을 것이다.

일이 없으면 그 자체로 스트레스를 받게 된다.

하루 8시간 노동이라는 말도 있듯이 잠자고 휴식하는 시간을 제외하고는 직장인은 하루의 대부분을 직장에서 보낸다. 아니, 경제생활을 하는 동안은 생활에서 부딪히는 스트레스의 대부분이 일과 관련되어 생겨나는 것이 당연할 것이다.

우리 사회에서 성공의 여부는 경쟁에서 따낸 지위나 보수로 평가된다. 경쟁에서 승자가 되기 위해서는 열심히 일을 해야 한다. 이런 현대에서 스트레스에 허덕이는 것이 너나 할 것 없는 우리의 오늘의 모습일 것이다. 이에 필자는 서비스직과 사무직이 공존하는 일터에서 근무를 하면서 나타나는 스트레스 사례를 들고자 한다. 당 사업장은 국내 최대의 백화점으로 소공동 본점을 비롯하여 현재 서울에 5개 지점과 부산에 1개의 지점을 갖고 있는 서비스직 회사로 근로자 수는 표1과 같다.

<표1> 근로자 성별분포도

	여	남
인원	3945	1587
비율	71%	29%
계	5568	

표1에서 보듯이 남녀의 구분에서 여자가 약 70%로 남자에 비해 훨씬 많다. 98년부터 백화점들이 연중무휴에 들어가 직원들의 휴일이 일정치 않고 근무시간을 보면 대략 9시 30분 출근 8시에 퇴근을 하나 세일기간이나 행사기간에는 최대 1시간 30분 연장 근무에 들어간다.

매장이 오픈되어 있는 근무시간 이외에도 상품진열, 정리, 청소 등으로 퇴근시간이 늦어지는 경우가 많다.

다음은 당사 서비스직 근로자에게서 볼 수 있는 스트레스의 사례와 요인, 대처방안에 대하여 말하고자 한다.

II 본론

1) 스트레스 사례

사례1)

매장 1층 가발코너에 근무하는 여직원이 얼굴을 찡그리며 들어왔다. "속이 쓰리고 답답해요." "최근에는 괜찮았는데 오늘 신경을 너무 썼더니 또 아파와요." 라고 호소하며 괴로운 표정을 지었다. "전에 도

안 좋았던 적이 있지요?” “최근에는 괜찮았는데 오늘 신경을 너무 썼더니 또 아파와요?” 하고 묻자 “네 그래요”라고 대답했다. 종종 아프다가 괜찮다가를 반복하는데 근무 중 스트레스를 받으면 갑자기 심해진다고 했다. 한달여전에 가발을 사가지고 간 고객이 다시 가발을 들고 와서는 취소를 해 달라고 했다. 직원이 상품을 살펴본즉 한두번 사용한것도 아니고 자주 사용을 해서 고무줄이 늘어나고 더러워져 다시 팔수 없을 정도였다고 했다. 상품을 산 후 물건이 맞지 않거나 마음에 들지 않거나, 상품에 문제가 있을지는 되도록 사용하지 않고 반품을 하는게 대부분 사람들의 생각인데 개중에는 실컷 사용하고는 취소해 달라고 하는 고객도 있다고 했다. 고객과 실감이를 하고 난 후부터 가슴이 쓰리고 답답하고 머리가 아파오기 시작했다.

사례2)

“오늘은 왠지 하루종일 불안해요”, 무언가 집중할 수가 없어요” 라고 말하며 의자에 털썩 주저 앉았다. “무슨 고민이라도 있나봐요”라고 말했다. “특별한 일이 없는데...”라며 하는 말이, 어제 판 1,300만 원짜리 모피가 머리속에서 떠나질 않는다고 했다. 혹시나 그 고객이 생각이 달라져 취소하러 오지 않을까 내심 걱정이 되었던 것이다. 판매를 하다 보면 고객도 그 순간에는 욕심이 나서 선뜻 물건을 샀다가 집에 돌아가서 곰곰 생각해보면 너무 과했다는 생각에 후회를 하고 밤새 고민을 하다가 취소하러 오는 경우가 종종 있다는 걸 잘 알기 때문이다. 백화점에서는 이런 사례가 헤아릴 수 없이 많다.

2) 서비스직 근로자의 주된 스트레스 요인

①환경적, 물리적 요인의 스트레스

당 사업장의 근로자는 외부와 차단된 밀폐된 공간에서 근무를 한다. 의류코너, 모피코너, 카페트코너 등은 먼지로 인해 알러지성 피부질환, 안질환, 천식

등의 질환이 쉽게 유발되고 한 여름에 오히려 강한 에어컨 바람으로 인해 너무 추워서 근무하는데 어려움을 느끼고 힘들어 한다.

지하 식품부의 근로자들은 다른 부서의 근로자에 비해 근무 매장 온도의 저하, 냉장고 출입의 잦음(정육, 생선, 냉동식품)으로 인해 호흡기 질환에 쉽게 걸리며 또한 잘 낮지않아 괴로움을 호소한다. 또한 상품 운반시 Cart나 행거의 취급 부주의로 인해 외상을 자주 입는다.

②고객과 관련된 스트레스

사례 1, 2에서 보듯이 고객의 계층은 다양하여 그 요구나 불만 또한 다양하다. 고객의 입장과 요구사항은 상대적으로 근로자에게 스트레스의 요인이 된다. 고객의 상품취소, 환불요구, 여러번 되풀이 되는 상품교환으로 인하여 급체, 위염, 신경성 두통을 호소한다.

③동료와의 대인관계와 관련된 스트레스

업무상의 잦은 마찰, 서로간의 책임회피, 무단 결근으로 인한 과도한 업무할당이나 교대가 원만하게 이루어지지 못하는 점 등이 스트레스의 요인이 되고 있다.

④근무시간과 관련된 스트레스

연중 정기 바겐세일이나 특별행사가 바뀔때마다 상품진열 등으로 늦어지는 퇴근시간, 연중무휴로 인하여 대체해 줄 인원의 부족으로 휴일없이 계속되는 근무가 스트레스의 요인이 되고 있다. 또한 여직원이 주부인 경우 가족과 휴일을 같이 할 수 없는 데서 오는 가정의 불협화음 또한 요인이다.

⑤장시간 서서 근무하는 작업환경에 따른 스트레스

오랜시간 서서 근무해야 함에 따라 하지부종, 관절통, 근육통, 요통, 발에 습진이나 무좀 등이 유발되거나 심해진다.

그밖에도 매출부진과 관련된 심리적 불안, 상사로 부터 끊임없는 바른 근무자세 요구와 복장에 관한 지적, 항상 친절, 청결을 요구하는 회사의 요구에 부응해야 한다는 점, 잦은 회식 모임에 따른 육체적 피로의 누적 등 헤아릴 수 없이 많다.

3) 교육을 통한 전반적인 스트레스 대처방안 제시

필자는 건강관리실에서 하루 평균 약 70명에서 많게는 100여명의 방문자를 접하게 된다. 그때그때 저마다의 상담을 통하여 교육을 실시하기도 하나 전 매장별로(지하 1층부터 12층까지)보건교육프로그램을 통해 오전 30분동안 실시한 보건교육은 효과적이었다.

주로 실시하는 교육내용으로는 아래와 같다.

- 합리적이고 긍정적인 사고 방식을 갖도록 노력한다.
- 규칙적인 식사로 체력을 유지한다.
- 과음, 흡연, 지나친 회식으로 생활리듬을 깨뜨리지 않는다.
- 자신에게 적절한 운동의 선택과 지속적인 관리를 한다.
- 건강한 취미생활로 즐거운 삶이 유지되도록 한다.
- 목표가 있는 사람은 스트레스를 받지 않는다.
- 뚜렷한 목적이 없는 사람은 작은 변화나 사소한 실패에도 쉽게 불안해진다.

III 결론

직장인 들은 하루의 대부분을 가족과 지내는 시간 보다 훨씬더 많은 시간을 직장 동료들과 함께 보낸다. 직장에서 받은 스트레스는 가정에서 편히 쉬면서 풀어 버릴 수도 있겠지만 궁극적인 해결책은 직장 안에서 찾아야 할 것이다. IMF라는 국가적 경제위기의 강타로 인해 우리의 터전인 직장, 나아가 개개인에게 그 어느때보다도 어려운 시기에 있는 것이 우리의 현실이다. 동료간의 인간관계나 자신의 장래가 불확실한데서 오는 부정적 심리반응, 승진 누락이나 부

서이동과 관련된 긴장의 고조로 인해 업친데 덩친격으로 건강까지 잃어서야 안될 것이다.

어려운 시기에 산업간호사로서의 기량을 십분 발휘하여 적극적인 대응으로 우리의 근로자들이 슬기롭게 이겨 나갈 수 있도록 노력해야 할 것이다.

참고문헌

1. Stress Free Way.1994 (이동식 저<열음사>)
2. 스트레스가 즐겁다.1995 (김광일 저<웅진출판>)
3. 직장인 스트레스 어떻게 할 것인가?1995 (오상갑 저<지구촌>)