

## 지원시스템을 구상한다



전반적으로 산업의 발달과 함께 우리들의 생활환경이 향상되어 가고 있는 현시점에서, 우리들이 일하고 있는 직장에서는 안전보건의 수준향상을 도모함과 동시에 쾌적한 직장환경을 조성하기 위한 노력이 점차 요구되어 가고 있다.

그러나 무엇보다도 근무환경의 쾌적화를 추진하는데 있어서는 사업자, 근로자 상호간의 이해와 노력을 바탕으로 하여 다각적인 시점에서 직장의 쾌적화를 검토하는 것이 보다 바람직하다고 하겠다.

본문에서는 우리가 일하는 근무환경을 스스로 쾌적하게 만들어 나가려는 각자의 노력들과 함께 '좋은 직장 만들기'가 자율적으로 활발하게 전개될 수 있도록 하는데 다소나마 도움이 되는 참고자료가 되기를 기대하면서 '노동衛生'지에 수록된 내용을 연재로 소개한다.

### PART 1

#### 다양한 지원 시스템

지난 호에서 가까운 미래의 사무노동에 있어서의 복잡한 양상에 대하여 살펴보았다. 그러한 것을 고려할 때, 작업환경이나 작업방법의 쾌적화만으로는 충분하다고 할 수 없으며, 보다 적극적으로 산업피로를 해소하기 위한 연구를 해야만 한다.

예를 들면, 이용하기 좋은 휴게실을 오피스의 근처에 조성하여 휴게실 벽의 색상이나 가구, 설비 등을 피로해진 신경을 쉬게 해줄 수 있도록 연구할 필요가 있으며, 또 휴식을 위한 음악도 고려한다면 바람직할 것이다. 화장실, 세면실 등도 충분한 수, 넓이, 청결상태 등을 갖추도록 하는 것이 바람직하며 샤워시설도 근무내용이나 시간대에 따라서는

필요할 수도 있다.

또 오피스 내외의 환경정비도 필요할 것이다. 그중 하나로서 장시간의 사무노동에 따른 심신의 빠근함을 풀기 위한 적당한 운동장이나 운동시설(가볍게 할 수 있는 트레이닝 설비)을 설치할 수 있다면 그것을 즐기는 사람에 따라서는 효과가 있을 것이고, 낮 시간에 잠깐 할 수 있는 산책도로를 만드는 것도 좋을 것이다. 그리고 화분 등도 마음을 부드럽게 해주므로 적당하게 배치하면 칸막이 대응으로도 활용하면서 마음을 윤택하게 할 수도 있다.

### PART 2

#### 「상담실」의 설치와 활용

지난 호에서 설명한 바와 같이 앞으로는 여성, 외국인, 기타 취업인구의 구성이 다양

해질 것으로 보이며, 그로 인하여 미미하기는 하겠지만 다양한 상담거리가 생길 수 있다. 그러한 상황에 적절히 대응하고 또한 사무근로자 한사람 한사람이 자신의 개성에 맞는 일처리 방법을 찾을 수 있도록 하는 지시를 그러한 상담활동을 통해서 이루어지도록 한다면 대단히 효과적이 될 것이다. 따라서 이 상담실은 지금까지의 「건강상담실」과는 목적이나 용도가 다르다고도 생각할 수 있다.

정신건강은 어디까지나 건강관리의 일환으로서 생각해야 하는 것이며, 프라이버시 보호를 위해 대부분은 상담실이 사람들의 눈에 띄지 않는 장소에 설치되어 있다. 그러나 직장의 쾌적화를 추진하기 위한 「상담실」은 건강관리로서가 아니라 어디까지나 직장을 쾌적하게 하기 위한 것이다.

상담내용에 따라서는 물론 기밀유지가 필요하겠지만 오히려 조금은 개방된 형태에서 누구라도 찾기 쉬운 장소에 설치하는 편이 나을지도 모른다. 가장 중요한 것은 위에서와 같은 직장 쾌적화를 위한 - 특히 인간관계를 맺는데 적합한 - 인재를 얻는 일이다. 회사에 따라 다르겠지만, 소위 카운셀러 등 보다는, 그 기업, 그 직장의 체질을 잘 아는 중고연령층의 사람을 활용하는 것도 좋을 것 같다. 그리고 이러한 설비나 인재의 확보에는 일관된 사후관리가 필요하다. 그를 위한 소위원회를 설치한다거나 요점을 정리한 평가방법 등을 개발하는 것도 좋은 방법이다.

## PART 3

### 사무노동의 변화와 피로·스트레스

이와 같은 지원시스템이 필요해지는 이유에 대하여 조금이나마 설명하였다.

각양각색의 사람들이 각자의 입장에서 지적하고 있듯이 향후의 사무노동은 근로자에게 있어 대단히 부담을 주는 부분을 포함하게 된다. 그 중심은 일찍이 우리들이 경험한 적이 없는 정보화와 그에 따른 국제적 경쟁의 격화로 수반되는 영향 등이다.

정보화는 현재 진행중인 인터넷 영향이 어디까지 진행되는가와 함께 한다. 이 인터넷 정보의 곤란한 점은 대량의 각종 잡다한 정보중에서 정말로 사업에 있어서 유익한 것을 어떻게 골라내는가 하는 것이며, 또한 상대와 대화를 주고받기 어려운 점일 것이다. 이를 위해서는 근로자의 지식이나 경험도 충분해야 하고 일종의 강령함이 요구된다.

또 국제경쟁에서 초래되는 가장 중대한 문제는, 물적자원이 대단히 부족한 국가에서는 무슨 일든간에 어떤 새로운 가치를 창조하지 않으면 안된다는 점이며, 더욱이 대단한 지적노동을 요구할 것이다.

이와 같은 이유에서 일의 처리방법 등도 지금까지는 생각하지 않았던 만큼 유연성을 가지 진행될 것이 멀지 않다. 그러나 동시에 근로자의 기본원칙인 '그날의 피로는 그날에 해소한다'는 생각이 실천되지 못할 때에

는 근로자의 부담이 증대되는 한 면이기도 하다.

그 결과로 생기는 것은 심신의 장애(질병)이외에 다음과 같은 것들을 들 수 있다.

① 피로 : 신경성 피로로서, 소위 누적적피로이다. 이 종류의 피로의 본질은 아직 충분하게 해명되지 않았으나 단순한 것은 아니며, 인간관계에서 산업피로에 이르기까지의 복합적인 것이다.

② 스트레스 : 스트레스란 원래, 생리학적 인 유해자극에 대한 비특이적인 반응을 말한다. 이것이 심리사회면에서의 스트레스로 되면 소극적, 적극적 양면의 자극에 대한 비특이적인 반응을 말하게 된다.

왜냐 하면 환경적 자극이 정말로 자신에게 있어서 적극적인 것인가, 소극적인 것인가 구별하기 힘들기 때문이다. 당연히 그것은 단일한 원인에 의해 유발되는 것은 아니라 끊임없는 자극에 의해서 생기는 것이다. 그래서 스트레스인지 및 심리적 스트레스를 대처하는 두가지 프로세스로 성립된다. 이

때 만약 대처가 적절하다면 스트레스를 받는 정도도 줄어들 것이고, 부적절하다면 증대할 것이다.

어떻든 이 스트레스 과정의 최종결과는 정서적 행동에 영향을 미치며, 그 저하를 초래한다. 즉 '사기저하'의 상황을 만들어 내는 것이며, 이것이 만성화되면 역시 심신의 장애를 일으킬지도 모른다. 이 '사기저하' 현상은 현재 세계적으로도 상당히 만연되어 있는 것 같다. 반면에 적절히 대처하면 정신적 건강의 증대나 사회행동의 수준상승을 가져온다.

이상과 같은 특수한 누적적 피로나 스트레스를 어느 정도라도 완화시켜 준다면 근로자에게 생활의 여유와 윤택함을 제공할 수 있을 것이다.

이 점이야말로 쾌적한 직장의 의의이며, 지원시스템도 그 일부로서 매우 중요하며, 이 점을 지나치면 모든 것이 유명무실화되어 버릴 수 있다는 점에도 유의해야 할 것이다. **▶**

