

# 특 집

## 사업장의 스트레스에 관한 연구

피터 엘리스씨는 사업주가 사업장에서  
스트레스를 확인하기 위해 무엇을 해야 할 것인지,  
왜 확인하는 것이 중요한 것인지, 또한 사업장에서  
스트레스가 존재하는 징후를 발견한다면 이것에 대하여  
사업주는 무엇을 해야 하는지를 밝히고 있다.

사업장에서 근로자가 스트레스 문제에 직면하게 되면 사업주는 법령에 기초한 소추의 리스크를 부담해야 할 뿐만 아니라 민법에서 인정한 거액의 배상금 청구 또한 받을 수 있다. 하나의 예로서 워커씨와 노삼 블랜드군 협의회 사이에 이루어진 획기적인 재판 사례(1994)로, 근로자인 워커씨가 일의 부담으로 신경쇠약에 걸린 사실을 사업주가 무시한 거에 대해 근로자에게 배상액을 지불하라는 판결이다.

영국안전보건청(HSE)의 집계에 의하면 1995년 영연방에서는 사업장 스트레스로 인한 심리적 압박, 불안, 신체 영향에 의해 650만의 근로손실일수가 발생되고 있다고 한다. 이것을 비용으로 환산하면 사업주에게는 약 37억 파운드 손실이 되고 더 나아가 사회에서는 약 37.5억 파운드의 손실이 발생된다.

위와 같은 이유에서 현명한 사업주는 정신장해에서 근로자를 보호하기 위해 광범위한 대책을 강구하여야 한다.

### 스트레스는 무엇인가?

정신적인 스트레스는 개인에게 부과된 여러 가지 환경과 본인의 조정능력 간의 불균형이 있을 때 일어난다. 개인이 모든 능력을 활용해도 불충분한 상황과 그 반대로 개인의 능력이 요구를 훨씬 뛰어넘는 상황이 스트레스 상태를 야기시킨다. 따라서 개인은 자신의 일을 잘 관리하여 자신의 요구를 확실히 조정해야 한다. 요구가 너무 많은가 요구가 너무 적은 사업장은 스트레스가 일어나기 쉬운 사업장 환경이라고 말할 수 있다.

어떤 이유에서든지 개인이 그 이상 잘 처리할 수 없다고 느낄 때 위험한 스트레스를 받는다. 이 상태에서 개인은 협박을 받고 있는 것과 같은 느낌을 가지게 되며, 이것이 개인의 체내에 생리적인 변화를 일으킨다. 체내에서는 아드레날린을 혈액 속에 보내 스트레스로부터 탈출하기 위해 투쟁 증후군을 유발시킨다. 인간은 위험한 상황에 이르면 이러한 활동을 통해 자기 자신을 지킨다.

그러나 결과적으로 아드레날린이 혈액 속에 남아 더욱 더 많은 혈액을 주 근육에 보내 소화기능이 떨어지고 고위산이 증가하고 면역 시스템이 악화된다.

# 사업장의 스트레스에 관한 연구

## 스트레스의 영향

스트레스에 의해 적의, 의기소침, 심려, 노이로제와 심신증과 같은 정신적 상태가 일어난다. 이러한 정신적 장애를 나타내는 증상으로는 집중력 결여, 과민성, 우유부단, 억제된 화, 무력과 만성적인 피로 등이 포함된다.

과학적인 연구에 의하면 스트레스가 심장마비, 고혈압, 소화기관의 궤양, 알레르기 질환, 당뇨병, 기타 많은 질환에 대해 중대한 영향력을 가지고 있는 것으로 밝혀지고 있다.

## 법령

사업주에 대하여 사업장에서의 스트레스에 부딪히는 것을 규제하는 법률은 현재 없다. 그러나 “사업장에서의 건강과 안전법(HSW법 1974년 제정)”에 의해 사업주는 합리적으로 사업장이 안전하고 건강하다는 것을 보증할 의무가 있다. 그리고 “사업장에서의 건강과 안전관리법(NSWR법 The Management of Health and Safety at Work Regulations, 1999년 제정)”에 의해 사업주는 건강과 안전에 대한 장애를 확인하고 근로자에 대한 스트레스 리스크를 사정하여, 가능한 장애를 줄이고 리스크를 관리하기 위한 대책을 입안해야만 한다.

기타 사업장 스트레스에 대해 아래의 법령이 적용되고 있다.

- ◀ The Employment Rights Act 1996 (고용 권리법)
- ◀ The Public Order Act 1986 (공공질서법)
- ◀ The Protection from Harassment Act 1997 (피로침 보호법)
- ◀ The Working Time Regulations 1998 (근로시

간법)

- ◀ The Disability Discrimination Act 1995 (신체장애차별법)

## 스트레스 절차서

HSE는 지금까지 2권의 절차서를 발행하고 있다. 즉, “근로자 건강과 복리증진을 위한 관리자 절차서”와 “사업장의 스트레스 연구 :근로자를 위한 절차서”이다.

사업주를 위한 절차서에는 “만약 귀하의 업무가 귀하를 질병에 들게 해도 귀하의 사업주가 일의 내용을 바꾸는 것이 불가능하기 때문에 최종적으로는 근무처를 바꾸는 것을 고려하십시오”라고 말하고 있다. 이 절차서가 선량한 근로자를 배제하는 방향으로 갈 가능성이 있는 것으로 보아 냉소적으로 GMB노동조합은 받아들이고 있다. GMB노동조합의 폴 반줄씨는 “HSE에서 발행한 사업주 절차서의 사본은 보관함에 보관하도록 조합원에게 권유하고 있다”라고 말한다.

GMB노동조합은 HSC에서 보낸 심의용 문서인 “사업장의 스트레스 관리”에 대한 각 조합의 답변서를 요약·정리하였다. 이 정식 조사 결과는 직장에서의 스트레스에 대한 행동과 법적인 관리로써 압도적인 지지가 있었다. 많은 관리자와 보건관리자, 경찰 등 법률을 시행하는 사람들을 포함하는 회답자의 대 다수는 ACoP 법안 (Approved Code of Practicce)이 문제점을 명확히 하는데 도움이 된다고 한다. 따라서 HSC는 현 시점에서 법령을 책정하지 않기로 결정했다.

## 스트레스 대응책

# 특 집

사업주는 사업장 스트레스에 대해 그 조직 내의 모든 사람에게 적용할 수 있는 대응책을 가지도록 보장해야 한다. 사업장의 스트레스를 감소시키고 방지하기 위해 스트레스 리스크 사정의 순서 등을 포함하는 시스템 개요와 함께 모든 계층의 올바른 관리 기술 등을 명기해야 한다.

또한 안전책임자의 기능, 안전위원회, 스트레스에 대한 인사부와 안전관의 역할과 책임의 개요도 나타내야 한다. 최종적으로 사업주는 상기의 서약을 포함한 문서에서 명하여 서약을 나타낼 필요가 있다.

## 스트레스 리스크 조사

환경 안전 보건 절차서에 의하면 Employers Federation(EEF)의 다른 많은 협회가 사업장 스트레스 관리에 대한 자체 절차서를 발행하고 있다고 한다. 대부분의 협회가 모든 조직의 스트레스 문제의 책임에 대해 조사할 스트레스 리스크 사정에 대해 실시할 필요가 있다고 동의하고 있다. 스트레스 리스크 사정을 실시할 때에는 스트레스를 가지고 있는 사람을 확인하여 적절한 관리대책과 효과적인 모니터링을 통해 리스크 사정을 한다.

### 가. 스트레스 원인 확인

스트레스가 사업장에 얼마나 큰 문제인가를 알기 위해서는 사업주는 정성적인 방법과 정량적인 방법을 사용한다. 정성적인 방법에는 사업주가 사업장을 순회할 때 근로자와 주고 받는 비공식적인 대화 또는 관리자를 통해 근로자가 어떠한 스트레스를 받고 있는지를 보고 들음으로써 판단한다.

다른 정성적 방법으로 업무평가를 실시할 때 스트레스 문제를 확인하는 방법이 있다. 이때 그룹으로 문제에 초점을 맞추는 방법은 그룹 멤버들 각자에게 문

제를 깊게 도출시켜 그룹으로 문제를 브레인 스토밍할 수 있는 이점이 있다.

정량적 방법으로는 사업장에서 스트레스의 징후가 있는지 없는지에 대해 근로자에게 질문을 하는 방법이 있다. 그러나 이 방법에는 이점과 결점이 있다.

이점으로는 조직내의 광범위한 근로자의 생각을 수집할 수 있다. 만약 좋은 회답을 얻었을 때에는 통계적으로 활용할 수 있는 정보를 수집하여 비교 검토할 수 있다.

결점으로는 비밀을 지키는 방법이 필요하며 결과를 공유하는 것이 어렵다.

특별한 사업장에서 사용할 질문을 만들 때에는 전문가의 유효한 조언을 듣는 것도 비교적 좋은 방법이다.

### 나. 스트레스 리스크 사정

스트레스 리스크를 사정하기 위해서는 사업주는 이미 특정된 스트레스의 원인이 사업장 환경에 영향을 있는가를 확인할 필요가 있다. 우선 위험한 상태에 있는 사람과 가장 위험한 상태에 있는 사람을 정정하고 스트레스 징후가 나타나는 사람과 행동에 변화가 있는 사람을 찾아낸다. 이 단계에서는 전문가의 조언이 필요하다.

### 다. 관리대책 확립

이 단계에서 이미 채용하고 있는 관리대책이 적절한가를 확인하는 것이 필요하게 된다. 스트레스 원인으로부터 일어나는 리스크를 감소시키기 위해 조직을 적절하게 변경하는 것이 필요하며 그 경우는 다음 사항을 고려해야 한다.

① 사업장 인지와 이해를 만들어 낼 것

# 사업장의 스트레스에 관한 연구

- ② 업무분담
- ③ 조직과 인적자원의 구성
- ④ 관리방식
- ⑤ 개인능력

## 라. 스트레스리스크 관리 모니터링 검토

스트레스 리스크 사정이 효과가 있는지 없는지를 확인하기 위해서는 정기적인 모니터링을 하여 검토할 필요가 있다. 나아가 업무와 조직에 중대한 변화가 있을 경우와 근로자가 스트레스에 관한 질병으로 사업장을 떠난 경우에도 그 스트레스 리스크 사정 검토가 필요하다.

스트레스 리스크 사정 모니터링 검토는 리스크 사정의 관리가 실제로 실시되기 전과 후에 질병율을 비교하는 것으로 할 수 있다. 질병에 의한 결근율 감소를 큰 개선을 나타낸다고 할 수 있다. 만약 모니터링 후에도 전과 다름없다면 다시 스트레스 리스크 사정을 실시하도록 한다.

## 사업장 복귀

현재 근로자의 다수는 사업장에서 스트레스 문제를 상담하기 위해 직접 사업주에게 하지 않고 보통 병원에서 하고 있다. 병원에서는 일정 기간 일을 보류하는 뜻의 증명서를 근로자에게 발행하게 된다. 불행하게도 이러한 상황에서 근로자의 다수는 사업주가 자신의 건강 문제에는 관심이 없다고 판단한다. 또한 자신의 사업장 환경이 바뀌지는 않을 것이라고 판단하여 사업장에 복귀하지 않는다.

어떤 사람이 사업장에서 스트레스로 결근한 경우에는 그 근로자를 사업장에 복귀시키기 위한 대책을 고찰해야만 한다. 사업장과 가정, 여가 활동 방향과 근로

자의 라이프 스타일을 고려한 종합적인 접근으로 스트레스 리스크 사정을 검토해야 할 필요가 있다. 이 접근 목적은 육체적 정신적 양면에서 근로자의 건강을 가능한 활기찬 본래의 생활이 가능하기까지 회복시키는 것이다.

큰 조직 중에는 건강관련 전문가를 고용하여 사업장에서의 스트레스 문제에 대해 근로자 개인과 대화를 시키는 것이 있다. 건강관련 전문가는 사업장에서의 스트레스 문제에 대해 사업주, 근로자의 조직 상의 관리자와 대화를 유지한다. 이것의 전문적인 목적은 근로자가 사업장 복귀가 가능하도록 근로자를 회복시키는 것이다.

사업장 복귀 프로그램은 근로자가 일터로 되돌아가기 위해 충분한 단계를 거치는 방법을 말하며 그 것으로 재발 리스크를 감소시키는 것이 가능하다. 근로자는 문서화된 복귀 프로그램을 준수해야 하며, 나아가 관리자, 건강에 관한 전문가, 임상의도 회복기간 중 및 완전 복귀까지 필요한 기간 중 감시를 태만히 해서는 안 된다.

정부 대책은 업무에 기인하는 질병 발생율을 감소시키는 것을 목적으로 하고 있다. 그러나 이 모든 것은 사업주가 수용하여 수행할 때 가능한 일이다. 정부는 이를 위해 사업주에게 사업장 건강의 많은 법례의 제안과 추진을 위해 불필요한 법령을 폐지하기도 하며 모든 관계자에게 필요한 기능을 가지는 것을 실현시키기도 하고 나아가 조직 내에 건강을 지원하는 부분을 설치할 수 있다.

사업주는 적절한 스트레스 대책을 확보하여 유지하고 나아가 스트레스 리스크 사정을 확실히 실시해야만 한다. 건강추진부는 사업주에게 적절한 대책을 제시 받아 사업장에서 기인하는 스트레스를 받는 근로

# 특 집

로자와 접촉하도록 현장에 설치 운영한다.이 접근으로 스트레스가 일어나는 상황이 악화되기 전에 처리하는 것이 가능하며,사업장에서 스트레스가 원인이 되어 병가로 결근하는 근로자를 위한 회복 프로그램을 창안하는것이 가능하다.

## 사업장에서 건강 프로그램 성공 예

G.D. 씨얼사(제약회사)의 건강추진 상담자로 있는 버디 블록씨는 회사가 근로자의 건강문제에 어떻게 신경쓰고 있는가를 설명했다. 근로자가 작업량과 그것을 기한 내에 완료해야 한다는 심적 부담이 원인으로 사업장 스트레스가 회사 조직 내에서 큰 문제가 되었다.버디씨는 “내가 분명하게 알게 된 사실은 많은 근로자가 자신들의 장해와 정신적인 건강 문제로 일어나는 불충분한 업무 성과와 병가 결근으로 잃어버린 시간 손실은 회사의 입장에도 큰 손실이라는 것이다.”

근로자가 건강을 해치는 징조를 빨리 파악하기 위해서는 사전에 여러 가지 활동을 하는 것이 중요한 것을 버디씨는 잘 이해하고 있었다.나아가 그녀는 근로자가 자신들이 떠났고 있는 문제 해결에 있어서 그녀가 신뢰할 수 있을 것,근로자가 맡고 있는 문제를 외부에 결코 누설되지 않도록 그녀가 다루는 것을 근로자가 인식하는 것 또한 매우 중요하다고 생각했다.

근로자를 건강한 정신상태로 되돌려 결근 손실을 감소시키기 위해서는 버디씨의 도움을 필요로 했다. 버디씨가 조언한 것은 정신 치료를 포함 회사복귀 프로그램을 실행한 것이다.

두 사람의 정신 치료의가 필요한 비용은 모두 회사가 부담한다는 계약으로 고용되었다.버디씨는 “환자에게 큰 이익을 주기 위해서는 전체적인 프로그램이

중요하다.환자의 건강이 손상되었다면 사업장에 의해 큰 영향을 받기 때문이다.이른바 초기적인 사정과 적절한 정신 치료의로의 위탁이 버디씨에 의해 이루어졌다.

사업장 복귀 프로그램은 당초 6개월 실시할 예정이었지만 실제로는 10년 이상 이루어지고 있다.근로자가 실제로 양호한 건강상태로 되돌아와 사업장에 복귀하고 있다.사실과 사업장의 건강에 의해 무엇이 달성될 수 있는가를 관리자가 확실히 인식하고 있기 때문에 이 프로그램은 높게 평가할 수 있다.

자료출처 :The Royal Society for the Prevention of Accidents. 2001. 11호 