

업무 관련 스트레스에 관한 연구

1. 서론

과거 30여년이 넘는 기간동안 모든 고용부문에서의 업무 관련 스트레스는 각 개인의 안전 및 보건은 물론 그들이 속해 있는 조직의 건강에도 좋지 않다는 발표가 나온 바 있다. 이는 일반인 및 언론의 관심과 노동조합, 전문 단체 및 학술 단체에 의한 우려의 목소리로 반영되고 있으며, 여기에는 다음과 같은 세가지 기본적인 질문에 대한 답변이 필요하게 된다.

- ㉠ 업무상 스트레스의 특성은 무엇인가?
- ㉡ 업무의 스트레스가 건강 및 복리증진에 영향을 주는지, 그리고 만일 그러한 경우 어떻게 영향을 주는가?
- ㉢ 업무 관련 스트레스의 관리를 위하여 어떤 방안이 제시될 수 있는가?

본 내용에서는 여러 가지 생활상의 스트레스와 관련하여 업무상 스트레스를 규정하는데 있어서의 어려움을 간단하게 검토해 본 후 이들 질문에 관해 다루어 보고, 이들 문제에 관한 연구조사 결과의 전반적인 요약문을 수록하였다.

2. 문제의 범위

업무상 스트레스 관련 보건 문제의 범위를 결정한다는 것이 쉬운 일은 아니다. 대개의 국가들은 통상 질환으로 인한 은퇴, 질병에 의한 결근, 부상 및 신체장애 등에 관한 자료를 수집하고 있지만 이러한 자료들은 사용하는 기록방법이 상이하여 기재 내용에 영향을 받아 신뢰하기에는 다소 어려움이 있다.

이러한 이유로 이들 자료는 작업상의 스트레스 범위나 비용과 관련하여 경험을 바탕으로 추정 하는데

기본자료로 활용될 수 있을 뿐이다. 더구나 유럽연합 15개 회원국에 통용될 수 있는 타당하고 신뢰성이 있으며, 표준화된 자료를 얻는다는 것은 훨씬 더 어렵다. 1997년 유럽재단은 유럽의 작업환경에 관한 보고서에서 “비록 몇가지 정보의 원천이 존재하기는 하지만 현재로서는 유럽 전체적인 수준에서 서로 비교할 만한 정량적인 산업안전보건자료는 거의 없다”고 지적하고 있다.

유럽재단에서 밝힌 바 있는 연구 결과에 따르면 1996년 유럽연합(EU)의 작업조건에 대해 응답자의 57%가 자기들의 작업이 그들의 건강에 영향을 준다고 믿고 있는 것으로 나타났다. 그 중 작업관련 건강문제로 가장 많이 언급되고 있는 것은 근골격계 질환(30%)과 스트레스(28%)로 나타났으며, 응답자 중 23%는 지난 12개월 동안 작업관련 건강문제로 결근한 적이 있다고 얘기했다. 각 작업자의 평균 결근일수는 연간 4일로 이는 EU 전체로 볼 때 연간 6억일의 결근일수에 해당한다.

비록 보다 정확한 자료 수집 방안이 강구되어야 할 필요성이 있기는 하지만 스트레스 관련 질환이 개인의 삶 및 회사와 국가의 생산성 모두에 영향을 준다는 관점에서 주된 관심의 대상인 것만은 명백하다. 본 보고서에 요약되어 있는 조사 결과에서만 봐도 우리가 생활함에 있어서 작업관련 스트레스는 중요한 문제이며, 유럽의 산업보건상 중요한 도전과제가 아닐 수 없다.

3. 스트레스의 정의

스트레스의 정의는 단순히 언어학상의 문제(어휘들을 사용하여 연출해내는 것)만은 아니며, 그 본질에

관하여 적어도 광의의 합의가 있어야 한다는 점이 중요하다. 이와 같은 합의가 없을 경우 스트레스에 대한 조사 및 그에 따른 효과적인 스트레스 관리전략의 개발이 심각한 장애를 받을 수 있게 된다.

업무상의 요구와 스트레스에 관한 단순한 상관관계는 미량의 스트레스가 최대의 성과를 올리거나 건강 상태를 유지하는데 어느 정도 필요하다는 신념과 일부 일치되어 왔다. 최적 수준의 스트레스에 대한 신조는 때로는 부적절한 관리경영능력을 정당화하기 위해 사용되기도 하였다.

이러한 점을 고려할 때 과학적인 개념으로써 스트레스의 정의에 관해서는 합의된 것이 거의 없거나 또는 더 나아가서 스트레스는 어떤 의미에서도 정의하거나 측정할 수 없다고 하는 오해가 묵시적으로 퍼져 있는 것이 사실이다.

이것은 적당한 과학적인 문헌에 대한 지식의 결여를 은폐하는 것이다.

여러가지의 스트레스 관련 문헌을 검토한 결과 스트레스의 정의 및 연구에 대한 부분적인 중복은 있으나 세가지 서로 다른 유형의 접근방식이 있는 것으로 나타났다. 첫번째 접근방식은 직업상의 스트레스를 장애가 되거나 유해한 특성의 작업환경으로 간주하여 이와 관련된 연구에서는 질화에 대한 환경적 요인이라는 하나의 독립변수로 취급하고 있다. 이 방식은 “공학적 접근법”이라고 불리어 왔다. 이에 반해 두번째 접근방식은 스트레스를 광범위한 장애 또는 유해한 자극에 대한 공통적인 생리적 영향이라고 정의한다. 이 경우 스트레스는 어떤 위협적이거나 피해를 주는 환경에 대한 특수한 생리적 반응의 종속변수로 취급되며, “생리적 접근법”이라고 일컬어진다.

세번째 접근방식은 업무상 스트레스가 사람과 작업 환경 사이의 동적 상호작용이라는 개념으로 “심리적 접근법”이라 불리어 왔다.

앞의 두가지 접근방식에 대해 두가지 특별한 반론이 제기되었는데 첫번째는 경험적인 측면에 관한 것

이고 두번째는 인식적 측면에 관한 것이다. 먼저 공학적 및 생리적 접근법은 양자 모두 기존의 자료를 적절하게 설명하고 있지 못하다는 것이다. 예를 들면, 이들 방법은 전체적인 스트레스 과정에 있어서 강한 지적 요소와 상황적 요소의 작용을 무시한다. 두번째 비판에 의하면 스트레스의 공학적 및 생리적 모델은 비교적 단순한 자극반응이라는 형식내에서 이들이 설정된 때를 개념적으로 개시 시점으로 간주하며 이들의 바탕이 될 수 있는 각 개인의 심리적 특성의 차이 및 지각, 인식상의 과정을 전반적으로 무시하고 있다.

그러므로 이들 두 방식은 사람의 환경 자극적 특성을 심리적 및 생리적 반응이라는 특성으로 변환시키는 피동적 수단으로 취급한다. 생애, 습성 및 심리에 대한 체계적인 접근에 필수적인 사람과 여러 가지 환경사이의 상호작용에 관하여 이들 두 방식은 전반적으로 무시하고 있는 것이다.

그러나 스트레스에 대한 정의 및 연구의 세번째 방식은 업무상 스트레스에 대하여 환경적 요소, 특히 사회심리학적 및 조직상의 상황적 배경에 특별한 주의를 기울인다. 스트레스는 문제성이 있는 사람 환경 상호작용의 존재에 의해 유발되거나 이러한 상호작용의 근본이 되는 인식과정 및 감성적 반응으로써 측정되어 “심리적 접근법”이라 하는 것이다.

심리적 모델의 개발은 어떤 의미에서는 앞의 두 방식에 대하여 제기된 비판을 극복하기 위해 시도된 것이다.

현재는 거의 모두가 스트레스의 정의에 대해 심리적 접근법을 이용하여 발전시키고 있다. 예를 들면 스트레스에 대한 심리적 접근법은 국제노동기구(ILO)의 사회심리학적 위험(ILO, 1986)에 관한 정의와 세계보건기구(WHO)가 권장하고 있는 복지에 관한 정의(1986)와 전반적으로 일치하고 있다.

이 접근법은 또한 인간의 위험평가에 관해 개발되고 있는 문헌과도 잘 일치한다(Cox & Cox, 1993, Cox & Griffiths, 1994, 1996 참조) 이러한 일치성 및 중첩

성으로 인해 산업안전 및 보건에 있어서 본 접근법에 더욱비중을 두어 사용하게 되는 것이다

이 심리적 접근법의 변형이 현대의 스트레스 이론의 주류를 이루고 있으며, 이들 가운데 두가지 두드러진 형태, 즉 “상호작용적” 및 “내부거래적”의 두 형태를 분류해 낼 수 있다.

전자는 사람이 자기의 작업환경과 상호작용하는 구조상의 특성에 초점을 두는데 반해 후자는 그 상호작용의 밑바탕이 되는 심리적 과정에 더 중점을 두는 것이다.

“내부거래적 모델”은 근본적으로 인식상의 평가 및 극복에 더 초점을 둔다. 어떤 의미에서 이것은 상호작용적 모델의 한단계 발전을 나타내며, 전체적으로 이들 모델과 잘 일치한다. 스트레스를 인식 및 감정적 요소에 대해 부정적 심리상태라고 정의하는 것과 스트레스가 각 종업원 개인과 그들이 소속된 조직의 건강에 영향을 준다는데 의견을 같이하는 사람이 점점증하고 있다.

더욱이 업무상 스트레스의 경험과 영향을 작업위험으로의 노출과 그와 같은 노출이 일으킬 수 있는 보건상 유해한 영향과 상관짓는데 사용될 수 있는 스트레스 이론이 현재 개발되어 있다.

업무상 스트레스를 이해하는데 이와 같은 이론을 적용함으로써 해소주기라는 개념의 적용을 통해 업무상 스트레스 관리차원에서 접근이 가능하게 된다. 이같은 접근법은 안전·보건 분야에서 효과적인 것으로 나타난바 있다. 이 방법은 업무상 스트레스와 관련하여 지속적 향상을 위한 체계적인 문제해결 시스템을 제공하여 준다. 또한 더욱 연구가 요구되는 수개의 분야가 있는데, 일부는 사람과 관련되는 부문이고 나머지는 작업환경을 개선하기 위한 설계, 작업관리 및 조정과 관련된다.

4. 개인의 차이 ; 작업능력 및 대처하기

“대처하기”는 전체적인 스트레스 과정에 있어서도

중요한 부분이지만, 오랜 연구에도 불구하고 가장 적게 이해되고 있는 부분이기도 하다. “대처하기”에는 세가지 주안점이 있는 것으로 제시된 바 있다. 첫째로, 그것은 하나의 진행과정으로 스트레스성 환경에 접할 때 사람이 실제로 생각하고 행동하는 것이다.

둘째로, 그것은 주위 상황에 의존한다. “대처하기”란 이를 발생시키는 주어진 특수한 상황 또는 평가에 의해 그리고 그 상황을 대처하는데 사용할 수 있는 수단에 의해 영향을 받는다. 마지막으로 한 과정으로서의 “대처하기”는 “결과에 무관”한 것으로 정의되어야 한다. 그 결과가 성공적이었던지 아니던지와는 별개의 것이다.

“대처하기”의 연구에는 두가지 접근방식이 있다. 서로 다른 형태의 극복전략을 구분하여 종합적인 분류 자료를 얻기 위해 시도하는 방법과 “대처하기”를 하나의 문제해결과정으로 고려하는 방법이 있다.

스트레스에 관한 가장 최근의 이론은 스트레스 체험 및 이를 어떻게 잘 극복할 것인지에 관하여 각 개인의 차이를 인정하는 것이다. 개인별 차이에 관한 변수가 평가 과정의 구성요소로써 또는 스트레스와 건강과의 상관관계의 보정요소로써 검토되어져 왔다. 그에 따라 조사자들은 어떤 한 작업자가 스트레스를 체험할 경우 얼마나 취약한지 또는 소위 말하는 “강인성”이 작업특성과 작업자의 건강과의 상관관계를 얼마나 조정할 수 있는지 등에 관해 연구를 행하였다. 본 보고서의 세부내용에 의하면 평가과정의 구성요소 또는 스트레스와 결과와의 상관관계의 보정요소로써 이와 같은 개인별 차이는 스트레스의 “내부거래적 모델”로써 용이하게 이해될 수 있음을 제시해 주고 있다.

스트레스는 부분적으로 주어진 작업에 의해 그들에게 부과된 요구에 대한 각 개인의 대처능력 및 이후에 이들 요구를 그들이 대처해나가는 방법에 영향을 받으며, 관리에 관한 과제를 지원과 상호연관시켜준다.

작업요구를 충족시킬 수 있는 개별능력과 이후 발생하는 스트레스를 극복할 수 있는 개별능력의 특성,

구조 및 효과에 관해서는 더 많은 정보가 필요하게 된다. 이러한 정보의 필요성은 널리 인식되어 있지만 작업능력 및 적성의 개념을 더 잘 이해할 필요성은 오랜 연구와 관련하여 강조되었음에도 불구하고 많은 주의 기울이지 않고 있다.

5. 방법론적 과제

각종 증거자료가 스트레스 정의에 있어서 “심리적 접근법”을 지원해 주고 있으며 “내부거래적 모델”이 현재 사용한 모델 중 가장 적합하고 유용성이 있는 것으로 제시해준다. 이와 같은 관점에서 스트레스는 사람과 그들의 작업환경간의 상호작용의 일부분이며, 또한 이같은 상호작용이 보다 넓은 과정을 반영해 주는 심리적 상태라고 정의된다.

이 과정은 일련의 연속적 상관관계 즉, 대상 작업환경과 작업자 인식과의 관계나 이들 인식과 스트레스 사이의 관계, 스트레스와 해소 변화와 심리적 기능 및 보고와의 상관관계에 기초를 두게 된다. 이러한 연속적 현상은 측정의 기초를 제공하게 되지만 연속적 사건에서 유도될 수 있는 서로 다른 측정법으로 인해 하나의 스트레스 지수로 통합한다는 것은 쉬운 일이 아니다.

이론적으로 스트레스의 측정은 근본적으로 스트레스의 평가과정과 감정적 체험에 중점을 두는 작업자 스스로의 보고 측정에 기초를 두지 않으면 안된다.

평가와 관련된 측정은 주어진 업무과제에 관한 작업자의 인식, 이들 과제에 대처할 수 있는 그들의 대처능력, 그 작업을 완료하는데 있어서 그들의 요구사항 및 범위, 작업에 대한 그들의 관리방안 및 업무와 관련하여 그들이 받게 될 지원 등을 고려할 필요가 있다. 그러므로 종업원의 지식과 인식을 논리적으로 도출하여 모델화하는 것이 평가 및 측정과정의 중심이 되는 것이다. 이와 같은 핵심적 중요성에도 불구하고 스트레스의 평가 및 감정적 체험의 작업자 스스로의 보고 측정은 그 자체가 불충분한 것이다. 이들 측정 자료의

신뢰성은 다른 자료를 참조하지 않고서 장시간에 걸친 그들의 내부적 구조나 성과면에서 확립될 수 있겠으나 동 자료의 타당성은 그렇게 할 수 없다.

작업자 스스로 보고한 자료의 타당성은 “부정적 정서(Negative Affectivity :NA)”라고 하는 면에서 의문을 제기하게 되는데 “부정적 정서”라 함은 “부분적 감정 및 자아 즉, 모든 일의 부정적 특성에 집중하며 모든 상황에서 현저한 걱정을 하게 되는 각 개인의 차이를 반영해 주는 일반적 개성”으로 정의될 수 있다(Watson & Clarke, 1984)

“부분적 정서”는 작업환경에 대한 작업자의 인식에 영향을 줄 뿐 아니라 그들 자신의 심리적 긴장상태에 대한 자신의 평가에도 영향을 미치므로, 인식된 위험과 결과와의 상관 관계를 검토함에 있어서 상당한 영향을 미칠 수 있는 혼란 변수로서 작용할 수도 있다.

연구조사 문헌에 의하면 부정적 정서와 일반적 방법의 편차가 스트레스와 긴장상태의 상관관계 평가를 어느 정도까지 왜곡시킬 수 있는지에 관해 의견이 서로 엇갈리고 있는 상태이다. 그러나 평가 도구 및 절차를 잘 구상하면 얻어진 자료를 양질의 것이 될 수 있게 하는 여러 가지 방안들이 제시되어 있다. 단지 주어진 평가자료에만 의존하여 판단하는 것은 매우 취약한 증빙이 될 수밖에 없으며, 다른 영역으로부터 얻어진 자료의 뒷받침이 필요한 것은 두 말할 나위가 없다.

삼각 증명법으로써 부정적 정서에 의한 잠재적 문제를 어느 정도 극복하게 된다. 삼각법의 원리는 확신을 위하여 잠재적인 사회심리학적 또는 조직적 위험은 적어도 세가지 서로 다른 형태의 증거자료를 상호 참조함으로써 인지되어야 한다는 것이다.

이들의 서로 다른 관점간의 일치정도가 그 자료 신뢰성의 척도가 될 수 있으며, 사용된 방법에 따라서 현실적인 타당성의 척도가 될 수 있다.

이러한 원리를 적용하려면 자료를 적어도 세개의 서로 다른 영역으로부터 수집하여야 한다. 이것은 다음과 같은 사항과 관련된 증거자료를 고려함으로써

달성될수있다.

(1) 해당 인원의 스트레스에 관한 객관적 및 주관적 인선례

② 스트레스에 관한그들스스로의보고내용

(3) 그들의 행동, 심리 또는 건강상태에서의 어떤 변화(이것은상기의 ① 또는 ②와 연관될 수도 있음)

개인 및 그룹의 차이와 같은 조정인자의 영향도 역시 평가될 수 있다. 이와 같이 얻어진 자료의 타당성에 관한 신뢰도는 당사자의 보고서와 관리자보고 및 부하 직원의 보고서 사이에 좋은 일치치가 있음을 보여주는 여러 가지 검토에 의해 뒷받침될 수 있다. 어떤 방법을 사용하기 위해서는 그것의 신뢰도 및 타당성에 관련된 자료가 뒷받침 되어야 하며, 그것이 사용되는 상황에 대한 적합성 및 공정성이 뒷받침되어야 한다. 이와 같은 자료의 제공은 직업심리학 및 심리측정학 모두에 있어서의 좋은 관례에 부응하게 되는 것이지만 때로는 법적으로 후속적인 결정을 내리기 위해 요구되기도 한다.

6. 업무상 위험 및 스트레스

과학적 문헌 및 현재의 법규에 부응하여 본 보고서는 모든 업무상 위험에 관련된 증거에 관해 검토하기로 한다.

업무상 위험은 대별하여 “신체적 위험”(생물학적, 생체역학적, 화학적 및 방사능적 위험을 포함)과 “사회심리학적 위험”으로 구분될 수 있다. 사회심리학적 위험이란 “심리적, 사회적 또는 신체적 위해를 일으킬 수 있는 잠재력을 가지고 있는 작업설계, 조직, 작업관리 및 그들의 사회와 환경적 배경”으로 정의될 수 있다.

신체적 및 사회심리학적 위험에의 노출은 심리적 뿐만 아니라 신체적 보건에도 영향을 줄 수 있다. 증거 자료에 의하면 건강에 대한 이와 같은 영향은 적어도 다음의 두 과정에 의해 게재될 수 있다. 즉, 직접적인 신체적 작용 및 심리적 스트레스가 게재되는 작용이다. 이들 두 작용은 대개의 위험한 상황에 있어 다양한

범위 및 다양한 방법으로 상호 작용하는 것이며, 위험 · 보건상관 관계에 관해 단독적으로 풀이될 수는 없는 것이다.

업무의 심리학적 특성은 적어도 1950년대 이후로부터 연구의 주제가 되어왔다. 초기에 심리학자들은 작업장 그 자체가 작업자에게 미칠 잠재적인 위험특성에 관한 것보다는 작업환경에 대한 종업원의 적응에 장애가 되는 것들에 대해 중점적인 검토를 행하였다. 그러나 1960년대에 들어 사회심리학적 작업환경 연구 및 직업 심리학의 출현으로 관심의 초점이 각 개인의 관점에서부터 작업환경의 건강에 미치는 영향에 관한 특성을 고려하는 쪽으로 옮겨졌다.

현재는 작업특성의 어떤 공통적인 조합이 잠재적으로 유해한 것임을 입증해 주는 여러 가지 증거가 제시되어 있다.

더욱이 최근 수년간에 걸쳐 대대적인 사회경제적 및 기술적인 변화가 작업장에 상당한 영향을 주어왔다. 이런 변화들은 집합적으로 “변화하는 작업세계”라고 종종 인용되어 지곤 한다. 이와 같은 호칭은 다양한 수준에서 작업조직의 넓은 범위에 걸친 새로운 양태를 함축하는 것이다.

-고령의 작업자의 점차적 증가

-재택근무 및 작업장에서 IT기술 사용의 증가

-구조조정, 외주가공, 하청, 다국적화 및 고용형태에서의 변화

-작업자의 인원수 및 기능 또는 기술에 있어서의 신축성에 관한 요구

-서비스업 부분에서 더욱 많은 인원의 종사

-자율관리의 작업 및 팀 작업

전반적인 연구는 상기 부분에 대해 아직도 개발단계이지만(Rosenstock, 1997 참조) 작업환경을 향상시킬 것으로 판단되는 변화라 할지라도 반대적인 효과를 나타낼 수 있다는 몇 가지 기본적 증거가 나와 있다.

그 예로, 윈델(Windel, 1996)씨는 전자제품 제조 작업장에서 자율관리 팀작업의 도입에 관해 연구하였다.

비록 자율관리 작업이 자율적 업무 효율의 증가의 원천이 될 수 있고 그에 따라 사회적 지원 증가가 제안되었지만 윈델씨는 1년 후기준자료와 비교할 때 작업 수요는 증가했지만 개인의 복리는 감소한 것을 발견하였다. 이 자료에 의하면 자율관리팀에 의해 초래된 사회적 지원의 증가는 직원수의 감소와 관리자로서의 의무 증가의 결합으로 발생하는 증가된 요구를 상쇄시키지 못하는 것으로 나타났다.

사후조사자료에 의하면 팀워크 또는 자율관리팀제도의 실시결과 장기결근 및 이직율의 증가를 나타냈다. 이를 통하여 볼 때 조직운영에 중요한 영향을 주는 이와 같은 변화는 보건 및 복리에의 영향을 감시해야 할 필요가 있는 잠재적 위험을 초래할 수 있다는 것을 명백히 알 수 있다.

요약해 보면 현재 발표되어 있는 문헌을 통해 스트레스와 보건에 대한 업무상의 보다 구체적인 위험에 대한 영향을 발견해 낼 수 있으며, 종업원을 위협하는 사회심리학적 위험을 식별할 수 있게 된다.

대부분의 기존 문헌은 이들 정보를 해당 작업장 및 조직을 감사하고 분석하는데 사용될 수 있는 형식으로 바꾸기 위하여 더 많은 연구와 개발이 필요한 것으로 나타났다. 이와 같은 모델과 실질적인 실행전략이 Cbx등에 제공되어 있다.

7. 작업과 보건

지난 20여년간 스트레스는 필수적으로 원하지 않는 보건상의 결과를 초래한다는 신념이 증가되어 왔다. 진부한 표현을 빌지 않더라도 스트레스가 보건상 위해를 끼치는데 상관이 있다는 것이 통념이다. 그럼에도 불구하고 스트레스가 반드시 병리학적 후유증을 초래하는 것만은 아니라는 연구결과도 나왔다.

스트레스 체험시 많은 사람들은 심리적 및 육체적

으로 신체의 정상적인 평형 유지 범위내에 있는 것으로 반응하였으며, 관련된 정신 생리학적 기구를 조사해 볼 때 반드시 어떤 지속적인 장애나 손상을 일으키는 것은 아니다.

그러나 스트레스를 겪는 것과 관련하여 부정적인 감정상태가 됨으로써 일반적인 삶의 질 및 각 개인의 복리에 관한 느낌이 경감되는 것은 명백하다.

이와 같은 스트레스는 필연적으로 복리에 대한 감각을 감소시키는 반면 필수적으로 신체적 또는 심리적 장애를 일으키는 요인이 되는 것은 아니다. 그러나 어떤 사람에게는 스트레스가 발병의 원인이 되어 건강에 영향을 미칠 수도 있다. 동시에 건강이 나쁜 상태일 경우 상당한 스트레스를 초래하는 원인으로 작용할 수도 있고, 그 사람이 다른 스트레스 원인에 대한 대처능력의 감소로 인해 민감해질 수도 있다. 이러한 전제하에서 스트레스의 체험과 건강상의 유해와의 상관관계에 관한 통념이 타당성을 갖게 되는 것이다.

본고의 기초가 되는 세부자료에는 스트레스와 다양하게 관련된 광범위한 보건 및 보건 관련 영향에 대해 간단한 개요를 기술하고 있다. 여기에는 스트레스와 심리적신체적 보건과의 연관성에 원인이 되는 보건 및 보건관련 행동과 심리적 기능상의 변화에 초점을 두고 있다.

요약해 보면 스트레스에 의해 사람이 느끼고 생각하고 행동하는 양태에 변화를 일으킬 수 있고, 또한 심리적 기능의 변화를 초래할 수 있다. 이들 변화의 상당수는 그 자체로써 다소의 기능장애를 나타내주고 더 나아가서 연관된 불편함으로 나타날 수 있는 잠재력을 가지고 있다.

또 다른 상당수는 그 당시 삶의 질에 손상은 주지만 쉽게 회복될 수 있다.

그러나 어떤 작업자들 및 어떤 상황하에서는 이들 변화가 작업의 성과저하, 심리적 및 사회적 문제 또는 신체 보건상 장애로 나타날 수가 있다.

그렇지만 스트레스와 그에 따른 전제조건이나 스트

레스와 보건과는 전반적으로 잘 일치하고 있지만 대체로 원만한 상관관계를 이루고 있는 것이다. 작업상의 스트레스가 행동과 심리적 기능상의 변화와 연관되고 이들 두가지 모두가 종업원의 건강에 결정적인 영향을 미칠 수 있다는 연구결과도 이를 뒷받침해 준다.

여기에서는 스트레스와 매우 깊이 관련되어 있다고 알려진 위계양, 심장발작 및 류마티스성 관절염과 손상된 면역 활동과의 잠재적 상호 관련성에 근거한 병리학에 특별한주의를 기울이고 있다.

8. 업무관련 스트레스의 평가와 관리에 관한 연구

사회심리학적 위험과 스트레스에 관한 연구검토가 무수히 행해졌고, 거의 모든 생각할 수 있는 작업 종류와 작업에서의 스트레스 요인을 다룬 논문도 매우 많다. 그러나 위험의 특성과 효과에 대한 연구자료는 연관된 위험의 평가와 일치하지 않는다. 실제로 대부분의 출간된 검토결과는 위험성 평가용으로 사용될 수 있는 자료를 거의 제공하지 않고 있다. 많은 “스트레스 연구”는 오직 위험이나 결과만을 식별해 내는 경향이 있는 반면 위험성평가의 목적은 위험과 보건 영향과의 상관관계를 수립하고 위험에 노출될 때의 보건 위험성을 평가하기 위한 것이다.

적절한 위험성 평가의 부재라는 거의 필연적인 결과는 대개의 “스트레스 관리” 중재가 조직보다는 개인을 대상으로 하는데 기인하고(개인에 대한 것은 보통 더욱 저렴한 비용이 들고 덜 복잡한 것처럼 보인다) 적어도 진단이 발생한다고 해도 업무의 진단과정과 전혀 상관없이 진행된다.

그러므로 위험성평가를 하기 위해 다른 형태의 접근방법이 요구되며 이런 방법으로 해답을 구하기 앞서 실질적으로 질문을 던지는 전략의 중재안을 고안할 수 있게 된다.

이와 같은 전략은 신체적 위험의 관리를 위해 이미

유럽연합 및 각각의 개별 국가 차원에서 “관리 싸이클”이라는 방식으로 제시되어 있는데 이 방식은 “위험성을 우선 식별한 후 그 위험도를 분석·관리하며 작업자를 보호하는 체계적 과정”으로 정의된다.

주어진 작업환경 내에서 위험도를 평가하기 위한 체계적이고 포괄적인 접근방식으로 “관리싸이클” 방식은 현재의 법적 요구사항을 충족시키고 있다. 그러나 그것이 사회심리학적 위험을 평가하기 위해 과학적으로 타당하고 신뢰할만한 전략이 될 수 있는지는 더욱더 검토해야 할 여지가 있다.


본고에서는 “관리싸이클” 방식을 업무관련 스트레스의 평가 및 관리에 적용시 이점과 불리점에 대해 검토를 행했다.

그 결과 본고는 작업에 대한 사회심리학적 위험의 평가를 위해 이 모델이 매우 유용한 전략이 된다고 결론 내렸다. 그러나 여기에는 다음과 같은 여러 가지 사안을 염두해 두어야 할 것이다.

9. 업무관련 스트레스 관리에 대한 현재 연구에 대한 제약 사항

과학적인 문헌에 대한 검토를 행한 결과 업무관련 스트레스의 관리에 대한 연구에 있어 여러 가지 문제를 발견하였다.

① 스트레스 관리에 어떤 것들이 있는지에 대해 너무 좁은 관점에서의 검토가 종종 행해지며 각 개인을 돌보거나 치유하는데 너무 초점을 두는 경우가 많고

② 비록 좁은 관점에서 이긴 하지만 제시되어 있는 여러 가지 의견들이 이론적 기본이 약하거나 업무상 스트레스의 연구에 관한 이론이 아닌 다른 이론으로부터 개발되었다는 점 등이 그것이다. 

(ILO 자료, CIS Do. 76181, Executive Summary, Work Hazards and Stress)

스트레스 관련 산업재해 판례

신입사원 스트레스, 업무재해 아니다

신입사원이 새로운 근무환경에 적응하는 과정에서 어느 정도의 스트레스는 불가피한 것이어서 근무도중 정신분열증이 발생했다고 하더라도 이를 업무상 재해로 보긴 어렵다는 판결이 나왔다.

재판부는 원고가 입사후 얼마 지나지 않아 상사들과 지방 근무를 하면서 새로운 환경에 적응하는데 어려움을 겪었고 상사들의 독단적 업무 스타일로 스트레스를 받은 사실이 인정되지만 신입사원으로서 일정 스트레스는 불가피한 것이고 스트레스를 정신분열증의 발병 요인으로 보긴 어렵다는 의학적 소견에 비취 업무상 재해로 보긴 힘들다고 하였다.

질병원인, 업무와 인과관계 불명확해도

“과로·스트레스로 병약화했어 산재“

과로속에 의류회사에서 작업반장으로 근무하던 중 만성신부전증에 걸린 환자에 대해 재판부는 질병과 업무수행간의 직접적 인과관계가 명확하지 않더라도 업무상 과로가 질병을 악화시킬 수 있다는 주장을 근거로 업무상 재해로 인정할 수 있다는 판결을 내렸다.

질병의 주원인이 업무와 직접적 관계가 없더라도 업무상 과로나 스트레스가 질병의 주원인에 겹쳐 질병을 유발 또는 악화시켰다면 인과관계가 있다고 봐야 하고 이는 반드시 의학적·과학적 입증이 없더라도 제반사정을 고려할 때 인과관계가 상당하다고 추정되는 경우에도 입증된다는 것이 그 이유이다.

가. 위험의 정의에 관한 운용

나. 신뢰성 있게 감시될 수 있는 적절한 유해지수의 개발

다. 통상적인 관계에 대한 만족할 만한 증명

라. 작업환경 측정상의 문제점들