

스트레스란?

스트레스는 우리가 알아차리든 알아차리지 못하든지 간에 모든 사람들에게 발생하지만, **스트레스 반응에 대하여 어떻게 대처하고 행동하느냐에 따라** 누군가는 우울증이나 불안장애, 두통 등을 겪기도 하고, 누군가는 평소처럼 변함없이 생활한다.

이러한 차이는 개인의 성격이나 행동양식, 유전적인 소질, 생활 습관 등의 영향도 있지만, **어려울 때 상담할 수 있는 사람이 있는지, 도와줄 사람은 있는지, 함께 하는 문화를 갖는지 등의 요인이 더 중요하다.** 특히 직장에서의 스트레스 관리는 일터에서의 조직문화 및 직원들과의 교류·관계 등의 요인에 따라 결과에 큰 차이를 보인다.

직무스트레스는 왜 오는 걸까?

- 업무시간, 교대근무 등의 시간적인 압박
- 상사, 동료, 부하직원 등의 대인관계 갈등
- 불명확한 업무, 역할충돌, 실적 등의 조직적 원인
- 의사결정 참여, 의사소통 구조 등의 조직문화
- 휴게시설, 사무실환경 등 열악한 근무환경
- 고용불안, 성차별, 감정노동 등



TIP 직무스트레스, 산업재해와 밀접하게 연관!

직무스트레스가 높은 집단은 그렇지 않은 집단보다 질병 및 사고 경험은 2.1배, 질병으로 인한 결근 경험은 1.8배 높게 나타났다.

- 산업안전보건연구원, 장세진 등, 2009

직무스트레스 관리 성공 Point 3

하나 직원들과 많이 교류하며 상담하기 쉬운 신뢰관계와 조직문화를 만들어 주세요.

둘 “평상시와 다른” 직원의 모습에 관심을 가져주세요.

“평상시와 다른” 직원의 모습

- 지각, 조퇴, 결근이 잦다.
- 잔업, 휴일 출근이 이상하게 증가한다.
- 일의 능률이 저하된다. 사고력, 판단력이 저하된다.
- 업무의 결과가 좀처럼 나오지 않는다.
- 보고나 상담, 직장에서 말이 없어진다.(혹은 그 반대)
- 실수나 사고가 눈에 띈다.
- 표정에 활기가 없고 복장이 흐트러져 있다.

※ 평상시와 다르다고 느껴지는 직원을 발견하면 함께 이야기를 들어주고, 산업보건과의 있으면 상담할 수 있도록 도와주세요.

셋 먼저 다가가 이야기를 들어 주세요.

내가 먼저 다가가기

- 관심과 배려** 평소 직원의 모습을 잘 알아둔다.
- 알아채기** “평상시와 다른” 것을 재빨리 알아챈다.
- 대화 시도** 주저하지 말고 말을 건넨다.
- 이야기 들어주기** 프라이버시를 배려하며, 이야기를 잘 듣는다.
- 전문 상담 연결** 이상을 느낀다면 사내 상담창구 또는 전문가 상담을 연결해준다.

※ 휴직 후 직장에 복귀한 직원은 ‘직장에 잘 적응할 수 있을까?’ 등의 여러 가지 걱정을 안고 있으므로, 복직자의 기분을 함께 이해해주려고 노력하는 마음과 배려가 필요합니다.

일터에서의 직무스트레스 관리

성공 Point 3



직무스트레스

직무스트레스 예방 성공 사례! 우리 이렇게 하고 있어요

가족의 날, 이벤트의 날 | OO그룹(숙박업)

직무스트레스 예방을 위하여 많은 사업장에서 휴게시설 마련, 동호회 활동 지원, 건강 프로그램 운영 등의 활동을 추진한다. OO그룹은 더 나아가 “직원가족의 날” 및 “이벤트의 날” 행사를 실시하여 직무스트레스 15% 감소, 이직률 10% 감소 효과를 얻었다.

“직원가족의 날”은 어린이날, 어버이날, 그리고 12월 직원가족의 날에 열리며, 직원가족을 초청하여 함께 식사하고 장기 자랑, 가족자랑 등의 시간을 통해 스스로 즐겁게 어울리고 화합할 수 있는 장을 마련하고 있다.

“이벤트의 날”은 매달마다 새로운 이벤트를 실시하여 직원 간에 서로 교류하고 함께하는 조직문화를 실천하도록 하고 있다.



1월	동료들과 산책하기
2월	매니토(manito)가 되어주기
3월	간식의 날 갖기
4월	사진 찍어주기
5월	밥 한끼 사주기
...	...

행복한 웃음 클럽 | OO아울렛(유통업)

OO아울렛은 업무의 특성상 직원들의 직무스트레스가 높아 지점장과 간호사는 그 해결책을 고심하다가 Fun 경영의 “웃음클럽”을 시작하였다.

“웃음클럽”은 팀별 웃음치료 8주 프로그램과 월 1회 웃음특강, 웃음문자 전송, 월2회 웃음 이메일 발송, 매장순회 시 비타민웃음 등 다양한 프로그램이 전 직원을 대상으로 진행된다.

특히, ‘웃음치료 8주 프로그램’은 8주에 걸쳐 토요일, 일요일 아침마다 50분간 진행되는데, 5분 동안 신나게 웃기, 주변 직원들과 ‘반갑다 친구야!’를 외치며 인사하기, 가벼운 율동 함께하기, 악수, 포옹 등 스킨십 나누기 등으로 구성되어 있다.



TIP 나만의 웃음 존(Zone)을 만들자!

나만의 웃음 존을 만들어 보자. 예를 들어 어떤 주는 ‘빨간색만 보면 웃기’, ‘자동차 안에서 웃기’ 라는 식으로 테마를 설정하여 그 공간에서는 무조건 웃는 것이다.

좋은 웃음 표정은 스트레스를 유발하는 코르티솔 호르몬을 감소시켜준다. 웃음 클럽을 통해 사업장은 직원의 스트레스 호소율 감소(남자 52%→44.1%, 여자 51.9%→46.1%), 우울증 호소자 감소, 고혈압자 25% 감소, 매출 증가 등의 성과를 얻었다.

근로자 의견이 최우선 | OO정기(제조업)

‘근로자 제안서’를 활성화시켜 근로자와 소통함으로써 직무스트레스를 줄인 기업이 있다. OO정기의 근로자들은 일하면서 느끼는 불편한 점이나 개선요청 사항, 기타의견 등이 있으면 누구라도 즉시 작업 현장이나 식당, 휴게실, 화장실 등에 마련된 ‘근로자 제안서’에 자신의 의견을 손쉽게 제안한다.



이런 제도를 시행하는 회사는 여럿 있겠지만, OO정기의 성공 포인트는 바로 제안에 대한 피드백이다. 회사는 모든 제안에 대해 10일 안에 답변하여야 하며, 그 과정이 제안 근로자에게 통보된다. 제안 내용이 최종 채택되면 포상이라는 보너스도 주어지지만, 근로자들은 포상보다 더 중요한 것이 바로 ‘회사에서 인정받고 있다’는 자부심이라고 말한다.