

법률가가 알아야 할 노동자 건강 직무스트레스와 정신질환의 이해

2020.7.6

한국노동안전보건연구소
최민



오늘 나눌 이야기

- 직무스트레스의 이해
- 정신질환의 이해
- 당부의 말씀

직무스트레스의 이해



작업환경에서 만나는 노동자 건강 유해요인



직무스트레스란?

- 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바람(요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적 정서적 반응

업무의 내용

업무의 맥락

한국형 직무스트레스 설문

- 2000년대 중반 개발, 단축형 24문항(+물리환경 3문항)
- 직무스트레스 **요인을 평가**
- 8가지 분류

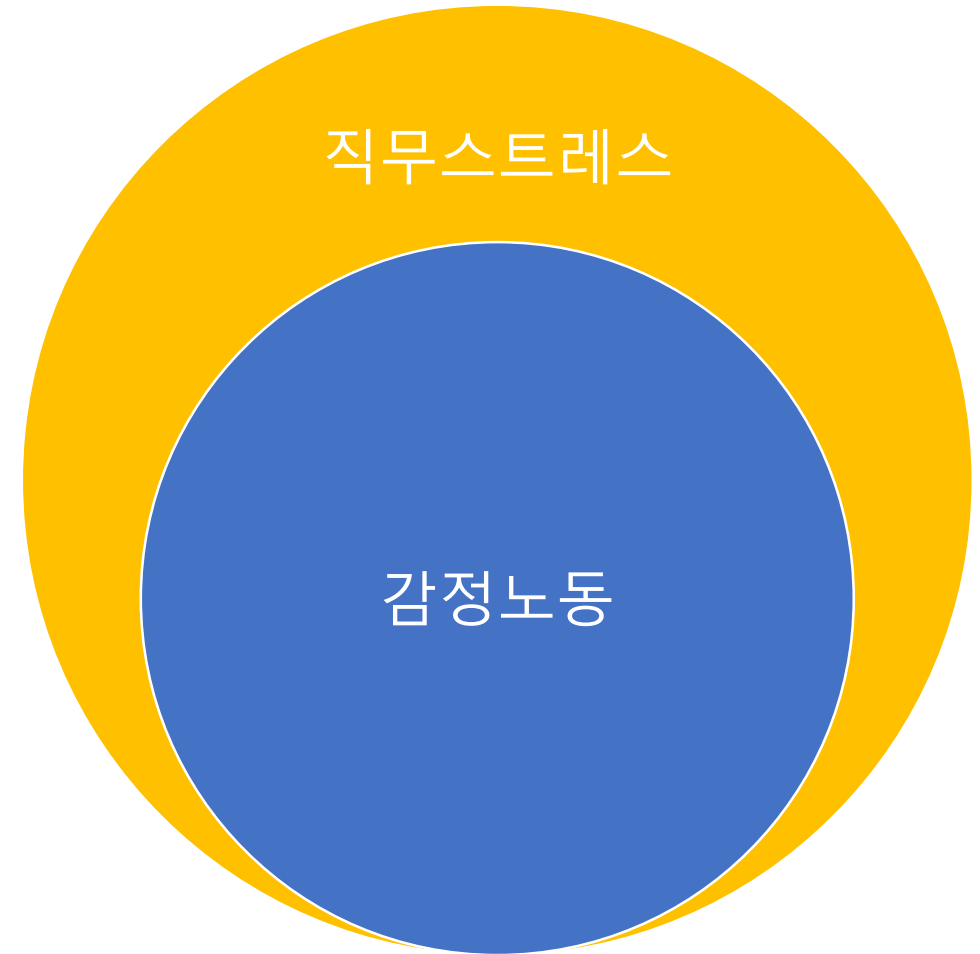
직무 스트레스 요인 :현재 일하면서 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 체크해 주세요.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.	4	3	2	1
2. 내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
3. 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
4. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
5. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
6. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	4	3	2	1
7. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
8. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
9. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
10. 작업시간, 업무수행과정에서 어떤 사안에 대해 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	4	3	2	1
11. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
12. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
13. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
14. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	4	3	2	1

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
15. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
16. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화 (예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
17. 우리 회사는 근무평거나 승진, 부서배치 등 인사제도가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
18. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
19. 우리 부서와 타 부서간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다 (영업, 사무 등)	4	3	2	1
20. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
21. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
22. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
23. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	4	3	2	1
24. 회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
25. 나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1	2	3	4
26. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
27. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4

감정노동

- 개인이 자신의 기분을 다스려 조직에서 요구하는 적합한 표정이나 신체표현을 외부로 드러내는 것 (혹실드, 1983)
- 감정노동 발생의 조건
 - 사람들을 직접 상대하거나 일대일로 통화를 하고
 - 다른 사람에게 감사나 두려움 같은 특정 감정 상태를 만들어 내야 하며
 - 조직이 노동자의 감정적 활동을 통제



한국형 감정노동 평가도구

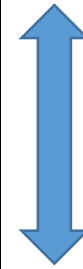
- 감정노동 수행의 네 가지 차원 (Morris & Feldman, 1996)
 - 적합한 감정 표현의 빈도
 - 서비스를 제공하는 근로자와 고객 간의 상호작용하는 횟수
 - 표현 규칙에 대한 주의 정도
 - 감정표현의 기간과 강도
 - 감정 표현의 다양성
 - 상황에 맞추어 감정을 자주 바꾸어야 하는 것은 더 많은 계획과 예측이 필요
 - 감정의 부조화
 - 노동자가 실제 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정표현 규범이 충돌할 때 경험
 - 이로 인해 소진이 발생하고 직무만족도가 감소

한국형 감정노동 평가도구

<별표 1> 한국형 감정노동 평가도구

* 다음의 설문은 귀하의 감정노동의 수준을 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시기 바랍니다.

설문 문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	1	2	3	4
2. 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수밖에 없다.	1	2	3	4
3. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	1	2	3	4
4. 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	1	2	3	4
5. 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다.	1	2	3	4
6. 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
7. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
8. 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다.	1	2	3	4
9. 고객을 응대할 때 자존심이 상한다.	1	2	3	4
10. 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	1	2	3	4
11. 고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.	1	2	3	4
12. 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다.	1	2	3	4
13. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	1	2	3	4
14. 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	1	2	3	4



감정표출의 노력 및 다양성

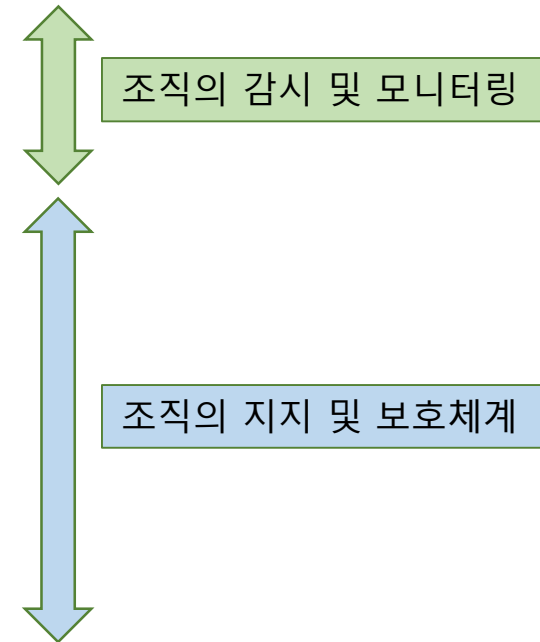


고객응대의 과부하 및 갈등



감정부조화 및 손상

설문 문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
15. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CC TV 등).	1	2	3	4
16. 고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다.	1	2	3	4
17. 고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.	1	2	3	4
18. 고객 응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.	4	3	2	1
19. 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	4	3	2	1
20. 직장은 고객 응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다.	4	3	2	1
21. 상사는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	4	3	2	1
22. 동료는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	4	3	2	1
23. 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.	4	3	2	1
24. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	4	3	2	1



작업장 폭력

- 직장에서 혹은 업무와 관련하여 다른 사람에 대해 이루어지는 폭력적 행동으로 육체적 공격과 공격의 위협을 포함하는 것
 - 신체적 폭력
 - 폭언, 언어적 폭력
 - 위협

직장갑질119 100일모은원

함께 하니 풀지마!

너네 좋아하는 거 있잖아. 법으로 하는거 인터넷으로 떠드는거, 신나게 떠들어 개같은 회사라고. 어? 그런쌍것들을 데리고 일한 내가 가슴이 터져 그거를 일이라고 하니? 응? 이 쌍것들 싹 끌고 들어가서 반은 죽여놔야 되는거예요.

프로로그

‘직장갑질119’ 100일의 기록

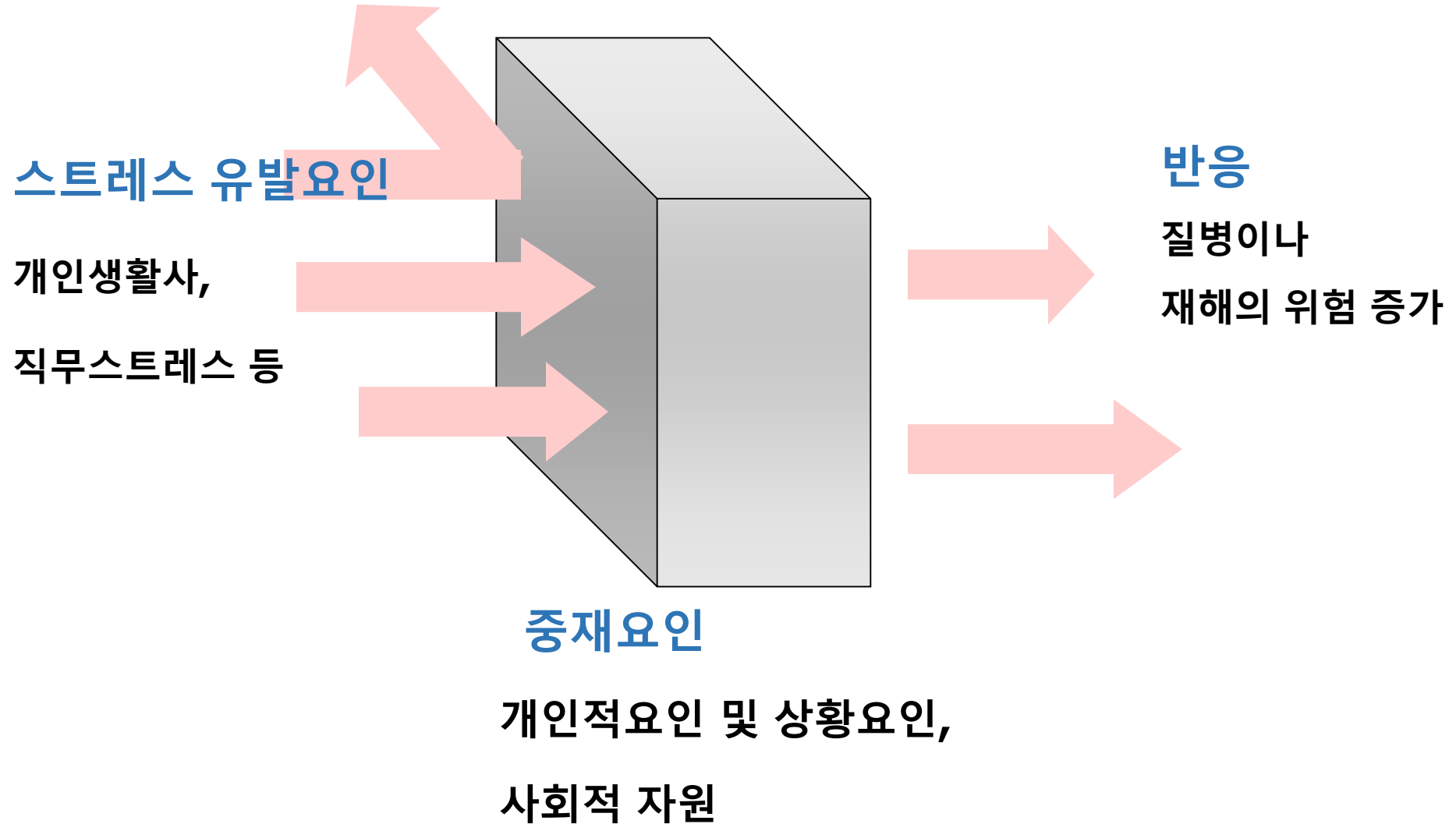
방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 실태조사

- 점검을 하기위해 고객 집 문 앞에서 "도시가스입니다"라고 말했다가 잠자는데 시끄럽다며 이 개 같은 X이 하면서 때릴 것처럼 뛰쳐나오는 바람에 2층 주인집으로 피신함
- 고객이 위아래로 훑어보면서 '건강하게 생겨서 술 잘 먹겠네'라고 하면서 '저녁에 술한잔 살테니 몇시에 끝나'냐며 점검 마치고 나갈 때 까지 계속 저질스러운 말을 함.
- 처음 갈 때부터 반갑다며 포옹을 하곤 했다. 날이 갈수록 신체접촉의 도가 지나치다고 생각한 내가 거부를 하자 '예뻐서 그런다. 나랑 같이 살자'라며 접촉을 시도했다. 나는 센터에 상황을 설명하고 이용자 교체를 요구했는데, 센터에서는 '처신을 어떻게 하고 다니기에 그런 일이 벌어지냐?'며 오히려 이일로 일자리에서 해고가 되었고, 오랜 기간 트라우마를 겪기도 했다.

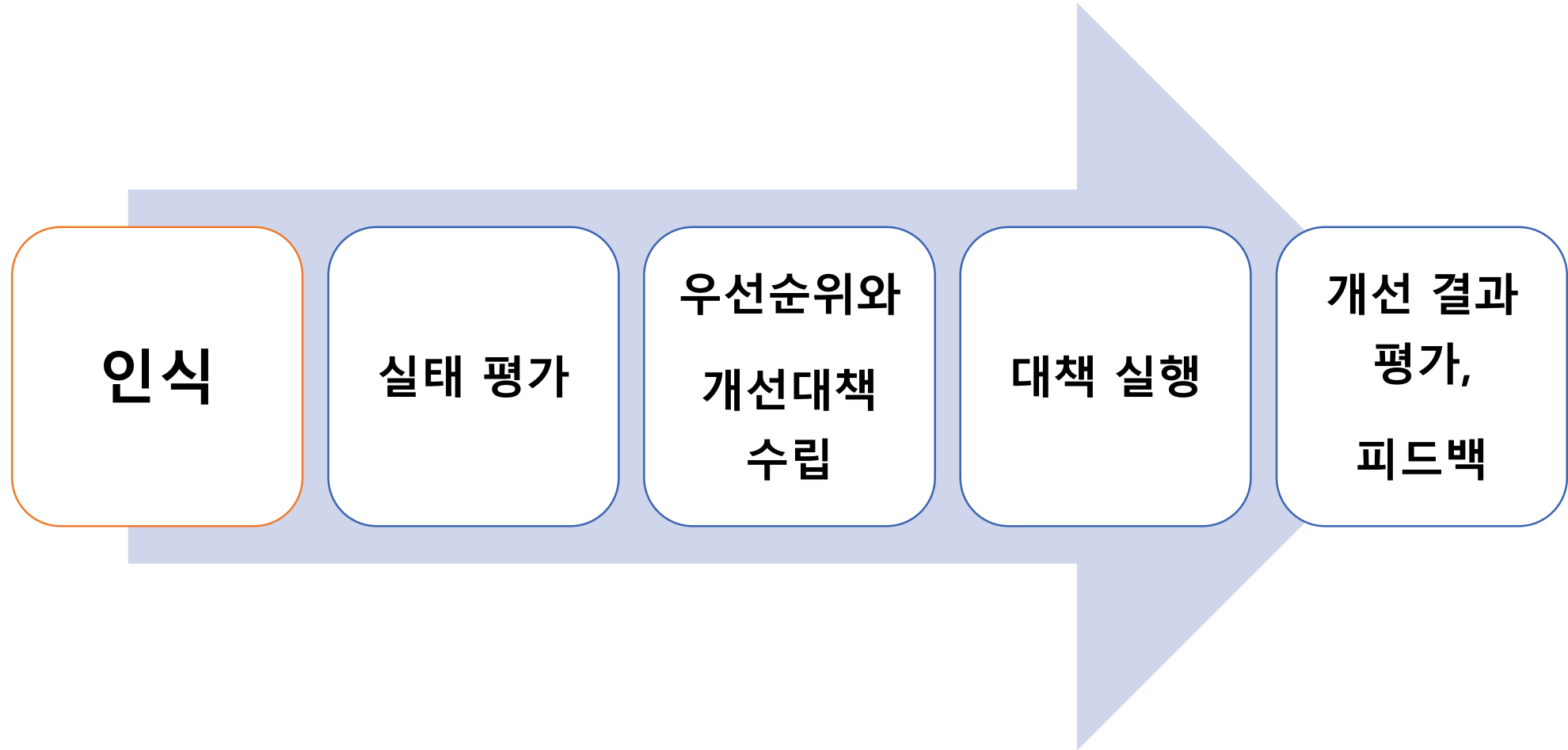
하부요인	순번	측정 문항
고객의 정신적/성적 폭력	1	업무 수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다
	2	업무 수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다
	3	업무 수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다
	4	업무 수행 시 고객에게 직위, 성, 나이의 차별 대우를 당한 적이 있다
직장 내 정신적/성적 폭력	5	직장 상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다
	6	직장 상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다
	7	직장 상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다
	8	직장 상사나 동료에게 직위, 성, 나이 관련 차별대우를 당한 적이 있다
고객/직장 내 신체적 폭행	9	업무 수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다
	10	직장 상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다

조직의 폭력 보호 체계	11	직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다
	12	직장은 고객에게 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해준다
	13	직장 내에서 고객의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동지침이 마련되어 있다
	14	직장은 고객의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다
	15	직장 내에 고객 폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정이 있다
	16	직장 내에 동료나 상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다
	17	직장은 동료나 상사로부터 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해주고 있다
	18	직장 내에 동료나 상사의 폭력에 대처할 수 있는 교육프로그램과 행동 지침이 마련되어 있다
	19	직장은 내가 동료나 상사의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다
	20	직장 내 동료나 상사로부터의 폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정이 있다
	21	폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 상사가 있다
	22	폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 동료가 있다
	23	직장은 폭행을 당하면서 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다
	24	직장은 폭력 과정에서 발생한 문제를 해결해준다

직무스트레스 대처



체계적 접근



스트레스의 관리

개인적 생각/행동/일상의 변화

→ 개인적 접근

- 스트레스에 대한 인식
- 좋은 스트레스와의 균형
- 스트레스 조절 능력 배양

조직적인 변화를 유발하는 처방

→ 조직적 접근

- 노동부하 개선
- 조직분위기 개선
- 작업환경 개선 등..

정신질환의 이해



정의

- 개인의 의식, 사고, 기억, 판단, 의지결정, 감정, 욕구 등과 같은 **고차적인 정신기능의 기능부전과 고통**을 수반하는 임상적인 증후군
- 정신질환자 : 이러한 질환들로 인하여 **독립적으로 일상 생활을 영위하는 데 중대한 제약**이 있는 사람

-
- 기질성 정신질병 : 중추신경계의 병변이나 전신상태(약물 투여, 대사성 장애, 호르몬계 이상 등)에 의하여 발생
 - 기능성 정신질병 : 기질적 병변을 확인할 수 없는 상태에서 발생

정신질병 진단의 특징

- 명확한 검사 방법이 없음
- 환자의 주요 호소나 증상이 진단의 근간
- 그런데 환자가 병식이 낮을 수 있음
- 기능 저하 여부가 진단의 중요한 요소
- 진단에 시간 개념이 포함되기도 함

알츠하이머 치매, 파킨슨 치매, 수술후 섬망

대마초 사용장애, 담배 중독, 코카인 사용에 의한 환각증

편집, 망상, 환각 등 조현병, 분열정동성 장애

표 7-3. Classification of mental disorder in ICD-10

부호	정신 장애 분류
F0	증상성을 포함한 기질성 정신장애(organic, including symptomatic, mental disorder)
F1	정신활성 물질 복용으로 인한 정신 및 행태장애(mental and behavioural disorders due to psychoactive substance use)
F2	조현병, 분열형 장애, 망상 장애(schizophrenia, schizotypal, and delusional disorders)
F3	기분(정서) 장애[mood(affective) disorders]
F4	신경증성, 스트레스 관련성 및 신체형장애(neurotic, stress-related, and somatoform disorders)
F5	생리적 장애 및 신체적 요인과 연관된 행태 증후군(behavioral syndromes associated with physiological disturbances and physical factors)
F6	성인 성격 및 행태장애(disorders of adult personality and behavior)
F7	정신 지체(mental retardation)
F8	심리적 발달장애(disorders of psychological development)
F9	통상적으로 소아 및 청소년에 발병하는 행태 및 정서장애(behavioral and emotional disorders with onset during in childhood and adolescence)

주요우울장애, 양극성장애, 재발성기분장애

불안장애, 공황 장애, 공포증, PTSD

폭식증, 거식증, 수면장애

인격장애, 성주체성장애, 자아 이질적 성적 지남력

- 적응장애, 외상후 스트레스 장애
 - >> 우울장애
 - >> 불안장애 스펙트럼(공황장애 포함)
 - >> 양극성 장애, 신경 발달 관련 장애, 조현병 등

우울증(지난 1주일간 어땠나요?)

	극히 드물다 (일주일 에 1 일 미만)	가끔 있었다 (일주일 에 1~2 일간)	종종 있었다 (일 주 일 에 3~4일간)	대부분 그랬다 (일주일 에 5일 이상)
1. 비교적 잘 지냈다.	3	2	1	0
2. 상당히 우울했다.	0	1	2	3
3. 모든 일들이 힘들게 느껴졌다.	0	1	2	3
4. 잠을 설쳤다.(잠을 잘 이루지 못했다.)	0	1	2	3
5. 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다.	0	1	2	3
6. 큰 불만 없이 생활했다.	3	2	1	0
7. 사람들이 나에게 차갑게 대하는 것 같았다.	0	1	2	3
8. 마음이 슬펐다.	0	1	2	3
9. 사람들이 나를 싫어하는 것 같았다.	0	1	2	3
10. 도무지 뭘 해 나갈 엄두가 나지 않았다.	0	1	2	3

- 10점 이상이면 우울증 의심
- 13점 이상이면 우울증 유력

불안장애

- 공황장애, 범불안장애, 사회불안장애, 광장공포증과 다양한 형태의 공포증 등이 해당
- 불안장애의 평생 유병률은 10% 정도로 증가 추세
- 공포 : 그 대상 혹은 상황이 알려져 있는 외부의 것으로 대개 명백
- 불안 : 보다 모호하며 내부적이고 대상이 확실하지 않은 경우에도 경험
- 신체적 불안 : 호흡과 맥박 증가, 근육 긴장, 땀 분비 증가 등
- 정신적 불안 : 불안감, 긴장, 두려움, 지적 증상, 불면과 우울감

적응장애

- 스트레스에 대한 정서적 반응으로 특징지어지는 질환이므로, 진단 자체에 스트레스 사건과 증상 발현 사이의 연관성이 담겨 있음.
- 우울한 기분, 불안, 절망감 등 동반 : 다른 정신질환과 감별 중요
- 금전 문제 , 건강 문제 , 결혼 생활 문제 , 거주환경의 변화와 같은 개인적 스트레스 자연적인 재앙, 실직과 같은 사회적 스트레스
- 스트레스 요인이 소멸된 후에는 증상 역시 6개월 이내에 사라짐

외상후스트레스장애와 급성스트레스장애

- 선행하는 극심한 스트레스 존재 : 범죄, 전쟁, 폭행, 납치, 자연재해 등 목숨을 잃을 뻔 하거나 심한 부상, 사망사건에 노출 등
- 반복적으로 사건을 회상하면서도
- 가급적 다시 기억이 떠오르는 것을 회피하려고 애쓰며
- 심한 각성상태를 유지하고 전반적으로 부정적인 상태로 됨
- 사건 발생 후 3일에서 1개월 사이 침습, 부정적 기분, 해리, 회피, 각성 증상군들 어디에서나 9개 항목 이상 발생하면 급성스트레스장애

자살

표 44 2014~2018년 동기별 자살 현황 추이

[단위: 명, %]

1위 2위 3위

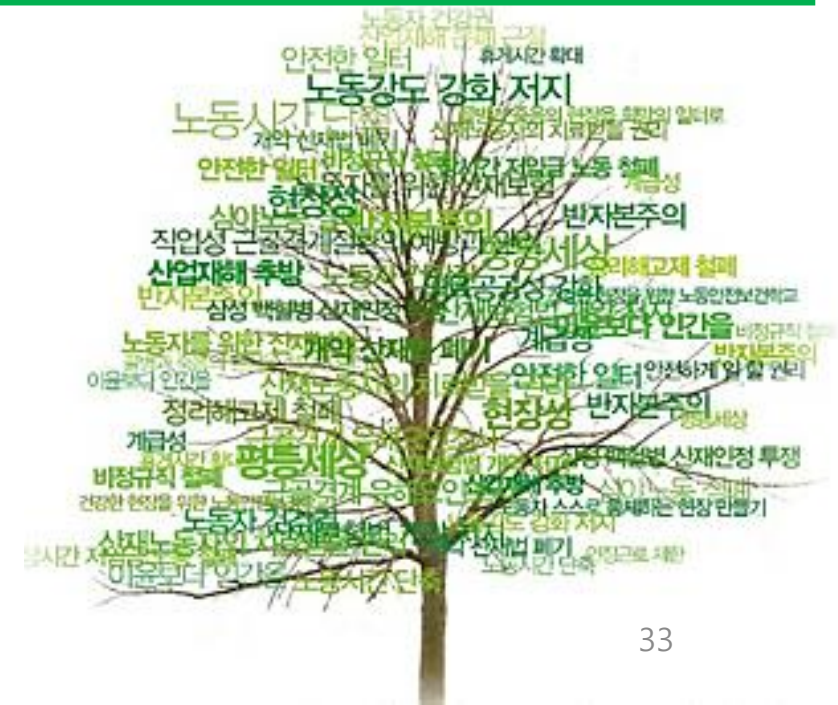
		2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
가정 문제	자살자 수	1,211	1,285	1,162	1,100	1,043
	백분율	8.9	9.6	8.9	8.9	7.9
경제생활 문제	자살자 수	2,889	3,089	3,043	3,111	3,390
	백분율	21.2	23.0	23.4	25.0	25.7
육체적 질병 문제	자살자 수	2,581	2,903	2,768	2,565	2,429
	백분율	18.9	21.6	21.3	20.6	18.4
정신적·정신과적 문제	자살자 수	3,916	4,228	4,713	3,939	4,171
	백분율	28.7	31.5	36.2	31.7	31.6
직장 또는 업무상의 문제	자살자 수	552	559	514	487	487
	백분율	4.0	4.2	3.9	3.9	3.7
남녀 문제	자살자 수	445	469	429	387	419
	백분율	3.3	3.5	3.3	3.1	3.2
사별 문제	자살자 수	106	101	108	107	109
	백분율	0.8	0.8	0.8	0.9	0.8
학대 또는 폭력 문제	자살자 수	2	2	3	7	0
	백분율	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0
기타	자살자 수	177	243	172	253	326
	백분율	1.3	1.8	1.3	2.0	2.5
미상	자살자 수	1,779	557	108	470	842
	백분율	13.0	4.1	0.8	3.8	6.4
전체	자살자 수	13,658	13,436	13,020	12,426	13,216
	백분율	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

[출처: 경찰청, 2014~2018년 변사자통계]

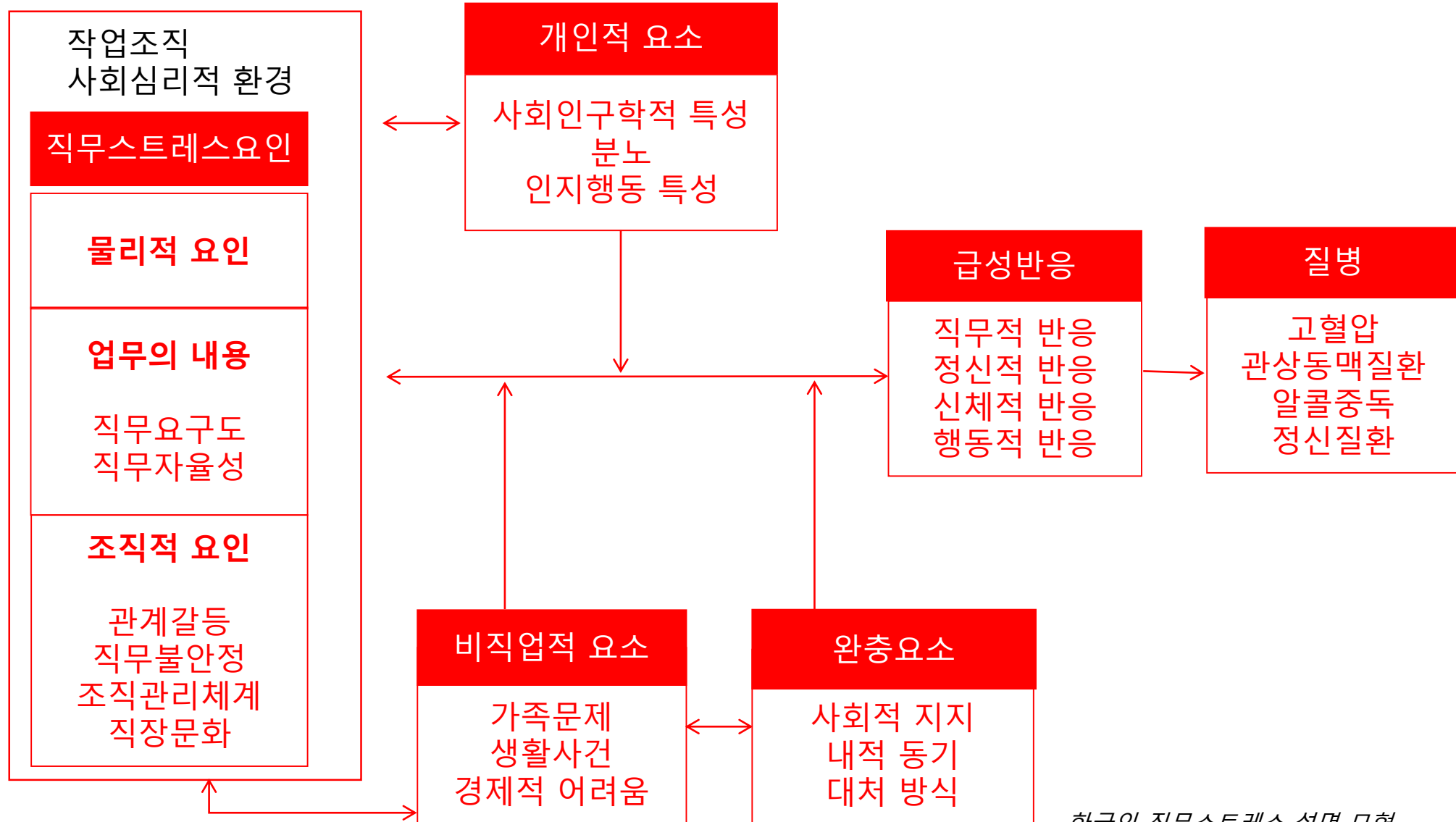
정신질환의 증상이 있는 사람을 대하기

- 사람에 따라 다양한 증상으로 나타날 수 있음
- 우울증 및 그 증상으로 일상생활에 불편함이 지속되는 경우 치료를 고려
- 치료가 가능한 질병임
- 음주 후 우울감 증가 → 함께 술 마셔주는 것은 좋은 방법이 아님.
- 우울함, 자살에 대해 질문하기
- 정신과적 도움이 필요하다면 받을 수 있도록 돕기 → 예약을 도와주기, 병원이나 상담센터까지 동행해주기
- 자살 계획, 특히 자살 시도 경험이 있는 경우 초응급

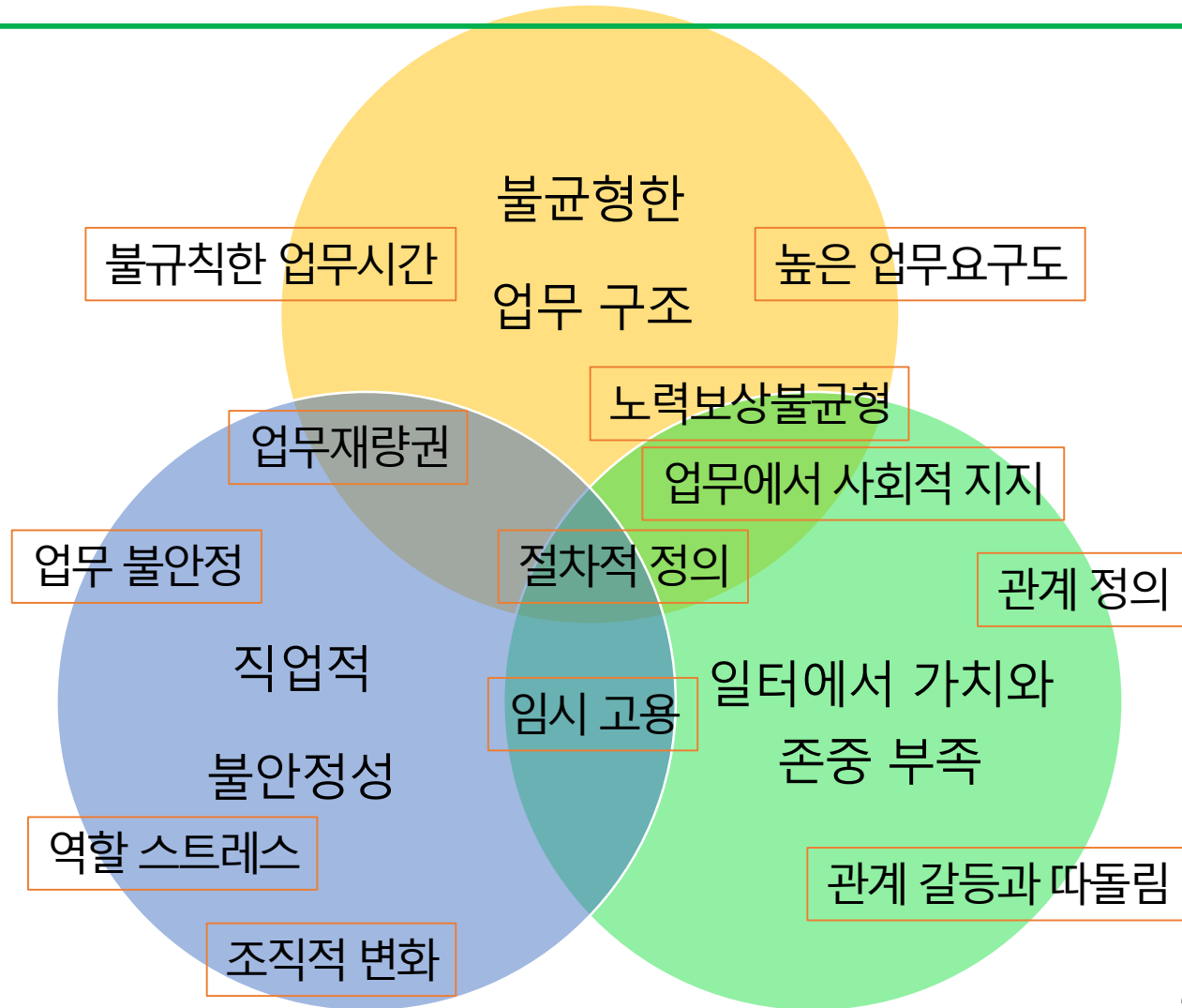
업무와 정신질환



직무스트레스의 건강 영향



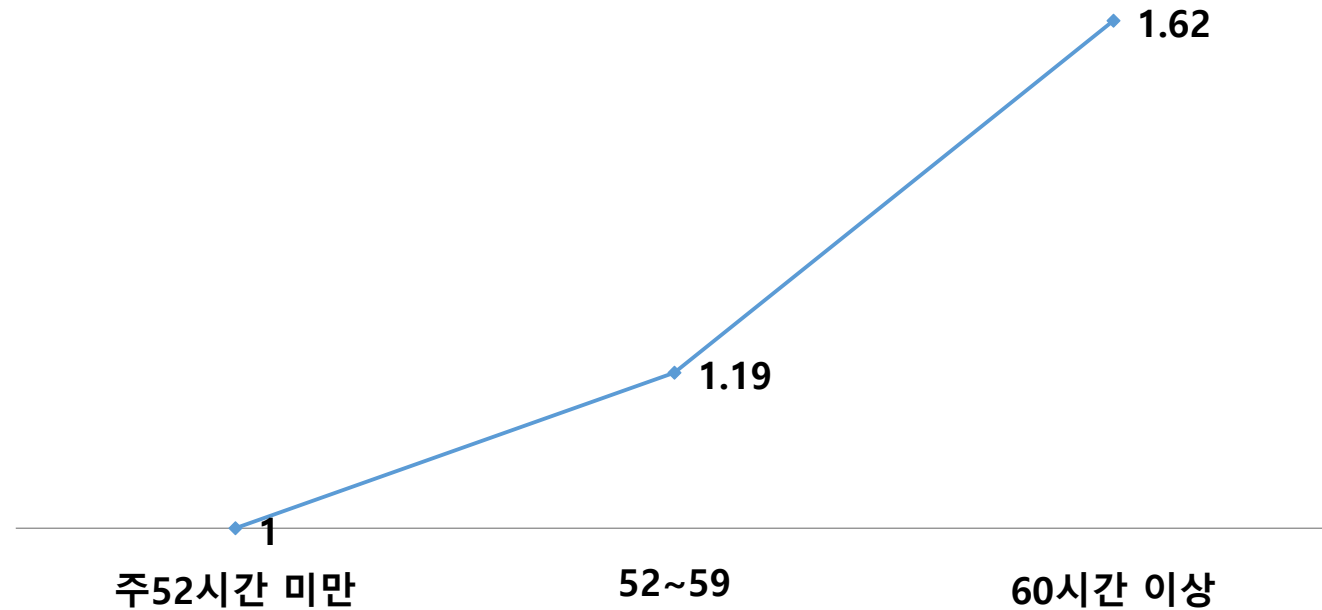
일이 정신질환을 만들 수 있나?



Harvey 외,
2005~2016년 사이의 논문 체계적 고찰

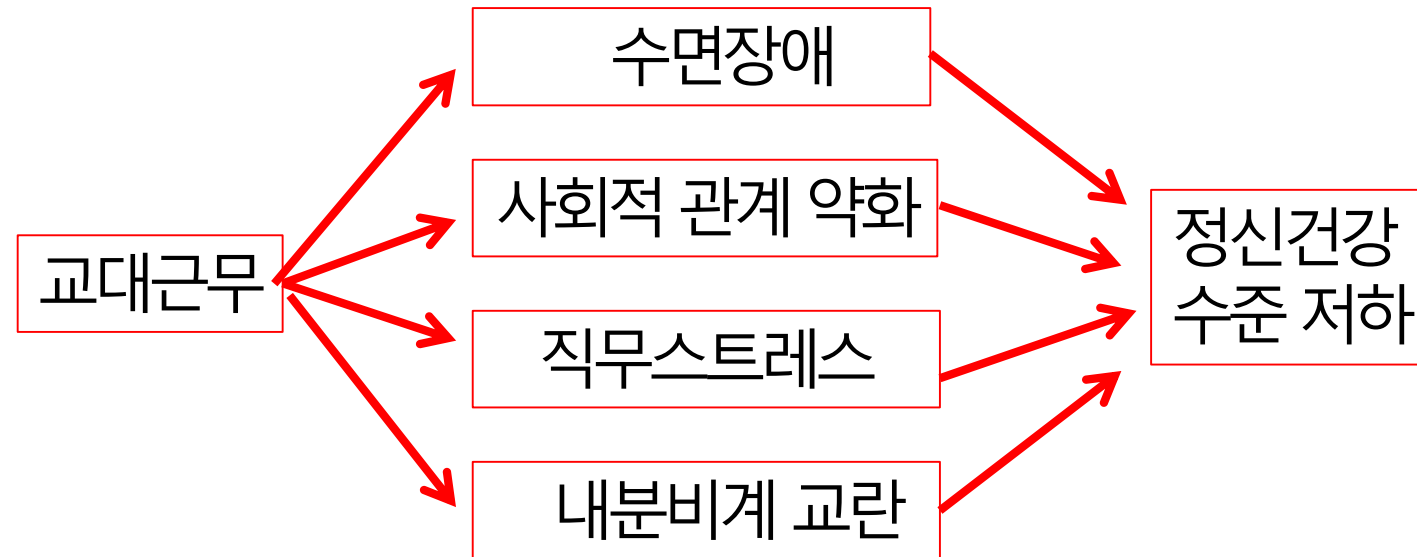
장시간 노동과 정신 건강

주당 노동시간과 우울증상



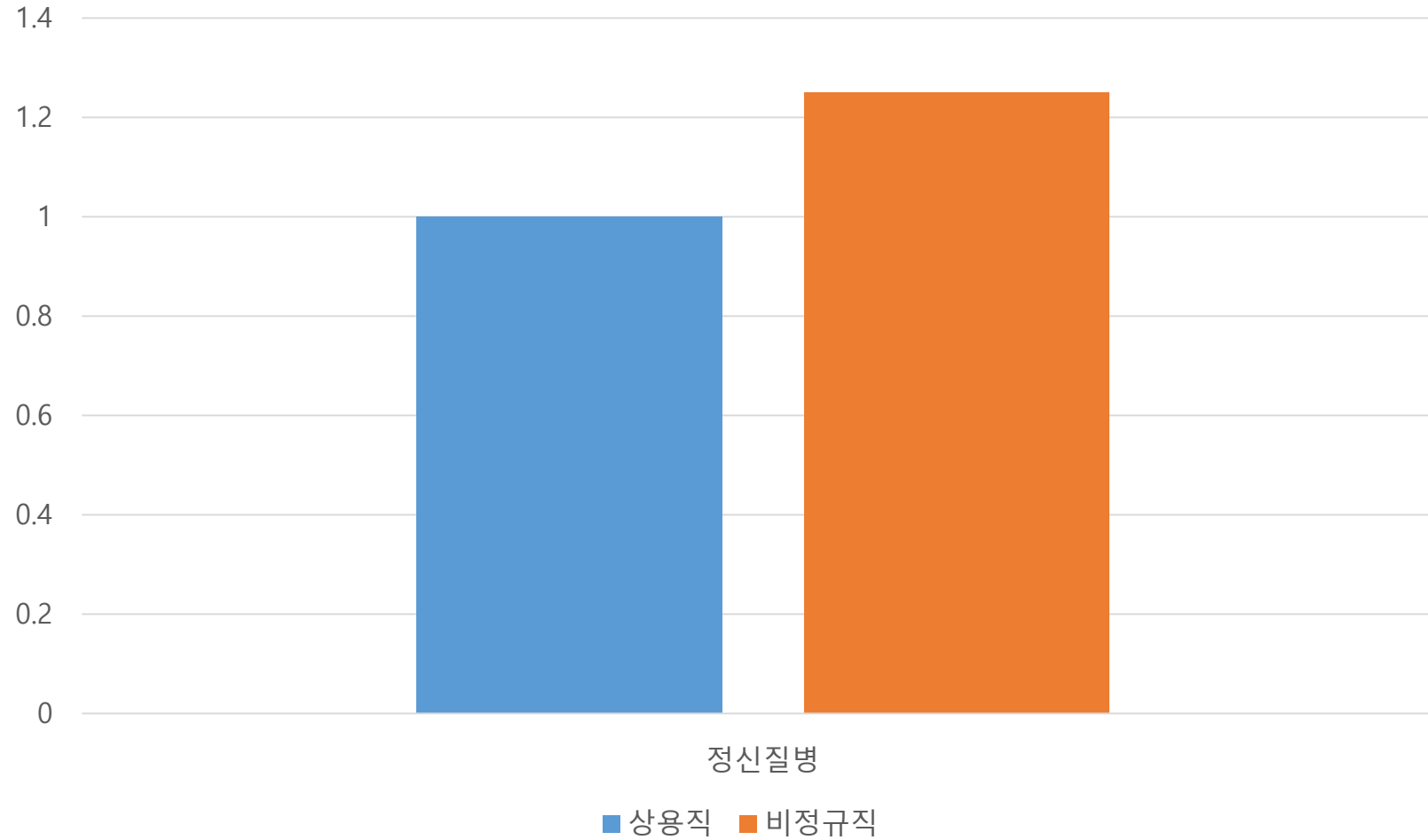
Kim et al, Scand J Work Environ Health 2013;39(5):515-520

교대근무와 정신건강



- ✓ 1997년 자동차 조립공장 취직 후 보통 하루 10시간 작업
- ✓ 1주일 단위로 교대하는 주야 2교대
- ✓ 2008년부터 불면증, 불안장애 진단
- ✓ 2009년 산재 신청, 근로복지공단에서 불승인
- ✓ 2013년 대법원까지 소송 진행 -> 업무상 질병으로 인정

직업 불안정과 정신질병



정리해고/ 집단적 정신건강 저해

파업 후 1년간 쌍용차 노동자 자살률	= 4명/총구조조정 인원 2,646명 = 151.2명/10만명	
30-40대 일반인구 자살률	= 40.4명/10만명	3.74 배
파업 후 1년간 쌍용차 노동자 심근경색 사망률	= 3명/2,646명 = 113.4명/10만명	
30-40대 일반인구 심근경색 사망률	= 6.2명/10만명	18.3 배

정진주 외, 트라우마로 읽는 대한민국에서 재인용

불균형한 업무 구조

업무의 양과 질 : 과로

15년간 경관조명관련 업무를 수행하였고, 근무시간은 1주 평균 5일, 1일 평균 8시간이나, 2012년 중반부터 신청인 혼자 부서의 모든 일(영업, 기획, 설계, 공장관리, 납품)을 함.

과중한 업무로 인한 밤샘 작업과 잦은 철야 작업(1년 중 180일 이상)으로 인해 업무상 스트레스가 가중되어 2015년 자살시도로 응급실에 입원을 하였으며, 2015. 10.경부터 주요 우울장애로 정신과 치료를 받고 있음.

질판위 판정 근거: 신청 상병이 진단되기 3~4년 전부터 급격한 업무량 증가가 확인되며 부서의 모든 업무를 혼자서 수행하는 등 그 업무가 과중하였고, 업무에 대한 책임감도 매우 컸을 것으로 보인다. 이전 진료이력이 확인되지 않음

과도한 부담 : 성과 압박

- 은행 종사자. 1992년 입사. 여신관리센터에서 근무하다가 2013.1.17. 지점장으로 발령받음.
- 지점장으로 근무하던 중, 금리경쟁에서 밀리면서 기존 여신 역조와 신규여신 실적 하락 등 목표 실적에 대한 압박으로 회사에서 대책보고, 전화, 문자 발송 등 업무에 의한 스트레스로, 정신과에서 우울증치료 받음.
- 2013.6 자살
- 은행지점장으로서 통상의 업무를 초월하여 자살에 이를 정도의 업무상 스트레스라고 보기 어려우므로 업무와의 상당인과관계를 인정할 수 없다고 판단하여 유족보상 및 장의비를 부지급 → 심사청구, 재심사청구, 행정소송1,2심
- 대법원에서 유족 승소 (2017년)

직업정 불안정성

업무 전환과 과로로 인한 자살

- 38세 남성, 전자회사 12년 근무, 연구원
- 1년 5개월 전 가전 부문에서 자동차 관련 부문으로 이동
- 8개월 전 승진 : 업무 기획, 프리젠테이션 등 새로운 업무 부과
- 1개월 전 프로젝트 추가 : 장시간 노동 지속
- 1주일 전 강한 질책
- 3~4개월 전부터 수면, 식욕, 정서 변화, 1차례 자살 기도
- 여러 차례 업무 관련 어려움 호소(동료, 가족)

해고 등의 과정 : 절차적 정의

- 사회복지사로 20여년 근무, 주 40시간
- 두 달 전, 신청인이 부하직원에게 월권을 행사하였다는 내용의 고충처리 사건을 조사하면서 강압적인 분위기(사측 주장: 강압적이지 않았음)로 인해 정신적 충격을 받아 불안정한 심리가 계속되어 오다가, 노노케어 사업을 신청인이 목적과 다르게 운영해 왔다는 이유로 징계위원회를 개최하여 신청인에게 과오를 인정하고 책임지라며 큰 소리로 압박 당함. 회의 종료 뒤 호흡곤란, 가슴조임 증상이 나타나 응급실로 이송되어 적응장애 진단 받음.
- 판정 근거 : 사업장의 구조조정과 관련된 사퇴압박으로 인한 불안 및 공포감 등이 신청인의 심리상태에서 확인. 또한 직무 수행 중 발생한 일련의 사건들이 신청인의 불안 및 정신적인 스트레스 요인으로 작용하였을 것으로 판단.

일터에서의 가치와 존중 부족

따돌림, 괴롭힘

- 공동주택 경비일을 2012~2016년까지 하던 중, 2015년 8월 경 직장동료가 '여자화장실에 들어가려 한다'는 소문을 내서 주변 사람들의 태도가 달라졌다고 하며 크게 스트레스를 받음.
- 이후 수면장애 발생했는데, 위와 같은 소문이 인근 주변 지역까지 유포되어 현재 동료직원 3명을 고소한 상태. 위와같은 허위사실 때문에 재계약이 이뤄지지 않아 해고되었다고 생각함.
- 질판위 판단 : 추문 이후 수면장애, 이후 일련의 사건들(고용 재계약 불가, 경찰조사 및 소송진행과정)로 극심한 스트레스에 시달렸음이 인정되고, 신청 상병 진단 이전에 정신건강의학과 진료이력이 없는 점등을 종합적으로 고려할 때 업무상 질병으로 인정됨.

가학적 노무관리



2015.9. 87명에 희망퇴직원 강요
이 중 10명 사직원 수리. 퇴직처리
3명이 노동위에 부당해고 구제 신청
중노위에서 노동자 승, 복직
화장실 앞 책상에서 근무

당부의 말씀



드러나지 않는 많은 업무상 질병 사례들

- 2017년 자살사망자 12,463 명. 이 중 '노동자' 비율이 35% 정도 됨.
- 2017년 자살 업무상재해 총 신청 63건, 인정 23건
- 영국, 업무상 질병으로 2017년에 140만명의 노동자가 고통받을 것이며 이 중 44%가 스트레스, 불안, 우울증이라고 추정. (근골격계질환 35%)
- 한국은?
- 여전히 '자살', '정신질병'에 시워지는 낙인과 오해

비슷한데 승인되지 않은 사례들

- 공황장애, 양극성장애 등 인정이 어려운 사례들
- 스트레스는 인정되나 '질병을 유발할 정도로 판단되지 않는다'
- 아픈 사람, 황망한 유가족이 신청, 자료수집, 증명해야 하는 구조
- 개인의 취약성? 업무 때문에 악화되어도 업무상 질병이라며?

정신질환 산재 당사자들과의 관계

- 산재 신청하기 전에, 정말 여러 군데 노무사, 변호사 만났는데 다들 어렵다, 포기하라는 얘기 해서 힘들었어요.
- 나는 너무 힘든데, 그 분한테는 그냥 일 중 하나, 여러 사건 중 하나라고 대한다는 게 이해가 되면서도 속상했던 것 같아요.

과로사, 과로자살 유가족모임에서

업무상 질병이 아니라 하더라도 중요한 정신 건강 문제들

- 정신, 심리적으로 취약한 사람도 일할 수 있도록 하려면
- 정신건강 업무적합성(Mental health work fitness)
- 취약한 개인이 야기하는 문제 – 조직적 해결을 돕기

일터와 직장을 어떻게 일할만한 곳으로 만들까?

- 직업 안정성, 업무 재량권은 정신건강의 보호 효과
- 사업주가 업무 재량권을 높이고 업무 요구도를 낮출 때 → 스트레스, 불안, 우울 감소, 자존감, 업무 만족도, 생산성 증가
- 중국 신용 유통회사(Credibility Retail Enterprise) 사례
- 우울, 불안을 감소시키고 업무 성과를 높이고, 병가를 줄이기 위해 도입
- 업무 요구도를 노동자 스스로 효율적으로 조절할 수 있도록 제안
- 조직적 수준 : 관리자 대상 정신건강 증진 교육, 업무 환경 개선, 조직의 건강 정책 마련
- 개인적 수준 : 의사소통 기술 교육, 스트레스 대응 기법, 문제해결 능력, 분쟁 해결 능력, 자기 인식

오늘 나눈 이야기

- 직무스트레스의 다양한 측면을 이해하자
- 정신질환 산재 신청과 승인을 적극 조력하자
- 산재 이외에도 중요한 문제들을 잊지 말자

감사합니다.

minchoi2015@gmail.com

Kilsh.or.kr