

EU에서 새롭게 제기되는 사회심리학적 위험

Malgorzata Milczarek (EU 산업안전보건청)

Emmanuelle Brun (EU 산업안전보건청)

EU 산업안전보건청(European Agency for Safety and Health at Work)¹⁾은 유럽연합 집행위원회(European Commission)뿐 아니라 정부, 노사단체 대표들로 구성된 3자간 유럽연합 기관이다. 주목적은 유럽에서 안전과 보건에 관한 정보를 제공하는 주요 출처 역할을 하며, 유럽연합 회원국 기관의 안전 및 보건 정책 마련과 실행을 적극적으로 지원하는 것이다. EU 산업안전보건청은 업무 관련 스트레스 등 다양한 직업상 안전 및 건강 위험을 예방·해결하기 위한 접근 방식 및 위험을 줄일 수 있는 실질적인 해결책과 도구에 대한 다양한 정보를 제공한다. 작년 한 해 동안 EU 산업안전보건청 산하의 유럽 위험성 예측활동(European Risk Observatory: ERO)은 새로운 사회심리학적 위험을 파악, 발생률을 평가하고 예방적 조치를 강구하기 위해 몇 개의 프로젝트를 수행했다.

■ 머리말

지난 몇 십 년간 직업의 세계에서는 의미 있는 변화들이 발생했다.²⁾³⁾ 무역자유화 이후 자유

1) European Agency for Safety and Health at Work, <http://osha.europa.eu>; <http://osha.europa.eu/en/topics/stress>, <http://osha.europa.eu/en/riskobservatory>

2) European Agency for Safety and Health at Work(1998), *The Changing World of Work*,

무역의 확산과 글로벌화가 시작되었다. 기술향상과 새롭게 성장하는 직업 분야(정보통신기술 분야 등)는 전통적인 산업화 시스템에서 새로운 서비스 경제로의 변화를 뒷받침했다. 또한 서비스와 제품 품질에 대해 높아진 소비자 수요로 인해 기업 간 경쟁이 극심해졌다.

이러한 상황에서 보다 효과적으로 경쟁하기 위해 많은 기업들이 구조조정을 추진했고 인력을 축소했으며 생산기지를 비용이 더 저렴한 지역으로 이전하고 비전통적인 고용 관행에(아웃소싱, 임시직, 파트타임 근로, 탄력적 근로)에 대한 의존도를 높였으며, 린 생산(lean production)과 적시 생산(just-in-time production) 등 새로운 생산 방식을 도입했다.⁴⁾⁵⁾⁶⁾ 이러한 전략은 수익 증대와 비용절감을 통해 경쟁력을 유지하기 위한 것이었으나, 업무강도 증가와 불안정한 계약의 만연으로 이어지기도 했다. 이러한 변화는 근로자에게 있어 고용불안과 미래에 대한 우려의 증가로 이어질 수도 있을 것이다⁷⁾. 반면, 강력한 인구통계학적 변화를 관찰할 수 있다. 특히 중요한 것은 낮은 출산율과 높아진 기대수명으로 인해 산업화된 사회에서 노령인구의 비중이 점차 높아지고 있다는 사실이다. 일부 국가의 경우 사회복지제도를 안정화하기 위해 퇴직연령을 높이기도 했다.

위에 언급한 모든 변화들이 유럽⁸⁾, 미국, 그 외 많은 선진국에서 관찰되고 있다⁹⁾. 또한 과학적인

Conference hosted jointly by the Austrian Presidency of the European Union and the European Agency for Safety and Health at Work, Bilbao, 19~21 October 1998. <http://osha.europa.eu/publications/conference/19981019/index.htm#2>

3) National Institute for Occupational Safety and Health(2002), *The Changing Organization of Work and the Safety and Health of Working People : Knowledge gaps and research directions*, Cincinnati, National Institute for Occupational Safety and Health. <http://www.cdc.gov/niosh/02~116pd.html>

4) European Agency for Safety and Health at Work(1998), 위의 책.

5) National Institute for Occupational Safety and Health(2002), 위의 책.

6) Boisard, P., Cartron, D. C., Gollac, M. & Valeyre, A.(2003), *Time and Work: Duration of Work* (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions), Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities. <http://www.eurofound.eu.int/publications/htmlfiles/ef0211.htm>

7) Sverke, M., Hellgren, J. & Näswall, K.(2006), *Job Insecurity. A literature Review*, Saltsa Joint Programme for Working Life Research in Europe, Stockholm : The National Institute for Working Life and The Swedish Trade Unions in Cooperation.

연구 결과에 따르면 이러한 경향은 일부 긍정적 효과를 제외하고 근로자의 건강뿐 아니라 근로 및 고용조건에 악영향을 주고 있다고 한다.^{10) 11)} 업무강도 증가와 고용불안은 스트레스와 직접적으로 연관되어 있으며, 근골격계 질환 등 신체 질환 유병률을 높일 수 있다¹²⁾. 그 결과 근로자와 고용주 모두에게 새로운 위협과 문제가 발생하고 있다.

통계 자료는 스트레스가 근골격계 질환 다음으로 근로자들이 가장 많이 보고한 업무 관련 문제라는 점을 보여준다. 노동인구조사(Labour Force Survey, 2007)에 따르면, 업무 관련 건강 문제를 경험하는 근로자의 약 14%가 가장 큰 이유로 스트레스, 우울증 또는 불안을 꼽았다. 제4차 유럽 근로조건 조사(European Working Condition Survey, 2005)는 업무가 자신의 건강에 큰 영향을 미쳤다고 보고한 근로자 중 평균 22%의 응답자가 스트레스를 경험했다고 응답했으며, 약 5%가 폭력과 괴롭힘을 경험했다는 것을 보여준다.

‘근로 관련 스트레스는 근무 환경의 요구가 이에 대처(또는 통제)할 수 있는 근로자의 능력을 초과할 때 발생한다’¹³⁾. 요구 사항이 이에 대처할 수 있는 한 개인의 능력을 초과할 때 스트레스 반응은 생리적 수준(예: 심혈관, 호흡기, 면역체계의 변화), 심리적 수준(예: 분노, 불안, 우울증 등 강력한 부정적 감정, 인지의 변화, 자존감의 저하, 사회를 적대적으로 인식), 행동적 수준(예: 성과 하락, 약물 남용)에서 발생하게 된다. 근로자의 신체 및 정신적 건강이 저하되면 당연히 전체 조직의 성과가 악화될 수밖에 없다. 이는 결근일수 증가, 이직률 증가, 생산성 감소 등의 지표에 반영된다. 또한 직원들이 직장에 출근하지만 나쁜 건강 때문에 최고 역량을 발휘하지 못할 때 발생하는

8) Commission of the European Communities(2002), *Adapting to Change in Work and Society: A new community strategy on health and safety at work 2002~2006*, Brussels : Commission of the European Communities.

http://ec.europa.eu/employment_social/news/2002/mar/new_strategy_en.html

9) Quinlan, M., Mayhew, C. & Bohle, P.(2001), “The Global Expansion of Precarious Employment, Work Disorganization, and Consequences for Occupational Health: Placing the debate in a comparative historical context,” *International Journal of Health Services* 31(3), pp. 507~536.

10) National Institute for Occupational Safety and Health(2002), 위의 책.

11) Quinlan, M., Mayhew, C. & Bohle, P.(2001), 위의 책.

12) European Agency for Safety and Health at Work(1998), 위의 책.

13) Cox, T. & Rial-Gonzalez, E.(2002), “Work-Related Stress: The European picture,” *European*

생산성 손실로 정의되는 장시간근로(presenteeism) 문제도 있다. 장시간근로는 특히 근로자들이 스트레스와 정신건강에 문제가 있을 때 많이 발생하는 것 같으며, 이는 높은 수준의 고용불안 또는 '정신적으로 아픈' 사람이라는 불명예 낙인에 대한 두려움의 결과일 수도 있다.¹⁴⁾

모든 가용한 추정치들은 이로 인해 국가 경제에 상당한 비용이 초래된다는 점을 보여준다. 업무 관련 스트레스는 전체 결근일수의 약 50~60%를 차지하며, 이로 인해 연간 200억 유로의 비용이 발생하는 것으로 추산되고 있다(European Commission, EU15 데이터, 2002). 예를 들어, 직장에서의 사회심리학적 위협과 관련된 국가별 추정을 보면, 독일의 경우 심리적 질환이 30억 유로(2001)이며, 네덜란드의 경우 심리학적 질환이 열악한 근로조건 전체 비용의 40%를 차지하는 것으로 파악되었으며 그 액수는 60억 유로로 추산된다. 영국의 경우 산업안전보건청(HSE)은 업무 관련 스트레스 때문에 980만 근로일수의 손실이 발생했으며(2009/10), 업무 관련 스트레스로 고통 받는 근로자 1명이 평균적으로 22.6일을 결근한 것으로 추정하고 있다. 심리적 문제로 인한 결근이 특히 중요한데 그 이유는 다른 요인보다 결근이 길어지는 경향이 있기 때문이다.¹⁵⁾

■ 새로운 사회심리학적 위협에 대한 전문가 예측

전문가 조사

사회심리학적 위협에 대한 예측¹⁶⁾은 2003년과 2004년 연속적으로 실시된 3개의 전문가 조사를

Agency for Safety and Health at Work Magazine, No. 05/06, pp. 4-6.

<http://osha.europa.eu/publications/magazine/5>

14) The Sainsbury Centre for Mental Health(2007), "*Mental Health at Work: Developing the business case*," Policy Paper 8, London.

http://www.scmh.org.uk/publications/MH_at_work.aspx?ID=575

15) European Agency for Safety and Health at Work(2009), "OSH: Stress at Work:Facts and Figures," Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg.

http://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work/view

바탕으로 이루어졌다. 이와 관련하여 전반적으로 합의에 도달하고 과학적으로 근거가 없는 의견을 배제하기 위해 델파이 방식을 사용했다. 62명의 전문가가 1차 조사에 참여했으며 79명의 전문가가 2차와 3차 조사에 참여했다. 반응률은 각각 45%(1차 조사), 27%(2차 조사), 21%(3차 조사)로 다양했다. 전문가들은 13개 유럽연합 회원국, 미국, ILO(International Labour Organization)를 대표했으며, 산업안전보건과 사회심리학 위험 분야에서 최소 5년간의 경험을 가진 전문가들이었다. 이들 대부분은 사회심리학 연구 분야에 근무경험이 있으며, 많은 전문가들이 컨설팅, 교직, 훈련 활동에 종사했다. 일부는 노동 감사와 정책 개발 역할을 맡고 있었다.

사회심리학적 위험은 심리적·사회적 또는 물리적 악영향을 유발할 수 있는 업무의 설계, 조직, 관리 측면과 이와 관련된 사회 및 환경적 배경으로 이해되고 있다.¹⁷⁾ 본 프로젝트 범위 내에서 ‘새로운 산업안전보건 위험’은 새로운 위험 및 증가하고 있는 직업상 위험으로 정의했다.

새롭다는 의미는 아래와 같다.

- 위험이 과거에 알려지지 않았으며, 새로운 프로세스, 기술, 새로운 종류의 직장이나 사회 또는 조직의 변화에 의해 발생하는 경우
- 사회적 또는 국민적 인식의 변화로 인해 장기적인 문제를 위험으로 새롭게 간주하는 경우
- 새로운 과학적 지식으로 인해 장기적 문제가 위험으로 파악되는 경우

다음과 같은 경우 위험이 증가하고 있다고 판단했다.

- 위험을 유발하는 해악 요소의 숫자가 증가하는 경우
- 위험을 유발하는 해악 요소에 대한 노출 가능성이 높아지는 경우(노출 수준 및/또는 노출된 사람의 숫자)
- 근로자 건강에 대한 해악 요소의 영향이 점차 악화되는 경우(건강에 미치는 영향의 심각성 및 /또는 영향을 받은 사람의 숫자)

16) European Agency for Safety and Health at Work(2007), *Expert Forecast on Emerging Psychosocial Risks Related to Occupational Safety and Health*, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg.

<http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118/view>

17) Cox, T. & Rial-Gonzalez, E.(2002), 위의 책.

1차 조사에서는 전문가들에게 새롭게 제기되는 위험이 무엇이며 위험의 순위가 어떠한지를 물었다. 1차 조사 결과를 바탕으로 2차 질문을 마련했다. 2차 조사에서는 1차 조사에서 언급한 모든 항목에 대한 피드백을 얻고 점수를 매겼다. 그리고 5점 리커트 척도를 사용했다(1= 매우 동의하지 않는다, 5= 매우 동의한다). 3차 조사에서는 이 과정을 반복했다.

관심을 둔 변수는 다음과 같다.

- 각 항목에 주어진 점수의 평균 값: 평균 값이 높을수록 해당 항목이 새로운 위험이라는 합의가 더 강력하다.
- 평균 값의 표준편차: 2차 조사와 3차 조사 간 표준편차의 감소는 합의의 증가를 의미한다.

점수의 평균 값이 4점 이상($MV > 4$)이면 해당 위험이 새롭게 제기되고 있는 것으로서 강하게 동의한 것으로 간주했으며, 평균 값이 3.25~4점일 경우($3.25 < MV \leq 4$) 새로운 위험으로 간주했다. 전문가들이 점수에 덧붙인 의견은 어떻게 점수를 해석해야 하는지에 대한 배경 설명을 추가로 제공한 것이다.

새로운 사회심리학적 위험에 대한 워크숍

2008년 4월 8~9일 브뤼셀에서 전문가 예측 결과를 토의·정리하기 위한 고위급 워크숍이 개최되었다.¹⁸⁾ 예측을 통해 파악한 주요 문제에 대한 일련의 짙막한 발표를 마친 후 토의를 진행했다. 참석자들에게 발표와 토의를 바탕으로 위험에 대처하기 위한 연구, 조치, 구체적인 방법에 우선순위를 매겨 줄 것을 요청했다.

결과와 토의

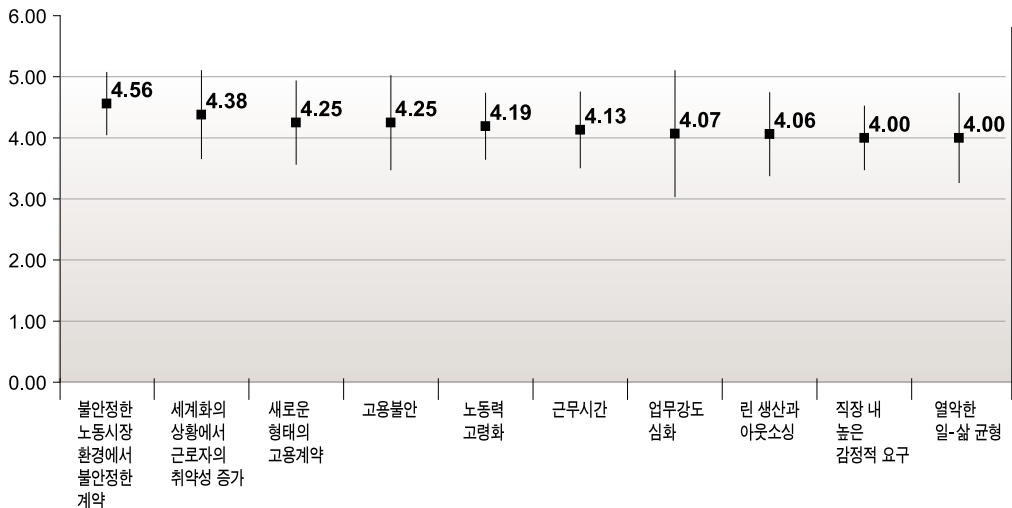
전문가들은 42개의 사회심리학적 위험을 지적했으며, 이 중 8개를 ‘강력하게 제기되는 위험’으

18) European Agency for Safety and Health at Work(2010), “Seminar Online Summary: Emerging psychosocial risks.” <http://osha.europa.eu/en/seminars>

로, 그리고 19개를 ‘제기되는 위험’으로 분류했다. 예측에서 파악한 새롭게 제기되고 있는 주요 사회심리학적 위험(그림 1 참조)을 다음과 같이 5개 영역으로 분류했다.

- ① 새로운 형태의 고용계약과 고용불안
- ② 노동력 고령화에 따른 산업안전보건 위험
- ③ 업무강도 심화, 높은 업무량과 업무 압박
- ④ 직장 내 높은 감정적 요구 사항 및 폭력, 괴롭힘
- ⑤ 열악한 일과 삶의 균형

[그림 1] 전문가 예측을 통해 파악한 새로운 사회심리학적 위험



주: 1-5 리커트 척도 평균 값과 표준 편차.

새로운 형태의 고용계약과 고용불안

조사에 참여한 전문가들은 ‘린’ 생산방식(폐기물을 보다 적게 배출하는 상품과 서비스 생산 방식)과 아웃소싱(특정 업무에 대해 외부 조직을 활용)과 함께 더 불안정한 고용계약을 하면 근로자의 건강과 안전에 영향을 줄 수 있다고 말했다. 불안정한 계약을 한 근로자들은 가장 위험한 업무를 수행하고 더 열악한 환경에서 근무하며 더 적은 산업안전보건 교육을 받는 경향이 있다. 또한, 전문가들은 계속되는 단기계약과 그로 인한 경력단절로 인해 소외(marginalisation)될 위험이 있다는

점을 강조했다. 재택근로나 임시근로 등 새로운 근로 패턴이 유발하는 근로자 고립 또한 지적했다. 불안정한 노동시장에서 이러한 변화는 근로자의 고용불안을 가중시켜 업무 관련 스트레스 수치를 높이고 근로자 건강에 악영향을 줄 수 있다.

워크숍 참석자들은 불안정한 고용, 위험 요인, 근로자 건강에 미치는 영향에 대한 정의를 더욱 명확히 할 필요가 있다는 점에 동의했고, 이러한 주제에 대한 장기 연구가 수행되어야 한다고 강조했다. 아마도, 위험한 계약에 처해 있는 사람 중 일부는 일반적으로 취약성이나 나쁜 건강 때문에 그런 상황에 처해 있을 수도 있다. 이는 위험성의 영향을 평가할 때 특정 종류의 계약에 의거 자발적으로 일하는 사람들과 비자발적으로 일하는 사람들 간의 차이를 두어야 할 필요가 있다는 점을 강조한다. 이와 관련해 비표준 형태의 계약이 꼭 위험한 것은 아니라는 점을 주지해야 한다. 예를 들어, 파트타임 근로나 임시 계약의 장점도 고려해야 한다. 연구에 의하면, 실업이 건강 악화를 유발하고 이는 다시 향후 취업에 영향을 준다고 한다. 명확한 이해를 위해 본 주제는 다양한 인구, 국가, 근로환경을 배경으로 연구해야 한다.

직장에서 위험한 상황에 처해 있는 사람들의 경우 직장 내 사회적 대화에 참여할 수 있는 가능성이 없는 경우도 많고 그런 과정의 혜택을 입을 수도 없다. 하지만, 비표준 계약을 한 근로자들이 이러한 대화에 참여할 수 있도록 하고 이들을 직장 내 사회적 소외로부터 보호하는 것은 중요하다. 위험한 계약은 근로자, 근로자의 가족, 사회 전체에 포괄적으로 부정적인 사회적 결과를 초래할 수 있다는 점이 지적되었다.

노동력 고령화로 인한 산업안전보건 위험

예측에 참여한 전문가들은 고령 근로자가 젊은 근로자에 비해 열악한 근무조건으로 인한 위험에 더 취약하다는 점을 지적했다. 또한 고령 근로자에게 평생교육 기회를 제공하지 않을 경우 이들이 겪는 정신적 및 감정적 어려움도 증가한다. 이는 이들의 건강에 영향을 줄 수 있으며 업무 관련 사고 가능성을 높일 수 있다. 하지만 논문들은 고령 근로자의 업무 환경과 근로조건의 차이, 연령과 관련된 능력의 감소 및 증가와 관련해서는 개인별 차이로 인해 고령 근로자의 성과에 대해 전체적인 결론은 내릴 수 없다고 강조한다. 길어진 직장생활을 하는 동안 건강하고 안전한 업무를 촉진하기 위해서는 고령 근로자를 포함한 모든 근로자들의 요구에 맞는 좋은 근로환경이 제공되어야 한다. 워크숍에서 노동력 고령화로 인해 발생하는 문제에 대한 인식이 증가하고는 있으나 기업들이

여전히 큰 문제에 봉착해 있다는 점이 지적되었다. 개별 기업뿐 아니라 공공 기관과 다른 주체들의 역할을 정하는 조율된 방법이 필요하다. 또한 전문가들은 고용주가 나이와 관련한 조치를 취하는 것에 열성적인 경우도 있다고 지적했다. 하지만, 이 문제에 관한 지식은 실질적으로 부족하다. 근로자와 기업의 요구 사항을 더 잘 절충할 수 있는 조치를 어떻게 마련하고 이행할지에 관해 고용주에게 조언을 해야 한다. 이는 고용주들을 돕기 위한 정책 입안가들의 문제이다.

고령 근로자가 특정 분야에서 매우 유용한 스킬을 갖고 있다는 점이 지적되었다. 또한 이들은 직업상 안전 및 건강 위험을 판단하는 데에 더 많은 경험을 갖고 있으며, 더 낮은 수준의 스트레스와 더 적은 정신건강 문제를 보고하는 경우도 있으며, 더 높은 업무 만족도를 보이고 결근일수 또한 적다. 특정 직무를 수행할 신체적 역량을 가지고 있지는 않지만 다른 사람이 다른 업무를 할 수 있도록 하는 높은 지적 능력을 가진 근로자는 이들의 능력과 요구 사항에 따라 다른 직무로 재배치해야 한다. 노년층의 경우, 일하는 사람들이 퇴직한 사람들보다 훨씬 더 건강하다고 느끼는 것을 이 연구는 입증했다. 이는 적극적인 노년의 장점에 대한 논의와 크게 연관되어 있다. 또한 콜 센터에서 실시한 연구를 보면 고령 근로자는 젊은 근로자에 비해 더 적은 업무 관련성 건강 문제를 갖고 있는 것으로 나타났다. 이는 선택효과 때문일 수도 있지만 부연 설명도 가능하다. 고령 근로자는 경험이 더 많을 뿐더러 더 많이 존중받고 고객으로부터 감사의 인사를 받는 경우가 더 허다하다. 고려해야 할 또 다른 측면은 근로의 사회적 차원이다. 고령 근로자들이 자신들의 관점에서 다른 요구 사항을 갖고 있다는 점을 인식하는 것이 중요하다. 일부 근로자들은 조기은퇴를 선호할 수도 있지만 어떤 근로자들은 가능한 한 오랫동안 일하고 싶어한다. 직업적으로 활동적이어야 하며 끊임 없이 능력을 개발해야 한다고 느끼거나 사회적 네트워크를 잃고 싶지 않은 고령 근로자도 있다. 퇴직연령의 관점에서 다양한 방안이 마련되어 고령 근로자들에게 스스로 선택할 수 있는 기회를 주어야 한다. 예를 들어 파트타임 근무를 허용하는 탄력적 시스템이 도움이 될 수 있다.

업무강도 심화

예측에 참여한 전문가들은 업무강도 심화가 일자리 감소 및 고용불안과 관련되어 있으며 근로자들이 직장에서 사용하는 정보통신기술(Information and Communication Technologies: ICT)의 증가로 인해 처리해야 할 정보의 양이 늘어난 것과도 관련이 있다고 지적했다. 그 결과, 많은 근로자들이 직장에서 더 많은 업무량과 압박에 대처해야 한다. 전문가들은 특히 새로운 형태의 고용

계약을 통해 채용된 근로자나 경쟁이 치열한 분야의 근로자들이 효율과 성과 측면에서 더 긴밀하게 모니터링되는 것을 두려워할 수 있으며, 적절한 보상이나 사회적 지원 없이 업무를 끝내기 위해 더 장시간근로하는 경향이 있다고 지적했다. 본 보고서에서 제시한 그림과 연구 논문에 따르면 업무강도 심화는 1980년대 이후 대부분의 선진국 기업에서 발생한 많은 변화 중의 중요한 특징이라는 점을 알 수 있다. 관련 문헌들은 신체적 또는 심리적 불편함, 성가심, 직업적 위험 등의 관점에서 전체적으로 업무강도 심화와 근로조건의 악화를 연관시키고 있다.

워크숍에서 고용주의 구체적인 상황 역시 고려해야 한다는 점이 강조되었다. 일부 기업은 경제적 문제 때문에 큰 압박을 받고 있으며, 우수한 직원을 찾는 데에 어려움을 겪기도 한다. 미국과 영국에서 더 빈번하게 발생하고 있는 법정을 통한 고용주와 근로자 간의 문제 해결은 확실히 최선의 방법은 아니다. 장기적으로는 분쟁으로 인해 어느 누구도 이익을 보지 못하기 때문이다. 사회적 대화 등 합의에 도달하고 직업상 위험을 방지하기 위한 더 나은 방법을 찾아야 한다.

직장에서의 높은 요구 사항이나 압력이 조직 및 개인의 발전을 촉진하는 역동적이고 도전적인 근무환경을 만들 수 있다는 점 역시 지적되었다. 직업을 자주 바꾸는 것을 개인의 성장을 위한 기회로 생각할 수도 있다. 하지만 이는 개별 근로자의 선호도와 능력에 달려 있다.

참석자들은 고용주들이 고속련의 경력이 많은 직원을 회사에서 유지하기 위해 제대로 된 대우와 근로자에 대한 적절한 인정을 제공해야만 직원 충성도가 높아지고 직원들이 조직에 남고자 할 것이라는 점을 인식하는 것이 중요하다고 강조했다. 업무의 질은 기업의 생존에 중요하며 좋은 사회 심리적 환경은 이를 위한 전제조건이다. 열악한 정신건강이 생산성, 혁신, 성과에 미치는 영향에 대해 더 많은 연구가 이루어져야 할 것이다. 근로자의 건강이 회사에 실질적으로 긍정적인 영향을 준다는 점을 보여주기 위해서는 좋은 관행을 수집하고 가용한 인센티브와 정책을 연구하는 것이 필요하다.

폭력과 괴롭힘 등 직장 내 높은 감정적 요구 사항

델파이 조사에 참여했던 일부 전문가들은 근로자에 대한 높은 감정적 요구 사항이 새로운 문제는 아니지만 특히 점차 경쟁이 치열해지고 있는 의료 및 서비스 분야에서 이것이 더 큰 문제라는 의견을 갖고 있었다. 직장 내 폭력과 괴롭힘이 근로자에 대한 높아진 감정적 부담에 기여하는 요소로 파악되었다.

워크숍 참석자들은 폭력 문제와 보다 일반적인 직장 내 존엄성 문제는 오늘날 작업장에서 점차 중요한 문제가 되고 있다는 점을 강조했다. 하지만 문제에 대해 유럽연합 수준에서 전반적으로 이해하기 위해서는 공통의 전문 용어와 정의가 중요한 자산이 될 것이다. 또 다른 제안은 구체적인 상황과 기준에 따라 공통의 정의를 마련하고 연구에 공통적으로 사용할 운영상 지표를 마련하자는 것이었다.

또한 전문가들은 원인과 결과 간 분명한 차이를 두어야 한다고 강조했다. 물리적 폭력과 괴롭힘을 낳는 것이 경제적 상황은 아니지만, 열악한 경제적 상황은 직장 내에서 부정적인 사회적 분위기를 만들어 낼 수 있다. 의도적으로 동료에게 해를 가하지 않더라도 기존의 개인 관계 긴장으로 인해 해가 가해질 수 있다. 따라서 폭력과 괴롭힘 문제를 정확하게 해결하기 위해서는 직장에서 사회적 지원 수준을 살펴보는 것도 중요하다. 또한 어떤 행동이 부적절한지에 대해 피해자, 가해자 및 조직의 개념을 고려하는 것이 문제를 이해하고 해결하는 데에 중요할 수도 있다. 전문가들은 신규 EU 회원국에서 괴롭힘에 대한 통계가 증가하는 것은 전환국 경제, 높은 수준의 고용불안, 열악한 관리 및 근로조건 등의 현상과 관련되어 있을 수 있다고 지적했다. 실제로 최근 폴란드에서 한 제약회사 경영진을 대상으로 업무 관련 스트레스를 조사했는데 극도로 높은 수준의 고용불안, 장시간 근로, 열악한 관리, 우울증, 불안, 괴롭힘 등이 문제점으로 나타났다. 이 역시 요소 간 상호연관성을 파악하는 것의 중요성을 보여준다.

직장 내 폭력 문제와 관리 수준 역시 논의했다. 국가적 수준을 넘어서 회사 내 조직 수준에서 무슨 일이 일어나고 있으며, 어떤 종류의 개입이 실질적으로 효과적인지 알아보자는 의견이 있었다. 하지만 조직 수준을 살펴보기 전 국가별 수준을 살펴보는 것이 더욱 중요하다는 의견도 있었다. 국가적 수준에서 어떻게 이 문제를 처리할지 알고 있지 못하다면 향후 대책 마련 및 실행할 다양한 종류의 정책을 살펴보는 것이 불가능하다. 무엇보다 특히 국가적 수준에서 구체적인 법적 의무가 만들어지기 때문이다.

또 다른 문제는 폭력, 괴롭힘, 기타 사회심리학적 위험이 근로자의 건강에 미치는 영향을 어떻게 적절히 평가할 것인가 하는 점이다. 이는 부정적 결과가 점차 증가하고 있는 것 같다. 예를 들어, 프랑스의 경우 직장 내 열악한 사회심리학적 여건과 관련하여 근로자가 자살한 사건이 몇 건 있었다. 무엇이 사람들을 이렇게 극단적인 상황으로 몰고 갔는지를 이해하는 것이 중요하다. 특정 국가에서 사회적 대화가 약해지고 있으며, 근로자들이 점차 직장 내 어려운 상황에 혼자 맞서고 있다는

사실이 이유 중의 하나로 지적되었다.

열악한 일과 삶의 균형

전문가들은 위에 언급한 모든 근무 조직의 변화로 인해 근로자에 대한 압력이 높아질 수 있으며 이것이 개인 생활에까지 파급될 수 있다고 강조했다. 그 결과는 열악한 일과 삶의 균형이며 이는 근로자의 복지에 부정적인 영향을 준다. 여성의 노동시장 참여 증가 등 다른 현상으로 인해 더 많은 사람들이 열악한 일과 삶의 균형을 경험하고 그로 인한 영향을 받고 있다.

워크숍에서 참석자들은 일과 삶의 균형을 달성하기 위해서는 경영진의 인식과 조치를 취하고자 하는 열의가 특히 중요하다는 점을 부각시켰다. 그 결과는 근로자뿐 아니라 기업에게도 유익할 것이다. 직장에서 일과 삶의 균형을 달성하기 위해서는 사회적 대화가 절대적으로 중요하다는 점을 강조했다.

또한 가족과 직장 생활을 병행하기 위해 노력하고 있는 여성들이 경험하는 경력개발의 문제를 논의했다. 일하는 여성은 회사에서 높은 직위와 가족 생활을 관리하는 능력 간에 선택해야 할 경우가 종종 있다. '우리 천장'이 생길 수도 있고, 여성들이 회사 내에서 더 높은 지위에 도달하는 것 자체를 시도조차 하지 않을 위험이 따를 수도 있다. 그리고 이들은 단순히 상황을 '받아들이고' 현실에 적응한다. 또한 어떤 여성들은 가족 생활과 병행하기 매우 힘든 것으로 알려진 일자리를 거부하기도 한다. 이런 식으로 장벽이 유지되고 있다.

일과 삶의 균형(여성과 남성 모두 해당)을 촉진하려는 고용주의 열의가 노동시장의 상황에 달려 있는 경우도 생긴다. 해당 분야에서 능력을 갖춘 근로자가 어느 정도 부족하고 고용주들이 자신의 회사 내에 매우 능력 있는 근로자를 붙잡아 두려고 노력하는 경우 일과 삶의 균형에 대한 이들의 태도는 보다 긍정적이다. 근로자를 보다 쉽게 찾을 수 있는 분야는 이 문제에 대해 덜 '오픈 마인드'한 태도를 갖고 있다. 전문가들은 일과 삶의 균형의 관점에서 이주노동자 및 비공식적으로 고용되어 있거나 '미신고 업무'에 종사하는 사람들의 경우는 특히 더 어려울 수 있다고 지적했다.

일과 삶의 균형을 위한 정책을 도입하는 기업들에게 특별 인센티브(예: 세금 감면)를 제공할 것을 제안했다. 이로 인해 다른 기업들이 이와 유사한 조치를 취하도록 동기를 부여할 수 있을 것이다. 또한 이와 관련해 기업들의 인식과 민감도를 높이기 위해서는 언론의 관심이 매우 좋은 방법이 될 수 있다.

■ 유럽 기업의 사회심리학적 위험 관리 : ESENER

직장 내 사회심리학적 위험(스트레스, 폭력, 괴롭힘 등) 관리에 대한 가장 최근의 완벽한 데이터는 ‘새롭게 제기되는 위험에 대한 유럽 기업조사’ (European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks : ESENER)¹⁹를 통해 얻을 수 있다. 이 조사는 2009년 31개의 유럽 국가에서 실시되었다. 보고서의 개요는 이미 작성되었으며, 데이터의 2차 분석을 기반으로 한 차기 보고서 4개는 2011년에 출판될 예정이다.

ESENER는 유럽의 경영자 중 79%가 직장 내 스트레스에 대한 우려를 표명했으며, 약 40%가 직장 내 폭력과 괴롭힘에 대해 우려하고 있다는(교육뿐 아니라 의료 및 사회적 일자리 분야의 경우 50% 이상) 것을 보여준다. [그림 2]는 다양한 사회심리학적 위험에 대한 우려를 보고한 기업의 수를 보여준다. 사회심리학적 위험에 기여하는 요인과 관련해 경영자들의 주요 관심사는 ‘시간 압박(52%)’, ‘어려운 고객, 환자 등을 다뤄야 하는 것(50%)’이다(그림 2 참조). ‘시간 압박’은 대기업과 부동산 분야에서 가장 많이 보고되는 문제이다(61%).

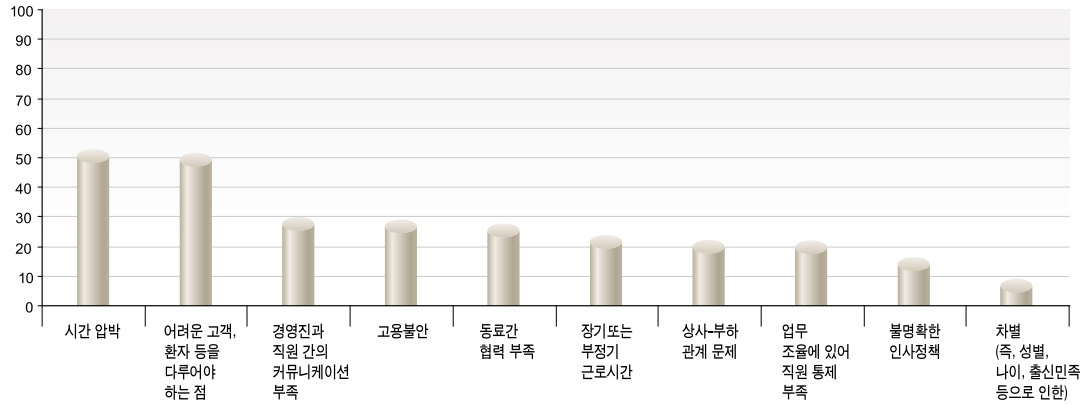
EU-27 보고서에서 기업 중 1/3 이하가 업무 관련 스트레스를 처리하기 위한 시스템을 갖추고 있는 것으로 나타났다(26%). 마찬가지로 유럽연합 중 약 25%(하지만, 많은 유럽연합 국가에서 10% 이하)가 직장 내 폭력과 괴롭힘을 해결하기 위한 제도를 시행하고 있다. 의료, 사회적 일자리, 교육분야뿐 아니라 대기업의 경우 높은 도입률을 나타냈다(그림 3 참조).

사회심리학적 위험을 해결하기 위해 취한 조치 중 ‘훈련 제공’(58%)과 ‘업무 조율방식 변경’(40%)이 가장 많은 것으로 나타났다. 이 비율은 대기업에서 높은 편이었다. 한편, 의료 및 사회복지 분야가 측정된 모든 카테고리에서 높은 수치를 지속적으로 보여주고 있다. 기업의 53%가 직원들에게 사회심리학적 위험 및 건강과 안전에 미치는 영향에 대해 알리고 있으며, 69%는 업무 관련 사회심리학 문제가 발생할 경우 누구에게 연락할지에 대해 알리고 있다. 분야별로 보면, 사회심리학적 위험과 건강 및 안전에 미치는 영향에 대해 직원들에게 알리는 것은 광업과 채석 분야(71%) 및 의료와 사회복지 분야에서(69%) 높게 보고되었다. 업무와 관련해 사회심리학적 문제가 발생할

19) European Agency for Safety and Health at Work, “European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER).” <http://esener.eu>

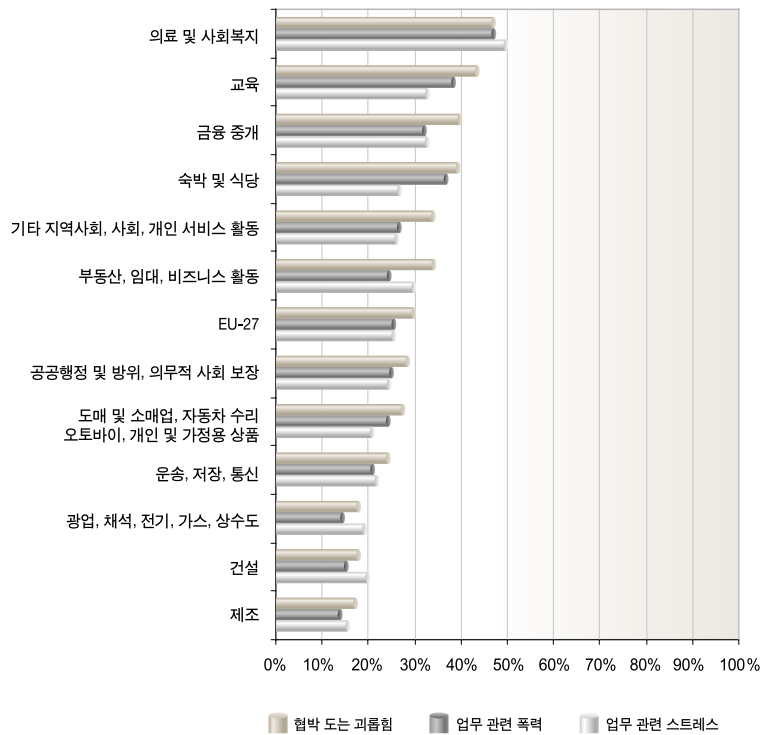
[그림 2] 다양한 사회심리학적 위험 요소에 대한 우려

(% 기업, EU-27, ESENER, 2009)



[그림 3] 업무 관련 스트레스, 협박 또는 괴롭힘, 업무 관련 폭력을 해결하기 위한 시스템 도입

(% 기업, EU-27, ESENER, 2009)



경우 누구에게 연락해야 할지에 대한 정보는 의료 및 사회복지(83%)와 교육 분야(73%)에서 가장 많이 제공되고 있다.

기업이 왜 산업안전보건 관리 및 사회심리학적 위험 관리를 해야 하는지에 - 또는 왜 그렇게 하지 않아야 - 대한 이유는 법과 규제 준수, 합리성, 기업의 편익이나 비용에 대한 이해, 가치와 관습 등 다양하다. 하지만 인식, 우선순위, 경영진의 약속, 직원의 참여 수준 등 몇 가지 결정적 요인이 있는데 이는 산업안전보건 관리와 사회심리학적 위험 관리의 중요한 동기가 된다.

시스템을 마련했다고 보고한 기업들의 경우 사회심리학적 위험을 해결해야 할 가장 주요한 이유로 '법적 의무 이행' (EU-27 응답자의 63%)을 꼽았고, 수치는 한참 낮지만 그 다음으로 '직원이나 직원 대표의 요구' (36%)를 들었다.

또한 이 조사는 경영진 대표의 42%가 다른 OSH 문제에 비해 사회심리학적 위험을 해결하기가 더 어렵다고 생각한다는 것을 보여준다. 문제의 민감도(53%)와 인식 부족(50%)이 효과적으로 사회심리학적 문제를 해결하는 데에 있어 주요 장벽이다. 특히 소기업들은 전문성 부족과 사회심리학적 위험을 관리하기 위한 기술적 지원 또는 가이드 부족을 보고했다. ESENER에 따르면, 소기업들이 당면한 가장 중요한 2개의 장벽은 '자원 부족' 과 '훈련 또는 전문성의 부족'이며 - 대기업의 경우 3위와 4위를 차지 - 그 다음은 '인식 부족' 이었다.

정보나 지원이 가장 유용한 분야는 '예방적 조치의 설계 및 이행 방법' (91%), '사회심리학적 위험을 위험 평가에 포함시키는 방법' (83%), '폭력, 괴롭힘, 스트레스 등 구체적인 문제를 다루는 방법' (77%) 등이었다.

■ 맺음말

유럽의 고용주는 유럽연합 내 보건과 안전을 다루고 있는 기본지침89/391/EEC(Framework Directive 89/391/EEC)에 따라 업무 관련 스트레스를 관리할 의무가 있다. 이 지침과 그에 따른 회원국 수준에서 필요한 법은 업무 관련 스트레스를 직업상 안전 및 보건에 관한 법률 분야 내에 명확히 포함시키고 있다. 이들은 예방적 조치를 특별히 강조하고 있으며 다른 보건 및 안전 문제와 마찬가지로 위험관리 모델을 적용함으로써 똑같이 논리적이고 체계적인 방식으로 이에 접근할 것

을 강력히 주문하고 있다.

문제를 파악하고 해결책을 이행하고자 한다면 새로운 사회심리학적 위험은 중앙에서 사회적 대화를 통해 - 정책과 좋은 관행을 개발하기 위해 - 직장 수준에서 해결해야 한다. 이러한 관점에서 중소기업은 특별한 요구 사항을 갖고 있으며 비공식 부문 및 다국적 및 다문화 인력이 있는 분야는 추가적인 지원을 필요로 한다는 점이 잘 인식되고 있다.

유럽연합의 노사단체들은 유럽의 고용주에게 직장 내 스트레스 대처에 대한 가이드를 제공하는 '업무 관련 스트레스에 대한 기본 합의(Framework agreement on work-related stress)' (2004)²⁰ 및 '직장 내 괴롭힘과 폭력에 대한 기본합의(Framework agreement on harassment and violence at work)' (2007)²¹를 채택했다. 2008년 6월 유럽연합 집행위원회는 '정신건강과 복지를 위한 유럽 합의(European Pact for Mental Health and Well-being)'를 마련해 직장 내 환경에서 정신건강 문제를 다루고 있다. 이 합의는 정책 입안자, 사회적 파트너, 그 외 이해관계자들이 업무 조직, 조직 문화, 리더십 관행을 개선하고, 정신건강 및 복지 프로그램을 이행하고, 정신건강에 문제가 있는 사람들을 채용 및 지원함으로써 직장 내 정신건강에 대한 조치를 취하도록 권장한다.

사회심리학적 문제와 관련된 국내 법과 전략이 많은 회원국에서 마련되어 왔다. 예를 들어, 이탈리아의 새로운 산업안전보건법(2008년 4월 도입)은 <8. 10. 2004 유럽 합의 내용에 따라> 모든 위험 평가에 포함시켜야 할 업무 관련 스트레스를 명시적으로 언급하고 있다(제28조). 덴마크의 새로운 산업안전보건전략 2020의 목적은 '심리적으로 과도한 압박을 받는' 근로자 발생률을 25% 줄이는 것이다. '직장 내 폭력과 괴롭힘: 유럽의 상황'²²이라는 EU 산업안전보건청 보고서는 대다수의 유럽국가들이 근로자를 직장 내 폭력과 괴롭힘에서 보호하기 위한 다양한 종류의 법을 도입

20) European Social Dialogue(2004), "Framework Agreement on Work-Related Stress." <http://www.worker-participation.eu/EU-Social-Dialogue/Interprofessional-ESD/Outcomes/Framework-agreements/Framework-agreement-on-stress-at-work>

21) European Social Dialogue (2007), "Framework Agreement on Harassment and Violence at Work." <http://www.tradeunionpress.eu/Agreement%20violence/Framework%20Agreement%20Harassment%20and%20Violence%20at%20Work2.pdf>

22) European Agency for Safety and Health at Work (2010), "Workplace Violence and Harassment: A European Picture." Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg.

했다는 점을 보여준다. 하지만, 보다 큰 과제는 마련한 규칙을 실천을 통해 이행하는 것이다.

특히, 직장 내 사회심리학적 위험은 심리학자, 사회학자, 의사 등 전문가들로 구성된 다학제 팀이 해결해야 한다. 또한, 위험 예방에 대한 연구와 좋은 업무 관행 및 업무 조직의 긍정적 측면에 대한 연구 간 균형을 이루는 것이 중요하다. 점차 많은 논문들이²³⁾ 긍정적인 사회심리학적 환경의 특징과 혜택에 대해 논의하고 있는데 실질적인 적용을 더 연구해야 한다. 근로자 건강과 기업의 생산성에 이점이 있을 경우 기업 수준에서 보다 많은 조치를 취하게 만드는 동인이 될 수 있다. 또한, 근로자 대표와 라인 관리자를 위한 도구 등(국내 및 EU 수준에서 모두) 공유해야 할 좋은 관행 사례가 많이 있다²⁴⁾. EU 산업안전보건청은 직장 내 사회심리학적 위험을 어떻게 다룰 것인지에 대해 많은 정보를 제공하고 있다. 모든 출간물(연구보고서, 좋은 관행 등)은 EU 산업안전보건청 웹 사이트에서 찾아볼 수 있다²⁵⁾. **KLI**

23) Bakker, A. B., Albrecht, S. L. & Leiter, M. P.(2010), “Key Questions Regarding Work Engagement,” *European Journal of Work and Organizational Psychology*, doi:10.1080/1359432X.2010.485352

24) Nielsen, K., Randall, R., Holten, A. & Rial González, E. (2010), “Conducting Organizational–Level Occupational Health Interventions: What works?” *Work & Stress* 24(3), pp.234–259. doi:10.1080/02678373.2010.515393

25) European Agency for Safety and Health at Work.

참고문헌

- Bakker, A. B., Albrecht, S. L. & Leiter, M. P. (2010), “Key Questions Regarding Work Engagement,” *European Journal of Work and Organizational Psychology*, doi:10.1080/1359432X.2010.485352
- Boisard, P., Cartron, D. C., Gollac, M. & Valeyre, A. (2003), *Time and Work: Duration of Work* (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions), Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities.
<http://www.eurofound.eu.int/publications/htmlfiles/ef0211.htm>
- Commission of the European Communities (2002), *Adapting to Change in Work and Society: A new community strategy on health and safety at work 2002~2006*, Brussels : Commission of the European Communities.
http://ec.europa.eu/employment_social/news/2002/mar/new_strategy_en.html
- Cox, T. & Rial-Gonzalez, E. (2002), “Work-Related stress: The European picture,” *European Agency for Safety and Health at Work Magazine*, No. 05/06, pp. 4~6.
<http://osha.europa.eu/publications/magazine/5>
- European Agency for Safety and Health at Work, <http://osha.europa.eu>: <http://osha.europa.eu/en/topics/stress>, <http://osha.europa.eu/en/riskobservatory>
- European Agency for Safety and Health at Work (1998), *The Changing World of Work*, Conference hosted jointly by the Austrian Presidency of the European Union and the European Agency for Safety and Health at Work, Bilbao, 19~21 October 1998.
<http://osha.europa.eu/publications/conference/19981019/index.htm#2>
- European Agency for Safety and Health at Work (2009), *OSH: stress at work – facts and figures*, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg.
http://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work/view
- European Social Dialogue (2004), *Framework Agreement on Work-Related Stress*.

<http://www.worker-participation.eu/EU-Social-Dialogue/Interprofessional-ESD/Outcomes/Framework-agreements/Framework-agreement-on-stress-at-work>

- European Social Dialogue (2007), Framework Agreement on Harassment and Violence at Work. <http://www.tradeunionpress.eu/Agreement%20violence/Framework%20Agreement%20Harassment%20and%20Violence%20at%20Work2.pdf>
- European Agency for Safety and Health at Work(2010), “Workplace Violence and Harassment: A European picture,” Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg.
- European Agency for Safety and Health at Work(2007), Expert Forecast on Emerging Psychosocial Risks Related to Occupational Safety and Health, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg. <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118/view>
- European Agency for Safety and Health at Work (2010), Seminar Online Summary: Emerging psychosocial risks, <http://osha.europa.eu/en/seminars>
- European Agency for Safety and Health at Work: European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER) <http://esener.eu>
- National Institute for Occupational Safety and Health(2002), The Changing Organization of Work and the Safety and Health of Working People : Knowledge gaps and research directions, Cincinnati, National Institute for Occupational Safety and Health, <http://www.cdc.gov/niosh/02~116pd.html>
- Nielsen, K., Randall, R., Holten, A. & Rial González, E.(2010), “Conducting Organizational-Level Occupational Health Interventions: What works?” *Work & Stress* 24(3), pp.234~259. doi:10.1080/02678373.2010.515393
- Sverke, M., Hellgren, J. & Nüswall, K.(2006), *Job Insecurity. A literature Review*, Saltsa Joint Programme for Working Life Research in Europe, Stockholm : The National Institute for Working Life and The Swedish Trade Unions in Cooperation.
- The Sainsbury Centre for Mental Health(2007), “*Mental Health at Work: Developing the*

business case,” Policy Paper 8, London, December.

http://www.scmh.org.uk/publications/MH_at_work.aspx?ID=575

- Quinlan, M., Mayhew, C. & Bohle, P.(2001), “The Global Expansion of Precarious Employment, Work Disorganization, and Consequences for Occupational Health: Placing the debate in a comparative historical context”, *International Journal of Health Services* 31(3), pp. 507~536.