

일반분야 - 교육자료
미디어개발 2009-257-934



호텔업종사자의 재해예방 Ⅱ



한국산업안전보건공단

403-711 인천광역시 부평구 구산동 34-4
Tel. 032-5100-500 Fax. 032-512-8311

안전
일반

호텔업종사자의 재해예방 II



**일반
목표**

호텔업종사자의 유해인자에 대한 예방대책을 알아본다.

**세부
목표**

1. 접촉성 피부질환의 정의와 그 종류를 이해하고 그에 따른 예방대책을 습득한다.
2. 직무스트레스의 원인과 문제점을 이해하고 그에 따른 관리대책에 대해 알아본다.

Module형 자료
2009 **226**
contents



제1장

접촉성 피부질환
기억해야 할 포인트

4



제2장

직무스트레스
기억해야 할 포인트

18

모듈 연습문제 25

제1장

접촉성 피부질환

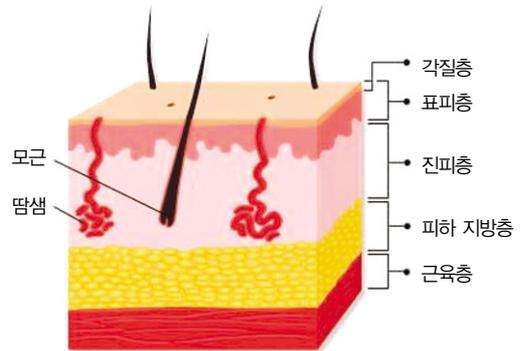
직업관련 접촉성 피부질환의 정의와 그 종류를 이해하고 그에 따른 예방대책을 알아본다.



01 접촉성 피부질환이란

(1) 정의

- ① 작업장 내 여러 범위의 유해인자(세정제, 화장품, 화학물질, 음식물, 물, 천연 제품 등)가 반복적으로 접촉하면서 피부에 염증을 일으키는 것
- ② 피부질환을 발생시키는 유해인자에 많이 노출되어 있는 직업(미용업, 인쇄업, 청소업, 외식업 등)에 의해 야기되는 피부질환
- ③ 특히 호텔업종사자 중 주방장, 요리사, 요리사 보조원들은 피부질환을 유발하는 유해인자에 오랫동안 노출되어 있어 고 위험 업종으로 분류



[그림 1-1] 피부층의 구조

(2) 반응기전

유해물질이 피부의 모공과 땀샘을 통해 피부보호막을 침투하면 피부 아래 조직을 자극하여 반응을 일으킨다. 이러한 피부보호막은 평소에는 유해인자에 대한 저항성이 매우 크지만 유해인자가 한 번 침투하게 되면 염증을 쉽게 일으키게 된다.

(3) 접촉성 피부질환의 증상

피부질환에 노출되면 발적, 가려움증의 증세가 제일 처음 나타나는 신호이며 뒤따라 부어오름, 벗겨짐, 물집, 삼출, 갈라짐과 통증이 발생한다. 이러한 증상은 점점 악화될 수 있으며 환자로 하여금 작업을 제대로 수행할 수 없게끔 만든다. 특히 손은 우리 신체 중 가장 민감한 부위 중 하나로 직업관련 접촉성 피부질환에 노출될 확률이 매우 높은 것으로 알려져 있다.

피부질환에 노출되면 다음과 같은 단계별 증상들이 나타난다.



【사진 1-1】 접촉성 피부질환의 증상들

- ① 발적(Redness) : 피부나 점막에 염증이 생겼을 때 그 부분이 빨갱게 부어오르는 현상
- ② 가려움증(Itching) : 피부를 긁거나 문지르고 싶은 충동을 일으키는 현상
- ③ 부어오름(Swelling) : 염증이 생겨 피부에 부스럼 따위가 나서 부어오르는 현상
- ④ 벗겨짐(Scaling/Flaking) : 피부보호막이 염증에 의해 떼어지거나 떨어지는 현상
- ⑤ 물집(Blistering) : 피부 표면이 반구 모양으로 솟아오르는 현상
- ⑥ 삼출(Weeping) : 혈관의 내용물이 피부 밖으로 새어나오는 현상
- ⑦ 갈라짐(Cracking) : 피부가 건조해지면서 피부표면이 찢어지는 현상
- ⑧ 통증(Pain) : 피부손상으로 인해 불쾌한 감각과 아픈 현상



02 접촉성 피부질환의 종류

(1) 자극성 피부질환

① 정의

물질의 직접적 자극에 의해 반응이 일어나는 것으로 물, 세제, 비누 등에 오랜 기간 고농도로 노출되었을 때 발생하는 일종의 직업성 피부질환

② 특징

자극성 물질이 직접 닿았던 부위에만 국한되어 발생하며 물질이 닿았던 부위에 1-2 시간 이내에 급성 피부질환 증상이 발생하여 24-48시간 이내에 최고조에 달했다가, 보통 48-72시간이 지나면 점점 약해짐

③ 증상

홍반, 습진, 물집 등의 증상과 함께 가려움증, 화끈거림, 발적감이 있으며 심하면 붓거나 물집이 발생하며 넓은 부위의 피부에 걸쳐 증상이 발생한 경우에는 춥고 떨리며 열이 나는 감기와 비슷한 증상이 나타남

④ 자극성 피부질환은 오랜 시간이 지나면 알러지성 피부질환으로 바뀔 가능성 존재

⑤ 유해인자

- 습한 작업장(Wet work)
- 비누, 샴푸 그리고 세정제
- 용매, 용제(Solvents)
- 양파와 같은 자극성 음식
- 오일과 그리스
- 분진(Dusts)
- 산과 알칼리



【사진 1-2】 자극성 피부질환의 화학적 인자

(2) 알러지성 피부질환

① 정의

특정물질에 민감한 피부에 알러지성 물질이 침투하였을 때 나타나는 피부질환

② 특징

유해인자와의 접촉 후 몇 시간 혹은 며칠 후 피부에 나타나며 원인물질을 규명하는데 어려움이 따름

③ 증상

가려움증과 동시에 습진, 반점 등의 피부 증상이 나타나며 접촉 부위뿐 아니라 전신으로 퍼져나감

④ 유해인자

- 제빵사 : 설탕, 밀가루, 오렌지, 레몬, 오일
- 바텐더 : 오렌지, 레몬, 라임, 알코올
- 청소부 : 세정제, 고무장갑
- 요리사 : 음식물, 양파, 마늘, 조미료, 향신료, 소금, 어류와 어패류, 육류

03 접촉성 피부질환의 유해 작업

(1) 손을 자주 씻는 작업

식품위생이 필수적인 호텔외식업의 경우 물과 비누, 세제에 장기간 노출되는 것(Wet work)은 당연한 일이다. 이는 외식업종사자들의 접촉성 피부질환 발생원인의 55%를 차지하며 전체 직업성 피부질환의 5%에 해당하는 수치로 해마다 200건씩의 증가 추세에 있다(Occupational dermatitis in the catering and food industries, HSE).



제 1 장

접촉성 피부질환

습한 작업(Wet work)이란?

접촉성 피부질환의 가장 큰 원인 중 하나는 바로 습한 작업환경이다.

- 하루에 2시간 이상 물과 접촉하는 작업
- 하루에 20번 이상 손을 씻는 작업
- 매일 작업도구를 세척하는 작업
- 젖은 음식물을 준비하거나 처리하는 작업

(What is work-related contact dermatitis, UNISON)



(2) 음식을 많이 다루는 작업

외식업에서 발생하는 피부질환의 40%는 음식물과 직접 접촉함으로써 발생하며 다음과 같이 다양한 음식물들이 피부질환의 원인으로 작용한다(Occupational dermatitis in the catering and food industries, HSE).

- 설탕과 밀가루
- 오렌지, 레몬 등의 산이 강한 과일류
- 야채에서 묻어나오는 농약류
- 양념, 허브, 조미료
- 어류와 어패류, 육류, 가금류



[그림 1-2] 접촉성 피부질환을 유발시키는 음식

(3) 주방기구 세척 및 주방표면을 청소하는 작업

오염된 도구를 씻거나 작업장을 청소할 경우 세정제가 피부에 튀거나 직접 접촉하게 된다. 또한 음식물에 오염된 표면(작업대, 도구, 작업복, 장갑)에 접촉함으로써 미생물에 의해 피부질환에 노출된다.

- 세정제, 세척제 등의 화학적 인자
- 세균, 바이러스, 기생충 등의 생물학적 인자

(4) 그 외 고무장갑, 화학제품 등을 다루는 작업

피부가 민감한 경우 라텍스나 피부 자극성 물질에 의해 알러지성 피부질환이 발생할 수도 있다.

- 라텍스 고무장갑
- 자극성이 강한 화학제품들

〈표 1-1〉 작업에 따른 피부질환 위험도

위험도	고위험 작업	중위험 작업	저위험 작업
해당작업	주방장 요리사 요리보조원	제빵사 육류, 가금류, 어류 취급업자 과일, 야채 취급업자	웨이터와 웨이트리스 바(Bar) 직원 청소부

* 출처 : Occupational dermatitis in the catering and food industries, HSE

04 접촉성 피부질환의 예방대책

직업성 피부질환은 치료보다 예방이 쉬우며 그 비용도 훨씬 적게 소요되며 다음과 같은 간단한 단계를 통해 예방할 수 있다.

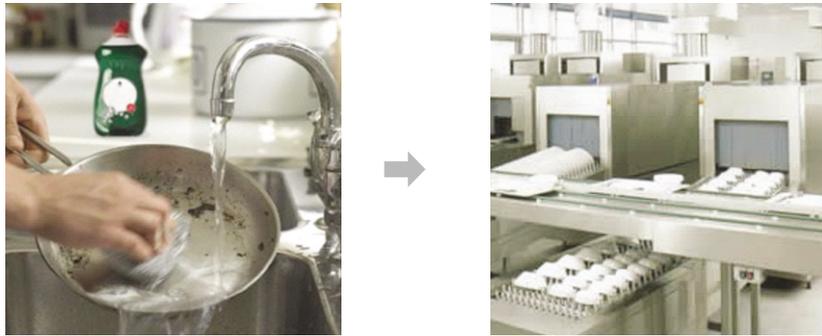
- 피부질환을 발생시킬 수 있는 물질과의 접촉을 피한다.
- 피부보호구 또는 보호제를 사용한다.
- 피부질환의 증상을 조기에 체크한다.

(1) 피부질환을 발생시킬 수 있는 물질과의 접촉을 피한다.

피부질환을 유발시키는 업무와 공정을 개선시킴으로써 유해물질과의 직접적인 접촉을 피해야 한다.

- 가능하면 세정제, 음식, 물과의 접촉을 피하도록 한다.

① 식기세척시 자동화 설비(식기세척기) 이용



【사진 1-3】 자동화 설비 이용

② 집게 또는 믹서기를 이용하여 음식물을 처리

음식물과의 직접적인 접촉으로 인한 접촉성 피부질환의 예방을 위해 조리법에 따른 적절한 조리도구를 이용하여 음식물을 처리하도록 한다.



【사진 1-4】 여러 음식보조기구의 활용

(2) 피부 보호구 또는 보호제를 사용한다.

전적으로 유해인자와 접촉을 피할 수 없는 경우에는 적절한 절차에 따라 피부 보호도구 또는 보호제를 사용하도록 한다.



【사진 1-5】 피부 보호방법의 순서

① 손 씻기와 건조의 중요성을 인지

정상적으로 사람의 손에는 손톱 밑과 피부의 주름살이나 홈에 균이 주로 서식한다. 때문에 이러한 손의 균으로 인한 감염을 예방하기 위해서는 손 씻기가 가장 효과적인 방법이다. 또한 손을 깨끗이 씻는 것만으로도 각종 전염병의 70% 이상이 예방 가능하기 때문에 올바른 손 씻기는 그 자체만으로도 피부질환 예방율이 매우 높다.

- 피부가 오염물질에 노출되었다면 즉시 세척
- 세척 후 건조의 중요성을 인식
 - 부드러운 면 또는 종이타월을 사용하여 완전히 마를 때까지 건조



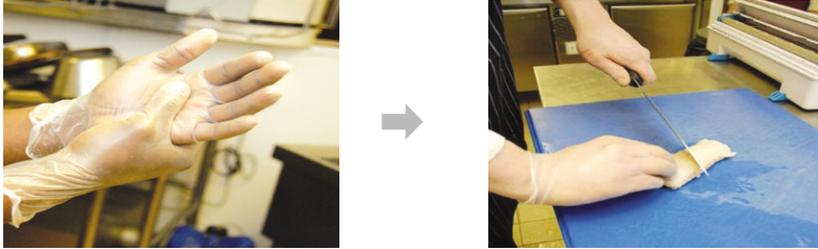
【사진 1-6】 손 씻기와 건조의 중요성



제 1 장

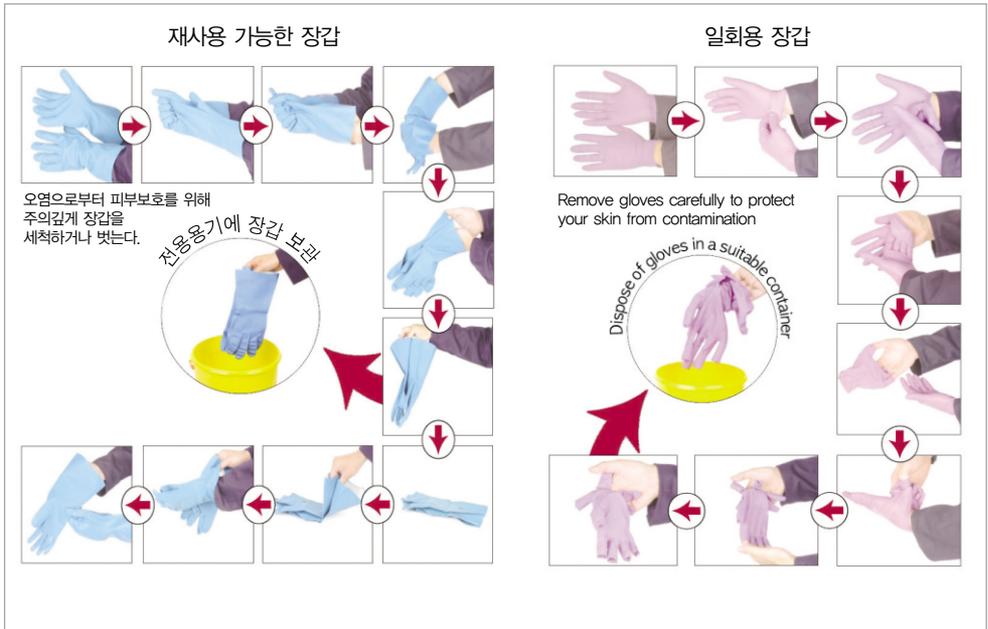
접촉성 피부질환

② 적절한 보호 장갑 착용



【사진 1-7】 보호 장갑의 착용

- 적절한 재질과 크기를 골라 용도에 맞게 장갑을 선택
- 음식을 다룰 때는 항상 장갑을 착용
- 오염된 식품의 박테리아에 대항할 수 있는 올바른 방법에 따라 착용하고 보관
- 장갑 착용 전과 후에 반드시 손을 세척
- 필요시에는 장갑을 교체
 - 오염을 방지하기 위해 되도록이면 일회용 장갑 사용
 - 재사용 가능한 장갑의 경우는 정기적으로 세척



【사진 1-8】 올바른 장갑 탈의법(Correct removal of gloves, HSE)

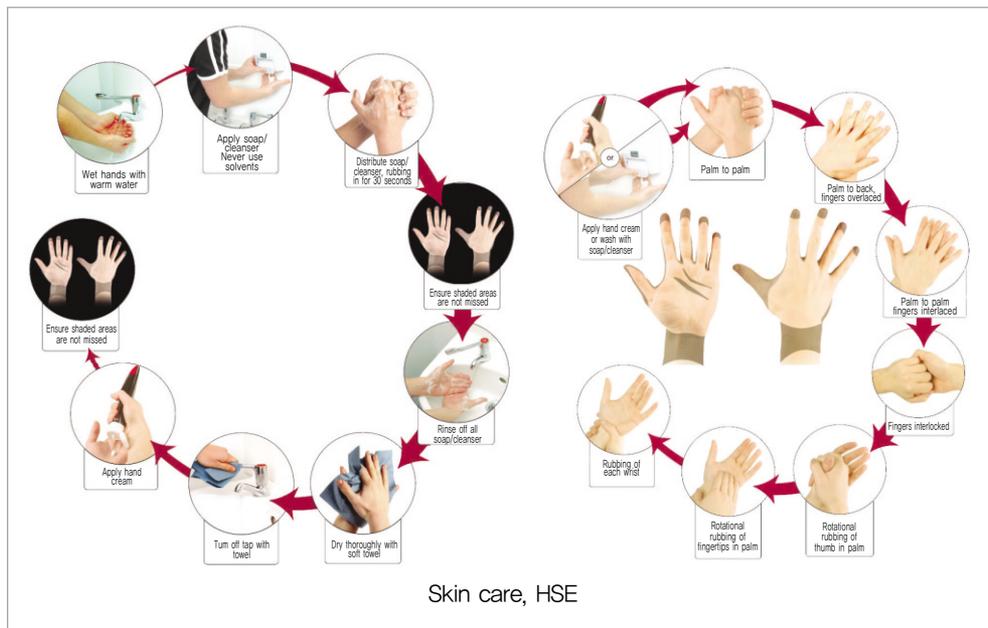
③ 적절한 핸드크림 사용

손을 씻은 후에 적절한 핸드크림의 사용은 피부보호막에 수분을 공급하고 피부보호막을 유지시킨다. 또한 피부 건조를 완화시키고 박테리아 제거에 효율적으로 작용한다.

- 피부를 최상의 상태로 유지하게끔 하는 적절한 크림을 사용

- 피부보호제의 선택

- 종류 : 작업 전 사용크림, 피부 세정제, 작업 후 사용크림
- 선택 : 품질이 보증된 제조업체 또는 의사, 간호사와 상담
- 알코올 소독 에멀전 : 물과 비누를 사용하지 않고 손을 소독할 수 있는 대체품으로 일시적인 미생물 제거에 효과적
- 천연오일이 포함된 크림은 세정제와 접촉하면 그 기능이 손실되므로 습윤 크림을 사용



【사진 1-9】 손 씻기 방법과 핸드크림 사용법

(3) 피부질환의 증상을 조기에 체크하라

피부질환의 초기발견을 위해 정기적으로 피부를 체크하고 피부질환의 신호를 빨리 인지하여야 한다. 특히 가려움증, 건조증, 발적과 같은 증상이 발견되면 피부질환이 시작되었다는 것을 말한다. 따라서 즉시 안전보건관계자나 사업주에게 이를 보고하여 피부질환을 초기에 치료하는 것이 중요하다. 정기적인 피부체크를 통해 적절한 조치를 취하여 피부질환이 심각해지는 것을 예방하도록 한다.



[그림 1-3] 주기적인 손 점검의 필요성



이 장에서 꼭 기억해야 할 포인트

point

1. 접촉성 피부질환의 정의

작업장 내 여러 유해인자가 반복적으로 접촉하면서 피부에 염증을 일으키는 것

2. 접촉성 피부질환의 유해 작업

- ① 손을 자주 씻는 작업
- ② 음식을 많이 다루는 작업
- ③ 주방기구 세척 및 주방표면을 청소하는 작업
- ④ 그 외 고무장갑, 화학제품을 다루는 작업

3. 접촉성 피부질환의 종류

- ① 자극성 피부질환 : 습한 환경, 비누, 세제, 화학적 용매
- ② 알러지성 피부질환 : 밀가루, 레몬, 라텍스 고무장갑, 어류, 어패류, 육류

4. 접촉성 피부질환의 예방법

- ① 피부질환을 발생시킬 수 있는 물질과의 접촉을 피함
- ② 피부보호구와 보호제를 사용
- ③ 피부질환의 증상을 조기에 체크

제2장

직무스트레스

호텔업종사자의 직무스트레스 원인과
관리대책에 대해 알아본다.



01 직무스트레스란

직무스트레스(Job stress)란 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바램(요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적·정서적 반응이다. 최근에는 업무상질병 중 뇌·심혈관 질환사망자가 전체 업무상질병 사망자의 49.5%를 점유하고 그 주요한 원인이 업무량 및 업무강도의 증가, 직무스트레스, 고정야간작업 등으로 나타났다(2006년 산업재해원인조사, 한국산업안전보건공단, 2007).

호텔업은 그 특성상 고객을 가장 가깝게 마주쳐야 하는 노동집약적인 서비스산업이다. 겉으로는 화려해 보이지만 육체적·정신적 스트레스가 상당한 분야이며 고객과 이루어지는 직접적인 감정노동의 비중이 높고 이는 직무의 성과에 큰 영향을 미치게 된다. 또한 끊임 없는 고객서비스 제공은 호텔업종사자의 교대근무를 야기하며 이로 인한 스트레스 및 피로의 누적은 업무능력 저하 및 건강상의 악영향을 미치게 된다.

인적 서비스에 의존하는 호텔업의 경우 유능한 인적자원의 확보 및 유지·관리가 경영의

성패를 좌우한다. 그러므로 우수한 서비스를 제공할 수 있도록 호텔업종사자에게서 발생하는 직무스트레스 관리가 필요하다.

02 직무스트레스의 원인

스트레스란 개인의 신체적·건강상의 행복을 위협하는 사건을 경험하는 것이다. 이러한 사건을 스트레스 요인이라 하며 여기에 따르는 반응을 스트레스 반응이라고 한다. 근로자들이 직면하는 사건, 상황, 직무, 가족, 친구, 동료 등과의 관계 등이 자신의 바램과 일치하지 않을 때, 즉 심리적 측면에서 신체의 항상성을 유지할 수 없는 경우, 또는 많은 정신적 압력을 받거나 장기간에 걸쳐 그 압력이 계속되는 경우에 스트레스가 발생한다.

호텔업은 고객에게 다양한 서비스를 제공하기 위해 다양한 직종의 근로자들이 존재한다. 하지만 실제로 스트레스를 일으키는 요인은 어느 정도 한정되어 있는데 그 주요한 요인은 다음과 같다.

(1) 대인관계

① 감정노동

호텔업에서 고객과의 직접적인 접촉에서 이루어지는 서비스형태의 업무는 직무성과에 큰 영향을 미친다. 서비스 제공자의 행위 및 태도가 고객의 지각에 큰 영향을 미치게 되며, 종업원과 고객의 상호작용이 상품의 주요한 부분을 구성하게 된다. 이 과정에서 종업원과 고객간의 감정작업이 발생하고 직무수행 과정에서 조직 규범에 따라 감정의 표현 및 경험을 관리하려는 노력인 감정노동이 이루어지게 된다. 즉, 호텔업에서 감정노동은 상품화된 노동력의 일부분으로 행해지는 감정관리 활동이라고 할 수 있다.

이처럼 호텔은 대고객서비스 업무가 근간이 되므로 고객과의 대인관계에서 발생하는 스트레스 요인이 크며 특히, 대고객관계에서 발생하는 인격 무시, 의사소통 장애, 예약변경 및 취소 등이 주요한 스트레스 원인이 된다.



직무스트레스

〈표 2-1〉 호텔근로자의 직무스트레스 요인(대고객 관계)

구분	직무스트레스요인	비율
대고객 관계	반말 등 인격무시	48.8
	의사소통 장애	36.6
	예약변경 및 취소	-
	기타	7.3
	없음	7.3

* 출처 : Tour Times Journal, December, 1991.

○ 감정노동과 스트레스

- 감정노동 수행은 자신의 순수한 감정으로부터 분리되는 소외감 야기
- 업무상의 감정표현과 실제 감정이 불일치하는 감정부조화 야기
- 지속적 감정부조화는 긴장과 갈등, 스트레스 야기(서비스를 제공하는 근로자들에게 있어서 완전한 감정 조화가 사실상 불가능)

② 역할갈등

호텔업종사자의 대인관계에서 발생하는 또 다른 스트레스 요인 중 하나는 조직 내에서 발생하는 역할갈등이다. 역할갈등이란 조직내에서 구성원들이 각자의 역할을 수행함에 있어서 직무상의 요구가 구성원의 개인적 기준 및 직무능력과 불일치하거나 개인의 도덕, 가치관과 상반되는 행동을 요구하는 경우 발생한다. 특히, 호텔 내에서 주어진 역할의 기대에 대해 여러 사람들의 정의가 각각 상이할 때, 직장내에서 발생하는 불화, 타부서와의 업무비협조, 또는 상사의 꾸중이나 부당한 명령 등은 역할갈등을 야기할 수 있는 원인이 된다.

○ 역할갈등과 스트레스

- 직무와 관련한 긴장감과 불안감 증가
- 무기력증 야기
- 직무만족과 직무성과 저하

(2) 교대근무

“교대작업”이라 함은 작업자들을 2개 반 이상으로 나누어 각각 다른 시간대에 근무하도록 함으로써 사업장의 전체 작업시간을 늘리는 근로자 작업일정이나 작업조직방법을 말한다 (KOSHA Code H-49-2008). 사람에게에는 일일주기라 불리는 24시간의 주기를 갖고 있는데 호텔업의 경우 24시간 고객응대라는 업무의 연속성으로 인해 교대근무가 늘어나고 있는 추세이다. 이는 인간의 전형적인 생활양식에서 이탈되는 근무를 하게 된다는 점에서 결국 근로자에게 스트레스 및 피로의 누적을 야기하게 된다.

교대근무 중 특히, 야간 근무는 높은 피로도와 가장 높은 스트레스 요인으로 보고되고 있다. 교대근무는 환경에 적응하는데 생리적·심리적으로 많은 어려움이 있으며 가장 기민해야 할 시간에 피로, 빈번한 실수, 사고 등과 낮은 성취도를 경험하게 된다. 수면 부족으로 낮 동안의 업무 수행 능력도 떨어지는데 이는 리듬의 변화에 적응하지 못한 결과로 교대근무가 스트레스 원인으로 작용하여 수면-각성의 양상이 바뀌었기 때문이다.

○ 교대근무와 스트레스

- 24시간 주기로 변화하는 생활리듬

- 리듬교란의 반복이 수면장애, 피로, 식욕부진, 우울 등의 여러 신체적, 정신적 불편감 증가

- 신체적·정신적 불건강

- 교대근무 부적응시 교대근무 부적응 증후군, 만성피로, 우울 등의 정서장애, 소화기 질환, 심혈관계 질환 등의 병리적 질환 발생
- 교대근무자는 비교대근무자에 비해 업무 스트레스, 정서문제, 음주의 빈도가 높음
- 교대근무자가 비교대근무자에 비해 신체건강상태, 우울, 긴장 등의 수준이 높음

○ 가정생활과 사회생활의 방해

- 기혼자의 경우, 교대근무자는 비교대근무자보다 가족과 보내는 시간이 충분하지 않아 가정생활의 불만족을 야기
- 지속적인 피로는 사회생활에 영향을 미치게 되어 집밖에서의 생활 참여도를 저하



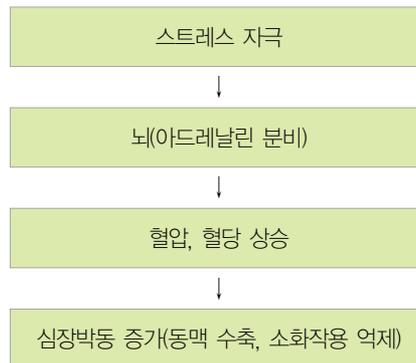
제2장

직무스트레스

03 직무스트레스의 문제점

호텔업종사자들이 스트레스 요인으로 인한 직무스트레스를 장기간 경험할 경우에 다음과 같은 문제를 야기할 수 있다.

스트레스로 인해 유발되는 증상은 크게 심리적, 생리적, 행동적 반응으로 구분할 수 있는데, 이 중 생리적 반응은 여러 가지 스트레스성 질환과 큰 관련이 있다. 일반적으로 스트레스 요인에 의해 스트레스를 지각할 때 나타나는 생리적 반응은 다음과 같다.



스트레스 반응으로 인해 발생하는 코티졸과 아드레날린 등의 스트레스 호르몬 등은 단기적으로는 에너지를 보충하고 기억형성을 촉진하는 등의 긍정적 역할을 한다. 그러나 만성적으로 노출되는 스트레스 호르몬은 면역력을 저하시키고, 심혈관계질환을 촉진하고, 기억과 인지능력을 손상시키는 등 건강에 악영향을 미칠 수 있으므로 반복적이고 만성적인 스트레스 반응이 야기되지 않도록 지속적 관리가 필요하다.

- 심리적 반응
 - 불안, 우울, 초조, 압박감, 긴장, 절망감
- 생리적 반응
 - 근육긴장, 두통, 소화 불량, 불면, 호흡곤란, 성기능 장애, 피로, 수면장애
- 행동적 반응
 - 폭음, 폭식 등의 식습관 변화, 짜증을 내고 화내며 신경질을 내는 등 과민한 반응, 집중력의 저하, 직장에서 결근이나 재해의 발생 등

○ 신체 기관별 스트레스 반응

- 뇌 : 공포와 불안, 편두통
- 심장 : 빠른 심박동, 부전증, 고혈압, 심한 흉부통, 현기증, 고혈압으로 인한 가벼운 두통, 두근거림
- 위장 : 일반적 위장장애, 구토증, 위산과다와 속쓰림, 설사, 장염, 소화불량, 변비, 울렁거림
- 근육 : 목두통, 어깨통증, 두통, 목이 뻣뻣해짐, 이갈이, 요통, 팔과 다리에 일반적 통증
- 손과 피부 : 손이 차가움, 땀이 남, 피부 발진
- 폐, 호흡 불량 : 천식, 과호흡, 숨이 참

04 직무스트레스 관리대책

직무스트레스의 평가와 대응전략을 통해 호텔업종사자의 직무스트레스 관리대책에 대해 알아본다.

(1) 직무스트레스 평가하기

스트레스 요인들은 근로자가 가진 사고방식 등의 내적역량에 따라서 근로자에게 스트레스가 될 수도 있고 안 될 수도 있다. 즉, 같은 스트레스 요인이라도 개인이 반응하는 개인차가 크기 때문에 직무스트레스 관리를 위해서는 호텔업종사자들의 직무스트레스 수준의 평가가 필요하다.

○ 직무스트레스 평가의 이점

- 보건관리자가 스트레스 수준을 정량화해서 부서 및 집단의 평균 수준에 대한 정보 획득 가능
- 타 집단과의 상대적 비교를 통해 근로자에 대한 선택과 집중 가능
- 스트레스 관리 프로그램 등의 적용 후 효과를 수치로 확인 가능



직무스트레스

① 직무스트레스 요인 측정

직무스트레스 요인을 측정할 수 있는 도구는 신뢰도와 타당도를 입증 받은 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)를 추천한다. 직무스트레스 요인을 측정하기 위해 물리적 환경, 직무 요구, 직무 자율, 관계 갈등, 직무 불안정, 조직 체계, 보상 부적절, 직장문화 등의 8개 영역으로 구성되어 있으며 외국의 스트레스 측정도구와 달리 한국의 조직특성 및 직장문화 특성을 함께 고려하고 있다. 설문 응답자가 주관적으로 인식하는 요인을 조사하는 것이며 스트레스 반응 수준을 측정하는 것이 아니다.

직무스트레스 요인이 확인되었더라도 이것이 전적으로 스트레스 반응을 높이는 것은 아니다. 다만 직무스트레스로 인한 건강장해나 업무성과 저하를 사전에 예방하기 위해 직무스트레스 반응이 나타나기 이전이라도 비교집단에 비해 상대적으로 직무스트레스 요인에 많이 노출되는 부서의 스트레스 요인을 줄여주거나 스트레스에 대한 대처능력을 사전에 키워주는 적극적인 노력이 권유된다.

이 외에도 스트레스의 요인을 측정하기 위해서는 개인특성, 개인생활 등의 요인도 고려되어야 하나 직무스트레스 측정도구는 직장 외 일상이나 가정에서 발생하는 스트레스 요인까지 망라하는 것은 아니다. 이를 위해서는 별도의 측정 도구나 질적 조사가 병행되어야 한다는 점을 참고해야 한다.

② 스트레스 반응 측정

스트레스는 생체에 가해지는 정신적·육체적 자극에 대해서 생물학적·심리적·행동적 반응을 유발하게 된다. 따라서 직무스트레스 평가는 스트레스 요인에 대한 측정과 더불어 발생하는 스트레스 요인에 대해 근로자가 어떻게 반응하는지, 즉 스트레스 반응이 함께 측정되어야 한다. 심리적 반응, 인지-행동적 반응, 생리적 반응 등이 측정되어야 하는데 여기서는 다양한 측정도구들에 대한 간략한 소개를 통해 보건관리자가 현장 여건에 맞도록 적합한 스트레스 반응 측정을 위한 설문도구를 선택하는데 참고할 수 있도록 하고자 한다.

○ 심리적 반응(Psychological response)

- 한 가지 감정, 기분, 정동의 평가

- Beck의 우울 척도(Beck Depression Inventory; BDI)
- CES-D(Center for epidemiologic studies depression scale)

- Spielberger 상태-특성 불안 척도(State-trait anxiety inventory)
- 소진(Burn out)
 - Maslach Burnout Inventory(MBI)
- 여러 감정, 기분, 정동의 평가
 - 사회심리적 건강 측정도구(Psychosocial well-being Index)
- 인지행동적 반응
 - 결근률, 이직률, 조퇴, 지각, 생산성 등의 지표 분석
 - 흡연, 음주 등의 행태 분석
- 생리적 반응(Physiological response)
 - 증상체크리스트(SCL-90-R, Symptom checklist-90-revised)의 신체화 척도(Somatization scale)

③ 결과 종합

한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)는 일반인을 대상으로 한 기준값들이 제시되어 있으므로 이를 활용하여 근로자들의 현재 스트레스 수준의 비교가 가능하다. 직무스트레스 요인이 있더라도 동일한 스트레스 반응을 느끼는 것이 아니라는 점에 주의를 요한다. 직무스트레스 요인과 반응의 수준이 기준값 이상 또는 조직의 평균값 이상으로 추정될 경우 최초 대응전략으로 '개인 스트레스 반응 낮추기'를 실시하도록 한다. 특히, 중위험군 이상으로 지목되는 경우에는 심층 면접을 통해 겪고 있는 스트레스 반응 수준 및 원인을 정확히 파악하고자 하는 노력이 필요하다.

최종적으로 조사자가 어디까지나 측정도구들의 결과를 참고만 하고 이것이 전부라는 오해는 갖지 않도록 해야 하며 문제의 최종확인에는 반드시 상담 등의 질적 조사가 따라야 한다.

※ 직무스트레스요인 측정지침(KOSHA code H-42-2006)에서 보다 세부적인 내용 참고 가능

(2) 직무스트레스 관리를 위한 대응전략

직무스트레스 요인에 대한 조직적 접근을 통해 문제의 원천을 해결하는 것이 이상적이지만 현실상의 어려움이 많으므로 개인적 접근을 통해 스트레스 반응을 최소화할 수 있는 대응전략에 대해 언급하고자 한다.



① 개인 스트레스 반응 낮추기

스트레스에 대한 인지와 반응을 조절하는 다양한 스트레스 관리 방법이 있지만 여기서는 호텔업종사자가 대인관계, 교대근무 등에서 스트레스 반응을 느낄 때 손쉽게 시행할 수 있는 호흡법과 근육이완법을 소개하고자 한다.

○ 호흡법

이완은 스트레스와 반대되는 의미이다. 신체가 적절히 이완되면 스트레스로 인한 신체 증상을 줄일 수 있으며 긴장감, 압박감, 불안, 우울, 분노, 짜증 등 부정적인 감정을 줄일 수 있다. 스트레스를 받을 때 긴장된 신체를 가장 쉽게 이완시키는 방법은 복식호흡을 하는 것이다. 심장 박동수와 혈압 등은 스스로 조절하기 어렵지만, 호흡은 자신이 마음대로 조절을 할 수 있다. 즉, 호흡의 조절을 통해 스트레스와 반대되는 작용인 부교감신경계의 활성화가 가능하고 이를 통해 심장박동수와 혈압 등의 조절이 가능하다.

대부분의 사람들이 하는 흉식호흡은 숨이 얇다. 또한 복식호흡을 하는 사람도 불안하거나 긴장되면, 호흡이 빨라지고 불규칙해지며 깊이도 얕아진다. 호흡훈련은 이런 흉식호흡과 반대되는 호흡, 즉 깊고 느리고 규칙적인 복식호흡 방법을 익히는 훈련이다.

복식호흡법

1. 편안한 자세로 눈을 감고 몸의 긴장을 푼다. 양미간에 힘을 풀고, 입은 약간 벌리고, 어깨는 자연스럽게 내린다.
2. 한 손은 배 위에, 다른 손은 가슴 위에 두고, 배 위의 손이 오르내리는 느낌에 집중한다.
3. 호흡은 코를 통해서 부드럽게 한다.
4. 일부러 크고 깊게 숨 쉬려 하지 말고, 평소 호흡 속도를 유지하되, 규칙적으로 호흡한다.
5. 배로 숨 쉬는 느낌이 잘 느껴지지 않으면 들숨 때 배를 볼록하게 내밀고, 날숨 때 배를 살짝 밀어 넣는다.
6. 숨을 들이쉴 때 속으로 '하나' 라고 세고, 잠깐 멈춘 뒤 내쉬면서 '편안하다' 라고 속으로 말한다.
7. 같은 방법으로 '하나에서 열' 까지 실시하고 다시 '열에서 하나' 까지 실시한다. 이렇게 총 20회 실시한다.

○ 점진적 근육이완법

이완법 중 가장 많이 사용되는 긴장이완법 중 하나는 에드문트 제이콥슨(Edmund Jacobson)이 창시한 점진적 근육이완법이다. 심리적으로 스트레스를 받으면 자연히 근육이 긴장하게 되고, 반대로 근육이 이완되어 가면 맥박률과 혈압이 낮아지고 호흡률과 발한률도 낮아진다.

점진적 근육이완법은 특정 근육과 근육군이 긴장 또는 이완된 것을 확인해주고, 나아가 긴장과 이완의 감각 차이를 구분할 수 있게 해준다. 근육을 충분히 이완하게 되면 신체적 이완감 뿐만 아니라 심리적 이완감도 경험할 수 있다. 특히 근육 긴장, 불안, 불면증, 우울증, 피로, 목과 등의 통증, 고혈압 등에 탁월한 효과가 있다.

점진적 근육이완법

1. 주위의 방해를 받지 않는 조용한 공간을 채택한다. 자명종 시계, 핸드폰, 아이의 울음 등에서 20분 정도 떨어져 지낼 수 있는 시간과 공간을 선택한다.
2. 몸의 긴장을 빼고 편안하게 눕거나, 머리와 전신을 받쳐주는 안락의자에 앉는다.
3. 근육군을 하나하나씩 긴장시킨다.
4. 10초간 그 긴장을 유발시키면서 긴장의 느낌을 기억한다. 이 때 잠시 숨을 멈춘다.
5. 갑자기 힘을 빼면서 천천히 숨을 내쉬면서 조용하게 '편안하다' 라고 속삭인다.
6. 이 때의 느낌을 긴장했을 때의 느낌과 비교해 가면서 음미해본다.
7. 다시 깊이 숨을 들이쉬 후 천천히 숨을 내쉬면서 조용하게 '편안하다' 라고 속삭인다.

기본 기술 습득 후 신체를 16개 부위로 나누어 근육을 긴장시켰다가 이완시킨다.

※ 16개 부분 근육군 훈련

1, 2 팔 아래쪽	3, 4 팔 위쪽	5, 6 다리 아래쪽
7, 8 허벅지 근육	9 배근육	10 가슴근육
11 어깨, 등 근육	12 목 근육	13 입
14 눈	15 이마	16 머리와 허리

② 대인관계 대응전략

호텔업종사자의 지속적인 감정노동과 역할갈등은 직무스트레스의 수준을 높일 수 있으며 근로자의 심리적 안녕(Well-being)에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 조직 내의 사회적 지원(Social support)은 감정부조화 등으로 인한 심리적 안녕감에 주는 영향을



직무스트레스

조절할 수 있으며 조직이나 역할에 대한 갈등이 줄어들수록 직무수행 중의 감정 노동이 야기하는 부정적 효과는 상대적으로 줄어들 수 있다.

다음의 사항을 점검하라

- 근로자들의 역할을 명확히 규정했는지 확인하라. 예를 들면, 그들의 역할과 책임이 무엇인지 정확히 이해할 수 있게 해주는 개인 업무 계획을 작성한다.
- 그들이 우선순위를 명확하게 하지 못하거나 책임을 떠맡아야 하는 일인 경우라면 초기 단계에서 근로자들이 이 부분을 놓고 이야기할 수 있도록 해야 한다.
- 근로자들이 현재의 업무를 완전히 이해하고 있는지, 그 일이 어떤 결과를 일으키는지, 그들에게 무엇을 기대하고 그들은 무엇을 기대하는지 확인하도록 하라. 이를 위해 정기적 대화 창구를 열도록 한다.
- 새로운 근로자가 오면 업무 및 조직의 적응에 어려움이 없는지 확인한다.
- 조직에 변화가 있다면 팀원들이 새로운 역할을 이해하고 그것에 만족하는지 확인한다.

③ 교대작업 대응전략

모든 교대작업형태에 적용할 수 있는 최적이고 일반적인 권고는 없다. 하지만 교대작업자의 보건관리를 위해 일반적으로 다음의 사항을 고려해야 한다.

○ 교대작업자의 작업설계를 할 때 고려해야 할 사항

- 야간작업은 연속하여 3일을 넘기지 않도록 한다.
- 야간반 근무를 모두 마친 후 아침반 근무에 들어가기 전 최소한 24시간 이상 휴식하도록 하도록 한다.
- 가정생활이나 사회생활을 배려할 때 주중에 쉬는 것보다는 주말에 쉬도록 하는 것이 좋으며, 하루씩 피어 쉬는 것보다는 주말에 이틀 연이어 쉬도록 한다.
- 교대작업자, 특히 야간작업자는 주간작업자보다 연간 쉬는 날이 더 많이 있어야 한다.
- 근무반 교대방향은 “아침반 → 저녁반 → 야간반”으로 바뀌도록 정방향으로 순환하도록 한다.
- 아침반 작업은 너무 일찍 시작하지 않도록 한다.

- 야간반 작업은 잠을 조금이라도 더 오래 잘 수 있도록 가능한 한 일찍 작업을 끝내도록 한다.
 - 교대작업일정을 계획할 때 가급적 근로자 개인이 원하는 바를 고려하도록 한다.
 - 교대작업일정은 근로자들에게 미리 통보되어 예측할 수 있도록 한다.
- 교대작업자의 건강관리를 위해 사업주가 고려해야 할 사항
- 야간작업의 경우 작업장의 조도를 밝게 하고, 작업장의 온도를 최고 27℃가 넘지 않는 범위에서 주간작업 때보다 약 1℃ 정도 높여 주어야 한다.
 - 야간작업동안 사이잠(Napping)을 자게 하면 졸리움을 방지하는데 효과적이므로 특히 사고 위험이 높은 작업에서는 짧은 사이잠을 자게 하는 것이 좋다. 사이잠을 위해 수면실을 설치하되, 소음 또는 진동이 심한 장소를 피하고 남녀용으로 구분하여 설치하도록 한다.
 - 야간작업 동안 대부분의 회사 식당이 문을 닫기 때문에 규칙적이고 적절한 음식이 제공될 수 있도록 배려하여야 한다. 야간작업자에게 적절한 음식이란, 칼로리가 낮으면서 소화가 잘 되는 음식이다.
 - 교대작업자에 대하여 주기적으로 건강상태를 확인하고 그 내용을 문서로 기록·보관한다.
 - 교대작업에 배치할 근로자에 대하여 교대작업에 대한 교육과 훈련을 실시하여 근로자가 교대작업에 잘 적응할 수 있도록 지도해준다.
 - 교대작업자의 작업환경·작업내용·작업시간 등 직무스트레스요인과 뇌·심혈관질환 발병위험도평가(KOSHA Code H-46-2008 참조)를 실시하고 그 결과에 따라 건강증진프로그램(노동부고시 제1999-20호 참조)을 제공하는 등 적절한 조치를 실시한다.
- 교대작업자로 배치할 때 업무적합성평가가 필요한 근로자
- 다음과 같은 건강상태의 근로자를 교대작업에 배치하고자 할 때는 의사인 보건관리자 또는 산업의학전문의를에게 의뢰하여 업무적합성평가를 받은 후 배치하도록 권장한다.
- 개인질환이 있어 스스로 본인 통제가 잘 되지 않는 근로자
 - 불안정 협심증(Unstable angina), 심근경색증 병력이 있는 관상동맥질환자



직무스트레스

- 스테로이드치료에 의존하는 천식 환자
 - 혈당이 조절되지 않는 당뇨병 환자
 - 혈압이 조절되지 않는 고혈압 환자
 - 교대작업으로 인하여 약물 치료가 어려운 환자
(예를 들면, 기관지확장제 치료 근로자)
 - 반복성 위궤양 환자
 - 증상이 심한 과민성대장증후군(Irritable bowel syndrome)
 - 만성 우울증 환자
 - 교대제 부적응증후군 경력이 있는 근로자
 - 교대작업자의 개인 생활습관관리
 - 야간작업 후 낮 수면을 효과적으로 취하는 방법
 - 야간작업자는 작업 후 가능한 한 빨리 잠자리에 든다.
 - 가족들은 야간작업자가 취침 중에 주위에서 소음이 나지 않도록 배려한다.
 - 교대작업자는 가족에게 자신의 교대작업일정을 알려준다.
 - 개인 차이는 있지만 최소 6시간 이상 연속으로 수면을 취한다.
 - 운동 요법과 이완 요법
 - 교대작업자는 잠들기 3시간 이내에 운동을 하지 않도록 한다. 지나치게 운동하면 잠을 빨리 깨게 되어 회복에 방해받기 때문이다.
 - 이완요법과 명상을 규칙적으로 하면 수면에 도움이 되고 교대작업에 적응하는데도 도움이 된다.
 - 영양
 - 야간작업 후 잠들기 전에는 과량의 식사, 커피 그리고 음주는 피하는 것이 좋다. 위에서 음식이 소화될 때까지의 부담이 수면을 방해할 수 있기 때문이다.
 - 교대작업 중에 갈증을 느끼지 않더라도 자주 물을 마시도록 한다.
- ※ 교대작업자 보건관리지침(KOSHA Code H-49-2008)에서 보다 세부적인 내용 참고가능



이 장에서 꼭 기억해야 할 포인트

point

1. 직무스트레스란

- 직무스트레스(Job stress)란 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바램(요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적·정서적 반응

2. 직무스트레스의 원인

① 대인관계

- 감정노동과 스트레스
 - 감정노동 수행은 자신의 순수한 감정으로부터 분리되는 소외감 야기
 - 업무상의 감정표현과 실제 감정이 불일치하는 감정부조화 야기
 - 지속적 감정부조화는 긴장과 갈등, 스트레스 야기(서비스를 제공하는 근로자들에게 있어서 완전한 감정 조화가 사실상 불가능)

• 역할갈등과 스트레스

- 직무와 관련한 긴장감과 불안감 증가
- 무기력증 야기
- 직무만족과 직무성과 저하

② 교대근무

• 교대근무와 스트레스

- 24시간을 주기로 변화하는 생활리듬의 불균형
- 신체적·정신적 불건강
- 가정생활과 사회생활의 방해



이 장에서 꼭 기억해야 할 포인트

point

3. 직무스트레스의 문제점

- 심리적 반응, 생리적 반응, 행동적 반응을 야기
- 신체 기관별 스트레스 반응을 야기

4. 직무스트레스 관리대책

- 직무스트레스 평가하기
 - 직무스트레스 요인 측정 : 한국인 직무스트레스 측정도구
 - 직무스트레스 반응 측정 : 심리적 반응, 인지·행동적 반응, 생리적 반응
- 직무스트레스 대응전략
 - 개인 스트레스 반응 낮추기 : 호흡법, 점진적 근육이완법
 - 대응관계 대응전략
 - 교대작업 대응전략

연습문제

EXERCISES

1 우리 신체 중 가장 민감한 부위의 하나로 접촉성 피부질환에 노출될 확률이 매우 높은 곳은?

- ① 얼굴 ② 손 ③ 목 ④ 다리

2 접촉성 피부질환에 노출되었을 때 나타나는 초기증세로 피부나 점막의 특정 부위가 빨갛게 부어오르는 증상을 나타내는 것을 무엇이라고 하는가?

- ① 발적 ② 물집 ③ 삼출 ④ 갈라짐

3 접촉성 피부질환의 종류 중 하나인 자극성 피부질환의 특징이 아닌 것은?

- ① 유해물질에 오랜 기간 고농도로 노출되었을 때 발생하는 피부질환이다.
 ② 홍점, 구진, 수포 등의 증상과 함께 가려움증, 화끈거림, 발적감을 가져온다.
 ③ 가려움증과 동시에 유해물질 접촉부위뿐만 아니라 발적과 같은 증상이 전신으로 퍼져 나간다.
 ④ 오랜 시간이 지나면 알레르기성 피부질환으로 바뀔 가능성이 있다.

4 피부질환의 신호 증 초기에 나타나는 증상이 아닌 것은?

- ① 가려움증 ② 건조증 ③ 발적 ④ 갈라짐

5

피부질환의 예방법 중 피부를 보호하는 예방대책이 아닌 것은?

- ① 손을 잘 씻고 완전히 마를 때까지 건조시킨다.
- ② 적절한 재질과 크기의 보호 장갑을 착용하고 작업한다.
- ③ 천연오일이 포함된 핸드크림을 사용한다.
- ④ 작업 전과 작업 후에 적절한 핸드크림을 사용한다.

6

직무스트레스의 원인이 아닌 것은?

- ① 감정노동
- ② 역할갈등
- ③ 지각
- ④ 교대근무

7

직무스트레스의 심리적 반응은?

- ① 근육긴장
- ② 우울
- ③ 불면
- ④ 피로

8

직무스트레스 요인 측정 도구는?

- ① 한국인 직무스트레스 측정도구
- ② 사회심리적 건강 측정도구
- ③ 증상체크리스트
- ④ Beck의 우울 척도

9

특정 근육과 근육군이 긴장 또는 이완된 것을 확인해 주고 나아가 신체적 이완감 뿐만 아니라 심리적 이완감을 경험할 수 있게 해주는 스트레스 대응전략은?

- ① 호흡법
- ② 주장성 훈련
- ③ 점진적 근육이완법
- ④ 명상법

참고문헌

- ① Prevent work-related dermatitis: IT'S IN YOUR HANDS. Health and Safety Executive(HSE)
- ② Look after your hands in the kitchen. Health and Safety Executive Misc 762. 2007
- ③ Hand Dermatitis in Health Care Workers. Safety and Health Assessment and Research for Prevention (SHARP). 2001
- ④ Dermatitis in catering. South holland district council. 2008
- ⑤ Preventing contact dermatitis at work. Health and Safety Executive(HSE). 2007
- ⑥ Occupational dermatitis in the catering and food industries. Health and Safety Executive(HSE). Food Sheet No 17
- ⑥ Medical aspects of occupational skin disease. Health and Safety Executive(HSE). Guidance Note MS 24

- ⑧ A toolbox talk on dermatitis in catering
<http://www.hse.gov.uk/skin/professional/trainingresources.htm>
- ⑨ Preventing Work Related Contact Dermatitis in Catering Workers
<http://www.hse.gov.uk/skin/professional/trainingresources.htm>
- ⑩ Preventing Dermatitis in Cleaners
<http://www.hse.gov.uk/skin/professional/trainingresources.htm>
- ⑪ 업종별 산업보건 편람, 산업안전보건연구원 직업환경연구소
- ⑫ 뇌·심혈관질환 예방 업무편람, 노동부
- ⑬ 신종 근로자질병 예방에 관한 연구(직무스트레스 관리 매뉴얼 개발), 산업안전보건연구원 직업병연구센터
- ⑭ 직무스트레스요인 측정지침(KOSHA CODE H-42-2006), 한국산업안전보건공단
- ⑮ 교대작업자 보건관리지침(KOSHA CODE H-49-2008), 한국산업안전보건공단
- ⑯ 스트레스 이완요법, 한국산업안전보건공단, 2007.

이 자료는 사업장 자율안전관리 활동 전반을 지원하는
전문분야별 자료로서 www.kosha.or.kr → 안전보건자료
쇼핑몰에서 구매할 수 있습니다.

호텔업종사자의 재해예방 II

G-S-W10-00

집 필 자 | 유 장 진(한국산업안전보건공단)
편 집 | 안전보건 미디어개발실
발 행 일 | 2009년 7월
발 행 인 | 노 민 기
발 행 처 | 한국산업안전보건공단
자료문의 및 | 인천광역시 부평구 구산동 34-4
의 견 Tel : 032)5100, 500 Fax : 032)512, 8311
제 작 | 한양애드 Tel : 02)2279, 0814

이 자료를 한국산업안전보건공단의 허락없이 부분 또는
전부를 복사, 복제, 전제하는 것은 저작권법에 저촉됩니다.

고객불편신고
대표전화

전화번호 : 1644-4544
팩스번호 : 1644-4549