

119

전화교환원의 스트레스에 의한 양극성장애

성별	여	나이	26세	직종	교환원	직업관련성	높음
----	---	----	-----	----	-----	-------	----

1 개요

하○○(26세, 여)는 1999년 7월부터 K전화교환국에서 계약직 직원으로 전화안내 업무를 하였다. 2000년 2월부터 평소에 하지 않던 행동을 간간히 하였고, 무의식 중에 화를 내며, 사람과의 이야기가 단절되었다고 한다. 2000년 2월 동료직원과 심한 다툼이 있었고 무단 결근하였으며, 직원들이 2월 하○○의 집을 방문하였을 때는 직원들을 알아보지 못하는 상태이었다. 2000년 2월 대학병원에 입원하여 비전형 정신증, 분열형 정신장애로 진단받았다. 가족들은 발병의 원인이 직장내 승진, 진급제도의 변경 등으로 인한 정신적 스트레스와 인과관계가 있다고 주장하였다.

2 작업환경

하○○의 업무는 고객의 전화번호 문의에 대하여 컴퓨터로 데이터베이스를 검색하여 안내하는 것이었다. 114 안내 업무 중 받는 스트레스는 FOCUS 제도(친절도 확인 사업)와 안내량 폭주로 인하여 발생하는 업무의 중압감과 업무중 고객으로 받는 언어 폭력 등이었다.

3 의학적 소견

하○○의 최종 진단은 양극성장애로 내려졌고 증상의 악화와 호전이 반복되었으며,

약물치료로 유지하고 있었다. 통원 치료중 자살을 기도하여 2000년 8월부터 9월까지 입원치료하였다. 퇴원 이후에는 약물 치료에 잘 반응하여, 현재는 언니 가게에서 일하고 있으며, 일상 생활이나 가게에서 일하는데 전혀 지장이 없다고 한다. 향후 치료 계획은 현재대로 유지 치료를 1년에서 3년 간 계속해야 하며, 이때까지 재발하지 않을 경우 재발 확률은 낮다고 한다. 양극성 장애는 생물학적 취약성이 있는 사람이 극심한 환경적 스트레스에 부딪히면 발병하며, 상기 환자의 경우 발병 전 성격이나 대인관계, 적응수준이 좋았던 점과 가족력이 없었고, 발병 전 포커스제도의 도입과 계약기간 단축 등 스트레스가 과중해졌다.

4 고 찰

하○○의 경우 양극성 장애가 발병하기 이전의 인격이나 대인관계에 문제가 없었고, 가족력이 전혀 없었기 때문에 양극성 장애가 발병할 수 있는 다른 원인을 찾기 힘들다. 반면에 계약직 근로자로서 계약제도 변화에 따른 계약 상태에 대한 불안, 포커스 제도로 인한 스트레스와 그에 따른 임금의 격차, 전화번호 안내 도중에 발생하는 스트레스 및 고객의 언어적 폭행으로 인한 스트레스 등 다양한 종류의 스트레스를 인정할 수 있었다.

5 결 론

하○○의 양극성 장애는 근무 중 발생한 업무상 스트레스가 알 수 없는 개인적 소인을 촉발하여 발생하였을 가능성이 높기 때문에 업무와 관련성이 높은 것으로 판단되었다.