

직원 번아웃 증후군: 정신적으로 강한 팀을 유지하는 방법



팀원에게 에너지가 부족하고, 평소보다 더 부정적인 태도를 보이거나 생산성이 떨어졌다는 것을 알게 된다면 이는 여러분은 탈진의 징후를 보고 있는 것일 수 있습니다. 이는 세계 보건 기구(World Health Organization, WHO)에서 발간한 ICD-11, 국제 질병 분류서에 포함되어 있습니다. 그리고 이는 “성공적으로 관리되지 않은 만성적인 직장 스트레스”로 인한 결과입니다.¹

탈진은 새로운 병이 아닙니다. 하지만 바이러스 대유행으로 인해 확실히 좀 더 흔하게 발생하는 병이 되었습니다. 2020년 가을에 시행한 전 세계 근로자에 관한 연구에서는 대부분의 사람들이 얼마나 스트레스를 받고 있는지를 볼 수 있습니다.²

85%는 자신들의 웰빙이 저하되었다고 말했습니다.

- 56%는 자신들의 업무 요구량이 증가했다고 말했습니다.
- 업무량 관리에 어려움을 느끼는 사람들의 62%는 지난 3개월 동안 탈진을 “자주” 또는 “매우 자주” 경험했습니다.
- 55%는 특히 온라인 수업을 하는 자녀들이 있는 경우, 자신들의 가정과 직장 생활의 균형을 유지할 수 없다고 말했습니다.

탈진이란 단지 귀하가 귀하의 직원들의 웰빙을 걱정하고 있기 때문에 생각을 좀 해봐야 하는 일이 아닙니다. 이는 또한 귀하의 사업에도 중요한 문제가 되는 일입니다. 이는 생산성 감소, 높은 이직률, 낮은 직원 참여율과 건강에 대한 부정적인 영향으로 이어질 수 있습니다.³

이해와 지원: 직장 내 탈진 감소시키기

전문가들은 탈진의 주된 원인 6가지를 지적합니다: 지속 불가능한 업무량, 인지된 통제력 결여, 노력에 대한 보상 부족, 지원 커뮤니티 부족, 공정성 부족 및 제대로 매치되지 않은 가치 및 기술.⁴ 귀하가 이 모든 원인을 바이러스 대유행 기간 중에 해결할 수 없을 수 있지만, 직원들이 지원받고 있다고 느끼고 그들이 느끼는 증상을 줄이는 데 도움이 될 수 있는 방법이 있습니다.

부담의 일부를 덜어주십시오. *Harvard Business Review*의 기고문에서, Jennifer Moss는 “탈진의 [주요 원인]이 모두 조직적인 문제이지만 우리는 여전히 자기 관리를 탈진에 대한 치유법으로 처방하고 있습니다. 우리는 문제 해결의 부담을 바로 직원들 개인의 어깨에 지워왔습니다”라고 말합니다.² 그러므로 건강한 식습관과 운동, 그리고 탈진의 증상에 대응하는 다른 방법들을 독려하는 것도 좋지만, 직원들이 그 문제를 스스로 해결하도록 맡겨두지 마십시오.

직원들이 어떻게 지내는지 물어보십시오. 거의 40%의 직원들이 바이러스 대유행이 시작된 이후 회사에서 직원들의 안부를 묻지 않았다고 답했으며, 40%는 그들의 매니저가 이 주제를 꺼내주기를 바라고 있습니다.⁵ 시간을 내어 안부를 묻고 적극적으로 이야기를 들어주십시오. 그러나 일회성으로 끝내지 마십시오. 정신적 건강이 지속적으로 이어지는 주제가 되도록 하여 직원들이 어려운 시기에 직면했을 때 이에 대해 이야기해도 괜찮다는 것을 알 수 있도록 하십시오. 직원들에게 직원 지원 프로그램과 같은 이용 가능한 자원도 알려주십시오.

회의에 대해 다시 생각하십시오. 요즘에는 대면 회의 대신에 많은 회의가 가상으로 진행되고 있지만 회의로 인한 피로는 새로운 것이 아닙니다. 다음 번 회의 초대장을 보내기 전에, 그 회의가 필요한 것인지 자문해보십시오. 정말 필요한 것이라면 원래 계획보다 더 짧게 할 수 있는지 물어보십시오.² 또한, 비공식 또는 사교 시간 면에서 귀하의 팀이 원하는 것이 무엇인지에 관해 의견도 얻으십시오. 직원들의 3분의 1은 자신들의 팀에서는 재택 근무를 하는 중에 어떤 비공식적인 연락도 하지 않았다고 답했습니다. 그리고 그러한 연결의 부재는 정신적 건강 악화의 가능성을 19% 증가시켰습니다.⁵ 그러나 귀하의 팀이 이미 부담을 느끼고 있다면 사교 시간을 늘이는 데에 주의하십시오. 가상 해피아워 또는 가상 커피타임은 이러한 스트레스를 더할 뿐입니다.

업무량을 재평가하십시오. 과로는 탈진과 웰빙 저하에 있어 가장 큰 이유였습니다. 그리고 이것은 바이러스 대유행 전의 이야기입니다.² 그래서 지금 업무 성과에 대해 기대치가 계속 동일하게 유지되고 있다면 직원들은 훨씬 더 많은 스트레스를 느낄 수 있습니다. 그들은 룸메이트가 같은 공간에 있는 동안에도 업무를 하려고 할 수 있습니다. 그들은 안전 문제 때문에 식품점에 가거나 다른 집안일을 하지 못하는 부모님을 도와드리고 있을 수도 있습니다. 또는 배우자의 실적으로 스트레스를 받고 있을 수 있습니다. 이런 일은 누구에게나 해결하기에 벅찬 일이며 업무에도 영향을 미친다는 점은 놀라운 일이 아닙니다.

유연성을 허용하십시오. 유연 근무 시간을 귀하의 팀에 적용하는 것이 가능하다면 이를 허용해 주십시오. 예를 들어, 부모들이라면 오전에는 자녀들이 온라인 수업을 하는 것을 도와주고 업무는 대신 저녁에 하고자 할 수 있습니다. 그리고 가족들이 있는 사람들만이 지금 힘든 시간을 보내고 있는 사람이 아니라는 점을 기억하십시오. 밀레니얼 세대는 — 자녀가 있을 수도 있고 없을 수도 있는 — 탈진 비율이 가장 높은 세대입니다. 한 연구에 따르면 직장에서의 자율성이 적고, 연차가 낮으며 외로움을 더 많이 느끼고 재정적 스트레스 원인이 더 큰 것 등이 그 원인으로 나타났습니다.²

모두에게 어려운 시기입니다. 그리고 단지 귀하가 매니저이기 때문에 귀하도 귀하 자신의 스트레스가 없을 것이라는 의미는 분명히 아닙니다. 귀하 또한 직접적으로 탈진을 경험하고 있을 수도 있습니다. 귀하의 직원 지원 프로그램을 포함해 도움을 받을 수 있다는 점을 기억하십시오. 그리고 귀하의 팀은 지금 귀하가 하고 있는 노력에 고마워할 것이라는 점을 알아두십시오 — 비록 귀하가 그들의 스트레스를 마법처럼 사라지게 할 수는 없지만 말입니다.

1. World Health Organization. Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases. May 28, 2019. Available at: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>. Accessed February 24, 2021.
2. Moss J. Beyond burned out. *Harvard Business Review*. February 10, 2021. Available at: <https://hbr.org/2021/02/beyond-burned-out>. Accessed February 24, 2021.
3. business.com. Why you need to worry about employee burnout. June 24, 2020. Available at: <https://www.business.com/articles/why-you-need-to-worry-about-burnout/>. Accessed February 24, 2021.
4. Maslach C, et al. Making a significant difference with burnout interventions: Researcher and practitioner collaboration. *J Organ Behav*. 33:296-300. February 2012. Available at: https://www.researchgate.net/publication/246546370_Making_a_significant_difference_with_burnout_interventions_Researcher_and_practitioner_collaboration. Accessed February 24, 2021.
5. Smith R. How CEOs can support employee mental health in a crisis. *Harvard Business Review*. May 1, 2020. Available at: <https://hbr.org/2020/05/how-ceos-can-support-employee-mental-health-in-a-crisis>. Accessed February 24, 2021.

이 프로그램은 응급 또는 긴급 치료가 필요할 경우 이용해서는 안됩니다. 응급상황인 경우, 귀하가 미국 내에 있다면 911에 전화하시거나 미국 외의 지역에 있는 경우 현지 응급 서비스 전화번호로 전화하시고 또는 가장 가까운 사고 및 응급의학과에 가십시오. 이 프로그램은 의사 또는 전문가의 진료를 대체하는 것이 아닙니다. 이해 갈등의 가능성으로 인해 Optum 또는 그 자회사 또는 전화할 건 사람이 이들 서비스를 직접 또는 간접적으로 받는 모든 당사자(예: 고용주 또는 건강보험)에 대한 법률 소송과 관련될 수 있는 문제에 관해서는 법률 자문이 제공되지 않습니다. 이 프로그램 및 프로그램의 모든 구성요소, 특히 16세 미만의 가족 구성원에 대한 서비스는 모든 장소에서 제공되지 않을 수 있으며 사전 고지 없이 변경될 수 있습니다. 직원 지원 프로그램 인력 자원의 경험 및/또는 교육 수준은 계약 요건 또는 국가 규제 요건에 기초해 다양할 수 있습니다. 혜택 제외사항 및 한계사항이 적용될 수 있습니다.

Optum®은 미국 및 다른 관할권 내에서 Optum, Inc.의 상표입니다. 모든 기타 브랜드 또는 상품명은 각 소유주의 상표 또는 등록 상표입니다. Optum은 동등한 고용 기회를 제공하는 기업입니다.