

KOSHA GUIDE

H - 30 - 2011

판매직 여성 근로자의 직무스트레스
관리 지침

2011. 12.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

- 작성자 : 가톨릭대학교 정혜선
- 제·개정 경과
 - 2011년 11월 산업보건관리분야 제정위원회 심의(제정)
- 관련규격 및 자료
 - KOSHA CODE H-42-2006, 직무스트레스요인 측정지침
 - 정혜선 등, 여성근로자의 보건관리 매뉴얼 개발 연구 - 사회심리적 위험요인을 중심으로, 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 2011
 - 한국표준직업분류표, 통계청, 2007
 - National Institute of Occupational Safety and Health. Stress at work. 1999.
 - International Labour Organization. Draft code of practice on violence and stress at work in services : A threat to productivity and decent work. 2003.
 - National Institute of Occupational Safety and Health. Women's safety and health issues at work. 2008.
- 관련법규·규칙·고시 등
 - 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무)
 - 산업안전보건법 시행령 제3조의7(사업주 등의 협조)
 - 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)
 - 고용노동부 고시 제2010-35호(사업장에서의 근로자 건강증진활동 지침)
- 기술지침의 적용 및 문의

이 기술지침에 대한 의견 또는 문의는 한국산업안전보건공단 홈페이지 안전보건기술지침 소관 분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2011년 12월 26일

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

판매직 여성 근로자의 직무스트레스 관리 지침

1. 목 적

이 지침은 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 “직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치”에 의거 도·소매업체에서 소비자에게 다양한 상품을 판매하는 여성 근로자의 직무스트레스를 예방하고 관리하는 사항을 정함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 지침은 판매 업무에 종사하는 여성 근로자를 고용하고 있는 사업장에 적용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) “판매직”이라 함은 한국표준직업분류의 정의에 따라 도·소매업체에서 소비자에게 다양한 물건을 판매하는 업무에 종사하는 상점판매원을 말한다. 다만 방문판매, 통신판매, 부동산판매 및 기술영업직에는 적용하지 아니한다.

(나) 이 지침에서 사용하는 직종은 한국표준직업분류(통계청고시 제2007-3호, 2007.7.2)에 기술된 정의를 따른다.

(2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 이 지침에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙 및 안전보건규칙에서 정하는 바에 의한다.

4. 판매직 여성 근로자의 직무스트레스 요인

4.1 물리적 환경

- (1) 휴식공간이 부족하거나 시설이 낙후되어 있다.
- (2) 바깥 공기를 쐬기 어려운 근무환경으로 인해 답답함을 느낀다.
- (3) 무거운 물건을 운반해야 하는 경우가 있다.
- (4) 오랫동안 서서 근무해야 한다.

4.2 직무요구

- (1) 매출에 대한 압박이 많다.
- (2) 일이 바빠서 휴식시간을 내기가 어렵다.
- (3) 교대근무, 야간근무, 휴일근무로 가사와 자녀양육에 대한 부담이 있다.

4.3 직무자율

- (1) 업무내용이 단순하다.
- (2) 업무량과 업무 일정을 스스로 조절할 수 없다.

4.4 관계갈등

- (1) 고객과의 관계에서는 어떠한 경우에도 친절하게 대해야 하는 감정노동을 한다.
- (2) 정규직원과 임시직 간에 갈등이 있다.
- (3) 다른 업체 직원들과 같은 장소에서 일하는 갈등이 있다.

4.5 직무불안정

- (1) 실직에 대한 염려가 있다.
- (2) 비정규직으로 일하는 것에 대한 부담이 크다.
- (3) 고용불안정으로 인해 인간관계가 단절된다.

4.6 조직체계

- (1) 부하직원의 잦은 교체로 매번 새로 일을 가르쳐야 한다.
- (2) 불합리한 반품, 교환, 환불 요구를 자주 받는다.
- (3) 매출에 대한 부담으로 경쟁업체 직원들과 갈등이 있다.

4.7 보상 부적절

- (1) 업무에 대한 보상이 적다.
- (2) 승진의 기회가 적다.
- (3) 자기 발전을 위한 교육의 기회가 부족하다.
- (4) 직원에 대한 복지정책이 잘 되어 있지 않다.
- (5) 자기 직업에 대한 자긍심을 갖기가 어렵다.

4.8 직장문화

- (1) 외모와 연령, 결혼여부에 따라 차별을 받는다.
- (2) 소속회사와 근무하는 장소가 다르고, 근무 장소가 자주 바뀐다.

(3) 상사나 동료로부터 성희롱을 받는 경우가 있다.

(4) 고객으로부터 언어적, 신체적 폭력을 받는 경우가 있다.

5. 판매직 여성 근로자의 직무스트레스 관리방안

5.1 조직적 관리방안

사업주는 판매직 여성 근로자들의 직무스트레스를 예방하고 관리할 수 있는 예방·관리 추진팀을 구성하여 조직적으로 관리한다.

(1) 휴식 공간 마련 : 근무 중 휴식을 취할 수 있는 공간을 마련한다. 장시간 서서 일하는 경우가 많으므로 의자를 비치하여 휴식을 취할 수 있도록 한다.

(2) 교대 근무 관리 : 업무 일정이 순환 교대를 포함할 때는 순환빈도가 안정적이고 예측이 가능해야 한다. 불규칙한 교대가 이루어지지 않게 한다.

(3) 의사소통 창구 마련 : 상사와 의사소통할 수 있는 채널을 마련한다. 회식 기회를 제공하여 상사, 동료, 부하직원들과 소통할 수 있는 기회를 제공한다.

(4) 감정노동 관리 : 판매직 여성 근로자에게 고객과 효과적으로 의사소통할 수 있는 방법과 정서적인 조절능력을 향상시킬 수 있는 방법을 교육한다. 고객과의 관계에서 갈등이 최소화될 수 있도록 하고, 문제 발생 시 판매직 여성 근로자가 일방적인 책임을 지지 않도록 한다.

(5) 직업에 대한 미래 계획 : 판매직의 고용안정과 승진 기회에 대한 모호성이 없어야 한다. 직업의 미래에 대해 분명하게 알려주고, 자신의 미래를 여성 근로자가 계획할 수 있도록 해야 한다.

(6) 업무의 적정 배분 : 판매 업무에 대한 요구는 개인의 능력이나 자원과 일치

해야 한다. 인력 배치를 적절히 조정하여 업무에 대한 부담이 판매직 여성 근로자에게 고르게 배분되도록 한다.

- (7) 적절한 작업 배치 : 판매 업무의 종류와 내용이 자신의 취미와 적성에 맞으며, 자신이 가지고 있는 기술을 사용할 수 있는 기회가 제공되도록 적절한 작업 배치를 한다.
- (8) 참여 기회 제공 : 판매 업무를 수행함에 있어 자신의 직무와 업무 수행에 영향을 미치는 조치나 결정에 대해 여성 근로자가 의견을 낼 수 있는 기회를 제공한다.
- (9) 역할과 책임의 명확화 : 판매 업무에 따른 역할과 책임을 명확히 하고, 이를 여성 근로자가 충분히 이해할 수 있도록 설명한다.
- (10) 자기 발전의 기회 제공 : 업무를 통해 자기 발전을 도모하고, 새로운 업무에 적응할 수 있는 기회를 제공한다.
- (11) 존중 : 판매직 여성 근로자가 자신이 수행하는 업무에 대해 자긍심을 가질 수 있도록 존중한다.
- (12) 지지 체계 마련 : 근무 장소에서 업무를 수행하는데 실질적인 도움과 정서적인 지원을 해 줄 수 있는 체계를 마련하고, 상호 작용할 수 있도록 한다.
- (13) 차별 시정 : 판매직에 종사하는 경우 여성이고, 연령이 많고, 기혼이고, 외모가 뛰어나지 않고, 고용형태가 비정규직이라는 이유로 차별 받지 않도록 관리한다.
- (14) 안전장치 설치 : 고객이나 상사, 동료들로부터 성희롱, 언어적 폭력, 신체적 폭력을 당하지 않도록 CCTV 설치, 경고장치 및 알람장치를 설치한다.
- (15) 교육 기회 제공 : 직무스트레스를 예방하고 관리할 수 있는 방법을 익힐 수 있도록 다양한 교육 프로그램을 운영하며, 외부의 교육에 참여할 수 있는 기회를 제공한다.

5.2 개인적 관리방안

사업주는 판매직 여성 근로자들에게 직무스트레스를 해소하고 대처할 수 있도록 다음과 같은 방법을 알려준다.

(1) 복식호흡법 : 양손을 아랫배에 대고 천천히 숨을 들이마시고 내쉰다. 이 때 코나 목으로 호흡하는 것이 아니라 아랫배를 이용해 숨을 쉬는 것이다. 배 전체가 앞으로 볼록하게 나올 수 있도록 숨을 들이쉬고 내쉰다.

(2) 근육이완법 : 근육에 주의를 집중시켜 불필요한 긴장을 해소하는 단계적인 훈련이다. 이 방법을 통해 근육이 이완되면 자율신경 활성도가 낮아지게 되어 불안이나 스트레스가 감소한다.

(3) 인지행동기법

(가) 긍정적으로 생각하기 : 어쩔 수 없이 직무스트레스가 발생하는 상황이라면 즐겁게 받아들이고, 자신이 해야 하는 일을 즐겁게 열심히 하도록 긍정적인 생각을 갖는다.

(나) 자신의 감정 털어놓기 : 화가 났을 때 마음에 쌓아 두지 않고, 글을 쓰거나 낙서를 해서 자기 감정을 표출한다.

(다) 자기 주장훈련 : 다른 사람을 비난하거나 불쾌하게 만들지 않으면서 자신의 욕구나 생각, 감정 등을 명확히 주장하는 방법을 훈련한다. 이를 통해 부정적인 감정으로 인한 문제 발생을 예방하고, 억제된 감정을 해소하여 부정적인 사고와 자기를 비하하는 생각을 갖지 않게 한다.

(4) 생활습관 개선

(가) 규칙적으로 운동한다. 규칙적으로 운동을 하면 스트레스를 해소할 수 있고 신체 조절이 가능하게 된다.

(나) 올바른 식습관을 유지한다. 인스턴트식품, 육류 위주의 식생활, 섬유질이

적고 화학첨가물이 들어 있는 음식의 섭취를 제한한다.

(다) 하루 7~8시간의 쾌적한 수면시간을 갖는다.

(라) 카페인 많이 든 음식(커피, 차, 콜라, 초콜릿 등)을 줄인다.