



재해사례

고객의 불합리한 요구 등으로 직무스트레스 증가



직무스트레스 요인

- 장시간 서서 근무하는 환경 및 휴식공간 부족
- 교대·야간·휴일근무로 가사와 자녀양육에 부담 가중
- 직무자율성 부족
- 감정노동, 다른 업체 직원과 같은 장소에서 일하는 데서 오는 갈등
- 실직에 대한 우려, 비정규직으로 일하는 부담 등으로 인한 직무 불안
- 조직 체계
 - 부하직원의 잦은 교체로 반복되는 신규교육, 불합리한 고객요구, 매출부담으로 인한 경쟁업체 직원과의 갈등
- 보상 부적절
 - 업무에 대한 보상이 적고, 승진이나 자기발전 등의 기회 부족

판매직 여성근로자 직무스트레스 관리



조직적 관리방안

- 장시간 서서 일하는 근로자를 위한 의자 비치 등 휴식공간 마련
- 순환빈도가 안정적이고 예측가능한 교대근무 관리 실시
- 감정노동을 배려하고 업무부담을 경감하기 위한 의사소통 창구 마련
- 개인의 능력이나 자원을 고려한 적절한 업무 배분 및 작업 배치
- 자신의 직무 및 업무수행과 관련하여 의견을 제기할 수 있는 기회 제공
- 자기 발전의 기회 제공
- 자신이 수행하는 업무에 대해 자긍심을 가질 수 있도록 근로자를 존중하는 문화 확립
- 업무수행에 실질적인 도움과 정서적인 지원이 가능한 체계 마련
- 성별, 연령, 기혼여부, 외모, 고용형태에 따른 차별 금지
- CCTV 설치, 경고장치 및 알람장치 등 안전장치 설치
- 직무스트레스 예방·관리를 위한 다양한 교육 프로그램 운영 등



개인적 관리방안

- 긍정적으로 생각하기
- 화가 났을 때, 글쓰기, 낙서 등으로 자기감정 표출
- 다른 사람을 불쾌하게 하거나 비난하지 않고, 자기 감정을 명확히 주장하는 방법 훈련
- 규칙적인 운동, 올바른 식습관, 하루 7~8시간씩 쾌적한 수면, 카페인 함유 음식 자제 등 생활습관 개선



사업장 점검포인트



참고 법령 및 작성 기준

- 산업안전보건법 제5조 (사업주의 의무)
- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 (직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)
- KOSHA Guide H-30-2011 「판매직 여성 근로자의 직무스트레스 관리 지침」

※ 해당 자료의 자세한 내용은 안전보건기술지침(KOSHA GUIDE)을 참고하시기 바랍니다.