

보건
위생

직무스트레스 관리



모듈의
목적

직무스트레스의 요인과 이로 인한 건강영향을 평가하고,
이를 관리할 수 있는 방안을 마련한다.

학습
목표

1. 직무스트레스의 요인을 구분하고, 이를 평가할 수 있다.
2. 직무스트레스의 주요 모델을 이해하고 사업장에 적용할 수 있다.
3. 직무스트레스에 의한 건강영향을 설명할 수 있다.
4. 직무스트레스 관리방안의 개인적 접근을 이해하고 실행할 수 있다.
5. 직무스트레스 관리방안의 조직적 접근을 이해하고 실행할 수 있다.

Module형 교재
2008 **036**
contents

제1장	직무스트레스의 정의와 이해 기억해야 할 포인트	4
제2장	직무스트레스 관련 모델 기억해야 할 포인트	14
제3장	직무스트레스 측정 기억해야 할 포인트	20
제4장	직무스트레스에 의한 건강영향 기억해야 할 포인트	27
제5장	직무스트레스 관리방안 기억해야 할 포인트	32
	모듈 연습문제	40

제1장

직무스트레스의 정의와 이해



직무스트레스의 요인을 구분하고, 이를 평가할 수 있다.

01 직무스트레스의 정의

① 미국 국립산업안전보건연구소(NIOSH, 1999)

“직무스트레스(job stress)”란 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바램 (요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적 정서적 반응

② 직무스트레스와 ‘도전(challenge)’

“도전”은 우리에게 정신적 및 육체적으로 에너지를 주며 새로운 기술을 배워 우리의 업무를 완성하도록 도와줌. 건강하고 생산적인 업무수행을 위해 중요한 요소

③ 유럽위원회(European Commission), ‘업무관련스트레스 안내서 : 삶의 양념인가 아니면 죽음의 입맞춤인가?(EC, 2002)

“업무관련스트레스”란 업무내용, 업무조직 및 작업환경이 해롭거나 불건전한 측면에 대한 정서적, 인지적, 행동적 및 생리적 반응 패턴. 그것은 고도의 각성 및 걱정, 그리고 때론 극복이 안되는(not coping) 느낌으로 특징지을 수 있는 상태

02 직무스트레스의 구성요소들

(1) 직무스트레스 요인

- 시간적 압박, 업무시간표 및 업무속도
- 업무구조
- 물리적 환경
- 조직내의 문제
- 조직외적인 문제
- 비직업성 스트레스요인

(2) 중재요인

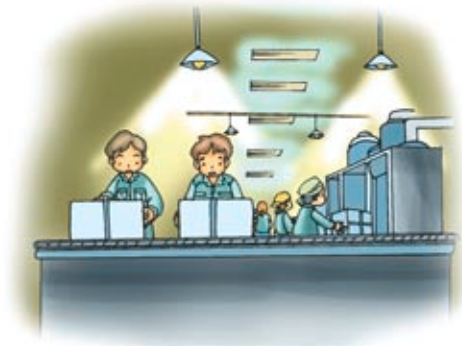
- 개인 : 행동양식 및 개인적 자원들
- 사회적지지 : 감정적지지, 자존심의 확인, 정보의 제공

(3) 직무스트레스에 의한 반응

- 생리적 반응 : 카테콜아민, 코티졸, 혈압 상승 등
- 정신적 반응 : 불안, 불만족, 우울, 탈진 등
- 행동 의학적 반응 : 결근, 생산성 감소, 알코올 남용, 약물남용, 흡연, 무력감

03 직무스트레스 요인

- ① 시간적 압박, 업무시간표 및 속도
- 장시간 노동, 연장근무, 교대근무
 - 업무시간 내내 자신이 업무를 통제하지 못하고 수동적인 행동을 강요받을 때





제 1 장

직무스트레스의 정의와 이해

- 일시적으로 자주 바뀌는 업무시간
- 스스로 업무속도를 조절할 수 있는지의 여부

② 업무구조

- 심리적 업무요구가 높고, 직무의 재량권이 낮은 업무
- 업무조직의 변화
- 부서이동, 좌천이나 승진
- 업무의 예측가능성

③ 물리적 환경

- 부족한 조명
- 과도한 소음
- 비좁은 작업공간
- 비위생적 환경
- 사무직의 경우도 불편한 책상, 과밀, 부족한 환기와 추운 실내온도 등

④ 조직내의 문제

- 업무의 모호성 : 업무 요구사항이 명확하지 못하거나, 도달해야 될 목표를 모르거나, 업무에 대한 전망이 결여되고 책임범위가 명확하지 못함
- 과도한 경쟁 : 동료 근로자에 대해 신뢰하지 못하고, 협동에 의한 상승효과를 기대하기 어려움
- 성별에 따른 차별
- 직장내 관계갈등 : 동료간의 의사소통 장애, 인간적 관계 갈등으로 주요한 스트레스 요인이 됨

⑤ 조직외적인 문제

- 직업안정성과 승진, 실업 및 자유시장경제와 전지구적 경제상황에서의 고용안정과 관련된 사항
- 직무안정성의 결여

⑥ 비직업성 스트레스요인

- 개인, 가족 및 지역사회가 처한 환경도 스트레스 요인

04 직무스트레스 중재요인

(1) 사회적 지지(social support)

- 스트레스 인자와 스트레스로 인한 신체적, 심리적 증상, 그리고 건강영향의 관계에 가장 활발하게 연구되어 왔던 요인
- Cobb(1976)는 사회적 지지를 “인간으로 하여금 ① 그(녀)가 보호를 받고 있다거나 애정을 받고 있다고 믿게 해주고 ② 그(녀)가 존경받고 있으며 가치있는 존재라고 느끼게 해주며 ③ 의사소통의 연결망(network)에 속해 있다고 믿게 해주는 정보”로 간주되어야 한다고 주장
- House(1981), ① 정서적 관심(호의, 사랑, 연민), ② 수단적 도움(재화, 용역), ③ 주위 환경에 대한 정보, ④ 자기 자신에 대한 긍정적 평가 등의 내용을 내포하는 대인적 행위로 규정

사회적 지지를 ① 정서적 지지, ② 평가적 지지, ③ 정보 지지, ④ 수단적 지지로 분류

첫째, 개인이 보호받고, 애정을 받고 있으며, 존경받고 있다고 믿으며 정보를 제공해 줄 수 있는 긍정적 감정의 표현으로 사회적 지지가 설명되고 있고

둘째, 개인의 신념, 해석, 감정의 타당성(적법성)에 동조하는 유형으로

셋째, 신념이나 감정의 개방적인 표현의 조장

넷째, 조언이나 새롭고 다양한 정보에 접근할 수 있는 가능성의 제공

다섯째, 물질적 도움

여섯째, 자신의 의사소통의 연결망에 정보를 제공받는 유형 등

- 최근의 사회적 지지에 관한 연구 결과들을 보면, 사회적 지지가 인지된 스트레스의 위해





한 측면을 감소시켜주는 방어수단(antidote)으로 작용한다는 결과 제시

- 특히, 역할 갈등, 시간 압박감, 일-가정 영역 간 갈등(work-family conflict) 등의 문제를 완화시키는 데 직접적인 영향을 줌
- 적절한 사회적 지지는 사람으로 하여금 장수하게 해주고(Berkman과 Syme, 1979), 심혈관계 질환으로 인한 사망 가능성을 감소시켜주며(Schoenbach 등, 1986), 환경적이고 개인적인 스트레스에 의한 해로운 효과를 완화시킴
- 반면 부적절하고 불충분한 사회적 지지는 여성의 우울증의 발생과 관련이 높으며(Brown 등, 1986 ; Monroe 등, 1986), 유방암 환자의 스트레스의 증가(Robert 등, 1994)와 관련이 있는 것으로 알려짐
- 사회적 지지는 서비스나 정책을 통해서 얼마든지 조절 가능함. 주요한 정책개입 지점으로 인식됨

(2) 대응(coping)

- 대응은 삶의 긴장으로 인한 손상으로부터 벗어날 수 있는(극복할 수 있는) 능력을 의미
- 대응은 사회적으로 형성되며 타자와의 끊임없는 상호작용 속에서 얻어지는 외부의 세력에 대처할 수 있는 사회적 능력
- 대응은 다양한 개념적 의미를 함축하고 있는 것으로 통제력, 방어, 그리고 적응 등과 유사한 개념으로 사용되어 왔음
- Folkman 등(1986)은 이러한 대처요인으로 ① 직면적 대응, ② 거리두기, ③ 자기 통제, ④ 사회적 지지 구하기, ⑤ 책임의 수용, ⑥ 회피행동, ⑦ 계획적인 문제의 해결, ⑧ 긍정적인 재평가로 설명

(3) A형 행동유형(type A behavior pattern)

- ① A형 행동유형은 관상동맥 심장질환의 위험요인으로 광범위하게 연구되어 왔음. A형 행동유형은 높은 성취동기를 보이고, 공격적이고 적대적인 성향을 보이며, 경쟁적이며 참을성이 없는 성격으로, 그리고 이와는 반대로 위의 성향을 보이지 않는 행동유형의 특성은 B형 행동유형으로 각각 정의(Friedman 과 Rosenman, 1959)
- ② A형의 성향을 보이는 사람은 시간 개념에 대해 과민한 반응(hyper awareness)을 보이

고 따라서 보행이나 식사 그리고 업무수행을 빠르고 걸치레로 하는 경향을 보이며, 안면 긴장, 말 빠르게 하기, 다른 사람의 말 끼어들기, 호흡시 소리내기 등의 신체적인 특성을 보임(Denollet, 1993)

- ③ A형 행동유형과 심장질환의 발생간의 관련성에 대해선 그 동안의 여러 연구에서 보고 된 바 있음. 대표적 연구로 Framingham 연구결과에 의하면 A형 행동유형을 소유한 사람은 B형의 사람보다 심장질환의 발생률이 약 2배가량 높다고 보고(Eaker 등, 1989)
- ④ A형 행동유형은 직장 내에서의 스트레스 인자의 양이나 질과는 무관하게 그 자체가 심리학적 증상을 증가시키는 것으로 알려져 있으며(additive effect, Burke, 1988), 이 밖에도 인지된 스트레스 인자의 효과를 약화시킴으로써 스트레스 인자와 긴장간의 관계를 수정시키는 중재효과(moderated effect, Ganster 등, 1987)와 스트레스 인자뿐만 아니라 스트레스 증상에도 영향을 미치는 매개효과(mediated effect, Edwards 등, 1990) 등이 발견되어 스트레스 과정에 중요한 역할을 하는 인성적 특성으로 널리 알려짐

(4) 통제 신념(locus of control)

- ① 통제신념이란 행위와 결과에 대한 일반화된 기대(generalized expectancy)로 정의되며 Rotter(1975)에 의해 개발
- ② 통제신념은 세 가지 유형으로 나뉨(Rahim 등, 1996)
 - 긍정적이건 부정적이건 한 사건의 발생이 그 자신의 노력이나 영향력에 의해 결정된다고 믿는 내적 통제신념(internal locus of control)
 - 위와는 대조적으로 어떤 사건의 발생이나 결과는 자신의 노력이나 영향력 그리고 조정의 수준을 넘어 환경이나 주변의 영향력이 있는 사람들에 의해 영향을 받고 결정된다고 믿는 외적 통제신념(external locus of control)
 - 자신이나 영향력 있는 타자에 의해서 결과나 사건이 영향을 받기보다는 우연에 의한 것으로 믿는 우연신념(chance)
- ③ 스트레스를 조절할 수 있는(변화시킬 수 있는) 것으로 간주하는 사람 즉, 내적 통제신념의 성향을 보이는 사람은 문제중심의 대응행위(problem-focused action)를 통하여 스트레스에 대처하려는 노력을 기울이고 그렇게 함으로써 기존의 건강상태를 적절하게 유지하거나 증진



- ④ 외적 통제신념의 성향을 보이는 사람들은 높은 우울증상을 경험하며(Sidrow 와 Lester, 1988 ; Lester, 1989), 부정적 사건에 보다 민감하게 반응하고, 보다 자기 방어적인 성향을 보이기 때문에 실제 생활에서 보다 많은 스트레스를 경험(Kobasa 등, 1982)
- ⑤ 통제신념은 스트레스로 인한 위해한 영향을 완화시켜 주고(Cummins, 1988 ; Kobasa 등, 1982), 직무스트레스와 탈진(burn out)간의 관계를 변화시키는 중재자로서의 역할을 함(Schmitz 등, 2000)

(5) 자기 존중심(self-esteem)

- ① 자아에 대한 긍정적인 평가는 오래 전부터 정신건강의 핵심적인 요소로 인식되어 옴 (Jahoda, 1958 ; Rogers, 1961 ; Taylor 와 Brown, 1988).
- ② 자기 존중심은 주변의 사람들에 의한 평가에 의해서 영향을 받는 자아에 대한 내적 평가 (Rosenberg, 1965)
- ③ 높은 자기 존중심을 갖고 있는 여성은 유방암 자가 검진을 수행할 가능성이 높고 (Ginzel, 1985 ; Horton, 1986 ; Kligman 등, 1988), 보다 효과적인 피임기법을 사용할 가능성이 높다고 보고됨(Henry 등, 1987)
- ④ 개인적 손실, 흡연, 알코올 음용, 그리고 위험한 상황에서의 노출 등과 자기 존중심은 역 상관 관계가 있다고 함
- ⑤ 자기 존중심이 높은 사람은 적응능력도 높으며 긍정적인 감정상태를 체험하며 불안감을 덜 느낌. 반면에 자기 존중심이 낮은 사람은 자신의 능력에 대해 신뢰하거나 확신하지 못하며 성공적인 직무 및 역할 수행이 힘들 것으로 인식(Schafer 와 Keith, 1999)

(6) 강인성(hardiness)

- ① 개인이 세상을 대하는 기본적 태도로써 헌신, 통제 및 도전적 성향을 가지는 것
- ② 동조는 현재하고 있는 일이나 닦쳐있는 문제가 어떤 것이든 간에 그 일에 자신을 능동적으로 몰입시키는 성향으로, 행동적 측면에서 동조적 성향을 보이는 사람은 자신에 대해서 뿐만 아니라 사회적 관계에 적극적으로 참여하며 쉽게 외부의 압력에 대해 좌절하지 않으며 포기하지 않음. 그리고 목적의식이 있어 생활 속에서 사건이나 주위사람들에 대해서도 긍정적인 시각을 가짐

- ③ 통제는 다양한 우발적 사고나 상황에 직면했을 때, 그 자신이 무기력하다고 느끼기보다는 자신을 영향력이 있는 사람으로 느끼고 행동하는 성향
- ④ 도전은 안정보다도 변화가 정상적인 것으로 받아들이고 변화를 위협으로 보기보다는 성장을 위한 자극제로 믿는 신념
- ⑤ 강인성은 스트레스성 사건이나 만성적 긴장으로 인해 야기되는 상황에 대처할 수 있는 원동력이 되며 지각, 평가, 대응을 활성화 할 수 있는 역할을 함
- ⑥ 강인한 사람은 자신이 행하고 있는 일로부터 소외되기보다는 쉽게 동조하며, 무기력하게 느끼기보다는 사건을 통제할 수 있다고 믿으며, 변화를 위협으로 보기보다는 발전을 위한 도전으로 받아들임

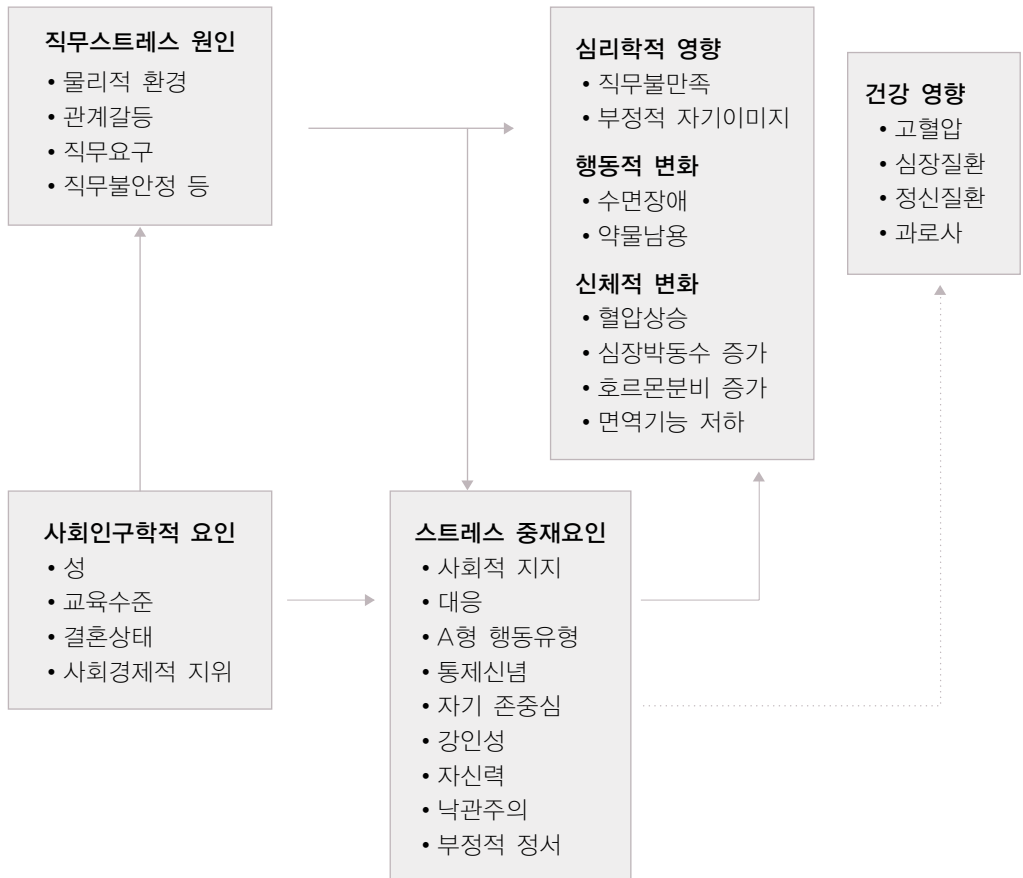
(7) 기타 요인들

- ① 자신력(self-efficacy)
- ② 낙관주의(dispositional optimism)
- ③ 부정적 정서(negative-affectivity) 등



05 직무스트레스에 의한 반응(직무스트레스에 의한 건강영향에서 설명)

직무불만족이나 부정적 자기이미지 등의 심리학적 영향과 수면장애 약물남용 등의 행동적 변화, 이어 혈압상승이나 면역기능 저하 등의 신체적 변화가 발생



[그림 1-1] 스트레스 각 요인간의 관계



이 장에서 꼭 기억해야 할 포인트

point

1. 직무스트레스를 접근할 때는 직무스트레스 요인, 중재요인, 직무스트레스에 의한 반응 이렇게 3가지 개념을 구분하여 설명해야 한다.
2. 정책적 개입지점을 고려할 때 중재요인에 대한 관심이 커지고 있다. 이는 직무스트레스 원인에 비해 접근이 비교적 쉬운 장점이 있다.
3. 중재 요인 중에는 사회적 지지, A형 행동유형, 대처능력, 통제신념, 자기 존중심, 강인함 등의 요소가 있다.

직무스트레스 관련 모델



직무스트레스 모델은 직무스트레스가 발생하는 메커니즘을 이해하고, 직무스트레스로 인한 질병의 발생을 예측하고 직무스트레스를 예방할 수 있는 전략을 수립하는데 기여한다.

직무스트레스의 주요 모델

- 직업성 긴장 모델
- 노력-보상 불균형 모델
- NIOSH 통합 모델

01 직업성 긴장 모델

- ① 카라섹 직무스트레스 모델(Karasek, 1979 ; Karasek 와 Theorell, 1990)
- ② 개별노동자의 인식을 평가하기 위한 것이 아니라 개별 노동자 외부에 존재하는 직무구조 및 특징을 평가

(1) 두가지 개념

- ① 직무 통제력(job decision latitude, control)
 - 노동 과정에서 결정권(decision authority) : 실제 노동자가 일을 할 때 “무엇을 할 것인가?, 그 일을 “어떻게 할 것인가?”를 결정할 수 있는 권한을 측정하기 위한 개념

- 기술재량권(skill discretion) : 노동자들의 기술 개발과 창의력을 요구, 촉진하는지를 측정하기 위한 개념
- ② 직무 요구(job demand)
 - 정신적인 직무 요구를 평가하기 위한 개념
 - 해당 직무를 수행하기 위해 요구되는 정신적인 각성(alertness)과 긴장(arousal)의 정도

(2) 모델의 특징

- ① 직무 요구는 높는데 반해 직무 통제력은 낮은 직무 구조에 장기간 노출되었을 때 스트레인(strain, 반응으로서 스트레스)가 발생, 고긴장(高緊張) 집단(high strain)
- ② 높은 직무 통제력과 함께 낮은 직무 요구에 속한 근로자, 저긴장(低緊張) 집단(low strain)
- ③ 낮은 직무 통제력과 결합한 낮은 직무 요구는 노동자들의 지적 능력과 기술 활용 가능성을 배제시킴으로써, 또는 이미 학습된 기술과 능력을 퇴화시킴, 수동집단(passive)
- ④ 높은 직무 통제력과 결합된 높은 직무 요구(그러나 과도하지 않은)를 하는 근로자, 적극적(active) 집단

(3) Johnson(1986)에 의해 Demand-Control-Support 모델로 확장

Johnson은 가장 심한 직무스트레스는 낮은 직무 통제력과 높은 직무 요구뿐만 아니라 낮은 사회적 지지(상사와 동료들로부터의 업무 차원 및 감정적 차원에서의 지지 및 신뢰)를 가진 직무 구조에서 지속적으로 일을 할 때 발생한다고 주장

02 노력-보상 불균형 모형

- ① 노력-보상 불균형 모형(effort-reward imbalance model)은 Johannes Siegrist 에 의해 개발된 것으로, 카라섹의 직무긴장 모형과 함께 대표적인 직무스트레스 모형의 하나

- ② 이 모형의 출발은 직무긴장 모형이 직무특성에 초점을 맞추고 개인특성을 크게 고려하지 않는 것으로부터 시작
- ③ 개인의 차원에서 스트레스를 일으키는 가장 가까운 과정은 본인이 지출하는 노력의 내용과 크기, 그리고 본인이 직접 체험하는 보상의 내용과 크기라는 관점

(1) 이론적 모형

- ① 직무 역할에 있어서 노력과 보상이라는 상호성의 형태에 주목
- ② 직무상의 노력은 사회적으로 조직화되어 있는 교환과정의 일부로써 이루어지며, 이에 대해 사회에서는 보상이라는 형태로 기여를 해줌
- ③ 노동자에게 사회적 보상은 세 가지의 전달체계를 통해서 분배되는데, 이는 돈, 존중 (esteem), 그리고 지위통제력(status control)
- ④ 힘이 들면서도 불안정한 직업, 숙련이 되더라도 승진 기회가 없는 직업 등은 지위통제와 관련해 특별히 스트레스가 큰 직무조건
- ⑤ 지위통제력은 근래 국제 경제하에서 나타나는 노동시장 유연화 경향때문에 일반적으로 직업이 불안정해지고 한 직장에 오래 근무할 수 없으며 이직, 전직이 잦고 비정규직이 더 많아지는 등의 문제들이 점차 심각해지고 있음
- ⑥ 보상의 세 가지 차원 즉, 금전, 존중 또는 인정, 그리고 지위통제력은 각각 독자적인 영향을 주는 요인들로 그 중 어느 것이 노력에 비해 낮아지더라도 위협, 분노, 우울, 그리고 사기저하 등의 감정을 반복해서 일으키고, 결과적으로 지속적인 자율신경계 각성을 초래하게 됨
- ⑦ 노력 : 외적인 근원으로서 직무상의 요구, 내적인 근원으로서 외적인 요구에 대한 근로자 개인의 동기(motivations)
- ⑧ 1990년에 제안된 최초의 노력-보상 모형에서는 직무긴장 모형의 직무 통제 요소를 직무상의 객관적 특성으로 측정할 때 내포될 수 있는 두 가지 한계를 고려하여
 - 첫째, 지위통제력 및 기타 보상의 요소들을 6문항으로 측정
 - 둘째, 개인적 대응방식의 특성으로써 몰입을 45문항으로 측정
 - 셋째, 직무긴장 모형의 또 하나의 요소인 직무요구(job demand)에 상응하는 영역에 대해서는 노동압박(work pressure) 및 노동부담 증가(increase of workload), 그리고 분절된 작업, 교대근무와 소음 등의 위해요인들을 포함한 5문항으로 측정

- 이상의 3개 영역 중에서 몰입과 직무부담 영역을 노력 범주에 포함시킴으로써 노력-보상 모형의 측정도구가 개발되었음
- ⑨ 1998년에 발표된 논문의 부록에는 외적 노력 6문항, 통제욕구 29문항, 보상 11문항으로 총 46개 문항의 설문지가 공개(Rothenbacher et al., 1998)

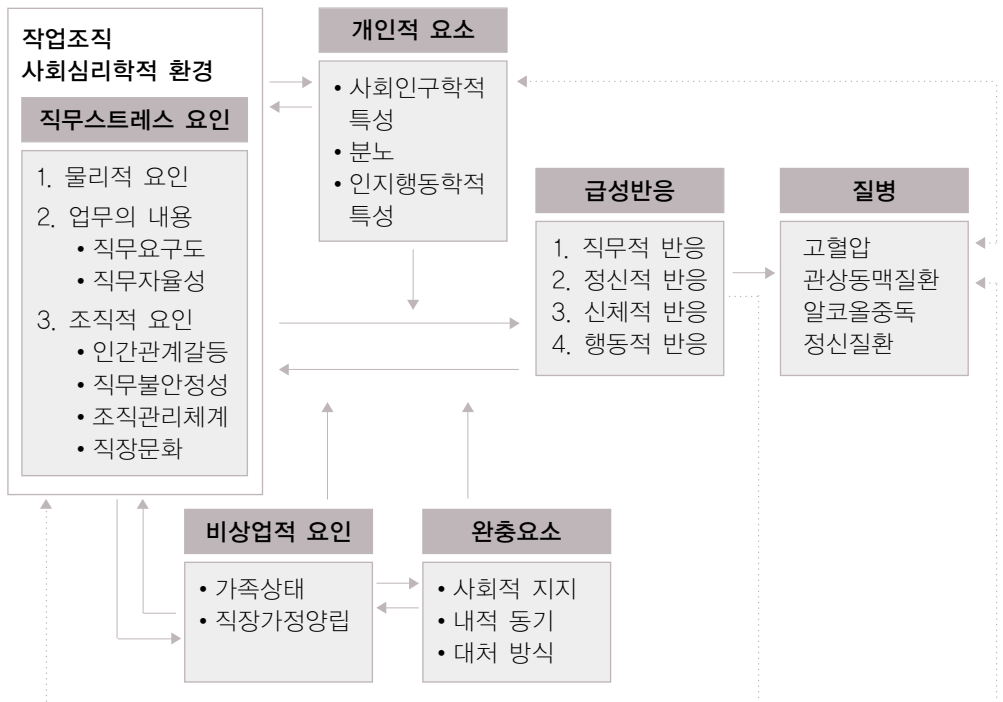
(2) 질병과의 연관성 연구 결과

- ① 노력-보상 불균형이 있는 경우 가장 뚜렷하게 나타나는 결과는 심혈관질환 발생 및 위험요인의 빈도를 높인다는 것이며, 기타 주관적 건강상태나 결근일수 등이 증가하는 것으로 나타나고 있음
- ② Whitehall II 연구에서는 노력-보상 비가 높을 경우 관상동맥질환 발생의 위험비(hazard ratio)가 1.36으로 유의하게 증가(Kuper et al., 2003)
- ③ 노력-보상 불균형은 특히 사회적 지지가 낮거나 직위가 낮은 경우 위험도를 더욱 크게 하는 것으로 나타남
- ④ 결근횟수, 우울, 근골격계 증상, 정신질환, 위장장애



03 NIOSH의 직무스트레스 모델

- ① NIOSH에서는 Murphy와 Schoenborn(1987)이 광범위한 문헌 검토를 수행하고, Caplan 와 Jones(1975), Cooper 와 Marshall(1976), House(1974) 등이 제시한 스트레스 모델을 기초로 하여 새로운 직무스트레스에 관한 모델을 제안
- ② 직무스트레스란 직무스트레스를 유발하게 되는 어떤 작업 조건 즉, 직업 관련 스트레스 요인(job stressors)과 근로자 개인간의 상호작용에 의한 것으로, 직무스트레스의 원인에 의해 결과적으로 정신적(psychological) 반응, 신체적(physiological) 반응, 행동적(behavioral) 반응이 급성으로 나타나게 되고, 이런 급성반응들이 지속되어 다양한 질병(illness)에 이환
- ③ 직업관련 스트레스 요인과 급성 반응 사이에는 개인적 요인(individual factor)과 직업 외 요인(non-work factor), 완충 요인(buffer factor) 등이 중재요인으로 작용



*출처 : Hurrell & McLaney, 1988

[그림 2-1] 한국인 직무스트레스 설명 모형 도식



이 장에서 꼭 기억해야 할 포인트

point

1. 대표적인 직무스트레스 모형은 직업성 긴장모델, 노력-보상 불균형 모델, NIOSH 통합 모델 등이 있다.
2. 직업성 긴장모델은 업무요구도와 업무통제력 사이의 상호작용을 중심으로 설명하고 있고, 최근들어 사회적 지지를 포함하여 3가지 요소로 모델을 구축하고 있다.
3. 노력보상불균형 모델에서 최근들어 가장 주목하고 있는 요소는 지위통제력과 관련된 요소이다.
4. NIOSH 모델은 여러 모델의 장점을 잘 반영하여 수정 완성한 것으로 다양한 분야에서 활용되고 있다.
5. 직무스트레스 모델은 직무스트레스가 발생하는 메커니즘을 이해하고, 직무스트레스로 인한 질병의 발생을 예측하고 직무스트레스를 예방할 수 있는 전략을 수립하는데 기여한다.

직무스트레스 측정



직무스트레스를 측정하는 방법에는 생물학적 지표와 이를 보완하기 위해 설문도구를 이용하는 방법 등이 있다. 여기서는 한국인 직무스트레스 측정도구를 중심으로 측정방법을 설명한다.

01 직무스트레스의 측정

- ① 직무스트레스를 측정할 수 있는 생물학적 지표가 있는데, 특히 카테콜아민, 코티졸, 도파민, 세로토닌 등의 신경내분비계 지표, 여러 면역지표, 고혈압, 호모시스테인, 심박동수 변이 등의 심혈관계 지표 등이 있음
- ② 생물학적 지표의 내적, 외적 변이가 커서 설문도구에 의한 평가를 보완하는 수준에서 진행됨
- ③ 국내에서 대규모 연구를 통해 일정한 기준을 제시할 수 있는 평가도구로 카라섹의 JCQ를 번역하여 사용한 14문항 도구와 2003년에 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구 등이 있음

02 직무스트레스 평가도구 개발 배경

- ① 그동안 국내에서 사용된 직무스트레스 측정도구들의 대다수가 외국의 도구들을 과학적 검증없이 단순 번역을 통해 사용
- ② 외국의 조사표를 번역하여 사용하는데 있어 우리의 문화패턴이나 사고방식과는 동떨어진 문항이나 표현 등이 있고, 외국에서 구체적으로 표현되는 것이 우리나라에서는 이를 구체화시킬 수 있는 표현이 없을 수 있으며, 표현이 담고 있는 의미의 정도도 상이할 수 있기 때문에 우리나라의 직장 현실에 맞는 측정도구 개발이 절실히 필요
- ③ 우리나라 직장인의 문화특성에 맞는 측정도구에 대한 표준화 작업 및 규준마련이 필요

03 한국인 직무스트레스를 구성하는 영역에 대한 정의

- ① 8개 영역, 총 43개 문항으로 구성, 일반적이고 보편적인 의미에서의 직무스트레스 요인을 평가하기 위하여 8개의 영역으로 구성
- ② 물리환경, 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화로 구성
 - “물리환경”은 직무스트레스에 영향을 줄 수 있는 근로자가 처해있는 일반적인 물리적인 환경을 일컫는 것으로써, 작업방식의 위험성, 공기의 오염, 신체부담 등을 의미
 - “직무요구”는 직무에 대한 부담정도를 의미하며 시간적 압박, 업무량 증가, 업무중 중단, 책임감, 과도한 직무부담 등이 여기에 속함
 - “직무자율”은 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 의미하며, 기술적 재량 및 자율성, 업무예측가능성, 직무수행권한 등이 이 범주에 포함됨
 - “직무불안정”은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도로 구직기회, 고용불안정성 등이 여기에 속함

- “관계갈등”이라 함은 회사내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지부족 등의 대인 관계를 평가하는 것이며 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지 등이 여기에 속함
- “조직체계”는 조직의 전략 및 운영체계, 조직의 자원, 조직내 갈등, 합리적 의사소통 등의 직무스트레스 요인을 평가
- “보상부적절”은 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 것으로 존중, 내적 동기, 기대 부적합 등이 여기에 속함
- “직장문화”는 서양의 형식적 합리주의 직장문화와는 달리 한국적인 집단주의적 문화, 비합리적인 의사소통체계, 비공식적 직장문화 등의 직장문화 특징이 스트레스 요인으로 작용하는지를 평가



04 직무스트레스 점수산출 및 평가방법

① 한국형 직무스트레스는 각 문항별로 ‘전혀 그렇지 않다’, ‘그렇지 않다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답하도록 하였고, 각각에 대해 1-2-3-4점을 부여하였다. 점수가 높을수록 직무스트레스 수준이 높게 평가되는 문항은 1-2-3-4점을 그대로 두었고, 점수가 높을수록 직무스트레스 수준이 낮게 평가되는 문항은 4-3-2-1로 재코딩

② 100점 환산점수

※ 각 영역별 환산점수 = (실제점수 - 문항수)×100/(예상 가능한 최고점수 - 문항수)

※ 직무스트레스 총 점수 = (각 8개 영역의 환산 점수의 총합)/8

③ 참고치

구 분	남				여			
	평균	%			평균	%		
		25	50	75		25	50	75
물리환경	49.31	33.33	44.44	66.67	46.36	33.33	44.44	55.56
직무요구	50.77	41.67	50.00	58.33	52.36	41.67	54.17	62.50
직무자율	52.85	46.67	53.33	60.00	57.61	53.33	60.00	66.67
관계갈등	40.42	33.33	33.33	50.00	38.50	33.33	33.33	41.67
직무불안정	53.23	44.44	50.00	61.11	48.87	38.89	50.00	55.56
조직체계	53.52	42.86	52.38	61.90	54.25	42.86	52.38	61.90
보상부적절	67.99	55.56	66.67	77.78	68.84	55.56	66.67	77.78
직장문화	40.95	33.33	41.67	50.00	45.06	33.33	41.67	50.00
전체	51.15	45.04	50.71	56.55	51.58	45.95	51.17	56.64

05 한국인 직무스트레스 측정도구(설문문항)

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.	4	3	2	1
2. 내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
3. 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
4. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
5. 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시받는다.	1	2	3	4
6. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
7. 나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다.	1	2	3	4
8. 내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.	1	2	3	4
9. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	4	3	2	1
10. 일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.	1	2	3	4
11. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
12. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
13. 업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.	1	2	3	4
14. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
15. 작업시간, 업무수행과정에서 어떤 사안에 대해 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	4	3	2	1
16. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
17. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
18. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
19. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	4	3	2	1
20. 직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.	4	3	2	1
21. 지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.	4	3	2	1

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
22. 현재의 직장을 그만두어도 현재 수준만큼의 직업(직장)을 쉽게 구할 수 있다.	4	3	2	1
23. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
24. 나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.	4	3	2	1
25. 앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.	1	2	3	4
26. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
27. 우리 회사는 근무평거나 승진, 부서배치 등 인사제도가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
28. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
29. 우리 부서와 타 부서간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
30. 근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다.	4	3	2	1
31. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
32. 나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상된다.	4	3	2	1
33. 나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다.	4	3	2	1
34. 나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.	1	2	3	4
35. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.	4	3	2	1
36. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
37. 나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.	4	3	2	1
38. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
39. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	4	3	2	1
40. 회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
41. 나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1	2	3	4
42. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
43. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4



이 장에서 꼭 기억해야 할 포인트

point

1. 카테콜아민, 코티졸, 도파민, 세로토닌 등의 신경내분비계 지표, 여러 면역지표, 고혈압, 호모시스테인, 심박동수 변이 등의 심혈관계 지표 등이 직무스트레스를 평가하는 생물학적 지표로 사용되고 있다.
2. 한국인 직무스트레스 평가도구는 8개의 영역으로 구성되어 있는데, 물리 환경, 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 그리고 직장문화로 구성
3. 한국인 직무스트레스를 측정하고 계산된 값은 전국 평균 및 사분위수와 비교하여, 직무스트레스의 수준을 평가할 수 있다.

직무스트레스에 의한 건강영향



직무스트레스에 의한 건강영향은 다양한 분야에서 다양한 역학연구를 통해 수행되었다. 특히, 심혈관계질환, 근골격계질환, 정신질환과 관련된 연구가 최근 활발히 이루어지고 있다.

01 직무스트레스와 심혈관계 질환

- ① 직무스트레스와 심혈관질환의 관계에 대해서는 카라섹모델을 이용한 단면조사뿐만 아니라 환자대조군 조사, 추적조사에서도 업무 요구도가 높거나 업무 자율도가 낮은 경우에 심혈관질환(특히 관상동맥질환)의 위험성이 증가한다고 밝혀짐. 사회적지지를 포함시킨 확대모형을 이용한 연구들에서는 사회적 지지가 낮은 군에서 심혈관계 질환의 발생률이 높다고 보고
- ② 단면연구의 예로 Johnson 등은 스웨덴의 남성과 여성 노동자 중 13,799명을 무작위 추출하여 정신 사회적 작업환경과 심혈관계 질환 이환율과의 관계를 조사하였는데 높은 업무 요구도, 낮은 자율도, 낮은 지지도 그룹에서 심혈관계 질환의 연령보정 이환율이 2.17 배로 보고
- ③ Siegrist 등은 노력-보상 불균형 모델을 이용하여 중년의 남성 육체노동자 416명을 6년 반 동안 추적 조사하여 허혈성 심장질환에 대한 교차위험비가 높아짐을 밝힘
- ④ 다른 직업적 스트레스와 심혈관질환
 - 장시간 노동, 직업운전, 교대근무

02 직무스트레스와 근골격계 질환

- ① NIOSH는 1997년 다음과 같은 5가지의 사회심리적 요인이 잠재적으로 작업관련성 근육 골격계 질환과 관련이 있다고 설명
 - 직무만족도
 - 노동강도 강화(intensified workload)
 - 단조로운 작업
 - 직무재량(job control)
 - 사회적 지지
- ② NIOSH는 1997년에 사회심리적 요인과 작업관련성 근육골격계 질환의 관계에서 허리, 목, 어깨 부위가 손이나 손목보다 관련성이 더 강하게 나타나는 것으로 보고
- ③ 직무만족도
 - 낮은 수준의 직무만족도는 높은 수준의 상지 근육골격계 증상과 관련(Hopkins, 1990; Tola et al., 1988).
 - 일부 연구자들은 낮은 수준의 직무만족도는 근육골격계 증상의 발생과 지속기간에 잘 부합한다는 것을 발견(Bonger 등, 1993; Himmelstein 등, 1995; Viikari-Juntura 등, 1991)
- ④ 노동강도 강화(intensified workload)
 - 노동강도 강화(intensified workload)는 작업관련성 근육골격계 질환과 가장 일관적인 연관성을 보이며, 대개 인지된(perceived) 시간부하, 노동강도, 직무압력(work pressure), 노동강도의 변이성(workload variability)으로 평가(Bernard 등, 1993; Bonger 등, 1993; Hales 등, 1994; Theorell 등, 1991)
- ⑤ 양적인 노동강도(많은 작업량, 긴 작업시간, 작업 중 바쁨)
질적인 노동강도(지나치게 간단하거나 어려운 직무)
 - 두 가지는 각각 다른 기전을 통해 노동자의 건강에 나쁜 영향을 미친다. 질적인 부하가 정신적 과로와 육체적 안녕에 영향을 미치는 반면 양적인 부하는 생역학적인 인자와 스트레스에 영향을 미침. 유사하게 Toomingas 등(1997)은 정신적 부하를 육체적 부하와

분리. 그는 높은 정신적 요구도는 특히 목과 어깨를 포함한 일반적인 근육골격계의 민감도와 관련이 있음을 발견

⑥ 단조로운 작업

- 단조롭고 지루한 작업은 요통과 목의 증상과 관련(Hopkins 1990; Houtman 등, 1994; Linton, 1990; Svensson과 Andersson, 1983)

⑦ 직무재량

- 가장 일관되게 연구되어 온 사회심리적 요인의 하나인 직무재량(job control)은 근육골격계 증상과 연관(Hales, 1994; Svensson과 Andersson, 1983; Theorell 등, 1991). Bernard 등(1994)은 컴퓨터의 보급이 작업 재량의 부족, 업무 다양성의 감소, 격리의 증가를 초래했다고 추정
- 핀란드인을 대상으로 목, 어깨, 허리의 통증에 대한 사회심리적 요인의 역할을 밝히기 위한 경시적 연구에서 부족한 직무재량권은 목과 어깨의 증상과 관련이 있고 낮은 교육 수준이 요통과 잘 일치된다고 밝혔음(Viikari-Juntura 등, 1991)
- 가정주부를 대상으로 실시한 조사에서 높은 육체적 부하에 동반된 낮은 직무재량권은 어깨와 목의 근육골격계 증상 발생을 증가시킴(Johansson 1995)

⑧ 사회적 지지

- 동료와 상사로부터의 사회적 지지에 대한 연구가 다양한 집단을 대상으로 일관된 결과를 보임
- Bonger 등(1993)은 높은 육체적 요구도와 결합된 부족한 사회적 지지는 증상을 증가시킨다고 보고
- Feurstein(1985)은 동료지지의 감소는 통증호소를 높인다는 것을 발견

03 직무스트레스와 정신건강

- ① 직무에서 경험하는 과도한 스트레스에 따라 우울증, 불안장애, 약물남용, 수면장애, 신경성 두통 및 소화기 장애 호소

- ② 심리적반응과 행동변화, 탈진증후군, 우울증상, 공황장애, 알코올 남용 등이 주로 연구
- ③ 심리적 반응과 행동변화
 - 직무스트레스는 자신감을 떨어뜨리고, 긴장을 고조시키고, 직무만족도를 저하시킴
 - 일을 지연시키거나 회피하고, 일의 수행능력을 저하시킴
 - 책임상실, 결근, 사고의 위험을 높임
- ④ 탈진증후군
 - 직무스트레스 상황을 극복하는 과정에서 이를 잘 해결하지 못하는 경우에 우울, 불안, 긴장, 분노 등이 나타나고 대인관계를 회피하려 하고 심하면 우울과 탈진상태에 빠질 수 있음. 무력감에 빠져 대처 노력을 포기하게 되는 상태에 빠짐
 - 유럽쪽에서 주로 연구되고 있음
- ⑤ 우울증상과 우울증
 - 카라섹은 직무스트레스가 우울증상의 빈도를 4배 정도 증가시킨다고 보고
 - 이와 같은 증상을 유발하는 주요 요인으로 작업장에서의 대인관계문제, 성희롱이나 회식과 같은 조직문화에 의한 스트레스 등이 보고되고 있음
- ⑥ 공황장애
 - 최근 지하철 기관사에서 밀폐공간 작업 관련으로 공황장애 발생의 직업관련성이 인정됨
- ⑦ 알코올 남용
 - 직무스트레스에 의한 알코올 남용은 업무수행을 양적, 질적으로 방해함
 - 결근, 생산성 감소 등의 결과를 가져옴





이 장에서 꼭 기억해야 할 포인트

point

1. 직무스트레스는 정신건강, 심혈관계 질환, 근골격계 질환 등과의 관련성이 많이 연구되었다.
2. 직무스트레스의 1) 직무만족도, 2) 노동강도 강화(intensified workload), 3) 단조로운 작업, 4) 직무재량(job control), 5) 사회적지지와 같은 내용들이 근골격계 질환과의 관련성이 있음이 주로 보고되고 있다.
3. 직무스트레스와 관련된 정신건강은 주로 알코올남용, 우울, 탈진, 공황장애 등이 다루어지고 있다.

직무스트레스 관리방안



직무스트레스 관리방안의 개인적 접근과 조직적 접근을 이해하고 실행한다.

01 직무스트레스의 관리 이유와 흐름

(1) 회사내에서 직무스트레스 관리에 관심을 갖는 이유

- 정신적으로 신체적으로 건강해야 생산성이 높아지고, 결과적으로 회사에 이익이 된다는 인식 확산
- 미국 통계에 의하면 연간 스트레스와 관련된 질병으로 인해 결근, 생산성 저하 등으로 연간 3,000억불, 노동자 개인당 7,500불 정도의 비용이 지불되고 있음
- 건강보험으로 지급되는 사업주 부담이 증가됨
- 국내에서는 아직 이에 관심을 갖는 사업장이 많지 않음

(2) 직무스트레스 관리 방안의 흐름

주요 관리방안의 흐름

- 스트레스원(stressors)을 제거하는 방향
- 개인의 대응전략에 초점을 두는 방향
- 개인적 접근
- 조직적 접근

03 직무스트레스 관리의 개인적 접근

(1) 약물치료

- ① 스트레스에 이차적으로 발생하는 우울증, 불안증, 신체장애의 상당수는 약물치료가 필요함
- ② 우울증의 경우, 약물치료를 통해 치료기간을 현격히 단축할 수 있으며, 자살이나 사고 위험성을 낮춤으로써 생명을 구할 수 있음

(2) 자기 관찰(self-observation)

- ① 평소에 모르던 행동 습관을 인식
- ② 자신의 인지행동적 반응이 상황적 선행인자 및 결과와 연관되는지 알 수 있음
- ③ 자신의 행동양상을 바꿔서 스트레스를 보다 효과적으로 관리

(3) 인지행동치료 접근

- ① 불안과 정신신체장애(psychosomatic disorders) 등 스트레스성 질환의 치료에 전통적으로 사용되던 방법
- ② 스트레스인자에 대한 인지적 평가(appraisal) 및 이와 관련된 대처노력이 스트레스반응을 결정하는 데 중요한 역할
- ③ 인지행동치료적 접근은 세 가지 목적
 - 대상자가 스트레스 상황에 대한 자신의 고유한 인지적 평가 양상을 인식
 - 이러한 평가가 부정적인 정서적 행동적 반응에 얼마나 영향을 미치는지 교육, 인지적 인 재구조화를 통해 이러한 평가를 수정할 수 있도록 함
 - 효과적인 인지적 행동적 스트레스 관리기법을 가르쳐서 활용할 수 있도록 함
- ④ 인지 모델의 기본 원리
 - 우리의 감정은 사건이나 상황에 의해 생기는 것이 아니라, 그것에 대한 개인의 해석에 따라 결정
 - 이러한 해석은 많은 경우, 너무 바르게 그리고 자동적으로 이루어져서 자신도 잘 의식



하지 못함

- 불안의 원인이 되는 역기능적인 자동적 사고를 찾아내서 수정하는 것이 중요

(4) 이완훈련(relaxation training), 점진적 근육이완법(progressive muscle relaxation)

- ① 점진적 근육이완법은 근육에 주의를 집중시켜 불필요한 긴장을 인식하고 이를 해소하게 하는 단계적인 훈련
- ② 자율신경 활성도가 낮아지게 되며 불안이나 스트레스 수준이 감소
- ③ 심호흡
 - 1단계 : 자기 호흡법을 파악하고 기본 호흡법을 익힘
 - 2단계 : 긴장을 이완시킴
 - 3단계 : 증상을 완화

(5) 바이오피드백(bio feedback)

- 바이오피드백(생체 자기제어)은 특정한 생리적 현상에 대한 정보를 제공하여 그 생리적 활성도를 스스로 조절하게 하는 방법으로 학습 이론에 기초
- 근육의 수축과 이완에 따른 근전도 수치가 시각 혹은 청각적인 감각으로 제공되며 이에 따라 근육을 이완할 수 있는 방법을 학습
- 바이오피드백을 통하여 맥박, 혈압, 혈류, 위 수축, 근 긴장 등의 생물학적 기능을 자율적으로 조절
- 각성 상태를 줄이고 이완을 유도하기 위해 마음속으로 이완을 도울 수 있는 장면을 떠올리게 함

(6) 명상(meditation)

- 명상은 이완 반응을 유도해내며 이를 통하여 스트레스에 대한 심리적 혹은 생리적 반응의 감소를 가져옴
- 명상을 하는 방법 중 가장 널리 알려져 있는 것이 직관적 명상(transcendental meditation)

- 명상은 요가에서 많이 사용되는데 조용한 곳에서 편안한 상태로 눈을 감고 똑바로 앉아서 주문(secret mantra)을 외우면서 진행



(7) 자기 주장 훈련(assertiveness training)

- 주장 행동이란 다른 사람을 비난하거나 지시하여 불쾌하게 만들지 않으면서 동시에 분명하고 직접적인 표현으로 자신의 욕구나 생각, 감정 등을 나타내는 것
- 이를 훈련하면, 정서적 문제의 근원이 될 수 있는 감정의 기복을 억제하고 억제된 감정을 해소하여 부정적 사고와 자기 비하적 사고를 바로 잡을 수 있으며, 결국 갈등을 능숙하게 다룸
- 자기 주장 훈련을 통해 주장 행동과 비주장행동을 구분하여 인식하고, 주장행동의 구체적인 방법을 습득함으로써 대인관계에서 오는 스트레스를 줄임

(8) 자율훈련법(autogenic training)

- 최면술은 정신과에서 담배를 끊거나 약을 끊거나 또는 몸무게를 줄이는데 어려움이 있던 사람들에게 도움을 준 바 있으며 이외에도 여러 영역에서 이용되고 있음
- 최면술을 통해 우리 자신을 최면술에 걸리게 할 수 있음. 자기최면(self-hypnosis)이 자율이완요법의 기본



(9) 분노조절 훈련

심호흡, 긍정적으로 생각하기, 분노를 경험하는 것은 나쁜 것이 아니며 적절히 표현하면 그 부정적인 효과는 상쇄되고 오히려 문제가 해결되는 계기가 됨. 하지만 분노를 안으로 쌓아 놓거나 부적절한 공격적 행동으로 이어지면 분노로 인해 많은 문제가 생겨남. 분노를 조절하는 방법으로는 자신의 감정을 적절히 표현하는 것이 가장 중요하며 심호흡, 긍정적으로 생각하기, 비현실적 신념 깨닫기, 용서를 통한 해소 등 감정을 스스로 조절하는 기법

03 직무스트레스의 조직적 접근

(1) 직장내 스트레스 예방 : 통합적 접근

조직적 변화 + 스트레스 관리

⇒ 건강한 조직, 만족하고 생산적인 노동자, 수익성 높고 경쟁적인 조직

(2) 조직적 접근법의 일반적 원칙

- 업무부담이 노동자의 능력, 자원과 일치
- 노동자가 자신의 기술을 사용하도록 의미, 자극 및 기회를 제공하도록 직무를 디자인
- 노동자의 역할과 책임을 명확히 정의
- 노동자에게 직무에 영향을 주는 결정과 행위에 참여할 기회를 제공
- 경력발전과 미래 고용 전망에 대한 불안정을 줄이는 의사소통을 증가시킴
- 노동자 사이에 사회적 상호교류의 기회를 제공
- 요구와 직무 외의 책임에 부응하는 작업 스케줄의 확립

① 준비단계

- 직무스트레스에 대한 일반적 인식을 형성(원인, 비용 및 조절)
- 프로그램에 대해 최고 경영진의 약속과 지원의 보장
- 프로그램의 모든 단계에 있어 투입과 관련해 노동자를 참여
- 프로그램을 수행하기 위해 기술적 능력을 확립

- ② 1단계(문제의 확인)
 - 노동자와 함께 집단 토론을 개최
 - 노동자 조사를 기획
 - 직무조건, 스트레스, 건강에 대한 노동자 인식 측정
 - 객관적인 자료 수집(결근률, 산재 등)
 - 문제의 위치와 스트레스성 직무 조건을 파악하기 위해 자료를 분석
- ③ 2단계(중재의 기획 및 수행)
 - 바뀌어야 할 스트레스 원을 설정
 - 중재 전략을 제안하고 우선순위 정하기
 - 노동자에게 중재 계획을 상호 소통
 - 중재를 수행
- ④ 3단계(중재의 평가)
 - 단기 및 장기 평가를 수행
 - 직무조건, 스트레스, 건강에 대한 노동자 인식을 측정
 - 객관적인 지표를 포함
 - 중재전략을 재정비하고 1단계로 돌아감

04 직무스트레스 관리프로그램의 기획

- ① 근로자들의 스트레스 수준을 개인별로 측정
- ② 현재 적응할 수 있는 대응전략과 그렇지 못한 대응전략에 관한 평가를 구분
- ③ 사업장에서 주요 스트레스 요인을 결정
- ④ 스트레스와 건강관련 내용들을 설명
- ⑤ 과도한 스트레스 증상과 이의 원인들을 확인
- ⑥ 다양한 스트레스 감소전략에 대해 설명
- ⑦ 이를 토대로 행동계획을 개발



05 직무스트레스 관리프로그램의 평가항목

객관적 지표
<ul style="list-style-type: none">• 보건의료비용의 감소• 결근율의 감소• 이직율의 감소• 생산성 향상
주관적 지표
<ul style="list-style-type: none">• 삶의 질 증진• 근로자간 인간관계 개선• 스트레스 대응 능력의 향상• 조직과의 관계 개선



이 장에서 꼭 기억해야 할 포인트

point

1. 직무스트레스 관리방안은 조직적 접근과 개인적 접근으로 구분하거나, 스트레스원을 제거 관리하는 방법과 개인의 대처능력을 향상시켜주는 방법으로 구분된다.
2. 개인적 접근의 방식에는 명상, 이완요법, 바이오피드백, 인지행동요법 등이 있다.
3. 직무스트레스 조직적 접근의 핵심에는 노동자 혹은 노동자 조직의 참여 보장이 포함된다.
4. 직무스트레스 관리프로그램의 객관적 평가지표에는 보건의료비용의 감소, 결근율의 감소, 이직율의 감소, 생산성 향상 등이 있다.

1. 직무스트레스를 접근할 때 고려해야 할 세가지 구성요소를 쓰시오.

2. 직무스트레스 관리프로그램을 평가할 때 사용되는 객관적 지표와 주관적 지표를 나열하시오.
 - 1) 객관적 지표

 - 2) 주관적 지표

3. 직무스트레스의 노력-보상 불균형 모델에서 사용되는 사회적 보상의 3가지 차원을 설명하시오.

참 고 문 헌

- 강동목 등, 직무스트레스의 현대적 이해, 2004. 서울:고려의학
- 장세진, 스트레스. 대한예방의학회 편. 건강통계자료 수집 및 측정의 표준화. 제 4장, 2000, 서울 : 계축문화사. pp. 92-143.
- Bongers PM, Kremer AM, Laak JT. Are Psychosocial Factors, Risk Factors for Symptoms and Signs of the Shoulder, Elbow, or Hand/wrist?: A Review of the Epidemiological Literature. Am. J. Ind. Medicine 2002; 41: 315-342
- Cooper CL, P Liukkonen, and S Cartwright. Stress Prevention in the Workplace: Assessing the Costs and Benefits to Organisations., Doblin:European Foundation, 1996.
- International Labour Organization(ILO). Making Work More Human. Report of the Director General to the International Labour Conference. Anonymous. Geneva:ILO. 1975.
- Levi L and P Lunde-Jensen. Socio-Economic Costs of Work Stress in Two EU Member States. A Model for Assessing the Costs of Stressors At National Level., Dublin : European Foundation, 1996.
- Paoli P. First European Survey On the Work Environment 1991-1992, Dublin : European Foundation, 1992.
- OSH. Stress at work DHHS(NIOSH) Publication No. 99-101. 1999
- 한국인 직무스트레스의 측정도구개발 및 표준화 연구(연구원2003-43-291), 한국산업안전공단, 2003.
- 보건관리자용 직무스트레스 관리매뉴얼(보건 2003-27-548), 한국산업안전공단, 2003.

- 제조업 근로자의 작업환경 및 근무조건인지도와 스트레스와의 관련성(연구원 2004-37-216), 한국산업안전공단, 2004.
- 한국인 직무스트레스의 측정도구의 개발 및 표준화연구(2차년도)(연구원 2004-56-427), 한국산업안전공단, 2004.
- 직무스트레스 예방관리(보건 2004-12-455), 한국산업안전공단, 2004.
- 직무스트레스 예방 및 관리(보건 2004-16-578), 한국산업안전공단, 2004.
- 직무스트레스 평가관리(보건 2005-8-345), 한국산업안전공단, 2005.
- 한국인 직무스트레스 측정도구의 정확성 및 신뢰성 평가 연구(1차년도)(연구원 2005-75-524), 한국산업안전공단, 2005.
- 직무스트레스 및 업무부담이 근로자 건강에 미치는 영향에 관한 연구(연구원 2005-123-617), 한국산업안전공단, 2005.
- 직무스트레스 고위험작업 실태 및 작업관리 방안 연구(연구원 2005-124-618), 한국산업안전공단, 2005.

이 교재를 한국산업안전공단의 허락없이 부분 또는
전부를 복사, 복제, 전제하는 것은 저작권법에 저촉됩니다.

직무스트레스 관리

H-S-W05-02

집필자 : 김 형 렬

(가톨릭대학교 의과대학)

편 집 : 교육문화국 교재자료개발팀

발행일 : 2008년 6월

발행인 : 노 민 기

발행처 : 한국산업안전공단

인천광역시 부평구 구산동 34-4

TEL (032)5100-500

FAX (032)512-8311

디자인 : 한양애드 TEL (02)2279-0814

고객불편신고 대표전화

전화번호 : 1644-4544

팩스번호 : 1644-4549

보건위생 - 교육자료

교육문화 2008-179-698



직무스트레스 관리



한국산업안전공단

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