

직무스트레스 관리

직무스트레스 관리의 법적 근거

- 2021.1.19일자로 개정된 안전보건교육 대상별 교육내용 (근로자 정기, 관리감독자 정기, 채용 시 교육 등) 에 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항 추가 됨

■ 산업안전보건법 시행규칙 [별표 5] <개정 2021. 1. 19.>

안전보건교육 교육대상별 교육내용(제26조제1항 등 관련)

1. 근로자 안전보건교육(제26조제1항 관련)

가. 근로자 정기교육

교육내용
<ul style="list-style-type: none">○ 산업안전 및 사고 예방에 관한 사항○ 산업보건 및 직업병 예방에 관한 사항○ 건강증진 및 질병 예방에 관한 사항○ 유해·위험 작업환경 관리에 관한 사항○ 산업안전보건법령 및 산업재해보상보험 제도에 관한 사항○ 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항○ 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항

나. 관리감독자 정기교육

교육내용
<ul style="list-style-type: none">○ 산업안전 및 사고 예방에 관한 사항○ 산업보건 및 직업병 예방에 관한 사항○ 유해·위험 작업환경 관리에 관한 사항○ 산업안전보건법령 및 산업재해보상보험 제도에 관한 사항○ 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항○ 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항○ 작업공정의 유해·위험과 재해 예방대책에 관한 사항○ 표준안전 작업방법 및 지도 요령에 관한 사항○ 관리감독자의 역할과 임무에 관한 사항○ 안전보건교육 능력 배양에 관한 사항<ul style="list-style-type: none">- 현장근로자와의 의사소통능력 향상, 강의능력 향상 및 그 밖에 안전보건교육 능력 배양 등에 관한 사항. 이 경우 안전보건교육 능력 배양 교육은 별표 4에 따라 관리감독자가 받아야 하는 전체 교육시간의 3분의 1 범위에서 할 수 있다.

다. 채용 시 교육 및 작업내용 변경 시 교육

교육내용
<ul style="list-style-type: none">○ 산업안전 및 사고 예방에 관한 사항○ 산업보건 및 직업병 예방에 관한 사항○ 산업안전보건법령 및 산업재해보상보험 제도에 관한 사항○ 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항○ 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항○ 기계·기구의 위험성과 작업의 순서 및 동선에 관한 사항○ 작업 개시 전 점검에 관한 사항

직무스트레스 관리

직무스트레스 관리의 법적 근거

- **산업안전보건기준에 관한 규칙 제 669조** (직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치) 사업주는 근로자가 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업, 차량운전[전업(專業)으로 하는 경우에만 해당한다] 및 정밀기계 조작작업 등 신체적 피로와 정신적 스트레스 등(이하 "직무스트레스"라 한다)이 높은 작업을 하는 경우에 **법 제5조제1항**에 따라 직무스트레스로 인한 건강장해 예방을 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 작업환경·작업내용·근로시간 등 직무스트레스 요인에 대하여 평가하고 근로시간 단축, 장·단기 순환작업 등의 개선대책을 마련하여 시행할 것
2. 작업량·작업일정 등 작업계획 수립 시 해당 근로자의 의견을 반영할 것
3. 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선할 것
4. 근로시간 외의 근로자 활동에 대한 복지 차원의 지원에 최선을 다할 것
5. 건강진단 결과, 상담자료 등을 참고하여 적절하게 근로자를 배치하고 직무스트레스 요인, 건강문제 발생가능성 및 대비책 등에 대하여 해당 근로자에게 충분히 설명할 것
6. 뇌혈관 및 심장질환 발병위험도를 평가하여 금연, 고혈압 관리 등 건강증진 프로그램을 시행할 것



직무스트레스 관리

직무스트레스란

▶ 많은 일로 인해 심하게 압박감을 받을 때 나타나는 신체적 · 심리적 반응을 말한다.

- 작업장에서 중요하게 생각하는 사건이 근로자에게 얼마나 스트레스를 주는지는 해당 사건이 해당 작업장에서 차지하는 위상에 따라 달라짐
- 동일한 사건이 서로 다른 작업장이나 근로자들에게 동일한 영향력을 주지 않음
- 근로자 개인의 일상적인 생활은 가정생활과 직장생활로 구분되어 있지만 완전히 독립된 형태로 이루어지기 힘들 뿐만 아니라 상호 영향을 미치고 있음



직무스트레스가 주는 영향

- 건강상의 많은 문제를 일으키고 사고를 발생시킬 수 있는 위험인자로 작용
- 극심한 스트레스 상황에 노출되거나 성격적 요인으로 신체에 구조적 · 기능적 손상이 발생 (심혈관계, 위장관계, 호흡기계, 생식기계, 내분비계, 신경계, 근육계, 피부계)
- 육체적, 심리적 변화 외에도 흡연, 알코올 및 카페인 음용의 증가, 신경안정제, 수면제 등의 약물 남용, 대인관계 기피, 자기 학대 및 비하, 수면 장애 등의 행동의 변화가 발생
- 업무 수행능력이 저하되고 생산성이 떨어지며 일에 대한 책임감을 상실하고 결근하거나 퇴직, 사고를 일으킬 위험이 높아짐
- 심할 경우 자살과 같은 극단적이고 병리적인 행동으로 발전하게 됨

직무스트레스 관리

스트레스의 원인

▶ 직무스트레스 원인

- 가장 큰 원인은 업무의 불균형
- 직무와 직접 혹은 간접적으로 연관된 스트레스 원인으로부터 야기되는 경우가 많음
- 직업 등에 따라 다른 양상을 보이지만 업무량이 높거나 노력에 비해 보상이 적절하지 않은 것 등이 주된 요인

▶ 작업장의 물리적 환경

- 소음, 진동, 조명, 온열, 환기 및 위험한 상황

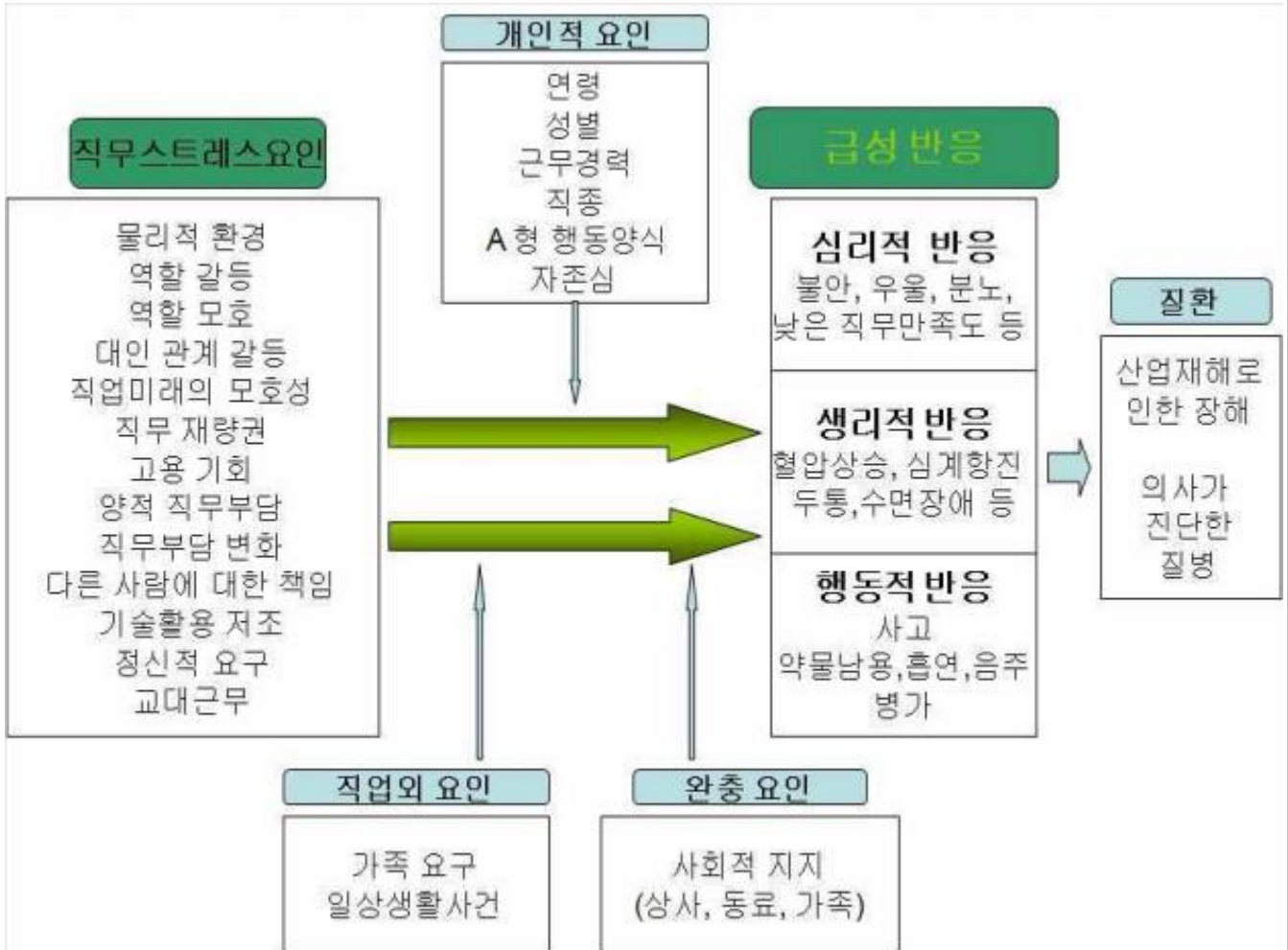
▶ 사회 심리적 환경

- 과다한 책임, 낮은 수준의 권위, 보상 결여, 미약한 의사 결정권, 직무와 직위 불안정, 통제력과 자긍심 결여, 불명확한 작업, 불만 호소 기회의 결여, 직장내 지원 결여, 편파적 대우, 승진기회 결여, 역할 갈등, 타인에 대한 책임 등

요인	내용
시간적 압박, 업무시간	근로자 자신이 업무속도의 조절 가능 여부 과중한 업무, 장시간 근무, 교대근무 등
조직 구조	의사결정에서 참가수준의 낮음 의사소통이 자유롭지 못한 구조
조직에서의 역할	업무 요구사항의 불명확, 직위불안 역할 모호, 역할 충돌, 실적경쟁 등
대인관계 갈등	상사, 동료, 부하 직원 등과의 관계
조직 외적인 스트레스 요인	업무와 관련이 있지만 조직차원을 뛰어 넘는 고용불안, 경기 변동 등

직무스트레스 관리

직무스트레스 요인과 대응



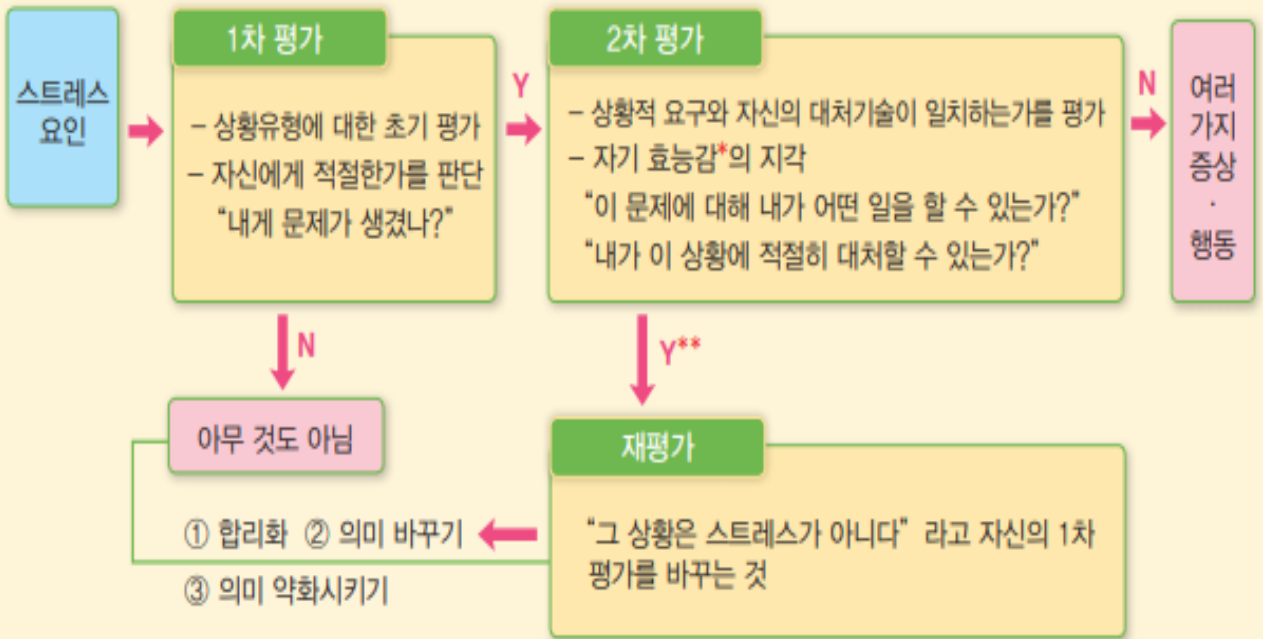
근로자에 대한 대응

1. 관심과 배려- 평소부터 근로자를 잘 파악해둔다
2. 알아 챔 - "평상시와 다른" 것을 재빨리 알아챈다
3. 대화시도 - 주저하지 말고 말을 건넨다.
4. 이야기를 듣는다 - 비판을 피하고 결론을 서두르지 않는다.
프라이버시를 배려한다. 적절한 정보를 제공한다.
5. 연결한다 - 이상을 느낀다면 사내 상담창구나 보건관리자, 산업보건의 또는 사외 전문가에게 상담 및 진료를 의뢰한다.

직무스트레스 관리

스트레스에 대한 평가

스트레스에 대한 평가



* 자기 효능감은 능력에 대한 지각으로, 주어진 상황에서 적절하면서 성공적으로 행동할 수 있게 해 줄 개인적 기술과 수행능력을 가지고 있다는 믿음

자기 효능감에 대한 자기 자신의 확신의 강도는 주어진 상황에 대처하기 위해 노력을 기울일지, 얼마나 기울일지를 결정하는데 영향을 줌

** '자신에게 그 상황을 다루기 위한 대처기술이 부족하지 않다.' 고 판단

① **합리화** : 사건에 자신이 원하는 의미를 부여하는 경향이 있음. (예: 직장에서 해고된 사람이 해고를 자신이 오랫동안 꿈꿔 왔던 개인사업을 하라는 신호로 해석하는 것)

② **의미 바꾸기** : 어떤 근거를 가지고 사건을 반대로 해석하는 것

③ **의미 약화시키기** : 화를 내보았자 소용이 없다는 판단이 서면 미리 세워 놓았던 의미에 대한 중요성을 깎아내리는데 즉 "내게 자동차가 꼭 필요한 것은 아니야"와 같은 반응을 함

직무스트레스 관리

스트레스에 대한 평가

- 한국형 직무스트레스 척도를 이용하여 평가

직무스트레스 측정 도구 설문지



이 자료는 산업안전보건법제5조 사업주 등의 의무 동법 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 직무스트레스 예방을 준수하기 위함을 목적으로 합니다. 집계된 자료는 회사의 직무스트레스 수준을 평가하는 통계 자료로 이용하고 개인 결과 및 정보는 본인 외 다른 사람에게는 노출되지 않습니다. 개인결과 원하시는 분은 기명으로 작성하시고 원치 않으면 무기명으로 작성바랍니다.

부서	나이	<input type="checkbox"/> 20대 <input type="checkbox"/> 30대 <input type="checkbox"/> 40대 <input type="checkbox"/> 50대 <input type="checkbox"/> 60대 이상			
이름	성별	<input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여			

구분	연번	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
물리 환경	1	근무장소가 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
직무 요구	4	나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
	5	현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.	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	업무수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	4	3	2	1
직무 자율	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 등이 예고없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.	1	2	3	4
관계 갈등	14	내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
	15	작업시간, 업무수행과정에서 나에게 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
직무 불안정	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 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.	4	3	2	1
	22	현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준만큼의 직업(직장)을 쉽게 구할 수 있다.	4	3	2	1
	23	직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
조직 체계	24	나의 작업은 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 직장은 근무평가, 인사제도(승진,부서배치 등)가 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 업무 협조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
	30	근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일한다.	4	3	2	1
보상 부적절	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	내 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어 불매 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 지 급하는 일에 흥미를 느낀다.	4	3	2	1
	38	내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
직장 문화	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 업무지시를 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

직무스트레스 관리

스트레스에 대한 평가

- 보건관리대행기관 자체 시스템 이용하여 평가 결과 분석

직무스트레스 평가 결과

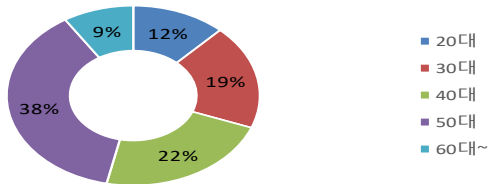
KOSHA GUIDE H-67-2012 직무스트레스요인측정지침에 의거하여 평가 결과를 제공함

회사명		평가기간	2019.06.01~2019.07.31						
-----	--	------	-----------------------	--	--	--	--	--	--

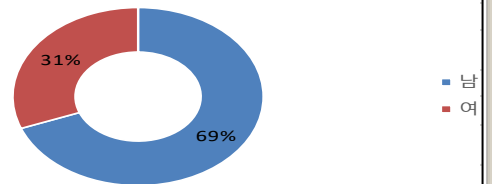
1. 사업장 참여 현황

나이별	20대	30대	40대	50대	60대~	성별	남	여	총인원
인원	16명	25명	30명	50명	12명	인원	92명	41명	133

1) 연령대 별 참여도



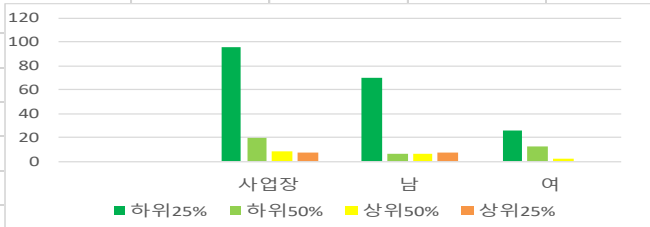
2) 성별 참여도



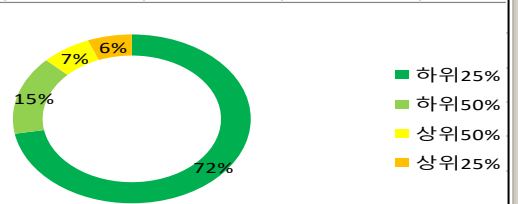
2. 직무스트레스 결과

구분	사업장	남	여	직무스트레스 평가참고치(점수)	
				남	여
하위25%	96명	70	26	45이하	49.5이하
하위50%	20명	7	13	45.1~50.7	49.6~51.1
상위50%	9명	7	2	50.8~56.5	51.2~56.6
상위25%	8명	8	0	56.6이상	56.7이상

1) 직무스트레스 종합결과



2) 사업장 직무스트레스 종합 결과 분포



3. 유형별 레벨 차트

스트레스 점수 중앙값과 비교

영역	회사평균	한국중앙값	회사남자평균	회사여자평균
----	------	-------	--------	--------

직무스트레스 관리

스트레스 인지하기

- ▶ 직장 내
 - 인간관계 : 상사나 부하와의 대립, 직장 내 괴롭힘 등
 - 업무관련 : 업무 내용, 처우 등
 - 장시간 노동이나 인사이동, 문제 발생 등에 따른 업무의 질과 양의 변화
 - 업무상의 사고나 실패에 따른 무거운 책임 발생
- ▶ 기타
 - 금전문제 : 거액의 빚, 대출, 수입감소, 지출 증가 등
 - 주거환경이나 생활의 변화 : 단신부임, 이사, 소음 등
 - 가족, 친척, 친구의 죽음이나 병, 위법행위 등 자신 이외의 문제
 - 사고나 재해 등 자신의 문제



직무스트레스 관리

스트레스와 친해지기

스트레스와 친해지기 위해서는 스트레스를 받고 있다는 사실을 인지하고 나에게 맞는 스트레스 대처 방법을 찾아서 실천하는 것이 좋음

- ▶ 이완 방법을 익히고 스트레스 받을 때 활용
 - 근육의 긴장을 풀어주고 피의 흐름을 촉진시켜 심신의 기장을 푸는데 효과적임
 - 장시간 같은 자세로 있을 때도 근육이 긴장하고 있고 일의 양이나 인간관계 등 스트레스가 발생하는 상황에서도 근육이 긴장함
 - 업무 중간에 스트레칭을 하면 근육의 긴장이 풀려 다음 작업을 효율적으로 할 수 있음
- ▶ 규칙적인 생활과 충분한 수면
 - 수면양은 사람마다 다름
 - 쾌적한 수면을 만들기
 - 가능한 한 규칙적으로 빨리 일어나기
 - 낮잠을 자지 말고 부득이한 경우 20~30분 이내로
 - 수면장애가 있으면 전문가와 상담
- ▶ 친한 사람들과 교류하기
- ▶ 적당한 운동을 하고 술이나 담배에 의존하지 않기
- ▶ 긴장을 풀고 많이 웃기 ▶ 가능한 한 편안한 환경으로 만들기
- ▶ 일상에서 벗어나 자연을 즐기고 취미를 갖기

