

---

# 안전보건교육교재

---

- 직무 스트레스 -

2023. 04.



고용노동부지정 안전관리전문기관

**한국산업안전관리원**

TEL: 1588-8393 (代) FAX: (031)414-0725

<h1>안전보건교육일지</h1>		결 재	담 당	검 토	승 인
2023 년 04 월 일					
교육구분	1. 신규채용자 교육 2. 작업내용 변경 시 교육 3. 특별안전보건 교육 4. 정기교육 5. 관리감독자 교육 6. 기타 ( )				
교육인원	구 분	계	남	여	비 고
	교육대상 근로자수				
교육구분	교 육 과 목	교육방법	교육시간	교육장소	교재준비
	직무 스트레스				
교육목적	직무 스트레스에 대해 알아보고 스트레스를 이해하고 관리하는데 목적이 있습니다.				
교육내용	<p>I. 직무 스트레스의 이해</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직무 스트레스의 정의</li> <li>- 스트레스의 구분</li> <li>- 직무 스트레스의 요인</li> </ul> <p>II. 스트레스에 대한 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직무 스트레스 요인 측정 지침</li> </ul> <p>III. 스트레스의 관리</p>				
※ 교육평가 및 의견					
강 사 명					비 고

# I. 직무 스트레스의 이해

## □ 직무 스트레스의 정의

○ 우리나라 직장인들은 OECD 국가의 직장인 중에서 가장 많은 일을 하고 가장 높은 스트레스를 받는 것으로 알려져 있다. 직무 스트레스란 직무 즉 업무로 인하여 경험하는 스트레스를 의미한다. 한국산업안전보건공단에서는 직무 스트레스 요인이라 함은 작업과 관련하여 생체에 가해지는 정신적·육체적 자극에 대하여 체내에서 일어나는 생물학적·심리적·행동적 반응을 유발하는 요인이하 정의하며, 미국 국립산업안전보건연구소에서는 직무스트레스를 업무 상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바램(요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적·정서적 반응이라 정의하였다.



## ※ 직무 스트레스 관련 산업안전보건법 조항

### 산업안전보건법 제5조 【사업주 등의 의무】

사업주(제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자(제77조에 따른 특수형태근로종사자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람을 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)의 안전 및 건강을 유지·증진시키고 국가의 산업재해 예방정책을 따라야 한다.<개정 2020. 5. 26>

1. 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준
2. 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로 조건 개선

### 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 【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 제5조 제1항에 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, 상당자료 등을 참고하여 적절하게 근로자를 배치하고 직무스트레스 요인, 건강 문제 발생가능성 및 대비책 등에 대하여 해당 근로자에게 충분히 설명할 것
6. 뇌혈관 및 심장질환 발병위험도를 평가하여 금연, 고혈압 관리 등 건강증진 프로그램을 시행할 것

## □ 직무 스트레스의 구분

### ○ 부정적인 스트레스(Distress)

사람에게 불편함이나 해로움을 주는 스트레스로 어떤 사건을 예측하지 못하거나 조절할 수 없는 경우로 디스트레스로 인하여 정신적·물리적 기능을 방해 받을 수 있고 결과적으로 질병이나 무력감을 유발시킬 수 있다.



### ○ 긍정적인 스트레스(Eustress)

도움이나 행복감을 주는 바람직한 또는 원하는 스트레스로 사전에 이미 계획된 것 또는 한 개인의 생활에 잘 적응된 변화로 삶에 의미를 더하고, 복잡한 문제에 대한 긍정적인 해결책을 발견하게 하여 질병 등을 유발시키지 않는다.

스트레스는 모두 해로운 것만은 아니다. 스트레스는 어려움을 극복하게 하고, 목표를 성취하도록 힘을 주며, 동기를 유발시키고 삶의 활력을 불어 넣기도 한다. 사람들은 똑 같은 스트레스 상태에서도 각각 다르게 반응한다. 상황에 대해서 느끼는 바가 다르기 때문이다. 바로 자기인식의 문제인 것이다.



스트레스는 삶에 있어서 성장하는 하나의 길이이며 자신을 성찰하게 한다. 바로 이러한 기회를 성장의 발판으로 삼아야 한다.

## □ 직무 스트레스가 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, 내분기계, 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 행동에 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.

## □ 스트레스의 원인

### ○ 일반적 원인

- 생활사건 : 배우자 사망, 이혼, 별거, 가족의 사망, 결혼, 해고, 퇴직 등
- 일상적인 문제 : 체중, 가족 건강, 물가상승, 과도한 일, 재산관리, 범퇴 등

### ○ 직무스트레스 원인

- 직무 스트레스의 가장 큰 원인은 업무의 불균형
- 직무와 직업 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



가정불화로 인한 스트레스



소음 진동 조명 등으로 인한 스트레스

### ○ 작업장의 물리적 환경

- 소음, 진동, 조명, 온열, 환기 및 위험한 상황

### ○ 사회 심리적 환경

- 과도한 책임, 낮은 수준의 권위, 보상 결여, 미약한 의사결정권, 직무와 직위 불안정, 통제력과 자긍심 결여, 불명확한 작업, 불만 호소 기회 결여, 직장 내 지원 결여, 편파적 대우, 승진기회의 결여, 역할 갈등, 타인에 대한 책임 등.

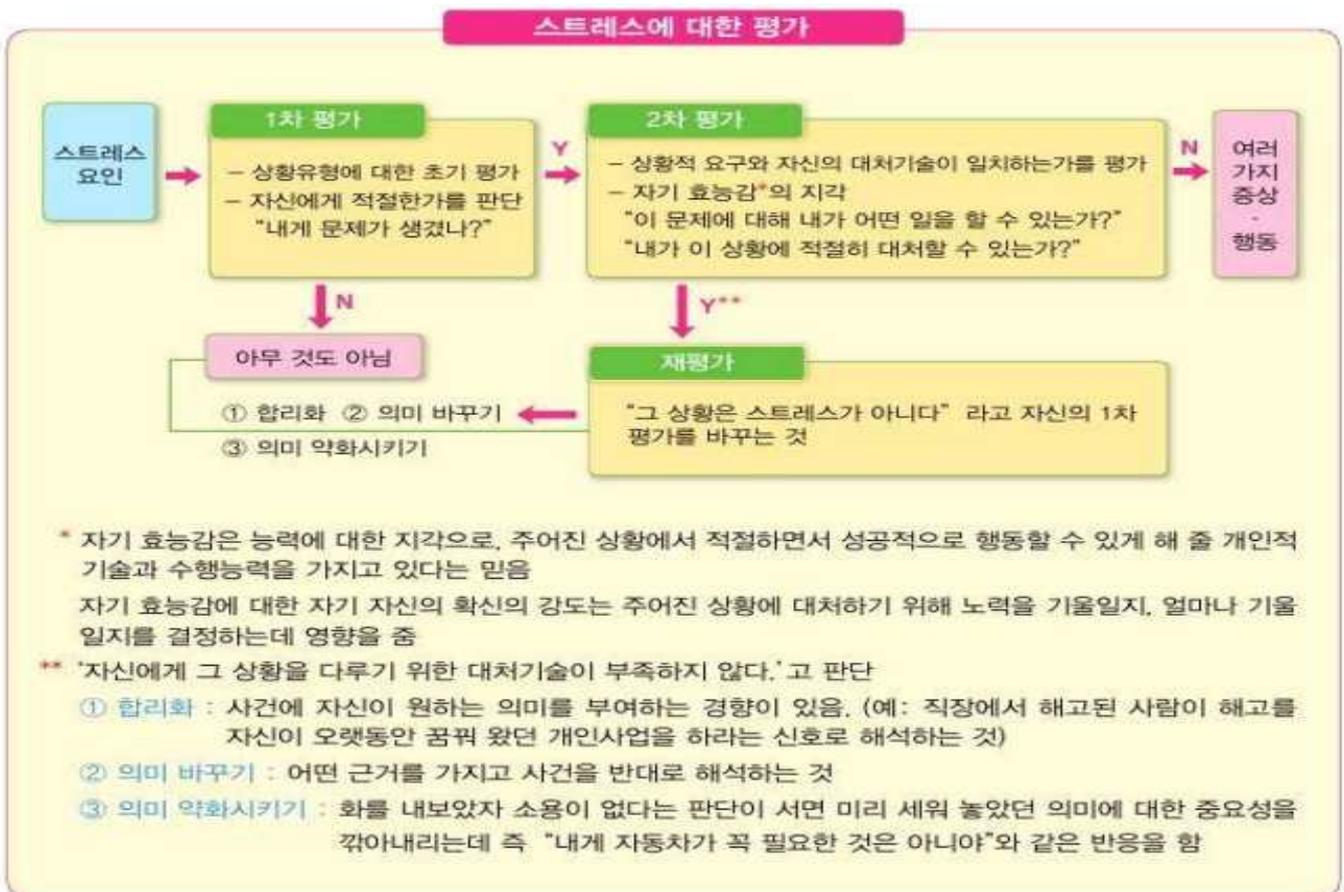
요인	내용
시간적 압박, 업무시간	· 근로자 자신이 업무속도의 조절 가능 여부 · 과중한 업무, 장시간 근무, 교대근무 등
조직구조	· 의사결정에서 참가수준의 낮음 · 의사소통이 자유롭지 못한 구조
조직에서의 역할	· 업무 요구사항의 불명확 · 역할 모호, 역할 충돌 · 직위 불안 · 실적 경쟁 등
대인관계 갈등	· 상사, 동료, 부하직원 등과의 관계
조직 외적인 스트레스	· 업무와 관련이 있지만 조직차원을 뛰어넘는 고용불안, 경기변동 등

## Ⅱ. 스트레스에 대한 평가

○ 대부분의 근로자는 일상적, 생활적, 업무량, 역할갈등, 대인관계 갈등 등의 스트레스를 겪고 있으며 어떻게 극복하는가에 따라 다른 결과를 보이기도 한다.

○ 스트레스가 모두 나쁜 것은 아니다. 스트레스로 활력을 얻기도 하고 어려움을 극복하며 계획을 성취하도록 힘을 주기도 하며, 적당한 스트레스는 집중력, 능력, 창의력, 생산성을 향상시켜 주기도 한다.

○ 스트레스를 받으면 큰 병이 생기고, 반드시 피해야 하는 것처럼 인식하는 면이 있는데, 스트레스란 자기의지로 피할 수 없는 경우가 많으며, 이에 대처하고 조절해 가는 능력을 갖추는 것이 중요하다.



## □ 직무 스트레스 요인 측정 지침

### ○ 직무 스트레스 요인 측정 지침

직무스트레스 요인 측정 지침(KOSHA GUIDE H-67-2012)을 통해 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)와 관련하여 근로자의 직무스트레스요인을 측정하는 표준화된 도구와 그 사용방법을 제시하고 근로자 개인적으로 또는 직장에서 부서 및 회사 전체의 집단적 스트레스요인 수준을 평가할 수 있다. 평가 결과를 통해 근로자의 직무스트레스로 인한 건강장해나 업무성과 저하를 미리 예방하고 스트레스요인에 더 많이 노출되고 있는 부서나 근로자의 직무스트레스요인을 줄여주거나 소속 직원들의 직무스트레스 대처능력을 키워주는데 활용 할 수 있다.

### ○ 측정 항목

측정도구는 모두 43개 문항으로 구성되며, <별표1>에 제시되어 있다. 43개 문항으로 측정하고자 하는 직무스트레스 요인은 물리적 환경, 직무 요구, 직무 자율, 관계 갈등, 직무 불안정, 조직 체계, 보상 부적절, 직장문화 등 8개 영역이다.

#### (1) 물리적 환경

“물리적 환경” 영역에서는 근로자가 노출되고 있는 직무스트레스를 야기할수 있는 환경요인 중 사회심리적 요인이 아닌 환경요인을 측정하며, 공기오염, 작업방식의 위험성, 신체부담 등이 이 영역에 포함되고, 측정도구의 1-3번 문항이 여기에 해당된다.

#### (2) 직무 요구

“직무 요구” 영역에서는 직무에 대한 부담 정도를 측정하며, 시간적 압박, 중단 상황, 업무량 증가, 책임감, 과도한 직무부담, 직장 가정 양립, 업무 다기능이 이 영역에 포함되고, 측정도구의 4-11번 문항이 여기에 해당된다.

#### (3) 직무 자율

“직무 자율” 영역에서는 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량 활용성의 수준을 측정하며, 기술적 재량, 업무예측 불가능성, 기술적 자율성, 직무수행 권한이 이 영역에 포함되고, 측정도구의 12-16번 문항이 여기에 해당된다.

#### (4) 관계 갈등

“관계 갈등” 영역에서는 회사 내에서의 상사 및 동료간의 도움 또는 지지 부족 등의 대인관계를 측정하며, 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지가 이 영역에 포함되고, 측정도구의 17-20번 문항이 여기에 해당된다.

(5) 직무 불안정

“직무 불안정” 영역에서는 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성을 측정하며, 구직기회, 전반적 고용불안정성이 이 영역에 포함되고, 측정도구의 21-26번 문항이 여기에 해당된다.

(6) 조직 체계

“조직 체계” 영역에서는 조직의 전략 및 운영체계, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통 결여, 승진 가능성, 직위 부적합을 측정하며, 측정 도구의 27-33번 문항이 여기에 해당된다.

(7) 보상 부적절

“보상 부적절” 영역에서는 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 측정하며, 기대 부적합, 금전적 보상, 존중, 내적 동기, 기대 보상, 기술 개발기회가 이 영역에 포함되고, 측정도구의 34-39번 문항이 여기에 해당된다.

(8) 직장문화

“직장문화” 영역에서는 서양의 형식적 합리주의 직장문화와는 다른 한국적 집단주의 문화 (회식, 음주문화), 직무갈등, 합리적 의사소통체계 결여, 성적 차별 등을 측정하며, 측정도구의 40-43번 문항이 여기에 해당된다.

## ○ 평가 방법

### (1) 평가점수 산출방법

영역별 직무스트레스요인 점수는 다음에 제시한 공식에 의거하여 100점 만점으로 환산한다.

### (2) 결과에 대한 해석

직무스트레스요인의 영역별 환산점수는 <별표 2>와 <별표 3>에 참고로 제시된 한국 근로자의 성별 중앙값과 비교하여 상대적인 평가를 내릴 수 있다. 또한 회사에서 집단적으로 측정을 실시하였다면 회사 전체의 측정 중앙값을 산출하여 <별표 2> 또는 <별표 3>의 양식에 기록해 놓고 부서별 평가를 위한 상대적 비교의 참고값으로 사용할 수도 있다. 부서의 특정 영역 직무스트레스요인 환산점수가 회사 중앙값에 비하여 높거나 <별표 2>와

<별표 3>에 제시된 한국 근로자의 성별 참고값보다 높다는 것은 비교집단에 비해 해당 직무스트레스요인에 상대적으로 더 많이 노출되고 있다는 의미이다.

### (3) 결과에 따른 조치

비교집단에 비해 직무스트레스요인에 상대적으로 더 많이 노출되고 있다고 해서 반드시 직무스트레스 증상이나 징후가 나타나는 것은 아니다. 그러나, 근로자의 직무스트레스로 인한 건강장해나 업무성과 저하를 미리미리 예방하기 위해서는 직무스트레스 증상이나 징후가 나타나기 이전이라도 비교집단에 비해 상대적으로 직무스트레스요인에 더 많이 노출되고 있는 부서의 직무스트레스요인을 줄여주거나 소속 직원들의 직무스트레스에 대한 대처능력을 키워 주는 적극적인 노력이 필요하다.

※ KOSHA GUIDE H-67-2012 직무 스트레스 요인 측정 지침에 따른 평가표

<별표 1> 직무스트레스요인 측정도구항목

설문내용	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 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. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	4	3	2	1
10. 일이 많아서 직장가 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 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.	1	2	3	4
14. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
15. 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어져서 영향력을 행사할 수 있다.	4	3	2	1
16. 나의 업무량과 작업 스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
17. 나의 상사는 업무를 완료하는 데 도움을 준다.	4	3	2	1
18. 나의 동료는 업무를 완료하는 데 도움을 준다.	4	3	2	1
19. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다.	4	3	2	1
20. 직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.	4	3	2	1

설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
21. 지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.	4	3	2	1
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, 구조 조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
27. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정 하고 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

\* 영역별 직무스트레스요인 점수는 다음에 제시한 공식에 의거하여 100점 만점으로 환산한다.

영역별 환산점수 = (해당 영역의 각 문항에 주어진 점수의 합 - 문항 개수) × 100 / (해당 영역의 예상 가능한 최고 총점 - 문항 개수)

<별표 2> 남성을 위한 영역별 직무스트레스요인 환산점수에 대한 참고값

영역	개인/부서 점수	회사 중앙값	한국 근로자 중앙값	점수의 의미
물리적 환경			44.5	참고값보다 클수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구			50.1	참고값보다 클수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율			53.4	참고값보다 클수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등			33.4	참고값보다 클수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정			50.1	참고값보다 클수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계			52.4	참고값보다 클수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상 부적절			66.7	참고값보다 클수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화			41.7	참고값보다 클수록 직장문화에 상대적으로 문제가 있다

<별표 3> 여성을 위한 영역별 직무스트레스요인 환산점수에 대한 참고값

영역	개인/부서 점수	회사 중앙값	한국 근로자 중앙값	점수의 의미
물리적 환경			44.5	참고값보다 클수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구			54.2	참고값보다 클수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율			60.1	참고값보다 클수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등			33.4	참고값보다 클수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정			50.1	참고값보다 클수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계			52.4	참고값보다 클수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상 부적절			66.7	참고값보다 클수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화			41.7	참고값보다 클수록 직장문화에 상대적으로 문제가 있다

### Ⅲ. 스트레스의 관리

#### ○ 스트레스 인지하기

##### (가) 직장 내

- 인간관계 : 상사나 부하와의 대립, 직장 내 괴롭힘 등.
- 업무관련 : 업무내용, 처우 등.
- 장시간 노동이나 인사이동, 문제발생 등에 따른 업무의 질과 양의 변화.
- 업무상의 사고나 실패에 따른 무거운 책임 발생.

##### (나) 기타

- 금전문제 : 거액의 빚, 대출, 수입 감소, 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



#### ○ 스트레스와 친해지기

스트레스와 친해지기 위해서는 스트레스를 받고 있다는 사실을 인지하고 나에게 맞는 스트레스 대처방법을 찾아서 실천하는 것이 좋다.

##### (가) 이완방법을 익히고 스트레스를 받을 때 활용

- 근육의 긴장을 풀어주고 피의 흐름을 촉진시켜 심신의 긴장을 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.

##### (나) 규칙적인 생활과 충분한 수면

- 수면양은 사람마다 다름.
- 쾌적한 수면을 만들기.
- 가능한 한 규칙적으로 빨리 일어나기.
- 낮잠을 자지 말고 부득이 한 경우 20~30분 이내로.
- 수면장애가 있으면 전문가와 상담.

##### (다) 기타

- 친한 사람들과 교류하기.
- 긴장을 풀고 많이 웃기.
- 가능한 한 편안한 환경으로 만들기.
- 일상에서 벗어나 자연을 즐기고 취미를 갖기.
- 적당한 운동을 하고 술이나 담배에 의존하지 않기.



-끝-