

■ 교육자료 - 직무스트레스 관리

1. 직무스트레스 측정

1. 직무스트레스를 측정할 수 있는 생물학적 지표

- 카테콜아민, 코티졸, 도파민, 세로토닌 등의 신경 내분비계 지표, 여러 면역 지표, 고혈압, 호모시스테인, 심박동수 변이 등의 심혈관계 지표 등이 있음
- 생물학적 지표의 내적, 외적 변이가 커서 설문도구를 통해 평가를 보완하는 수준에서 진행됨
- 국내에서 대규모 연구를 통해 일정한 기준을 제시할 수 있는 평가도구로 카라섹의 JCQ(직무내용설문지)를 번역하여 사용한 14문항 도구와 2003년에 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구 등이 있음

2. 직무스트레스 평가도구 개발 배경

- ①그 동안 국내에서 사용된 직무스트레스 측정도구들의 대다수가 외국의 도구들을 과학적 검증 없이 단순 번역해서 사용
- ②우리의 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 직장현실에 맞는 측정도구 개발이 절실히 필요
- ③우리나라 직장인의 문화특성에 맞는 측정도구에 대한 표준화 작업 및 기준마련이 필요

3. 한국인 직무스트레스를 구성하는 영역에 대한 정의



- 한국인 직무스트레스 측정 도구는 총 43개 항목의 설문으로 구성
- 일반적이고 보편적인 의미에서의 직무스트레스 요인을 평가하기 위하여 8개의 영역으로 구성

1) 물리환경

- 근로자의 직무스트레스에 영향을 줄 수 있는 일반적인 물리적 환경을 일컫는 것으로써, 작업방식의 위험성, 공기의 오염, 신체부담 등을 의미

2) 직무요구

- 직무에 대한 부담 정도를 의미하며 시간적 압박, 업무량 증가, 업무중 중단, 책임감, 과도한 직무부담 등이 여기에 속함

3) 직무자율

- 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 의미하며, 기술적 재량 및 자율성, 업무에추가가능성, 직무수행권한 등이 이 범주에 포함됨

4) 직무불안정

- 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도로 구직기회, 고용불안정성 등이 여기에 속함

5) 관계갈등

- 회사 내에서의 상사 및 동료간의 도움 또는 지지부족 등의 대인관계를 평가하는 것이며 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지 등이 여기에 속함

6) 조직 체계

- 조직의 정략 및 운영 체계, 조직의 자원, 조직내 갈등, 합리적 의사소통 등의 직무스트레스 요인을 평가

7) 보상부적절

- 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가한 것으로 존중, 내적 동기, 기대 부적합 등이 여기에 속함

8) 직장문화

- 서양의 형식적 합리주의 직장문화와는 달리 한국적인 집단주의적 문화, 비합리적인 의사소통체계, 비공식적 직장문화 등의 직장문화 특징이 스트레스요인으로 작용하는지를 평가

2. 직무스트레스에 의한 건강영향 및 관리방안

1. 직무스트레스와 심혈관계 질환

- 직무스트레스와 심혈관질환의 관계에 대해서는 카라색모델을 이용한 단면조사뿐만 아니라 환자대조군 조사, 추적조사에서도 업무 요구도가 높거나 업무 자율도가 낮은 경우에 심혈관질환(특히 관상동맥 질환)의 위험성이 증가한다고 밝혀짐
- 사회적 지지를 포함시킨 확대모형을 이용한 연구들에서는 사회적 지지가 낮은 군에서 심혈관계 질환의 발생률이 높다고 보고되었음



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 2.17배

노력-보상 불균형 모델을 이용하여 중년의 남성 육체노동자 416명을 6년 반 동안 추적 조사한 결과 허혈성 심장질환에 대한 교차위험비가 높아짐



- 다른 직업적 스트레스와 심혈관 질환 : 장시간 노동, 직업운전, 교대근무

2. 직무스트레스와 근골격계 질환

- NIOSH(미국국립산업안전보건연구원)는 1997년 아래의 5가지의 사회심리적 요인이 잠재적으로 작업관련성 근골격계 질환과 관련이 있다고 설명
- NIOSH는 1997년에 사회심리적 요인과 작업관련성 근골격계 질환의 관계를 살펴본 결과 허리, 목, 어깨 부위의 질환이 손이나 손목부위의 질환보다 더 많이 발생하는 것으로 보고하였음

1) 직무만족도

- 낮은 수준의 직무만족도는 높은 수준의 상지 근골격계 증상과 관련(Hopkins, 1990; Tola et al., 1988).
- 일부 연구자들은 낮은 수준의 직무만족도는 근골격계 증상의 발생과 지속기간과 관계가 크다는 것을 발견 (Bonger 등, 1993; Himmelstein 등, 1995; Viikari- Juntura 등, 1991)

2) 단조로운 작업

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

3) 직무재량

- 가장 일관되게 연구되어온 사회심리적 요인의 하나인 직무재량(job control)은 근골격계 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 연구결과 부족한 직무재량권은 목과 어깨의 증상과 관련이 있고 낮은 교육수준이 요통과 관계가 크다고 밝혔음(Viikari-Juntura 등, 1991)
- 가정주부를 대상으로 실시한 조사에서 낮은 직무재량권을 가진 높은 육체적 부하는 어깨와 목의 근골격계 증상 발생을 증가시킴 (Johansson 1995)

4) 사회적 지지

- 동료와 상사로부터의 사회적 지지에 대한 연구는 다양한 집단에서 일관된 결과를 보임
- Bonger 등(1993)은 높은 육체적 요구와 결합된 부족한 사회적 지지는 근골격계질환을 증가시킨다고 보고
- Feurstein(1985)은 동료지지의 감소는 통증호소를 높인다는 것을 발견

5) 노동강도 강화(intensified workload)

- 노동강도 강화(intensified workload)는 작업관련성 근육골격계 질환과 가장 큰 연관성을 보이며, 대개 인지된(perceive d) 시간부하, 노동강도, 직무압력(work pressure), 노동강도의 변이성(workload variability)으로 평가(Bernard 등, 1993; Bonger 등, 1993; Hales 등, 1994; Theorell 등, 1991)
- 양적인 노동강도(많은 작업량, 긴 작업시간, 작업 중 바쁨), 질적인 노동강도(지나치게 간단하거나 어려운 직무), 두 가지는 각각 다른 기전을 통해 근로자의 건강에 나쁜 영향을 미침
- 질적인 부하가 정신적 과로와 육체적 안녕에 영향을 미치는 반면 양적인 부하는 생역학적인 인자와 스트레스에 영향을 미침
- Toornigas 등(1997)은 정신적 부하를 육체적 부하와 분리하여 높은 정신적 요구도는 특히 목과 어깨를 포함한 일반적인 근골격계의 민감도와 관련이 있음을 발견

3. 직무스트레스와 정신건강



·직무에서 경험하는 과도한 스트레스에 따라 우울증, 불안장애, 약물남용, 수면장애, 신경성 두통 및 소화기장애 호소

1)심리적반응과 행동변화

- 직무스트레스는 자신감을 떨어뜨리고 긴장을 고조시키며 직무만족도를 저하시킴
- 일을 지연시키거나 회피하고 일의 수행능력을 저하시킴
- 책임상실, 결근, 사고의 위험을 높임

2)탈진증후군

- 직무스트레스 상황을 극복하는 과정에서 이를 잘 해결하지 못한 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

3)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

4)공황장애

- 최근 지하철 기관사에게 밀폐공간작업 관련으로 공황장애 발생의 직업관련성이 인정됨

5)알코올 남용

- 직무스트레스에 의한 알코올 남용은 업무수행을 양적, 질적으로 방해함
- 결근, 생산성 감소 등의 결과를 가져옴

4. 직무스트레스의 관리 이유와 흐름

1)회사 내에서 직무스트레스 관리에 관심을 갖는 이유

- 정신적으로 신체적으로 건강해야 생산성이 높아지고 결과적으로 회사에 이익이 된다는 인식 확산
- 미국통계에 의하면 연간 스트레스와 관련된 질병으로 인한 결근, 생산성 저하 등으로 연간 3,000억불, 근로자 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

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

5. 직무스트레스 관리의 개인적 접근

1)약물치료

- 스트레스로 인해 이차적으로 발생하는 우울증, 불안증, 신체장애의 상당수는 약물치료가 필요함
- 우울증의 경우, 약물치료를 통해 치료기간을 현격히 단축할 수 있으며, 자살이나 사고위험성을 낮춤으로써 생명을 구할 수 있음

2)자기 관찰(self-observation)

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

3)인지행동치료

- 불안과 정신신체장애 (psychosomatic disorders)등 스트레스성 질환의 치료에 전통적으로 사용되던 방법
- 스트레스인자에 대한 인지적 평가(appraisal) 및 이와 관련된 대처노력이 스트레스반응을 결정하는데 중요한 역할
- 인지행동치료적 접근의 세 가지 목적
- 대상자가 스트레스 상황에 대한 자신의 고유한 인지적 평가 양상을 인식
- 이러한 평가가 부정적인 정서적 행동적 반응에 얼마나 영향을 미치는지 교육, 인지적인 재구조화를 통해 이러한 평가를 수정할 수 있도록 함
- 효과적인 인지적·행동적 스트레스관리기법을 가르쳐서 활용할 수 있도록 함

4)인지모델의 기본원리

- 우리의 감정은 사건이나 상황에 의해 생기는 것이 아니라, 그것에 대한 개인의 해석에 따라 결정
- 이러한 해석은 대부분 너무 빠르게 그리고 자동적으로 이루어져서 자신도 잘 의식하지 못함
- 불안의 원인이 되는 역기능적인 자동적 사고를 찾아내서 수정하는 것이 중요

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

- 점진적 근육이완법은 근육에 주의를 집중시켜 불필요한 긴장을 인식하고 이를 해소하게 하는 단계적인 훈련
- 자율신경 활성도가 낮아지게 되며 불안이나 스트레스 수준이 감소

6)심호흡

- 1단계 : 자기 호흡법을 파악하고 기본 호흡법을 익힘
- 2단계 : 긴장을 이완시킴
- 3단계 : 증상을 완화

7)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

8)명상(meditation)

- 명상은 이완 반응을 유도해내며 이를 통하여 스트레스에 대한 심리적 혹은 생리적 반응의 감소를 가져옴
- 명상을 하는 방법 중 가장 널리 알려져 있는 것은 직관적 명상(transcendental meditation)
- 명상은 요가에서 많이 사용되는데 조용한 곳에서 편안한 상태로 눈을 감고 똑바로 앉아서 주문(secret mantra)을 외우면서 진행

9)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

10)자율훈련법(autogenic training)

- 최면술은 정신과에서 담배 또는 약을 끊거나 또는 몸무게를 줄이는데 어려움이 있었던 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

11)분노조절 훈련

- 분노를 경험하는 것은 나쁜 것이 아니며 적절히 표현하면 그 부정적인 효과는 상쇄되고 오히려 문제가 해결되는 계기가 되지만, 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, 비 현실적 신념 깨닫기, 용서를 통한 해소 등 감정을 스스로 조절하는 기법

6. 직무스트레스의 조직적 접근

1) 조직적 접근법의 일반적 원칙

- 업무부담이 근로자의 능력, 자원과 일치되는지 확인
- 근로자가 자신의 기술을 사용하도록 의미 있는 자극 및 기회를 제공하도록 직무를 디자인
- 근로자의 역할과 책임을 명확히 정의
- 근로자에게 자신의 직무에 영향을 주는 결정과 행위에 참여할 기회를 제공
- 경력 발전과 미래 고용전망에 대한 불안정을 줄이는 의사소통을 증가시킴
- 근로자간의 사회적 상호교류 기회를 제공
- 요구와 직무 외의 책임에 부응하는 작업 스케줄의 확립

7. 직무스트레스 관리프로그램의 기획

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