

# ■ 교육자료 - 직무스트레스 관리 1

## 1. 직무스트레스의 정의와 이해

### 1. 직무스트레스의 정의



- ◎업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바램(요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적 정서적 반응  
(\*미국 국립산업안전보건 연구소(NIOSH, 1999))
- ◎업무내용·업무조직 및 작업환경이 해롭거나 불건강한 측면에 대한 정서적, 인지적, 행동적 및 생리적 반응 패턴으로써 고도의 각성 및 걱정, 그리고 때론 극복이 안되는 느낌으로 특징지을 수 있는 상태

### 2. 직무스트레스의 구성요소들

#### 1) 직무스트레스 요인

- 시간적 압박, 업무시간표 및 업무속도
  - 업무구조
  - 물리적환경
  - 조직 내의 문제
  - 조직 외적인 문제
- 비직업성 스트레스요인

#### 2) 중재요인

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

#### 3) 직무스트레스에 의한 신체의 반응

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

### 3. 직무스트레스 요인



#### 1) 시간적 압박, 업무시간표 및 속도

- 장시간 노동, 연장근무, 교대근무
- 업무시간 내내 자신이 업무를 통제하지 못하고 수동적인 행동을 강요받을 때
- 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 예측 가능성

#### 3) 물리적 환경

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

#### 4) 조직 내의 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
- 직장 내 관계갈등: 동료간의 의사소통 장애, 인간적 관계 갈등으로 주요한 스트레스 요인이 됨

#### 5) 조직 외적인 문제

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

#### 6) 비직업성 스트레스 요인

- 개인, 가족 및 지역사회가 처한 환경도 스트레스 요인

### 3. 직무스트레스 중재요인

#### 1) 사회적 지지(social support)



- 스트레스 인자와 스트레스로 인한 신체적, 심리적 증상, 그리고 건강영향의 관계에 가장 활발하게 연구되어 왔던 요인



**Cobb(1976)**

- Cobb(1976)는 사회적 지지를 "인간으로 하여금 ①자기가 보호를 받고 있다든가 애정을 받고 있다고 믿게 해주고 ②자기가 존경받고 있으며 가치 있는 존재라고 느끼게 해주며 ③의사소통의 연결망에 속해 있다고 믿게 해주는 정보"로 간주되어야 한다고 주장



**House(1981)**

- House(1981)는 ①정서적 관심(호의, 사랑, 연민), ②수단적 도움(재화, 용역), ③주위환경에 대한 정보, ④자기 자신에 대한 긍정적 평가 등의 내용을 내포하는 대인적 행위로 규정
- 최근의 사회적 지지에 관한 연구 결과들을 보면, 사회적 지지가 인지된 스트레스의 위대한 측면을 감소시켜주는 방어수단으로 작용한다는 결과제시
- 특히, 역할 갈등, 시간 압박감, 일-가정 영역 간 갈등 등의 문제를 완화시키는데 직접적인 영향을 줌

- 적절한 사회적 지지는 사람으로 하여금 장수하게 해주고, 심혈관계 질환으로 인한 사망 가능성을 감소시켜주며, 환경적이고 개인적인 스트레스에 의한 해로운 효과를 완화시킴
- 반면 부적절하고 불충분한 사회적 지지는 여성의 우울증의 발생과 관련이 높으며, 유방암 환자의 스트레스의 증가와 관련이 있는 것으로 알려져
- 사회적 지지는 서비스나 정책을 통해서 얼마든지 조절 가능함. 주요한 정책개입지점으로 인식됨

#### 2) 대응

- 대응은 삶의 긴장으로 인한 손상으로부터 벗어날 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 ①직면적 대응, ②거리두기, ③자기 통제, ④사회적 지지 구하기, ⑤책임의 수용, ⑥회피행동, ⑦계획적인 문제의 해결, ⑧긍정적 재평가로 설명

### 3) A형 행동유형

- 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
- ② A형의 성향을 보이는 사람은 시간 개념에 대해 과민한 반응을 보이고 따라서 보행이나 식사 그리고 업무수행을 빠르고 걸치려고 하는 경향을 보이며, 안면긴장, 말 빠르게 하기, 다른 사람의 말 끼어들기, 호흡시 소리내기 등의 신체적인 특성을 보임
- ③ A형 행동유형과 심장질환의 발생간의 관련성에 대해선 그 동안의 여러 연구에서 보고된 바 있음. 대표적 연구로 Framingham 연구결과에 의하면 A형 행동유형을 소유한 사람은 B형의 사람보다 심장질환의 발생률이 약 2배가량 높다고 보고
- ④ A형 행동유형은 직장 내에서의 스트레스 인자의 양이나 질과는 무관하게 그 자체가 심리학적 증상을 증가시키는 것으로 알려져 있으며, 이 밖에도 인지된 스트레스 인자의 효과를 약화시킴으로써 스트레스 인자와 긴장간의 관계를 수정시키는 중재효과와 스트레스 인자 뿐만 아니라 스트레스 증상에도 영향을 미치는 매개효과 등이 발견되어 스트레스 과정에 중요한 역할을 하는 인성적 특성으로 널리 알려짐

### 4) 통제 신념

- ① 통제신념이란 행위와 결과에 대한 일반화된 기대에 의해 개발
- ② 통제신념은 세 가지 유형으로 나눔
  - 긍정적이건 부정적이건 한 사건의 발생이 그 자신의 노력이나 영향력에 의해 결정된다고 믿는 내적 통제신념
  - 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
  - 자신이나 영향력 있는 타자에 의해서 결과나 사건이 영향을 받기보다는 우연에 의한 것으로 믿는 우연신념
- ③ 스트레스를 조절할 수 있는 것으로 간주하는 사람. 즉, 내적 통제신념의 성향을 보이는 사람은 문제중심의 대응행위를 통하여 스트레스에 대처하려는 노력을 기울이고 그렇게 함으로써 기존의 건강상태를 적절하게 유지하거나 증진
- ④ 외적 통제신념의 성향을 보이는 사람들은 높은 우울증상을 경험하며, 부정적 사건에 보다 민감하게 반응하고, 보다 자기 방어적인 성향을 보이기 때문에 실제 생활에서 보다 많은 스트레스를 경험
- ⑤ 통제신념은 스트레스로 인한 위해한 영향을 완화시켜주고, 직무스트레스와 탈진 간의 관계를 변화시키는 중재자로서의 역할을 함

### 5) 자기 존중심

- ① 자아에 대한 긍정적인 평가는 오래 전부터 정신건강의 핵심적인 요소로 인식되어 옴
- ② 자기 존중심은 주변의 사람들에게 의한 평가에 의해서 영향을 받는 자아에 대한 내적 평가
- ③ 높은 자기 존중심을 갖고 있는 여성은 유방암 자가 검진을 수행할 가능성이 높고, 보다 효과적인 피임기법을 사용할 가능성이 높다고 보고됨
- ④ 개인적 손실, 흡연, 알코올 음용, 그리고 위험한 상황에서의 노출 등과 자기 존중심은 역상관 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

### 6) 강인성

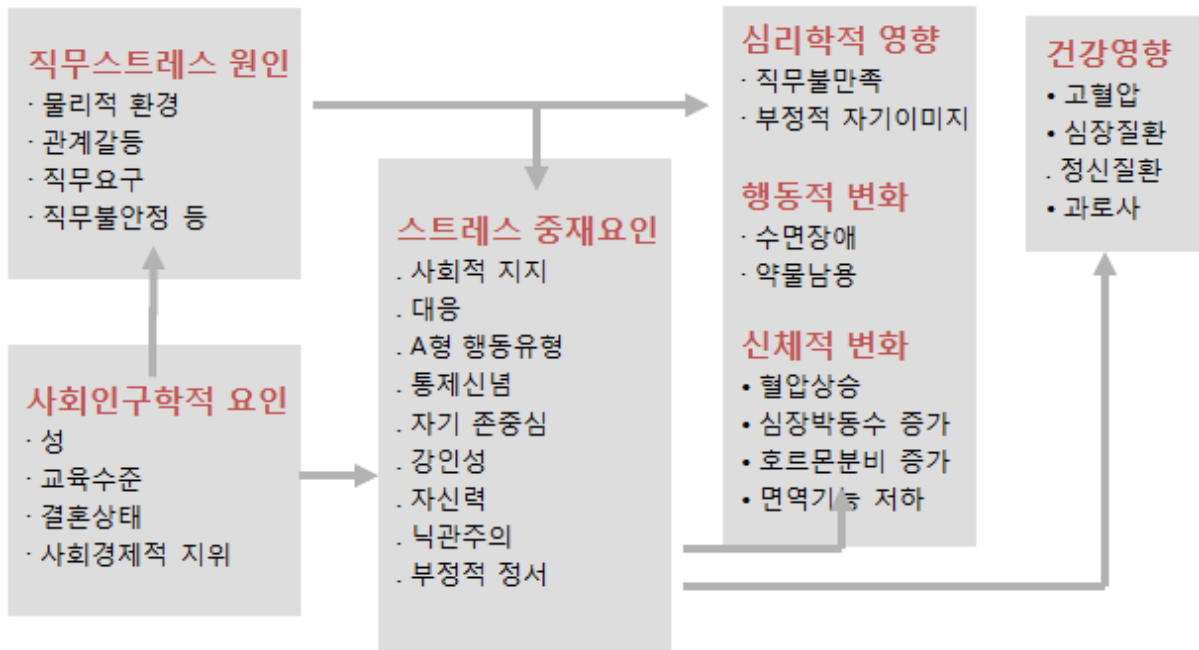


◎ 개인이 세상을 대하는 기본적 태도로써 헌신, 통제 및 도전적 성향을 가지는 것

- 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
- 통제는 다양한 유발적 사고나 상황에 직면했을 때, 그 자신이 무기력하다고 느끼기보다는 자신을 영향력 있는 사람으로 느끼고 행동하는 성향
- 도전은 안정보다도 변화가 정상적인 것으로 받아들이고 변화를 위협으로 보기보다는 성장을 위한 자극제로 믿는 신념
- 강인성은 스트레스성 사건이나 만성적 긴장으로 인해 야기되는 상황에 대처할 수 있는 원동력이 되며 지각, 평가, 대응을 활성화 할 수 있는 역할을 함. 강인한 사람은 자신이 행하고 있는 일로부터 소회되기보다는 쉽게 동조하며, 무기력하게 느끼기 보다는 사건을 통제할 수 있다고 믿으며, 변화를 위협으로 보기보다는 발전을 위한 도전으로 받아들임
- 기타 요인들: 자신력(self-efficact), 낙관주의(dispositional optimism), 부정적 저서(negative-affectivity)

#### 4. 직무스트레스에 의한 반응

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



<스트레스 각 요인간의 관계>

## II. 직무스트레스 관련 모델

### 1. 직업성긴장 모델

#### 1) 카라섹 직무스트레스 모델

- 개별 근로자의 인식을 평가하기 위한 것이 아니라 개별 근로자 외부에 존재하는 직무구조 및 특징을 평가

#### ① 직무 통제력(job decision latitude, control)

- 노동 과정에서 결정권(decision authority) : 실제 근로자가 일을 할 때 '무엇을 할 것인가?, 그 일을 "어떻게 할 것인가?"를 결정할 수 있는 권한을 측정하기 위한 개념

- 기술재량권(skill discretion) : 근로자들의 기술 개발과 창의력을 요구, 촉진하는지를 측정하기 위한 개념

#### ② 직무 요구(job demand)

- 정신적인 직무요구를 평가하기 위한 개념

- 해당 직무를 수행하기 위해 요구되는 정신적인 각성(alertness)과 긴장(arousal)의 정도

#### ◎ 모델의 특징

- 직무요구는 높는데 반해 직무 통제력은 낮은 직무구조에 장기간 노출되었을 때 스트레스(strain, 반응으로서 스트레스)가 발생, 고긴장(高緊張) 집단(high strain)

- 높은 직무 통제력과 함께 낮은 직무 요구에 속한 근로자, 저긴장(低緊張) 집단(low strain)

- 낮은 직무 통제력과 결합한 낮은 직무 요구는 근로자들의 지적 능력과 기술 활용 가능성을 배제시킴으로써, 또는 이미 학습된 기술과 능력을 퇴화시킴, 수동집단(passive)

- 높은 직무 통제력과 결합된 높은 직무 요구(그러나 과도하지 않은)를 하는 근로자, 적극적(active) 집단

### 2) 노력-보상 불균형 모델



- Johannes Siegrist에 의해 개발된 것으로, 카라섹의 직무긴장 모델과 함께 대표적인 직무스트레스 모델의 하나

- 이 모델의 출발은 직무긴장 모델이 직무특성에 초점을 맞추고 개인특성을 크게 고려하지 않는 것으로부터 시작

- 개인의 차원에서 스트레스를 일으키는 가장 가까운 과정은 본인 노력의 내용과 크기, 그리고 본인이 직접 체험하는 보상의 내용과 크기라는 관점

#### ◎ 이론적 모형

- 직무 역할에 있어서 노력과 보상이라는 상호성의 형태에 주목

- 직무상의 노력은 사회적으로 조직화되어 있는 교환과정의 일부로서 이루어지며, 이에 대해 사회에서는 보상이라는 형태로 기여를 해줌

- 근로자에게 사회적 보상은 세 가지의 전달체계를 통해서 분배되는데, 이는 돈, 존중(esteem), 그리고 지위통제력(status control)

- 힘이 들면서도 불안정한 직업, 숙련이 되더라도 승진 기회가 없는 직업 등은 지위 통제와 관련해 특별히 스트레스가 큰 직무조건

- 근래 국제 경제하에서 나타나는 노동시장 유연화 경향 때문에 일반적으로 직업이 불안정해지고 한 직장에 오래 근무할 수 없으며 이직, 전직이 잦고 비정규직이 많아지는 등의 문제들로 인해 지위통제력이 약해짐

- 보상의 세 가지 원칙 즉, 금전, 존중 또는 인정 그리고 지위통제력은 각각 독자적인 영향을 주는 요인들로 그 중 어느 한가지라도 노력에 비해 보상이 낮으면 위협, 분노, 우울, 그리고 사기저하 등의 감정을 반복해서 일으키고 결과적으로 지속적인 자율신경계의 각성을 초래하게 됨

- 노력: 외적인 근원으로서 직무상의 요구, 내적인 근원으로서 외적인 요구에 대한 근로자 개인의 동기

#### ◎ 질병과의 연관성 연구 결과

- 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

- 노력·보상 불균형은 특히 사회적 지지가 낮거나 직위가 낮은 경우 위험도가 더욱 크게 나타남

- 결근횟수, 우울, 근골격계 증상, 정신질환, 위장장애 등의 신체적 변화가 나타나기도 함

→ 다음호로 이어집니다.