

# 직무스트레스의 이해 및 관리



## 직무스트레스란?

직무스트레스란 맡은 일로 인해 심하게 압박감을 받을 때 나타나는 신체적·심리적 반응을 말하며, 사람마다 스트레스에 대한 반응은 차이가 있다.



## 1. 직무스트레스의 원인

직무스트레스의 요인은 직업 등에 따라 상이한 양상을 보이지만, 업무의 수준이 본인의 처리 능력보다 높거나 본인이 쏟은 노력에 비해 보상이 적절하지 않은 것 등이 주된 요인으로 강조된다.

- 시간적 압박, 업무시간 : 업무 속도 조절 가능 여부, 과중한 업무, 장시간 근무, 교대근무 등
- 조직 구조 : 의사결정에서 낮은 참가수준, 자유롭지 못한 의사소통 구조 등
- 물리적 환경 : 불쾌한 환경, 화학물질, 소음, 조명 등
- 조직에서의 역할 : 업무 요구사항의 불명확, 직위 불안, 역할 모호, 역할 충돌, 실적 경쟁 등
- 대인관계 갈등 : 상사, 동료 또는 부하 직원과의 관계 등
- 조직 외적인 요인 : 조직 차원을 뛰어넘는 상황의 것들로 고용불안, 경기변동 등

## 2. 직무스트레스에 의한 반응

심리적 반응	행동적 반응	인지적 반응	조직적 반응
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 감정변화(우울, 불안)</li> <li>▪ 정서불안(초조, 긴장)</li> <li>▪ 실패감, 불확실감, 무력감</li> <li>▪ 대처능력 상실감</li> <li>▪ 무관심, 집착, 소진, 실증</li> <li>▪ 자아존중감 결여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 수행능력 저하</li> <li>▪ 스트레스 상황 회피</li> <li>▪ 대인관계 기피, 약속 불이행, 지각</li> <li>▪ 신경과민적 습관</li> <li>▪ 식습관 변화(식욕상실, 과식, 과음)</li> <li>▪ 약물, 게임 등 중독</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 의사결정 곤란</li> <li>▪ 집중 곤란</li> <li>▪ 기억력 저하</li> <li>▪ 비뚤어진 사고</li> <li>▪ 정신 기능의 저하</li> <li>▪ 정보 습득 능력 저하</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 결근</li> <li>▪ 이직</li> <li>▪ 직무 불만족</li> <li>▪ 업무성과 저하</li> <li>▪ 책임감 상실</li> <li>▪ 사고성 재해</li> </ul>

## 3. 직무스트레스와 질병

질병	내용
관상동맥질환	• 30~45세의 경우 스트레스와 과다한 흡연이 주원인
긴장성 두통	• 근육의 만성적인 긴장, 혈관이 수축 후 확장될 때 발생
고혈압	• 교감신경계를 자극하여 혈압 상승, 말초 혈관 수축으로 혈압 상승
당뇨병	• 스트레스 발생 시 코티졸 분비로 혈당 상승
소화불량, 위염, 위궤양	• 위장 운동 저하, 위장 혈관 수축으로 소화불량, 미주신경 활성화로 위액분비 과다
과민성 대장 증후군	• 설사 변비 반복, 불안 초조 시 운동 왕성(설사), 우울 시 운동 감소(변비)
근골격계질환	• 지속적으로 서 있는 자세를 취하거나, 불안정한 자세의 유지로 요통 등 발생
피부과 질환	• 여드름, 소양증 등

# 직무스트레스의 이해 및 관리

## 4. 스트레스에 대한 평가

### (1) 면접과 관찰을 통한 질적인 방법

- 스트레스 상황에 대한 의미, 맥락, 해석에 초점
- 대상 노동자가 처한 현실의 다양성, 의미, 특징에 중점을 두어 조사
- 유럽의 경우 설문지를 사용하지 않고 면접을 통해 파악하는 경우가 많음



### (2) 설문지 등을 통한 양적인 방법

#### ▪ 요인평가 : 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)

한국인 직무스트레스 측정도구는 우리나라 작업현장의 직무스트레스를 평가하기 위하여 개발 요인 분석 및 타당도 검정을 거쳐 8개의 영역의 설문으로 구성 (물리적 환경, 직무 요구도, 직무자율성 결여, 대인관계 갈등, 직무 불안정성, 조직체계, 보상 부적절, 직장 문화)

#### ▪ 반응평가 : 우울증상, 직무소진, 자살, 알코올의존 선별검사, 불면증 등

### (3) 생물학적 지표, 임상적인 방법

- 직무스트레스를 평가하는 생물학적 지표로는 카테콜아민, 코티졸, 도파민, 세로토닌 등의 신경내분비계 지표, 여러 면역지표, 고혈압, 호모시스테인, 심박동수변이 등의 심혈관계지표 등이 사용된다.



## 직무스트레스 관리

### ✓ 직무스트레스 관리방안

- 직무스트레스의 관리를 위해서는 조직 차원의 관리방안과 개인 차원의 관리방안이 조화를 이루어야 한다.

#### 조직적 관리방안

- 근로시간과 휴식시간의 적절한 배분
- 근로조건의 개선
- 근로자 간의 상호교류 기회 제공
- 건강진단 결과, 상담자료 등을 참고하여 적절하게 인력을 배치하고 업무를 배분
- 자신의 직무와 업무 수행에 영향을 미치는 조치나 결정에 대해 근로자가 참여할 수 있는 기회를 제공

#### 개인적 관리방안

- 건강진단, 스트레스 진단 등을 통해 자신의 스트레스를 인지
- 규칙적인 생활과 충분한 수면, 올바른 식습관을 유지
- 일상에서 벗어나 다양한 취미 가지기
- 술이나 담배, 약물에 의존하지 않기
- 스트레스가 가중될 때에는 직속 상사 및 동료 등에게 문제 해결방법을 상의
- 스트레칭, 심호흡, 요가, 명상 등으로 긴장 이완
- 필요한 경우 정신과 전문의와 상담하고 지도 받기

**[참고문헌]** 직무스트레스의 현대적 이해, 고려의학, 강동목 외 21명 지음  
 안전보건공단, 건강증진 실무(2022)  
 안전보건공단, 직무스트레스 관리(2012) / 안전보건공단, 직무스트레스 함께 관리하기(2010)