KOSHA GUIDE

KOSHA GUIDE

KOSHA GUIDE

KOSHA GUIDE

KOSHA GUIDE
기술지원규정

직무스트레스로 인한 건강장해 예방 기술지원규정
E-G-2-2025

한국산업안전보건공단

기술지원규정은 산업안전보건기준에 관한 규칙 등 산업안전보건법령의 요구사항을 이행하는데 참고하거나 사업장 안전·보건 수준향상에 필요한 기술적 권고 규정임

기술지원규정의 개요

○ 작성자 : 가톨릭대학교 정혜선 교수

○ 제정경과

- 2024년 11월 보건위생분야 전문위원회 심의(제정)
- 2025년 1월 표준제정위원회 본위원회 심의(제정)

○ 관련규격 및 자료

- 장세진 등. 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화 연구(2차년도). 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원. 2004.
- 장세진 등. 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련 연구. 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원. 2018.
- 정혜선. NIOSH 통합 모형. 직무스트레스의 현대적 이해 2판. 2016.
- NIOSH(National Institute of Occupational Safety and Health). Stress at Work. 1999.

○ 관련 법규・규칙・고시 등

- 산업안전보건법 제5조(사업주 등의 의무)
- 산업안전보건법 시행령 제7조(건강증진 사업 등의 추진)
- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)

○ 기술지원규정의 적용 및 문의

- 이 기술지원규정에 대한 의견 또는 문의는 산업안전포털 홈페이지(portal.kosha.or.kr)의 기술지원규정(KOSHA GUIDE) 소관 분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.
- 동 규정 내에서 인용된 관련규격 및 자료, 법규 등에 관하여 최근 개정본이 있을 경우에는 해당 개정본의 내용을 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2025년 3월 26일
제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

목 차

1. 목 적 ····· 1

2. 적용범위 ····· 1

3. 용어의 정의 ····· 1

4. 직무스트레스 구성요소 ····· 2

5. 직무스트레스 건강영향 ····· 3

6. 직무스트레스 관리 절차 ····· 3

7. 유해요인에 대한 조직적 차원의 개선 조치 ····· 7

8. 유해요인에 대한 개인적 차원의 개선 조치 ····· 9

<부록 1> 한국인 직무스트레스 요인 평가도구 ····· 13

<부록 2> 직무스트레스 예방 프로그램 업무 흐름도 ····· 24

직무스트레스로 인한 건강장해 예방 기술지원규정

1. 목 적

이 규정은 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무) 및 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치)와 관련하여 근로자의 안전과 건강을 유지 증진하고, 직무스트레스로 인한 건강장해를 예방하는 데 필요한 사항을 정하는데 그 목적이 있다.

2. 적용범위

이 규정은 노무를 제공하는 사람이 일하는 모든 사업장에 적용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) '직무스트레스(Job stress)'란 일을 함에 있어 업무에 필요한 사항과 자신의 능력이나 자원, 요구가 맞지 않아서 심한 압박감을 느낄 때 나타나는 신체적·정서적 반응을 말한다.

(나) '직무스트레스 요인(Job stressor)'이란 작업과 관련하여 생체에 가해지는 정신적·육체적 자극에 대하여 체내에서 일어나는 생물학적·심리적·행동적 반응을 유발하는 요인을 말한다.

(다) '직무스트레스 평가도구'란 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조에 근거하여 직무스트레스 요인을 평가할 때 사용하는 것으로 '한국인 직무스트레스 요인 측정도구'를 말한다(<부록 1> 참조).

(라) '직무스트레스 예방 프로그램'이란 직무스트레스로 인한 건강장해를 예방하기 위해 사업주가 실시하는 프로그램을 말한다.

(2) 그 밖에 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙, 산업안전보건기준에 관한 규칙 및 고용노동부 고시에서 정하는 바에 따른다.

4. 직무스트레스 구성 요소

(1) 물리적 환경 : 직무스트레스를 유발할 수 있는 근로자가 처해 있는 일반적인 물리적인 환경요인을 의미하며, 작업방식의 위험성, 공기의 오염, 신체 부담 등을 포함한다.

(2) 직무 요구 : 직무에 대한 부담 정도를 평가하며, 시간적 압박, 업무량 증가, 책임감, 과도한 직무부담, 업무 다기능 등을 의미한다.

(3) 직무 자율(직무 자율성 결여) : 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량 활용성의 수준을 의미하며, 기술적 재량, 업무 예측 불가능성, 기술적 자율성, 직무수행 권한을 포함한다.

(4) 관계 갈등(사회적 지지 부족) : 회사 내에서 상사나 동료 간의 도움 또는 지지 부족 등의 대인관계를 의미하며, 동료의 지지, 상사의 지지 제공의 수준을 평가한다.

(5) 직무 불안정(직업 불안정성) : 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도로 구직 기회의 불안, 고용불안정성 등을 포함한다.

(6) 조직 체계(조직 불공정성) : 조직의 전략 및 운영체계, 인사 및 승진제도의 개방성 혹은 합리성, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 비합리적 의사소통 등을 의미한다.

(7) 보상 부적절 : 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 의미하는 것으로 금전적 보상수준, 존중, 내적 동기, 기대 부적합 등을 포함한다.

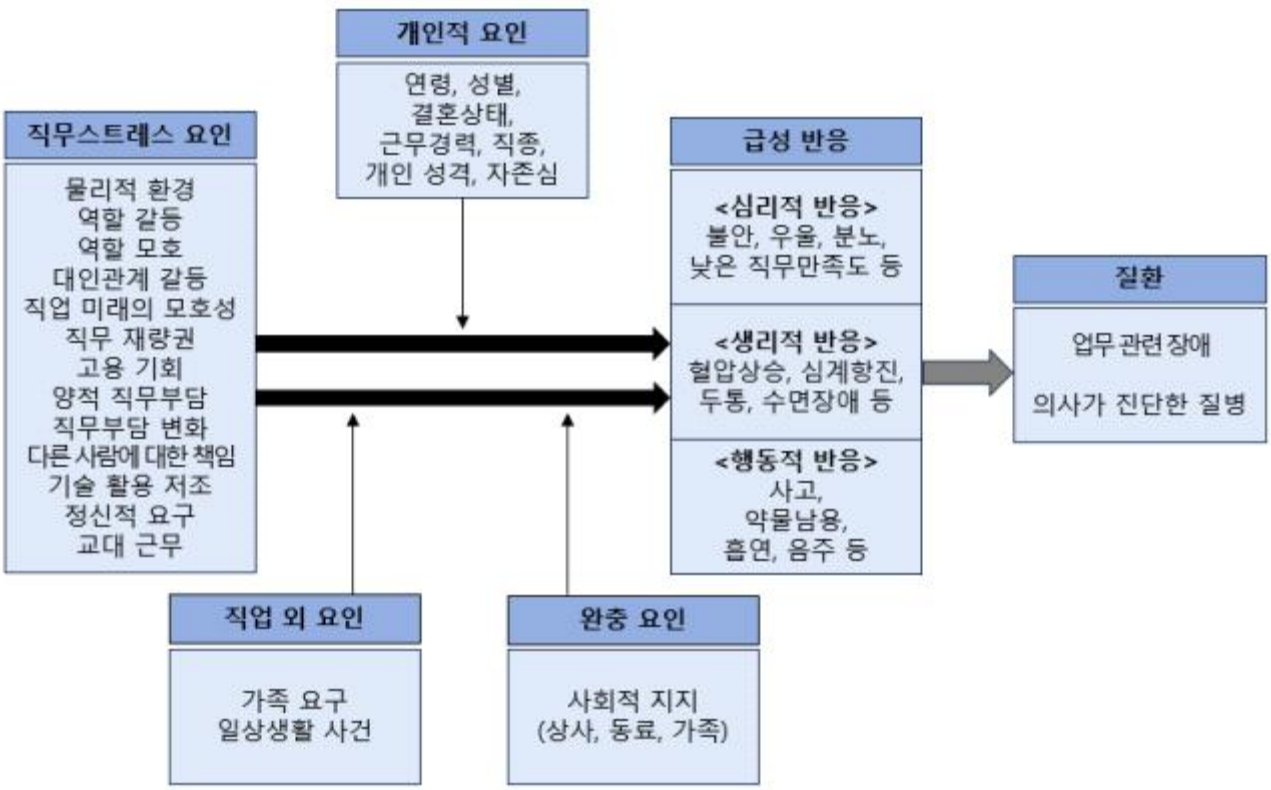
(8) 직장 문화 : 서양의 형식적 합리주의 직장 문화와는 다른 한국적 집단주의 문화(회식, 음주문화), 직무 갈등, 합리적 의사소통체계 결여 및 성적 차별 등을 의미한다.

(9) 일-삶의 불균형 : 직장 영역과 생활 영역 간의 균형 정도, 일이 자신에게 제공하는 가치평가 등을 포함한다.

5. 직무스트레스의 건강 영향

(1) 직무스트레스로 인한 건강 영향으로 심리적, 생리적, 행동적 반응 등의 급성 반응이 나타난다. 심리적 반응은 불안, 우울, 분도, 낮은 직무만족도 등이며, 생리적 반응은 혈압 상승, 두근거림, 두통, 수면장애 등이고, 행동적 반응은 사고 발생, 약물남용, 흡연이나 음주 증가, 병가 사용 등이다. 급성 반응이 해결되지 않고 지속되면 결국 산재로 인한 장애, 질병 등이 발생할 수 있다.

(2) 같은 직무스트레스 요인에 직면해도 직무스트레스 반응의 크기는 사람마다 다르다. 사람의 연령, 성별, 근무경력, 직종, 행동양식, 자존심 등 개인적 요인에 차이가 있기 때문이다. 가족의 요구나 일상생활 사건 등 직업 외적인 요인이 급성 반응에 영향을 미치며, 상사·동료·가족 등의 사회적 지지가 직무스트레스로 인한 급성 반응을 조절하는데 완충 요인으로 작용한다.

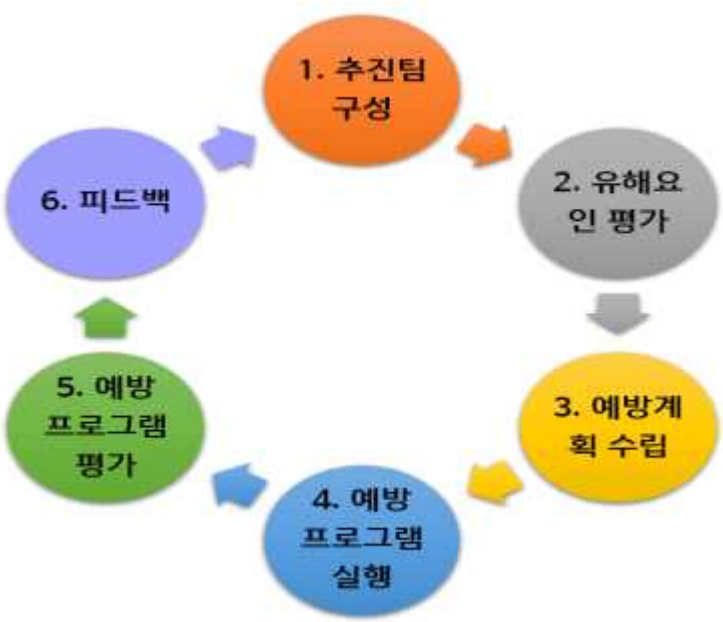


<그림 1> 직무스트레스 요인과 건강 영향

6. 직무스트레스 관리 절차

직무스트레스 관리는 <그림 2>와 같이 추진팀 구성, 유해요인 평가, 예방 계획 수립, 예방 프로그램 실행, 예방 프로그램 평가, 피드백의 절차로 시행한다. 세부적인 이행절

차는 <부록 2>에 제시된 내용을 참고한다.



<그림 2> 직무스트레스 관리 절차

6.1 추진팀 구성

(1) 사업주는 효율적이고 합리적인 직무스트레스 관리를 위해 사업장 특성에 맞게 추진팀을 구성한다. 추진팀 구성 시 근로자 대표가 반드시 참여하도록 한다.

(2) 사업의 원활한 추진을 위해 예산 등에 대한 결정권한이 있는 사람이 참여한다.

(3) 추진팀은 사업장의 규모에 따라 적정인력이 참여하도록 구성한다.

(가) 대규모 사업장은 사업주, 근로자 대표, 관리감독자, 인사 및 노무 담당자, 보건관리자, 심리상담사, 정신보건 관계자 등이 참여한다.

(나) 보건관리를 전문기관에 위탁한 중규모 사업장은 사업주, 근로자 대표, 관리감독자, 인사 및 노무 담당자, 보건관리 전문기관의 보건관리자 등이 참여한다.

(다) 사업장 내 전문가가 배치되어 있지 않은 소규모 사업장은 사업주, 근로자, 관리감독자로 추진팀을 구성한다.

6.2 유해요인 평가

(1) 한국인 직무스트레스 요인 평가도구 <부록 1>을 이용하여 직무스트레스 요인을 파악하고 직무스트레스 수준을 평가한다.

(2) 직무스트레스 요인 평가의 목적과 내용을 근로자에게 사전에 설명하고, 평가 후 결과와 관리방안에 대해 근로자에게 설명한다.

6.3 예방 계획 수립

(1) 직무스트레스를 예방하고 관리하는 것을 기업 경영의 한 분야로 인식하고 근로자의 신체적·정신적 건강을 유지하기 위해 노력한다는 내용을 경영방침으로 표방한다. 이러한 방침을 전 직원에게 공지하여 전 직원이 알 수 있도록 한다.

(2) 직무스트레스 관리를 위한 중장기 종합계획을 수립한다.

(3) 직무스트레스 예방 프로그램에 대한 근로자의 요구도를 조사한다.

(4) 요구도 조사 결과를 바탕으로 직무스트레스 예방 프로그램의 우선순위를 정한다.

(5) 우선순위에 따라 직무스트레스 예방 프로그램의 목표를 구체적이고 명확하게 설정한다.

(6) 누가, 언제, 어떻게 예방 프로그램을 추진할 것인지의 구체적인 실행 계획을 수립한다.

6.4 예방 프로그램 실행

(1) 직무스트레스를 관리하기 위하여 조직적 차원의 프로그램을 실행한다.

(가) 건전한 직장 문화를 조성하기 위한 프로그램을 실행한다. 근로자 의견 반영, 의사소통 창구 마련, 직장 내 상호소통하고 존중하는 문화 만들기, 직장 내 지원체계 마련, 신규 근로자 보호, 동호회 활동, 합리적인 직장 분위기 조성 등을 시행한다.

(나) 근로환경을 개선하기 위한 프로그램을 실행한다. 적정 근로시간 운영, 업무 일정의 합리적 운영, 근로환경 개선에 근로자 참여 보장, 유연근무제 활용, 퇴근 후 업무 지시 금지, 직무확대 및 직무 순환을 통한 근로조건 개선, 적정 업무량 배정, 자아발전의 기회 제공 및 시간 배려, 휴게시간 제공 및 휴게시설 마련 등을 시행한다.

(2) 직무스트레스를 관리할 수 있도록 예방 교육을 실시한다.

(3) 근로자 대상 심리상담 프로그램을 운영한다. 업무적 요인 외의 개인적 요인으로 나타날 수 있는 제반 문제를 해결하여 근로의욕을 고취시킬 수 있도록 근로자지원프로그램(EAP; Employee Assistance Programs)을 실행한다.

(4) 사업장 규모에 따라 적절한 조치를 시행한다.

(가) 사업장에 보건관리자가 선임되어 있지 않은 소규모 사업장은 회사의 책임자나 관리감독자가 근로자의 직무스트레스를 개선하기 위한 조치를 시행한다. 필요한 경우 외부 전문기관 또는 전문가의 지도를 받을 수 있다.

(나) 중·대규모 사업장은 산업안전보건위원회(또는 노사협의회)의 심의·의결을 거쳐 보건관리자(또는 보건관리전문기관)를 중심으로 직무스트레스 개선 프로그램을 시행한다. 보건관리자가 직무스트레스 개선 조치를 시행할 때 인사부서 등에 지원을 요청할 수 있다.

(5) 직무스트레스 관리를 위해 외부에서 지원하는 자원을 활용한다. 특히 소규모 사업장은 산업보건 전문가가 사업장에 배치되어 있지 않으므로 지역의 근로자건강센터, 직업트라우마센터, 정신건강복지센터, 자살예방센터 등을 활용한다.

6.5 예방 프로그램 평가

(1) 예방 프로그램 시행 후 직무스트레스 요인 평가도구를 이용하여 재평가를 시행하여 사전 평가 결과와 비교한다.

(2) 수립한 목표를 달성하였는지 평가한다.

(3) 실행 계획과 프로그램 수행내용의 장점과 문제점을 평가한다.

6.6 피드백

(1) 평가에서 나타난 문제점을 검토하여 예방 프로그램을 지속해서 시행할지 여부를 판단한다.

(2) 평가 결과를 반영하여 다음에 시행할 예방 프로그램에 보완하여 적용한다.

(3) 프로그램의 평가와 피드백을 위해 사업주, 부서장, 근로자 대표, 근로자 등 다양한 사람들의 의견을 청취한다.

7. 유해요인에 대한 조직적 차원의 개선 조치

7.1 물리적 환경

(1) 정리된 환경 유지 : 깨끗하고 정돈된 환경은 마음의 평안을 제공한다. 작업 공간이나 공용 공간의 청결을 정기적으로 점검하고, 개인 공간을 정리할 수 있는 수납 공간을 제공한다.

(2) 작업 환경의 위험 요소 최소화 : 고위험 작업 환경의 위험 요소를 제거하거나 최소화하기 위해 노력하고, 정기적인 안전 교육과 위험성평가를 시행하여 사고를 예방한다.

(3) 적절한 작업 공간 제공 : 과도하게 좁거나 불편한 작업 공간은 신체적 스트레스를 유발할 수 있으므로 충분한 공간을 제공한다.

7.2 직무 요구

(1) 균형적 업무 분배 : 과도한 업무에 시달리지 않도록 업무량을 적절하게 조절한다. 정기적인 업무 평가를 통해 업무량이 적절한지 점검한다.

(2) 업무량 예측 및 조정: 특정 기간에 업무량이 집중되는 경향이 있으면 이를 예측하여 미리 업무를 조정한다.

7.3 직무 자율

(1) 직무설계 개선 : 직원들이 자율적으로 결정을 내릴 수 있는 범위와 책임을 명확하게 정의해야 하며, 이를 위해 업무 범위와 목표를 유연하게 설정한다.

(2) 업무 권한과 책임의 분배 : 각 직무에 대해 자율적인 의사결정이 가능하도록 권한을 위임하고, 직원들이 맡은 역할에 대한 책임을 분명히 해야 한다.

(3) 신뢰 기반 조직문화 구축 : 관리자가 직원들에게 신뢰를 바탕으로 자율성을 부여하고 직원들에게 충분한 피드백을 제공한다.

7.4 관계 갈등

(1) 개방적이고 존중하는 문화 조성 : 조직 내에서 개방적이고 존중하는 문화를 조성한다. 직원들이 서로 다르게 생각할 수 있다는 점을 인정하고, 의견을 자유롭게 표현할 수 있는 환경을 만든다.

(2) 지지적인 환경 조성 : 협업을 통해 서로의 강점을 인식하고, 갈등을 예방한다. 상사나 직장 동료가 업무를 수행하는데 도움을 줄 수 있는 지지체계를 마련한다.

(3) 갈등 해결 절차 도입 : 갈등 발생 시 이를 해결할 수 있는 공식적인 절차나 시스템을 마련한다.

7.5 직무 불안정

(1) 조직 비전과 목표 공유 : 조직의 장기적인 비전, 전략적 목표, 그리고 사업 방향에 대해 직원들과 공유한다.

(2) 직무 안정성에 대한 투명한 정보 제공 : 조직 내에 중요한 변화가 있을 때는 충분히 사전에 설명하고, 직원들이 자신의 위치와 역할에 대해 명확히 이해할 수 있도록 해야 한다. 조직 내 구조 조정, 사업 변화, 인사 이동 등 중요한 사항에 대해 사전 공지하고, 관련 정보를 투명하게 제공한다.

7.6 조직 체계

(1) 조직 구조의 재설계 : 조직의 구조가 불분명하거나 역할이 중복될 때 비효율성이 발생할 수 있으므로 조직 구조 재설계를 통해 각 부서나 팀의 기능을 명확히 하고, 중복된 업무나 권한의 모호성을 개선한다.

(2) 의사소통 체계 개선 : 조직 내 의사소통이 원활하지 않으면 정보의 왜곡이나 전달 지연이 발생할 수 있으므로, 수평적, 수직적 의사소통을 원활하게 할 수 있는 시스템을 구축한다. 이메일, 회의, 보고 시스템을 도입하여 상호 피드백을 제공한다.

(3) 공정하고 투명한 평가 및 보상 : 성과 평가 기준을 명확히 하고, 투명한 성과 평가 시스템을 마련한다. 보상 및 승진 기회에 대한 투명한 기준을 공유한다.

7.7 보상 부적절

(1) 업무 성과에 대한 공정한 평가 : 성과 평가 기준을 명확히 하고, 성과 평가 기준을 문서화하며, 모든 직원에게 투명하게 공유한다.

(2) 다양한 보상 제도 운영 : 다양한 보상 제도를 마련하여 직원들이 스스로 보상을 선택할 수 있도록 하면, 보상에 대한 만족도를 높일 수 있다. 보상은 금전적인 혜택뿐만 아니라, 직원 복지나 근무시간 선택(유연근무제, 재택근무 등), 휴가 제공 및 경력 개발 기회나 교육 지원 등도 제공할 수 있다.

7.8 직장 문화

(1) 직원 참여와 자율성 존중하는 문화 : 직원들이 자율적으로 의견을 내고 조직의 의사결정에 참여할 수 있도록 하는 문화가 필요하다. 중요한 결정에 직원들이 참여할 수 있는 기회를 제공하고, 자기 주도적인 업무 환경을 조성한다.

(2) 포용적이고 존중하는 문화 : 다양한 배경과 성향을 지닌 직원들이 존중받고, 자신의 목소리를 낼 수 있는 환경을 만든다. 모든 직원이 존중받고, 차별이나 편견 없이 자신의 역량을 발휘할 수 있는 환경을 제공한다.

7.9 일과 삶의 불균형

(1) 유연근무제 도입과 휴가 및 휴식 권장 : 유연 근무시간제, 재택근무 등을 적극적으로 도입하여 직원들이 개인적인 사정에 맞게 근무시간을 조정할 수 있도록 한다. 유급휴가를 충분히 사용하도록 장려하고, 규칙적으로 휴가를 사용할 수 있도록 한다.

(2) 가족 친화적인 정책 시행 : 육아휴직, 가족돌봄휴가 제도를 활성화하고, 가족 친화적 환경을 지원한다.

8. 유해요인에 대한 개인적 차원의 개선 조치

8.1 물리적 환경

(1) 정리정돈 : 작업 공간을 깨끗하게 정리정돈하고, 창문을 열어 환기를 시행한다.

(2) 안전수칙 준수 및 보호구 착용 : 작업 현장의 안전수칙을 준수하고, 지급된 보호구를

반드시 착용한다.

(3) 스트레칭 체조와 규칙적인 휴식 : 매 시간마다 스트레칭을 하고, 규칙적으로 짧게 휴식을 취한다. 점심시간 등을 이용하여 사무실 주변이나 가까운 공원에서 산책하며 운동량을 늘린다.

8.2 직무 요구

(1) 우선순위 설정 : 가장 중요한 업무부터 먼저 처리할 수 있도록 우선순위를 매긴다. 업무의 중요도와 긴급도를 기준으로 처리 순서를 정한다.

(2) 업무 분배 및 위임 : 자신의 업무량이 과중할 경우, 동료나 팀원에게 도움을 요청한다. 혼자서 감당할 수 없는 업무를 분담하여 스트레스를 줄인다.

8.3 직무 자율

(1) 직무 전문성 강화 : 직무 자율을 효과적으로 활용하려면 자신의 업무에 대한 깊은 이해가 필요하다. 자신이 맡은 업무의 중요성과 목표를 명확히 이해하고, 그에 맞는 전략과 방법을 찾아야 한다.

(2) 업무의 범위와 한계 인식 : 직무 자율성을 발휘할 수 있는 범위와 한계를 명확히 인식한다. 직무에서 요구하는 수준과 자신이 자율적으로 결정할 수 있는 영역을 구분하고, 그것에 맞게 행동한다.

(3) 결과에 대한 책임 의식 : 자율성을 부여받았을 때, 그에 관한 결과도 스스로 감당해야 하므로 책임감을 갖고 업무를 수행한다.

8.4 관계 갈등

(1) 적극적인 경청 : 상대방의 감정과 상황을 이해하려는 적극적인 경청이 갈등을 해소하는 데 도움이 된다.

(2) 자기 주장 훈련 : 갈등 상황에서 자신의 의견이나 감정을 솔직하고 명확하게 표현하는 것이 중요하다. 상대방을 공격하는 것이 아니라, 자신의 권리와 요구를 객관적이고 합리적으로 전달하는 것이 필요하다.

(3) 필요한 경우 외부 도움 요청 : 갈등이 심하거나 해결이 어려운 경우, 중재자나 외부

전문가의 도움을 받는 것도 필요하다.

8.5 직무 불안정

(1) 불확실성에 대한 준비 : 조직 내 변화가 불가피한 경우 그 변화에 적응할 수 있도록 준비해야 한다. 자신의 업무에 필요한 기술과 지식을 개발하는 것도 필요하다.

(2) 경력 목표 설정 : 단기적, 중기적, 장기적 경력 개발 계획을 세우고 이를 달성하기 위한 구체적인 계획을 수립한다. 목표를 설정함으로써 직무의 불확실성을 줄이고, 자신의 미래에 대한 방향을 명확히 설정할 수 있다.

8.6 조직 체계

(1) 조직 개선 아이디어 제시 : 조직 내의 문제점을 파악하고, 개선 가능한 부분에 대해 구체적인 개선 아이디어를 제시한다. 정기적인 아이디어 회의에서 자신의 개선안을 공유하거나, 직원 의견 제안 시스템을 통해 조직 개선 아이디어를 제시한다.

(2) 업무에 대한 이해와 개선 제안 : 자신의 직무와 관련된 업무 흐름을 이해하고, 비효율적인 부분이나 개선할 수 있는 부분을 찾아내어 제안한다. 업무 매뉴얼이나 프로세스 문서를 정비하고, 효율적인 작업 흐름을 위해 불필요한 단계를 줄여보는 방법을 제안한다.

8.7 보상 부적절

(1) 보상 관련 상사와의 대화 : 보상에 대한 불만이나 부적절함을 느낀다면 상사와 솔직하게 대화할 수 있는 기회를 만든다. 이를 통해 보상 문제를 명확하게 전달하고, 개선을 위한 기회를 마련할 수 있다.

(2) 자기 성과 평가 : 자신의 업무 성과를 객관적으로 평가하고, 자신의 성과가 제대로 인정될 수 있도록 자신의 주요 성과를 문서화한다. 업무 성과를 향상시킬 수 있도록 노력한다.

8.8 직장 문화

(1) 존중과 배려의 문화 실천 : 다른 사람을 존중하고, 감정적으로나 언어적으로 상대방을 상처 주지 않도록 노력한다. 다양한 의견과 관점을 존중하고, 다른 사람들이 가진 배경과 차이를 이해하려고 노력한다. 자기 생각에만 갇히지 않고 다양한 시각을 수용한다.

(2) 모범적인 리더십 발휘 : 모든 리더가 모범적인 행동과 리더십을 발휘할 수 있도록 노력한다. 리더들은 자신의 행동이 조직 문화에 미치는 영향을 인식하고, 긍정적인 직장 문화를 위한 모델이 되어야 한다.

8.9 일과 삶의 불균형

(1) 개인 시간 확보 : 개인적인 생활과 직장 업무를 분리하고, 퇴근 후에는 자신만의 시간(취미 생활, 동호회 활동, 자기 계발 등)을 확보하여 삶의 만족도를 높인다. 휴일이나 주말에는 업무와의 접촉을 최소화하고, 에너지를 충전할 수 있는 시간을 갖는다.

(2) 신체적·정신적 건강 유지 : 규칙적인 운동, 건강한 식습관, 충분한 수면 등을 통해 신체적 건강을 챙기고, 정기적인 휴식을 통해 정신적 건강을 유지한다.

<부록 1> 한국인 직무스트레스 요인 평가도구

1. 평가도구의 종류

(1) 기본형 (KOSS)은 43문항으로 되어 있으며, 물리적 환경, 직무 요구, 직무 자율, 관계 갈등, 직무 불안정, 조직 체계, 보상 부적절, 직장 문화 등 8개 하위영역으로 구성되어 있다(별표 1).

(2) 단축형 1 (KOSS-SF1)은 26문항으로 되어 있으며, 물리적 환경, 직무 요구, 직무 자율, 관계 갈등, 직무 불안정, 조직 체계, 보상 부적절, 직장 문화 등 8개 하위영역으로 구성되어 있다(별표 3).

(3) 단축형 2 (KOSS-SF2)는 24문항으로 되어 있으며, 직무 요구, 직무 자율, 관계 갈등, 직무 불안정, 조직 체계, 보상 부적절, 직장 문화 등 7개 하위영역으로 구성되어 있다(별표 3).

(4) 감정노동 연계형 (KOSS®19)은 19문항으로 되어 있으며, 물리적 환경, 직무 요구, 직무 자율, 관계 갈등, 직무 불안정, 조직 체계, 보상 부적절, 일-삶의 균형 등 8개 하위영역으로 구성되어 있다. 기본형 (KOSS)의 하위영역에 포함된 직장 문화 대신 일-삶의 균형이 하위영역에 포함되었으며, 고객 응대 업무에 맞게 일부 문항이 변경되었다(별표 5).

<표 1> 한국인 직무스트레스 요인 평가도구의 종류와 문항 수

평가도구별 문항 수 / 하위영역	기본형 (KOSS)	단축형 1 (KOSS-SF1)	단축형 2 (KOSS-SF2)	감정노동 연계형 (KOSS®19)
	43문항	26문항	24문항	19문항
물리적 환경	3	2	—	2
직무 요구	8	4	4	3
직무 자율 (직무자율성 결여)	5	4	4	2
관계 갈등 (사회적 지지 부족)	4	3	3	2
직무 불안정 (직업 불안정성)	6	2	2	2
조직 체계 (조직 불공정성)	7	4	4	4
보상 부적절	6	3	3	2
직장 문화	4	4	4	—
일-삶의 균형	—	—	—	2
활용용도	정확하고 세밀하게 직무스트레스 평가	빠르고 간편하게 직무스트레스 평가	물리적 환경요인이 적은 경우 사용	감정노동* 관련 직무스트레스 평가

*고객응대근로자의 감정노동 평가는 KOSHA-GUIDE「고객응대 근로자의 감정노동 평가지침」을 참고

2. 평가점수 산출 방법

(1) 기본형과 단축형의 영역별 직무스트레스 요인 점수는 다음의 공식에 의하여 100점 만점으로 환산한다. 기본형과 단축형 1의 총점은 8개 영역의 환산 점수 총합을 8로 나눈다. 단축형 2의 총점은 7개 영역의 환산 점수 총합을 7로 나눈다.

$$\text{각 영역별 환산 점수} = \frac{(\text{해당 영역에서 평가한 실제 점수의 합} - \text{문항 개수})}{(\text{해당 영역에서 예상 가능한 최고 점수의 합} - \text{문항 개수})} \times 100$$

$$\text{총점} = \frac{\text{각 (7개 또는 8개) 영역의 환산 점수의 총합}}{(7 \text{ 또는 } 8)}$$

(2) 감정노동 연계형은 100점 만점으로 환산하지 않고, 각 영역별 점수를 단순 합산하여 사용한다.

3. 결과에 대한 해석

(1) 직무스트레스 요인의 영역별 환산 점수는 <별표 2>에 제시한 한국 근로자의 성별 중앙값과 비교하여 상대적인 평가를 할 수 있다. 또한 회사에서 집단으로 평가를 시행하였다면 회사 전체의 측정 중앙값을 산출하여 <별표 2>의 양식에 기록해 놓고 부서별 평가를 위한 상대적 비교의 참고값으로 사용할 수 있다.

(2) 부서의 특정 영역 직무스트레스 요인 환산 점수가 회사 중앙값에 비하여 높거나 <별표 2>에 제시된 한국 근로자의 성별 중앙값보다 높다는 것은 비교집단보다 해당 직무스트레스 요인에 상대적으로 더 많이 노출되고 있다는 것을 의미한다.

4. 결과에 따른 조치

(1) 비교집단보다 직무스트레스 요인에 상대적으로 더 많이 노출되고 있다고 해서 반드시 직무스트레스 증상이나 징후가 나타나는 것은 아니다. 그러나 근로자의 직무스트레스로 인한 건강장해나 업무 성과 저하를 예방하기 위해서는 직무스트레스 증상이나 징후가 나타나기 이전이라도 비교집단보다 상대적으로 직무스트레스 요인에 더 많이 노출되고 있는 부서의 직무스트레스 요인을 줄여주거나 소속 직원들의 직무스트레스에 대한 대처 능력을 키워 주는 적극적인 노력이 필요하다.

(2) 평가 결과에 따라 사업주는 비교집단보다 상대적으로 직무스트레스 요인에 더 많이 노출되고 있는 부서의 직무스트레스 요인을 개선하기 위해 조직 차원의 관리 방안을 마련하여 시행하여야 한다.

<별표 1> 한국인 직무스트레스 요인 평가도구 기본형 (KOSS)

* 아래 설문은 귀하의 직무수행과정에서 나타난 직무스트레스 수준을 평가하기 위한 것입니다. 최근 한 달 동안의 느낌과 경험을 토대로 응답하여 주시기 바랍니다.

영역	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
물리적 환경	1. 근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.	4	3	2	1
	2. 내 일은 위험하여 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
	3. 나는 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 지시받는다	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(짬)이 주어진다.	4	3	2	1
	10. 일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.	1	2	3	4
	11. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
직무 자율 (직무 자율성 결여)	12. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
	13. 업무 관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의 시간 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, 업무 수행 과정에서 내가 스스로 결정할 권한이 주어진다.	4	3	2	1
	16. 나의 업무량과 작업 스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
관계 갈등 (사회적 지지 부족)	17. 나의 상사는 업무를 수행하는 데 도움을 준다.	4	3	2	1
	18. 나의 동료는 업무를 수행하는 데 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

영역	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
직무 불안정 (직업 불안정성)	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. 직장 사정이 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
조직 체계 (조직 불공정성)	27. 우리 직장은 근무 평가, 인사제도(예, 승진, 부서 배치) 등의 정책 결정 과정이 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
	28. 업무 수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
	29. 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무 협조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
	30. 근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다.	4	3	2	1
	31. 업무 수행 과정에 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
	32. 나의 경력 개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다.	4	3	2	1
	33. 나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어 볼 때 적절하다.	4	3	2	1
보상 부적절	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. 내가 쏟는 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
직장 문화	40. 회식 자리가 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

<별표 2> 한국인 직무스트레스 요인 평가도구 기본형 (KOSS) 참고치

항목 \ 점수 평균		개인 / 부서 점수	회사 중앙값	하위 25%이하	하위 26~50%	상위 26~50%	상위 25%이상	점수의 의미
				A (정상)		B (경계)	C (고위험)	
물리적 환경	남성			33.3이하	33.4~44.4	44.5~66.6	66.7이상	점수가 높을수록 물리적 환경이 상대적으로 나쁘다.
	여성			33.3이하	33.4~44.4	44.5~55.5	55.6이상	
직무 요구	남성			41.6이하	41.7~50.0	50.1~58.3	58.4이상	점수가 높을수록 직무 요구도가 상대적으로 높다.
	여성			41.6이하	41.7~54.1	54.2~62.5	62.6이상	
직무 자율 (직무 자율성 결여)	남성			46.6이하	46.7~53.3	53.4~60.0	60.1이상	점수가 높을수록 직무 자율성이 상대적으로 낮다.
	여성			53.3이하	53.4~60.0	60.1~66.6	66.7이상	
관계 갈등 (사회적 지지 부족)	남성			-	33.3이하	33.4~50.0	50.1이상	점수가 높을수록 관계 갈등이 상대적으로 크다.
	여성			-	33.3이하	33.4~41.6	41.7이상	
직무 불안정 (직업 불안정성)	남성			44.4이하	44.5~50.0	50.1~61.1	61.2이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다.
	여성			38.8이하	38.9~50.0	50.1~55.5	55.6이상	
조직 체계 (조직 불공정성)	남성			42.8이하	42.9~52.3	52.4~61.9	62.0이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다.
	여성			42.8이하	42.9~52.3	52.4~61.9	62.0이상	
보상 부적절	남성			55.5이하	55.6~66.6	66.7~77.7	77.8이상	점수가 높을수록 보상 체계가 상대적으로 부적절하다.
	여성			55.5이하	55.6~66.6	66.7~77.7	77.8이상	
직장 문화	남성			33.3이하	33.4~41.6	41.7~50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직장 문화에 대한 스트레스가 상대적으로 높다.
	여성			33.3이하	33.4~41.6	41.7~50.0	50.1이상	
기본형 총점	**남성**			**45.0이하**	**45.1~50.7**	**50.8~56.5**	**56.6이상**	**점수가 높을수록 직무스트레스가 상대적으로 높다.**
	여성			**49.5이하**	**49.6~51.1**	**51.2~56.6**	**56.7이상**	

※ 각 영역별 한국 근로자 중앙값은 향후 연구 결과에 따라 변동될 수 있음.

<별표 3> 한국인 직무스트레스 요인 평가도구 단축형 (KOSS-SF1, KOSS-SF2)

* 아래 설문은 귀하의 직무수행과정에서 나타난 직무스트레스 수준을 평가하기 위한 것입니다. 최근 한 달 동안의 느낌과 경험을 토대로 응답하여 주시기 바랍니다.

구분		영역	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
KOSS-SF1 (26문항)		물리적 환경	1. 내 일은 위험하여 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
			2. 나는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
	KOSS-SF2 (24문항)	직무요구	3. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
			4. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
			5. 업무 수행 중에 충분한 휴식(짬)이 주어진다.	4	3	2	1
			6. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
		직무자율 (직무자율성 결여)	7. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
			8. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
			9. 작업시간, 업무수행과정에서 내가 스스로 결정할 권한이 주어진다.	4	3	2	1
			10. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
		관계갈등 (사회적 지지 부족)	11. 나의 상사는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
			12. 나의 동료는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
			13. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	4	3	2	1
		직무불안정 (직업 불안정성)	14. 직장 사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
			15. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조 조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
		조직체계 (조직 불공정성)	16. 우리 직장은 근무 평가, 인사제도(예, 승진, 부서 배치) 등의 정책 결정 과정이 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
			17. 업무 수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 이루어지고 있다.	4	3	2	1
			18. 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무 협조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
			19. 업무 수행 과정에 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
		보상 부적절	20. 내가 쏟는 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
			21. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
			22. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	4	3	2	1
		직장문화	23. 회식 자리가 불편하다.	1	2	3	4
			24. 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무지시를 받는다.	1	2	3	4
			25. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
			26. 남성, 여성이라는 성적인 차이로 불이익을 받는다.	1	2	3	4

<별표 4> 한국인 직무스트레스 요인 평가도구 단축형 1 (KOSS-SF1) 참고치

항목 \ 점수 평균		개인 / 부서 점수	회사 중앙값	하위 25%이하	하위 26~50%	상위 26~50%	상위 25%이상	점수의 의미
				A (정상)		B (경계)	C (고위험)	
물리적 환경	남성			33.3이하	33.4~44.4	44.5~66.6	66.7이상	점수가 높을수록 물리적 환경이 상대적으로 나쁘다.
	여성			33.3이하	33.4~44.4	44.5~55.5	55.6이상	
직무 요구	남성			41.6이하	41.7~50.0	50.1~58.3	58.4이상	점수가 높을수록 직무 요구도가 상대적으로 높다.
	여성			50.0이하	50.1~58.3	58.4~66.6	66.7이상	
직무 자율 (직무 자율성 결여)	남성			41.6이하	41.7~50.0	50.1~66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무 자율성이 상대적으로 낮다.
	여성			50.0이하	50.1~58.3	58.4~66.6	66.7이상	
관계 갈등 (사회적 지지 부족)	남성			-	33.3이하	33.4~44.4	44.5이상	점수가 높을수록 관계 갈등이 상대적으로 크다.
	여성			-	33.3이하	33.4~44.4	44.5이상	
직무 불안정 (직업 불안정성)	남성			33.3이하	33.4~50.0	50.1~66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다.
	여성			-	33.3이하	33.4~50.0	50.1이상	
조직 체계 (조직 불공정성)	남성			41.6이하	41.7~50.0	50.1~66.6	66.7이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다.
	여성			41.6이하	41.7~50.0	50.1~66.6	66.7이상	
보상 부적절	남성			33.3이하	33.4~55.5	55.6~66.6	66.7이상	점수가 높을수록 보상 체계가 상대적으로 부적절하다.
	여성			44.4이하	44.5~55.5	55.6~66.6	66.7이상	
직장 문화	남성			33.3이하	33.4~41.6	41.7~50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직장 문화에 대한 스트레스가 상대적으로 높다.
	여성			33.3이하	33.4~41.6	41.7~50.0	50.1이상	
단축형 1 총점	**남성**			**42.4이하**	**42.5~48.4**	**48.5~54.7**	**54.8이상**	**점수가 높을수록 직무스트레스가 상대적으로 높다.**
	여성			**44.4이하**	**44.5~50.0**	**50.1~55.6**	**55.7이상**	

<별표 5> 한국인 직무스트레스 요인 평가도구 단축형 2 (KOSS-SF2) 참고치

항목 \ 점수 평균		개인 / 부서 점수	회사 중앙값	하위 25%이하	하위 26~50%	상위 26~50%	상위 25%이상	점수의 의미
				A (정상)		B (경계)	C (고위험)	
직무 요구	남성			41.6이하	41.7~50.0	50.1~58.3	58.4이상	점수가 높을수록 직무 요구도가 상대적으로 높다.
	여성			50.0이하	50.1~58.3	58.4~66.6	66.7이상	
직무 자율 (직무 자율성 결여)	남성			41.6이하	41.7~50.0	50.1~66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무 자율성이 상대적으로 낮다.
	여성			50.0이하	50.1~58.3	58.4~66.6	66.7이상	
관계 갈등 (사회적 지지 부족)	남성			-	33.3이하	33.4~44.4	44.5이상	점수가 높을수록 관계 갈등이 상대적으로 크다.
	여성			-	33.3이하	33.4~44.4	44.5이상	
직무 불안정 (직업 불안정성)	남성			33.3이하	33.4~50.0	50.1~66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다.
	여성			-	33.3이하	33.4~50.0	50.1이상	
조직 체계 (조직 불공정성)	남성			41.6이하	41.7~50.0	50.1~66.6	66.7이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다.
	여성			41.6이하	41.7~50.0	50.1~66.6	66.7이상	
보상 부적절	남성			33.3이하	33.4~55.5	55.6~66.6	66.7이상	점수가 높을수록 보상 체계가 상대적으로 부적절하다.
	여성			44.4이하	44.5~55.5	55.6~66.6	66.7이상	
직장 문화	남성			33.3이하	33.4~41.6	41.7~50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직장 문화에 대한 스트레스가 상대적으로 높다.
	여성			33.3이하	33.4~41.6	41.7~50.0	50.1이상	
단축형 2 총점	**남성**			**42.4이하**	**42.5~48.4**	**48.5~54.7**	**54.8이상**	**점수가 높을수록 직무스트레스가 상대적으로 높다.**
	여성			**44.4이하**	**44.5~50.0**	**50.1~55.6**	**55.7이상**	

<별표 6> 한국인 직무스트레스 요인 평가도구 감정노동 연계형 (KOSS®19)

* 아래 설문은 귀하의 직무수행과정에서 나타난 직무스트레스 수준을 평가하기 위한 것입니다. 최근 한 달 동안의 느낌과 경험을 토대로 응답하여 주시기 바랍니다.

영 역	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
물리적 환경	1. 내 일은 위험하여 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
	2. 나는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
직무 요구	3. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
	4. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
	5. 직장의 생산성 향상이나 목적달성을 위한 강요나 압박을 받는다.	1	2	3	4
직무 자율 (직무자율성 결여)	6. 작업시간, 업무수행과정에서 내가 스스로 결정할 권한이 주어진다.	4	3	2	1
	7. 나의 업무량과 작업 스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
관계 갈등 (사회적 지지 부족)	8. 나의 상사는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
	9. 나의 동료는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
직무 불안정 (직업 불안정성)	10. 직장 사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
	11. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
조직 체계 (조직 불공정성)	12. 우리 직장은 근무 평가, 인사제도(예, 승진, 부서 배치) 등의 정책 결정 과정이 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
	13. 업무 수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
	14. 업무 수행 과정에 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
	15. 우리 직장의 경영방침과 구성원들은 근로자들이 안전하고 건강한 직장생활을 할 수 있도록 도움을 준다.	4	3	2	1
보상 부적절	16. 나의 노력과 업적을 고려할 때 내 급여/수입은 적절하다.	4	3	2	1
	17. 내가 쏟는 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
일-삶의 균형	18. 나의 일과 삶은 적절히 균형을 이루고 있다.	4	3	2	1
	19. 나의 일은 나의 생활을 윤택하게 해준다.	4	3	2	1

<별표 7> 한국인 직무스트레스 요인 평가도구 감정노동 연계형 (KOSS®19) 참고치

영역	성별	정상	위험
물리적 환경	남성	2~6	7~8
	여성	2~5	6~8
직무 요구	남성	3~7	8~12
	여성	3~9	10~12
직무 자율 (직무 자율성 결여)	남성	2~4	5~8
	여성	2~6	7~8
관계 갈등 (사회적 지지 부족)	남성	2~4	5~8
	여성	2~6	7~8
직무 불안정 (직업 불안정성)	남성	2~5	6~8
	여성	2~4	5~8
조직 체계 (조직 불공정성)	남성	4~9	10~16
	여성	4~10	11~16
보상 부적절	남성	2~5	6~8
	여성	2~4	5~8
일-삶의 균형	남성	2~5	6~8
	여성	2~5	6~8

<부록 2> 직무스트레스 예방 프로그램 업무 흐름도

추진팀 구성 →
- 직무스트레스 예방 프로그램 시행을 위한 추진팀을 구성한다.

⬇

유해요인 평가 →
- 한국인 직무스트레스 측정도구를 활용하여 유해요인을 평가한다.

⬇

예방 계획 수립

직무스트레스 예방 정책 수립 →
- 경영방침 또는 안전보건관리규정에 직무스트레스 예방에 대한 내용을 포함한다.

⬇

중장기 종합계획 수립 →
- 직무스트레스 예방 프로그램을 운영하기 위한 중장기 종합계획을 수립한다.
- 직무스트레스 예방 프로그램 추진 예산을 편성한다.

⬇

요구도 조사 →
- 근로자들이 희망하는 직무스트레스 예방 프로그램의 종류를 조사한다.
- 직무스트레스 예방 프로그램의 참여 의사를 조사한다.

⬇

우선순위 설정 →
- 요구도 조사 결과를 바탕으로 직무스트레스 예방 프로그램의 우선순위를 설정한다.

⬇

목표 설정 →
- 직무스트레스 예방 프로그램의 목표를 수립한다.
  (예시) 직무스트레스 고위험군 비율 감소, 직무스트레스 예방 프로그램 참여율 증가, 프로그램 만족도 증가 등

⬇

세부실행 계획 수립 →
- 세부 프로그램별로 추진일정 및 추진방법을 수립한다.

⬇

예방 프로그램 실행 →
- 유해오인에 따른 개선조치를 시행한다.
- 조직적 차원의 직무스트레스 예방 프로그램을 시행한다(건전한 직장문화 조성, 근로환경 개선 등)
- 예방교육 실시, 심리상담, 근로자 대상 직무스트레스 예방 프로그램을 추진한다.
- 외부 자원을 활용한다(직업트라우마센터, 정신건강복지센터 등)

⬇

예방 프로그램 평가 →
- 수립된 목표를 달성하였는지 여부를 평가한다.
- 설문조사, 참여자 인터뷰 등의 방법으로 평가한다.

⬇

피드백 →
- 직무스트레스 예방 프로그램 수행시 나타난 문제점을 파악하고, 다음 사업에 반영한다.

기술지원규정 제·개정 이력

□ 개정일 : 2025. 2. 3.

○ 개정자 : 가톨릭대학교 정혜선 교수

○ 개정사유 : 기존에는 직무스트레스와 관련한 KOSHA GUIDE가 여러 개로 나뉘어 있어서 현장의 관리자나 실무자들이 직무스트레스 관련 내용을 확인하려면 각각의 KOSHA GUIDE를 일일이 확인해야 하는 번거로움이 있었으며, KOSHA GUIDE를 찾지 못해 관련 내용을 제대로 인지하지 못하는 문제점이 있었음. 본 규정에서 기존의 KOSHA GUIDE를 통폐합하여 하나의 규정에 모두 포함함으로써 직무스트레스의 평가에서부터 관리까지 모든 내용을 일목요연하게 파악하고 확인할 수 있도록 체계화함.

○ 주요 개정내용

- 통폐합된 KOSHA GUIDE (5종)
  · 직무스트레스요인 측정 지침 (H-67-2022)
  · 사업장 직무스트레스 예방 프로그램 (H-40-2011)
  · 직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침 (H-39-2011)
  · 직무스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리감독자용 지침 (H-38-2011)
  · 직무 스트레스 평가에 관한 지침 (Z-34-2022)
- 직무스트레스 요인 평가도구의 종류와 사용 방법 및 평가 기준을 구체적으로 제시함.
- 직무스트레스의 건강 영향을 추가함.
- 직무스트레스 관리 절차를 자세히 안내함.
- 직무스트레스 유해요인에 대한 조직적 차원의 개선 조치 내용을 신설함.
- 직무스트레스 유해요인에 대한 개인적 차원의 개선 조치 내용을 신설함.
- 직무스트레스 예방 프로그램 업무 흐름도를 도식적으로 제시함.

□ 재공표 : 2025. 3. 26.

○ 기술지원규정 영문 명칭 복원(KSH-GUIDANCE→KOSHA GUIDE)으로 재공표

KOSHA GUIDE
기술지원규정

·규정번호 : E-G-2-2025
·심　　의 : 산업안전보건표준제정위원회
·공 표 일 : 2025. 3. 26.