KOSHA GUIDE

KOSHA GUIDE

KOSHA GUIDE

KOSHA GUIDE

KOSHA GUIDE 기술지원규정

직무스트레스로 인한 건강장해 예방을 위한 업종별 · 직종별 기술지원규정 E-G-5-2025

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

- 정혜선 등. 정신건강 예방증진 가이드라인 마련. 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원. 2024.
- 최은희 등. 직무스트레스로 인한 건강장해 예방조치의 현장 중심 이행방안. 2023.
- 고용노동부, 안전보건공단. 감정노동 종사자 건강보호 가이드. 2021.

○ 관련 법규・규칙・고시 등

- 산업안전보건법 제5조(사업주 등의 의무)
- 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)
- 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 관리 절차 ····· 1

5. 주요 업종별·직종별 직무스트레스 요인 및 개선대책 ····· 3

5.1 제조업 ····· 3

5.2 건설업 ····· 4

5.3 도소매업 ····· 6

5.4 운수창고업 ····· 8

5.5 숙박 및 음식업 ····· 10

5.6 정보통신업 ····· 13

5.7 금융 및 보험업 ····· 15

5.8 사업시설관리, 사업지원 및 임대서비스업 ····· 16

5.9 교육서비스업 ····· 19

5.10 보건업 및 사회복지서비스업 ····· 20

6. 직무스트레스 예방을 위한 조직적 관리 방안 ····· 22

6.1 예방 단계 ····· 22

6.2 중재 단계 ····· 23

6.3 지원 단계 ····· 23

7. 직무스트레스 예방을 위한 개인적 관리 방안 ····· 23

7.1 직무스트레스 완화를 위한 자가관리 방법 ····· 23

7.2 직무스트레스 예방을 위한 평상 시 관리방법 ····· 24

직무스트레스로 인한 건강장해 예방을 위한 업종별·직종별 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 예방하기 위하여 업종별·직종별로 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.

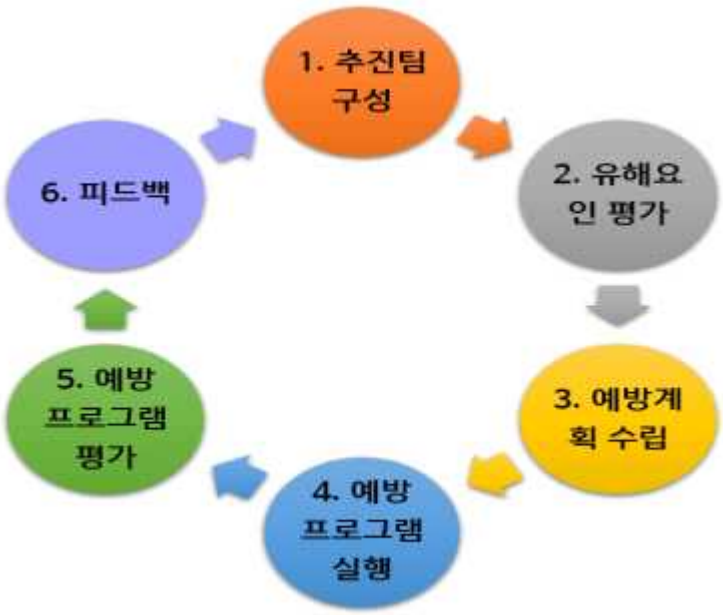
(가) '업종'이란 제11차 한국표준산업분류에서 제시한 업종을 기준으로 한다.

(나) '직종'이란 제8차 한국표준직업분류에서 제시한 직종을 기준으로 한다.

(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 관리 절차

직무스트레스 관리는 <그림 1>과 같이 추진팀 구성, 유해요인 평가, 예방 계획 수립, 예방 프로그램 실행, 예방 프로그램 평가, 피드백의 절차로 시행한다.



<그림 1> 직무스트레스 관리 절차

(1) 추진팀 구성 : 사업주는 효율적이고 합리적인 정신건강 예방 관리를 위해 사업장 특성에 맞게 추진팀을 구성한다. 추진팀은 업종, 규모 등 사업장의 특성에 따라 적정인력이 참여하도록 구성한다.

(2) 유해요인 평가 : 한국인 직무스트레스 요인 평가도구를 이용하여 직무스트레스 요인을 파악하고 직무스트레스 수준을 평가한다. 한국인 직무스트레스 요인 평가도구는 KOSHA GUIDE「직무스트레스로 인한 건강장해 예방 기술지원규정」을 참고한다.

(3) 예방 계획 수립 : 직무스트레스 유해요인 평가결과, 근로자의 요구도를 반영하여 직무스트레스 예방 프로그램의 목표 설정 및 구체적인 실행계획을 수립한다.

(4) 예방 프로그램 실행 : 직무스트레스를 관리하기 위하여 조직적 차원의 프로그램을 실행한다. 예방 프로그램 실행을 위한 세부 내용은 KOSHA GUIDE 「직무스트레스로 인한 건강장해 예방 기술지원규정」을 참고한다.

(5) 예방 프로그램 평가 : 예방 프로그램 시행 후 수립한 목표를 달성하였는지 평가한다.

(6) 피드백 : 평가에서 나타난 결과를 반영하여 다음에 시행할 예방 프로그램에 보완하여 적용한다.

5. 주요 업종별·직종별 직무스트레스 요인 및 개선대책

5.1 제조업

(1) 업종 특성 : 제조업은 물리적인 제품을 생산하는 산업으로, 원자재나 부품을 가공하여 최종 제품을 만든다. 대량 생산 방식으로 작업하며, 기계화와 자동화로 업무를 한다.

(2) 직무스트레스 요인

(가) 물리적 환경 : 무거운 물건을 취급하고, 반복적인 노동을 하며, 장시간 서서 일하고, 소음이 높은 곳에서 일하는 경우가 많고, 기계에 의한 사고 위험이 있다.

(나) 직무 요구 : 납품 기일에 맞춰 생산을 할 경우 시간적 압박이 있으며, 이로 인해 장시간 근무, 초과 근무, 교대 근무 등을 수행하게 된다.

(다) 직무 자율 : 정해진 일 중심으로 업무를 수행하기 때문에 직무에 대한 의사결정 권한이 적다.

(라) 직무 불안정 : 비정규직이나 계약직으로 고용되어 일을 하는 경우가 많아 직무가 불안정하고, 미래 직업에 대한 불안감이 있다.

(마) 보상 부적절 : 단순 반복적인 업무를 수행하는 경우가 많아 승진 기회가 부족하고, 금전적 보상 수준이 낮다.

(3) 직무스트레스 개선대책

(가) 물리적 환경 : 충분한 휴식 시간을 제공하여, 피로를 회복할 수 있도록 한다. 작업환경을 편안하고 안전하게 조성한다. 근골격계 부담작업에 근로자를 종사하도록 하는 경우 매 3년마다 정기적으로 유해요인조사를 실시하고 작업환경을 개선한다.

(나) 직무 요구 : 과중한 업무를 방지하기 위해 작업량을 효율적으로 배분한다. 생산 목표와 일정을 실제 능력에 맞게 조정하고, 목표 달성을 압박하지 않는다. 업무가 많을 때 중요한 일부터 우선 처리하도록 우선순위를 설정한다.

(다) 직무 자율 : 상사-부하 간의 의사소통 강화한다. 동료 간 협력을 촉진한다.

(라) 직무 불안정 : 직원의 노고를 인정하고 칭찬하는 문화를 만들어 직무 만족도를

높인다.

(마) 보상 부적절 : 직원들의 노력과 성과를 인정하고, 적절하게 보상하는 시스템을 만든다. 성별, 연령, 국적, 직급 등에 상관없이 모두가 존중받는 직장 분위기를 조성한다.

(4) 주요 직종의 직무스트레스 요인 및 개선대책

(가) 제조원

① 직무스트레스 요인 : 육체 노동 중심의 업무를 수행함으로써 무거운 물건을 들거나 반복 작업을 수행하고, 장시간 서서 일하는 업무가 많아 물리적 환경에 대한 직무스트레스가 있고, 시간 압박에 따른 직무 요구가 크다.

② 개선대책 : 작업장에 의자를 비치하여 장시간 서서 일할 때 앉을 수 있는 환경을 마련한다. 근골격계질환 예방 교육을 시행하고, 신체적 건강을 강화할 수 있도록 지원한다.

(나) 조립원

① 직무스트레스 요인 : 장시간 같은 자세로 작업하거나, 무거운 부품을 다루면서 반복적인 업무를 수행하여 육체적 피로와 신체 부담 등의 물리적 환경에 대한 직무스트레스가 있고, 비정규직으로 일하는 경우가 많아 직무 불안정이 있다.

② 개선대책 : 단순 반복작업으로 인한 스트레스를 해소하기 위해 업무 순환을 실시하고 창의적인 업무 능력을 향상시킨다. 육체적 피로와 신체적 부담을 완화할 수 있는 건강증진 프로그램을 시행한다.

5.2 건설업

(1) 업종 특성 : 건설업은 물리적 구조물이나 인프라를 설계 및 건설하고, 유지하는 산업으로 다수의 이해관계자가 참여하는 복합적인 업종이다.

(2) 직무스트레스 요인

(가) 물리적 환경 : 건설업은 높은 곳에서 작업하거나 불안정한 구조물 위에서 작업하는 경우가 많아 사고가 발생할 위험이 크며, 옥외에서 작업함으로써 고온, 한랭, 미세

먼지 등의 기후 영향을 많이 받는다. 소음, 분진, 진동, 화학물질 취급 등 유해한 작업환경에 노출되어 있다. 장시간 서서 근무하는 경우가 많고, 중량물 운반, 부적절한 작업자세, 반복작업, 진동 등 육체적으로 힘든 작업을 한다.

(나) 직무 요구 : 공사 기한을 맞추기 위해 장시간 근로, 야간 근무를 하는 경우가 많다.

(다) 관계 갈등 : 건설업은 다양한 직종에 종사하는 사람들이 결합하여 일을 하기 때문에 역할이 불명확하거나, 이해관계자들간의 충돌이 발생하는 경우가 있다. 상호간의 협력이 부족하면 대인 관계 갈등을 유발한다.

(라) 직무 불안정 : 건설업은 일용직 근로자, 장년 근로자, 외국인 근로자 등이 많이 취업해 있으며 고용이 불안정하고, 경기 침체 시에는 구직의 기회가 충분하지 않다.

(마) 보상 부적절 : 업무 강도에 비해 보상의 정도가 충분하지 않고, 다른 업종에 비해 상대적으로 낮은 평가를 받을 때가 많다.

(바) 일-삶의 불균형 : 건설 현장이 생활터에서 멀리 떨어진 경우가 많아 장거리 통근을 하거나 현장 근처에서 숙박하는 경우가 있어 생활 환경이 불편하고, 가족과 떨어져 생활하는 경우가 있다.

(3) 직무스트레스 개선대책

(가) 물리적 환경 : 안전 장비를 제공하고, 안전 교육을 시행하여 사고 위험에 대비한다. 기온 변화에 대응할 수 있는 보호구를 지급한다. 인력노동으로 인해 발생하는 신체부담을 줄일 수 있도록 장비와 시설을 지원한다.

(나) 직무 요구 : 공사 기한에 쫓기지 않도록 현실적인 목표를 설정한다. 장시간 작업을 수행한 후에는 충분한 휴식 시간을 보장하여 피로를 회복할 수 있도록 도와 준다. 다음날 작업에 대해 미리 공지하고, 서로 의견을 조율할 수 있는 시간을 갖는다. 공기단축으로 인한 높은 업무부담이 불가피한 경우, 인력 배치를 적절히 조정하여 업무에 대한 부담이 생기지 않고 고르게 배분되도록 한다.

(다) 관계 갈등 : 이해관계자의 협의 하에 직원들 간 업무를 효율적으로 배분한다. 정기적인 회의나 토론을 통해 서로의 입장을 이해하고, 적극적인 의사소통으로 갈등을 예방한다. 성별, 연령, 국적, 직급 등에 상관없이 모두가 존중받는 직장 분위기를 조성한다.

(라) 직무 불안정 : 직원의 노고를 인정하고 칭찬하는 문화를 만들어 직무 만족도를 높인다.

(마) 보상 부적절 : 공정한 보상이 이루어지도록 하고, 복리후생을 강화하여 직무 만족도를 높인다.

(바) 일-삶의 불균형 : 건강증진 프로그램을 마련하여 직원들의 신체적·정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 지원한다.

(4) 주요 직종의 직무스트레스 요인 및 개선대책

(가) 건설 기능 종사원

① 직무스트레스 요인 : 건설 관련 기능 종사자는 철근공, 콘크리트공, 조적공, 형틀목공, 비계공, 미장공, 방수공, 도장공 등 여러 직종이 있다. 이들은 대부분 무거운 물건을 들거나 반복 작업을 수행하고, 높은 곳에서 일하면서 떨어짐 사고의 위험이 있고, 유해화학물질에 노출되는 경우가 많아 물리적 환경에 대한 직무스트레스가 크다.

② 개선대책 : 건설 현장 내 휴게시설을 마련하여 충분한 휴식을 취할 수 있도록 한다. 작업장의 위험요인을 교육하고 관리하는 방법을 알려주며, 안전장비 및 보호구를 지급하고 안전한 작업환경을 조성한다.

(나) 건설 단순 종사원

① 직무스트레스 요인 : 건축 및 토목 공사 현장에서 육체적으로 단순한 업무를 반복적으로 수행하는 경우가 많고, 물건을 옮기거나 신체적인 부담이 많이 되는 노동을 수행하는 직종으로 물리적 환경에 대한 스트레스가 높다. 일용직 근로자가 많아 직무불안정이 높고, 낮은 임금 수준으로 보상 부적절이 주요한 직무스트레스 요인이다.

② 개선대책 : 일용직 근로자에게도 안전장비 지급 및 안전교육을 철저히 시행하고, 작업 전 체조와 스트레칭으로 신체적 부담을 완화한다. 자신의 작업과 업무 수행에 영향을 미치는 조치나 결정에 대해 의견을 낼 수 있는 기회를 제공한다.

5.3 도소매업

(1) 업종 특성 : 도소매업은 상품의 유통과 판매를 담당하는 업종으로, 소비자와 직접적인

상호작용, 재고 관리, 마케팅 등 다양한 요소가 결합된 복합적인 분야이다.

(2) 직무스트레스 요인

(가) 물리적 환경 : 재고를 관리하고 상품을 진열하는 작업이 반복적으로 이루어지면서 무거운 물건을 들어야 하는 등의 신체 부담이 크다. 도소매업 근로자를 위한 휴게 공간이 부족하다.

(나) 직무 요구 : 고객이 대기 중이거나 한정된 시간 내에 작업을 마쳐야 할 경우 직무스트레스가 가중된다. 판매가 급증하는 시기(예: 세일이나 명절 등)에는 업무 강도가 크게 증가한다.

(다) 직무 자율 : 주말이나 공휴일 근무가 많고, 야간 근무나 교대 근무가 많아 직무 자율성이 부족하다.

(라) 관계 갈등 : 고객의 과도한 요구나 불만에 대응해야 하고, 친절하게 고객의 요구를 맞춰 주어야 하므로 관계 갈등과 감정노동의 강도가 높다.

(마) 직무 불안정 : 많은 근로자들이 비정규직이나 계약직으로 고용되어 있어 고용의 불안정성이 크다.

(3) 직무스트레스 개선대책

(가) 물리적 환경 : 의자를 비치하여 업무 중간에 쉴 수 있도록 하고, 스트레칭 체조 등을 할 수 있도록 한다. 적절한 휴식 공간을 제공하여 신체적 부담을 완화한다. 사업주는 근골격계부담작업에 근로자를 종사하도록 하는 경우 매 3년마다 정기적으로 유해요인조사를 실시하고 작업환경을 개선한다.

(나) 직무 요구 : 판매가 급증하는 시기에는 인력을 보충하고, 과도한 업무부담이 생기지 않도록 사전에 조치한다. 업무를 균형있게 분배하고, 각 직원의 역량과 상황에 맞게 업무량을 조정한다.

(다) 직무 자율 : 스트레스 해소를 위한 프로그램을 운영하고, 적절한 휴가를 제공한다.

(라) 관계 갈등 : 원활한 소통을 통해 고객의 불만 사항이나 어려움을 즉시 개선할 수 있는 환경을 조성한다. 고객과의 갈등 상황에서 사용할 수 있는 명확한 매뉴얼을 제공한다.

(마) 직무 불안정 : 직원의 노고를 인정하고 칭찬하는 문화를 만들어 직무 만족도를 높인다.

(4) 주요 직종의 직무스트레스 요인 및 개선대책

(가) 판매원

① 직무스트레스 요인 : 매장 판매 종사자는 고객에게 상품의 내용을 설명하고 상품을 판매하는데 관련된 업무를 수행한다. 장시간 서서 일하거나 물리적으로 힘든 작업을 지속하는 경우가 많고, 불만을 제기하는 고객을 상대하면서 감정노동으로 인한 불안과 스트레스가 높게 나타난다. 주말이나 휴일에도 일하는 경우가 많아 일과 생활의 균형을 맞추기 어렵다.

② 개선대책 : 일정 시간마다 충분한 휴식을 취할 수 있도록 하고, 쾌적한 휴게 공간을 제공한다. 어려운 고객을 다루는 방법 및 감정노동 해소 방법을 교육한다. 체력 소모가 큰 직업의 특성을 고려해 건강증진 프로그램을 운영한다.

(나) 계산원

① 직무스트레스 요인 : 판매하는 물품의 계산을 위해 장시간 서서 일하면서 무거운 물건을 옮기는 등의 업무를 수행하여 근골격계질환이 발생할 수 있다. 고객이 대기하고 있거나 줄이 길게 늘어서 있을 때 빠르게 업무 처리를 해야 하는 부담감이 있다.

② 개선대책 : 의자를 비치하고 근골격계질환 예방 교육을 실시한다. 고객 응대 업무를 수행하는 과정에서 문제가 발생하면 즉시 관리자가 지원할 수 있도록 체계를 마련한다.

5.4 운수창고업

(1) 업종 특성 : 물품의 운송, 보관, 물류 관리 등을 포함하는 업종으로, 물류 시스템을 통해 상품이 생산지에서 소비지로 이동되고 보관될 수 있도록 돕는다.

(2) 직무스트레스 요인

(가) 물리적 환경 : 운전석이라는 제한된 좁은 공간에서 한정된 자세를 장시간 취하기 때문에 인간공학적 부담이 크다. 무거운 물건을 나르거나 반복적인 작업으로 인

해 관절이나 근육에 무리가 가고, 피로도가 쌓인다.

(나) 직무 요구 : 장시간 노동과 교대근무, 무리한 배차 시간 등의 직무 요구로 피로가 누적된다. 빠른 배송, 정해진 기한 내에 배송을 완료해야 하는 압박은 스트레스를 유발한다. 날씨가 악화되거나, 폭설, 폭우 등 예기치 못한 날씨로 인해 운전이나 작업에 지장이 있을 경우 스트레스가 증가하며, 교통 체증이나 도로 공사 등의 외부 요인으로 인해 예정된 배송 시간에 맞추지 못할 경우 스트레스가 발생한다.

(다) 관계 갈등 : 서비스 업무라는 직업 특성으로 인해 고객과의 갈등 상황에서도 감정 표현의 제한이 발생한다.

(라) 일-삶의 불균형 : 야간 근무, 주말 근무, 교대 근무로 인해 생활 리듬의 불안정과 사회적 고립감이 발생한다.

(3) 직무스트레스 개선대책

(가) 물리적 환경 : 근골격계질환 예방을 위한 스트레칭 체조나 작업 중 올바른 자세에 대한 교육을 시행한다. 규칙적인 운동과 충분한 휴식으로 체력 유지하도록 지원한다. 작업 중 사고를 예방하기 위해 정기적인 안전 교육을 실시하고, 충분한 안전 장비를 제공한다. 교대근무로 인해 나타날 수 있는 만성 피로 및 졸음을 예방하기 위해 노력한다.

(나) 직무 요구 : 업무량에 따라 적정한 근무 시간을 배정하고 초과 근무를 최소화한다. 과중한 업무로 인한 피로와 스트레스를 해소하기 위해 충분한 휴식 시간을 제공하고, 쾌적한 휴식 공간을 마련한다.

(다) 관계 갈등 : 정기적 의견 수렴을 실시하고, 관리자와 소통을 강화한다. 승객과의 갈등에 대한 대비하여 운전자 보호시설을 마련하고, 차에 카메라를 설치하거나, 택시의 경우 트렁크 안쪽에서도 트렁크를 열 수 있게 하는 장치를 마련하여 응급한 상황에서 운전자를 보호할 수 있도록 한다.

(라) 일-삶의 불균형 : 건강증진 프로그램을 마련하여 직원들의 신체적·정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 지원한다.

(4) 주요 직종의 직무스트레스 요인 및 개선대책

(가) 운전원

① 직무스트레스 요인 : 철도, 버스, 택시, 화물차 등 다양한 수단을 이용하여 운전을 하는 업무를 하며 장시간 근로를 수행하고 있어 피로도가 높고, 교통상황이나 날씨 영향에도 시간을 맞춰야 하는 업무부담감이 있다. 승객을 대하는 과정에서 감정노동 등의 스트레스가 발생한다.

② 개선대책 : 운전 편의성을 높이는 편안한 시트를 제공한다. 법정 운행 시간과 휴게시간을 엄격히 준수하도록 관리한다. 충분한 수면, 올바른 식습관 등 피로를 관리하는 방법을 교육한다. 운전원들 간의 소통과 정보 공유를 위한 커뮤니티를 마련하여 유대감을 강화한다. 고객과의 갈등 상황에서 사용할 수 있는 명확한 매뉴얼을 제공한다.

(나) 택배원

① 직무스트레스 요인 : 업무량이 많아 장시간 노동을 수행하고, 무거운 물건을 취급하며 단순 반복작업을 하고 있어 근골격계질환이 발생할 수 있다. 고객 응대업무로 인한 감정노동이 발생한다. 날씨나 교통 사정으로 업무 처리가 지연되는 것에 대한 부담이 크다.

② 개선대책 : 물품 운반용 카트, 무거운 짐을 들기 위한 보조 장비 등을 제공하여 신체적 부담을 줄인다. 고객과의 갈등 상황에서 사용할 수 있는 명확한 매뉴얼을 제공한다. 배송량과 근무 시간을 균형 있게 조정하여 과도한 업무를 방지한다.

(다) 배달원

① 직무스트레스 요인 : 정해진 시간 내에 배달을 완료해야 하므로, 시간적 압박이 크다. 복잡한 도로나 골목길 등에서 길을 찾는 데 시간이 많이 소요된다. 오토바이나 자전거를 이용한 배달은 교통사고의 위험이 높고, 날씨나 자연재해로 인한 업무 부담이 크다. 장시간 운전이나, 반복적인 신체 활동으로 체력 소모가 크다. 고객의 요구와 불만을 처리하는 부담이 크다.

② 개선대책 : 헬멧, 방수복, 보호대 등 안전 장비를 제공하여 배달 중 사고로부터 보호한다. 배달 중간에 쉴 수 있는 편안한 휴식 공간을 제공한다. 스트레스 관리 방법을 교육한다. 고객과의 갈등 상황에서 사용할 수 있는 명확한 매뉴얼을 제공한다.

5.5 숙박 및 음식업

(1) 업종 특성 : 관광, 외식, 여가와 관련된 산업으로, 서비스 품질, 고객 만족, 유연한

대응이 중요한 업종이다.

(2) 직무스트레스 요인

(가) 물리적 환경 : 장시간 서서 일하는 경우가 많고, 휴식공간이 부족하며, 무거운 짐이나 물건을 취급하는 과정에서 근골격계질환에 노출될 수 있다.

(나) 직무 요구 : 다양한 업무가 동시에 요구되며, 여러 역할을 동시에 수행해야 할 때 과중한 직무스트레스가 발생한다.

(다) 직무 자율 : 고객이 동시에 몰릴 때는 시간당 작업량을 스스로 조절하기 어렵고 의사결정에 대한 권한이 없다.

(라) 관계 갈등 : 직접 고객을 상대하면서 고객의 불만이나 요구에 즉각적이고 친절하게 응대해야 하는 상황에서 정서적 스트레스가 크다.

(마) 직무 불안정 : 임시직으로 고용이 불안정하며, 실직에 대한 염려가 있다.

(바) 조직 체계 : 직급에 따라 작업이 분배되며 종업원과 각자에게 분배된 작업에 위계가 존재한다.

(사) 보상 부적절 : 금전적 보상 수준이 낮고, 사회적으로 충분한 인정을 받지 못하는 경우가 많다.

(아) 일-삶의 불균형 : 주말, 야간, 공휴일에 근무하는 경우가 많으며, 이로 인해 수면 부족과 일상 생활 영위의 어려움을 초래한다.

(3) 직무스트레스 개선대책

(가) 물리적 환경 : 근무 중 휴식을 취할 수 있도록 적정 휴게시간을 제공하고 휴식을 취할 수 있는 공간을 마련한다. 사업주는 근골격계부담작업에 근로자를 종사하도록 하는 경우 매 3년마다 정기적으로 유해요인조사를 실시하고 작업환경을 개선한다.

(나) 직무 요구 : 직원들이 안전하고 효율적으로 일할 수 있도록 조리 공간과 동선, 고객 응대 구역을 체계적으로 설계한다. 일시적으로 과다한 업무가 발생하거나, 직무요구가 높은 업무가 발생할 경우 추가인력을 충분히 활용하여 서비스의 질을 높이고 근로자의 심리적 부담을 줄인다.

(다) 직무 자율 : 고객과의 직접 접촉을 줄일 수 있는 키오스크, 온라인 주문 시스템 등을 도입한다.

(라) 관계 갈등 : 고객과 분리된 휴식 공간을 마련하여 육체적, 감정적으로 지친 근로자들이 재충전을 할 수 있도록 한다. 상호 존중과 배려를 기반으로 한 긍정적인 직장 문화를 조성한다. 직원 간 협력과 유대감을 강화한다.

(마) 직무 불안정 : 고용 불안정성을 해결하기 위해 장기근속 할 수 있는 환경을 마련한다. 불가피하게 고용을 종료할 경우는 고용복지센터 등의 프로그램을 활용하도록 안내한다.

(바) 조직 체계 : 고충과 아이디어를 정기적으로 수집하여 개선 방안을 마련한다.

(사) 보상 부적절 : 법정 근로 시간을 준수하고, 초과 근무를 최소화하며 보상 체계를 명확히 한다. 공정하고 일관성 있는 의사결정을 통해 직장 내 신뢰를 구축한다. 직업에 대한 미래 고용안정과 호봉 등을 인정하여 장기근속에 대한 보상을 받을 수 있도록 한다.

(아) 일-삶의 불균형 : 건강증진 프로그램을 마련하여 직원들의 신체적·정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 지원한다. 동호회, 취미활동 등을 지원하여 근무로 인한 스트레스를 줄일 수 있도록 한다.

(4) 주요 직종의 직무스트레스 요인 및 개선대책

(가) 숙박시설 서비스원

① 직무스트레스 요인 : 고객에게 직접적으로 서비스를 제공하는 직무를 담당하며, 고객의 요구에 응해야 하기 때문에 자율적 판단에 의한 행동이 어렵다.

② 개선대책 : 감정노동 및 직무스트레스에 대응하기 위한 교육을 시행한다. 직원과 관리자의 의사소통을 활성화하여 업무 수행 중 어려움을 사전에 개선한다. 고객과 갈등 발생 시 관리자가 중재하여 문제를 해결하도록 노력한다. 휴게시설을 마련하여 피로와 스트레스를 해소할 수 있도록 한다.

(나) 음식 서비스 종사원

① 직무스트레스 요인 : 장시간 서서 일하며, 단순 반복 작업을 수행하여 신체부담이

크고, 사소한 일에도 고객이 민감하게 반응한다.

② 개선대책 : 주방 및 서비스 공간을 체계적으로 정리하여 작업 동선을 효율화한다. 근무 중 충분한 휴식시간을 보장하고, 근무 중 스트레칭 체조를 주기적으로 시행한다. 업무가 과도하게 배분되지 않도록 적절하게 조정한다.

5.6 정보통신업

(1) 업종 특성 : 정보의 생성, 저장, 처리, 전송 등을 다루는 산업으로, 기술적 혁신과 발전을 기반으로 빠르게 변화하는 업종이다.

(2) 직무스트레스 요인

(가) 물리적 환경 : 장시간 노동을 하는 경우가 많고, 휴게시설과 휴식시간이 충분하지 않다. 장시간 앉은 자세에서 일하기 때문에 근골격계질환 발생 위험이 높다.

(나) 직무 요구 : 기술 혁신이 매우 빠른 분야로, 신기술에 대한 빠른 적응이 요구된다. 새로운 기술이 지속적으로 도입되고, 이를 습득하고 적용하기 위해 계속해서 학습해야 하므로 이에 대한 스트레스가 높다. 마감 시간에 임박하게 일해야 하는 경우가 많고, 과중한 업무에 대한 부담이 크다.

(다) 직무 불안정 : 정보통신업은 대체로 프로젝트 기반으로 운영되며, 프로젝트가 종료되면 계약직이나 프리랜서로 일하는 경우가 많아 고용 불안정성이 크다.

(라) 조직 체계 : 과도한 경쟁과 성과에 대한 압박이 직무 스트레스를 높인다.

(마) 일-삶의 불균형 : 근무 시간이 불규칙하고, 휴일 근무나 야근이 잦을 경우, 개인적인 시간을 충분히 갖지 못하며 일과 개인 생활의 균형이 깨질 수 있다.

(3) 직무스트레스 개선대책

(가) 물리적 환경 : 편안하고 집중할 수 있는 업무 환경을 조성하고, 소음이 적은 환경을 만들도록 노력한다. 휴게 공간을 마련하여 근무 중 충분한 휴식을 취할 수 있도록 한다. 근무 중 스트레칭 체조를 주기적으로 시행한다.

(나) 직무 요구 : 반복적이고 시간이 많이 소요되는 작업을 자동화하여 업무 부담을 감소한다. 개인의 역할과 책임을 명확히 한다. 근무시간에 수행할 수 있는 적정

업무량을 배정한다. 초과 근무를 자제하는 환경을 조성한다. 퇴근 시간에 임박하여 긴급하게 업무지시를 하지 않는다.

(다) 직무 불안정 : 고용 불안정성을 해결하기 위해 장기근속 할 수 있는 환경을 마련한다. 고용 문제에 대해 근로자의 의견을 청취한다. 불가피하게 고용을 종료할 경우는 고용복지센터 등의 프로그램을 활용하도록 안내한다.

(라) 조직 체계 : 근로자와 대화할 수 있는 기회를 정기적으로 마련하고, 근로자가 인식하는 직무스트레스의 원인을 정확히 파악한다. 근로자 스스로 직무스트레스에 대처할 수 있는 방법을 교육한다. 개인의 역량이 성장할 수 있도록 지원한다.

(마) 일-삶의 불균형 : 재택근무나 유연근무제를 시행한다. 개인의 문제를 상담할 수 있는 기회를 마련한다. 과중한 업무로 인해 개인적인 시간이 희생되지 않도록 유도하고, 업무와 개인 생활의 균형을 맞춘다. 퇴근 후 SNS 등을 통하여 업무지시를 하지 않는다.

(4) 주요 직종의 직무스트레스 요인 및 개선대책

(가) 정보통신 전문가 및 기술직

① 직무스트레스 요인 : 신기술 도입으로 업무에 대한 부담이 발생한다. 일이 많아 시간에 쫓긴다. 장시간 동안 높은 집중력이 요구된다.

② 개선대책 : 집중해서 업무를 추진할 수 있도록 조용한 업무 공간을 마련한다. 업무 수행에 필요한 적절한 권한을 부여해 자율성과 동기 부여를 강화한다.

(나) 정보통신기기 설치 및 수리원

① 직무스트레스 요인 : 설치와 수리 업무는 복잡한 기술적 문제를 해결해야 하는 경우가 많다. 예상치 못한 고장이 발생하거나 기술적인 문제가 해결되지 않을 때, 직무스트레스가 가중될 수 있다. 무겁고 큰 장비를 운반하거나 설치하는 과정에서 신체적인 피로가 쌓여 스트레스가 발생할 수 있다. 같은 유형의 기기를 지속적으로 수리하거나 설치하는 일이 반복되면 직무에 대한 흥미가 떨어질 수 있다.

② 개선대책 : 조명과 환기가 잘 되는 공간을 마련한다. 개인 보호구나 안전시설 등의 장비를 제공한다. 장시간 작업 후 충분한 휴식을 제공한다.

5.7 금융 및 보험업

(1) 업종 특성 : 자금의 흐름을 관리하고 위험을 분산시키며 경제 활동을 지원한다. 자산 관리, 위험 관리, 금융 상품 제공 등 다양한 기능을 수행한다.

(2) 직무스트레스 요인

(가) 물리적 환경 : 장시간 앉은 자세에서 일하기 때문에 근골격계질환 발생 위험이 높다.

(나) 직무 요구 : 재무 관련 업무를 수행하기 때문에 근무시간 동안 정신적 긴장감이 지속된다. 고도의 전문성, 지속적인 성과 압박 속에서 일을 한다. 복잡한 상품이나 서비스를 고객에게 설명하거나 제공해야 한다. 프로젝트 마감이나 보고서 제출 등으로 야근 및 초과 근무를 많이 한다.

(다) 관계 갈등 : 고객은 자신들의 금전적 문제나 위급한 상황에 대해 불만을 토로하며, 일부 고객은 비합리적이거나 과도한 요구를 하기도 한다.

(라) 직무 불안정 : 구조조정이나 조직 개편 등으로 직무 내용이 자주 바뀔 수 있어 직무에 대한 불안감이 있다.

(3) 직무스트레스 개선대책

(가) 물리적 환경 : 규칙적인 운동, 충분한 수면, 균형 잡힌 식사 등으로 개인의 건강을 관리할 수 있도록 지원한다.

(나) 직무 요구 : 적정 업무량을 유지할 수 있도록 하고, 업무의 효율화를 지원한다. 단순 반복 업무를 디지털화하여 업무의 부담을 줄인다. 재택근무나 유연 근무제를 도입하여 직무 요구를 감소시킨다. 초과 근무를 자제하는 환경을 조성한다. 퇴근 시간에 임박하여 긴급하게 업무지시를 하지 않는다.

(다) 관계 갈등 : 고객 관리 시스템을 통해 고객 민원 처리를 돕는다. 감정노동 관리 방법에 대해 교육하고, 감정노동으로 인한 정신적 피해가 발생했을 경우 이에 대한 대처방법을 마련한다. 동료들과의 협력을 통해 스트레스를 해소하고, 팀워크를 강화할 수 있는 다양한 활동을 추진한다.

(라) 직무 불안정 : 동료 및 상사와의 의사소통을 강화하여 직무 불안정을 해소한다.

직원의 노고를 인정하고 칭찬하는 문화를 만들어 직무 만족도를 높인다.

(4) 주요 직종의 직무스트레스 요인 및 개선대책

(가) 금융 사무 종사자

① 직무스트레스 요인 : 하루 처리해야 할 업무량이 많거나 마감 기한이 촉박한 경우 업무 부담이 크다. 금융 업무의 특성상 정확성과 신속성이 요구되며, 고객 불만, 민원 처리, 고객과의 소통에서 갈등이 발생한다. 실수나 오류로 인한 법적·윤리적 책임 부담이 있다. 성과 중심의 업무 환경, 평가와 보상 체계의 경쟁이 심화되고 있다.

② 개선대책 : 근무 중에 정기적인 휴식 시간을 마련하여 직원들이 재충전할 수 있도록 한다. 편리하고 효율적인 업무 공간을 제공한다. 고객과의 갈등 상황에서 사용할 수 있는 명확한 매뉴얼을 제공한다. 심리 상담 서비스를 제공한다. 업무의 과중함을 방지하기 위해 적정 인력을 배치한다.

(나) 보험설계사

① 직무스트레스 요인 : 계약직이나 독립 사업자로 일하는 경우 고용 안정성이 부족하다. 수입의 변동성이 크고, 높은 경쟁 속에서 지속적인 성과를 내야 하는 부담이 크다. 잠재 고객 발굴 및 유지의 어려움이 있고, 고객의 요구나 민원에 대해 친절하게 대처해야 하는 감정노동을 수행한다.

② 개선대책 : 업무와 개인 시간을 구분하고, 효과적으로 스케줄을 관리한다. 교육 및 워크숍을 통해 스트레스 대처 방법을 교육한다. 실적 외에도 노력과 과정을 인정하는 보상 구조를 마련한다. 서로의 경험을 공유하고, 협력하는 문화를 조성한다

5.8 사업시설관리, 사업지원 및 임대서비스업

(1) 업종 특성 : 사업시설관리업은 조직의 시설 운영, 유지보수, 안전 관리 등 물리적 자산과 관련된 다양한 서비스를 제공하고, 사업지원서비스업은 행정적, 비즈니스적 지원을 통한 업무 효율화를 돕는 서비스업이다.

(2) 직무스트레스 요인

(가) 물리적 환경 : 교대 근무나 불규칙한 근무 시간으로 인한 피로 누적이 있다.

(나) 직무 요구 : 여러 시설 및 자산의 동시 관리로 인해 과도한 업무 부담이 있다. 임대 계약 관리, 시설 점검, 유지보수 등 긴급 요청하는 업무를 처리한다. 서비스 품질 및 고객 만족도에 따라 성과를 평가받고 있어 부담감이 크다.

(다) 관계 갈등 : 건물 소유주, 임차인, 직원, 고객 등 다양한 이해관계자의 요구를 조율해야 하고, 고객 불만과 민원을 처리하며 갈등이 발생할 가능성이 있다.

(라) 직무 불안정 : 사업의 외주화 증가로 고용 안정성이 저하된다.

(3) 직무스트레스 개선대책

(가) 물리적 환경 : 장시간 근로, 야간근로를 포함한 교대작업은 건강문제를 발생시킬 수 있으므로 근로시간 단축, 장시간 근로 제한, 작업과 휴식의 적절한 배분 등을 통해 적정 근로시간을 운영한다. 근골격계부담작업에 근로자를 종사하도록 하는 경우 매 3년마다 정기적으로 유해요인조사를 실시하고 작업환경을 개선한다.

(나) 직무 요구 : 책임 범위를 명확히 하여 업무 중복을 최소화한다. 정기적인 회의를 통해 업무 상황을 공유하고 문제를 함께 해결한다.

(다) 관계 갈등 : 관리자나 책임자가 분쟁이나 갈등을 조정한다. 감정노동에 대한 교육을 시행하여 감정노동을 관리할 수 있는 방법을 훈련한다. 의사소통이 원활한 직장 분위기를 조성한다. 근로자에게 의사소통 창구가 있음을 알리고, 이를 통한 상담이 피해나 불이익을 초래하지 않음을 충분히 홍보한다.

(라) 직무 불안정 : 고용 불안정성을 해결하기 위해 장기근속 할 수 있는 환경을 마련한다. 불가피하게 고용을 종료할 경우는 고용복지센터 등의 프로그램을 활용하도록 안내한다.

(4) 주요 직종의 직무스트레스 요인 및 개선대책

(가) 경비원

① 직무스트레스 요인 : 협력업체에 소속된 경우가 많아 조직체계 및 직무 불안정에 대한 스트레스가 많다. 교대 근무로 인한 생체 리듬 교란과 수면 부족 문제가 있다. 입주민, 방문객, 직원 등 다양한 사람들과의 대인 관계 갈등이 발생할 수 있다. 예상치 못한 사고나 범죄 발생 시 빠르게 대응해야 하는 압박감이 있다. CCTV나 보안 시스템 같은 첨단 장비의 사용에 익숙하지 않은 경우 스트레스가 발생한다.

② 개선대책 : 장시간 근무를 방지하고 충분한 휴식을 보장한다. 업무 중 발생할 수 있는 위험에 대비해 최신 안전 장비를 설치한다. 한 명에게 과도한 업무가 집중되지 않도록 인력을 적절히 배치한다. 정기적으로 설문조사나 면담을 통해 스트레스를 관리한다.

(나) 청소원

① 직무스트레스 요인 : 반복적이고 힘든 육체 노동을 하며 무거운 청소 도구나 세제를 운반하는 등 신체적인 부담이 크다. 장시간 서서 일하거나 무릎을 꿇고 작업하는 경우가 많아 근골격계질환 발생 가능성이 높다. 야간이나 이른 아침 업무를 하고, 불쾌하고, 위험한 환경에서 일을 한다. 직업에 대한 사회적 인식이 낮고, 비정규직 또는 파트타임으로 일하고 있어 고용 안정성이 낮다.

② 개선대책 : 청소 도구와 장비를 경량화하여 신체적 부담을 줄인다. 작업 공간을 청결하고 쾌적하게 유지하며, 충분한 휴식 공간을 제공한다. 복리후생 제도를 강화하여 심리적 안정감을 갖게 한다.

(다) 전화 상담원

① 직무스트레스 요인 : 짧은 시간 내에 많은 전화를 처리해야 하고, 성과 중심의 업무 평가로 실적 목표 미달성 시 압박감이 심하다. 무례하거나 공격적인 고객을 상대해야 하는 감정 노동을 수행한다. 고용 불안정성이 높고, 직업에 대한 사회적 인식이 낮아 직업 만족도가 저하된다. 유사한 문제를 반복적으로 처리해야 하고, 앉은 자세에서 지속적으로 업무를 수행하여 근골격계질환 발생 가능성이 높다.

② 개선대책 : 상담원의 고충을 청취하고 개선하기 위해 관리자와 정기적인 미팅을 할 수 있는 기회를 마련한다. 상담원이 겪는 감정적 어려움을 해소할 수 있도록 심리 상담 기회를 제공한다. 편안한 의자를 제공하고, 충분한 휴식을 보장한다. 상담원에 대한 부적절한 모니터링을 자제한다.

(라) 텔레마케터

① 직무스트레스 요인 : 고객과 전화로 소통하며 상품 및 서비스를 판매하고 상담하는 업무로 모든 상황에서 친절하고 차분한 태도를 유지해야 하는 감정적 부담이 있다. 판매 실적, 통화량, 고객 유치 성과 등 수치화된 목표에 대한 압박감이 크다. 계약직, 파견직, 또는 비정규직 형태로 근무하는 경우가 많아 고용 안정성이 낮다.

② 개선대책 : 적절한 휴식 시간을 보장하고, 인체공학적 의자를 제공한다. 고충을 자유롭게 이야기할 수 있는 익명 제안함이나 전담 부서를 운영한다. 정기적으로 심리 상담을 할 수 있는 기회를 제공하고, 스트레스 완화 프로그램을 운영한다. 폭언이나 부당한 대우를 하는 고객에 대한 대응 매뉴얼을 마련하고, 필요시 업무 중단 및 관리자에게 즉시 보고할 수 있는 시스템을 구축한다.

5.9 교육서비스업

(1) 업종 특성 : 개인이나 집단에게 지식, 기술, 태도 등을 습득할 수 있도록 지원하는 산업으로, 학교 교육, 학원, 온라인 교육, 직무 교육, 언어 교육 등 다양한 형태로 존재한다.

(2) 직무스트레스 요인

(가) 물리적 환경 : 장시간 서서 일하는 경우가 많고, 밀폐된 공간에서 말을 많이 하기 때문에 물리적 환경이 부적절하다.

(나) 직무 요구 : 수업 준비와 각종 행정 업무로 업무가 과중하다.

(다) 관계 갈등 : 학생, 학부모의 요구에 응해야 하므로 감정노동의 강도가 높다.

(3) 직무스트레스 개선대책

(가) 물리적 환경 : 교실, 강의실, 사무실 등 근무 환경을 깨끗하고 편안하게 유지한다.

(나) 직무 요구 : 반복적이고 단순한 행정 업무를 자동화 시스템으로 대체하여 교육 활동에 집중할 수 있도록 지원한다. 퇴근 후 SNS 등을 통하여 업무지시를 하지 않는다.

(다) 관계 갈등 : 심리 상담 프로그램을 운영하여 정서적 스트레스를 관리한다. 의사소통이 원활한 직장 분위기를 조성한다.

(4) 주요 직종의 직무스트레스 요인 및 개선대책

(가) 학교 교사

① 직무스트레스 요인 : 과밀 학급, 열악한 교실 환경, 학습 기자재 부족 등으로 인해

효율적인 수업 진행이 어렵다. 수업 준비, 학습 지도, 시험 관리, 학생 및 학부모 상담, 교내 행사 준비 등으로 인해 업무가 과중하다. 학생 및 학부모의 과도한 요구나 불만 제기로 대인 관계 갈등이 있다.

② 개선대책 : 교사들이 근무 중 잠시 휴식을 취할 수 있는 쾌적한 공간을 제공한다. 교사 전용 심리 상담 프로그램을 운영하여 직무 스트레스와 감정 노동을 해소할 기회를 제공한다. 과도한 초과근무를 방지하고 적절한 근무시간을 보장한다.

(나) 학습지 방문 강사

① 직무스트레스 요인 : 업무 특성상 저녁 시간이나 주말에도 근무해야 하는 경우가 많아 개인 시간이 부족하다. 학생의 성적 향상 여부가 강사의 능력으로 평가되어 성과에 대한 압박이 크다. 여러 가정을 방문하기 위해 이동 시간이 길고, 날씨, 교통 등 외부 환경에 의존하며 피로가 누적된다. 프리랜서나 비정규직 형태로 일하고 있어 고용 안정성이 낮다. 학부모와 학생에게 친절하고 긍정적인 태도를 유지해야 한다.

② 개선대책 : 심리 상담 및 스트레스 관리 프로그램을 운영한다. 학부모나 학생과의 갈등 상황에서 강사를 보호할 수 있는 조직적 차원의 지원 대책을 마련한다. 체력 단련 프로그램이나 정신건강 프로그램을 제공한다. 불공정한 평가나 차별적인 보상 시스템을 개선한다.

5.10 보건업 및 사회복지서비스업

(1) 업종 특성 : 보건업은 건강 관리와 질병 예방 및 치료를 중심으로 한 의료 서비스를 제공하고, 사회복지서비스업은 취약 계층에 대한 사회적 지원, 심리적 및 정서적 지원을 강조한다.

(2) 직무스트레스 요인

(가) 물리적 환경 : 비정형 작업이 많고, 환자나 장애인을 대상으로 하는 업무라서 물리적 부담이 크다. 장시간 서서 일을 하기 때문에 근골격계질환 발생 가능성이 높다.

(나) 직무 요구 : 환자의 생명을 돌보는 업무를 수행하기 때문에 근무시간 동안 정신적 긴장감이 지속된다. 교대근무와 장시간 근로로 업무에 대한 부담이 크다. 업무가 복잡하고, 업무량이 많으며, 행정처리가 많다.

(다) 관계 갈등 : 환자, 보호자, 사회적 약자 등의 요구에 응해야 하므로 자신의 감정을 억제하고, 상대방의 감정을 받아들여야 하는 상황에서 감정 노동의 강도가 높다.

(3) 직무스트레스 개선대책

(가) 물리적 환경 : 근무 중 발생할 수 있는 신체적 위험을 줄이기 위해 적절한 장비를 제공한다. 청결하고 안전한 환경을 유지한다. 휴게 공간을 마련해 업무 중 피로를 회복할 수 있도록 지원한다.

(나) 직무 요구 : 과도한 초과근무를 방지하고 적정 근무시간을 준수한다. 업무 부담을 줄이기 위해 적정 인력을 확보하고, 균형 있게 업무를 배분한다.

(다) 관계 갈등 : 직무스트레스 완화를 위해 심리상담 프로그램을 제공한다. 갈등 상황에 대비하여 매뉴얼을 준비하고, 관리자가 지원하는 체계를 마련한다. 신규 근로자가 직장생활에 적응할 수 있도록 올바른 조직문화를 형성한다.

(4) 주요 직종의 직무스트레스 요인 및 개선대책

(가) 간호사

① 직무스트레스 요인 : 환자의 생명을 지켜야 하는 업무 부담이 크고, 업무 량이 많아 장시간 근무와 교대 근무를 한다. 식사 시간과 수면 시간이 불규칙하고, 휴식 공간이 부족하다. 물리적으로 힘든 작업을 해야 하고, 감염의 위험이 크다. 의료기관 내 다양한 직종과 소통하며 일을 해야 하고, 환자 및 보호자를 직접 대면하며 업무를 수행하고 있어 대인 관계 갈등이 심하다. 환자나 보호자로부터 신체적 폭력이나 언어적 폭력을 경험할 수 있고, 성적 괴롭힘을 당하는 경우도 있다. 업무 강도에 비해 급여가 낮아 이직률이 높다.

② 개선대책 : 교대 근무에 따른 신체적 피로를 줄이기 위해 적정한 근무표를 작성한다. 정기적인 심리 상담 프로그램을 운영한다. 환자 및 보호자와의 갈등 상황에서 효과적으로 대처하는 방법과 의사소통 기술을 교육한다. 근무 중 충분한 휴식을 취할 수 있도록 휴게 공간을 제공한다. 경험이 풍부한 선배가 후배에게 조언과 지도를 해주는 멘토링 시스템 기회를 제공한다.

(나) 돌봄 종사원

① 직무스트레스 요인 : 노인, 장애인, 아동, 환자 등 다양한 사람들에게 돌봄 서비스를

제공하는 직업으로 대인관계 갈등이 발생할 수 있다. 대상자를 이동시키거나 일상적인 활동을 돕는 과정에서 신체적 부담이 크다. 급여가 낮고 고용이 불안정하다.

② 개선대책 : 심리상담 서비스를 제공한다. 스트레스 관리방법을 교육한다. 반복적이고 소모적인 업무를 최소화하기 위한 도구나 장비를 제공한다. 돌봄 대상자의 수에 맞는 적정 인력을 배치하여 과중한 업무를 방지한다.

(다) 사회복지사

① 직무스트레스 요인 : 빈곤, 폭력, 장애, 정신질환 등 다양한 문제를 가진 대상자를 상대하는 업무를 하고 있어 정서적 업무 부담이 크다. 급여가 낮고 보상이 부적절하다. 인력, 시설, 예산 등이 충분하지 않을 경우 업무 수행에 어려움이 많다.

② 개선대책 : 사회복지사들이 고객과의 접촉에서 신체적 위협이나 폭력에 노출되지 않도록 안전한 환경을 제공한다. 심리 상담 서비스를 제공한다. 노력과 성과에 따라 공정한 평가와 보상이 이루어지도록 한다. 과도한 업무로부터 벗어나 충분한 휴식을 취할 수 있도록 휴식 공간을 마련한다.

6. 직무스트레스 예방을 위한 조직적 관리방안

6.1 예방 단계

(1) 직무스트레스가 발생하기 이전에 예방하고 관리하는 것이 중요함을 인식한다.

(2) 스트레스 관리 기법을 배울 수 있도록 정기적인 교육을 실시한다.

(3) 업무 설계와 조정을 통해 과도한 업무 부담이나 비효율적인 업무 분배를 피하도록 업무량과 업무의 난이도를 적절하게 조정한다. 업무의 목표를 명확히 설정하고, 근로자들이 책임감을 가질 수 있도록 업무를 조정한다. 자신의 직무와 책임에 대한 불확실성을 줄인다.

(4) 근로 환경을 개선하여 스트레스가 발생할 가능성을 줄인다. 작업 공간을 효율적으로 배치하고, 조명과 온도를 적절하게 유지한다.

6.2 중재 단계

(1) 스트레스가 이미 발생했을 경우 이를 관리하고 해결하기 위한 적극적인 중재가 필요하다.

(2) 설문조사나 면담 등을 통해 근로자들의 스트레스 요인을 파악하고 적극적으로 해결책을 모색한다.

(3) 스트레스를 경험하는 근로자들에게 심리적 지원과 전문가의 상담을 제공한다. 심리적 안전망을 구축하여 근로자들이 스트레스를 털어놓고 해결할 수 있게 한다.

6.3 지원 단계

(1) 스트레스 예방 및 중재 후에는 지속적으로 직무스트레스를 관리하고, 장기적으로 지원할 수 있는 체계를 구축한다.

(2) 신체적·정신적 건강을 증진시키는 프로그램을 운영하고, 업무 효율성을 높이는 활동을 지속적으로 지원한다.

(3) 유연 근무제나 재택 근무 등의 유연한 근무 제도를 도입하고, 휴가 및 여가 활동을 장려하여 근로자들이 충분한 휴식을 취할 수 있도록 휴식 시간을 보장한다.

(4) 상호 존중과 개방적 소통을 기반으로 한 조직 문화를 만들어 자유롭게 스트레스에 대해 이야기하고 해결책을 찾을 수 있도록 한다.

(5) 직무스트레스 관리에 대한 자세한 사항은 KOSHA GUDIE「직무스트레스로 인한 건강장해 예방 기술지원규정」에 따라 조치한다.

7. 직무스트레스 예방을 위한 개인적 관리방안

7.1 직무스트레스 완화를 위한 자가관리 방법

(1) 근육이완기법 : 근육의 긴장을 의도적으로 풀어 스트레스를 해소하고 신체적·정신적 이완을 촉진한다. 머리부터 발끝까지 순차적으로 신체의 각 부위를 긴장시키고, 이후 그 긴장을 풀어주는 방식으로 진행한다. 스트레스 해소, 불안 완화, 심리적 안정 등을 도와주며, 심리적 건강과 신체적 건강에 도움을 준다.

(2) 호흡법 : 스트레스를 받는 흥분상태가 되면 무의식적으로 호흡이 거칠게 된다. 이때 호흡을 편안하게 하면 긴장상태를 이완시키고 스트레스를 줄이는 효과를 얻을 수 있다.

(3) 심상훈련 : 상상력을 활용하여 특정 목표나 상황을 연습하는 방법으로, 정신적으로 목표를 시각화하거나 특정 감정 및 신체 반응을 조절하는 데 도움을 준다. 자기 효능감 증대, 집중력 향상, 회복력 강화, 스트레스와 불안감 감소에 도움을 준다.

(4) 인지행동요법 : 부정적인 사고와 행동을 현실적이고 효과적인 방식으로 바꾸는 것으로, 자신의 생각과 행동을 이해하고 수정함으로써 정서적 안정과 긍정적 변화를 경험할 수 있도록 하는데 도움을 준다.

(5) 마음 챙김 : 과거에 대해 후회하거나 미래에 대해 걱정하는 대신, 현재의 감각(소리, 냄새, 촉감 등)을 경험하며 순간에 몰입하는 것이다. 자신의 경험을 비판하거나 판단하지 않고, 있는 그대로 받아들인다. 불안한 감정을 느끼더라도 그 감정이 잘못된 감정이라거나 부정적인 감정이라고 평가하지 않고, 그 자체를 있는 그대로 인식한다. 심호흡하기와 점진적 근육이완, 명상하기 등이 마음 챙김에 도움을 줄 수 있다.

(6) 분노조절 훈련 : 소극적으로 분노를 제거하는 것이 아니라 적극적으로 행복한 삶을 추구하는 것이 목적이다. 분노를 통한 우리의 감정이 긍정적이 되도록 하는 것이 진정한 의미에서 분노를 다스리는 것이다.

(7) 회복탄력성 : 어려움을 경험하고 나서 더 강해지거나, 새로운 방식으로 성장하는 능력이다. 실패나 역경을 경험하고도 이를 교훈으로 삼아 더 나은 자신을 만들어가는 과정이다.

7.2 직무스트레스 예방을 위한 평상시 관리 방법

(1) 균형 있는 식사 : 영양분 있는 음식을 골고루 섭취하고 편식하지 않는다. 너무 많이 섭취하지 않는다. 비만은 건강위험을 높일 뿐만 아니라 그 자체로 스트레스의 요인이 되므로 적정체중 유지를 위해 지방질과 칼로리가 높은 음식을 피한다.

(2) 적절한 운동 : 규칙적인 운동은 불쾌한 감정과 생리적 긴장감을 줄이고 스트레스에 대처하는 저항력을 높인다.

(3) 충분한 수면 : 스트레스 관리를 위해 수면이 매우 중요하다. 충분한 수면을 취해 몸과 마음의 피로를 풀어준다.

(4) 휴식 시간 활용 : 근무 중에도 짧은 휴식 시간을 자주 갖는다. 몇 분 동안 자리에서 일어나거나 간단한 스트레칭을 하면 집중력이 회복되고, 직무스트레스가 완화된다.

(5) 일과 삶의 균형 유지 : 업무와 개인 생활의 균형을 맞추기 위해 충분한 휴식을 취하고, 퇴근 후나 주말에는 업무에서 벗어나 개인적인 시간을 갖는다.

(6) 여가 생활과 취미 활동 : 일 외에도 다양한 취미 활동을 한다. 독서, 음악 감상, 영화 보기, 자원봉사 등 스트레스를 해소할 수 있는 취미 활동을 즐기고, 동호회에 참여하며, 산책, 캠핑, 정원 가꾸기 등을 통해 마음의 여유를 찾는다.

기술지원규정 제·개정 이력

□ 개정일 : 2025. 2. 3.

○ 개정자 : 가톨릭대학교 정혜선 교수

○ 개정사유 : 일부 직종의 직무스트레스 관리방안이 기존의 KOSHA GUIDE에 제시되어 있었지만 특정한 직종에 국한되어 있어 보다 다양한 업종과 직종의 직무스트레스 요인 및 관리방안에 대한 기술지원규정이 필요한 상황임. 본 규정에서 주요 업종과 직종의 특성 및 직무스트레스 요인과 직무스트레스 개선대책이 연결될 수 있도록 체계적으로 정리함. 기존 KOSHA GUIDE에 제시된 일부 직종의 내용을 본 규정에 통폐합하여 설명함.

○ 주요 개정내용

- 통폐합된 KOSHA GUIDE (4종)
  · 택시·버스 운전원의 직무스트레스 예방을 위한 관리감독자용 지침 (H-27-2011)
  · 음식서비스 종사자의 직무스트레스 지침 (H-29-2020)
  · 감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침 (H-34-2022)
  · 건설근로자의 직무스트레스 예방을 위한 관리감독자용 지침 (H-84-2012)
- 업종별 직무스트레스 요인을 한국인 직무스트레스 평가도구에서 제시한 9가지 요인에 맞춰 구체적으로 명시함.
- 업종별로 직무스트레스 요인에 따른 개선대책을 제시함.
- 업종의 대표 직종을 제시하고, 대표 직종의 직무스트레스 요인 및 직무스트레스 개선대책을 제시함.
- 직무스트레스 예방을 위한 조직적 차원의 관리방안을 제시함.
- 직무스트레스 예방을 위한 개인적 차원의 관리방안을 제시함.

□ 재공표 : 2025. 3. 26.

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

KOSHA GUIDE
기술지원규정

·규정번호 : E-G-5-2025
·심　　의 : 산업안전보건표준제정위원회
·공 표 일 : 2025. 3. 26.