

■ 교육자료 - 직무스트레스관리

직무스트레스는 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바램(요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응(미국 국립산업안전보건 연구소)이라고 하며 업무관련 스트레스는 업무 내용·업무 조직 및 작업환경이 해롭거나 불건전한 측면에 대한 정서적, 인지적, 행동적 및 생리적 반응 패턴, 그것은 고도의 가성 및 걱정, 그리고 때론 극복이 안되는 느낌으로 특정 지을 수 있는 상태라고도 한다

1. 직무스트레스에 의한 신체의 반응

- ① 생리적 반응
 - 카테콜아민, 코티졸, 혈압상승
- ② 정신적 반응
 - 불안, 불만족, 우울, 탈진 등
- ③ 행동 의학적 반응
 - 결근, 생산성 감소, 알코올 남용, 약물남용, 흡연, 무력감

2. 직무스트레스요인

- ① 시간적 압박, 업무시간표 및 속도
 - 장시간노동, 연장근무, 교대근무
 - 업무 시간내내 자신이 업무를 통제하지 못하고 수동적인 행동을 강요 받을 때
 - 일시적으로 자주 바뀌는 업무시간
 - 스스로 업무속도를 조절할 수 있는지의 여부
- ② 업무구조
 - 업무조직의 변화, 부서이동, 좌천이나 승진, 업무의 예측가능성
- ③ 물리적 환경
 - 부족한 조명, 과도한 소음, 비좁은 작업공간, 비위생적 환경, 사무직의 경우도 불편한 책상, 부족한 환기와 추운 실내온도 등
- ④ 조직내의 문제
 - 업무의 모호성, 과도한 경쟁, 성별에 따른 차별, 직장내 관계갈등 등
- ⑤ 조직외적인 문제
 - 직업안정성·승진·실업 및 자유시장 경제와 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

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

Cobb(1976) : 사회적 지지를 "인간으로 하여금 그(녀)가 보호를 받고 있다든가 애정을 받고 있다고 믿게 해주고 그(녀)가 존경받고 있으며 가치 있는 존재라고 느끼게 해주며 의사소통의 연결망(network)에 속해 있다고 믿게해주는 정보"로 간주되어야 한다.

House(1981) : 사회적 지지를 정서적 지지, 평가적 지지, 정보지지, 수단적 지지로 분류함

- ① 개인이 보호받고, 애정을 받고 있으며, 존경받고 있다고 믿으며 정보를 제공해 줄 수 있는 긍정적 감정의 표현
- ② 개인의 신념, 해석, 감정의 타당성(적법성)에 동조하는 유형
- ③ 신념이나 감정의 개방적인 표출의 조정
- ④ 조언이나 새롭고 다양한 정보에 접근할 수 있는 가능성의 제공
- ⑤ 물질적 도움
- ⑥ 자신의 의사소통의 연결망에 정보를 제공받는 유형 등

(2) 대응

- 삶의 긴장으로 인한 손상으로부터 벗어날 수 있는(극복할 수 있는) 능력을 의미
- 사회적으로 형성되며 타인과의 끊임없는 상호작용 속에서 얻어지는 외부의 세력에 대처할 수 있는 사회적 능력
- 다양한 개념적 의미를 함축하고 있는 것으로 통제력, 방어, 그리고 적응 등 과 유사한 개념으로 사용되어 왔음

(3) A형 행동유형

직장 내에서의 스트레스 인자의 양이나 질과는 무관하게 그 자체가 심리학적 증상을 증가시키는 것으로 알려져 있으며 이 밖에도 인지된 스트레스 인자의 효과를 악화시킴으로써 스트레스 인자와 긴장간의 관계를 수정시키는 중재효과와 스트레스 인자뿐만 아니라 스트레스 증상에도 영향을 미치는 매개효과 등이 발견되어 스트레스 과정에 중요한 역할을 하는 인성적 특성.

(4) 통제신념

행위와 결과에 대한 일반화된 기대로 정의

① 내적 통제신념

- 긍정적이건 부정적이건 한 사건의 발생이 그 자신의 노력이나 영향력에 의해 결정된다고 믿음

② 외적 통제신념

- 어떤 사건의 발생이나 결과는 자신의 노력이나 영향력 그리고 조정의 수준을 넘어 환경이나 주변의 영향력이 있는 사람들에 의해 영향을 받고 결정된다고 믿음

③ 우연신념

- 자신이나 영향력 있는 타자에 의해서 결과나 사건이 영향을 받기보다는 우연에 의한 것으로 믿음

(5) 자기 존중심

- ① 자아에 대한 긍정적인 평가는 오래 전부터 정신건강의 핵심적인 요소로 인식되어 옴
- ② 자기 존중심은 주변의 사람들의 평가에 영향을 받는, 자아에 대한 내적 평가
- ③ 개인적 손실, 흡연, 알코올 음용, 그리고 위험한 상황에서의 노출 등과 자기 존중심은 역상관 관계가 있다고 함
- ④ 자기 존중심이 높은 사람은 적응능력도 높으며 긍정적인 감정상태를 체험하며 불안감을 덜 느끼고, 낮은 사람은 자신의 능력에 대해 신뢰하거나 확신하지 못하며 성공적인 직무 및 역할 수행 힘들

(6) 강인성

- ① 동조 : 현재하고 잇는 일이나 닦쳐잇는 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.

- ② 통제 : 다양한 우발적 사고나 상황에 직면했을 때 그 자신이 무기력하다고 느끼기보다는 자신을 영향력이 있는 사람으로 느끼고 행동하는 성향
- ③ 도전 : 안정보다도 변화가 정상적인 것으로 받아들이고 변화를 위협으로 보기보다는 성장을 위한 자극제로 믿는 신념
- ④ 강인성
 - 스트레스성 사거나 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 소외되기 보다는 쉽게 동조하며, 무기력하게 느끼기 보다는 사건을 통제할 수 있다고 믿으며 변화를 위협으로 보디보다는 발전을 위한 도전으로 받아들임
- (7) 기타 요인들
 - 자신력, 낙관주의, 부정적 정서

4. 직무스트레스 관련 모델

(1) 카라색 직무스트레스 모델

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

① 특징

- 직무요구는 높는데 반해 직무 통제력은 낮은 직무구조에 장기간 노출되었을 때 스트레스가 발생, 고긴장 집단
- 높은 직무통제력과 함께 낮은 직무 요구에 속한 근로자, 저긴장 집단
- 낮은 직무 통제력과 결합한 낮은 직무 요구는 근로자들의 지적 능력과 기술 활용 가능성을 배제시킴으로써, 또는 이미 학습된 기술과 능력을 퇴화시킴, 수동집단
- 높은 직무 통제력과 결합된 높은 직무 요구(그러나 과도하지 않은)를 하는 근로자, 적극적 집단

(2) 노력- 보상 불균형 모델

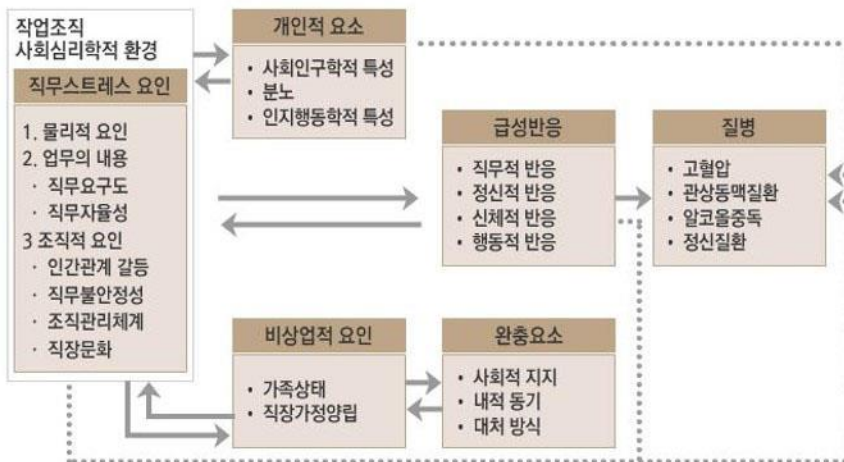
- 직무긴장 모델이 직무특성에 초점을 맞추고 개인특성을 크게 고려하지 않는 것으로부터 시작
- 개인의 차원에서 스트레스를 일으키는 가장 가까운 과정은 본인의 노력의 내용과 크기, 그리고 직접 체험하는 보상의 내용과 크기라는 관점

① 질병과의 연관성 연구결과

- 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

② 한국인 직무스트레스 설명모형 도식

한국인 직무스트레스 설명모형 도식



* 출처 : Hurrell & McLaney, 1988