

## 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

# 직무스트레스관리

## 2. 직무스트레스요인

- 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



## 직무스트레스관리

### 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 긍정적인 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

## 직무스트레스관리

### 3. 직무스트레스 중재요인

#### (3) A형 행동유형

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 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

## 직무스트레스관리

### 3. 직무스트레스 중재요인

#### (6) 강인성

- ① 동조 : 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.
- ② 통제 : 다양한 유발적 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 받아 들임

#### (7) 기타 요인들

- 자신력, 낙관주의, 부정적 정서

## 직무스트레스관리

### 4. 직무스트레스 관련 모델

#### (1) 카라섹 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

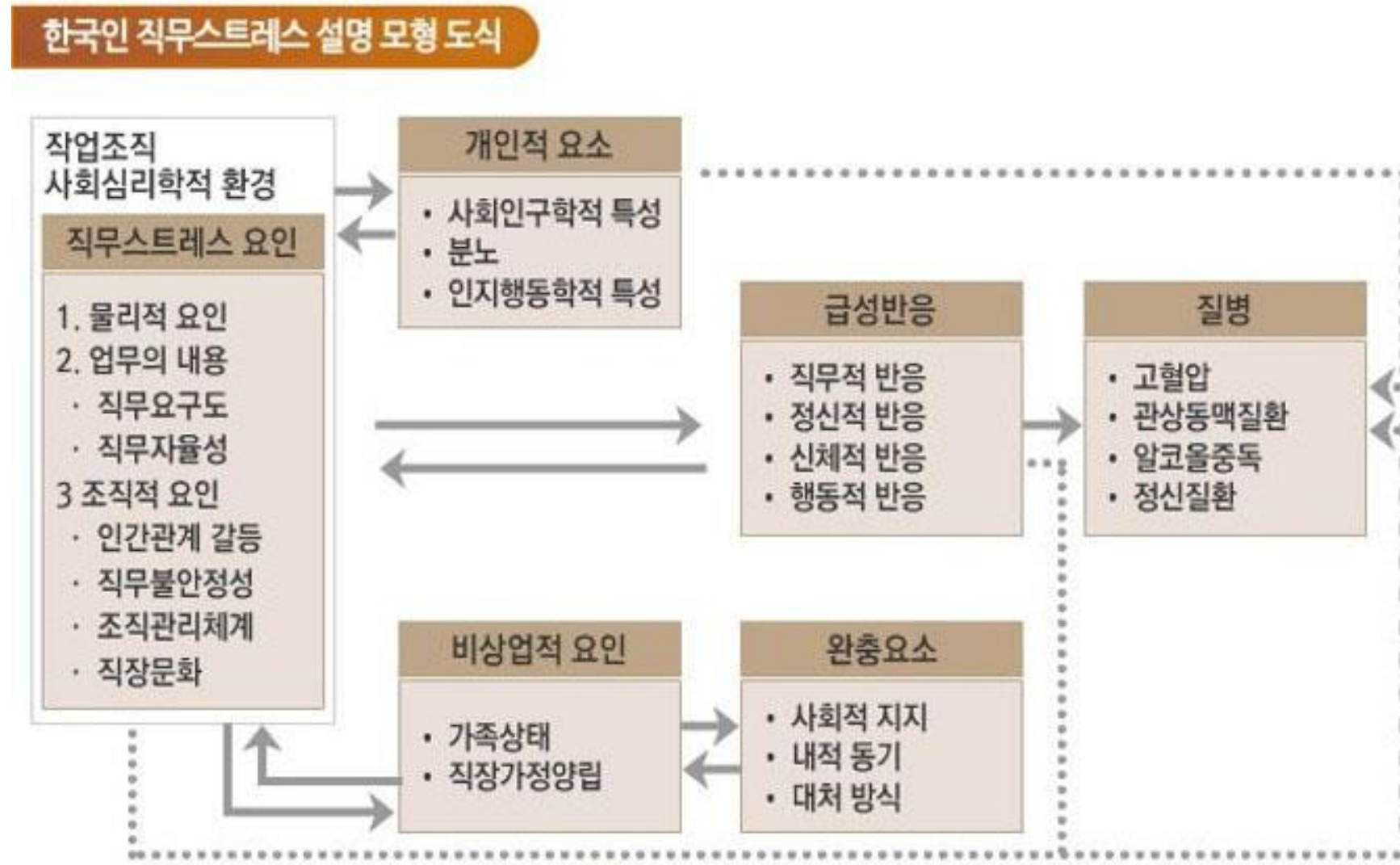
- 노력-보상 불균형이 있는 경우 가장 뚜렷하게 나타나는 결과는 심혈관질환 발생 및 위험요인의 빈도를 높인다는 것이며, 기타 주관적 건강상태나 결근일수 등이 증가하는 것으로 나타나고 있음
- 노력-보상 불균형은 특히 사회적 지지가 낮거나 직위가 낮은 경우 위험도가 더욱 크게 나타남
- 결근횟수, 우울, 근골격계 증상, 정신질환, 위장장애

# 직무스트레스관리

## 4. 직무스트레스 관련 모델

### (2) 노력- 보상 불균형 모델

#### ② 한국인 직무스트레스 설명모형 도식



\* 출처 : Hurrell & McLaney, 1988