

보건분야 - 보고서
연구원 2003-43-291

한국인 직무스트레스의 측정도구 개발 및 표준화 연구

2003. 6.

한국 산업 안전공단
산업안전보건연구원

제 출 문

한국산업안전공단 산업안전보건연구원장 귀하.

이 보고서를 2002년 직업병 예방연구용역과제인 ‘한국인 직무스트레스의 측정도구 개발 및 표준화 연구’의 최종결과물로 제출합니다.

2003. 5. 30

연구기관 : 산업안전보건연구원

연구책임자 : 수석연구원 박 정 선

수석연구원 김 성 진

기술위원 김 봉 년

기술직3급 전 홍 진

위촉연구원 정 진 주

위촉연구원 이 선 화

위탁연구책임자 : 단국대학교 의과대학 예방의학교실 부교수 하 미 나

공동연구원 : 원주연세대학교 의과대학 예방의학교실 부교수 장 세 진

한림대학교 의과대학 가정의학교실 부교수 조 정 진

서울대학교 보건대학원 역학교실 조교수 조 성 일

포천중문의과대학 예방의학교실 조교수 김 성 아

인제대학교 백병원 정신의학교실 조교수 우 종 민

포천중문의과대학 예방의학교실 조교수 이 채 용

산재의료관리원 순천병원 과장 고 상 백

을지대학교 의과대학 예방의학교실 조교수 김 수 영

이화여자대학교 의과대학 예방의학교실 전임의 김 정 연

부산대학교 의과대학 예방의학교실 조교수 강 동 목

단국대학교 의과대학 간호학과 조교수 이 숙

요 약 문

직무스트레스는 지금까지 알려진 고전적인 사업장의 유해인자와는 다르게, 현대 산업사회에서 대두되는 새로이 등장하는 건강유해인자라고 할 수 있으며, 따라서 이에 대한 적절한 형태의 평가나 관리를 위한 지침이 제대로 마련되어 있지 않다. 그럼에도 불구하고, 최근 들어 뇌심혈관계 질환의 발생 및 근골격계 질환의 발생의 증가가, 직무스트레스와 밀접한 관련을 가지고 있음이 입증되고 있어, 작업장의 직업적 유해인자로서의 직무스트레스에 대한 정확한 평가와 이에 근거한 대책마련이 시급한 실정이다.

직무스트레스에 관하여는 기존에 외국에서 개발된 설문도구가 다수 있었으며, 이는 현대 산업사회의 특징적 구조 및 상황으로부터 비롯되는 유해한 근로환경에 대한 평가의 필요성으로부터 마련되었다. 그 중 일부는 오랜 시간에 걸쳐 많은 시행과 평가 수정과정을 거치면서 높은 수준의 타당성과 신뢰성을 확보한 것들도 있다. 그러나, 이를 단순히 한국말로 번역하여서 사용하는 것만으로는, 한국적 특수환경에서부터 비롯되는, 한국적 작업현장의 직무스트레스를 제대로 평가하기에는 많은 한계를 가지고 있으며, 이러한 문제를 해결하기 위해서는, 한국적 상황, 한국인 근로자의 스트레스를 제대로 파악하고 이에 천착하여 개발된 측정도구가 반드시 필요하다.

본 연구의 구체적인 목적으로는, 1차년도에 기존의 직무스트레스 측정도구에 대한 포괄적 고찰 및 특성평가, 질적연구의 수행을 통한 한국인의 특이적 직무스트레스의 내용 파악, 한국인 직무스트레스 설명모형 도출, 한국인 직무스트레스 측정 항목 선정, 개발 및 신뢰성,타당성 평가, 개발된 측정도구의 활용 안내서 작성 이 있으며, 2차년도에 한국인 대표적 규준(norm) 수립, 스트레스 수준과 건강영향과의 관련성 및 예측도 평가, 직무스트레스 측정도구의 현장진단형(short form) 개발이며, 이중 1차년도의 과제를 수행하고자 하였다.

직무 스트레스 요인 중 한국 특이적 요인이라 함은 한국적인 문화, 가치, 조

직구조 속에서 나타나는 현상을 일컫는다. 한국도 다른 사회와 마찬가지로 자본주의 사회이므로 작업환경, 근로조건, 사회심리적 요인이 공통적인 부분이 많이 있다. 그럼에도 불구하고 자본주의의 형성과정, 발달과정, 조직문화 등에서 나타나는 특성은 다른 사회와 비교될 수 있다. 본 연구는 한국인의 특이적인 직무스트레스를 밝혀내기 위하여 질적인 조사연구를 수행하였으며, 이를 기반으로 한국인의 직무스트레스를 설명하는 모형과 설문항목을 개발하고 이를 평가하였다. 또한, 기존의 외국에서 개발된 직무스트레스 측정도구를 한국화하고, 평가하여, 질적연구에서 개발된 항목과 함께, 한국인의 직무스트레스를 측정하는 도구를 새로이 개발하고자 하였다.

질적조사는, 사무직/판매 서비스직/생산직 총 27개 집단 62명을 인터뷰하여, 한국특이적 스트레스요인 7종류를 포함한 직종특이적, 여성 특이적 및 일반적 직무스트레스 요인을 분석하였다. 또한 총 6개 범주에서 44개 항목을 개발하였다.

본 연구의 질적 조사과정을 거쳐 밝혀낸 한국인 특이적 직무스트레스는 다음과 같이 요약될 수 있었다. 첫째, 이윤추구의 자본주의적 경영방식이라는 보편적인 사회경제적 구조 하에서도, 수직적이고 권위주의적 가부장적인 한국적 문화로부터, 상사의 지원 혹은 상사의 역할이 서양문화에서는 완충요인으로 작용하고 있는 것에 반하여, 한국적 상황에서는 또 하나의 직무스트레스의 요인으로 작용하고 있다는 것이다. 또 다른 한편, 한국적 직장환경에서는, 동료와의 관계는 상사와의 관계가 가지는 의미에 비하여 상대적으로 매우 미미한 역할을 한다는 점이다. 본 연구에서는 이점을 반영하여, 사회적지지라는 완충요인으로부터 ‘관계갈등’이라는 스트레스요인을 분리하여 새로운 항목을 개발하여 반영하고자 시도하였다(그러나, 최종 평가과정을 통해, 관계갈등 항목이 보편성, 객관성을 획득하는데에 미흡하여 탈락되게 되었다).

둘째, 개인주의적이고 계약을 바탕으로 한 서양의 형식적 합리주의의 직장문화와는 달리, 한국적인 집단주의적, 지역주의적, 혈연주의적인 직장문화가 스트레스 요인으로서의 조직적 요인(조직적 관리체계 및 조직문화)의 비중을 좀 더 강화시키고 있음을 발견하였다. 즉, 한국의 직장환경에서는 합리적인 의사소통

체계가 미흡하며, 회식자리나 술문화 등의 비공식적인 조직문화가 중요한 직장 생활의 일부를 차지하고 있으며, 이는 최근의 점점 강화되는 개인주의적 서양 문화의 등장과 함께 문화적 갈등을 겪고 있는 상황이라 할 수 있다. 또 직장에서의 성적차별문제도 상대적으로 더 심각한 스트레스 요인의 하나이었다.

기존의 직무스트레스 측정도구를 평가하고 이 중 한국인에 맞는 항목을 선정하는 작업은, JCQ, ERI, NIOSH, OSI 등의 설문지를 대상으로 하였으며, 총 7개 범주를 선정하고 범주별로 각종 항목을 추출하여, 평가하였다. 질적 연구에서 개발한 44개항목과 함께, 2차례에 걸쳐 설문항목 평가과정을 수행하였고, 최초 255문항-> 98문항 -> 43문항, 8개 범주로 수정 정리되었다. 본 연구에서 최종개발한 한국인 직무스트레스 측정을 위한 도구는 총 43개 항목의 설문은, 일반적이고 보편적인 의미에서의 스트레스 요인으로, 물리적 요인, 직무요구도, 직무자율성, 조직적 관리체계, 직무불안정성, 조직문화 등의 범주가 탄생하였으며, 완충요인 혹은 매개요인으로서 사회적지지, 내적동기의 범주가 배치되었다. 또한 이 43개 항목의 설문의 평가결과는, 대부분의 항목이 수용가능한 성적을 보였으나 일부 항목(3개)은 차후의 다양한 직종을 대상으로 하여 추가 분석을 통한 평가가 필요한 것으로 판단하였다.

향후 한국인의 직무스트레스 측정도구개발 및 표준화 과정을 완수하기 위해서는 한국인 직무스트레스의 규준 정립, 스트레스 수준과 질병발생간의 관련성 및 예측도 평가 연구, 현장 진단형 개발 및 활용메뉴얼 작성 등의 연구가 후속되어야 한다.

<차 례>

I. 서 론 - 연구의 필요성 및 목적	1
II. 연구의 내용 및 범위	3
1. 연구의 범위	3
2. 연구 내용	4
(1) 제 1 연구 분과 : 한국인의 특이적 직무스트레스 내용 파악 및 설명모형 개발	4
(2) 제 2 연구 분과 : 한국인 직무스트레스 측정항목 개발 선정 및 평가	7
III. 연구 결과	15
(1) 제 1 연구 분과 : 한국인의 특이적 직무스트레스 내용 파악 및 설명모형 개발	15
(2) 제 2 연구 분과 : 한국인 직무스트레스 측정항목 개발 선정 및 평가	119
IV. 결론 및 향후 과제	161
1. 한국인 직무스트레스의 특징과 측정도구 개발의 성과	161
2. 향후 과제 - 표준화 연구	163
(1) 한국인 직무스트레스 기준 정립 연구	163
(2) 개발된 측정도구의 건강영향과의 관련성 및 예측도 평가	164
(3) 현장진단 형(short form) 개발 및 활용 매뉴얼 작성	164

V. 참고 문헌	165
----------------	-----

부 록	167
-----------	-----

부록 1. 질적 조사 대상자 인적사항	169
----------------------------	-----

부록 2. 설문항목 1차선별 및 평가결과	172
------------------------------	-----

부록 3. 1차 스트레스 측정도구 초안의 설문 항목 및 변수명	215
---	-----

부록 4. 1차 스트레스 측정도구 초안 평가 결과	220
-----------------------------------	-----

부록 5. 질적 연구 조사방법이란?	229
---------------------------	-----

부록 6. 직무스트레스 측정도구 (43문항)	237
--------------------------------	-----

<그림 차례>

그림 1. 기획연구에서 제시한 한국인 직무스트레스와 건강영향에 관한 연구전략	2
그림 2. 한국인 직무스트레스 측정도구 개발 및 표준화 연구의 범위	3
그림 3. 한국인 직무스트레스 설명 모형 도식	118
그림 4. 직무스트레스 8개 범주의 상호관련성에 관한 구조분석도	156

<표 차례>

표 1. 질적연구의 직종별 연구대상자	16
표 2. 양적 연구와 질적 연구의 차이점	19
표 3. 직무스트레스의 일반적 요인 및 한국적 요인	21
표 4. 한국인 직무스트레스 모형의 하위 범주	117
표 5. 도메인별 평가결과 선정 항목 현황	140
표 6. 1차 평가결과 도메인별 범주 및 항목 수 현황	141
표 7. 질적 연구결과 개발 항목 중 설문초안에 합류된 문항	142
표 8. 1차 측정도구 초안의 항목별 평가 성적 및 토론 결과	144
표 9. 2차 스트레스 측정도구 초안	148
표 10. 2차 측정도구 초안의 항목별 평가 성적1	149
표 11. 2차 측정도구 초안의 항목별 평가 성적2	151
표 12. 2차 측정도구 초안의 항목별 평가 성적3	152
표 13. 구조방정식을 이용한 분석결과	153

I. 서론 - 연구의 필요성 및 목적

본 연구의 목적은, 지난 한해 동안의 한국인 직무스트레스와 건강영향에 관한 기획연구의 결과로 제시된 4가지 연구, 즉 핵심연구-한국인 직무스트레스의 측정도구 개발, 기초연구-직무스트레스와 건강영향 발생에 관한 기초연구, 기반연구-직무스트레스의 질병부담 및 경제적 손실, 직무스트레스로 인한 건강영향 발생규모 등 기술역학적 연구 및 실용연구-직무스트레스 예방 및 관리 전략 수립 중, 가장 우선적으로 수행되어야 할 연구인 핵심연구를 수행하고자 하는 것이다(그림 1).

핵심연구에서 실현하고자 궁극적 목적은, 우리나라 근로자들의 직무스트레스를 측정하기 위한 신뢰성과 타당성 있는 도구를 개발하고 이를 표준화하는 것이다. 이를 위한 구체적 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 기존의 직무스트레스 측정도구에 관한 포괄적 고찰 및 특성 평가
- 둘째, 질적연구의 수행을 통한 한국인의 특이적 직무스트레스의 내용 파악
- 셋째, 한국인 직무스트레스의 설명 모형 도출 및 개발
- 넷째, 한국인 직무스트레스 측정 항목 선정, 개발 및 신뢰성과 타당성 평가
- 다섯째, 개발된 측정도구의 활용법에 관한 안내서 작성
- 여섯째, 개발된 측정도구에 의한 한국인 직무스트레스의 대표적 기준(norm) 수립
- 일곱째, 개발된 측정도구로 측정된 스트레스 수준과 건강영향과의 관련성 및 예측도 평가
- 여덟째, 직무스트레스 측정도구의 현장진단 형(short form)의 개발

이중 1차년도 목적은, 도구개발 단계(신뢰성, 타당성 평가)까지이며, 표준화 연구 및 현장진단형 도구 개발연구는 2차년도에 수행할 것이다.

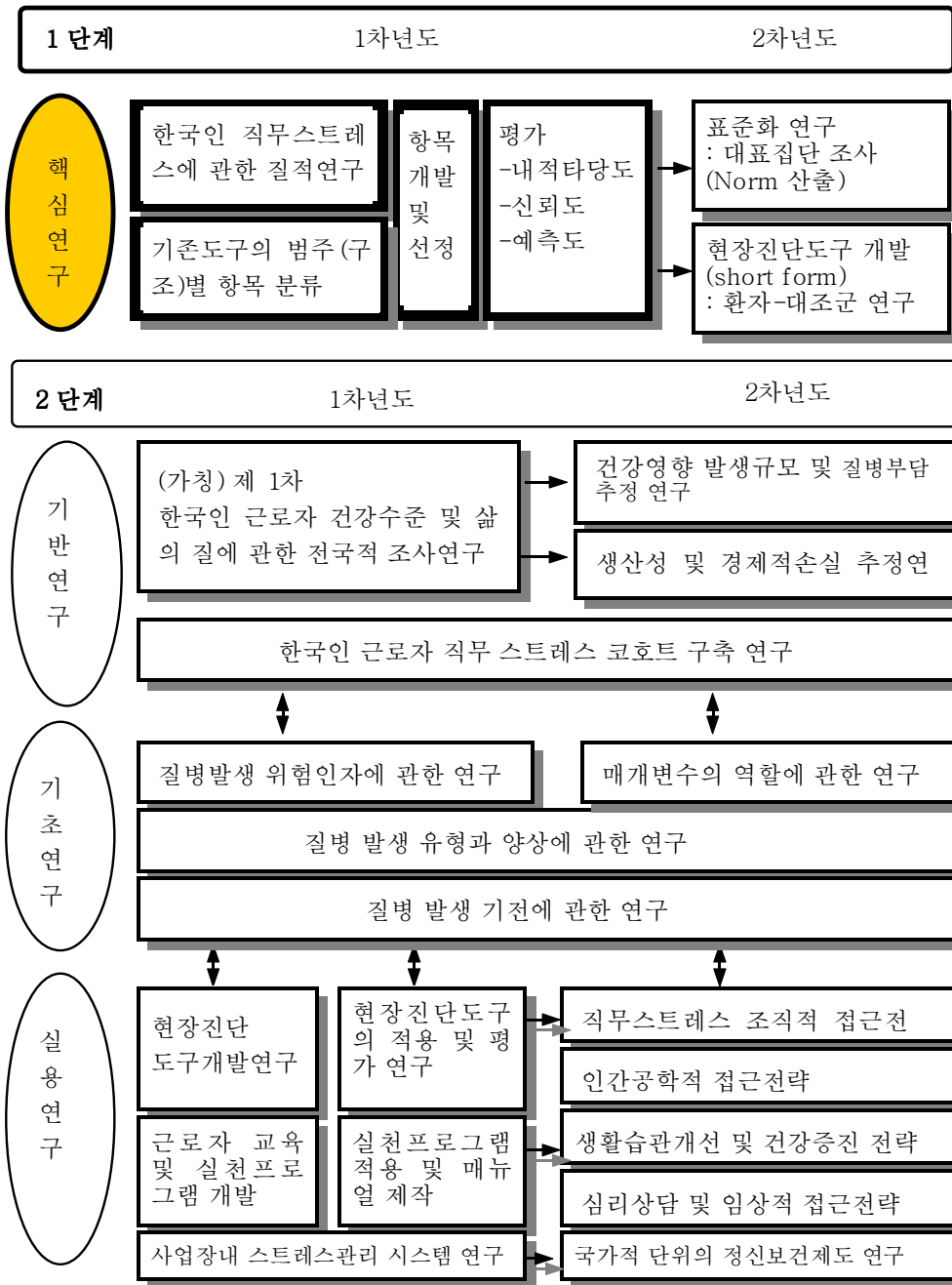


그림 1. 기획연구에서 제시한 한국인 직무스트레스와 건강영향에 관한 연구전략.

II. 연구의 내용 및 범위

1. 연구의 범위

우리나라 근로자의 직무스트레스를 측정하기 위한 도구의 개발과 표준화 연구는 다음의 범위를 가지며, 전 과정은 총 3년에 걸쳐 수행된다.

전체적인 연구 범위는 도구개발 -> 표준화 -> 현장진단형 개발 의 과정으로 구성된다.

이를 도식화하면 다음과 같다(그림 2).

그림 2. 한국인 직무스트레스 측정도구 개발 및 표준화 연구의 범위.

2. 연구 내용

(1) 제 1 연구 분과 : 한국인의 특이적 직무스트레스 내용 파악 및 설명 모형 개발

이 연구분과의 내용은 기존에 개발된 직무스트레스 측정도구가 대부분 우리나라의 사회적 환경이나 문화와는 차이가 있는 외국의 환경을 배경으로 만들어진 것임을 감안할 때, 한국인의 특이적인 직무스트레스의 내용을 파악하고, 이에 대한 측정 항목을 개발하고자 하는 것이다. 또한, 이러한 성과를 바탕으로 한국인 직무스트레스를 설명하는 모형을 도출하고자 하는 것이다.

(가) 1주제 : 질적 연구를 통한 한국인 특이적 직무스트레스 내용 파악 및 특수항목 개발평가

한국적 상황에서 비롯될 수 있는 한국인 특이적인 직무스트레스의 내용과 특성을 파악하기 위해서는, 양적인 연구방법(quantitative research method)로서는 많은 제한점을 가질 수 밖에 없다. 양적인 연구방법은 대표성과 표준화에 그 목적을 두는 것으로 일반적인 경향과 변인간의 상관성을 알아보는 방법으로는 유용하다. 하지만 조사방법으로서 양적 연구는 새로운 사실의 발견, 연구자의 관점이 아닌 대상자가 인식하고 있는 문제파악, 이론틀 형성과 모형개발에 있어서 할 수 있는 역할은 부족하다. 지금까지 탐구되지 않았던 새로운 사실을 밝혀내고 대상자가 중요하게 생각하는 스트레스의 영역을 파악하여 대상자가 어떠한 방식으로 스트레스를 이해하고 있는지를 보이기 위해서는 탐색적인 연구방법인 질적인 연구방법(qualitative research method)을 통한 심도 깊은 분석이 필요하다. 특히 양적 조사에서 밝혀 지기 힘든 작업환경과 스트레스의 각 요인이 상호작용하고 있는 방식을 질적 연구에서 파악할 수 있다.

질적 연구는 관찰, 다양한 기록과 사물들에 대한 검토, 참여관찰 및 개인이나 집단을 대상으로 하는 개방식 면접 등의 방법을 통하여, 새로운 개념을 개발하

거나 다양한 현실세계를 기술하고 근거 있는 이론을 개발하여 이해를 높이하고자 하는 하는 목표를 가진다(정진주, 2001). 한국이라는 상황은 세계 어디에서도 찾아볼 수 없는 자기 고유의 특징을 가지고 있는 사회환경이면서도 산업화된 사회의 하나로 다른 사회와 비슷한 측면을 공유하고 있다. 따라서 이 사회환경에서 일하며 살고 있는 사람들의 스트레스 또한 고유의 특징과 공통성을 가질 수밖에 없다. 그러나 이러한 한국적인 사회환경과 관련하여 발생하는 한국인의 특이적 직무스트레스 내용에 관한 연구는 드물다 할 수 있으며, 더욱이 이를 양적으로 측정할 수 있는 측정항목으로 개발된 예는 없다.

따라서 본 연구분과의 1주제에서는 이러한 한국인의 특이적인 직무스트레스의 유형과 내용을 파악하기 위해 질적인 연구를 수행하고자 한다. 또한 질적 연구의 성과를 바탕으로 하여 양적인 측정이 가능하도록 이를 설문항목으로 개발하여 평가하고자 한다. 단 질적인 연구는 대표성에 근거한 조사방법이 아니기 때문에 인터뷰 대상집단에만 적용되는 관계로 항목이 선정된 이후에 평가해보는 단계가 필요하다.

질적 연구 및 설문항목 개발을 위한 구체적인 연구방법은 다음과 같다.

① 질적 연구 단계

1) 연구대상

: 사무직, 판매서비스직, 관리직, 생산직, 기술연구직 등 직업군 10 - 12 개 집단: 한 직업군 당 3-5명으로 구성되는 포커스집단을 구성하되 집단은 성, 직급, 직장규모 등을 고려하여 선정한다.

2) 연구방법

- 한국인의 정신사회적 특성과 조직문화에 관한 문헌고찰 및 자료 검색
- 연구대상 포커스집단에 대한 면접 연구
 - : 한 포커스 집단당 3-5시간 정도의 인터뷰, 준구조화된 질문지(semi-structurized questions)를 통해 면접실시, 면접 내용 녹취 및 기록, 분석

- 한국인의 직무스트레스의 내용 및 특성에 관한 전문가 토론을 통한 종합 분석
- 설문 항목 도출

② 설문항목 개발 및 평가 단계

질적연구를 통해서 도출된 설문 항목에 대하여 신뢰도 및 타당도를 평가한다.

1) 연구대상

: 다양한 직종의 근로자 남녀 총 200명 이상.

2) 연구방법

- 신뢰도 평가 : 내적 일관성 평가, 검사-재검사 신뢰도 평가
- 타당도 평가(contents and structure validity) : 각 척도간 상관분석 및 요인 분석

(나) 2주제 : 한국인 직무스트레스의 설명모형 개발

한국인이 겪는 직무스트레스는 일하는 근무환경, 직장바깥의 요인이 직장에 미치는 요인과 영향의 정도, 개인적인 특성 등에 따라 스트레스 요인과 그 결과가 달라질 수 있다. 또한 한국이라는 사회가 가지고 있는 특수적인 문화적 성향으로 인해 직무스트레스의 차원과 결과가 달라질 수 있다. 즉 한국인에게 스트레스와 관련되는 직무, 직무 이외의 요인이 한국적 상황이라는 특수성을 반영한다고 볼 수 있다. 스트레스로 인해 건강영향이 발생하는 경로에서 한국인의 역사성과 정신 사회적 특성에서 비롯되는 극복 요인(coping factor) 혹은 매개 요인(modifying factor)과 그 효과에서도 고유의 특징을 가지고 있을 수 있다. 또한 한국인 특이적인 조직문화(인사고과, 대인관계, 성차별 등)로 인해 직무스트레스의 요인과 각 요인의 구체적인 내용이 달라질 수 있다. 문화란 인간이 생활하는 일상에서 농축되어 나타나는 것이지 머리 속에 있는 무언가가

아니기 때문에 근로자의 직장내외의 삶 속에서 나타나는 한국적인 문화적 특성을 파악하는 것이 중요하다.

지난 5년 동안 수행된 일본에서의 직무스트레스에 관한 연구의 결과, 일본인은 기존에 서양에서 개발되어 설명되어왔던 모형과는 차이가 있는 특이적인 내용을 가졌다고 보고되었다(하라타니, 2000). 일본형 모형은 일본형 사회문화적인 의식과 조직문화가 직무스트레스를 설명하는데 있어 중요한 역할을 하고 있음을 보여주는 것이다. 따라서 본 연구는 한국적인 현실과 문화를 반영한 한국형 직무스트레스 모형을 개발하는데 목적을 둔다.

1) 연구방법

: 한국직장/조직에 관한 문화, 사회경제구조에 대한 변화, 사회 정신의학적 문헌 고찰 및 한국인 특이적 스트레스에 관한 질적 연구의 결과를 종합한 질적 분석 연구를 종합하여 모형을 개발함.

(2) 제 2 연구 분과 : 한국인 직무스트레스 측정항목 개발선정 및 평가

제 2 연구과제의 1차 연도의 목적은 한국인의 직무스트레스 평가도구 개발의 첫 번째 단계라 할 수 있다. 도구개발은 항목개발 및 선정, 평가, 측정도구의 신뢰도 및 타당도 검증을 통한 표준화의 과정을 거쳐서 비로소 완성된다고 할 수 있다. 이 연구의 목표는 항목개발 및 선정과 타당성 평가의 단계가 포함된다.

(가) 1주제 : 측정 항목 선정, 개발 및 신뢰성, 타당성 평가

직무스트레스에 영향을 미칠 수 있는 다양한 스트레스 원(stress sources)에 관한 문헌고찰을 바탕으로 하여 각 스트레스 원을 설명하는 범주(category)를 설정하고, 이 개별 범주에 해당하는 하부의 항목을 수집 정리하고, 기존의 연구 결과를 토대로 최선의 하부항목을 선정과정을 거친 후 선정된 항목에 대한 번역-역번역의 과정으로 진행된다. 번역-역번역의 검증을 거친 각 항목에 대한 신뢰도 및 타당도를 평가한다. 최종적으로는, 제 1 연구분과에서 질적연구를 통

해 도출, 개발된 한국인의 조직문화에 특수한 직무스트레스의 측정항목을 추가하여 측정도구를 개발한다.

1) 연구내용

- 스트레스원 수집 및 선정과 평가
- ERI 모형에 의한 스트레스 측정 설문지 및 OSI 설문지의 한국판 개발

2) 연구방법

① 스트레스 원의 수집 및 선정

- 문헌고찰을 통하여 직무스트레스의 원(stressors)을 설정하고 각 범주별로 하부항목을 수집하여 선정한다.
- 선정항목에 대하여 번역-역번역 검증을 시행한다.

② 신뢰도 및 타당도 평가방법

가. 신뢰도 평가

: 신뢰도는 측정도구를 어떤 대상에 여러 번 적용할 경우 동일한 결과를 보일 것인가에 대한 추정으로 자료의 질을 나타내는 방법 중의 하나이다. 추정방법에 따라 신뢰도는 단순 적률 상관계수 추정공식에 의한 재검사 신뢰도 및 동형검사 신뢰도가 있으며, 한 검사를 구성하는 부분검사나 문항간의 일관성 정도를 보기 위한 내적 일관성 신뢰도(internal consistency reliability) 등이 있다. 이 연구에서는 내적 일관성 신뢰도를 시행하고자 하며, 모든 검사에 대한 반응의 일관성에 기초한 Cronbach's α 계수를 구하고자 한다. 그러나 이 검사는 신뢰도를 과소 추정하는 단점이 있으나, 재검사 신뢰도와 동형검사 신뢰도를 산출해야 할 경우 동일 대상자에게 검사를 두 번 실시하는 번거로움과, 검사간격과 동형성 정도에 따라 신뢰도 계수가 변화하는 문제점을 피할 수 있고, 신뢰도 추정시 검사를 양분하지 않아도 되는 장점과 문항간의 일관성에 의하여 단일한 신뢰도 추정 결과를 얻는 장점이 있다. 또한 앞서 지적인 Cronbach's α 계수의 단점을 보완하기 위하여 대상자 중 일부에 대하여 재조사법(test-retest)을 병행하고자 한다.

나. 척도화 가정(Scaling assumption)

: 등분산성

동일한 범부 안에 있는 문항에 응답한 각 개인별 분포 및 분산은 비슷하여야 한다. 그렇지 않으면 범주별로 합산할 때 항목 표준화 과정을 거쳐야 한다. 이 연구에서는 표준편차로 표현하고자 한다.

: 문항내적일치도(item internal consistency)

문항내적일치도는 Howard와 Forehand(1962)가 제안한 방법을 이용하여 Ware(1993)가 통계적 방법으로 제시하였는데, 직무 스트레스 범주를 평가하기 위하여 이미 개념화한 범주들과 각 문항에 대해 상관관계(item-total correlation)를 구하여 평가한다. 이는 각 범주를 구성하는 문항의 수가 단축형 설문지와 같이 비교적 적을 경우, 이 검정은 유용하게 사용된다. 각 범주와 문항이 겹쳐있는 부분(overlap)의 상관계수가 0.40 이상인 경우를 문항내적일치도가 높다고 평가한다.

: 문항판별타당도(item discriminant validity)

문항판별 타당도는 이미 개념화된 범주와 관련된 문항이 그 범주 내에서 통일성을 지닐 수 있는가에 초점을 맞추고 있다. 이는 동일한 범주의 각 문항이 다른 개념을 의미하는 항목(예컨대 의사 결정 권한(decision authority)과 기량의 활용성(skill discretion)의 두 항목이 직무자율성이라는 범주 안에 통일성을 이루고 있다)과의 상관계수에 비하여, 같은 개념을 지니는 항목과의 상관계수가 더 높을 때 의미가 있다고 할 수 있다. 총 검정수에 대한 성공수의 백분율로 성공률을 구하여 판별 타당도를 검정한다.

다. 타당도(validity)

: 타당도는 연구자가 측정하고자 하는 것을 어느 정도 제대로 측정하였는가를 나타내주는 지표가 된다. 타당도의 문제가 제기되는 것은 조사설계와 측정의 단계에서이다. 즉 검사점수가 검사의 사용목적에 얼마나 부합하느냐의 문제이다. 결국 검사도구 목적의 적합성에 해당된다. 타당도는 많은 사람에 의해 다

양한 타당도가 제안되었으나, 일반적으로 내용 타당도(content validity), 기준 타당도(criterion validity), 구성 타당도(construct validity)로 구분할 수 있다 (Streiner와 Norman, 1989; Ware, 1993).

내용 타당도는 이 연구에서 매우 중요하다. 검사의 문항, 질문, 목적이 측정을 위하여 규정된 영역이나 전체를 대표하는 정도를 나타내므로 중요하다고 할 수 있다. 따라서 내용타당성의 근거는 검사개발에서 중심관건이며, 내용선택, 문항유형 선택, 점수화 등의 의사결정을 하는데 중요한 역할을 한다. 직무 스트레스 측정도구 역시 측정할 영역을 포괄하기 위하여 오래된 역사적 배경을 가지고 있으며, 이 토대 위에 다양한 측정도구의 비교와 함께 그 타당성을 주장하여야 하기 때문이다. 이 연구에서는 기존에 외국에서 개발된 Karasek의 직무 긴장 모델 설문지, NIOSH 직업 스트레스 조사표, Siegrist 등의 Effort-reward 모델 설문지 및 그 밖의 개발된(OSI 등) 직무스트레스 측정도구와 비교하고자 한다. 이는 질적 연구를 통해 도출된 내용과 함께 보완 될 것이다.

구성 타당도는 건강개념이 조작적 정의에 입각해서 측정도구를 구성하고 있는 하부개념들이 조작적 정의에서 규명한 건강수준을 제대로 측정하는가를 보는 것이다. 만약 연구 결과가 조작적으로 규정한 어떤 건강수준의 특성을 제대로 측정하지 못하거나 다른 특성을 측정한다면, 구성타당도가 결여되어 있는 것이다. 구성타당도를 검정하는 방법은 상관계수법, 실험설계법, 인자분석 등이 있다(성태제, 1995). 상관계수법은 직무 스트레스를 평가하기 위하여 이미 개념화한 범주와 각 문항에 대해 상관계수를 구하여 검정할 수 있는데, 우리는 척도화 가정을 통해 검토를 하고자 하였으며, Pernegner 등(1995)은 이러한 검정 방법을 내적 타당성(internal validity)이라는 표현으로 쓰기도 하였다. 구성 타당도를 검정하기 위하여 가장 많이 쓰이는 검정 방법은 인자분석이다. 인자분석은 복잡하고 정의되지 않은 많은 변수들이 상호관계를 맺고 있어서 직접적으로 해석하기 어려운 여러 변수들 간의 구조적 연관관계를, 상관이 높은 변수들을 모아 요인으로 규명하고, 상대적으로 독립적이면서, 변수들의 저변구조(underlying structure)를 이해하기 위해 개념상 의미를 부여할 수 있는 인자들을 상정하여 그 의미를 부여하는 통계적 방법이다. 따라서 이 연구에서는 직무 스트레스를 측정하고자 하는 문항과 공통인자(common factor)간에 내재하는

인과관계를 탐구하고, 그 결과를 이미 설정해 놓은 범주와 비교해 보고자 탐색적 인자분석을 시행하고자 한다.

(나) 2주제 : 개발된 측정도구의 활용법에 관한 안내서 작성

직무 스트레스를 해석하고자 할 때 두 가지 접근 방식이 필요하다. 하나는 규준(norms)에 입각한 접근방법이며, 다른 하나는 준거(criteria)에 입각한 접근방법이다. 규준에 입각한 접근은 일반인구 집단의 점수 분포에 따라 개인의 점수와 집단의 평균을 해석하는 것이다. 이 방법은 단일한 기준이 없을 때 특히 유용하다. 연령이 다른 남성과 여성은 건강 수준에 대해 달리 보고하기 때문에 이 그룹과 서로 다른 직업 군에는 각각 다른 규준이 사용될 수 있다(Jenkinson 등, 1993; Garratt 등, 1993; Ware, 1993; Perneger 등, 1995). 반면 준거에 입각한 접근은 의학적 조건, 질병의 경중도, 보건의료서비스의 이용 등에 관한 기준 변수(criterion variables)를 포함시켜 그러한 연구를 해석하는 데 도움을 준다(stewart 등, 1989; Mchorney 등, 1993; Ware, 1993). 이 연구에서는 1 단계로 규준에 입각한 접근 방법으로 근로자들의 직무 스트레스를 평가하고, 그 결과를 지침서에 제시하고자 한다.

제 1 연구 분과

한국인의 특이적 직무스트레스 내용 파악 및 설명모형 개발

연구책임자 : 수석연구원 박 정 선
수석연구원 김 성 진
기 술 위 원 김 봉 년
기술직 3급 전 홍 진
위촉연구원 정 진 주
위촉연구원 이 선 화

III. 연구 결과

(1) 제 1 연구 분과 : 한국인의 특이적 직무스트레스 내용 파악 및 설문모형 개발

<한국인의 특이적 직무스트레스 내용 파악을 위한 질적 연구>

(가) 연구의 목적

스트레스로 인한 근로자의 직업병이 증가함에 따라 서구에서는 근로조건과 작업환경, 스트레스를 측정하는 표준화된 설문지를 개발하여 다양한 업종, 직종을 상대로 연구를 실시해 왔다. 최근 업무상 스트레스로 인한 뇌심혈관계 질환의 인정이 확대되고 그 동안 잠재되어 있던 직장에서의 스트레스가 보다 가시적으로 나타남에 따라 우리나라에서도 스트레스 연구사업이 활발하게 진행되고 있다.

하지만 한국에서 사용하고 있는 직무스트레스 측정도구는 대부분 우리나라의 사회적 환경, 조직구조, 사회적, 조직적 문화 등과 는 차이가 있는 외국의 환경을 배경으로 만들어진 도구를 그대로 사용하고 있다. 외국사회에서 사용하고 있는 표준화된 측정항목은 그 사회에서 도출된 것으로 이를 그대로 한국 사회에 적용했을 경우 실제 우리가 측정, 파악하고 있는 것은 한국의 현실이 아닌 외국의 도구에 한국의 현실을 짜 맞추어 가는 것이라 볼 수 있다. 즉 현실이 측정도구를 만들어 내는 것이 아니라 기존의 측정도구가 현실을 만들어낼 수 있다는 점에서 연구결과의 신뢰성에 의문이 제기된다.

이러한 측면에서 한국 근로자의 직무스트레스의 원인을 파악하는 것이 우선적인 과제로 등장한다. 본 연구는 단지 설문지 등을 통한 양적 조사를 위한 측정항목을 개발하는 것뿐만 아니라 한국 근로자의 작업환경에 대한 인식을 심층적으로 파악하는데 그 목적이 있다.

한국적 상황에서 비롯될 수 있는 직무스트레스의 내용과 특성을 파악하기 위해서는, 양적인 연구방법(quantitative research method)으로서는 많은 제한점을 가질 수 밖에 없다. 지금까지 탐구 되지 않았던 새로운 현실과 근로자의 인식을 밝혀내기 위해서는 탐색적인 연구 방법인 질적인 연구방법(qualitative research method)을 통한 심도 깊은 분석이 필요하다.

따라서 본 연구는 질적 조사방법을 통해 다음과 같은 사항을 알아보고자 한다.

1. 심층적질적 연구를 통한 한국 근로자 직무 스트레스 파악
2. 한국사회, 조직에서의 특이적인 스트레스 원인 찾기
3. 한국근로자 특이적인 원인에 근거한 스트레스 항목 개발

(나) 연구대상 및 면접

: 직종, 업종, 기업규모, 성, 고용형태, 심야근무 종사자를 기준으로 하였다. 대상 선정에 있어 가장 기본이 되는 기준은 직종이었으며 직종별로 다른 기준을 포함하여 대상자를 선정하였다. 스트레스를 많이 받고 있다고 기존의 연구 결과에서 알려진 소방관, 운전직 종사자, 경찰관 등의 고위험 집단과 연구직, 관리직, 새로 출현하는 직종 등은 제외하여 향후의 연구대상으로 삼았다(부록 1).

표 1. 질적연구의 직종별 연구대상자

직종구분	집단수	대상자수(명)
생산직	7	21
판매/서비스직	15	26
사무직	5	15
합계	27	62

면접대상자는 생산직 21명, 판매/서비스직 26명, 사무직 15명으로 총 62명이 면접대상자가 되어 분석에 포함될 예정이다.

면접조사를 실시하여 스트레스 원인을 찾는데 있어 모든 직종을 포함하기에는 수많은 전문적 인력과 시간이 투여 된다. 또한 면접대상자를 접촉하여 면접에 대한 동의를 얻기에도 어려움이 따른다. 따라서 본 연구는 대상자의 수를 제한할 수밖에 없었다.

(다) 연구 방법

1) 조사과정의 기술

질적 조사 방법의 기본적인 원리에 충실하자면 되도록 공통성을 지닌 소규모 집단을 면접하는 것이 가장 바람직하나 이러한 방법을 취할 경우 일정한 소규모 집단을 면접, 분석하는 것 자체가 오랜 시간이 걸리므로 본 연구에서는 다양한 집단을 대표하는 대상자를 선정, 면접을 실시하였다.

면접대상자의 섭외는 각 연구원이 개별적으로 친분이 있는 경로를 통해서, 또 노동조합이나 회사를 직접 접촉하여 이루어졌다. 개별 근로자를 면접하여 심층적으로 면접을 실시하는 것이 심도 있는 내용을 얻을 수 있는 방법이나 시간상의 제약으로 집단적으로 면접하였다.

한 집단당 면접대상자 수는 2-5명이었다. 한 집단을 면접할시 되도록 다른 회사에 종사하고 있는 근로자를 포함하여 같은 직종이라도 회사의 차이에 따른 스트레스 원인을 알아보고자 하였다.

면접은 사무실이나 직장 바깥의 커피숍, 음식점에서 주로 실시되었다. 면접을 시작하기 전 연구목적에 대해 간단한 소개이후 동의를 얻고 이루어졌다.

면접은 크게 다음과 같은 사항을 질문하였다.

① 스트레스라는 말을 많이 하는데 스트레스라는 말을 들으면 어떤 것이 생각나십니까?

② 일하는데, 직장 다니시면서 힘든 점은 무엇입니까? (직장 다니시기가 어떠십니까?) 일하시면서 스트레스를 받으십니까?

면접인이 말하는 구체적인 스트레스 관련 사항에 관해 알아보기

- ③ 일때문에 스트레스를 받으면 어떤 증상이 나타납니까?
- ④ 스트레스를 받으면 어떻게 대처하십니까?
- ⑤ 스트레스에 관해 더 하고 싶은 말씀이 있습니까?

면접은 되도록 포괄적인 질문을 던지면서 면접 대상자가 인식하고 있는 스트레스 원인을 추적하였다. 면접의 마지막 단계에서 면접자가 마련한 protocol에 포함된 내용이 면접 대상자에게서 나오지 않을 경우 protocol의 항목을 질문하여 질적인 연구방법에 충실하면서 기존 연구결과의 질문항목을 보완하는 형태로 면접을 실시하였다.

실제 면접을 하는데 있어 가장 많은 시간을 소요한 것은 일하면서 받는 스트레스 원인에 관해 질문한 내용이었고 시간이 허락하는 한에서 스트레스 원인 이외의 항목에 관해 질의하였다.

면접시간은 1시간 30분에서 2시간 30분 가량 소요되었으며 녹음기를 사용해 면접내용을 녹음하였다. 녹취된 면접은 다시 문서화하여 심도 있는 분석을 위한 기초자료로 마련되었다. 녹음에 동의하지 않은 근로자의 경우 기록을 통하여 내용을 확보하였다.

면접의 마지막 단계에서는 대상자의 기본적인 인적정보를 알 수 있는 문서(facesheet)를 작성(부록 참조)토록 하여 전체 대상자의 유형과 분석시 활용할 수 있도록 하였다. Facesheet에는 면접날짜, 사업장명, 직장에서 주되게 하는 일, 직종, 고용형태, 현직장 근무년수, 해당 직종의 전체 근무년수, 근무부서, 평균근무시간, 교대제/당직여부, 성, 나이, 학력, 결혼, 배우자여부와 자녀 수, 평균임금을 기입케 하였다.

녹음된 자료가 문서화 된 후 연구진이 함께 모여 한 사례를 대상으로 공동으로 분석하여 분석 기술을 익히는 기회를 가졌다. 이후 각 연구진은 각 자가 면접한 직종에 종사하는 근로자 면접 내용을 분석하였다. 최종적으로 분석 내용을 총합하여 개념화하고 문항을 개발하였다.

2) 질적 조사방법

본 조사에서 사용한 질적 방법은 기존의 직무 스트레스 측정도구로 사용되었던 양적인 방법과는 차이가 있다(보다 자세한 사항은 부록에서 참조). 아래 표에서 나타난 바와 같이 양적 연구는 대표적인 인구집단을 대상으로 주로 통계를 사용하여 미리 확정된 가설을 검증하는 방법으로 사용되는 반면 질적 연구는 소표본을 대상으로 연구자가 면접대상자의 인식에 근거하여 관계, 의미 등을 밝혀내는 방법이다. 따라서 질적 연구는 양적 연구보다 보다 포괄적, 총체적이며 행위자의 인식과 현실에 대한 해석을 그 내용으로 한다. 양적 연구는 대상자와의 관계가 거의 없지만 질적연구에서는 매우 긴밀한 관계를 갖게 되며 질문 자체가 비구조적으로 면접의 과정에서 주요한 요인이나 이론이 형성, 도출된다(부록).

본 연구는 근로자 스스로가 느끼는 스트레스 요인을 밝혀 내는 것으로 한국 근로자가 당면하고 있는 스트레스 요인을 알아내는 것이 중요하므로 질적조사 방법이 사용되었다. 근로자가 인식하고 있는 스트레스 요인을 면접한 후 자료의 분석에 근거해 범주가 설정되고 문항이 개발되었다.

표 2. 양적 연구와 질적 연구의 차이점

	양적연구	질적 연구
연구의 초점	양	질(본성, 본질)
대표적 언어	실험, 통계, 경험	면접, 현지작업, 자연적, 경험
표본	대표적, 무작위, 대표성	소표본, 임의적, 이론적
자료수집	도구사용	연구자 직접 수집
자료분석	연역(통계이용)	귀납(연구자의 분석)
연구결과	정확, 좁은 범위, 환원	포괄적, 총체적, 확장성
질적연구의 역할	준비단계에서 사용	행위자의 해석과 탐색수단

연구자/대상자의 관계	없거나, 멀거나, 간접적	매우 긴밀, 직접적
연구자의 입장	외부자적 입장	내부자적 입장
이론과 연구관계	미리 확정된 상태	연구과정에서 도출
연구의 전략	구조적	비구조적
발견의 성격규정	보편타당적	개체적
사회적 실체의 상	정적, 행위자 외부존재	과정적, 행위자에 의해 구성
자료의 성격	견실, 신뢰성	풍부, 심층적

(라) 연구의 제한점

1. 연구대상의 선정에서 근로자의 과반수 이상을 차지하는 비정규직 근로자를 포함시키지 못해 비정규직의 스트레스 원인이 제대로 나타나지 못함
2. 다양한 업종과 직종을 포괄하여 면접을 실시하여 소규모 직업군에서 찾을 수 있는 보다 심도 있는 요인과 요인간의 관계는 밝혀 지지 못했다. 향후 특정 직종을 대상으로 스트레스 요인을 규명하는 작업은 기업규모, 고용형태, 근무기간, 성등 다양한 요인이 스트레스 요인과 어떠한 관계가 있는지를 분석할 때 직무 스트레스 관련 이론과 모형 개발이 가능할 것으로 보인다
3. 생산직, 사무직, 서비스직의 특수한 직종 특이적 스트레스 원인을 항목으로 개발하지 못한 한계가 있다.

(마) 한국 근로자의 직무 스트레스 요인

한국 근로자의 직무 스트레스 요인을 분석할 때 스트레스원의 범위는 1) 직무 자체에서 발생하는 직접적 원인, 2) 직무를 수행하는 직장 또는 조직과 관련된 요인 3) 직무에서 직접 발생하지는 않지만 직무수행에 있어서 심대한 영향을 미치는 직무외적 요인을 포함시켰다. 따라서 시댁 가족과의 관계, 가족에서

의 자녀와의 갈등 등 직무외적인 요인은 분석에서 제외시켰다. 스트레스란 생활사건이나 직무외적 요인들에 발생하지만 조사범위가 넓어지는 관계로 직무와 관련되는 요인만 포함하였다.

집단별 면접을 분석한 결과 크게 4가지 범주로 결과가 분류되었다: 1) 한국 특이적인 원인, 2) 직종별 원인, 3) 여성 특이적 원인, 4) 일반적인 직무 스트레스 원인. 특히 본 연구에서 중요시하는 한국적 요인과 일반적인 직무 스트레스 요인을 정리하면 다음과 같다.

표 3. 직무스트레스의 일반적 요인 및 한국적 요인

일반적 요인	한국적 요인
생산성, 이윤을 우선하는 회사의 방침	상사와 관계 -수직적, 권위주의적 조직 문화
회사의 경영방식(포용력 부족, 실적경쟁 유도, 경력관리에 무관심)	동료 관계(나이, 입사년수, 지연 등에 따른 실질적 상사 행세
고용불안정	비합리적 인사관리 및 평가 기준 (보상과 평가의 객관적 기준 부재, 학연 지연주의, 잔업, 뺑, 아부
역할불충분	합리적 의사소통과정 결여 (갈등 해결 방안 부재, 전근대적 문화 답습
역할과부하(직무교육부족,업무부담)	술,회식문화 (업무외업무, 비합리적 의사결정과정, 비공식적 정보교류
역할모호성	직업천대의식
업무외 업무	체면문화(소문)
예측가능성 결여	
부서이기주의	
교대제	

장시간 노동	
휴무, 휴식시간 부족, 빠듯한 출퇴근시간	
인력 부족	
기술지원 부족	
신기술 도입	
축박한 마감시간	
업무 자율성 부족	
상사지원	
동료지원	
역할 갈등	
부족한 보상 (내적외적보상)	
직장가정양립	
근무환경	
오래 서 있기	
반복작업	
위험한 작업배치	
신체통증	

1) 한국 특이적 직무스트레스 요인

직무 스트레스 요인 중 한국 특이적 요인이라 함은 한국적인 문화, 가치, 조직구조 속에서 나타나는 현상을 일컫는다. 한국도 다른 사회와 마찬가지로 자본주의 사회이므로 작업환경, 근로조건, 사회심리적 요인이 공통적인 부분이 많다. 그럼에도 불구하고 자본주의의 형성과정, 발달과정, 조직문화 등에서 나타나는 특성은 다른 사회와 비교될 수 있다.

가) 상사와의 관계 (수직적 권위주의적 조직문화)

한국 특이적인 스트레스 요인으로 상사와의 관계가 스트레스 요인인 것으로 나타났다. 상사 때문에 퇴근시간에 집에 가지 못하는 경우, 합리성이 결여된 지시를 남발하는 상사, 하급자의 의견을 수렴하는 절차 없이 독선적으로 결정하고 지시하는 상사, 사소한 일에도 마구 화를 내는 관리자, 반말을 사용하거나 하급자를 무시하는 상사, 바쁠 때 '어깨에 힘만 주고 도와주지 않는' 상사, 하급자의 체면을 손상시키는 발언을 공식적인 자리에서 하는 상사 등이 그 유형에 속한다. 이는 권위를 등에 업고 근로자를 하급자로만 대하여 '무시'하는 태도에서 비롯된 것이다. 각각의 위치에서 주어진 업무를 성실히 수행해 나가면 별탈이 없는 조직문화가 아닌 근로자의 입장에서 '비인간적인 대우'라고 표현되어지는 언사와 행위가 이루어지는 수직적, 권위주의적인 조직문화 속에서 나타나는 현상이라고 볼 수 있다.

작업에 관련해서 왜 이걸 해야 하는데... 이걸 시키냐... 그러면 좀 수공을 해줘야 하잖아요. 그러면... " 이걸 하고 나서 이걸 해라" 하는 식으로 그런데 애는.... 지는 안하고 시키는 쪽으로 다... 애들 말하면..."너 뭐해, 너 뭐해...." 이런 식으로..사람을 막 스트레스를 준다니깐요	작업지시만 하고 제기한 문제에 수공을 안하는 상사
위 사람이 아래 사람을 무시하는 것	하급자 무시하는 상사
스트레스는 일에 스트레스 받는데 아니라 인간에 스트레스 받는거지. 관리자들이 별 거 아닌거 가지고 막 할 때 그때 스트레스 많이 받아요.	사소한 일에 마구 대하는 관리자
우리가 개한테 하는 소리가... 너가 너무 난처하지 말고 그냥 유도리 있게 다 엄마 같고 아버지 같지 않냐... 다 우리반... 엄마 같고 아버지 같은데 노골적으로 이거 해라, 저거 해라 하지말고, 직설적으로 "아줌마 이것 좀 해주세요" 하는거 하고... " 아줌마 이거 하라는데 왜 안했어?"라고 했어요...	상사의 지시하는 말투가 좋지 못할 때
지는 안하고 시키는 쪽으로다... 애들 말하면..."너 뭐해, 너 뭐해...." 이런 식으로..사람을 막 스트레스를 준다니깐요	자신은 일 안하고 지시만 하는 상사
우리는 7시간 빵이를 치는데 그 사람들은 7시간 빵이 안 치거든요. 똥오줌 싸고 싶을 때 자기들 맘대로 가서 똥오줌 쌀 수 있고, 담배 피고 싶을 때 가서 담배 피우고... 이걸 예전보다 많이 사라졌어. 위에서 막 쪼아대고... 우리가 막 생산직에서... 왜 그러느냐... 하니깐.. 감시를 하고 해서 지금은 많이 없어지고 했는데... 그런 감시의 눈이 지나가면... 여전히 그런 행태가 자행되고 있고...일해야 하는데 기계가 나자빠져 있고 열심히 일해야 하는데 안 고쳐주고 가고... 어디 가서 쳐 박혀 있고 이러면... 거기에 대한 스트레스가 굉장히 많아요."	할 일 많은데 놀거나 지원 안해주는 상사

다음은 생산직의 면접 사례이다

서비스직과 사무직의 경우도 역시 비슷한 현상이 나타나 연령이 비슷한 상사가 반말로 호칭하거나, 거만하게 굴면서 인격적인 무시를 하거나, 상사보다 능력을 발휘하여 실적이 좋을 경우 묵시적으로 주는 부담감이 있다. 또한 상사 본인이 해야 할 일이거나, 또는 다른 하급자를 시켜도 될 일을 미루는 경우이다. 어려운 일을 위임하여 힘들게 해결하였을 때 인정을 해주지도 않고 당연히 해버리는 경우와 기대에 부응하지 못 할 경우 욕을 하는 등 인격적인 모독을 하는 업무 외 부담을 주는 상사가 스트레스가 되고 있다. 또한 실무자인 본인이 판단하기엔 필요 없는 서류도 상사가 시키면 만들어야 하는 경우 등 자기업무에 대한 자율성이 없고 그저 상사가 시키는 대로 해야만 하는 피동적 상황도 스트레스이다.

업무량은 누적되어 퇴근시간 이후에도 잔무에 시달리는데 하는 일없이 남아서 늦게까지 업무 감시를 하는 상사가 또한 스트레스를 준다. 고객 평가서에 따라서 취조하듯이 하는 담당 상사들의 공격적인 언사도 스트레스이다.

백화점	자기는 그게 또 열받는거야 오늘 왜 어제 글 올렸는데 왜 답변은 내일 나오냐 담당자도 스트레스 쌓이죠 업무 보다가 고객 의견 접수 됐음 빨리 오길 바람하고 연락 오고.*이 여직원이 몇 월 며칠... 어떤 손님한테 응대했는데... 너 기억나니? 막.. 이렇게 하면서.... 완전 취조예요.. 취조..딱 그러면.. 직원들이 아침부터 얼마나 기분이 나쁘겠어요... 사람이 기분을 좌우하는게...아침이라는데... 아침부터 그렇게 기분을 깨는 거예요.	고객 평가서에 따른 취조하듯이 하는 담당의 질문
치위생사	처음 들어와서 제일 힘들었던게 그런거 같아요.인간관계, 지금도 그렇지만, 그냥 그렇게 지내긴 하는데 비슷한 나이 특히 비슷한 나이가 되니깐 힘들어요.여기는 의사와 치위생사와 이런 관계잖아요. 동료보다는 다른 직종 사람들과의 호칭 문제나 이런 것들이 서로 부딪히는게 가장 스트레스였어요. 나이도 어리고 이렇게 별로 경험도 없으면서 아주 거만하게	비슷한 연령의 상사가 반말로 호칭하고 거만하게 구는 것

	굴고 그것만이면 말도 안하는데 거의 반말 비슷하게 하는 그런게 제일 큰 스트레스였던 거 같아요.	
은행원	상사가 일하는데 있으면 스트레스죠, 특별하게 하는 일도 없 이 퇴근 안하고 있으면 우리가 끝나도 못 가는 거죠. 저녁 먹고 들어와서 늦게까지 감시하고	상사가 하는 일없이 퇴근 하지 않고 늦게까지 업 무감시
항공사 직원	팀은 사무장을 중심으로 하게되니까 사무장의 성격에 따라 많이 좌우되는 것 같다. 잔소리를 많이 하고 해외비행을 가 서 쉬는데 꼭 밥을 같이 먹어야 한다던지 식당을 안가고 거 기서 해 먹는다면 그런 것 등등 이 스트레스다. 우리도 다 자고싶은 시간이 있고 그런데 개인적인 시간을 잘 안주고... 왕 대접 하듯이 챙겨줘야 하는데 왜 그래야 하는지 모르겠 다.	팀 내에서 의 문제: 사무 장의 관리방 식, 지나친 통제
사무직	그런데 흔히 이렇게 이야기하죠. 꼴통 만나서 고생한다. 군 대로 말하면 독한 놈 만나서 고생한다. 저희 회사 같은 경우 도, 일반적으로 봐서 저 사람한테 걸리면 죽는다. 집에 매일 12시에 가야하고 하여튼 일이 있든 없든 매일 야근을 시킨 다, 여기서 오는 스트레스가 제일 크다	상사 때문에 늦게 퇴근해 야 하고 야근 을 해야 하는 데서 오는 스 트레스
하위 사무직	이제는 제가 경력도 있고 그러니까, 제가 이렇게 했으면 좋 겠는데, 제 맘대로 안될 때가 있잖아요. 저는 이게 필요 없 을 것 같은데 위에서는 이걸 만들어야 되겠다. 저는 지금까 지 5년 동안 해오면서 필요 없어도 되는 건데, 그렇게 해야 된다고 하라고 그러면은 ..필요 없을 것 같아요. 필요 없을 것 같아요. 하다가도 인상이 좀 그렇다 싶으면 할께요. 이래 야 되는 그런 것 있어요. 나중에는 결과적으로 그것 빼고 뭐 이런 상황이 되는데도...	상사 지시로 필요없는 서 류 만들기

하위 사무직	그 대리님하고 대리가 두 분인데 그 두 분 대리가 대립관계였나 봐요. 서로 말도 건네기 싫어하실 정도로 직접 대놓고 상대 대리한테 얘기 못하고 난 업무과약도 제대로 못한 상태인데, 그 일도 제대로 못했다. 그런 식으로 대신 화를 내요.	상사들 간의 대립관계로 직원에게 괜히 트집잡는 상사
하위 사무직	내가 잘못된 게 아니라 뭐가 안 좋았으면 이게 아닌 것 같다 싶으면 얘기하면 되는데 옆에 사람이 있으면 악쓰며 이게 아니잖아, 왜 이렇게 해!! 꼭 몰아 붙여서 내 잘못된 것 처럼, 자기 잘못된 것 인정 안하고 몰아 붙이는 게 미워 가지고 . 사람들이 옆에 아무도 없으면 또 안 그래요. 누가 옆에 있으면 자기도 내 잘못 같은 거야. 우리도 내 잘못도 아닌데, 누가 들으면 제 삼자가 들으면 내 잘못처럼 들리거든요. 그러니까 그거에 대한 스트레스 많았죠.	누가 있는 자리에서는 자기잘못 인정 안하고 몰아 붙이는 상사
하위 사무직	여성 비교하는 것, 제가 제 업무경험 상으로는 안 되는 일이에요. 안 되는 일이라 그러는데, "저쪽은 되는데 " 그래요. 그래 놓고서 그 쪽에 다이렉트로 딱 전화해요. 딱 되게끔 뭐 뭐 이거 안돼? 이래요. 그러나, 과장급 높은 사람이 전화하면 아, 됩니다. 그러잖아요. 그러면 나 들으라고, 아 열받아 내가 거기서" 안 된다 그랬는데 왜 되요? 그럴 수도 없잖아요. 너 능력 없다. 그럴 거면서.	다른 여직원과의 비교하면서 호통치는 상사
사무직	오너 지배구조가 바뀌지 않는다면 한국사회에서의 군대 구조라든지 가부장구조 안 바뀐다구요	오너지배구조
사무직	오버타임을 강요할 때 발동이 늦게 걸려요. 왼쪽 사람이 늦게까지 남아 있으면 저 일 열심히 하는 놈 안 하는 놈 짝어놓고 있는 거 나는 내 옆에서 오버타임하면 스트레스 받지	오버타임 강요

사 무 직 (인사관리)	자기혼자 독불 장군 식으로.. 대표적으로 지금 증권 회사 사장이.. 전에 있던... 부사장이 있죠. 그 사람하고 밥을 먹는 자리에서 ..인사전문갑니다..뭐 이려고서 애길 하나까..인사에 무슨 전문가가 필요하냐 사람만 많이 알면 되지 .자존심이 팍 상하더라구요.. 나름대로 10년 이상 human resource 분야에서 일해서 매니지먼트에는 나름대로 꽤나 알려진 사람인데 저따위 말을 하나..과연 저 사람이랑 같이 일을 하는 게 맞나..저 사람이 그렇게 시키는데 밑에 사람은 오죽할까..애기가 안 통하는데	독불장군 사장 , 인사관리 전문성 무시, 애기가 안 통함
사 무 직 (인사관리)	인재가 아니니까 인재를 못 알아본다...심지어 부서 직원들보고 그런 말까지 하나..앞으로는 같이 일 못하겠다	직원들을 함부로 평가절하하는 상사
사 무 직 (인사관리)	전에 증권회사 CEO하고는 밥을 먹으면 계속 자기자랑 ..서울 행정고시 출신에다 재경부 관료출신에다 김대중, 청와대 아는 사람 많고.. 그러다 보니까 직원들하고 같이 회식을 하면서도 스트레스를 주는 거야..역으로 뒤집으면 난 이렇게 뛰어난 사람이니까 내 말을 들어라...당신들이 뭘 아냐? .	자기 자랑하며 하급직원을 무시하는 상사
사 무 직 (인사관리)	인사에 대해서 전혀 모르는 사람이 소위 말하는 전통적인 관리자적 측면에서..예를 들어서 인적자원문제에서 저희가 생각하기에 성과가 안 난다고 그러면 다른 방법을 찾죠 직원들한테 문제가 있느냐 전략에 문제가 있느냐 라는 문제를 찾죠 이걸 찾는데..이 양반 같은 경우는 볼륨에서 찾죠, 관리부에 사람이 많아서 인건비가 낭비되고 있고 프리 라이드들이 많다 구조 조정해야 된다	인사에 대해 무지한 상사가 전문성을 무시,구조조정 에서만 해결책을 찾음
사 무 직	자기 권위에 도전 안 하니까 충복을 데리고 있는 거예요..	권위에 도전

(인사관리)	줄서기 문화가 과장급 부장급되면 횡행하는 이유도 .	을 용납하지 않는 상사, 줄서기문화
사 무 직 (인사관리)	일단 구조적으로 논리가 결여가 되어있으니까 그 자기가 똑똑하다고 판단하고 착각을 하고 함부로 인사를 주물럭거리 는 사람 앞에서 자기 아이디어를 못 내니까..직원들이 아이디어를 내도 받아들이지 않고 자기 귀도 닫아버리고.	상사가 논리가 결여되어 있고 자기 아이디어도 없고 직원 말도 귀담아 듣지 않음
사 무 직 (인사관리)	이렇게 하는 게 아니고 저 사람은 장사도 잘하고 뭐고 하는 데 인간성이 싸가지가 없어 가지고 잘라버려 이렇게 절로 보내버리라든가..근데 그 사람한테 어떤 얘기를 들어보고 환경적으로 분석할 필요를 안 주는거죠	실적보다 주관적 평가를 우선하는 조직문화
사 무 직 (인사관리)	당신이 부하직원에 대해 의견을 전혀 안 듣고 일해오고 인사부에 대한 지식이 부족한데도 근로기준법조차 읽어보지 않은 그런 정도의 열성이 떨어진다고 보강을 좀 해라 당신은 내가 지시하면 무조건 예 만하지 말고 반론을 좀 제시해라 그런 데이터들이 객관적으로 나와서 좀 알려줘야 되는데..근데 우리 나라의 밀실인사의 전형이죠	밀실인사
사 무 직 (인사관리)	그래서 제가 얘기하려 들면 불만이 많아요 어떨 때는 토요일에 기어 나와서 이런 거나 하고있지 집에서 뭐하고 자빠지느라 이런 것도 못했냐 직원들한테 따져 가지고....그 다음 주 토요일 날 직원들이 다나와서 자료를 만들고 있는데... 전화가 오더니 몇 명 나왔냐? 다 나왔는데요..그러니까 내가 곧 갈 테니까 기다려.. 골프장에서 전화가 왔더라구요. 저녁	주말근무를 강요해 놓고 자기는 약속을 지키지 않는 무책임한 상사

	9시가 다 되도 안 와서 집에 전화하니까.. 골프치고 너무 피곤해서 자긴 집에서 잔다고 그러더라고.. 직원들이 기다리고 있는데.. 부장이 그러니까 밑에 과장들은 뭐..토요일만 되면 골프치러 간다고,,도대체 제조회사 상담원보다 못한 일들이 벌어지고	
사 무 직 (인사관리)	직원들을 호칭할 때도 욕을 막하고 그러니까	직 원 들 에 게 욕 하는 상사
사 무 직	문화 자체가 전근대적이에요 5-60년 전부터 얘기하는 기자 정신이니 안 되도 되게 하라 상식이 통하지 않는 불법 범법도 과감히 할 줄 알고 과렴치해져야 되고 비도덕적인 행동을 해가면서 사람을 일을 만들어내라 이런 나름의 불문을 이런 게 있기 때문에 합리적이고 형식적인 것만 가지고 할 수가 없다는 거 이렇게까지 하면서 일을 해야 하나 이런 우리도 마찬가지로 상사스트레스가 많고 크게 좌지우지하구요	전근대적 조직문화, 상사와의 스트레스

나) 동료의 지원

나이, 지연, 고참, 입사년수 등에 따라 같은 동료라 하더라도 수평적인 관계가 아니라 동료 내에 수직적인 서열관계가 성립된다. 때론 '고참'이라는 이유로 비합리적인 요구라 하더라도 따라야 하는 상황이 발생되어 스트레스로 작용한다. 이 부분 역시 앞서 언급한 수직적 권위주의적 조직 문화에서 비롯되었다고 볼 수 있다. 즉 업무에 있어서 같은 직급과 직무관계에 있으면 수평적인 관계가 되어야 하는데, '동료'가 대등한 관계가 되는 것이 아니라, 그 내부에서도 끊임없이 비공식적 기준에 따라 위 아래의 서열을 나누려는 수직적 사고방식에서 갈등이 시작되는 것이다.

할인 마트	*나는 나이가 같아도 군대식으로 나는 고참이다 너는 졸파 군데 왜 안 하나 라는 식으로 그런 식으로. 그러니까 병장이	근무년수에 따른 수직
----------	---	----------------

	과 이병의 차이 신병의 차이라고 보시면 되요.	적 인 동 료 들과의 관 계가 힘들
항공사	우리가 느끼는 것은 거의 다 비슷하다. 아직 근무년수가 초 보단계이기 때문에 위에서 말하면 그대로 따라야 할때가 있 다. 그러나 윗사람들이 서로 말이 다를때 시키는 대로 했는 데 다른 사람에게 혼날 때 말도 못하고 괴롭다. 대학교 다닐 때는 선후배 관계 같은 것을 그리 따지지 않았 는데 여기 와서 선후배 관계를 따지다 보니, 나보다 나이가 어린데도 기수가 높다고 언니라고 불러야 하는것이 처음에 는 그랬고 여기서의 말대꾸라는 것도 없다. 선배가 뭐라고 해서 '그게 아닌데요'라고 할수도 없고 답답할때가 많다.	대 인 관 계 - 상하관계
항공사 직원	고가를 사무장이 주다 보니 AP선배들은 점수를 잘 받기 위 해서어떻게든 윗사람에게 잘 보이려고 하고 우리는 아무 말 도 못하고있다. 언니들에게 '식사는 잘 하셨어요' 라는 식의안부전화를 꼭 해야 했다. 못하면 그것도 계속 눈치가 보이고 스트레스가 된다	윗사람에게 잘 보여야 하고 안부전 화를 해야 함.
항공사 직원	음식을 준비하는 일을 하는데 두셋이 같이 일을 한다. 같이 일하는 사람이 안 좋으면 정말 스트레스를 받게 된다. 승무 원들이 서비스가 끝나고 rest를 가는데 같이 일하는 언니가 가지 말라고 했었다. 차례대로 가면 되는 것인데 윗사람이라 뭐라고 말도 못하고 '그냥 여기서 쉬자' 고 하지만 언니가 앉아서 쉰다고 해서 내가 쉴 수 있는 것이 아니지 않은가.나 만 일을 계속하게 되고...	하 급 자 만 일을 해야 하는 상황
항공사 직원	정말 힘들게 하는 것은 동료 승무원.. 특히 여승무원과의 문제가 힘이 든다. 나는 남자고 나이도 많은데 나보다 나이도 어린 선배들이 ~씨 하고 눈을 딱 쳐	정말 힘들게 하 는 것 은 동료승무원

	다보고 이야기를 하면 분통이 터질 정도다. 내 동생이 74년생이다. 그럴 때마다 참지를 못하고 그때마다 짚고 넘어가곤 했다. 아무리 선배라도. 예를 들어 예전에 나보다 3-4년 선배였다. 그 여승무원이 뭐라고 했을 때 인정하지 못하고 바로 대들기도 했었고.	특히 나이 어린 여승무원과의 문제가 힘이 든다
사무직	일 처리 방식의 갈등이죠 난 군대 문제 때문인 거 같애 보면 ROTC 출신이랑 갈등이 많아 어떤 하나의 사물을 두 가지 관점으로 볼 수 있을 때 한가지로만 존재한다고 믿는 사람들이 있더라구 그 희한한... 전혀 나머지 관점에 대해서는 몰라요	일처리 방식의 갈등

다) 비합리적 인사관리 및 평가 기준 (학연,지연주의 등)

근로자를 채용하는 기준, 업무를 배치하는 기준, 업무에 대한 평가는 객관적인 기준에 의해 이루어져야 당사자들이 이해될 수 있다. 하지만 근로자가 인식한 조직의 인사, 평가 기준을 보면 주관적인 경우가 많고 여성의 경우 외모가 중요한 판단 기준이 된다. 또한 정식적인 채용이 아닌 '뺑'으로 들어와 다른 근로자와의 형평성에 어긋난다고 느끼는 경우 스트레스로 작용하고 있다.

최근에 공장, 생산이전이 문제로 등장하면서 이전에 따른 인력배치가 객관적 기준이 없어 불리한 위치에 있다고 느끼는 근로자도 있다. 특히 승진, 업무배치가 주관적이기 때문에 평소에 '아부'를 해야 되는 상황이 발생하는데 이는 상사에게 잘 보이거나 남들이 하기 싫어하는 교대제, 야간근무를 해서 상사나 회사에 순종하는 사람이라는 이미지를 심어야 하는 상황이 발생하게 된다.

그것두[검사] 대단한 부서라고...얼굴이 좀 반반하거나... 이런 사람이 착출되어서 갔죠.	외모로 부서배치 달라짐
--	--------------

공장을 이전하거나 생산이 일부를 이전할 때 특히 교통이 안 좋은 곳으로 갈 때 누가 그 자리로 갈 것인가에 대해 논란이 많다. 공정한 기준이 있어야 하는데 노조활동을 한 사람이나 위에 밀게 보인 직원이 그 대상일 경우 ...누가 갈 것인가에 대한 기준. A의 경우 한 공장에서 3층에 있는 부서가 일이 줄어들어 2층에 있는 컨베이어 일을 하게 됐는데 기준이 없고 찍어서 보내는 식이다.	공장/생산공정 일부 이전에 따른 인력 배치의 객관적 기준의 부재
노조가 생기기 전에 여자는 제일 높이 올라가 봤자 조장이었는데 이번에 처음으로 여자가 반장이 됐다. 우리는 반장이 됐다는 것은 인정 받는 것이니까 서로 하려고 한다. 이번에 근무년수가 적은 아줌마가 많은 아줌마를 제끼고 반장이 되어 "아부해서", "위에 잘 보여서" 됐다는 말이 많았다.	아부하여 승진하는 근로자
그 여자는 또 자기 입장에서 얘기 하면... 자기가 왕따 당하고 있다.. 머 그렇게 이야기 하죠. 근데 그 많은 사람한테 스트레스를 주는 그 여자가 탄 데로 갔어요.거기서도... 동료 한사람이 스트레스를 받는데, 애가 굉장히 사이코 같다고, 그 사람이 전화하고 있어요. 겁이나요...한번 총대를 뺏어요. 윗사람을 찾아가, 사장실에 가... 좀 조정해 달라....근데 우리 회사의 사장님이 미국 사람이예요. 외국 사람인데...그 밑에 바로 윗대자리가 한국 사람인데, 그 밑에 바로 윗대자리가.. 바로 추천인 거예요... 알겠죠? 근데 희한한게.... 추천인 이면... 추천인이지... 남자들.. 그 체제가 참 드러운게, 아무도 말을 못해요. 지금 같이 일하는 친구는 지금 병원 다녀요"	추천(백으로) 입사하여 문제 일으키는 동료
개... 키 크고 늘씬하고 이쁘장한 애 있는데... 근데 개가.. 전화기를 한번 붙잡으면... 몇 시간을 가고..일을 안 한다며.."이쁘면.. 이만큼.. 널꺼.. 요만큼만 화 내고 말고, 그리고 자기 맘에 안들면... 계속 공격하는 거죠.." "그게 어렸을 때는 가슴에 뺏혔는데... 이젠... 아우.. 계속 그러니깐..이젠.. 모 별루 개의치 않죠.""어렸을 때는 되게 상처	이쁜 사람은 놀아도 야단 덜 맞음

받지요. 옆에서는 막... 결혼하고 한 사람은... 이만큼, 똑같은 조건에서 똑같이 혼나야 되는데..." "아직도.. 얼굴이에요... 남자들은... 늙으나 젊으나 똑같더라구..."	
우리 반 같은 경우는 (조장이) 한명이에요. 옛날에는 세명이었는데 한 사람은 조장 박탈시키고, 그게... 지네 맘들이라니깐 맘에 드는 사람은 그냥 놔두고, 맘에 안 드는 사람은.....	조장선출기준 주관적
우리 회사는 일만 좀 잘하고.. 그러니깐 한마디로 일 잘하고 아부 하는 애들... 그런 애들은 회사에서 잘 봤고... 그런 애들은 키워 주는 거예요.	아부가 승진의 조건이 될때
승진하기 위해 사과 닦은 사람보면	승진하기 위해 아부하는 사람
일 시키는 것도 다 같이 연근(연장근로) 있을 때 연근을 다 똑같이 시키고 특근 있을때 특근 다 똑같이 시키면 좋잖아요. 그러면 자기 맘에 드는 사람 딱 빼서 시켜요. 자기 맘에 드는 사람 이랑 평소에 친분이 있는 사람을 딱 빼서 하는 거죠. 감정 사게...그것도 별것 아닌 것 가지고 내가 연근 할때 안할때하고 안시키할때하고 틀리잖아요. 그런 것을 또 많이 했어요. 거의 일년 동안 그런 식으로 또 많이 시켜서 반발도 많고, 연근 같은것도 다 똑같이시켰으면 내가 필요했을 때는 없다면 되는데, 분명히 내가 연근할 것이 있는 데도 그사람은 시키고 나는 안시키면 서로 감정 싸움하는거죠.	연장근무시 마음에 드는 사람만 선발
야간근무/교대제 안하면 승진하기 힘들	승진하기 위해 야간근무.교대제 해야 함

비합리적인 인사, 평가는 서비스직에서 정규직의 경우 근무년한이 지속됨에 따라 승진에 대한 기대가 있는데, 이러한 승진이 일을 수행하는 업무능력으로

이루어지기보다는 얼마나 '아부'를 잘 하는지, 술자리나 회식 자리에 참석하여 상사에게 잘 보이는지의 여부로 평가되어진다고 판단되어 질 때 즉, 비합리적인 인사관리가 이루어지고 있다는 점에서 스트레스를 받는다.

*머.. 앞에서 말했듯이 부당한 대우, 차별, 일은 일인데... 인간관계에서 좀 잘안다고 해서... 잘해주는... 그런게 좀 부당하다고 생각하죠. 일을 최우선으로 생각해야 하는데 그게 아니라 자기한테 얼마나 더 살살 대는지...	일로 평가하는 것이 아니라 얼마나 아부를 잘하는지로 평가할 때
아무리 능력이 중요하겠지만 어느 한계에서는 그 외의 것들이 많아요. 잘 보여야 되는데 그게 그런 술자리나 회식자리 그런 자리에 잘 나가야 되고 그런 자리에서 만나야 되니 어렵죠.	승진에서 능력보다 어느 한계에서 상사에게 잘 보여야 하므로 술자리, 회식자리에 참석해야 함
정확히 고가가 어떻게 되는지 모른다. 알 수 가 없다. 그러나 단지 사무장에게 아부를 못하는 언니들이 다른 것 다 잘하는데 진급을 못하는 언니들이 있다. 10년이 넘는 언니들도 있고 이해할 수가 없다.	납득되지 않는 인사고과제도

사무직에서의 비합리적인 인사관리는 회사 내에서의 실적이나 능력으로 승진을 결정하는 것이 아니라 납득할 수 없는 관계(단지 아는 사람이라는 이유, 학벌이 좋다는 이유 등)로 인하여 학연, 지연에 의한 승진이 이루어진다는 것이다. 열심히 일해도 소위 '뺨'이 없으면 승진할 수 없다는 현실에 대한 좌절감이 근무의욕을 저하시킨다. 반대로 상사들의 전근대적 사고방식 또한 문제가 되기도 하는데 한번 찍힌 직원은 승진 기회를 박탈당함으로써 상사의 전근대성이 인사과정에 반영되므로 상사에게 잘 보여야 승진할 수 있다는 부담감을 강화시키고 이것 역시 스트레스의 한 원인이 되고 있다.

학연 지연 문제가 드러나는 것은 승진할 때인데...이번에도 ○○도 사람이 많이 승진하고..이번에도 느꼈죠...학연 지연이 많이 혼합되는 경우가 많죠.	학연, 지연에 의한 승진
‘자격증’이 있는 사람과 없는 사람사이의 차이는 엄청나다. 그것은 신분이다. 직급승진 제도가 불합리한 것 같다. 4년제 나온 사람과 우리 같은 사람은 승진도 다르게 되고, 어느 한도 이상은 승진이란 것도 없다. 업무능력을 기준으로 하는 것이 아니라 ‘학벌’과 뭘지 잘 알 수 없는 ‘인맥’, 그리고 상사나 관리자들에게 잘 보이는 것이 가장 중요한 요소로 승진인사가 이루어지는 것 같다. 학벌도 없고 뺨도 없는 사람은 수년이 지나도 승진이 안된다.	자격증, 학벌, 인맥에 따른 승진
‘x대’출신과 ‘비x대 출신’으로 나뉘어져서 인사고과가 이루어지고, 또 대학출신과 고졸 및 전문대출신으로 나뉘어져서 인사고과가 이루어진다.	학벌에 따른 승진인사고과
순서대로 한국회사의 가장 큰 문제가 순서대로 가고 대충 졸업 년도가 동기가 올라가면 나도 올라 가고..	순서대로 가는 구조
왜냐하면 한 팀이나 한 부서를 보면 모두 개인별로 근무평정, 고과를 매기기 때문에. 그러다 보면 나이 많고 앞뒤가 막히신 분들 중에는 가끔 보면 딱 찍어놓고 잘 해도 잘한 것으로 생각하지 않고, 못하면 원래 그런 놈이고, 그런 식으로 한 번 찍어놓으면 그에 대한 생각을 바꾸지 않으려는 사람이 있다. 그런 사람에게 한 번 잘못 걸리면 일 하면서도 힘들고 노력해도 성취도 없고 근무평정도 나쁘다. 저희 회사에도 몇 사람 있는데, 그런 사람에게 걸려서 승진 못하고 몇 년씩 고생하는 경우가 있습니다	상사에게 찍히면 승진이 안됨
학연 지연 문제가 드러나는 것은 승진할 때인데...이번에도 전라도 사람이 많이 승진하고..이번에도 느꼈죠...학연 지연이 많이	학연, 지연주의

mix되는 경우가 많죠. ..	
직급이 승진이 되어도 월급이 오르는 건 한 달에 2만원정도밖에 안 된다. 과장님들은 월급이 오르면 몇 십 만원 썩 오른다. 그런데도 어떤 사람은 승진이 정말 잘 안 된다. 일은 잘하는데.. 왜 승진이 안 되는 지 모르겠다. 개인의 사생활이나 집안이나 이런 것들이 승진인사에 반영이 되는 건지. 반영된다면 업무와 관련 없는 사항이 왜 중요한지. 이건 자존심 문제이다. 왜 승진이 안 되는지 이유를 잘 모르겠다. 인사고과가 합리적이지 않다	비합리적인 인사고과제도
과 로테이션도 불합리하다. 누구는 돌리고 누구는 안 돌리고.. 원칙이 있지만 로테이션의 잘 지켜지지 않는다. 힘있는 윗 분이 있으면 얼마든지 원칙을 바꿀 수 있다. 친절하고 일 잘해서 그 과 과장이 보내고 싶지 않으면 로테이션이 안 된다. 본인은 정작 새로운 일을 하고 싶고 로테이션을 하고 싶어도 안 된다. 그렇다고 더 주어지는 혜택도 없다	힘있는 상사들은 원칙을 맘대로 바꿈 로테이션이 비합리적
성과 업적 평가 할 때도 뭐 제대로 업적을 평가해 줘야 되는데.. 넌 승진 타임이지? 너 몰표..그 다음 사람은 승진되고 나면 또 완전히 보내버리고.. 승진했으니까 니가 양보해라	업적평가 제대로 안함, 불합리한 승진
느닷없이 승진이 된다거나.. 도대체 어디다 기준을 맞춰서 내가 역량을 발휘해야 될 지를..농담 삼아그런 얘기 나오죠 손바닥 비비는 것도 코아컴피턴시(competency)다. 머리가 떨어지면 이거라도 잘 비벼야된다는 얘기죠 시키는 대로 잘하고 위에서 얘기하면 뭉개고..윗사람들한테는 아~그렇습니까? 지문이 닳도록 비벼야된다 그런 사람들이 아직도 성공을 하고 있단 얘기죠	승진에 일관성이 없고 아부 잘하고 시키는 대로 잘하는 사람이 성공함

라) 합리적인 의사 소통 기제의 부족

수직적 위계질서 속에서 이의가 있거나 건의를 할 수 있는 의사소통의 통로나 분위기가 부재한 것으로 나타나 스트레스 요인으로 작용하고 있다. 이는 특히 근로자의 직접적인 상사와의 관계에서 주로 나타나고 있어 상사의 지원과 함께 주요한 스트레스 원인이 되고 있다.

*난.. 캐서 일 보면서 화장실 못 가는 게... 젔 힘들어...난.. 캐서 일 보면서 화장실 못 가는 게... 젔 힘들어 *화장실 가서 생각해 보면 내가 화장실 가는 것까지 눈치 봐가면서.. 주임님한테 봐 달라고 애원을 하면서까지 해서 여길 와야 하나...저는 진짜 이게 힘든 부분 중의 하나였어요.	화장실 가는 것도 '눈치' 보며 이야기할 수가 없음
작업에 관련해서 왜 이걸 해야 하는데... 이걸 시키냐...그러면 좀 수공을 해줘야 하잖아요. 그러면... " 이걸 하고 나서 이걸해라" 하는 식으로 그런데 애는.... 지는 안하고 시키는 쪽으로다... 애들 말하면..."너 뭐해, 너 뭐해...." 이런 식으로..사람을 막 스트레스를 준다니깐요	작업지시만 하고 제기한 문제에 수공을 안하는 상사
그런 일이 지속되어 리포트를 제출하였다. 그러다 보니 팀원들이 사무장을 인간적으로 무시하게 되었고 레포트를 쓰기 위해 상담원에게 이야기를 했다 사무장의 쓸데없는 관심으로 스트레스를 받게 되고 그래서 레포트를 쓰게 되었는데 결국 우리에게 불이익이 되었다	직원간의 문제를 해결할 통로가 없음
조직의 불합리성이죠. 의사 결정할 때 그런 거는... 신입사원을 보면 그 부분의 스트레스는 5년쯤 되면 동화가 되서 해소가 되요 잘 못 느껴요	조직의 불합리성
가장 심각한건 상사와의 갈등, 상사가 비합리적일 때 그걸 해결할 방법이 없다구요. 상사를 내쫓던가 부서를 옮기던가 지가 그만두던가 그 방법밖에 다른 방법이 없거든요 요새는 상사를 내쫓는 게 느는 것 같더라구요 나도 그랬고 뒤통수 쳐가지고 그제 젔 큰 스트레스 같아요	상사와의 갈등 및 공식적 갈등 해결 기제가 없음

근데 이제 내부의 생리를 알게 되면 그게 얼마나 허황된가를 알게 되는 순간에 상당히 좌절을 느끼죠 한국 대기업의 구조가 오너-가신-매니저-직원인데 실제로 파워가 있는 쪽은 사장단이 아니라 가신들이 훨씬 세다구요 가신의 요건은 복잡미묘하고 흔히 엘리트들이 가지고있는 자신감만으로 되는 게 아니구요 되게 능력을 자기가 알자나요 자기자신에 대한 확신을 갖고 되는 게 아니구 그걸 알 때 공허해지죠	가신의 힘이 더 센 직장생리와 자신의 능력과의 괴리를 알면 공허해짐
그게 껌껌한거이 업을 떠나느냐 아니냐 이걸 운명으로 받아들이고 그래도 나는이 업종을 하겠다면 하는거고 아니면 개선방안이 별로 없어요	개선방안이 없어 답답함
근데 인사담당자나 관리부서 지원 스태프분은 영업하고 남으면 승진하고 장사 안돼서 영업실적 개판 되면... 요번엔 티오를 줄이겠다 그런데서 오는 스트레스가 많았는데	부서에 따른 승진차별, 영업 안되면 티오를 줄임
증권회사는.. 아~시끄러워 그냥 해 ..뭐 알고 그렇게 말씀하십니까? 그러면 뭐..난들 뭐 힘이 있냐 위에서 그렇게 하래니까.. 그러니까..커뮤니케이션에 가장 큰 문제가 있다고 보죠 조직에서..	조직의 커뮤니케이션에 문제
전문적인 부분에 대해서 인정을 해주고 그 부분이 못마땅하다 그러면 반드시 거기에 대해서 토론을 하죠. 서로간에. 지시가 아니라....합의에 의해 움직이는 거하고 군대식으로 ..전통적인..	합의가 아닌 군대식 지시
직원들이 길들여진다는 게 그런 거거든요 그러니까 사람들이 생각을 안 하죠 그 사람 생각에만 맞추니까. 창조성도 없고..니네 부서들은 하는 게 다 그 모양이냐 그러는 건 관리자가 그 틀을 패러다임을 깨부수지 못하면 밑에 사람들이 다 답습을 하는 거예요..내 미래가 저 모습이라 그러면 계속 몸을 담아서 저 사람을 닮아 가진 않죠 저렇게 빌빌거리고 자기의사표현도 못하고 왜 제압을 못 하나는 거죠	자기 의견도 말 못하고 제압도 못하는 상사가 미래의 내모습이라 생각하면 회사에 몸담고 싶지 않다.

마) 술, 회식문화 (비합리적 의사결정과정 및 정보교류 과정)

사무직에서는 역할분담이나 일의 진행이 회식자리에서 이루어지기도 하므로 싫어도 회식에는 꼭 참석해야 한다는 분위기가 지배적이다. 회식자리에서의 정보공유가 일이 빠르게 진행되는 사무직에서는 특히 중요하다. 또한 술을 잘 못하는 사람이나 싫어하는 사람에게 술을 강요하는 한국의 음주문화도 스트레스이다.

우리 이런 역할을 나눠보자, 이런 이야기가 술자리에서 많이 되기 때문에 갈 수밖에 없어요. 안 그러면 그 자리에서 무슨 이야기가 진행되었는지 모르기 때문에. 저희 회사는 일이 워낙 빨리 돌아가기 때문에, 그리고 case by case로 일이 떨어지기 때문에 술, 식사 자리도 가야 한다는 부담감이 있어요	회식자리에서 정보공유가 이루어짐
저희가 술을 좋아하고 뭐 이런게 아니라서 가끔씩 어떨 때는 회식 가면, 아 무너가 되게 먹기 싫은데 그런데 막 가자고 할 때 그것도 스트레스가 .. 술 못 먹는데 자꾸 술 먹으라고 그러면서.. 처음에는 억지로 권하고	술먹기 싫은데 회식가기
전날에 무슨일이 있어도 답날 출근을 해야하잖아요.개인적으로 힘들 때 쉬지 못하는 거 술먹는 자체가 답날 출근땀에 스트레스예요	술 먹는 거 자체가 스트레스
그런데 아까 creativity 이야기도 했지만, 그게 이야기하자 그래서 되는 게 아니고 술 먹다가 자연스럽게 이야기가 나올 수 있기 때문에...예전에는 안 갔는데, 이젠 술자리를 갈 수밖에 없어요. 왜냐하면 그 자리에서 많은 이야기가 오가고 또 그게 반영이 되니까. 그것도 스트레스	술자리에서 정보교류가 이루어지고 그것이 업무에 반영됨

바) 직업천대의식

서비스업에서는 특히 소비자로부터 받는 하대 즉 인격무시가 특징적인 스트레스 요인으로 나타나는데, '하녀'를 대하듯 함부로 대하는 손님이나 몇 백원 때문에 상스럽고 차마 입에 담지 못할 욕을 하거나 변태적인 이야기를 거리낌 없이 함으로써 종사자의 인격을 무시하는 경우가 여기에 해당한다. 하지만 서비스직의 본연의 임무에 충실해야 하기 때문에 이러한 상황에서도 친절한 서비스를 제공해야 한다는 점이다.

이러한 상황은 서비스직이나 생산직 모두 사회계층의 밑 바닥에 자리잡고 있다는 점에서 일차적인 원인이 있다고 볼 수 있다. 또한 성과도 관련이 되는데 여성 서비스직 종사자의 경우 여성이기 때문에 무시 받는 측면이 있고 기혼 여성은 가장인 남편의 경제적 무능력을 미혼 여성의 경우 저학력으로 인해 '하대' 받는 상황이 연출되고 있어 스트레스로 작용하고 있다.

음 식 점	아줌마! 이것 좀 치워줘요!, 이것 좀 줘요! 이런 식으로 진짜 하류계 그런 사람들처럼, 사실상 우리도 다 쉽게 얘기하면 학교는 다 나온 사람들이란 말이에요, 그럼 지적인 수준은 어느 정도 다 돼 있는 사람들인데 어떻게 보면 자기네들이 나만 못 할 수도 있는 건데도, 손님이라는 이유만으로 함부로 대하죠.	함 부 로 하대하는 손님
텔 레 마 케 터	작은 것들로 전화를 해서 정말 상스러운 욕을 하는 분들이 계세요. 욕은 정말 장난 아니야. 사람을 깔아뭉개는 그런 상스러운 욕 있잖아요. 입에 못 담는 말 막 쌍시옷이 들어가고 그런 욕도 600원 때문에 말이죠. 우리는 고객이 저희한테 아무리 많은 잘못을 해도 괜찮습니다. 이렇게 해야 되고 그렇게 끝내야 되는게 기분이 나빠요.	몇백원에 상스러운 욕을 하 는 고객
병 원 여 성 하 위 사 무 직	호칭에 있어서도 차별이 있다. 의사, 병리사, 간호사 모두 다 선생님이라고들 한다. 나도 원무과에 있을 때는 서로 선생님이라고 했다. 그런데 여기 병리과에 왔더니, 다른 모든 사람들은 나보다 나이가 어려도 선생님이라 하는데, 유독 나에게는만 ‘--씨’라고 부른다. 선생님이란 호칭을 나이로 붙여주는 것이 아니라 ‘직급’에 따라 붙여주는 것으로 느꼈다. 그런 것 때문에 스스로 낮아	호칭문제 스 스 로 낮아지는 느낌

	지는 느낌이다	
텔 레 마 케 터	입에 담지도 못할 욕을 하고요. 다 때려 죽여 버릴거야. 내가 그렇게 우수한줄 알아 다 죽여 버릴 거야. 뭐 이런거. 중년층 아저씨들이 **년아 이런 욕도 하고, 되게 약을 올려요 말을 하면서도 또 변태도 있고, 정신이상자들도 있고, 어린애들 장난도 많이 하고요. 그런데 함부로 할수가 없는거예요. 무조건 다 고객인거예요.	고 객 의 입에 담지 못할 욕과 변 태 적 내용

사) 체면문화(소문)

불량으로 인해 시정을 하고 책임소재를 밝히는 과정에서 근로자가 더욱 곤혹스러워하는 것은 이로 인한 소문이다. 소문이라는 것은 여러 사람이 알게 되어 해당 근로자의 ‘체면’에 손상을 주어 스트레스 요인으로 작동하고 있다. 체면이 중요한 사회에서는 업무의 과실 그 자체보다는 이로 인한 체면 손상이 심각한 스트레스 요인이 될 수 있음을 알 수 있다.

사람이 많다 보니깐... 일을 하다 실수를 하면 소문이 짹 퍼져요. 더 크게" "쭉 팔리죠.."	일의 실수/불량으로 인해 회사에 소문
또 제일 나쁜 것이 소문이에요. 의도적이든 아니든 소문이란 있을 수 있는데, 의도적인 소문이 문제다. 한 사람이나 여럿에게 큰 상처와 피해를 줄 수 있는데, 저도 그런 경우를 경험해 봤어요. 참 힘들고...인간성 이런 것은 작고, 무시해도 되고 업무에 큰 지장을 주는 것은 아니죠	소문이 여러 사람에게 상처 입힘

즉 한국 특이적인 직무스트레스 요인은 일차적으로 수직적, 권위적인 조직문화 속에서 다양한 양상이 발현되고 있다. 하급자가 상급자를 떠 받쳐야 하는 상황은 권위주의적인 문화와 관련이 있는 것으로 보이며, 적절한 커뮤니케이션

통로를 통해 이의 제거나 건의를 할 수 없는 조직적 문제에서 발생한다. 조직 내의 관계는 호칭, 고참 등의 용어에서 나타나듯이 합리성이 결여되어 있고 신분적 요소가 작동하고 있다. 채용, 업무에 있어서 객관적 기준이 부재하여 업무, 승진 등의 비합리성이 존재하고 연줄, 외모 등이 기준으로 작용되기도 한다. 생산직, 서비스직 모두 낮은 사회계층에 속하는 사람들로 계층적인 문제까지 가세하고 있는 것으로 나타났다.

스트레스라는 것이 모두 피할 수는 없는 것이고, 근로자들 스스로도 어느 정도 그 불가피성을 이해하고 있다. 그렇게 이해하거나 수긍할 수 있는 점에 대해서는 설사 그 스트레스가 상당히 크다고 할지라도 그 고충을 심하게 호소하지는 않으며, 스스로 소화하려고 애쓰는 모습을 볼 수 있었다. 그러나 합리적인 의사소통의 과정이 없는 상태에서 자기로서는 수긍하기 힘든 문제가 발생하는 경우에는 심각한 스트레스 요인으로 지각하고 고충과 불만을 토로했다. 예를 들어, 고용 조정, 인사 고과 등의 문제에 있어서 합리적 기준도 없고 자신의 운명이 전혀 예측 가능하거나 통제 가능하지 않은 비공식적 비합리적 과정으로 결정된다고 느낄 때는 격심한 스트레스를 호소하였다.

2) 직종 특이적 스트레스 요인

= 생산직 =

아) 다품종 소량생산

생산직의 경우 생산방식이 다양한 소비자의 욕구에 맞추어 생산품종이 다양화되고 소량으로 주문되면서 다품종 소량생산에 따른 근로자의 스트레스가 나타나고 있다. 이러한 상황은 특히 소기업에서 물품을 납품해야 하는 경우 현저하게 나타나는데 다품종을 생산하기 위해서는 이에 맞는 다양한 샘플을 제작해야 하는데서 발생한다. 또한 납품해야 하는 절대적인 주문시간이 생산역량을 고려하지 않은 채 주어지기 때문에 이로 인해 근로자가 느끼는 스트레스가 증가하고 있는 것으로 보인다.

일이 너무 많기도 하지만 가지 수가 많아서 샘플 작업이라든가 너무 많다보니까 좀 사람 좀 진득하니 앉아 가지고 작품 물건도 만들어내고 해야 되는데 뭐 할 가 멀다하고 샘플 작업하니까 사실상 새로운 물건 만들 때마다 신경 많이 쓰고 짜증나잖아요 술 적히, 날도 더운데 그런 거 때문에 힘들었죠.	다양한 제품의 샘플을 신경써서 생산해야 함
요새는 사람들 구매 욕구가 무진장 까다로워요, 일·이차원적인 물건을 바라지 않아요 3·4차원적인 그런 물건을 바라기 때문에 일하는 사람들도 점점 힘들어지는 거예요. 전에는 물건 자체가 다 각이였어요, 이렇게. 이렇게 이렇게 이렇게 했었는데, 지금은 여기서 둥그렇게 여기서 둥그렇게. 곡선을 좋아해요. 그거는 철판으로 만든다는 거 자체가 쉽지가 않아요, 이게. 프레스 같은 경우는 금형 떠 가지고 찍으면 되는데, 철판 같은 경우는 다 떠야 되거든요, 기계로. 그러다 보니까 점점 힘들어 지는 거예요. 사실상 일하는 사람들은 힘들죠. 모양새도 같은 게 아니라 막 이상한 것도 많고, 막 이러니까 아무래도 신경도 많이 쓰이고 이런 게 많으니까.	소비자 욕구의 다양화로 제품의 다양성
저는 부딪히는 게 회계 일을 맞고 있어서 일하는 사람들 물건, 아까 얘기했듯이 일할 수 있는 물건 다 대주고, 그 다음에 나갈 물건에 대해서, 본사하고 통화는 저랑 하는 거예요. 오늘 나갈 물건은 뭐 있고 그거 사이즈별 스타일별 그런 것들을 다 맞춰 줘야 된다고요. 사이즈별 4XL부터 3S, 4S까지 있으니까. 그럼 한 8가지 10가지 되요, 한 스타일에서도. 사이별로 그렇게 있고 이 스타일이 또 10가지 정도 된다고요, 기본적으로. 그런 것들을 다 맞춰 가지고 나가야 되니까, 그거를 이제 제 날짜에 맞게 맞춰서 나가야 되는데 지금 나가는 상황이 거의 한 2,3일치 늦어지면 1주일, 더 되면 한달 막 그러니까, 한달 이상은 안 나오죠. 그러니까 그거를 이제 날짜에 맞춰야 되는데 또 요즘은 열 받게 하는 게 뭐냐면 이틀 전에 주문하고 내일 빼주세요, 오늘 빼주세요, 막 그러는 거예요. 우리는 바로 가지고 오면 그날 빼 줘야 되요. 무슨 철판이 밀가루 뽑냐고, 짜장면 뽑냐고 그러는데.	주문시간이 짧다

자) 역할갈등 (good performance): 생산량과 품질의 갈등

다품종 소량생산과 더불어 다양한 종류의 생산품을 제작하고 있는 생산직에게서 공통으로 나타나고 있는 현상은 생산량은 많고 품질 기준은 점점 엄격해져 양과 질이 갈등하는 상황에서 스트레스를 느끼고 있는 것으로 나타났다. 생산량은 회사에서 일방적으로 정해져 주어지는 것이고 품질 기준은 주문하는 회사에서 하달하는 것으로 생산제품의 질에 초점을 맞추자니 생산량에 도달하기가 힘들고 생산량에 맞추자니 품질기준에 합격하기가 쉽지 않다는 것이다. 품질의 기준이 자주 바뀌어 여기에 맞추어야 하거나 품질에 문제가 생겼을 때 다시 제품을 만들어야 하고, 품질기준이 엄격하여 맞추기 힘들 때 상사에게 ‘잔소리’를 들어야 하는 상황이 발생하는 것이다. 한편으론 근로자의 직속상관인 반장, 조장은 일단은 목표치인 생산량에 우선성을 두고 생산량 달성에 초점을 맞추지만 품질기준이 있기 때문에 근로자의 입장에서 양 면을 신경쓰지 않을 수 없다. 생산량에 신경을 쓰다 질이 만족되지 않을 경우 사후에 이에 대한 책임은 근로자가 지기 때문이다. 양과 질에 대한 갈등으로 인한 책임소재는 고스란히 근로자가 지게 되어 시말서를 쓰거나 남아서 잔업을 해 기준과 생산량을 맞추어야 한다.

서비스직의 경우 양은 판매된 물량이 되고 질은 소비자의 주관적 판단에 따라 평가되지만 생산직의 경우 엄격한 품질기준이 객관적으로 주어져 있어 이를 만족시켜야 한다는데서 서비스직과 차이가 있다고 볼 수 있다.

주문을 주는 회사에서 기준이 자주 바뀌어 품질에 문제가 생길 때	품질 기준이 바뀌어 문제 발생
(주문회사에서) 대충 잘 봐주다가도 품질 통과 기준이 바뀌면 그 기준에 맞추느라고 다시 가져와서 해야 할 때 스트레스가 쌓인다	품질에 문제 생겨 다시 만들어야 함
새 거니까(새로운 제품이니) 샘플을 찍어봐야 어디가 이상이 있고, 어디를 고쳐야 되고 그게 나오는데, 처음이라.. 물건이	제품기준에 따라 금형이 잘 안 나올때

거의 다 커요, 일단 기계에 물려 가지고 작업이 안 되면은 다시 또 풀려야 되고 또 손 본 다음에 다시 물려서 거기에 이제 힘도 들고 스트레스가 쌓인다 그러나요.	
크기에 맞게, 사이즈에 맞게 하려고 너무 신경을 써요. 신경을 쓰는데.. 일을 하다보면 불량을 낼 수 있고, 좀 안 맞을 수도 있고 그런데.... 조금 안 맞았다고... 뭐라고 그러고...	품질기준이 엄격하여 맞추기 힘들어 상사에게 잔소리 들을때
생산량을 품질은 생각 안하고... 일단.. 생산량만 빼내야 하는 걸로...그렇죠 개수만 맞추는 걸로.. 그러니깐 품질이 엉망이죠. 사무실에서는 품질을 위주로 하고, 하지만... 현장에서 일하는 조반장 들은... 조장들도...뭐..품질에 신경쓰는 몇몇 있지만... 반장들은 그게 아니에요. 반장들은 오직 생산량....	생산량과 질의 갈등
발주된 오더는 출고 날짜에 맞춰서 출고를 시켜야 하니깐요. 그러니깐 전에는 그냥 했는데, 치수를 맞추려다 보니깐 거기서 치수가 모자르다 하면 그냥 다 불량이에요. 다 빼버리죠. 일단 작업하다 보면 불량을 낼수 있는 거고, 일일이 다 맞추는게 아니에요. 배가 나온게 있고 배가 들어간게 있다구요. 원래 차이가 있는건데 애네들은(상사) 조금만 그렇면 "이것도 물건이냐?"고 집어던지기도 하죠.	품질기준 엄격성, 불량
산량을 많이 신경 쓰니깐. " 빨리 빨리 " 하니깐. 사람이 급하다 보면은 실수 하고 날 한번만 잘못 맞춰도, 대량 불량이죠. 그렇니깐 그것두 있고, 좀 사람이 서두르다 보면 그런게 나오잖아요. 천천히 하는것하고, 그렇니깐 조금 늦어도 완제품을 만들어야하는데, 빨리 생산량을 빼다 보면은 막 서둘러서 하다 보면은 치수도 잘 안맞고, 만약에 톱으로 켜다고 해도, 그게 나와서 들어가는 속도 따라 틀리거든요.	생산량 신경쓰다 불량발생
일이 중요한게 아니잖아요. 계속 누적이 나오면 사람이 일을	불량이 많이 나올때

못하잖아요. 맘 편히 일해야 하는데... 계속..왜 나오냐... 어찌냐... 일이 안돼잖아요." "한번 나왔는데... 이삼일 있다가.. 그게[불량] 또 나왔다. 완전히 지옥이지... 지옥을 왔다갔다 하는 거지..."	
주문을 주는 회사에서 기준이 자꾸 바뀌어 품질에 문제가 생길 때	품질 기준이 바뀌어 문제 발생
(주문회사에서) 대충 잘 봐주다가도 품질 통과 기준이 바뀌면 그 기준에 맞추느라고 다시 가져와서 해야 할 때 스트레스가 쌓인다	품질에 문제 생겨 다시 만들어야 함
전에는 그런게 없었는데, 요즘은 불량을 내면은 시말서까지 받아요. 예를 들어서 내가 불량을 냈다. 한두개는 봐주겠지만, 이삼십개의 불량을 냈다면 그 작업자에게 와서 전에는 안그랬는데, 요즘은 그 작업자에게 시말서를 받아요.	불량발생시 시말서 쓰는 것
내가 만든 것을 저 언니가 불량을 떠었으면.. 굉장히 기분이 나쁘잖아요. 그럼 감독주 한테 혼나요. 그러면... 그게 위에까지 보고가 되고 그러니깐... 그런게 막 스트레스 받는거죠."	불량으로 인해 상부에 보고
생산량만 신경 쓰고 물건 잘 만드는 것에는 신경 안 씀	제품의 질이 아닌 양에만 초점

차) 기계화에 따른 탈숙련, 저임금

근로자 자신이 지니고 있는 전통적인 지식, 기술이 기계로 대체되면서 ‘탈숙련화’를 겪게 되는 남성근로자에게 기계화에 따른 탈숙련은 저임금으로 이어져 스트레스 원인이 되고 있다. 특히 IMF이후로 소기업체는 경기회복이 되고 있지 않다고 느끼고 있으며 이는 가뜰이나 열악한 소기업체의 경기와 함께 기술의 저하로 인한 임금의 저하와 맞물려 근로자에게 스트레스를 가져오고 있다.

지금 같은 경우는 70%정도. 옛날의 70%정도. 그게 IMF터지면서 무지 깎였어요, 봉급이. 근데 IMF 지금 끝났잖아요. 끝났는데, 근데 경기는 또 끝나지 않았어요. 그렇게 일이 많아지지도 않았어요. 그러다 보니까 일이 많아서 사람이 바쁘다 보면 봉급이 올라 간다구요. 근데 IMF가 끝나도 실제로 1·2차 산업에는 그게 끝난 게 아니거든. 그러다 보니까 올라가질 않아요. 특히 또 그 CNC란 기계가 들어오고 나서 봉급이 올라 가질 않아요. 왜 그러냐면 지금은 사람이 하는 게 아니라 전에 기술자가 다 그려 가지고 가공 해 가지고 프레스를 다 따 가지고 했는데, 지금은 조금만 할 줄 알면 그 나오는 거 해 가지고 주기만 하면 되잖아요.	IMF와 기계화로 임금인상이 안됨
CNC 라는 게 뭐냐면 그게 수치제어기계거든..그게 좋은 건 뭐냐면 양산을 할 수 있다는 거고 나쁜 건 인건비가 떨어진다는 거야. 실제로 전에는 10명이 했던 걸 2,3 사람만 있으면 물건이 나온다고. 파크랜드 게들 원래 공장에서 그걸로 다 하는 거 아니야. 관리자만 몇 명 딱 있고 물건 하러 다 보내는 건 아니야. 위주 쥐 가지고 다 나가는 거 아니야. 우리도 마찬가지로. 근데 같은 경우는 기계 CNC 한 3대 갖고 있고, 밴딩 같은 거 3대 갖고 있고 예들 외주처리만 하는 거야 이걸. 계속 24시간 돌아가는 거야. 그래 가지고 풀어버리는 거야. 80년대 초나 90년대 초까지 배웠던 90년대 초도 아니고 80년대 후반까지 배웠던 실질적인 기술자들은 완전 타격을 입은 거야. 기술력이 있음에도 제 봉급을 못 받는 거야. 왜냐면 양산하는 기계가 팍팍 나와 버리는 거야. 어딜 가도 그 기계 갖고 있는 사람들이거든. 우리 실제 완제품은 기술자 필요 없어요. 실제 물건만 볼 수 있는 사람 그런 사람만 있으면 돼.	기계화로 인한 인건비 인상이 안됨

카) 라인 작업의 연결

같은 라인에서 일을 하거나 공정이 이어져 완제품을 내야 하는 경우 같은 속도로 작업을 하지 않는 동료의 경우 이를 대하는 근로자의 스트레스 원인이 된다. 이는 라인작업이나 유사라인작업의 특성에서 발생하는 것으로 생산직의 스트레스 요인이라고 볼 수 있다.

일하는 사람끼리 일하는 스타일, 즉 일하는 속도가 틀릴 때, 라인에서 앞 쪽에서 일하는 사람은 일을 하는데 끝 부분에서 너무 물량이 많다고 하여 일이 몰리면 욕 먹는다	일하는 속도가 다른 동료
재단을 해야되고, 하는 일인데 그걸 재단하기 위해서 쪽, 쪽 펴놔야 되거든요. 그걸 하고 있는 동안 옷이 나와 있으면은 그거를 이제 완성 쪽에다 보내서 실밥 따시고 아이롱을 해 주시고 그리고 포장은 지금은 사장님이 하고 있는데 그런 걸 해달라고. 쪽 빼딱거리는 사람이 한 두 명 있는 거예요. 봉제 쪽에서도 한 명, 여기서도 한 명, 물건을 분명히 내가 계산을 해서 오늘 하루 작업량이 있으니까 얼마치 나와야 되는 걸 뻔히 아는데 이게 안 나와 버리니까 돌아 버리는거야 거기서. 이거 나온다고 분명히 얘기했는데 내가 남하고 마지막까지 뒤처리를 다 해버리고 나와야 되는 상황이 되버리는 거예요.	마치기로 한 생산을 동료가 하지 못했을 때(연결작업의 특성)

= 판매/서비스직 =

타) 감정노동에 따른 감정규제

판매/서비스직의 특성은 고객과의 서비스를 얼마나 잘 하는가에 따른 서비스의 질이 영업의 우수성을 판가름한다. ‘손님은 왕이다’라는 기본 전제는 고객을 상대하는 근로자를 어떠한 종류의 손님을 대하든 손님의 입장에서 바라보고 자

신의 감정은 규제하게 하는 감정 노동의 상태로 돌입하게 된다. 고객의 종류는 다양하고 회사에서 원하는 서비스의 질을 높이기 위해서는 근로자 자신의 표정, 언사, 행위 등을 동원하여 고객의 욕구를 충족시켜야 하는데 이러한 사항이 판매/서비스직의 큰 스트레스 요인이 되고 있다.

어쨌든 서비스업이다 보니까 아무래도 화가 나도 제대로 표현 못하고 뒤 돌아서서, 화를 못 내니까 스트레스를 받는거죠. 그 자리에서 확 받아 칠수만 있다면 스트레스를 안 받을텐데	감정표현억제
첫째 손님들하고의 그게 제일 스트레스 가 많아요. 왜냐면 포도를 요만큼 사 가지고도 가서 몰래 담아가지고 가요. 그런 손님도 많고 다른데는 500원인데 여기서는 510원을 받냐 와서 따지고 근데 그거는 저희가 어떻게 할 수가 없는 거거든요. 저희는 있는 그대로만 해서 그대로 나가야 되는거니까 그런게 스트레스 많이 받고	어떻게 할 수 없는 일을 따지고 드는 손님
비행기 안에서의 모든 책임도 사무장이 맡는다. 승객이 조금이라도 불평을 하면 그것을 가지고 죽을 죄를 진 것처럼 정말 크게 혼나기도 한다. 그런 것에 대하여 너무 예민하게 반응하는 것 같고 왜 이런 것 가지고 저렇게 까지 화를 낼까 하는 생각이 들면 또 스트레스를 받고 그렇다	승객이 조금이라도 불평을 하면 죽을죄 지은 것처럼 혼남
또 승객들에게 나도 모르게 비굴해진다. 승객들의 불평이 있으면 고가가 짊이고 회사에 불려가고.. 때문에 나도 모르게 조금만 실수를 해도 '어머 미안합니다' 이런식으로 반응을 하게 되는것이다. 그런 것 때문에 스트레스를 받고 승객들중 반말하고 무시하는듯한 승객을 만나면 스트레스를 받는다. . 몸이 맛이 가는 것 같다	승객에게 자기도 모르게 비굴해짐
한번 출발하면 그 안에서 다 해결을 해야 하므로 무엇인가가 모자랄 경우 다른 것으로 대체를 해야 하는데 승객이 원하는 것이 없어서 다른 것으로 대체를 하면 막무가내로 다른 것은 싫다고 하는 경우도 있고, 사람이 가득 찬 폐쇄된 공간이다 보니까 손님	비행기 자체의 환경적 특성 , 사람이 가득찬 폐쇄된 공간,

들 서로 짜증을 내는 경우도 있다.무리한 요구를 많이 하는 경우도 있다	승객들의 무리한 요구
화내는 승객은..일단 이야기를 들어주고 공감하고 여러 가지 선택을 주기도 한다. 내가 아이 엄마인데도 너무 무례하고 무리한 요구를 하는 승객들 때문에 스스로 화가 많이 난다. 그냥 사회에서는 아줌마 소리를 들을 사람에게 반말을 하거나 욕을 하는 사람들도 있어 그만 두고 싶을 때도 있다. 자존심이 많이 상한다.	화내는 승객, 무리한 요구를 하는 승객, 자존심이 많이 상한다
상위 class에서 근무하게 되는데 그곳에서는 승객의 수준도 상당히 하고, 거의 그 승객의 하녀처럼 따라다니며 세세하게 도와줘야 한다. 라면하나를 끌여도 정성들여서 끓이게 되고.. 순간 가정에서는 그렇게 안하면서 왜 여기서는 이러고있나 하는 생각도 들고 스트레스를 많이 받는다	하녀처럼 따라다니며 시중들어야함
나는 심부름꾼이 아니고 서비스를 제공하고 있는 것이라고 생각해야 한다고 하나, 워낙에 일 자체가 승객이 아주 개인적인 일을 하는 것을 옆에서 지켜보면서 미리 뭐가 필요한지 생각해야 하고, 상위 class에서는 complaint가 나오면 안 되기 때문에 승객이 벨을 누르기 전에 알아서 챙겨줘야 하므로 그것이 힘들다. P: 하녀같은 서비스를 우리나라 승객들이 더 원하는 것 같다. 화장실 문까지 열어주기를 바란다. 슬리퍼를 신겨주기도 하고 땅에 떨어진 것을 주워달라고도 하고.	미리 알아서 챙겨야 하는 일이 힘들다. 승객들에게 하녀 같은 서비스를 제공해야 한다
우리나라의 경우는 앞뒤 상황에 대한 설명 없이 바로 화를 버럭내는 분들이 많다 그러면 경험이 없는 신입의 경우에 요구 사항이 감정적으로 와 닿을 경우 잘 해결을 못하고 그런 점을 해결하는데 시간이 많이 필요하다. 그럴 때는 가까운 사람들과 만나면 쉽게 짜증을 내고 자신을 바라보는 시간이 모자란 것 같다. 일을 하면서 성격들이 변하는 것 같다. 웃어 넘길 작은 일들도 비행을	가까운 사람들과 만나면 쉽게 짜증을 내고 일을 하면서 성격들이 변하는 것 같다

몇 시간 동안 한 후에 집에서 쉬는데 식구들의 자그마한 짜증에도 화를 내게 되더라.	
서비스 업종이다 보니 일 하면서 개인의 감정을 나타낼 수가 없다. 집에서 기분 나쁜 일이 있었어도 기내에서는 친절해야 하는데 그러기가 어려울 때가 많다.	감정적 분리가 힘들
남들에게 맞추기만 하다보니 점점 자신의 의견이 뭔지도 모르고 남에게 맞추게 되는 경향이 있더라. 부부간의 의견이 다를 때에도 일단 참고 상대방의 의견을 따르게 되기도 하고, 일을 하다보니 자기 자신이 많이 없어진 것 같은 느낌이다	자기 자신이 많이 없어진 것 같은 느낌

과) 외양으로 인한 서비스

서비스직에 여성이 주로 종사하고 고객과의 관계에 있어 외양이 중요하여 옷차림에 대한 것이 강조된다. 편한 옷이 아니라 호객행위를 할 수 있는 외양이 강조되어 이에 따른 스트레스가 발생한다.

*옛날에 저희가 95 년도에 있었는데 추운 2월달 이었어요. 근데 그때 부츠가 조금씩 나오기 시작할 때였는데 부츠를 못 신게 하는 거야, 그리고 스타킹도 두꺼운 거 말고 얇은 거 있잖아 그거 신어라, 그것도 살색으로만 신어라, 뭐 이렇게 주장을 해 가지고 그렇게 추우니까 교육을 10일 동안 타이트하게 받을 때가 있었어요, 시험을 합격을 하고 등록되기 전에 10일 동안 타이트하게 받는 시간이 있는데, 그때에 그렇게 또 안 해갔고 온 사람들을 상대로 해서 앞으로 나오라고 그래가지고 핀잔을 주고 막 이런 적이 있었거든요.*우리 정장 짧은치마 입으라 그러고 막 그렇게 강요했었어요..바지는 못 입게 하구, 근데 그 사람은 컴퓨터로 자료를 많이 만들어 줬었어요, 만들어 주는데 거기서 늘 하는 얘기가 있어요,	무조건 스커트만을 입으라고 하는 등 지나치게 외모에 규정을 두고 간섭을 하고, 그에 따라 의상비 지출이 많아짐
--	---

숏커트해라 치마 꼭 입어라 바지 절대 안 된다, 달고 다녔죠, 하루에 한번씩 조화를 해도 고걸 달고 다니는거야, 의상 용모에 대해서 스트레스 주는거야.*그러니까 그러면 보험 설계사들은 옷도 많이 사 입어야 되고 지출에 많아지면서 받는 스트레스도 크겠죠, 그죠?	
--	--

하) 고객의 주관적 업무평가

판매/서비스직의 업무 평가는 실적과 함께 고객의 평가에 따라 크게 좌우된다. 고객이 불만 사항을 근로자에게 직접적으로 푸는 경우 이외에도 인터넷, 상사에게 고하기 등을 통해 이루어지기 때문에 고객의 서비스를 최우선으로 하는 서비스직의 경우 고객 불만은 바로 근로자의 스트레스의 기반이 된다. 고객과의 갈등이 발생할 때 그러한 갈등이 발생하는 근로조건상의 여러 가지 원인이 있을 수 있지만 일단은 갈등을 원만히 해결하지 못한 근로자에게 책임이 주어진다.

고객한테 말 한번 잘못했다 그러면 그 고객이 일을 크게 만들어서 어떻게 헤드릴까요. 했을 때 그 사람 잘라요 그러면 그 상담원 그냥 잘리는거예요. 여기저기서 치이는 거예요. 고객이 말도 안되는 걸로 크레임을 걸어서 들들 볶아대고 높은 분이 꽃다발이랑 사가지고 사과를 해도 받아들이지 않고 그 상담원 잘라 그러면 잘못된 것 없이 잘리는거예요.	고객의 불평 무마를 위해 잘못 없이도 잘림
우리 회사는 승객들이 불만을 보이면 별점을 받게 되는 제도가 있다. 기분이 좋지 않은 상황에서 승객들과 마찰이 있을 때, 일단을 들어주지만 나중에 이런 일들이 어떻게 처리가 될지 고민이 되고 그런 부분이 많이 스트레스로 다가온다.	승객들이 불만을 보이면 별점

백화점*자기는 그게 또 열받는거야 오늘 왜 어제 글 올렸는데 왜 답변은 내일 나오냐 담당자도 스트레스 쌓이죠 업무 보다가 고객 의견 접수 됐음 빨리 오길 바람하고 연락 오고. *이 여직원이 몇 월 며칠... 어떤 손님한테 응대했는데... 너 기억나니? 막.. 이렇게 하면서.... 완전 취조예요.. 취조..딱 그러면.. 직원들이 아침부터 얼마나 기분이 나쁘겠어요... 사람이 기분을 좌우하는게...아침이라는데... 아침부터 그렇게 기분을 깨는 거예요.	
--	--

= 사무직 =

가) 시간압박

사무직은 주로 결제시스템이 있어 상사의 서류상 승인을 받아야 일을 진행할 수 있는데 제한된 시간 내에 보고서를 완성해서 승인을 받아야 하는 일이나 결제를 받기 위해 상사의 시간을 맞추어 찾아가야 하는 것 등 시간제한에 따른 압박감이 사무직의 직종 특이적 스트레스이다. 또한 촉박한 마감시간과 작업결과에 대한 스트레스가 지적되었다.

내일 아침까지 해야 하는 것이 아니라 한 시간 안에 보고서를 기안해서 완성해서 승인을 받아야 하는 상황이 가끔 있습니다. 그렇지 않으면...일의 성패가 그런 것에 달려있는 상황이 가끔 있다. 자주는 아니지만. 그럴 때 모니터 앞에서 작성도 하고 결제도 받으러 돌아다니는데. 시간이 딱 걸려 있으니까...순간에 느끼는 것은...그럴 때 피가 역류한다고 할까 거꾸로 솟는다는 느낌이 들면서..	시간제한 때문에 스트레스
문득 달력을 보거나 업무 내용을 보다가, 엇, 이번 주까지 끝내야 한다, 그런데 오늘은 목요일이다, 결제 받아야 하는데, 사장이나	시간에 대한 압박감

이사는 토요일에 회사에 안 나온다. 그런 상황이면 금요일까지 결제를 다 받아야 하는데, 그런 경우에는 목요일에는 반드시 오늘 완성해야 한다는 중압감이 있고, 금요일에는 결제가 다 나와야 하는데...그런 압박감이 있다.	
우리는 스트레스 하면 젖어 떠오르는 게 아이템과 마감 제시간에 찾아내서 써내느냐 안 내느냐	아이템과 마감 감시간이 스트레스

나) 형식주의

사무직에서는 기본적으로 서류상으로 처리해야 하는 일이 많지만 실무자인 본인이 판단하기엔 굳이 만들지않아도 되는 서류를 상사의 지시로 만들어야 할 때가 있다.

실리를 추구하는 것이 아니라 집중하지않고 겉모습만 그럴듯하면 된다는 식의 형식주의가 사무직 종사자로 하여금 불필요한 서류작업을 하게 함으로써 직무 스트레스를 제공한다. 이는 동시에 한국의 수직적 권위주의적 조직문화의 폐해라고도 할 수 있다.

이제는 제가 경력도 있고 그러니까, 제가 이렇게 했으면 좋겠는데, 제 맘대로 안될 때가 있잖아요. 저는 이게 필요 없을 것 같은데 위에서는 이걸 만들어야 되겠다. 저는 지금까지 5년동안 해오면서 필요없어도 되는 건데, 그렇게 해야 된다고 하라고 그러면은 .. 필요없을 것 같아요. 필요없을 것 같아요. 하다가도 인상이 좀 그렇다 싶으면 할게요. 이래야 되는 그런 것 있어요. 나중에는 결과적으로 그것 빼고 뭐 이런 상황이 되는데도...	상사지시로 필요없는 서류 만들기
조직이 근데 뭐만 하면 서류로 보내라 ...품의하는데 뒤에 백데이터 이 만큼씩 만들어라..	서류요구가 많음

다) 결과에 대한 스트레스

업무에 대해 실명으로 책임을 져야 하는 경우, 외부 또는 고객의 항의/불만을 스트레스 요인으로 호소하는 경우도 있었다.

결과에 대한 스트레스가 너무 심해요. 프로젝트속에 내 이름이 들어가니까 항의가 온다거나 잘못된 거에 대해서 어떤 형식으로든 reaction이 들어오는 게 아닌가 해서 아침에 이메일을 열어보는 게 두려워요	결과에 대한 스트레스가 심함
---	-----------------

3) 여성 특이적 스트레스 원인

가) 젊은 남성상사와의 갈등

생산직의 여성 특이적인 스트레스 요인은 젊은 남성상사의 태도와 말투, 승진 제한, 육아문제로 나타나고 있다. 근속년수가 높은 여성근로자의 경우 직속 상사가 공고나 대졸의 젊은 층일 경우 그 관계가 더욱 복잡한 측면을 안고 있다. 여성근로자의 경우 나이가 많아 일차적으로 젊은 상사에게 하대 받지 않아야 된다는 생각이 강한 반면 직급으로 보면 남성상사보다 낮아 이들의 하대하는 말투나 작업지시에 대한 강한 불만을 나타내고 있다. 특히 나이 든 여성근로자의 경우 오랜 세월을 같은 작업장에서 일하다 보면 갓 들어온 젊은 남성상사보다 현장에서 쌓은 노하우가 높다고 인식하고 있어 이들 젊은 상사의 작업지시 사항이 마음에 들지 않거나 일의 흐름이 원활하게 진행되지 않을 때 스트레스가 발생한다.

우리가 개한테 하는 소리가... 너가 너무 난척하지 말고 그냥 유도리 있게 다 엄마 같고 아버지 같지 않냐... 다 우리반... 엄마 같고 아버지 같은데 노골적으로 이거 해라, 저거 해라 하지말고, 직설적으로 "아줌마 이것 좀 해주세요" 하는거 하고... " 아줌마 이거 하라는 데 왜 안 했어?"라고 했어요...	남자상사의 지시하는 말투가 좋지 못할 때
---	------------------------

사무직 여성근로자의 경우 남자상사의 호칭문제, 여직원들에 대한 불공평한 업무분담, 여성이라는 이유만으로 잔심부름을 시키는 등 사무실의 전반적인 남성 우월주의적 분위기가 여성 근로자들의 스트레스요인으로 작용한다.

권위의식이 너무 강해요. 사람들이 권위의식이 강한데.. 이걸 여자가 할 일 이걸 남자가 할 일... 그걸 너무 너무 정해 놓으니까 그게 좀 지금은 싸움을 더 많이 해요.그러니깐, 복사 같은 거..뭐 그런 거 원래 그게 여자가 하는 일이 아니거든요. 저희가 안 해도 되는 일이거든요. 처음에 저희가 딱 갔는데 진짜 막 심부름 하러 온 사람 그런 식으로 많이 보고, 다른 남자 직원들도 똑같이 그런걸 당연히 여기고...	남자상사의 권위의식
이 일들을 매일 하다 보니까, 시간이 남을 때가 있잖아요. 좀 있다가 뭐하고, 있다가 해도 되지, 이렇게 되어서요. 하는 일 없어서 있는 것처럼 보이는데, 딴 사람들이 이것 좀 해 , 이것 좀 해 하는 거예요. 딱 시켜놓고, 자기는 커피 마시러 가고, 담배 피러가고 이러더라고요. 그런 쪽으로도 스트레스를 많이 받았고,	남자동료가 잠깐 쉴 때 일시켜놓고, 커피피마시거나 담배피우러 감
여사원들이 집에 갈라고 하면은 뭐 지금 서류해서 달라고, 미리해도 될 것을 퇴근하려고 하는 것 알면서, 일부러 시키거든요, 안 만들어도 되는 거 아니야. 꼭 그래, 사람들이 퇴근시간 지나면은 자기가 만들라 시키고 자기는 나가면 그만이거든요	퇴근 시간에 일 시켜놓고 나가는 남자상사

나) 여성의 승진제한

또한 여성근로자는 오랜 기간 생산직으로 있어도 남성과 달리 승진이 거의 불가능한 점도 스트레스로 작용하고 있다. 이는 한 회사의 경우 백으로 들어온 근로자가 작업과 동료와의 관계에서 문제를 발생시키고 있음에도 백을 쓴 상사에 대해 한마디도 하지 않는 상황이 남성근로자의 향후 승진, 인사고과 때 문인 것으로 인식해 스트레스로 작용하고 있다. 하늬나 기혼여성의 경우 육아 문제가 원만히 해결되지 않을 경우는 직장과 가정 양립이라는 이중고를 안고 있어 스트레스로 작용하고 있다.

우리가 개한테 하는 소리가... 너가 너무 난처하지 말고 그냥 유도리 있게 다 엄마 같고 아버지 같지 않냐... 다 우리반... 엄마 같고 아버지 같은데 노골적으로 이거해라, 저거 해라 하지 말고, 직설적으로 "아줌마 이것좀 해주세요" 하는거 하고... "아줌마 이거 하라는데 왜 안했어?"라고 했어요...	상사의 지시하는 말투가 좋지 못할 때
(남성 대졸 신입엔지니어와) 업무적인 면이나... 효율적인 면에서... 따라올 수가 없는 경우가 있으니깐...이게 손발이 안 맞는다는 거죠."	학력은 높으나 경험이 적은 남성기사와 일해 일의 흐름이 원활하지 않음
기혼 여성이 많은데 맞벌이를 할 경우 육아문제가 해결되지 않으면 생활이 바빠져 힘들다	여성의 육아 문제
그 여자는 또 자기 입장에서 얘기 하면... 자기가 왕따 당하고 있다.. 며 그렇게 이야기 하죠. 근데 그 많은 사람한테 스트레스를 주는 그 여자가 떼네로 갔어요.거기서도... 동료 한사람이 스트레스를 받는데, 애가 굉장히 사이코 같다고, 그 사람이 전화하고 있어요. 겁이나요...한번 총대를 맏어요. 윗사람	추천(백으로) 입사하여 문제 일으키는 동료에 대해 건의하지 못하는 남자들

을 찾아가, 사장실에 가... 좀 조정해 달라....근데 우리 회사의 사장님이 미국 사람이예요. 외국 사람인데...그 밑에 바로 윗대가리가 한국 사람인데, 그 밑에 바로 윗대가리가.. 바로 추천인 거예요... 알겠죠? 근데 회한한게.... 추천인 이면... 추천인이지... 남자들.. 그 체제가 참 드러운게, 아무도 말을 못 해요. 지금 같이 일하는 친구는 지금 병원 다녀요"	
엔지니어들은... 얼마든지 승진할 기회가 있는데, 생산직은 그 선에서 멈춰 버리거든요. 그래서 생산직인데" "나는 승진하고 싶은 욕구가 굉장히 강한 사람이예요. 그래서 그걸로 인한 스트레스가 가장 커요. 밑에 그 기계를 정비하는 기계사들이 있어요. 그 사람들은 대부분 공고 졸업생이거나, 아니면 전문대 졸업생 이거든요.그리고 지금은 아니지만... 예전에는 공고 졸업생만 들어오는 경우가 많았어요. 따지고 보면 지나 나나 고졸이야. 그런데 전공을 나보다 조금 더 뛰어나게 했기 때문에 그것을 조금 더 달고 있는 것이구, 그리고 나서 어떤.. 기계나 이런게 들어오면, 업체로부터 교육을 받고 하니깐 우리보다 더 잘 아는건 기정 사실이지만, 특혜를 누려. " "웬만하면 내가 고칠 수 있는 건 고쳐서 쓰고.. 아닌 사람들은... 그냥 쳐박아 놓고.. 그냥 끝내고..그런 경우가 있는데... 그러면서 개들은 계장 되고, 막말로... 개나 소나 다 계장 되지...대리 되고...좀 있다가... 과장 달고... .그럴때는 일도 하기 싫고.	여성근로자는 승진이 안됨
엔지니어 애들은... 대학을 졸업하고 와서 자기가.. 전공 분야에 대해선... 뛰어날지 모르지만. 그 외 분야들은 저희가 앞서 가는게 많거든요.	오랜 경험으로 인한 능력이 인정되지 않을때

여사원들이 우리가 4급 시험본다 그러면 아 뭘 봐 이런 쪽에 인식이 많아요. 여자들 자체가 그런 식으로 있어서. 네, 급수가 근데 여자는 올라가 봤자. . 원래는 대리도 되는데, 그건 절대 다 안돼요. 그러려면 엄청 오래되야 되요. 한 40은 되야. 시험 볼 기회를 아예 처음부터 뭐 몇 명 남자 사원들처럼 한 3년만 지나면 주던가 이렇게 정한 게 아니라. 여자 사원들한테 왜 그런지 모르겠어요. 우리가 한 5급씩 되어도 비아냥 거리고, 남자 사원들하고 가는게 틀린 것 같애. 우리가 훨씬 늦는 것 같아. 우선 남자 사원들은 저희 제공이니까.	여사원으로서 4급 시험 응시 승진이 남자직원들보다 느림
남자들은 인사고가 화려해. 다 거의 뭐 상위 고가에 있죠. 못 받은 사람이 중간고가, 하위 고가는 아예 받지도 않고, 저희 같이 노물로 받는 고가는 아예 안받고요. 이게 있어요. 100명 중에 2%는 A고, 저희는 베이스로 깔리는 사람들이고요. 그 사람들은 위에서 시키는 대로 해야지 뭐	남녀불평등한 인사 고가제도
여성이라서 있는 것 중 하나가 남자들은 직장상사와 일대 일로 식사도 잘하고 여자의 경우는 만들기 어렵고 주위에서 이상하게 보는 거 그런 거에 대해서 여자들은 불이익이 많다 여자들은 외국에 안 보내줘요. 현지조사를 가는 것도	여자라서 느끼는 피해의식, 외국파견기 회제한
우리업체는 여자에게 피해의식이 크거든요. 여자들은 정치부 안보내주고 너무 반복되는거고 편집장 못되고...	여자는 부서에 제한을 둬

다) 성희롱

서비스직에 종사하는 경우 성희롱의 위험에 노출되는 경우도 있어 성희롱이 스트레스 요인인 것으로 나타났다. 사무실에서의 노골적인 시선이나 의도적인 신체접촉, 음담패설로 인한 불쾌감, 결혼이나 임신에 대한 농담, 외모나 복장에 대한 야유, 회식자리에서의 부루스 강요 등이 여성 근로자들의 직무스트레스를

높이는 요인으로 지적되었다.

음식점	예를 들면요 서빙한다는 그 자체만으로도 술집도 아닌데요 이상하게 대하는 사람도 있고, 약간 그 뭐라 그럴까 밀으 로...그런 정도도 있고, 대부분은 아 그렇지만 어떤 사람들은 개중에는 있더라구요. 거기에서 받는 스트레스, 그게 굉장해요	손님들의 성 회롱
항공사 직원	문제가 많은 사람이었다. 처음에는 말도 잘하고 유머있는 분 인줄 알았는데 좀 지나니 은근슬쩍 다가와 만지기도 하였다. 나 같은 경우는 팔뚝이 좀 굵은데 '넌 무지하게 굵어졌다 살 좀 빼야겠다'면서 만지면서 살을 빼라고 하기도 하고..	상사의 성회 롱
여성 사무직	회식 2차 때 춤추러 가는 경우도 있는데, 이럴 때 남자직원 들이랑 부루스를 추지 않으면 엄청 괴롭힘을 당한다. 다음 날, 그 다음날까지 두고두고 소리 듣고.. 과에 협조적이지 않은 태도라며 혼나기까지 한다. 그런데 정말 부루스는 추기 싫은데 억지로 추어야 한다. 분위기 안 맞춘다고 혼나지 않 으려면.'	회식 때 남자 직원들과의 부루스 강요
여성 하위 사무직	결혼하고 난 후에 호칭이 “아줌마 왜그래?” 소리로 스트레 스 줘요. 요즘들어 농담식으로 스트레스를 많이 줘요.	결혼후 퇴직 여부 질문
여성 하위 사무직	치마라도 입고 오면, 언니 어디가 선 보러 가는구나. 그런 애기들 아님 옷을 잘 입는다 싶으면 애인 생겼구나. 이런 것들 그런 식으로 막 찢러요. 바람났네, 언니, 아줌마 바람났 네. 머리 좀 헤어스타일 좀 바꾸면 저 아줌마 바람났다고.	외모에 대한 찌르는 말들
사무직	남자직원들은 여직원의 옷차림에 매우 예민한 것 같다. 조금 목이 패인 옷을 입고 오면 남자직원의 시선은 가슴께에만 있다. 나는 눈을 보고 이야기하는데 남자직원의 눈은 내 가 슴에만 머물러 있다	남자 직원들 이 가슴에 시 선을 둠

사무직	자기주장이 뚜렷한 여직원을 남자상사들은 싫어한다. 다소곳하고 고분고분한 여직원을 좋아한다고 노골적으로 말한다. 여자가 자기 주장을 내세우면 ‘무슨 여자가..’ ‘시집 못간다..’는 식의 이야기를 하기 때문에 더욱 더 자기 의견을 밝히는 것이 어렵다. 위축된다	여성을 천시하는 발언을 하는 남자직원들
-----	--	-----------------------

라) 고정된 성역할

여성 종사자의 경우 업무외 부담으로 고정된 사회적 성역할로 인하여 커피심부름 등을 해야 함으로써 본연의 업무에 지장을 받을 때 스트레스가 된다.

*직원 한명당 한사람씩만 데리고 와도 두잔씩 계속 타는 거잖아요. 제가 업무를 못하겠는 거예요. 그래서 제가 짜증이 나가지고 서류 봉투를 쾅 던졌거든요	커피 심부름 때문에 본연의 업무가 지장받을때
남승무원과 여승무원이 처음에 하는 일부터 불합리하다고 생각한다. 여자 승무원이 제일 먼저 시작하는 부분이 가장 기본적인 부분, 열심히 해도 티가 안나는 그런 부분들인데 남자 승무원들이 duty가 없는 일이 많다. 음식을 챙기는 일은 안하고.. 왜 그런 식으로 일이 나뉘어져 있는지 이해할 수가 없다. 남녀의 일을 나누는데 회사측의 원칙이 없는 것 같다.	남녀의 일을 나누는데 회사측의 원칙이 없는 것 같다
권위의식이 너무 강해요. 사람들이 권위의식이 강한데.. 이걸 여자가 할 일 이걸 남자가 할 일... 그걸 너무 너무 정해 놓으니까 그게 좀 지금은 싸움을 더 많이 해요. 그러니깐, 복사 같은 거.. 뭐 그런 거 원래 그게 여자가 하는 일이 아니거든요. 저희가 안 해도 되는 일이거든요. 처음에 저희가 딱 갔는데 진짜 막 심부름 하러 온 사람 그런 식	남자상사의 권위의식과 여직원에게만 잔심부름

으로 많이 보고, 다른 남자 직원들도 똑같이 그런걸 당연히 여기고...	을 당연히 시킴
과장님 손님이 많이 오시는데, 손님이 오실 때 마다 차 대접을 한다. 차 대접을 하는 건 여직원으로서 당연하다고 생각하는데.. 문제는 차 값을 내 돈으로 한다. 처음에 과장님이 차 내오지 않아도 된다고 했는데.. 점점 차를 내 오라고 하시고, 차 값에 대해서는 신경을 써 주시지 않더라. 과장님이 다양하게 차를 드시는 걸 좋아해서 차와 음료수 준비해 놓는 것도 일이 많을 때는 짜증이 난다	차대접

마) 직장-가정 양립 (임신에 대한 것도 포함)

여성 근로자의 취업률이 지속적으로 증가되고 있는 가운데 여성의 가사 내의 역할은 크게 변화되고 있지 않아 직장생활에 대한 남편의 이해 부족, 육아문제가 등장하고 총노동량의 증가로 직장가정을 완벽하게 소화할 수 없다는 수퍼우먼 신드롬이 스트레스 요인으로 작용하고 있다. 이는 가정 내 여성의 역할은 크게 변하지 않으면서 취업을 할 경우 가정-직장 양립 문제가 발생하고 직장 생활에 영향을 미친다는 점에서 직무스트레스 요인으로 볼 수 있다.

할인마 트	*아저씨가 이해를 안 해준다 그랬잖아요. 그게 제일 스트레스예요.	사회생활에 대한 남편들의 이해부족
생산직	기혼 여성이 많은데 맞벌이를 할 경우 육아문제가 해결되지 않으면 생활이 바빠져 힘들다	여성의 육아문제
은행원	계속 직장쪽으로 점 많이 열심히 하면 가정을 소홀하게 되는 거 같아요.둘 다 완벽하게 소화를 할 수가 없는 거 같더라구요.그쪽으로만 열심히 업무적으로 딱딱해서 그쪽으로 한다해도, 제가 다 잘할 수 없으니까 교육문제라든가 이런게 되게 좀 복잡해요.	아이 교육문제와 직장 둘다 소화하기 어려움

항공사 직원	처음에 아이를 낳은후 키울것이 걱정됨. 집에 사람이 없어 숙식하며 아이를 봐주는 사람을 구했으나 집에 자신도, 신랑도 없어 문제가 많이 되었다. 중간에 아이를 친정으로 보내기도 했고 육아 문제가 많아 회사를 그만둘까도 생각중이다.	육아 문제 때문에 회사를 그만둘까 생각중임
사무직	‘임신한 여직원은 다른 직원이나 상사들이 싫어할까봐 눈치 보이고, 더 무리해서 일하려고 한다.’	임신 때문에 눈치가 보이고 더 열심히 일해야 함
사무직	직장과 가정을 병행하다보니, 출근이 늦어지는 수가 있다. 이럴 때 남자상사가 ‘가정보다 중요하다면 집에 있지, 왜 나오냐’ 라고 하는데 그건 정말 너무 하는 말이다. 관대하게 이해하지 못한다. 사람 스트레스가 제일 힘들다. 아이 아플 때 너무 스트레스다	직장-가정 양립
하위사 무직	결혼하면, 그만 둔 사람이 많아요. 왜냐하면 그건 전래가 없었기 때문에 다니고 조금 있다가 그만두거든요. 그런데 조금 눈치를 줘요. 결혼하면, 본사쪽은 안 그런데 공장이랑 물류쪽은 좀 그래요. 또 노골적으로 대놓고 나가라고 그러고, 그렇게 살수가 없으니까, 하면 참 그런 것 같아요.	결혼하면 직장을 그만두어야 함
하위사 무직	결혼할 때 뭔가 물어 올 때, 결혼하면 언제 그만뒀? 뭐 그런 얘기 아니 언제 그만뒀?가 아니다. 언제까지 다닐 거예요? 아니면 언제 아기 낳고, 다닐 거야? 그런 것 물어보는 것 자체가 스트레스예요.	결혼 후 퇴직 질문
하위사 무직	아기 언제 가져? 나이가 몇 살인데 아직도 안 가져? 그것도 정말 스트레스예요. 나이가 얼마인데 아기를 벌써 가져야 되나. 남자가 결혼하면 그런 거 하나도 안 물어 보잖아요. 당연히 결혼하는걸 보면 계속 다닐 거라고 생각을 하는데 여자한테는 이것저것 물어보잖아요.	임신여부 질문
여성 하위사	결혼하고 난 후에 호칭이 “아줌마 왜 그래?” 소리로 스트레스 줘요.	결혼 후 퇴직 여부 질문

무직	요즘 들어 농담식으로 스트레스를 많이 주요.	
사무직	둘째를 낳아야 하는데...여성의 지위가 많이 향상되면서(출산휴가 3개월).. 상사나 관리자들은 여직원이 임신하는 걸 더욱 싫어하는 것 같다. 그래서 임신하는 것이 너무나 눈치가 보인다. 옆에 있는 다른 직원이 내 일을 대신해야 하는 것, 상사나 관리자들이 월급은 나가는데 직원은 없게 되는 것(출산휴가시) 이런 것들이 너무나 신경쓰인다. 꼭 나보고 직접적으로 ‘너 임신하지 말아라’하는 사람은 없지만, 마음이 너무나 불안하다.	임신으로 인해 다른 사람들에게 피해를 끼칠까봐 걱정되고 눈치가 보임

4) 일반적인 직무 스트레스 원인

가) 생산성, 이윤에 우선성을 두는 회사의 방침

근로자의 경우 회사가 ‘돈벌이’에만 관심을 두고 일이 힘들어도 근로자의 건강에 관심을 두지 않고 작업을 시키는 회사의 방침을 스트레스 원인으로 꼽았다. 구체적인 예로는 ‘돈벌이에만 관심 있는 사장’, ‘생산량에만 집착하여 힘들어도 일을 시킴’, ‘생산량 때문에 안전교육시간 할당도 하지 않음’, ‘생산량에 집착하여 근로자 건강을 무시’, ‘근무시간 중에 아파도 의무실 가기가 힘들’이라는 현실을 그 예로 들었다.

인용구	keyword
작업장 일에서 다치면... 산재처리하고 그러면 땡 이지만... 작업자들은 그게 아니라는 거죠. 그건 그때 뿐이고... 오히려 생산에만 몰두하고 있는 거예요. 생산에만...다치든 말든... 어찌되었던 내가 다친거 아니니깐... 개네들은... 아프면 그냥 머.. 파스 갖다 준다니깐요.	생산에만 몰두하여 근로자 건강 생각안 할때
계속 일을 하지 말고 가벼운 운동만 해줘야 하는데... 이게 안할	근무시간 중에

수 가 없잖아요. 계속 이게 반복적으로 안 낫는 거죠. 그러니까 어깨 안 아픈 사람이 없어요. [의무실도] 쉬는 시간에 가야지. 근무시간에 못가..야 내 기계좀 봐" 그러구.. 잠시 갔다오구..."	는 아파도 의무실 가기 힘들
삼개월에 한번씩이나... 안전점검이나 이런것도 하고 있는데, 회사측에서는 교육시간 보면서... 절대 줄 수 없다. 것도 문제가 되는데 일단 애네들이 생산량. 그 이야기를 하면 생산량부터 생각을 하는 거예요. 교육시간이 한시간이든, 삼십분이든, 그 시간이면 생산량 몇 개를 빼는데... 쓸데없는 시간 낭비를 하냐... 그런 식이죠.	생 산 량 때 문 에 안 전 교 육 시 간 할 당 안 할 때

사무직 근로자의 경우 전산화 작업을 하면 일이 2-3배로 느는데 상사는 전혀 그런 점을 고려하지않고 일을 시킨다는 면에서 사람보다는 회사의 이익에만 초점을 두고 있다는 지적이 있었다.

내가 그걸 하나 만듦으로써 내일이 이중 삼중 일이 되는데, 자기들한테는 관리니까 그저 말하기만 하면 되니까 그걸 만들라고 , 오늘도 서류를 다해도 저희는 가이드하면 그게 화일 있으면 설명이 다 되어 있어요. 2번 뒤편. 어떻게 보관하고 어떻게 돼서, 모형하면 뒤편 이런 게 다 있어요. 파일 하나 만들 때마다 제가 힘들다는 걸 몰라요. 없어도 될 것 같은데 뭐가 또 부족하다고, 그거 붙이면 보관도 그렇고 매뉴얼도 만들어야 되고.	컴퓨터화 작업을 함으로써 일이 두세배 많아지는데 . 회사측은 그런 점을 전혀 고려하지않음
---	--

나) 회사의 경영방식

회사의 경영방식으로는 회사가 제대로 생산구조나 체계를 마련하지 않아 불량이나 실수가 발생했을지라도 포용력이 없이 이직이나 해고의 위협이 있는 경우, 전근대적인 사업주의 사고방식으로 작업장의 환경개선에 관심을 갖지 않는 회사에 대한 불만으로 나타났다.

재수 없으면... 실수 하나, 한번으로 인해 가지고 잘려서... 다른 곳으로 권고 이직을 당할 수도 있어요."	불량/실수 잦아 이직할 수도 있음
아까 품질 이야기를 했잖아요. 반장들이 일주일에 한번씩 품질 미팅을 해요. 뭐 상무이사나 품질관리 차장... 뭐 이런 사람들하고 미팅을 하는데.... 불량이 나는것도 나는 거지만... 불량이 안나게끔, 공정이 좀 바뀌고... 거기에 대한 뭐 그런걸 해야 하는데... 전혀 그런것도 없고...사람이 손을 다치면 그 작업에 대한 안전장치라던가... 그런거... 어떻게 하면 사람 손이 덜 가고... 불량이 안나는 방법,... 공장이 개선이 되어야 하는데... 개선 머.. 그런게 전혀 없어요. 오히려 사람을 더 필요로 하니...	공장 내 개선이 없음

서비스직의 경우 종사자들의 장기적인 근속과 동료애를 통해 생산성을 도모하기보다는 종사자들간의 상대적인 실적 경쟁을 부추김으로써 서로간에 보이지 않는 경쟁을 유도하는 회사의 방침이 스트레스를 높이는 것으로 나타났다.

*그러니깐 그 이익이 더 큰거야. 그 이익이 크다 보니깐 회사는 장 영업을 해가지고 영업 전문조직을 만들려고 하는게 아니고 그냥 쉽게 뽑아 가지고 쉽게 부려먹다가 그냥 그만두게 하고...*그러니 간... 다른 회사 같은 경우는 뭉치면 살고.. 흩어지면 죽는다 인 데... 여기는 뭉치면.. 죽고 (웃음) 흩어지면.. 사는거야. 왜 뭉치면 경을 쓰기보	회사에서 장 기간의 근속 을 보장하고 동료애에 신 경을 쓰기보
--	--

죽냐.. 뭉치면... 그 얘기들이 다 나올꺼야..잘못한거... 반발 할 지 도 모르니깐. 아마... 될 수있으면.. 회사 내에서도 뭉치질 못하게 해요.	다 일시적 조 직으로만 취 급 하 는 데 서 서로간 멀리 함.
--	--

사무직의 경우 조직개편 후 본인의 자질이나 역량을 고려하지않고 회사의 일
방적인 업무 배정, 출퇴근시간의 합리적 조정이 불가능한 점 등이 스트레스로 나
타났다. 한편 규모가 작고 연구개발의 성격이 강한 회사의 근로자 중에서는 출
퇴근 시간을 엄격하게 따지는 반면, 야근 등 초과근무와 회식, 단합대회 등 사
실상의 시간외 노동 시간에 대해서는 배려하지 않는 회사의 경영방식을 불만으
로 토로하기도 했다.

조직개편이 되면 업무가 바뀌잖아요. 그러면 최대한 자기 재량에 맞게 보내주고 그래야 되잖아요. 그런 게 없어요. 무조건 가면 가 죠, 자기가 했던 거면 완전히 수준급이고, 그래서 제가 생각하기에 는 이일은 저한테 안 맞으니 바꿔주십시오. 그러면 평소 했었잖아 그런 식으로.	조직개편 후 개인의 자질이 나 역량에 관 계없이 일방적 인 일 배정
가끔 사람이 이렇게 좀 요령 껏 하고 해야 되는데 출퇴근도 그렇고 증권시장에는 어거지도 많고	어거지가 많음

다) 고용불안정

생산직 근로자의 경우 고용불안정에 대한 위기감이 만연했는데 이러한 현상
은 소기업에서 기업이 존재 자체가 위협을 받고 있는 상황에서는 만성적인 고
용불안정으로 나타나고 있다. 또한 주문량에 따라 일감이 적거나 없을 때 향후
의 고용에 대한 불안감이 나타났으며 특히 일거리가 없다고 회사 내에 고용 불
안정에 대한 분위기 조성으로 근로자의 노동통제 방식으로 나타나는 경우도 있

었다. 산업과 경기의 변동으로 해당 산업의 부침으로 인한 회사의 존립에 대한 위기감과 저임금을 찾아 타국으로 전체 회사나 생산공정의 일부가 이전되는 상황에서 고용 불안정을 직무 스트레스의 요인으로 꼽고 있다.

또한 연령이 많고 장기근속을 한 경우 임금이 타 근로자보다 고임을 받고 있어 경기변동에 따른 인력 조정시 일차적인 대상이 되지 않을까 하는 우려 속에서 고용에 대한 불안정성을 느끼고 있다. 따라서 경기, 산업의 변동, 공정의 이전, 나이와 근속연수에 따른 고임금으로 인한 고용불안정은 현재의 고용상태에 대한 불안뿐만 아니라 향후 지속적인 소득에 대한 불확실이라는 위기감으로 이어지고 있다.

이는 특히 한국처럼 사회 안전망이 부실하고 구조조정의 여파가 지속적으로 수행되리라고 예측되는 시점에서 근로자의 주요한 직무 스트레스 요인으로 작용하고 있다.

생산직은 일이 많을때 보다 없을때 더 불안을 느낀다. 우리 회사의 경우 이번에 물량이 없어 일감이 줄어드니 임금은 똑같이 나와도 눈치보며 일하자니 힘들었다. 우리 회사는 앞으로 선설에서 쓰는 밴드뿐만 아니라 가정용을 생산하여 주문량을 늘린다고 한다	일감이 적거나 없을 때
고용 불안정이 있죠. 요즘 동대문 새롭게 개념이 바뀐 거예요. 예전에는 공장 형식으로 지금은 디자인의 개념이라는 거죠. 자기 옷을 만들어서 자기가 파는 거예요. 예전에 일률적으로 똑같이 만들어서 팔아 가지고 대량생산 대량판매였는데 소생산 다품종 그렇게 돼 버리니까 나는 하나를 팔아도 고가에 판다는 개념이기 때문에...그럴 능력이 없거든요 나는. 디자인 해 가지고 그렇게 할 정도의 기술 쪽으로 하면 모를까 디자인 개념까지 들어가서는 한계가 있다는 걸 알고 있거든요. 그리고 그렇게 하려면 좀 나가서 계속 그거에 대한 공부 동대문에 나가서 그런 걸 경험을 해야지 뭔가 될 텐데 내도 있고 결혼도 했고 생활의 안정의 찾아야	새로운 사업을 하고 싶으나 능력과 사업불안정성으로 인해 현재의 직장에서도 일해야 함

될 상황인데 그렇게 불안하게 움직일 수는 없거든요.	
고용 불안이라는 거는 소기업에 소속되어 있는 사람은 항상 느끼는 거예요. 왜냐면 회사가 어렵거나 경기가 힘들다 보면 항상 고용 불안 느끼거든요. 일 하는 사람이 일이 많고 돈이 팍팍 돌아오면 사장이 화색이 얼굴에 돌아야만 좋은 건데 그렇지 않고 힘들다는 건 불안요소가 있는 거거든요. 그렇다고 주식회사도 아니고 법인도 아니고 대기업도 아니고.	고용불안정
사장이 회사 문 닫으면 끝나는 거예요.	고용불안정
맨날 문닫는다고 그리고, 맨날 적자 난다고 해도 29억이나 남고... 적자 난다고 안한지는 한 5년 되었어요. 이제 일거리 없다라는걸로 돌렸지... 일거리가 없다, 오더가 없다... 그러지 적자 난다는 소리는 이제 안해요.	일거리 없다고 불안감 조성
자동차 산업의 부침때문에 고용이 불안정해지는 것을 느낌	고용 불안정
오래 여기서 일했다는 걸로 스트레스 주죠. 고 임금자고, 지금 들어온 사람들은 일단 주는 돈이 적잖아요. 그리고 이 일이 쉽게 배울 수 있는 일이고... 어쨌든... 이 일은 3개월 안에는 적응 다하고... 하는 일이라. 다 배울 수 있는 일이고... 큰 기술을 요하는것도 아니고... 여자들은. 빼빠질은 계속 빼빠질만 하면 되니까....아가씨는 하나도 없어요. 거의 40-50대.. 이제 2000년도 그쯤 들어온 사람들은 서른 대여섯살 정도 되고... 옛날에 있던 사람들은 거의 정년퇴직 바라보고 있는 사람들이고...	근무년수 긴 근로자 고임금때문에 나가라고 눈치줌
사양산업에 임금이 싼 곳으로 생산이 많이 이전되어 정년까지 갈 수 있을지가 고민이다. 정년이 55세이니 그 때까지 일을 해야 한	공장 이전으로 정년 불투명

국적인 상황에서 먹고 살 수 있는데 그게 문제다.	
사양산업에 임금이 싼 곳으로 생산이 많이 이전되어 정년까지 갈 수 있을지가 고민이다. 정년이 55세이니 그 때까지 일을 해야 한 국적인 상황에서 먹고 살 수 있는데 그게 문제다.	일자리 불안정으 로 소득 상실에 대한 두려움

서비스직의 경우 고용 불안정은 계약직으로서의 비정규직의 위치, 실적기준을 맞추지 못하는 경우와 직종 특수적인 사항으로는 고객의 평가에 의해 고용안정성이 줄어드는 점을 들 수 있다.

생산직이 정해진 생산량을 달성해야 하는 것처럼 서비스직은 실적에 대한 압박이 크고, 비정규직일 경우 언제 잘릴지도 모른다는 항시적인 불안이 존재한다. 서비스 대상자의 불만이 있을 경우 실적이나 합리적인 근거 없이도 사직당하는 사례들을 목격함으로써 오는 고용불안정이 있다. 언제 잘릴지 모른다는 압박감과 함께 고객의 불평무마를 위해서는 잘못이 없이도 잘릴 수 있다는 부당하고 비합리적인 사직권고가 스트레스를 가중시킨다. 또한 실적이 오르지 않을 경우 계약직으로 끝나기 때문에 실직으로 자연스럽게 이어질 수 있다는 점이 있다.

영업	근데 제일 중요한 거는 내가 노트북을 사 놓고 다음달에 팔릴지, 그 다음달에 팔릴지 불투명하니까, 내가 확실히 다닌 거를 알고 (Q. 확실한 투자가 될 테니까) 그러면은 하는데 언제 해고될지 불안한 상태에서 노트북을 강제로 사계끔 유도를 해요.	다음달에는 잘 팔 수도 있 는 다 는 고용불안정
영업	*뭔가 불안하고 안정이 안돼... 그렇다고 불안해 불안해 이런 건 아니지만 마음이 늘 불안하고 이런 게 있어요 항상집에 들어가서도 있잖아요, 집안 일이 안돼요.* 왜냐면 이 달 내가 실적 못하면 다음달에 팔리게되는데, 나는 일이 필요해서 나온 사람이고, 일을 해야되는데 안정이 안되잖아요, 그러니까 더 불안한거지. 그런 게 한 1년 정도	항 시 적 인 불 안 감 과 그로 인해 집안 일에 도 전념할 수 없음
텔레	고객한테 말 한번 잘못했다 그러면 그 고객이 일을 크게 만들어	고객의 불

마케터	서 어떻게 해드릴까요. 했을 때 그 사람 잘라요 그러면 그 상담원 그냥 잘리는거예요. 여기저기서 치이는 거예요. 고객이 말도 안되는 걸로 크레임을 걸어서 들들 볶아대고 높은 분이 꽃다발이랑 사 가지고 사과를 해도 받아들이지 않고 그 상담원 잘라 그러면 잘못된 것 없이 잘리는거예요.	평무마를 위해 잘못없이도 잘림
텔레마케터	밥 먹는 시간도 아까워요. 평가를 해서 또 안 나오면 안되니까, 저희는 2년 동안은 파견해서 파견직으로 일을 하고 3년 되면은 실적이 어느 정도만 되면 팀장 되고, 그렇지 않으면 그냥 거기서 끝나는 거예요. 계약직이니, 일의 실적에 신경을 안 쓸 수가 없어요. 그리고 실적이 안 좋은 살마은 하위자라고 해서 교육을 또 다시 받아야 되죠. 장난 아니예요.	실적이 오르지 않으면 계약직으로 끝남

사무직의 경우 예전처럼 정년이 보장되지 않고 이제는 조금만 뒤쳐져도 바로 직장을 그만두어야 한다는 불안감으로 인한 자기능력부족에 대한 압박감이나 적응능력 부족으로 인한 스트레스가 많은 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 계약직이 많아 졌기 때문에 회사가 만족할만한 실적 향상이 보이지않으면 회사는 계약기간이 끝난 직원들을 부담없이 내보낼 수 있기에 직원들의 업무부담감이나 자기개발에 대한 스트레스는 더욱 커질 수 밖에 없다.

사무직	요새는 공기업도 정년이 보장되는 시스템이 아니고 동년배에 비해 조금만 뒤쳐지면 낙후되고 그냥 바로 직장을 그만두어야 하는 상황이 벌어질 수 있는 그런 단계로 가고 있다고 보거든요.앞으로는 자기 능력 부족, 적응능력 부족에서 나타나는 스트레스가 제일 클 것이라고 봅니다. 지금도 많이 나타나고 있어요.	정년보장 안 됨 조금만 낙후되어도 퇴사 당할 수 있다는 불안감
사무	예전에는 전부 정규직이었지만, 지금은 직장들이 상시구조조정 상태로 가기 때문에 전부 계약직으로 많이 뽑아요. 돈을 얼마	계약직이기 때문에

직	벌어오라거나 quality가 얼마나 된다고.. 그런데 뽑았는데 quality가 그만큼 안되면, 자기도 옷을 벗을 수밖에 없고, 회사도 계약기간 끝나면 내보내는 거죠. 그런 데서 오는 스트레스가 제일 클 거예요. 과거에 팀 내 직장 내 더러워서 못하는 스트레스 때문에 직장을 옮겼다면, 이제는 자기 능력이 안되거나, 그 회사가 자기 능력을 개발하고 career를 계속 쌓을 수 있어야 하는데, 어떤 회사를 다녔느냐가 중요한 것이 아니라 이제는 어떤 역할을 했느냐가 중요하거든요.	느끼는 불안감
사무직	정규직이 퇴직하면 바로 비정규직으로 바뀌요. 남아 있는 것도 저 같이 10년 된 여직원이 남아있는 것도 되게 눈치 보여요. 혼자만 생각인지 모르겠는데, 솔직히 제 인건비 하고 차이가 거의 반 나잖아요. 저희는 보너스가 세니까 비정규직 하고 비교해서. 비정규직은 오래 일해 봤자 2년 밖에 안되니까요.	비정규직. 10년된 여직원은 눈치가 보임
사무직	공기업도 똑같구나 생각이 드는데, WTO 체제 이후 무한 경쟁시대이고 급변하는 환경에 적응해야만 살아남을 수 있거든요.그건 기업뿐만 아니라 그 안의 부서와 그 안의 조직원도 그렇고 결국은 변화하는 환경에 빨리 적응해야 지요. 실제로 저희 부서도 그 사람 학벌이 어찌고 그건 전혀 중요하지 않아요. 실제로 그 사람이 얼마나 일을 잘 소화해서 생산성이 얼마나 회사에 얼마나 기여했느냐..이 사람의 기여도로 고과 평가하지...옛날에는 인간성이 어떠냐 아마 그런 게 큰 역할을 했겠지만, 지금은 성별, 학벌, 인간성 이런 것은 별로 중요하지 않아요.	지금은 경쟁시대이고 변화에 빨리 적응해야 살아남을 수 있음

라) 역할 불충분(Role Insufficiency)

직무에 따라 개인의 목표, 가치, 기대 등이 변화하게 되는데, 이러한 요인들이 개인에게 욕구좌절, 무관심, 불안의 원천으로 작용한다면 스트레스 요인으로 작용할 수 있다. 개인의 기술훈련, 교육, 경험 정도가 직무 역할에 적합하지않다고 느낄 때 스트레스가 생기게 된다.

또한 나이 때문에 하고 싶은 일을 할당 받지 못했을 때 , 또 나이가 들어감에 따라 능력부족을 느껴 원하는 작업이 아닌 다른 일을 해야 할 때 고연령층 근로자에게 스트레스가발생한다. 본인이 평소에 하고싶었던 일이나 원하던 업무 대신 다른 일을 상사의 일방적인 지시에 의해서 수행해야 할 때도 스트레스 요인이 되고 있다

생산직	새로운 일을 줄 때 내가 못하는 거 주는 거도 있고, 내가 할 수 있는 건데 하기 싫은 것 그런 것도 있어요. 그러면 내가 해야 되나 그러니까 제가 할 일이 아니고 본인이 해야 될 일인데 굳이 밑에 있는 년차들한테 시켜도 될 일을 시키는 것도 있어요. 그러면 이걸 해야 되나, 솔직히 하고 나면 아무 것도 아닌데, 이걸 왜 시키는 거야. 하는 생각이 들어요	상 급 자 가 할 수 있고, 자신이 하 기 싫은 또 하 급 자 가 해도 될 일 을 시킴
생산직	또 짜증나는건, 일할 때 내가 다 할 수 있는 일인데, 판거를 하라고 하던가... 그랬을 때 스트레스 받고,	상사가 하 고 싶은 일 이 아닌 다 른 일을 하 라고 할때
생산직	나이 때문에 하고 싶은 일을 할당 받지 못했을 때	나이때문에 하고 싶은 작업을 못 할때
사무직	과거에 팀내 직장내 더러워서 못하는 스트레스 때문에 직장	어떤 역할

	을 옮겼다면, 이제는 자기 능력이 안되거나, 그 회사가 자기 능력을 개발하고 career를 계속 쌓을 수 있어야 하는데, 어떤 회사를 다녔느냐가 중요한 것이 아니라 이제는 어떤 역할을 했느냐가 중요하거든요.	을 하느냐가 중요
항공사 직원	승무원이 하고 싶어서 준비를 해왔고..입사한 것이 꿈만 같았는데 일을 시작하면서 평소 꿈꿔오던 스튜어디스가 아니어서 너무 힘들었다. 이런 일인 줄 몰랐다. . 나도 공부 할 만큼 했고 집에서는 귀한 딸이고 한테 이려고 있는 것이 너무 힘들고 서러워서 ..	직업에 대한 기대와 실제의 차이

마) 역할과부하(Role Overload)- 직무교육부족, 업무부담

직무에서의 요구가 개인의 능력, 역량이나 환경적 여건을 초과하거나 개인이 요구되는 직무를 수행할 수 있는 능력이 부족하다고 생각할 때 스트레스를 발생시킨다. Quick과 Quick(1984)은 역할 과부하에는 제한된 시간 내에 수행할 수 있는 것보다 더 많은 양의 역할을 부여하는 양적 과부하(quantitative overload)와 직무를 수행하는데 요구되는 기술, 지식, 능력 및 자격이 부족하여 나타나는 질적 과부하(qualitative overload)가 있는데, 두 종류의 과부하 모두가 스트레스를 유발한다고 주장하였다.

생산직에서는 업무부담과 업무량 증가가 주요한 스트레스 요인으로 밝혀졌다. 노동할 수 있는 여건보다 업무량이 많거나 인력이 부족하여 다루어야 하는 기계 대수가 늘어나거나 업무량이 증가했거나, 자신의 이 외에 타 부서에 지원하여 업무량이 증가한 경우가 있다. 젊은 층을 대거 채용한 한 회사의 경우 불량률이 많이 발생하여 이에 대한 업무부담이 숙련공에게 이전된 것도 업무부담의 하나의 원인이 되고 있다.

근데 3월 달에는 워낙 일이 많아 가지고, 내가 힘들어 가지고 그만 둔 데는 거기 밖에 없어요.	일이 많을때
이건 한명이 일하는게 아니라 왔다갔다 하면서 일을 해야 하는 것이기 때문에, 공작반에 있는 전체 사람들이 왔다갔다 하면서 일을 해야 하는 것이기 때문에 다른 작업장이 하는 일까지 다 해야 하기 때문에 그런 스트레스 많이 받아요. 사람이 일이 좀 힘들고 그러면 일 같이 해주고 싶지 않을 때도 있고,그 사람이 같이 동의를 해줘야 하는데 만약에 그 사람이 동의를 해주지 않으면....자기일 빨리 끝나면... 빨리 끝나야 하는데... 그렇지 못하니깐...	자기 일 외에 다른 사람일까지 해 업무량 증가
우리 회사 사람들이 아침에 딱 스트레스 받는데, 생산량에 스트레스 받는거예요. 하루 몇 개!! 이렇게 딱 나오니깐.일이 밀렸다. 그러면, 이번달에 목표가 6000대다. 그런데 이 생산량을 다 못 채웠다. 그러면 이게 이번달로 끝나는게 아니라 다음달로 미뤄져요. 이런게 있다보니... 조희 딱 끝나면... 그건... 생산량!!	생산량이 최고 가 치임
하루종일 400대 가량을 계속 이러고 있으니깐요. 오전 오후 십분 쉬면서...	업무량 과다
바쁠때 기계가 잘 안 돌아가면 힘들다	바쁘는데 말 안 듣는 기계
기계가 들어 왔지만 1인당 보아야 하는 기계가 늘어남	한 사람당 보아야 하는 기계수 증대
이건 한명이 일하는게 아니라 왔다갔다 하면서 일을 해야 하는 것이기 때문에, 공작반에 있는 전체 사람들이 왔다갔다 하면서 일을 해야 하는 것이기 때문에 다른 작업장이 하는 일까지 다 해야 하기 때문에 그런 스트레스 많이 받아요. 사람이 일이 좀 힘들고 그러면 일 같이 해주고 싶지 않을 때	자기 일 외에 다 른 사람일까지 해 업무량 증가

도 있고,그 사람이 같이 동의를 해줘야 하는데 만약에 그 사람이 동의를 해주지 않으면....자기일 빨리 끝나면... 빨리 끝나야 하는데... 그렇지 못하니깐...	
2000년 부터.. 각 반에 사람을 다 빼야 하니깐. 그래도 켈 많은데가 광택반하고 조립반이 켈 많아요. 광택반이 50명 정도 되거든요. 그러니깐 밑에 반에서 작업량이 좀 없다 그러면 빼가지고... 그러니깐 노는 꼴을 못 봤어요. 사람들이... 화장실 가는것도 못봤고... 사람들을 다 빼가지고... 광택반이랑 조립반에 다 올려버린거야. 사람들을... 그래서 우리반 같은 경우도 한 30명 가량 됐는데..거의 4-5명이 빠져나갔죠. 나같은 경우도 기계일을 하지만... 나 혼자서 기계 3대를 보는 거예요. 기계 하나씩 사람이 다 있던 건데 혼자 3대를 다.....	노동강도 강화, 업무량 증가
불량이다. 그러면 책임 추궁이 밑에 사람에게 떨어지는 거죠. 그런 식이에요. 기능공이 많을 수록 이런일이 없잖아요. 그런데 인원 변동이 엄청 많아요. 10년 정도 다녔을 때는 인원 변동이 없었어요. 그대로 인원 변동 없고 뽑지도 않고, 나가지도 않고, 그런데 우리 박사장이 젊은 혈기가 좋다고, 그렇니깐 현장이 노화가 된다는 거죠. 그래서 젊은 애들을 계속 뽑은거예요. 대학생 애들, 고등학생 애들 그런데 그런 애들이 여기 와 가지고 견디나?..못견디지.. 그렇니깐 이게 계속 바뀌니깐 불량이 계속 대량으로 나는 거야...침에 오는 애들한테 이게 불량이야 하면 알겠어요? 암만 이론으로 본다고 해서 절대 몰라요. 조금만 것으로 5미리를 뚫을 것을 18미리로 뚫어 놓으니깐 완전 불량이죠. 그래서 그런 것 때우다 보면 맨날 밑바닥이죠. 생산량 안나가고 우리는 죽어라고 해	인력교체로 인해 젊은 미숙련공이 불량 발생하여 일의 진행이 순조롭지 못함

는데 공작반에서 만나와서 못하는 거죠. 엉망이에요. 생산이 체계가 안잡혔어요.	
---	--

서비스직의 경우는 특히 실적에 대한 압박이 업무 부담으로 작용하고 있다. 또한 동료간 경쟁을 부추겨 목표치를 높이는 방법이 사용되고 있어 역할이 과부하 되는 경우 스트레스인데 화장실 가는 것도 눈치가 보여 생리적인 문제를 해결하지 못하거나, 실적에 대한 압박감으로 차 마실 시간도 없이 일을 하고, 주어지는 휴식 시간도 조별로 움직여서 개인적인 여유는 가지지 못하는 스트레스가 있다. 또한 정해진 시간이 없이 주어진 일을 완수해야 하는 경우 늦게까지 잔업을 하는 것도 스트레스이다.

밥 먹는 시간도 아까워요. 평가를 해서 또 안 나오면 안되니까, 저희는 2년 동안은 파견해서 파견직으로 일을 하고 3년 되면은 실적이 어느 정도만 되면팀장 되고, 그렇지 않으면 그냥 거기서 끝나는 거예요. 계약직이니, 일의 실적에 신경을 안 쓸 수가 없어요. 그리고 실적이 안 좋은 사람은 하위자라고 해서 교육을 또 다시 받아야 되죠. 장난 아니예요.	실적에 대한 압박
한달에 한번씩은 증원을 해라 하고 압박을 하는데 데려올 사람은 없고... 그러니까 심지어는 사람 명수를 한달에 몇 명씩 영업소당 채워라. 하고 할당이 내려오니깐교육과정에 있는 몇 명, 그 다음에 시험에 합격해서 등록할 수 있는 인원 몇 명 이렇게 딱딱 목표를 준다구요. 일단은 교육에 참석할 수 있는 인원, 사람을 채우려면 ...인제 못 채우니까...시중에 다니시는 야쿠르트 아줌마들 계시잖아요. 십만원씩 주고 사는거야. 머릿수만 채워달라.머릿수만...	인원증원시 할당량을 주고 이를 강요함. 이를 위해 동료간 경쟁을 부추기고, 증원을 못했을시 욕을하는등 모욕감을 줌
* 그 증원... 가장 또 스트레스를 받는 분야가... 한달에 한번씩 증원을 해달라. 새로운 사람을 데리고 와라. 이렇게 이야기 하는	

데, 아까 목표를 잡는다고 했잖아요. 한 영업소당. 몇 명씩.. 그 답에 팀장 밑에 대여섯명의 팀원들이 있어요. 그 팀 당 한 두명 썩은 면담을 시켜라. 머.. 이런 이야기도 있거든요. 근데 이제 그....지점에서 증원이 잘 안되니깐 다 모이라고 한거야. 영업소 에 있는 사람들 다 모이라고. 모이라고 해가지고... 이쪽 책상은 증원을 잘 한사람, 이쪽 책상은 증원을 다 못한 사람이야. 근데 연세가 아주 많이 드시고 아주 오랫동안 한 분이야. 그래놓구는 지점장이 딱 앉아서 음료수 돌려라. 음료수 돌리라고 했는데, 이 쪽 책상 증원 한사람들 책상에 다 돌리고 나서, 이쪽 증원을 못 한사람 책상에 돌릴려고 하니깐... 그쪽은 주지마. 먹을 자격이 없어. 자격이. 증원도 못하는 주제에 음료수가 무슨 말이냐... 해 가면서.. 거기서 그렇게 엄청난 욕... 에다 그런식으로 자존심을 정말 상하게 하는... 그러니깐... 수십년을 근무했던.. 그거까지도 다엄청난 시간을 이런 핍박을 받아가면서 생활을 했나.. 이렇게 스트레스를 주는 거예요.	
*난.. 캐서 일 보면서 화장실 못가는 게... 쥔 힘들어... *화장실 가서 생각해 보면 내가 화장실 가는것까지 눈치 봐 가 면서.. 주임님 한테 봐 달라고 애원을 하면서까지 해서 여길 와 야 하나...저는 진짜 이게 힘든 부분 중의 하나였어요.	화장실 가는 것 도 눈치보기
실적이 좋으려면 워크나 브레이크를 안걸고 계속 받아야 되는 거예요. 그 욕심때문에 계속 받죠. 커피 마실 여유조차 없다는게 가장 어려워요. 그리고 조별로 같이 움직여야 되요 이 조가 가 면 다음 우리 조 뭐 이런식으로 내 시간이 없어요. 차 마실 시간 조차 없잖아요.	차마실 시간도 없이 조별로 움 직임
장시간을 비행한다는 것 자체가 부담이 된다	장 시 간 비 행 이 부담
짧은 시간에 많은 승객을 다루다 보니 승객 숫자에 민감해 진 다. 승객이 많아지면 그때부터 좀 답답해진다. 비행기 안에서는	승객숫자에 민 감해짐, 할일과

우리 나름대로 기본적으로 해야 하는 일을 하면서 승객들의 요구를 들어줘야 하는데 승객들의 사소한 요구가 많아질수록 우리의 할 일과 승객을 도와줘야 하는 일등에서 스트레스를 받는다.	승객들의 사소한 요구가 스트레스.
--	--------------------

사무직은 업무마감시간에 대한 압박감과 주어진 일에 대한 책임감과 기대치에 부응해야 한다는 부담감이 주된 스트레스로 작용하고 있다. 또한 인터넷 평가제 도입에 따른 긴장감과 여러가지 일을 동시에 시키고 재촉하는 것도 심각한 스트레스로 지적되었다.

돈을 ..일단 말하는 거니까, 금액이 두렵고 그렇죠. 그러니까 금액이 1원이라도 차이가 나면은 안되잖아요. 초기에는 50원이 계속 안 맞는 거야. 이거 안 맞는다고 내 돈을 메꿔 놓을 수 있는 것도 아니고 그거는 단순히 제가 5자라 써놓고 10원인 줄 알고 있었거든 막 그러니까, 그런 것도	예산 금액 맞추기
저희는 항상 긴급상황이에요. 언제 일이 터질지 모르는. 그런 상황이 돼야지. 어느 상황에서 전화 받을지 모르기 때문에, 전화했는데 모르겠는데요. 하면 저도 일을 못 하는 거고, 그 사람한테 미안하고, 잘 못하면 게시판에 띄워요. 그 여직원 능력 없다면서. 정말 무서워요. 인터넷이 너무 발달을 해서.	인터넷 게시판
제가 맡는 업무에 대한 기대치가 너무 높을 때, 즉 제 전문 지식이나 경험이 그 정도가 안 되는 데, 너 이거 해내라, 꼭 해라고 오더를 받아서 할 때, 그럴 때 답답하고, 거기에 맞추려고 하니 제 자신도 무리가 간다. 그리고 제가 도저히 할 수 없는 부분이라고 느껴질 때 좌절감이 든다	도저히 할 수 없는 일에 대한 좌절감
그리고 말하면 다 될 줄 알아요. 여직원한테 이야기를 하면, 다 아는 줄 알아요. 나 모르는데, 당연히 알 것처럼. 방에 앉아서 그러니까 스트레스 받아요. 난 모르는데 전 이런 일 처음 해보는데, 당연히 해야 되는 것으로 알고.	모르는 일을 아는 것처럼 시킴
일단 기본적으로 상급자, 차상급자가 매기는 비중이 제일 높	맡은 업무에 대한

기 때문에 거기 얼마일 수밖에 없죠. 그런데 그런 인간관계에서 오는 스트레스보다는 저의 경우는, 제가 맡는 업무에 대한 기대치가 너무 높을 때, 즉 제 전문지식이나 경험이 그 정도가 안 되는 데, 너 이거 해내라, 꼭 해라고 오더를 받아서 할 때, 그럴 때 답답하고, 제 자신이 ‘내가 왜 이런 걸 미리 공부 안 했을까’ ‘나는 왜 이런 관련 부서에서 일을 해보지 않았을까’ 생각이 들면서 일단 좌절하게 됩니다. 그럴 때 느끼는 스트레스는 상당히 큼니다.	기대치가 높을 때 스트레스를 받음 자기능력에 대한 좌절감
도 많이 보고 참고를 많이 해야하니까 그렇게 뚫어가고 있는 과정인데, 초기에는 좌절에서 느끼는 스트레스가 상당히 컸습니다. 직접적으로 내 바로 옆의 직원은 여기에 대해 잘 알고 있고 잘 하는 것 같고, 그러면 내가 이 팀에서 할 수 있는 부분은 적어지고...또 제가 데리고 있는 직원이 나보다 훨씬 낫다든지 제가 보고서를 맡은 부분인데 제가 직접 못하고 내 하급직원이 내 상사가 직접 만나서 회의를 하거나 그렇게 되면 거기서 받는 스트레스는 상당히 크다고 할 수 있죠. 아까 말했던 일에 쫓길 때 겪는 스트레스보다 더 크다고 볼 수도 있죠.	하급직원이 나보다 더 낫다는 생각이 들 때 스트레스
지금 부서는 어느 정도의 지식이나 경험이 되어야 일을 할 수 있고, 또 그래야 일을 시키고 그런 수준을 기대하기 때문에, 거기에 맞추려고 하니 제 자신도 무리가 간다. 그리고 제가 도저히 할 수 없는 부분이라고 느껴질 때 좌절감이 든다	기대하는 수준이 높고 자신은 능력 부족임을 느낄 때 좌절감
제가 원해서 부서 조직하고 팀장을 맡았지만, 인사 업무만 몇 년 썩 하다가 대학원에서 조금 배운 것과 의욕만으로 하려니 스스로 너무 부족한 것이 많아요. 그리고 내 부족한 점 때문에 업무에 지장을 주거나 외부에서 컴플레인을 받을 때 너무 좌절이 많이 되죠.	부족한점 때문에 컴플레인이 생길 때
기존에는 인사 총무 업무만 하고 있었는데, 올해부터는 마케팅 업무가 저한테 붙어 왔다. 기존에는 다른 영업부서에 별도로 있던 업무를 제가 통합해서 맡게 되었다. 그래서 올해 안에 가시적인 성과를 많이 내야 하는 상황이다.	가시적인 성과를 내야 하는 것에 대한 부담

여러 가지 일을 동시에 지시할 때 당황스럽다. 전화 연락하는 일을 하고 있는 경우, 그 와중에 다른 급한 서류처리일을 시킨다든지.. 연락 중인데 왜 연락을 안 해주느냐고 추궁할 때.	여러 가지 일을 동시에 지시
할 일은 많고 묵은 처리고 ..	할 일이 많음

바) 역할모호성(RA, Role Ambiguity)

직무의 목표, 업무의 우선 순위, 업무에 대한 기대, 평가 기준, 책임한계 등 직무에 대한 정보가 자기에게 명확한 정도이며, 명확하지 못할 때 역할 모호성이 증가한다. 직무수행 결과와 관련된 예언성(predictability)과 확실성(certainty)이 감소될 때 역할 모호성을 경험하게 된다.

업무영역이 불분명하여 그때마다 맡은 일이 달라져서 생기는 실수에 대한 추궁이나 다른 직원과의 마찰, 다양한 일을 해야 하기 때문에 생기는 자신의 능력부족에 대한 회의감이 스트레스이다.

병원 의 여성 하위 사무직	제대로 된 업무 영역이란 게 분명하지 않고, 업무 중 발생하는 부수적이고 새로운 업무이면 뭐든지 다 하게 된다. 마치 부잣집의 ‘식모’가 하는 일을 내가 다 맡아서 하는 것 같다. 가운 맡기는 일, 의무전사, 우편물관리, 사진 맡기는 것, 연구실 청소, 전공의가 없다 보니 컨퍼런스 준비까지(이 일은 내가 전문지식이 없다 보니 실수를 많이 하게 되고 이것이 매우 큰 스트레스다)....에 이르기까지 ... 다른 사람은 모두 자신의 일이 분명히 정의가 되어 있는데, 내 일은 그런 것이 없고, 정의되지 않은 모든 일이 다 내 일이다	업무영역이 분명하지 않고 정의되지 않은 일이 다 내 일.
여성 하위 사무직	일에 순서가 있어야 되는데 안 하던 것도 하잖아요. 처음 하니까 하기는 하는데 점점 회의를 느끼는 거예요. 제가 딱 체크를 해봤어요. 그 정수기 있죠? 큰 거를 저만 써요. 사무실에 놓고 쓰는데, 12.5L예요. 그거를 10일도	커피심부름

	안돼서 거의 다 썼어요. 그만큼 제가 커피를 엄청 탄다는 애기예요.	
여성 하위 사무직	너무 다양한 일이어서 퇴근할 때 마다 내일 할 일을 꼭 메모해야 잊어버리지 않는다. '	할 일이 명확 하지않음
여성 하위 사무직	‘내 업무의 영역이 어디까지인지가 애매할 때가 있고, 또 이것 때문에 직원간에 갈등이 생길 때 정말 괴롭다. 대 출입무를 하는데, 대출신청까지만 하는 거라 생각했는데, 대출이 이루어졌는지 은행에 확인까지 해줘야 되는 건 지... 은행에서 서류처리를 잘못해서 대출이 늦어진 경우 가 있었는데, 이일로 대출신청한 사람에게 엄청 욕을 먹 은 적이 있다. 정말 엄청 큰 스트레스다. 이런 경우 부 당한 욕을 먹으면서도 참아야 된다는 게 정말 괴롭다.’	업 무 영 역 이 불분명

사) 업무외 업무

본인에게 원래 정해진 업무가 아닌 일을 상사의 일방적 지시에 의해 해야 하는 경우도 업무 외 부담으로 여겨져 스트레스를 제공하는 원인으로 작용한다. 정해진 퇴근시간이 지나도 상사가 퇴근하지않으면 눈치를 보며 초과업무를 해야 하는 것과 불규칙한 퇴근 시간 때문에 퇴근 후 약속이나 가족관계에 나쁜 영향을 끼치는 것이 스트레스가 되고 있다. 워커홀릭을 요구하는 회사분위기 역시 스트레스이다.

여성 하위 사무직	나 같은 경우에는 문서를 요즘엔 웬만하면 다 알아서들 하는데, 하루에 맡아서 만들어야 될 문서를 저한테다 시 킨다거나, 자기가 해야 되는 건데, 무슨 심사 같은 거 하 고 나서 걸렸다 그러면은 다 내 책임인 것처럼 그렇게 생각을 하는 것 같아요. 중요한 일은 아니지만 그건 조금 씩 다 알아서 챙겨야 되는 것 아니냐 이런 식으로 말을 하거든요.	담당 외의 책임 지우기
--------------	--	-----------------

사무직	가르쳐 주는데도 놓치는 부분 있잖아요. 나는 가르쳐 준 거 같은데, 답답하게 말을 못 알아들어요. 빨리빨리 저희 삼성 업무 다른 지역하고 시스템들이 많이 다르니까 이해를 못해요. 용어들이 있거든요. 이해하는데 한달 걸리고 외워 갖고 와라 해도 외워지지도 않고, 그러거든요. 그런데 저희만 왜 안 가르쳐줬냐. 관리를 왜 안 해 주냐. 언니데 왜 안 해줬냐. 언니라는 나이가 많다는 그걸로 스트레스, 거의가 보면 나이 많은 사람이 해라. 뭐 해라. 뭐 해라 하니까	나이가 많은 사람이 신입 사원이 틀리는 부분까지 말아야 할 때
사무직	오버타임을 강요할 때 발동이 늦게 걸려요. 윗쪽 사람이 늦게까지 남아 있으면 저 일 열심히 하는 놈 안 하는 놈 찍어놓고 있는 거 나는 내 옆에서 오버타임하면 스트레스 받지	오버타임 강요
사무직	한국의 조직문화는 상당히 워크홀릭을 요구하는 문화고 칭찬해주는 문화 조장하는 이미지.. 내가 워크홀릭이라도 아랫사람을 합리적인 원칙에 따라서 부릴 수 있다고 생각하거든	워크홀릭을 요구하는 문화

아) 예견 가능성

업무의 진행이나 결과에 대한 예측을 할 수 없으면 일을 추진할 때 잦은 실수가 생기게 되고 자신감도 줄어들게 된다. 미리 정보를 제공하지않고 상황에 대한 어떤 설명도 없이 회사측의 일방적의 지시로 일정이 변경되면 종사자는 혼란을 느끼거나 곤란을 겪기도 한다. 특히 예고없는 일정변경을 늘 겪어야 하는 종사자는 예측불허의 상황에 대해 항상 긴장해야 하기 때문에 스트레스가 증가한다. 또한 상사가 자주 바뀌면 상사의 스타일대로 따라가야 하기 때문에 겪는 혼란, 갑작스러운 회식, 일정하지않은 업무 등이 스트레스이다.

사무직	막 뛰어다닌다고 해결될 일이 아니고, 어느 정도 경과를 지켜봐야 하는...예를 들면 관계 법령이 어떻게 바뀌어야 한 다던가 다른 회사라든가 정부 쪽에서 어느 정도 움직여 줘	앞이 안보이고 뚜렷이 할 일은 없고 심적부담
-----	--	--------------------------

	야 하는, 그럴 때까지 시간을 갖고 기다려야 하는 데. 그럴 때까지 기다리면서 준비를 해야 하는데, 준비도 하루 이틀이지, 승인이 날 지 안 날지 관계기관과 협조가 잘 될지 안 될지 ..뭘랄까 앞이 안 보이고 그렇다고 뚜렷이 할 일도 없고 ...심적으로 부담은 많고”	이 많다.
사무직	꼭 외국손님 아니라도 임원들이 일정을 변경한다든지, 일정이 당겨지는 경우 스트레스를 많이 느낀다고 생각합니다	일 정 변 경 에 따른 스트레 스
사무직	지금까지는 상당히 회사가 바쁘게 움직여 가지고, 하..이걸 내일 아침까지 밤새워 해야 하나, 할 수 있을까..휴 이런 걸 고민하고 그랬는데, 요즘 몇 달 사이에는 별로 할 일이 없었어요. 그래서 거꾸로 바쁘게 일하는 척, 일이 없는 데 일을 하는 것처럼 하는 것..	업무량이 예 측불허 일이 없을 때는 일을 하는 척함.
여성 하위 사무직	저는 한 5번은 바뀐 것 같아요. 그래 가지고 그분들한테 맞추 가는 것 때문에 힘든 것 같아요. 업무도 이제.. 하시는 분마다 다 스타일이 틀리니까,,, 거기에 맞추는 것도 힘들고,,, 성격도 다 틀리시니까,,, 거기에 맞추는 게 되게 .. 상사가 바뀌었다고 해서 상사가 우리에게 맞춰주는 게 아니고,,, 우리가 맞춰 줘야 하니까...	상사가 자주 바뀌는 것
하위 사무직	6년찬데요. 2년마다 업이 바뀌어요. 항상 바뀌어요. 완전히 다른 결루. 그때그때마다 새로운 사람도 만나야 되고.	2년마다 바뀌는 업무
하위 사무직	갑자기 상무님이 4시 정도 되어가지고 회식을 하자고 그래요. 간부들한테 그러면 연락하라고 그래서 막 연락을 해요. 한 시간만 있으면 바로 다 같이 가야되고, 저는 간부들한테 전화해야 되는데 워낙 바쁘신분들이라. 연락하기가 되게 힘들어요. 다섯분이시면 직접 전화통화 한분은 한 사	갑작스런 회의 연락 하기

	람밖에 안되요. 그만큼 상황을 올라가지고 연결해 달라고 그러는데, 연락하면 “과장은 약속 없냐? 저한테 막 그러는 거예요. 내가 병원에 가는데 과장이 붕이냐며 스트레스를 저한테 다 풀어요.	
--	--	--

자) 부서이기주의

부서간의 경쟁이 지나쳐 서로에게 피해를 주거나 각 부서 직원간의 다툼이 있기도 한다. 부서이기주의는 상사간의 세력다툼이 원인일수도 있는데 두 사람의 관계가 전 부서에 확대되어 부서간의 과도한 경쟁을 야기하고 그 결과 감정적이거나 업무적으로 타부서를 괴롭히는 일이 일어나 스트레스가 된다.

사무직	또 하나는 흔히 부서 이기주의라고 하는데, 부서장들끼리 세력다툼이랄까, 전혀 업무나 인간성과 상관없이...저희는 조그만 회사이기 때문에 서로 협조해도 모자란 데, 암암리 에 경쟁이 있어서 그러면 그 라인들은 덩달아서 이상해지는 거예요. 제 상사와 다른 상사가 게임을 하면, 감정적이든 업 무적 이든 상대방을 괴롭히는 것이 있다. 이 부서 이기주의는 어느 회 사나 있는 건데, 그런 것이 발로가 되어서 mis-communication 이 많고 서로 오해한다	부서이기주의 때문에 다툼 이 많고 오 해가 생김
-----	--	-------------------------------------

차) 교대제

교대제를 하는 사업장의 경우 특히 밤근무의 경우 가면시간이 부족하고 작업의 진행과정에서 낮 시간보다 기술적인 지원이 적어 문제 발생시 더 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 이미 기존의 교대제와 건강장해를 조사한 논문에서 밝혀졌듯이 교대제에 따른 생체리듬 불균형, 가족이나 다른 사람과의 사회

적 시간이 맞지 않아 인간관계나 가족과의 관계를 맺기 힘든 점이 주요한 문제로 등장했다. 특히 가족이 교대제의 작업에 충분한 이해가 공유되지 않는 경우 가정에서 적당한 수면을 취하기가 힘들고 여성근로자의 경우 가사노동에 대한 부담도 그대로 유지되어 문제가 되고 있음을 알 수 있다.

교대제를 하는데 야간에 (기계가) 고장이 나면 작업자 실수하고 하여 더 혼나게 됨. 줄리기 때문에 빨리 일을 끝내려고 하다 문제가 발생하면 더 힘들어짐	교대 근무시 줄려 일에 문제가 발생
"착한 시어머니도 있지만... 낮에 자면서도 꼬박꼬박 상 차려드려야 하고... 이해를 못하는사람...", "밤일 할 때는 낮에는 자야 하잖아요. 저도 아버님하고 살 때, 아버님 지금은 돌아가셨어요. 맨 처음에는 삼시 세끼를 다 채려 드려야 했어요. 내가 점심 때 자고 있으면 내가 일어날 때까지 기다리세요..."	가 사 노 동 에 변 함 이 없 을 때.
우리 아저씨는 늦게 들어오는데... 12시 넘어서도 들어오구... 애들도... 애들도 이젠 늦게 자요. 열두시 반 정도에 자는데 저는 12시까지 기다릴 수가 없잖아요. 전 한 10시면 자야 하는데...그러니깐...제가 제일 먼저 자는 거예요. 애들도 안자고, 신랑도 안 들어 왔는데....그리구 내가 일어나서 출근할 때는 식구들 다 자고 있는데 출근하고...신랑은 자는 얼굴 밖에 못 봐요. 신랑은.. 그러면.. 일하는 날...신랑도 그러면 되게 스트레스 받더라구요."	가족들과 시 간 이 안 맞 음
밤에 일해야 하니깐... 낮에만 자고... 우리도 남들 퇴근할 때.. 우리는 나와야 하잖아. 남들 출근할 때.. 우리는 쉬러 들어가야 하고.. 어우...그게 제일 스트레스 받는거죠."	가 족 이 외 의 다 른 사 람 과 시 간 이 안 맞 음
같이 살면서 시어머니가 애를 봐준다거나 아니면... 가까이에 친정집이 있어서 봐준다거나.. 그러는데...함께 사는 시어머니랑... 보면 낮에 잠을 자면..."하루종일 넌 잠만 자냐?" 이런다든가... 아니면 "애	가족 특히 시 부 모 의 이 해 부 족 으 로 낮

년 회사가서 자는 시간 좀 주지?" 이런식으로 이해를 못하고 그러니깐." "착한 시어머니도 있지만... 낮에 자면서도 꼬박꼬박 상 차려드려야 하고... 이해를 못하는사람...", "밤일 할 때는 낮에는 자야 하잖아요. 나 저도 아버님하고 살 때, 아버님 지금은 돌아가셨어요. 맨 처음에는 삼시 세끼를 다 채려 드려야 했어요. 내가 점심 때 자고 있으면 내가 일어날 때까지 기다리세요..."	시간 수면을 취할 수 없거나
다른 사업장은 어떤지 모르는데 우리 사업장은 밤 근무... 밤에도 잠잘 시간을 준다 든가..그런게 전혀 없이 다 채우고 오는데...."	교대제 중 가면시간 부채
[피곤하니 남편이] 어디 만질려고 그러면... 내가 가는데...일은.. 해야 되는데... 가는데 신랑이 와서 만질라고 하면... 쓰다듬을 려고 하면... 에이.. 신경질 내고..오다가.. 도망가고... 그런 경우 되게 많았어요."	피곤하여 부부성관계 이상
교대제를 하는데 야간에 (기계가) 고장이 나면 작업자 실수하고 하여 더 혼나게 됨. 줄리기 때문에 빨리 일을 끝내려고 하다 문제가 발생하면 더 힘들어짐	교대 근무시 기계 고장에 대한 책임
나 같은 경우는 새벽 근무 할 때는 시간은 많은데... 새벽에 일어나는게 굉장히 스트레스죠. 시계해봐, 전화기 해봐, 뽀뽀해봐...울려야 일어나구.." "난 교대근무 하면서... 큰 고민이 대변보는 시간이 변화되는거....그거 자리잡을 려면... 2-3주 걸리잖아." "그 시간 변경되니깐... 시간 바뀌어서 밥 먹을라고.. 하면 그거... 막 고민되고.. 소화 안되고..."그러더라구... 특히 밤일 하면.. 소화 안되고...	생체리듬 불균형

서비스직의 경우 24시간 서비스 제공이라는 특징으로 교대근무나 근무시간대의 특수성이 있어서 남이 잠자는 시간에 일하고, 출퇴근 시간이 친구들과 맞지

않아 사회적 관계 유지가 어려워 스트레스를 받고 있다.

저희가 시간대가 정해져 있지 않기때문에 남들 일 할 시간에 우리는 잠을 자고 그럴 때가 있거든요. 힘든 점이에요. 사실 나이가 있으니까 놀고도 싶고 친구도 만나고 싶은데 그런데 그 시간대에 거의 잠을 자고 있잖아요. 남들 잘 시간에 저희는 일을 하거든요. 그럴 때는 정말 스트레스를 받아요.	남이 잠자는 시간에 일함
*친구들하고 유대관계가 딱 끊어져 가지고 백화점에 있으면 일요일날 쉬려고 하면 눈치보이지 자기가 쉴 군번도 안돼 이제 갓 졸업한 신입사원이 언니들 눈치줘 그러다 보면 친구들은 친구들끼리 뽕뽕 뭉쳐 일요일날 놀거든요 근데 백화점에 나온다는 '애들끼리 놀러가는구나' 그리구 나서 이렇게 한달정도 지나고 나잖아요 아예 저를 제외하는거예요 아예 말하지 말자 그래서 저는 백화점 친구들 밖에 없어요 다 백화점 친구들끼리 놀러가구 그게 실태죠. 지금 *그리구 시간이 애매하잖아요 백화점 출근시간이나 퇴근시간이 너무 애매하기 때문에 뭐 배우고 싶어도 뭘 배울 수 가 없어요	백화점 출퇴근 시간이 맞지않아 교우관계와 자기개발에 투자하기가 힘들

카) 장시간 노동

저임금으로 인해 장시간 노동을 하여 수입을 보충해야 하고 이로 인해 아파도 연장근로를 해야 할 때, 또 연장근로를 하여 가정에 대한 배려가 제대로 되고 있지 않을 때 스트레스가 나타나고 있다.

(같이 일하는 사람이) 병원 다니고 하니깐 회사에서는 연근 하지 말고 일찍 들어가라. 다섯시 반에... 근데 일단 연근을 안하면 돈이 안되잖아요. 사실은 20만원인데... 일당 차이가 엄청	아파도 연장근로하여 돈 벌기 위해 회사에 각서쓰고 일해
---	--------------------------------

나니깐... 그러니깐.. 회사에 각서쓰고... 회사에 욕 안먹게 하겠다 나 연근 시켜달라.. 그리고.. 회사는 그걸 미끼로 무조건 아프다고 하면 연근 안 시키고... 각서쓰고, 연근시키고... 연근해서 만약에 아프면 연근 때문에 그런게 아니다 라는 각서 쓰고..	야 할때
진짜. 내가 예전엔 가족들한테 잘 못 했어요. 근데 다른 건 귀찮아지는데 웬지 시간이 남으면 가족들한테 잘 하고 싶은 생각이 자주 들어. 일에 많이 쫓겼거든, 내가. 일하면서 많이 쫓겨서 그전까지는 가족들한테 내가 사실상 가족적인 분위기를 못 해줬어요, 내가. 새벽에 나왔다가 저녁 늦게 들어가면, 이 친구는 거의 비슷하니까 알거야. 확실히는 모르는데 새벽 6시에 나오고, 6시 반에 나와서 저녁에 늦게 끝나고 야자하고 11쯤 들어가고 그러면 애들 한 달에 뭐...일주일에 두 세 번 얼굴보고...	장시간 노동으로 인해 가족에 배려 소홀, lifecourse와도 관계
늦게 끝나고 불편해요. 끝나고 남아도 보통 거의 기본적인 업무 마감하려면 보통 7시는 되야되는데 그때부터 또 그 외 일들을 해야 되니까 늦게 끝나요. 그래서 9시정도까지, 남자직원들은 기본적으로 10시구요. 퇴근시간이 따로 없는거죠. 그냥 간단하게 은행원은 퇴근시간이 없다라고 생각, 일이 끝나야 하루의 업무를 다 끝나야 가는거죠.	정해진 시간이 없이 늦게 일이 끝남

타) 휴무, 휴식시간 부족

생산직의 경우 생산량이 많아 정해진 휴일날 쉴 수 없는 경우가 많은 것으로 나타났다. 물론 휴무에 노동을 할 경우 이에 대한 경제적인 보상이 주어지지만 어느정도 경제적 기반이 있는 경우는 휴일날 일하는 것보다 쉬는 것을 더 선호해 스트레스 원인으로 작용하고 있다. 더욱이 사업장에 충분한 인력이 공급되지 않아 대체인력이 부족하고 세대간 차이도 나타나 젊은 층의 경우 휴무를 지

키는 성향이 나이든 층보다 높아 휴무시 빈 인력을 고연령층에서 메꾸고 있는 실정이다. 휴무에 일을 하러 가야 하는데 가족의 지지가 부족한 경우 보다 큰 스트레스 요인으로 작동하고 있음을 알 수 있다.

애보기 싫구 일하기 싫으면 회사가... 그리고 쉬는데도... 언니는 아버지 힘든데 하루 쉬지... 하루 쉬면서 애 좀 보지.. 온 집안 식구가... 다 그렇게 얘기해요.."	휴무에 일해야 하는데 가족의 이해부족
"약속이 있고, 일이 있으면 빠지는 경우가 있는데...그렇게 빠지려면...다른 사람이 일을 카바해 주어야 하니깐.. 그리고 내가 빠지면.. 그 사람이 힘들 것 같고.. 이러니깐.. 서로간에 안 빠지고.. 될 수 있으면 나와서 일을 할려고 하는 거죠."	대체인력이 없어 일해야 하므로 휴무부족
일 너무 많아서.. 힘들어 죽겠어요.. (요즘.. 며 옛날보다.. 힘든가요?) 더 늘어났죠. 겨울에나 좀 한가하고...봄부터 바빠지기 시작해서... 여름에... 이때가..피크예요	생산량이 많을 때 쉬는 날 부족
근데... 어린 아이들 일수록 기피를 하죠. 그냥.. 이 노땅들이." "[사람이] 안 채워지면... 우리가 두시부터 열시가 한 팀인데.. 원래 세 사람인데 한 사람이 빠졌어요. 두 사람 밖에 없어. 그럼 새벽 여섯 시부터 두시에 끝나는 사람이 계속 연장을 해주는 거죠. 그게 계속 반복이 되면... 육체적으로 힘들고 피곤하고..."	젊은 층 휴무 선호하여 대체인력으로 나가야 함

또한 생산량이 많아 일하다 쉴 수 있는 시간이 충분치 않다고 느끼고 있으며 주문량이 많은 시기에는 특히 더 그러한 경향을 보이고 있다.

하루종일 400대 가량을 계속 이려고 있으니깐요. 오전 오후 십분 쉬면서...	업무량 과다
---	--------

서서 일하는데, 쉬는 시간도 10분. 계속 서서 50분 일하면서 10분쉬고... 그러면서 8시간 일하는데... 그리고 나서 풀지를 못하는 거죠.	휴식시간 부족
진짜 요즘 같은 경우는... 쉬는 시간도 못 찾는 경우가 허다해요."	주문량이 많을 때 쉬는 시간 부족

사무직의 경우 상사의 눈치를 살피며 화장실에 가야 한다거나 휴식시간에 다른 일을 시키는 등 기본적인 생리적 욕구를 충족시키는 시간마저 주위의 시선을 신경써야 하는 현실이 스트레스이다.

저는 그렇게 사실 차 마실 시간이 없어요. 상무님이 계시기 때문에 나가지를 못해요. 그것도 되게 스트레스거든요. 화장실 갈 시간이 진짜 없어요. 화장실 간 사이에 전화가 오면 어떡하나 그럴 때도 있어요	화장실 갈 시간없이 자리 지키기
난.. 캐서 일 보면서 화장실 못가는게... 켈 힘들어...난.. 캐서 일 보면서 화장실 못가는게... 켈 힘들어*화장실 가서 생각해 보면 내가 화장실 가는것까지 눈치 봐 가면서.. 주임님 한테 봐 달라고 애원을 하면서까지 해서 여길 와야 하나...저는 진짜 이게 힘든 부분 중의 하나였어요.	화장실가는 시간도 눈치를 봐야함
실적이 좋으려면 워크나 브레이크를 안걸고 계속 받아야 되는 거예요. 그 욕심때문에 계속 받죠. 커피 마실 여유조차 없다는 게 가장 어려워요. 그리고 조별로 같이 움직여야 되요 이 조가 가면 다음 우리 조 뭐 이런식으로 내 시간이 없어요. 차 마실 시간조차 없잖아요.	차마실 시간도 없이 조별로 움직임

직종에 관계없이 출퇴근 시간이 빠듯하거나, 출퇴근 과정에서 겪는 고충을 스트레스 요인으로 꼽은 경우가 있었다.

출퇴근을 빠듯하게 나가야 되고, 칼같이 따지니까.	출퇴근시간이 빠듯
-----------------------------	-----------

과) 인력 부족

업무부담의 주요 원인은 생산량 대비 인력이 부족하기 때문인 것으로 나타났다. 사업장에서의 인력은 지속적으로 감소되어 왔다고 보고 있고 특히 IMF이후 그 정도가 심하다고 근로자가 인식하고 있다. 인력의 부족은 업무부담뿐만 아니라 휴무를 제대로 사용할 수 없는 조건을 발생시키고 있다.

우리반 같은 경우도 한 30명 가량 됐는데..거의 4-5명이 빠져 나갔죠. 나같은 경우도 기계일을 하지만... 나 혼자서 기계 3대를 보는 거예요. 기계 하나씩 사람이 다 있던 건데 혼자 3대를 다....판 반으로 부서 이동을 시켜버린거죠. 인원이 많다는 거지...셋이 할일을 혼자 다하는 거지...	노동강도 강화, 업무량 증가
"약속이 있고, 일이 있으면 빠지는 경우가 있는데...그렇게 빠지려면...다른 사람이 일을 카바해 주어야 하니깐.. 그리고 내가 빠지면.. 그 사람이 힘들 것 같고.. 이러니깐.. 서로간에 안 빠지고.. 될 수 있으면 나와서 일을 할려고 하는 거죠."	인력감소로 인한 업무량 증가
IMF이후 생산량은 증가했는데 사람은 줄어듬	대체인력이 없어 일해야 하므로 휴무부족

서비스직도 예외는 아니어서 인력 부족에 따른 스트레스가 발생하고 있는 것으로 나타났다. 조직내의 인력의 감소가 있어도 해야 할 일은 그대로 있어서 인원부족에서 오는 노동강도의 강화가 스트레스이다

백화점	*저희 같은 경우는 아침에 물건이 들어오면 그 물건을 손질을 다 해놔야 물건이 깔리거든요. 근데 그 일이 인원수에 비례가 되는데, 가령 집안에 일이 있다거나 그러면 4명이 해야 할 일을 2명이 할 경우가 있거든요. 그럼 아침부터 스트레스 받거든요.완전 따파블이예요. 그렇다고 우리가 일을 8시 이전에 와서 한다고 되는것도 아니고, 물건은 8시에 들어오고, 일하는 시간은 맞춰줘 있는데, 아침에 또 10시에는 조회를 해야 한다고, 조금 늦으면 왜 늦었냐고, 하면서 또 이런이야기 까지 들어요. 그 시간에 일을 못 끝내면 무능력한 사람이다. 이런 이야기 까지 들어요	4명이 해야 할 일을 2명이 해야할때
-----	--	----------------------

하) 기술지원

일상적인 기술 지원이 적절히 이루어지지 않거나 특히 업무량이 많을 때 기술지원이 제대로 이루어지지 않으면 근로자가 인식하는 업무부담은 증가할 수밖에 없다. 또한 직속 상관인 반장이 쌓은 노하우를 이용해 적절하게 기술지원을 할 수 있는 상황에서 기술지원이 이루어지지 않을 때 스트레스 원인이 된다.

바쁠때 기계가 잘 안 돌아가면 힘들다	바쁘는데 말 안 듣는 기계
우리는 7시간 빵이를 치는데 그 사람들은 7시간 빵이 안 치거든요. 똥오줌 싸고 싶을 때 자기들 맘대로 가서 똥오줌 쌀 수 있고, 담배 피고 싶을 때 가서 담배 피우고... 이건 예전보다	할 일 많은데 놀거나 지원 안 해주는 상사

많이 사라졌어. 위에서 막 쪼아대고... 우리가 막 생산직에서... 왜 그러느냐... 하니깐.. 감시를 하고 해서 지금은 많이 없어지고 했는데... 그런 감시의 눈이 지나가면... 여전히 그런 행태가 자행되고 있고... 일해야 하는데 기계가 나자빠져 있고 열심히 일해야 하는데 안 고쳐주고 가고... 어디 가서 쳐 박혀 있고 이러면... 거기에 대한 스트레스가 굉장히 많아요."	
--	--

사무직에서는 컴퓨터가 갑자기 고장나거나 에러가 나서 작업한 것을 손실할 때, 바이러스에 감염되어 자료를 복구할 수 없을 때 등을 중요한 스트레스 요인으로 토로했다.

가) 기술도입

자동화에 맞추어 새로운 기술이 들어 올 때 기계에 대해 배워야 하고 에러가 나지 않도록 신경을 써야 하는 상황이 스트레스 요인인 것으로 밝혀졌다.

편한 신식 기계에 길들여져서 '야, 그거 프로그램 좀 가지고 빼, 그럼 내가 알아서 만들께. 이 생각이 들어서 그게 내 자신이 힘든 거예요. 정신적으로 힘든 거예요, 정신적으로. 육체적으로 조금 편해졌어요.	기계화로 인해 정신적 피곤함
기계가 들어왔다고 편해진 것이 아니고 계속 신경을 써야 되는 불편함이 있지만 생산성은 증가	새 기계 도입에 따라 신경써야 함

나) 촉박한 마감시간

생산품을 완료하는데 드는 마감시간이 촉박한 것으로 나타나 스트레스 원인이 되고 있다. 앞서 서술한 생산량, 품질기준 맞추기, 다품종 소량생산 등이 다 관련성이 있는 것으로 나타났다. 사무직은 업무를 다하기엔 주어진 시간이 너

무 빠듯할 때, 상사의 사정에 맞추기 위해 업무를 서둘러 해야 할 때 스트레스를 받는 것으로 나타났다.

저는 부딪히는 게 회계 일을 맞고 있어서 일하는 사람들 물건, 아까 얘기했듯이 일할 수 있는 물건 다 대주고, 그 다음에 나갈 물건에 대해서, 본사하고 통화는 저랑 하는 거예요. 오늘 나갈 물건은 뭐 있고 그거 사이즈별 스타일별 그런 것들을 다 맞춰 줘야 된다고요. 사이즈별 4XL부터 3S, 4S까지 있으니까. 그럼 한 8가지 10가지 되요, 한 스타일에서도. 사이별로 그렇게 있고 이 스타일이 또 10가지 정도 된다고요, 기본적으로. 그런 것들을 다 맞춰 가지고 나가야 되니까, 그거를 이제 제 날짜에 맞게 맞춰서 나가야 되는데 지금 나가는 상황이 거의 한 2,3일치 늦어지면 1주일, 더 되면 한달 막 그러니까, 한달 이상은 안 나오죠. 그러니까 그거를 이제 날짜에 맞춰야 되는데 또 요즘은 열 받게 하는 게 뭐냐면 이틀 전에 주문하고 내일 빼주세요, 오늘 빼주세요, 막 그러는 거예요. 우리는 바로 가지고 오면 그날 빼 줘야 되요. 무슨 철판이 밀가루 뽑냐고, 짜장면 뽑냐고 그러는데.	주문시간이 짧다
문득 달력을 보거나 업무 내용을 보다가, 엇, 이번 주까지 끝내야 한다, 그런데 오늘은 목요일이다, 결제 받아야 하는데, 사장이나 이사는 토요일에 회사에 안 나온다. 그런 상황이면 금요일까지 결제를 다 받아야 하는데, 그런 경우에는 목요일에는 반드시 오늘 완성해야 한다는 중압감이 있고, 금요일에는 결제가 다 나야 하는데...그런 압박감이 있다	상사가 있을 때 결제 받으려면 오늘까지 업무를 완성해야 한다는 중압감
내일 아침까지 해야 하는 것이 아니라 한 시간 안에 보고서를 기안해서 완성해서 승인을 받아야 하는 상황이 가끔 있습니다. 그렇지 않으면...일의 성패가 그런 것에 달려있는 상황이 가끔 있다. 자주는 아니지만. 그럴 때 모니터 앞에서 작성도 하고 결제도 받으러 돌아다니는데. 시간이 딱 걸려 있으니까	시간제한 때문에 피가 거꾸로 솟는 느낌

까...순간에 느끼는 것은...그럴 때 피가 역류한다고 할까 거꾸로 솟는다는 느낌이 들면서..	
--	--

다) 업무 자율성

상사가 작업의 진행을 미리 알려주어 예측된 상황에서 작업을 하지 못할 때, 또 근로자 자신이 잘 알고 있다고 판단되는 업무에 대해 자율성을 주지 못하고 간섭이나 제재가 있을 때 스트레스가 나타나고 있다.

일의 진행이 어떻게 될지 미리 가르쳐주지 않는 상사	일의 진행이 어떻게 될지 미리 가르쳐주지 않는 상사
어디의 라인이 어떻게 나가서 어떻게 된다는 것을 다 알고 있는데... 다 알아서 하고 있는데 그저 쫓아와서... "아줌마.. 이거 해주세요. 이거 이렇게 하세요.." 이러는거 짜증나지... 누구든지... 내가 다 알고 있는 일인데...	잘 알고 있는 일 에 대해 간섭이 심할때
자유롭지 못한거...업무상에서 시간이 정해있잖아요 그건 일부는 그 중 상사와의 문제 하고 민원문제 다루기 때문에 어떻게 해결할까 개인차 양심에 따라 최대한 꼬여있는 문제를 어떻게 해결할까 하는..	시간이 자유롭지 못하고 상사와의 문제, 민원 문제에 대한 양심간의 갈등
내 생각대로 방침을 정하고 진행을 하면 되니까 그런데.. 뭐 증권회사 시절에는 얘기를.. 밑에서 아무리 얘기를 해봐도 전혀 인식을 안 하고	내 생각대로 방침 정해 진행 못하고 위 에서 인정 안 해줌
그런 일제시대 때 그 문화가 도제식으로 되는 거예요 그래서 기사 쓰는 형식도 뭘로 시작해서 사람이름은 어떻게 해야 하고 문장에서 어떤 표현은 몇번 씩 해야 하고 이런 형식이 딱 잡혀 있어 가지고..	일제시대 도제식 문 화

라) 상사의 지원

상사의 지원은 일상적인 일을 수행하는데 있어 중요하지만 우리 사회에서 나타나는 상사와의 문제는 주로 한국적인 특이 현상과 관련된 것이고 매우 직접적인 스트레스 요인으로 작용하고 있다. 단 직급상 생산량이나 기준을 하달하는 상사의 위치나 성격상의 차이는 일반적인 상사의 지원과 관련이 있는 스트레스 요인이라고 볼 수 있다.

현장에서 일하는 조반장 들은... 조장들도...뭐..품질에 신경쓰는 몇몇 있지만... 반장들은 그게 아니에요. 반장들은 오직 생산량...	품질은 아랑곳 하지 않고 생산량에만 신경쓰는 상사
일이 힘들어도 옆 사람하고 일을 같이 나누어 도와가면서 하면 좋잖아요. 서로가.. 근데 아까도 이야기 했지만 관리자들은 노는걸 못 보는거야.	노는 것 못 보고 일만 하라는 상사
저희보다 년차가 놓으신 상사들과 성격차이인 것 같아요. 어차피 다 잘하려고는 하는데 해결하는 방법이 많이 다른거죠. 문제점을 발견하고서 다독거리가면서 해줘야 되는데 솔직히 곁 혼해서도 계속 다닐 수 있는데 다들 그만두고 떠나는걸 보면 아무래도 좀 관심있게 상사가 말 한 마디라도 따뜻하게 더 있어보지 않겠느냐 그런식으로 이야기 하면되는데,망설일 때 그러니까 그만두는거 당연하다는 식으로 받아들이고 승격적으로 좀 맛이 않는거라든지, 문제해결방법이 달랐을때 좀 힘든거죠	문제해결에 대한 차이
내가 잘못된게 아니라 뭐가 안 좋았으면 이게 아닌 것 같다면 얘기하면 되는데 옆에 사람이 있으면 악쓰며 이게 아니잖아, 왜 이렇게 해!! 꼭 몰아 붙여서 내 잘못된 것처럼, 자기 잘못된 것 인정 안하고 몰아 붙이는게 미워 가지고 . 사람들이 옆에 아무도 없으면 또 안 그래요. 누가 옆에 있으면 자기도 내 잘못 같은거야. 우리도 내 잘못도 아닌데, 누가 들으	누가 있는 자리에서 자기잘못 인정 안하고 몰아붙이는 상사

면 제 삼자가 들으면 내 잘못처럼 들리거든요. 그러니까 그거에 대한 스트레스 많았죠.	
그러니까 저희가 하는 일에 대해서 못 믿고 다시 그 사람들은 다시 담당자 하고 통화해서 확인을 해요.	
저도 욕심이 되게 많아 가지고, 일하는 것에 있어서 제간에는 되게 열심히 했거든요. 열심히 했다고 딱 했는데 그 사람들한테는 아무 일도 아니에요. 완전히 깎아 내려 인정을 안해주는 거요. 저희가 일을 다 모든 자료를 다 해주고 딱해서 바로 이 사람한테 올리면 그것을 바로 인용해서 자기가 한 것처럼 보고를 다 올려요. 솔직히 고생은 저희가 다하고 인정받는 것은 바로 위 상사예요.	직원이 한 일을 깎아 내려 열심히 한 것을 인정 안하고 가로채는 상사
좋게 와서 물어보면 되는 것인데 막 성질을 내는 거예요. 신청을 했는데도 확인 하나도 안 해보고 막 소리만 지르는 거예요 화가 나니까	성질 부리며 화내는 상사
가장 심각한건 상사와의 갈등, 상사가 비합리적일 때 그걸 해결할 방법이 없다구요. 상사를 내쫓던가 부서를 옮기던가 지가 그만두던가 그 방법밖에 다른 방법이 없거든요 요새는 상사를 내쫓는 게 느는 것 같더라구요 나도 그랬고 뒤통수 쳐가지고 그게 쎄 큰 스트레스 같아요	상사와의 갈등 및 공식적 갈등해결 기제가 없음
자유롭지 못한거...업무상에서 시간이 정해있잔아요 그건 일부는 그 중 상사와의 문제 하고 민원문제 다루기 때문에 어떻게 해결할까 개인차 양심에 따라 최대한 꼬여있는 문제를 어떻게 해결할까 하는.	시간이 자유롭지 못하고 상사와의 문제, 민원 문제에 대한 양심간의 갈등
직장상사가 똑같이 상사라고 해서 그리 많은 건 아니구요. 중간에 국장님이나 같은 라인은 아니지만 관련이 있긴 한데 그	상사와의 갈등, 상사가 비합리적일 때

런 분들이 비합리적일 때 .. 물이 없이 진행되는 (이랬다 저랬다 지맘대로 한다).. 편애도 있구 자기만 올라간 사람, 고집 켜 경우도 있지.무식한 경우	이랬다 저랬다 할 때.
게다가 이 사람부터 모범을 좀 보여줘야 되는데 자기가 윗사람한테 깨지고 열 받으면 그럼 집에 가버려..그냥..가버리고 대충 둘러대라 그러고..무슨 생각이 그 모양이냐고 맨날..그러고	상사는 모범이 되지 못함

마) 동료의 지원

같은 동료끼리 일이 남았을 때도 도와주지 않거나 다른 것을 배려하지 않는 동료, 실수가 있을 때 이를 공식화하지 않고 ‘봐 줄 수 있는’ 것을 덮어주지 않는 동료, 어쩐지 마음이 맞지 않는 동료, 성격이 이상하여 어울리기 힘든 동료, 일을 열심히 하지 않아 밋게 보이는 동료들이 스트레스 요인으로 나타났다. 또한 쉴 때 동료와 함께 쉴 수 있어야 하는데 기계를 멈추지 않기 위해 동료와 함께 쉬지 못하는 경우도 동료의 지지가 부족해 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다.

동료와는 큰 문제가 없는데 반원들이 자기 일만 하려고 한다	정해진 자기 일만 하는 동료
봐 줄 수도 있는 문제인데... 안 봐주고, 아무것도 아닌데... 별 것도 아닌데... 정말..." "옛날엔.. 더 심했어요. 요즘은 그렇게 심한게 아니예요. 옛날에는 그거 떼달라고... 똑같은 하급자 인데...가서 빌어야 되요. 떼달라구.... 불량 안 나가게 해달라구..똑같은... 공장직급인데... 가서 빌면... 다니구 싶겠어요?"	불량이 날 때 검사실 직원이 봐줄 수도 있는 상황에서 그렇지 못할때
근데 쉬는 시간에 똑같이 나가는게 아니라 교대로 나가는 거죠. 라운드로..." "같이 쉬고 싶어도 못 쉬고... 나눠져서 쉬고... 식사도 나눠져서 하고..."	누군가 기계 운영해야 하므로 동료가 함께 쉴 수 없음

동료와의 인간관계가 가장 스트레스를 받게 한다. 일하는게 즐거워야 하는데..다른 일은 다 순간에 스쳐 지나가는 일이지만 사람과의 관계는 오래 남기 때문..	마음이 안 맞는 동료
그 여자는 또 자기 입장에서 얘기 하면... 자기가 왕따 당하고 있다.. 머 그렇게 이야기 하죠. 근데 그 많은 사람한테 스트레스를 주는 그 여자가 댜데로 갔어요.거기서도... 동료 한사람이 스트레스를 받는데, 애가 굉장히 사이코 같다고, 그 사람이 전 화하고 있어요. 겁이나요...한번 총대를 뺏어요. 윗사람을 찾아가, 사장실에 가... 좀 조정해 달라....근데 우리 회사의 사장님이 미국 사람이예요. 외국 사람인데...그 밑에 바로 윗대가리가 한국 사람인데, 그 밑에 바로 윗대가리가.. 바로 추천인 거예요.... 알겠죠? 근데 희한한게.... 추천인 이면... 추천인이지... 남자들.. 그 체제가 참 드러운게, 아무도 말을 못해요. 지금 같이 일하는 친구는 지금 병원 다녀요"	성격 이상하여 어울리기 힘든 동료
사람이란.... 같이 일하는 사람. 동료들이 제일 많다고 생각해요. 일.. 좀... 못하면 상관이 없는데, 못하는 거랑, 안하는 거랑은... 좀 틀리죠? 저 사람이 일을 좀 못한다. 이런거는 별루... 그냥 봐줄 수 있는데..할 줄 알면서... 안하는거. 안하면서..그런 사람들이.. 말발은 왜 이렇게 센지."	일 열심히 안하는 동료
"시간.. 때우려고.... 아니면.. 어디 가서 그냥 자다 오거나... 이런걸... 다 감독자한테 이를 수도 없고...우리가 보면.... 그런걸 보면... 스트레스를 받는다 하는거죠.	
비행시에는 근무시에 승무원 상호간의 스트레스도 많다..무례한 말투를 쓰는 후배, 손톱관리를 한다면서 손톱 때문에 일을 잘 못하고 남들이 해주기를 바라는 사람..	승무원 상호간의 스트레스 많다, 무례한 후배, 일 안하는 동료
제가 겪은 가장 큰 스트레스는 사람에게서 오는 스트레스다.	사람에게서 오는 스

사람간의 관계는 참 힘들었던 것 같아요. 실제로 제 경우 사람들에게서 받는 스트레스가 가장 컸어요. 가깝건 멀건 조직 내 부건 외부건. 그런데 지금은 직장 생활하면서 스트레스가 가장 작은 시기인데, 그 이유는 제가 내야 하는 성과 그 부분에서 스트레스 받는 것 밖에 없고, 주위사람들이 너무 좋아요. 기존에 저를 가장 많이 놀렸던 것이 80%가 사람문제라면 그게 20%로 줄었어요. 달라진 것은 사람문제밖에 없는데	트레스가 가장 크다
사무실에서 거의 한 사람이 여사원이니까 남사원한테도 우리는 일해야 하는데 전 혼자잖아요. 부서에서 혼자 하는게 있고.. 다른 사람들이랑 같은 일선에 같이 일하는 사람이 없으니까 얘기 꺼내기도 힘들고..	부서에 여직원 혼자인 점
근데 바뀔 수가 없는게 나이가 드실수록 더 고지식해 지시는 것 같아요. 개방적이어야 되는데 , 더 고지식해 지시는 것 같아. 이게 안되는 것 같아.	나이가 들수록 고지식
말이 없을수록 스트레스를 받는 것 같아요. 아휴, 내가 그냥 속으로 됐다. 이러고 있으면 그게 또 나도 모르는 사이에 그게 스트레스거든요. 착하다, 착하다 소리 많이 들으면 뭐하냐고 똑같이 자리받고 똑같이 대우받는거 뒤에서 욕하면 뭐하냐고.	인간관계가 힘들
나는 이렇게 하고 싶은데 애는 이렇게 해야 돼, 같은 쪽인데, 같은 일을 해야 되는데 그런 좀 의견차이가 생길 때,	같은 일 해야하는 동료와 의견차이
자기기분만 되게 중요해요. 자기 또 불리할 때 되면은 이야기 안하고, 또 이야기 하고 싶으면 하고, 그것도 스트레스를 받아요. 막 잘하다가도 자기가 너무도 스트레스를 받아서 막 자기 혼자서는 스트레스를 못 풀데, 그래서 별명이 혼자서 우릴 다 왕따 시킨다고 혼자서 그걸 자연스럽게 넘어 가야되는데 우리한테 다 푸는 건지. 푸는 것 같아.	동료가 자기기분만 앞세우는 것 (한 사람이 나머지 사람 왕따시키기)

남자들한테는 절대 안 그러는데 여자들한테는 내가 이해하고 넘어가자 애랑 내가 싸워봤자 뭐 어떻게 되겠냐. 여자랑 남자는 싸우는 방법 자체가 좀 다르거든요. 남자랑은 싸우면 그냥 그 다음날 아무렇지도 않게 하는데 여자랑 싸우면은 숨막혀요.	여자동료와의 싸움
이쪽에서는 나이도 많은 기능직 남자 직원들도 일하잖아요. 아무래도 그런 것도 좀. 나이대가 다 틀리니까 아저씨들, 나이 많으신 분들도 아저씨 두분 있지, 또 대리는 30대 중반이지 또 나머지는 저하고 비슷하거나 더 어린사람들이거든요. 그러니까 같이 어울리지를 못하는거예요. 뭐를 한다고 그래도 아저씨들은 아 집에 간다고 그러고 가고 그러니까 한꺼번에 모이는데 회식자리 아니면 없는 것 같아요. 같은 나이 또래끼리도 잘 모이지도 않고 좀 그런 것 같아요. 나는 어울리고 싶고, 하다 못해 내가 점심을 먹으러 나가자 그러면 다 동의를 안하고 식당으로 올라가는 거예요.	나이든 남자기능직 직원과 일하기
비정규직인 사람들은 나태한 게 조금 있어요. 검사도 해서 정 규직원이 비정규직원이 뭘 잘못했잖아요. 그걸 수정을 하라고 딱 그러면 그걸 잘 못해요. 우리 회사가 아니니까 상황파악을 잘 못해요. 그리고 잘못 이야기 했다가 그게 인사 쪽으로 넘어가면 그게 또 문제가 돼요. 왜 너 그렇게 비정규직에게 그랬느냐는 거죠.	비정규직과 일하기
싫어하는 사람이 질문하며 짜증나고 스트레스 받아요. 상대하 기도 싫는데 싫은 사람은 질문도 많이 해요.	싫어하는 사람이 질 문할 때
제일 혼한 것은 찍혔을 때, 직장 상사에게 무능력자로 찍히거 나 인간성 나쁘다고 찍힐 때 그게 문제예요. 가장 스트레스 많 이 받죠	직장 내에서 무능력 자로 찍혔을 때
공은 다 내가 차지하고 실수는 다 내 밑으로 다...이런 스타일 이 되니까 ..의욕이 안 나죠.. 자기들이 칭찬 듣고 .	공은 상사가 차지하 고 실수는 직원들에 게 미룸

바) 역할갈등

생산직의 경우 역할 갈등은 감독자와 새로 들어온 젊은 엔지니어 사이에 상이한 지시가 하달 될 때 누구의 지시를 따라야 하는지에 대한 갈등에서 비롯된다. 상이한 지시에 따라 한 쪽을 선택했을 경우 이에 대한 책임은 근로자 자신이 져야 하는 상황이 발생하게 되기 때문에 스트레스 요인으로 작용한다.

자재가 우리를 거쳐 나가야하는데 처음 들어오면 엔지니어들이 자재를 제대로 안줘요. 자재가 먼저 들어와 있는데... 나중에 찾거나.." "자재는 들어와 있는데.... 엔지니어랑 감독자 분이랑 이 이야기가 틀려요. 감독자는 자재가 들어오면 무조건 달라... 이려고. 우리는 인품 받은게 없어 가지고 못 줍니다. 그러면... 아.. 내가 책임진다... 달라.. 이렇다구요. 우리는 감독자 말을 듣구. 먼저 하던 식으로 자재를 줘요. 그러면.. 그게 나중에 잘못 되어서.."	감독자와 신입엔지니어의 일에 대한 요구가 틀림
---	---------------------------

사무직에서는 서로 다른 부서의 상반된 규정이나 상사의 지시와 회사의 규정이 어긋날 때처럼 중간입장에서 어느쪽의 지시를 따라야 할지 갈등해야 하고 선택해야 할 때 스트레스를 받는다.

상무님은 되게 기분파라서 회사 규정에 없는 것을 그것도 막 저지르고 오세요. 그래 갖고, 이걸 처리해 달라. 영수증을 주던지 현금을 주라고, 행사를 하는데 이제 뭐 임원들 격려금 내라고 해서 냈대요. 그런 것은 회사에서는 지원이 안 되는 것이거든요. 저더러 처리해 달라고 하시면 경리는 안 된다 그러지 상무님은 하라 그러지 중간에서 진짜 힘들어요	회사규정에 없는 일 처리
---	---------------

사) 부족한 보상(내적, 외적 보상)

생산직의 경우 노동강도는 세지만 하는 일에 비해 임금이 적은 경우, 사업장에서 장기 근속을 하여 노하우는 많이 쌓여 있지만 학력으로 인해 경력이 인정되지 않을 때 근로자는 자신의 작업량과 경력에 비해 충분한 보상을 받고 있지 못하고 있는 것으로 나타났다.

엔지니어 애들은... 대학을 졸업하고 와서 자기가.. 전공 분야에 대해선... 뛰어날지 모르지만. 그 외 분야들은 저희가 앞서가는게 많거든요.	오랜 경험으로 인한 능력이 인정되지 않을 때
일이 강도가 좀 쎄다 보니까, 제가 하는 일에 비해 임금은 만족을 못하죠. 노동강도가 쎄거에 비해서 일당은 많은 건 아니에요.	하는 일에 비해 적은 임금

서비스직과 사무직의 경우 부족한 보상이 스트레스 요인으로 인식되는데, 계약직인 경우 정규 임직원에게 비해 너무도 보잘것없는 선물이 지급되어지거나, 실적은 상승되어도 수당은 제자리인 경우나 업무시간이 늘어나도 월급은 똑같은 때 일한만큼 보상이 제대로 이루어지고 있지 않다는 보상체제의 비합리성을 스트레스로 인식하고 있다. 요즘에는 개인의 성공과 직업경력이 중요시 되는 만큼 회사에 비전이 없어 일한만큼의 보상이 뒤따르지않는 점도 사무직 근로자들의 스트레스이다.

영업	*우리가 이제 옛날보다 보험료가 올라가면 우리 수당도 비례해서 올라가야 되잖아요.. 그게 아니라 오히려 다운되거나 제자리이거든요...그렇게 그런데다 불만을 제기한다 그러면은 그러니까 항상 긍정적이지 못하고 부정적으로만 생각한다고 안 된다 이거예요 우리 당연히 요구할	보험료가 올라가도 수당은 제자리임
----	--	--------------------

	결 요구하는건대	
치 위 생 사	근무시간이 예전에는 5시에 끝나고 토요일에는 1시까지 했거든요. 학교가 어려워지면서 시간도 늘리고 토요일날 전일 근무 하면서 격주로 더 쉬게 된 거예요. 그러면서 월급 올리는 체계나 이런 거는 예전하고 똑같은 상태니까. 그런건 늘 불만이죠.	업무시간이 늘어나도 월급은 똑같음
백화점	*머.. 앞에서 말했듯이 부당한 대우, 차별, 일은 일인데... 인간관계에서 좀 잘 안다고 해서... 잘해주는... 그런게 좀 부당하다고 생각하죠. 일을 최우선으로 생각해야 하는데 그게 아니라 자기한테 얼마나 더 살살 대는지...	일로 평가하는 것이 아니라 얼마나 아부를 잘하는 지로 평가할 때
항 공 사 직원	진급을 못하면 10년이 되도 월급이 그대로이다. 그렇기 때문에 사무장에게 잘 보여야 하기도 하고.	사무장에게 잘 보여야 진급되고 근무연수에 따른 보상이 없다
사무직	뭐랄까 회사 생활 6년이면 많이 한 거잖아요. 6년 했으면 직급이 뭐야. 그런데 똑같아요. 전 회의를 느껴요. 그런 거에 대해서 내 개인적인 성공. 그리고, 진급을 한다고 그래서 자리가 바뀌는게 아니거든요. 진급을 해도 그게 그거예요. 직급만 바뀌고 업무는 그대로. 너무 비전이 없으니까 다른 업무를 해두고 싶어요.	회사에 비전이 없다
사무직	근데 거기는 고난은 많으니까..뭐 출퇴근... 덕분에지 뭐 할 수 있는 게 아이디어를 내도 채택도 안되고 위에 보고를 해도 되지도 않고 이렇기 때문에 ..아휴 내가 여기서 왜 근무하나 이런 생각도 들고	고난이 많고 아이디어내도 채택이 안됨
사무직	공은 다 내가 차지하고 실수는 다 내 밑으로 다...이런 스타일이 되니까 ..의욕이 안 나죠.. 자기들이 칭찬 듣고 .	공은 상사가 차지하고 실수는 직원들에게 미림
사무직	성과 업적 평가 할 때도 뭐 제대로 업적을 평가해 줘야	

	되는데.. 넌 승진 타임이지? 너 몰표..그 다음 사람은 승진되고 나면 또 완전히 보내버리고.. 승진했으니까 니가 양보해라	업적평가 제대로 안함, 불합리한 승진
기자	우리는 보수에 대해 스트레스를 많이 받아요 하는 일에 대해서 많이 못받는다고 생각하거든요.회사업종간에 차이가 많기 때문에 방송사에 비해서 못받는 일간지는 반밖에 못받는 일간지도 있고 또 일하는 시간자체가 길고 허다한데 비해서 대가가 너무 없는데 대해 피해의식도 많은 편이고	보수에 대해 스트레스를 많이 받음 피해의식도 많다
	경쟁은 일단은 인기부서를 가려머는 평소에 자기의 업무 능력 얼마나 원래 저는 저글 맡겨도 잘할수 있을 거라는 것이 있을 수 있고 회사에서 판매를 하는게 중요한 부서는 능력있으니까 이걸 해야 한다고 하느 수도 있어요(그렇게 하고 나서 무슨 보상이 있어야 할거 아니예요)	경쟁해서 인기부서에 가도 보상이 적다

아) 직장-가정 양립

사무직	직장과 가정을 병행하다보니, 출근이 늦어지는 수가 있다. 이럴 때 남자상사가 ‘가정보다 중요하면 집에 있지, 왜 나오냐’ 라고 하는데 그건 정말 너무 하는 말이다. 관대하게 이해하지 못한다. 사람 스트레스가 제일 힘들다. 아이 아플 때 너무 스트레스다	직장과 가정을 병행하는 것이 힘들
-----	--	--------------------

자) 작업 환경

공기의 질, 유기용제 사용, 분진 소음 등의 물리, 화학적 위험요인이 근로자의 스트레스 요인으로 작용하고 있다.

유기용제를 많이 쓰는데 발암물질인 것을 알면서도 자기 일이니 어쩔 수 없이 감수해야 하나 속이 매스껍다	독성물질로 건강 해침
조금한 공장에서 공기 안 좋고 환경도 열악하고, 막 말로 알바를 쓰지 깨끗하게 옷 입고 알바를 쓰지 나도 어렵게 배웠지만은 우리나라 영세업체 하는 사람들이 인식을 바꿔야 돼.	전반적인 작업환경의 열악
내가 봐도 우리 현장은 진짜 열악해요. 분진, 소음, 진동...귀가 다 노화가 되어가지고...소리를...기계 돌아가는 소리가... 엄청 커요. 그리고 기계 돌아가는 진동이.... 엄청나요. 귀마개를 하니까... 옛날에는 귀마개도 안 했었어요. 근데 우리 회사 사람들이 거의 가는귀 먹은 사람이 많았어요. 옛날에 하던 사람도....	소음, 분진, 진동 등 물리적 환경

사무직 근로자는 동료직원 없이 혼자서 일하는 환경일 때 단절감, 고립감을 느끼고 여직원이 혼자서 남자 직원들 사이에서 일하는 경우나 혹은 그 반대의 경우 소외감이나 고립감으로 인한 스트레스를 받을 수 있다.

제가 근무하는 곳은 다른 빌딩과 떨어져 있고, 저녁이면 위 사람들이 눈치 안 보는 건 좋은데, 어떻게 생각하면 남들보다 더 자유로운데, 좀 고립되어 있다는 그런 느낌	떨어져 있는 근무장소
사무실에서 거의 한 사람이 여사원이니까 남자사원한테도 우리는 일해야 하는데 전 혼자잖아요. 부서에서 혼자 하는 게 있고.. 다른 사람들이랑 같은 일선에 같이 일하는 사람이 없으니까 얘기 꺼내기도 힘들고..	부서에 여직원 혼자인 점이 남자 직원들과 일하는데 불편.

차) 오래 서 있기

기본적으로 서서 일하는 시간이 길고 중간에 잠시 앉을 의자가 없어 오래 서 있는 것이 스트레스로 작용한다. 또한 기계에 대한 예러가 발생하면 이의 책임이 근로자에게 전가되는 현실은 근로자로 하여금 잠시 쉬지 못하고 서서 기계에 신경을 쓰며 일해야 하는 조건을 만들어 스트레스의 요인이 되고 있다.

서서 일하는데, 쉬는 시간도 10분. 계속 서서 50분 일하면서 10분 쉬고... 그러면서 8시간 일하는데... 그리고 나서 풀지를 못하는 거죠. 하루 종일 걸어 다니죠	서서 일하기 오래 서 있기
오래 서 있는 곳이.... 지금도 오래 서 있는 곳이 많이 있거든요. 오래 서 있는데 일하면... 거의 허리가 아파요. 의자가 없어요. 일하는 곳에. 의자를 정말 필요로 하는 곳에 놔두고"	잠시 앉을 의자가 없음
"에라 걸릴 소지가 있는데 서 가지고 지키고 서 있어야 되요. 사람들이 거기에... 그 생산량에 다 목을 매니깐... 거기에 한 2년 일하고 났더니 허리에 병이 생겼어요. 허리 아파 가지고... 지금도 많이 아파요." "몇 십 억 짜리.. 몇 억 짜리.. 이런... 기계가 들어오면, 이 감가 상각비를 빨리 빼야 되니깐 이 기계가 다운이 되면 안 되는 거예요. 그러니깐. 윗 대가리들 모든 시선이 그 기계에 가 있는 거예요. 다운이 되면... 안 되는 거예요."	기계의 예러가 나면 빨리 발견해야 하므 로 서 있어야 함

카) 반복작업

작업을 반복적으로 계속 하여야 되는 상황이나 반복적 작업으로 인해 몸이 아픈 것 또는 반복되는 일의 단조로움 자체가 근로자의 스트레스 요인 중 하나

인 것으로 나타났다.

빠빠 가지고... 계속 문질르고... 카터기 가지고.. 계속 이러니 간... 에아로도... 하루종일 400대 가량을 계속 이려고 있으니 간요. 오전 오후 십분 쉬면서...	반복작업
진짜 우리 무거운거 많이 들어요. 어깨가 진짜 아파요. 계속 오래 다니니깐... 이게 ..." "무거운걸... 매일 반복적으로 들잖 아요."	무거운 물건 들기
계속 일을 하지 말고 가벼운 운동만 해줘야 하는데... 이게 안 할 수 가 없잖아요. 계속 이게 반복적으로 안 낫는 거죠. 그 러니깐 어깨 안 아픈 사람이 없어요.	반복적으로 일하기
같은 일을 반복하다 보니 어깨 등이 너무 아파 스트레스 쌓인 다	반복적 작업으로 인한 몸 아픔
진짜 오래됐다. 교육담당. 또 바뀌어 오고, 바뀌어 오고 하니 까 저희가 가르쳐 주는데 똑같은 일을 반복하니깐. 반복하는 것도 스트레스인 것 같아요.	반복되는 일

타) 신체통증

작업에 대한 스트레스와 일의 강도... 어깨 아프다, 팔 아프다... 서 서 일하는데, 쉬는 시간도 10분. 계속 서서 50분 일하면서 10분 쉬 고... 그러면서 8시간 일하는데... 그리고 나서 풀지를 못하는 거죠. 자기 혼자만 가지고 있는 거죠. 이 아픈걸... 끄끔 앓고 있는 거죠. 말도 못하고...99년도인가.. 그랬어요. 신경 써가지고..어깨가 아파 가지고.. 어깨가 아프면 잠을 못잘 지경이었어요. 그 정도로 아팠는 데, 많이 아픈 곳은 어깨예요. 빠빠 가지고... 계속 문질르고... 카터 기 가지고.. 계속 이러니깐... 에아로 도... 하루종일 400대 가량을 계속 이려고 있으니깐요. 오전 오후 십분 쉬면서...	반복작업, 오래서 있기, 쉬는 시간 부 족, 노동강도 로 인한 근 골격계 질환 발생
--	--

파) 자기계발

사무직	내가 생각하고 있는 가치관이랑 이상하고 신념들이 이 회사가 나를 충족 시켜주지 못하면 바로 짐 싸기 때문에 ... 이제 인사관리나 채용패턴이나 회사의 성장모델을 그 쪽으로 맞춰줘야 되는데 그렇게 가는 기업이 없다구요. 이제 그걸 다루다 보니까 갈등이 생기는 거죠. 나 자신부터도 뭐..이런 상황에서도 내가 계속 근무해야 되나...그러면 내가 생각하는 인사 철학을 이해를 해주고 수용을 해주는 회사로 옮겨가고 싶다..	나의 신념과 가치관을 충족시켜주지 못하는 회사, 나의 인사 철학을 이해,수용하는 회사로 가고 싶음
기자	자기가 하고 싶어하는 분야하고 위에서 배치를 시키는 분야하고 사이의 갈등이 상당히 크거든요 우리에게 회사를 그만두지 않는 한 가장 중요한 게 부서이동 어느날 갑자기 스포츠 하던 사람이 회사에서 탄 데로 경제로 갈수 있고 나는 문화를 하고 싶은데 정치를 해라 하면 꿈쩍없이 거기 가있어야 되고 옮겨달라 해도 티오상 그럴 수 없다 하면 자기가 하고 싶은 성향과 무관하게 일단 발령 받은 대로 할 수밖에 없는 거	자기가 하고 싶어하는 분야하고 위에서 배치를 시키는 분야하고 사이의 갈등

(바) 직무 스트레스 항목 개발

이상에서 살펴 본 바와 같이 한국 특이적인 직무스트레스 요인은 일차적으로 수직적, 권위적인 조직문화가 중요하게 부각되고 있음을 알 수 있다. 하급자가 상급자를 떠 받쳐야 하는 상황은 권위주의적인 문화와 관련이 있는 것으로 보이며, 적절한 커뮤니케이션 통로를 통해 이의 제거나 건의를 할 수 없는 조직적 문제와 관련이 깊다. 채용, 업무에 있어서 객관적 기준이 부재하여 업무, 승진 등 인사고과에서 비합리성이 존재하고 연줄, 외모 등이 기준으로 작용한다.

또한 공식적인 업무의 통로외에 술자리, 회식 등 비공식적인 통로를 통해 중요한 정보가 교류되고 결정되기까지 한다. 조직내의 관계는 호칭, 고참 등의 용어에서 나타나듯이 합리성이 결여되어 있고 신분적 요소가 작동하고 있다.

특히 한국 근로자의 직무 스트레스 요인 중에서 중요하게 부각되고 있는 것은 주로 상사와 하급자간의 관계에서 발생하는 관계갈등이다. 상사와의 관계는 상기한 한국 특이적인 수직적, 권위적 조직문화와 합리성(조직의 목적을 달성하기 위한 적절한 수단)이 결여되어 그 양상이 더욱 증폭되고 있는 것으로 보인다. Karasek 직무스트레스 모델 등 외국의 직무스트레스 설명 모델에서는 상사의 지원을 스트레스를 경감시켜주는 완충요인으로 설정하였지만 한국근로자의 경우 직장내의 관계갈등이 매우 중요한 ‘직접적’ 스트레스 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다. 한국 근로자의 직장내의 관계갈등은 다른 외국모형에서 찾아보기 힘든 매우 독특한 요인이라고 볼 수 있다.

또한 가부장적인 이데올로기와 조직행태가 스트레스 요인이 되어 주로 여성 근로자에게 있어 젊은 남성상사와의 갈등, 여성의 승진제한, 성희롱 고정된 성 역할, 직장-가정 양립(임신에 대한 것도 포함)이 스트레스 발생을 부추기고 있는 것으로 나타났다.

한국특이적인 스트레스 요인과 기존의 직무스트레스 모델에서 좀 더 보완되어야 된다고 판단되는 영역을 중심으로 40개의 문항을 작성하였다. 개발된 문항은 질적조사과정에서 나타난 구체적인 상황, 맥락을 포함하므로 양적조사팀에서 보다 표준화되고 보편화된 질문으로 전환하는데 기초자료로 활용될 수 있다.

1) 조직문화

1. 업무에 대해 적절한 기준이 없이 지시한다
2. 반대의견을 이야기하거나 올바른 지적을 하면 불이익이 있다
3. 일에 대한 나의 생각이 직장 안에서 잘 반영 된다
4. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다
5. 직장의 분위기가 지나치게 권위적, 수직적이다
6. 직장내 인사의 기준이 합리적이다

7. 승진, 부서배치 등 인사고과에서 객관적인 기준이 있다
8. 능력도 중요하지만 상사에게 잘 보여야 승진이 된다
9. 학연이나 지연 등 업무외적인 요인이 승진에 영향을 준다
10. 회식, 술자리 등에 빠지면 불이익이 있다
11. 정해진 유형의 옷과 다른 사람이 기대하는 외모를 갖추어야 한다

2) 직장내 관계 갈등

12. 상사가 하급자에게 말을 함부로 한다
13. 상사가 내 일에 대해 이야기 할 때 다른 직원과 비교하며 한다
14. 상사가 마음에 드는 하급자에게만 유리하게 해 준다
15. 상사가 자기 잘못을 인정 하지 않는다
16. 상사가 사소한 일에 신경을 쓰며 불편하게 한다
17. 할 일은 많은데 상사는 도와주지 않거나 오히려 더 재촉한다
18. 상사가 특별히 하는 일 없이 퇴근을 하지 않고 감시 한다
19. 내가 일하면서 만나는 사람(상사, 동료, 고객 등)은 종종 나를 무시한다
20. 일을 하며 상대하는 사람(상사, 동료, 고객)이 나를 부르는 호칭 때문에 기분이 나쁘다
21. 상사(하급자)가 하급자(상사)를 무시하거나 비인간적으로 대한다
22. 하급자가 제대로 일을 하지 않아 상사가 책임을 져야 한다
23. 같은 동료지만 나이나 입사 시점 등에 따라 위, 아래를 정하는데 갈등이 있다
24. 동료와 일을 하는 방식에 있어 갈등이 있다
25. 위 사람에게 아부하여 승진하려는 동료가 있다
26. 일을 열심히 안하는 동료 때문에 나에게 피해가 돌아 온다
27. 같은 동료지만 나이나 입사 시점 등에 따라 위, 아래를 정하는데 갈등이 있다
28. 동료와 일을 하는 방식에 있어 갈등이 있다
29. 위 사람에게 아부하여 승진하려는 동료가 있다
30. 일을 열심히 안하는 동료 때문에 나에게 피해가 돌아 온다

3) 성차별

- 31. 직장과 가정을 다 잘 할 수가 없다
- 32. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.
- 33. 회식자리 등에서 원치 않는 행위를 강요 받는다

4) 보상

- 34. 내가 하는 일에 비해 받는 보수가 낮다
- 35. 내가 한 일인데 보상이나 칭찬은 다른 사람(상사, 동료)에게 돌아간다
- 36. 일이 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주는 사람이 있다

5) 역할갈등

- 37. 나의 업무에 무엇이 포함되는지 잘 알고 있다
- 38. 내 업무에 대해 내가 알고 있는 것과 다른 사람이 알고 지시하는 것에 차이가 있다

6) 업무요구

- 39. 동시에 여러 가지 일을 해야 한다
- 40. 회식, 술자리 등이 부담스럽다
- 41. 일이 많아 화장실을 가거나 차 마실 여유가 없다

7) 고용불안정

- 19. 직장이 불안하여 미래가 불확실하다

8) 기타

- 1. 몸이 아프면 근무시간 중에 쉬거나 의무실에 갈 수 있다
- 3. 일하는 시간이 길어서 가족에게 소홀해진다

<한국인 직무스트레스 설명 모형 개발>

역사적으로 볼 때 스트레스에 대한 연구의 시작은 다른 분야와 마찬가지로 인간 질병의 원인을 찾아내고, 예방하고자 하는 노력에서 시작되었다. 직무스트레스에 대한 연구는 이러한 연구의 연장선에서 좀 더 특이적으로 ‘직무로 인한’ 그리고 ‘직무와 연관된’ 스트레스를 찾아내는 데 그 출발점이 있으며, 예방 또한 직무와 연관하여 그 중재방법을 찾고자 하는 차이점이 있을 뿐이다. 따라서 기존의 직무스트레스원에 대한 평가도구를 두고 굳이 한국인에 적합한 직무스트레스의 설명모형과 항목을 개발하려는 것은 기존의 평가도구로서 설명되지 않는 한국인 특이적인 직무 스트레스가 있다는 것을 전제로 한 것이며, 그 실체를 찾는 작업과 이에 적합한 도구를 개발하는 연구가 동시에 진행되었다.

본 연구의 연구 방법은 다음의 두 가지 방식을 통합한 것이다.

첫째, “한국도 다른 사회와 마찬가지로 자본주의 사회이므로 작업환경, 근로조건, 사회심리적 요인에 있어 공통적인 부분이 많이 있다.” 즉, Karasek 모형이나 ERI(effort reward imbalance)모형이 비록 외국의 환경을 배경으로 만들어진 것이라 하더라도 한국 사회와 공통점이 많을 것이므로 양적조사방법을 통해 수용 검증하고자 하였다.

둘째, “그럼에도 불구하고 자본주의의 형성과정, 발달과정, 조직문화 등에서 나타나는 특성은 다른 사회와 비교될 수 있다. 외국 사회에서 사용하고 있는 표준화된 측정항목은 그 항목이 도출된 사회와 업무의 특성을 반영한 것으로 이를 그대로 한국 사회에 적용했을 경우 실제 우리가 측정, 파악하고 있는 것은 한국의 현실이 아닌 외국의 도구에 한국의 현실을 짜 맞추는 오류를 범할 수 있다. 즉 현실이 측정도구를 만들어 내는 것이 아니라 기존의 측정도구가 현실을 만들어낼 수 있다는 점에서 연구결과의 신뢰성에 의문이 제기될 수 있다.” 이 부분은 질적 연구를 통해 도출하고자 하였다.

기존의 연구 결과가 있는 가운데 새로운 모델을 제기할 때에는 해당 연구 분야에서 기존의 개념과 무엇이 다른지를 명확히 밝히는 것이 중요하다.

본 연구는 직무스트레스원의 측정에서 Karasek 모형이나 ERI(effort reward imbalance)모형의 개념을 원용하였다. Karasek 모형의 핵심 개념은 스트레스에 대한 통제 개념(control paradigm of stress)이며, ERI 모형의 핵심 개념은 스트레스에 대한 보상(reward paradigm of stress)이라고 할 수 있다. 예비 연구 결과나 기존에 Karasek 모형을 가지고 수행된 국내 연구들에서 Karasek 모형의 스트레스에 대한 통제 개념(control paradigm of stress)은 한국적 상황에 잘 부합되지 않는다는 것이 제기되었다. 또한 ERI 모형의 스트레스에 대한 보상(reward paradigm of stress) 개념도 한국의 직장인에서 스트레스의 주된 패러다임으로 여겨지지 않았다.

알려져 있지 않은 사실을 탐색적으로 연구하기 위하여 본 연구에서는 질적 연구 방법을 도입하여 한국의 직장인에게 특이적인 직무스트레스원을 연구하였다. 한국적 요인의 범위는 다음과 같이 한정하였다. 한국적인 문화, 가치, 조직구조 속에서 나타나는 현상으로서, 여타 자본주의 사회와 마찬가지로 작업환경, 근로조건, 사회심리적 요인이 공통적인 부분이 많이 있으나, 이러한 현상이 한국적인 상황에서 특이하게 나타나거나 그 정도가 보다 심각하게 보여지는 것을 한국 특이적인 요인으로 간주하였다. 연구 결과, 일로 인한 스트레스에서의 한국적인 스트레스는 사회에서 개인이 차지하는 위치에 따라 즉 문화적인 의미에 따라 다른 나라와 차이를 보이며, 이를 강조하는 것이 우리나라의 직업스트레스를 좀 더 잘 표현하고 측정하는 방법이 될 것으로 여겨졌다.

따라서 본 연구 모형에서는 문화적 인자를 주요한 한국적 직무스트레스의 원인으로 고려하였다. 가부장적 사회라는 한국적 특성이 기업 내의 조직 문화에도 일반적으로 투영되고 있으므로, 조직문화(조직 관리체계, 직장문화)라고 표현되고 있는 개념은 사실상 민족 문화의 반영이라고도 볼 수 있다. 이러한 문화적 인자는 직무스트레스원으로 작용하는 동시에 경우에 따라 완충요소로 작용하기도 한다.

질적 연구에서 개발된 한국적 요인이외에 양적 연구에서 검증된 하위범주는 총 9개의 범주이다(표 4).

표 4. 한국인 직무스트레스 모형의 하위 범주

범주	세부 범주
작업공간	물리적 환경
업무(task)의 내용	직무요구도
	직무자율성
직장(job)의 사회조직적 환경	사회적 지지
	인간관계 갈등
직종(occupation)의 거시경제적 환경	직무불안정성
피고용인(employee)의 시대적 환경	조직 관리체계
	직장문화
개인(individual)의 보상과 만족	내적동기

이렇게 개발된 하위범주들이 어떠한 상호작용을 하며 어떤 방식으로 해석될 것인가는 아직 추가적인 연구가 필요한 과제이다. 점수 산정 방식이나 관련된 건강 결과에 대한 연구 또한 추가적인 표준화 연구가 지속적으로 이루어져야만 규명이 가능하다. 현재적 수준에서 제한적이기는 하나 모형에 대한 모식도를 그려보면 다음과 같다(그림 4).

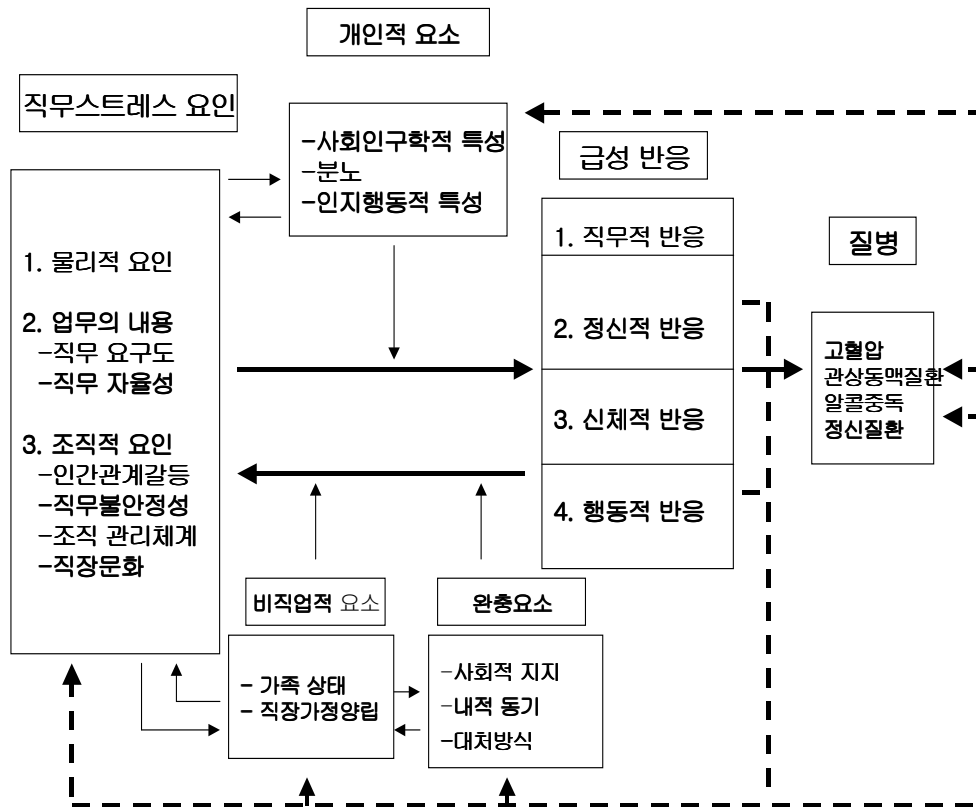


그림 3. 한국인 직무스트레스 설명 모형 도식.

제 2 연구 분과

한국인 직무스트레스 측정항목 개발선정 및 평가

연구책임자 : 단국대학교 의과대학 예방의학교실 부교수 하 미 나
공동연구원 : 원주연세대학교 의과대학 예방의학교실 부교수 장 세 진
한림대학교 의과대학 가정의학교실 부교수 조 정 진
서울대학교 보건대학원 역학교실 조교수 조 성 일
포천중문의과대학 예방의학교실 조교수 김 성 아
인제대학교 백병원 정신의학교실 조교수 우 중 민
포천중문의과대학 예방의학교실 조교수 이 채 용
산재의료관리원 순천병원 과장 고 상 백
을지대학교 의과대학 예방의학교실 조교수 김 수 영
이화여자대학교 의과대학 예방의학교실 전임의 김 정 연
부산대학교 의과대학 예방의학교실 조교수 강 동 목
단국대학교 의과대학 간호학과 조교수 이 숙

(2) 제 2 연구 분과 : 한국인 직무스트레스 측정항목 개발선택 및 평가

(가) 측정 항목 개발 선정

- 먼저 직무스트레스의 각 영역을 범주화 하였다.
다음의 7가지 범주를 설정하였다.

직무요구도
직무자율성
물리적 요인
사회적지지
직무 불안정성
조직문화
보상

- 측정항목 선정은 새로이 개발하는 문항과 함께 기존의 JCQ, ERI, NIOSH, K-OSI 등 4가지 설문문항을 검토하여 선정하였다.

(나) 각 도메인별 세부도메인 및 항목선정

1) 직무요구도

: 직무요구도는 총 7가지의 세부영역(도메인)으로 구분하여 설문항목을 선별 하였다.

각 도메인에는 시간적 압박(time pressure), 직무갈등(conflicting demand), 업무중 중단(interruption), 업무량 증가(increasing demand), 책임감(responsibility), 위기대처(avoidance/disaster potential), 과도한 직무부담(high demand)이 속한다.

Domain	정의	측정 도구	설 문
1) 시간적 압박 Time Pressure	시간적 압박감을 느끼는지 여부를 평가	JCQ-K 01	19. 내 업무는 매우 빠른 속도로 해야 되는 일이다.
			23. 나는 일을 마무리하기까지 충분한 시간이 주어진다.
			25. 내 임무는 계속적으로 신속하게 움직여야 하는 일이다.
			29. 내 업무는 정신 못 차릴 정도로 바쁘다.
		K-ERI	01. 나는 많은 일 때문에 항상 시간에 쫓긴다
			04. 나는 자주 근무시간을 넘겨서까지 일하도록 압박을 받는다.
		K-NIO SH	01. 귀하가 업무를 빨리 해야 하는 경우가 얼마나 있습니까
			03. 시간에 쫓겨가며 일을 해야 하는 경우가 얼마나 있습니까?
			05. 업무를 완수하는데 주어지는 시간이 얼마나 됩니까?
		K-OSI	RO01: 짧은 시간내에 너무 많은 종류의 일을 하라고 직장에서 요구한다.
			RO07: 항상 시간에 쫓기면서 일한다.

2) 직무갈등 Conflicti ng demand	직무를 수행하는 데 필요한 역할, 규범 및 자원배분 에서 오는 갈등이 있는가 여부를 평가	JCQ-KO 1	26. 직장에서 다른 사람으로부터 서로 상반되는 요구를 받는 일은 없다.
		K-NIOS H	03. 나는 여러 가지 성격이 다른 일을 해야 한다.
			05. 남의 도움 없이 해야 할 업무를 부여 받는다.
			07. 나의 임무를 수행하기 위해서는 규칙이나 방침을 어기거나 위반할 수 밖에 없다.
			08. 나는 업무 성격이 서로 다른 2개의 집단과 함께 일한다.
			10. 두 명 이상의 사람으로부터 상반되는 요구를 받는다.
			11. 나는 한 사람에게만 받아들여지지만, 나머지 사람들에게는 받아들여지기 어려운 성격의 일을 한다.
			12. 나는 업무를 수행하는데 있어 충분한 자원이나 자료를 받지 못한다.
			14. 나는 불필요한 일을 한다.
			01. 나의 권한이 어느 정도인지 확실히 느낀다.
			02. 내 업무에 대한 목표와 방침이 분명하다.
			04. 내 시간을 적절히 분배하여 일하고 있다.
			06. 내 책임이 무엇인지를 안다.
			09. 나에게 무엇을 기대하는지 정확히 안다.
			13. 수행할 업무에 대한 설명이 명확하다.
		K-OSI	RI02: 업무가 나의 능력과 흥미에 대체로 잘 맞는다.
			RA04: 여러 가지 일에 직면했을 때 어떤 일을 먼저 시작해야 하는지 알고 있다.
			RA05: 새로 주어진 임무를 어디서부터 시작해야 하는지 알고 있다.
			RA08: 내 업무의 순위를 확실히 알고 있다.
			RA09: 직장에서 내게 근무 시간을 어떻게 보내기를 원하는지 분명히 알고 있다.
			RO09: 직장에서는 똑같이 중요한 여러 가지 일들을 동시에 하라고 요구한다.

3) Interruption	작업도중 타의에 의해 중단되는 상황이 있는가	JCQ-K01	28. 내 업무는 마무리되기 전에 종종 중단되어 나중에 다시 해야 되곤 한다.
			32. 다른 부서나 다른 사람의 작업을 기다리다가 내 일이 종종 늦어지곤 한다.
		K-ERI	02. 나는 일하다가 중단해야 하거나 방해를 받는 경우가 많다.
4) Increasing demands	직무의 양이 점차 증가하는지 평가	K-ERI	06. 지난 몇 년간, 나의 일은 점점 더 힘들어졌다.
		K-NIOSH	06. 집중을 필요로 하는 업무가 현저하게 증가하는 경우가 얼마나 있습니까?
			07. 신속한 판단을 필요로 하는 업무가 현저하게 증가하는 경우가 얼마나 있습니까?
			05. 업무량이 현저하게 증가하는 경우는 얼마나 있습니까?
			01. 업무량이 감소한 경우는 얼마나 됩니까?
		K-OSI	RO02: 내 업무 책임이 갈수록 늘어난다.
5) Responsibility	직무수행에 수반되는 책임감의 주관적 느낌	K-ERI	03. 나는 일을 하는데 있어 막중한 책임을 지고 있다.
		K-NIOSH	08. 다른 사람의 미래에 관해 얼마나 책임을 가지고 있습니까?
			09. 다른 사람의 직업 안정성에 대해 귀하는 얼마나 책임을 가지고 있습니까?
			10. 다른 사람의 사기에 대해 귀하는 얼마나 책임을 가지고 있습니까?
			11. 다른 사람의 삶과 복지에 대해 얼마나 책임을 지고 있습니까?
		K-OSI	RI04: 내 일에 충분히 책임질 수 있는 능력이 있다고 생각한다.
			R03: 나는 하급자의 복지를 책임져야 한다.
			R04: 직장에서 지도력을 발휘해야 한다.
			R05: 나는 하급자의 활동에 대해 직업상 책임이 있다.
			R06: 같이 일하는 사람들이 일을 제대로 처리할지 걱정이다.

6) Avoidance/ Disaster potential	위기 상황 에 처할 가능 성이 있는 가 평가	K-NI OSH	01. 귀하의 업무는 주로 고객에게 직접 서비스를 제공하는 일입니까?
			02. 귀하의 업무는 고객과 말다툼을 하거나 충돌하는 일이 얼마나 자주 있습니까?
			03. 귀하의 업무 중 신체적 상해를 당할 위험에 얼마나 자주 처하게 됩니까?
			04. 지난 1년동안 귀하의 업무 수행과 관련해서 신체적으로 구타 등을 당한 일이 얼마나 있었습니까?
			05. 귀하의 업무상 개인적으로 법적 손해배상을 해야 하는 경우가 얼마나 자주 있습니까?

7) High demands	과도한 직무 부담	K-J CQ	20. 내 업무는 굉장히 열심히 해야 되는 일이다.
			22. 업무량이 너무 많을 정도는 아니다.
			27. 내 업무는 장시간 고도의 집중력을 요구한다.
		K-NIO SH	귀하는 업무중 힘들게 일해야 하는 경우가 얼마나 있습니까?
			과도하게 많은 양의 일을 처리해야 하는 경우가 얼마나 있습니까?
			02. 업무중 심사숙고하여 처리해야만 하는 경우는 얼마나 됩니까?
			03. 업무량이 얼마나 됩니까?
			04. 남들이 귀하에게 요구하는 업무량이 얼마나 됩니까?
			06. 프로젝트, 임무, 혹은 과업이 얼마나 주어집니까?
			07. 과중한 업무들 사이에 얼마만큼의 휴식시간(잠)이 주어집니까?
		K-OSI	RO05: 나는 내 업무를 완수하는데 필요한 역량이 있다.
			RO06: 나는 맡은 일을 잘 해낼 자신이 있다.
			RO10: 나는 적절한 양보다 더 많은 일을 하도록 요구받는다.

2) 직무자율성

: 직무자율성에는 총 4가지 도메인을 설정하고 항목을 선별하였다. 여기에는 기술적 재량(skill discretion), 기술과소활용(skill underutilization), 역할불충분(role insufficiency), 직무수행 권한(decision making authority)가 속한다.

Domain	정의	측정 도구	설 문
기술적 재량 Skill Discretion	learn new things repetitive work requires creative high skill level variety develop own abilities	JCQ-K 01	3. 내 업무를 수행하기 위해서는 새로운 것을 배워야 한다.
			4. 내 업무는 매우 반복적이다.
			5 내 업무는 창의력을 필요로 한다.
			7 내 업무는 높은 수준의 기술을 요구한다.
			9. 나의 업무에서는 여러 가지 다양한 일을 해야 한다.
			11. 나만의 특별한 능력을 개발할 수 있는 기회가 주어진다.
		K-N IOSH	03) 나는 여러 가지 성격이 다른 일을 해야 한다
기술 과소 활용 Skill underutilization	education required by job	JCQ-K 01	5. 귀하가 하는 일은 다음 중 어느 수준의 기술이 필요하다고 생각하십니까 ?(귀하의 교육수준과 같을 필요는 없습니다.) ☐ 초등학교 졸업 ☐ 중학교 졸업 ☐ 고등학교 졸업 ☐ 전문대학 또는 4년제 일부 수료 ☐ 4년제 대학 졸업 ☐ 대학원
		K-NIO SH	08) 학교에서 배운 기술과 지식을 사용할 기회가 얼마나 있습니까 ?
			09) 최선을 다해 일을 할 수 있는 기회는 얼마나 있습니까?
			10) 이전의 경험과 연수로부터 습득한 기술을 활용할 기회가 얼마나 있습니까?

역할 불충분 Role Insufficiency	업무와 자신의 기술이나 능력상의 차이에 대한 내용이다. 인정받는 것과 성공하고자 하는 욕구의 충족여부, 지루함에 대한 내용이다.	K-OSI	12. 업무가 나의 능력과 흥미에 대체로 잘 맞는다.
			13. 일이 지겹다.
			14. 내 일에 충분히 책임질 수 있는 능력이 있다고 생각한다.
			15. 일을 통해서 내 능력이 충분히 발휘되고 있다.
			17. 일을 통해서 성취욕구와 인정받고 싶은 욕구를 충족시킬 수 있다.
			18. 내 능력에 비해 일이 시시하다.
			19. 일하면서 새로운 업무 기술을 배운다.
			20. 내 능력 이하의 일을 수행해야 한다.

직무수행 권한 Decision-making authority	allows own decisions little decision freedom lot of say	JCQ	6. 나는 내 업무에 대해 결정권을 많이 가지고 있다.
			8. 내 업무에 있어 작업방식을 결정할 권한이 내게는 거의 없다.
			10. 나는 내 업무의 진행에 관하여 발언권이 크다.
		K-NIOSH	01) 귀하가 수행하는 업무에 마음대로 영향력을 행사할 수 있습니까?
			02) 업무에 필요한 장비와 재료를 사용할 수 있는 재량권이 있습니까?
			03) 업무시 귀하가 수행하는 업무의 순서를 본인이 조절할 수 있습니까?
			04) 귀하가 하는 작업량을 본인이 조절할 수 있습니까?
			05) 업무의 속도, 즉 얼마나 빨리 혹은 느리게 작업하는가를 본인이 조절할 수 있습니까?
			06) 귀하가 하는 일의 질적 수준을 본인이 조절할 수 있습니까?
			07) 귀하의 근무장소를 마음대로 배열하고 장식할 수 있습니까?
			08) 작업부서내에서 어떤 사람이 어떤 일을 하는가를 결정하는데 대해 영향력을 행사할 수 있습니까?
			09) 귀하가 하는 작업의 시간과 스케줄을 스스로 조절할 수 있습니까?
			10) 귀하의 작업부서내에서 일이 완료되어야만 하는 시간에 관한 결정을 본인이 할 수 있습니까?
			11) 부서내의 정책과 업무과정 및 수행에 영향력을 가지고 있습니까?
			12) 작업을 하는데 필요한 물건들을 마음대로 활용할 수 있습니까?
			13) 부서내 다른 근무자들을 훈련시키는데 영향력을 가지고 있습니까?
			14) 근무장소의 가구들과 기타 기구들을 마음대로 배치하거나 정리할 수 있습니까?
			15) 업무시간동안 작업을 계속하거나 잠깐 쉬거나 하는 것을 마음대로 할 수 있습니까?
			16) 일반적으로 업무와 업무에 영향을 미치는 것들에 대해 얼마나 많은 영향력을 가지고 있습니까?

3) 물리적 요인

: 물리적 요인은 물리, 화학적 환경요인과 신체적 부담요인을 포함시켰다.

영역	하부영역	출 처 (측 정 도구)	설문 문항
물리, 화 학적 환경	온도와 습도 (Temperature and humidity)	개발문항	근무장소의 온도는 적절하다 근무장소의 습도는 적당하다
	소음 (Noise)	NIOSH	근무장소의 소음이 심하다.
	공기오염 (Air pollution)	NIOSH	6.근무장소의 공기가 깨끗하고 쾌적하다. 7.근무장소의 환기가 잘된다
	유해물질 노출	JCQ	39.업무중 유해화학물질에 노출된다.
	직무위험도	JCQ	41.일하는 주변의 물체(물질)들이 위험하거나 문제가 된다.
		개발문항	작업방식이 위험하고 사고 가능성이 있다.
	기타 (조명, 위생적 요인)	개발문항	근무장소의 조명이 적절하다.
		JCQ	42.일하는 주변이 더럽고 청결 유지가 안되어서 문제 가 된다. 43. 업무중 다른 사람의 질병에 옮을 수 있어 문제가 된다.
신체적 부담	업무량(신체 부담)	ERI	5. 내 업무는 신체적(육체적)으로 힘이 많이 드는 일 이다.
	업무량의 변화	ERI	6. 내 업무는 최근 몇 년간 점점 힘들어 졌다.
	중량물의 취급	JCQ	내 업무는 무거운 중량물을 들거나 옮기는 일이 많다.
	불편한 자세		내 업무는 몸의 자세가 불편한 자세로 오랫동안 일을 한다.

4) 사회적지지

: 사회적 지지에는 상사의 지지, 동료의 지지, 전반적지지 3개의 도메인으로 나누었고 이에 따라 해당되는 항목을 선별하였다.

사회적 지지 domain	정의	측정 도구	설문문항
상사의 지지	물적 자원 의 결여시 도와주고, 직무문제 에 관해 내적 느낌 을 나눌수 있는 상사 가 있다.	JCQ	48. 나의 상사는 아랫 사람들의 복지에 관심을 가지고 있다.
			49. 나의 상사는 내 말에 귀를 기울인다.
			51. 나의 상사는 업무를 완수하는데 도움이 된다.
			52. 나의 상사는 사람들이 같이 일을 하게끔 하는데 능하다.
		NIOSH	1) 다음의 사람들은 귀하의 일이 쉽고 즐거운 것이 되도록 얼마나 도와줍니까? 가. 직속상관
			2) 다음의 사람들과 대화하는 것이 얼마나 편안합니까? 가. 직속상관
			3) 일이 고달프고 힘들 때 다음의 사람들에게 얼마나 의지 할 수 있습니까? 가. 직속상관
			4) 다음의 사람들은 귀하의 개인적 고민을 얼마나 들어주려고 합니까? 가. 직속상관
동료의 지지	물적 자원 의 결여시 도와주고, 직무문제 에 관해 내적 느낌 을 나눌수 있는 동료 가 있다.	JCQ	53. 나의 동료들은 각자의 일에 유능한 사람들이다.
			54. 나의 직장 동료들은 나에게 개인적으로 관심을 보여 준다.
			56. 나의 직장 동료들은 친절하다.
			58. 나의 직장 동료들은 업무를 완수하는데 도움이 된다.
		NIOSH	1) 다음의 사람들은 귀하의 일이 쉽고 즐거운 것이 되도록 얼마나 도와줍니까? 나. 직장동료
			2) 다음의 사람들과 대화하는 것이 얼마나 편안합니까? 나. 직장동료
			3) 일이 고달프고 힘들 때 다음의 사람들에게 얼마나 의지 할 수 있습니까? 나. 직장동료
			4) 다음의 사람들은 귀하의 개인적 고민을 얼마나 들어주려고 합니까? 나. 직장동료

전반적 지지	물적 자원의 결여시 도와주고, 나의 (직무)문제에 관해 내적 느낌을 나눌수 있는 누군가가 있다.	NIOSH	1) 다음의 사람들은 귀하의 일이 쉽고 즐거운 것이 되도록 얼마나 도와줍니까? 다. 배우자, 친구, 가족들
			2) 다음의 사람들과 대화하는 것이 얼마나 편안합니까? 다. 배우자, 친구, 가족들
			3) 일이 고달프고 힘들 때 다음의 사람들에게 얼마나 의지할 수 있습니까? 다. 배우자, 친구, 가족들
			4) 다음의 사람들은 귀하의 개인적 고민을 얼마나 들어주려고 합니까? 다. 배우자, 친구, 가족들
		ERI	ERI 9 나는 어려움에 처했을 때 적절한 지원을 받는다.

5) 직무 불안정성

: 직무 불안정성에는 전반적 고용불안정성, 승진가능성, 기술적 퇴보, 구직기회, 지위 불일치 등 5개의 도메인으로 분류하였다.

Domain	정의	측정도구	설문문항
1) 전반적 고용 불안정성	일반적인 해고의 위험이나 직업이 안정적인 미래 전망을 가지는 여부를 평가한다.	JCQ	33. 귀하의 직업은 얼마나 안정적입니까?
			34. 내 직업은 해고당할 염려가 별로 없다
			35. 지난 일년동안 귀하는 얼마나 자주 실직 또는 해고의 위험을 겪었습니까?
		ERI	36. 때로 사람들은 좋아하는 직업을 영영 잃어버리기도 합니다. 앞으로 2년 동안 귀하가 현재의 직업을 잃을 가능성이 있다고 생각하십니까?
			12 나의 근무조건에 바람직하지 못한 변화가 있었거나 있을 것으로 예상된다.
		NOISH 미래상	13.나의 직업은 안정적이지 못하다
			1) 귀하 직업의 미래상이 어떤 모습일지에 대해 얼마나 확실하다고 생각하십니까?
			4) 귀하의 업무가 6개월 후에도 존재할 것이라는 사실이 얼마나 확실합니까?
			5) 만일 귀하가 직업을 잃더라도 스스로 생활해 나갈수 있습니까?

2) 승진가능성	승진 가능성이나 경력 발전의 전망을 평가한다.	JCQ	37. 나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다.
		ERI	11 나의 일은 승진할 전망이 나쁘다.
		ERI	16 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나의 일의 전망은 적절하다.
		NIOSH 미래상	2) 앞으로 몇년 동안 승진과 경력발전의 기회가 주어질 것이라는 사실이 얼마나 확실합니까?
3) 기술적 퇴보	현재 보유한 기술수준이 미래에도 가치를 가지는가 평가한다.	JCQ	38. 앞으로 5 년 동안 내 기술은 여전히 가치가 있을 것이다.
		NIOSH 미래상	3) 귀하의 직업적 기술이 5년후에도 유용하고 가치가 있을 것이라는 사실이 얼마나 확실합니까?
4) 구직 기회	현재 직장을 옮겨 새로운 직장을 가질 수 있는 가능성을 평가한다.	NIOSH 구직기회	1) 직장을 옮겨 귀하에게 적합한 일을 찾는 것이 얼마나 쉽다고 생각하십니까?
			2) 직장을 옮겨 현재 수준의 직업을 찾는 것이 어느 정도 쉽다고 생각하십니까?
			3) 귀하 정도의 자격수준을 가진 사람이 옮길 만한 직장의 수는 어느 정도 된다고 생각하십니까?
			4) 좋은 직장으로 옮기기 위해 다른 지방으로 이사하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?
5) 지위불일치	본인의 교육이나 경력에 비추어 현재 지위가 적절한 여부를 평가한다.	ERI	14 나의 현재 직위는 내 교육 및 경력 수준에 적절하다.

6) 조직문화

: 조직의 전략 및 운영체계, 직무기술 및 영역, 조직의 자원, 조직의 분위기, 목적 및 이해의 동일성 등을 포함하였고 해당 도메인에 대한 설문항목을 개발 선정하였다.

하부영역	정 의	측정 도구	설문문항
1.조직의전략 및 운영체계 (discipline s and politics)	조직이 표방하 거나 수행하고 있는 경영 원리 및 근로자 관리 원칙들의 합리 성과 실천성을 평가한다.	ERI	나는 직장에서 부당한 대우를 받고 있다.
			나의 일은 승진할 전망이 나쁘다.
		설문 개발	근무평가, 인사제도(승진, 직무배치 등)가 공정하고 합리 적이다.
			업무 결재라인이나 명령(지시)전달체계가 잘 짜여 있다.
2. 직무 기 술 및 영역 (j o b description a n d division)	직무 기술이나 직무분담의 수준을 평가한 다.	KOSI	내 상급자는 내가 하는 일에 대해 유용한 의견을 준다.
			어떻게 해야 승진하는 지 잘 알고 있다.
			업무상 무슨 일을 해야 할 지 모호하다.
			여러 가지 일에 직면했을 때, 어떤 일을 먼저 시작해야 하는 지 알고 있다.
			새로 주어진 임무를 어디서부터 시작해야 하는 지 알고 있다.
			내 상급자는 말로는 어떤 것을 요구하면서 실제로는 다 른 것을 원하는 한다.
			내 직업상 적절한 옷차림이나 대인관계가 어떤것인지 잘 알고 있다.
			내 업무의 순위를 확실히 알고 있다.
			직장에서 내게 근무 시간을 어떻게 보내기를원하는 지 분명히 알고있다.
			내가 무엇을 근거로 평가되는 지 알고 있다.

		NIOSH	나의 권한이 어느 정도인지 확실히 느낀다
			내 업무에 대한 목표와 방침이 분명하다
			나는 여러 가지 성격이 다른 일을 해야 한다
			내 시간을 적절히 분배하여 일하고 있다
			남의 도움없이 해야 할 업무를 부여받는다
			내 책임이 무엇인지를 안다
			나의 임무를 수행하기 위해서는 규칙이나 방침을 어기거나 위반할 수 밖에 없다
			나는 업무 성격이 서로 다른 2개 이상의 집단과 함께 일한다
			나에게 무엇을 기대하는지 정확히 안다
			두 명 이상의 사람들로부터 상반되는 요구를 받는다
			나는 한 사람에게서는 받아들여지지만, 나머지 사람들에게는 받아들여지기 어려운 성격의 일을 한다
			나는 업무를 수행하는데 있어 충분한 자원이나 자료를 지원받지 못한다
			수행할 업무에 대한 설명이 명확하다
			나는 불필요한 일을 한다
		설문 개발	내가 수행하여야 할 업무의 영역이나 내용은 명확하다.
			우리 직장 부서들이 담당하는 업무는 명확하고 적절하게 분담되어 있다.
3. 조 직 의 지원 (company support)	조직의 인적, 물적 지원의 수 준을 평가한다.	KOSI	직장에서 요구되는 일을 처리하기 위해 더 많은 도움이 필요하다
		설문 개발	업무 수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.

4. 조직의 분위기 (climates)	직장의 전반적인 업무 관련 분위기 (엄격성, 친화성) 와 조직내의 의사 결정 및 의견표출 의 개방성의 정도 를 평가한다	NIOSH	우리 부서는 상호 조화가 잘된다
			우리 부서는 업무분장 때문에 다툼이 많다
			부서내 구성원간에 의견차이가 있다
			부서내 분쟁이나 불화가 있다
			부서 직원 상호간에 남의 의견을 잘 들어준다
			부서내 팀끼리 충돌이 잦다
			부서원들이 서로 친하게 지낸다
			부서원 사이에 “우리”라는 일체감이 있다
			우리 부서는 타 부서와 분쟁이나 불화가 있다
			우리 부서는 타 부서와 화합이 잘된다
			우리 부서의 업무에 필요한 정보를 타 부서에서 가로막는다
			회사의 목표달성을 위해서 우리 부서는 타 부서와 협 력적이다
			우리 부서는 타 부서들과 협조가 잘 안된다
			우리 부서와 타 부서간에 협조가 잘된다
			우리 부서와 타 부서 사이에 인간적인 충돌이 있다
			타 부서들이 우리 부서에 대해 문제를 일으킨다
		KOSI	내가 생각하기에 올바른 일과 직장에서 요구 하는 일 사이에서 갈등을 느낀다.
			직장에서 과벌 사이에 끼어 있다.
			나에게 일을 지시하는 사람이 여럿이라 혼란스럽다.
			상급자들은 내 업무에 대해 상반되는 지시를 한다.
			직장에서 누가 실제로 일을 관장하는 지 분명하다.
			직장에서 여러 상급자에게 충성해야 한다.

		설문 개발	직장에서 발생하는 문제에 대한 시정이나 건의사항을 자유롭게 이야기 할 수 있다
			직장 내의 대부분의 의사결정은 민주적인 절차를 통해 이루어지며, 근로자들의 의견이 반영된다
			직장의 업무 분위기는 권위적이지 않으며 모두가 편안한 마음으로 일을 한다.
			개인의 입장보다 직장의 일이 우선시 되도록 강요를 받는다(회식, 휴일근무, 야근 등).
			우리 부서와 타부서간에는 마찰이 없고 업무 협조가 잘 이루어진다.
5.목적, 이해의 동질성 (goals and interests)	조직의 목적과 이해에 대한 근로자, 간부, 경영주간의 동질화 정도를 평가한다.	KOSI	회사가 잘 되면 나에게도 개인적인 이익이 있다.
			내 일은 직장과 나에게 모두 도움이 된다.
		설문 개발	근로자, 간부, 경영주 모두가 이 직장의 목적과 이해를 달성하기 위해 한 마음으로 일 한다.

7) 보상

: 보상은 크게 외적보상, 외적보상 및 과도몰입으로 나누어 항목을 개발선별하였다.

외적보상에는 존중, 부당한 대우, 직위 부적합, 금전적 보상이 포함되고, 내적 보상에는 내적동기, 기대보상, 기대와의 일치 및 새로움의 도메인을 포함시켰다.

보상 domain	정의	출처	설문 문항
외적보상			
존중 (respect)	노력 및 업적에 비하여 존중받는 정도나 위신을 얻는 정도를 평가한다.	ERI	15. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장 에서 제대로 존중과 위신을 얻고 있다.
부당한 대우 (unfair treatment)	부당한 대우를 받고 있는지에 대하여 평가한다.	ERI	10. 나는 직장에서 부당한 대우를 받고 있다.
직위 부적합 (status inconsistency)	본인의 교육이나경력에 비추어 현재의 직위가 적절한지 여부를 평가한다.	ERI	14. 나의 현재 직위는 내 교육 및 경력 수준에 적절하다.
금전적 보상 (monetary gratification)	수입이나 봉급의 수준이 본인의 노력과 업적에 비하여 적절한지를 평가한다.	ERI	17. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.

내적보상			
내적 동기 <intrinsic motive>	현재 자신의 업무에 대한 내적동기가 어느정도인지를 평가한다.	개발 문항	1. 나는 지금 하는 일 자체에 재미를 느낀다.
			2. 나는 지금 하는 일이 조금 더 힘들어진다고 해도 그만두지 않을 것이다.
			3. 나는 지금 하는 일이 월급(급료)이 약간 줄어든다고 해도 그만두지 않을 것이다
			4. 내가 하는 일은 보람이 있는 일이다.
			5. 내가 하는 일에 자부심을 느낀다.
			6. 나의 일은 내가 하고 싶어서 하는 일이다.
			7. 다른 일자리가 있으면 지금 일을 그만두고 싶다.
			8. 나에게 지금의 일이 주어진 것에 대해 감사하게 생각한다.
기대 보상 <expected reward>	현재 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 어느정도인지를 평가한다.	개발 문항	1. 월급을 받을 생각을 하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.
			2. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.
			3. 내가 일해서 만들어내는 결과(산출물)를 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.
			4. 내가 하는 일이 앞으로 더 좋아지지 않는다면 계속할 마음이 없다.

기 대 와 의 일 치 <consistency with expectation>	애초에 기대하던 것에 비하여 현재 의 업무가 만족스 러운지를 평가한다.	개 발 문 항	1. 나의 직업은 내가 예전에 바라던 것보다 못하다.
			2. 나의 일은 처음 시작할 때보다 더욱 마음에 든다.
			3. 나의 일에 대해 실망한 적은 없다.
새 로 움 <something new and development>	현재 업무가 새롭 거나 흥미로우며 혹은 자기발전을 도모할 수 있는 것 이지를 평가한다.	개 발 문 항	1. 나는 일을 하면서 새로 배우는 것이 많다.
			2. 나는 일을 하면서 재미있는 경험을 자주 한다.
			3. 나의 일은 항상 똑같이 변화가 없다.
			4. 내가 하는 일은 계속 발전하고 있다.
			5. 나의 일을 통해 내 자신의 발전이 있다.
과 도 몰 입 <overcommitment>	현재의 업무에 과 도하게 몰입하여 있는 정도를 평가 한다.	ERI	18. 나는 흔히 일하면서 시간에 쫓겨 허둥댄다.
			19. 아침에 일어나자마자 일에 대한 문제부터 생각 하게 된다.
			20. 집에 가면, 쉽게 긴장을 풀고 일을 잊을 수 있 다.
			21. 내 가까이 있는 사람들은 내가 일 때문에 너무 많이 희생을 한다고 말한다.
			22. 일에서 벗어나지 못해서, 잠자리에 들어도 일이 마음을 떠나지 않는다.
			23. 오늘 할 일을 미루면 밤에 잠을 이룰 수 없을 것이다.

(다) 선정 항목 1차 평가 : 도메인별 델파이 및 근로자 대상 설문 시행

- 평가방법은 전문가 대상 델파이 조사(전문가 9인), 및 100-200 명의 근로자 대상 설문을 실시하여 통계적 분석방법을 통해 하고자 하였다.
- 전문가 대상 델파이는 주범주(도메인) 및 항목에 대하여 각각의 중요성을 1-5점 척도로 표기하기 하여 평균값을 산출하고자 하였다.
- 통계적 평가 방법은, 각 문항의 internal consistency(Cronbaha A, item total correlation)을 산출하여 평가하였다.
- 평가 결과, 각 도메인별로 선정된 항목은 다음과 같다(표 5, 표 6). 1차 평가결과의 세세한 부분은 부록에 첨부하였다(부록 2).

표 5. 도메인별 평가결과 선정 항목 현황

도메인	범주 수	항목 수	1차평가결과	
			범주 수	항목 수
물리적 요인	10	15	5	5
직무요구도	7	69	6	10
직무자율성	4	38	3	33
사회적 지지	3	21	3	19
직무불안정성	5	20	4	8
조직문화	5	62	5	5
보상	9	30	9	18

표 6. 1차 평가결과 도메인별 범주 및 항목 수 현황

범주	세부범주	항목수	계	비고
1 물리적 환경	온도, 습도	1	5	신체적 부담 범주를 직무요구도로 보냄. 개발(변형) 항목 2개
	소음	1		
	공기오염	1		
	작업방식의위험성	1		
	위생상태	1		
2 직무요구도	시간적 압박	2	10	직무갈등, 위기상황 범주가 제외됨. 19문항과 10문항 비교 항목수 검토요.
	중단상황	1		
	업무량증가	1		
	책임감	1		
	과도한 직무부담	3		
	신체부담	2		
3 직무자율성	기술적 재량	6	33	기술과소활용 범주는 델파이에서 낮은값, 소집단조사시 실시 이유로 제외됨. 기술적 재량 척도에서 내적일치도 기준 에 부적합한 문항이 나타났지만, 그 문 항이 판별타당도 기준에는 적합하며, 조 사된 특정집단의 특성일 수도 있어 그대 로 됨.
	역할불충분	8		
	직무수행권한	19		
4 사회적 지지	상사의 지지	8	19	
	동료의 지지	7		
	전반적 지지	4		
5 직무안정성	전반적 고용 불안정성	3	8	구직기회 범주 제외됨.
	승진가능성	2		
	기술적 퇴보	1		
	고용기회	2		
6 조직문화	조직의 전략 및 운영체계	1	5	매우 많은 문항 중에 5개문항만 추렸음.
	직무 기술 및 영역	1		
	조직의 자원	1		
	조직의 분위기	1		
	목적, 이해의 동질성	1		
7 보상	존중	1	18	새로운 범주의 개발
	부당한 대우	1		
	직위부적합	1		
	금전적 보상	1		
	내적동기	4		
	기대보상	3		
	기대와의일치	2		
	새로움	2		
	과도몰입	3		

(라) 질적 개발 항목에 대한 토론 및 설문초안 개발

- 질적 연구팀에서 개발한 항목 총 6개 범주에서 47항목에 관한 검토를 하면서, 양적 연구팀에서 1차 평가한 설문항목과 비교, 검토하여 다시 설문항목을 정리하였다.
- 질적 연구팀에서 개발한 항목은 앞서 1연구분과 연구결과에서 제시하였다.
- 질적 연구결과 개발된 항목 중 설문초안에 합류된 것은 다음의 것들이다(표 7).

표 7. 질적 연구결과 개발 항목 중 설문초안에 합류된 문항

범주	세부범주	항목 수	문항
직무요구도	휴무, 휴식 시간의 부족	3	- 몸이 아파도 근무시간 중에 쉬거나 의무실에 갈수 없다. - 일이 많아 화장실에 가거나 차마실 여유가 없다. - 쉬는 날 쉬고 싶어도 쉴 수가 없다.
	신체부담	1	내 업무는 반복적이다.
	위기상황	1	내 업무는 고객과 말다툼을 하거나 충돌하는 일이 자주 있다.
	생산량, 질의 갈등	1	회사가 생산량(업무량)과 질(서비스의 질)을 동시에 높일 것을 요구한다.
직무자율성	직무갈등(역할갈등)	4	- 업무에 대해 적절한 기준이 없이 지시한다. - 나의 업무에 무엇이 포함되는지 잘 알고 있다. - 내 업무에 대해 내가 알고 있는 것과 다른 사람이 알고 지시하는 것에 차이가 있다. - 동시에 여러 가지 일을 해야한다.
	예측불가능성	1	업무관련사항((업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.
관계갈등(사회적 지지)	전반적 지지	1	내가 힘들때 내가 힘들다는 것을 알아주는 사람이 있다.
	상사-하급자간 갈등	9	- 상사(하급자)가 하급자(상사)를 무시하거나 비인간적으로 대한다 - 하급자가 제대로 일을 하지 않아 상사가 책임져야 한다 - 상사가 하급자에게 말을 함부로 한다. - 상사가 내 일에 대해 이야기 할 때 다른 직원과 비교하며 한다. - 상사가 마음에 드는 하급자에게만 유리하게 해 준다. - 상사가 자기 잘못을 인정하지 않는다. - 상사가 사소한 일에 신경을 쓰며 불편하게 한다.

			- 할일은 많은데 상사는 도와주지 않거나 오히려 더 재촉한다. - 상사가 특별히 하는 일 없이 퇴근을 하지 않고 감시한다.
	동료와의 갈등	4	- 같은 동료지만 나이나 입사 시점 등에 따라 위, 아래를 정하는데 갈등이 있다. - 동료와 일을 하는 방식에 있어 갈등이 있다. - 위 사람에게서 아부하여 승진하려는 동료가 있다. - 일을 열심히 안하는 동료때문에 나에게 피해가 돌아온다.
	직장가정 양립	1	직장과 가정에 다 잘 할 수가 없다.
	정규-비정규 직간의 갈등	1	정규직과 비정규직 갈등으로 인해 힘들다
직무불안정성	전반적 고용 불안정성	1	직장이 불안하여 미래가 불확실하다.
조직 문화	비합리적 인사관리, 평가기준	1	- 능력도 중요하지만 상사에게 잘 보여야 승진이 된다. - 학연이나 지연 등 업무외적인 요인이 승진에 영향을 준다.
	합리적 의사소통 결여	1	- 반대의견을 이야기하거나 올바른 지적을 하면 불이익이 있다. - 일에대한 나의 생각이 직장 안에서 잘 반영된다. - 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다. - 직장의 분위기가 지나치게 권위적, 수직적이다.
	집단주의 문화 (술자리 등)	2	- 회식, 술자리 등이 부담스럽다. - 회식, 술자리 등에 빠지면 불이익이 있다.
	체면문화	1	정해진 유형의 옷과 다른 사람이 기대하는 외모를 갖추어야 한다.
	성적차별	2	- 남성,여성이라는 성적인 차이때문에 불이익을 받는다. - 회식자리 등에서 원치 않는 행위를 강요받는다
	직업천대의식	1	다른 사람들이 내 직업을 천하게 생각하는 경향이 있다.
보상	인격적 대우	2	- 내가 일하면서 만나는 사람(상사, 동료, 고객 등) 은 종종 나를 무시한다. - 일을 하며 상대하는 사람(상사, 동료, 고객)이 나를 부르는 호칭 때문에 기분이 나쁘다.
	부당한 보상	1	내가 한 일인데 보상이나 칭찬은 다른 사람(상사, 동료)에게 돌아간다
	금전적 보상	1	내가 하는 일에 비해 받는 보수가 낮다.

(마) 1차 스트레스 측정도구 초안 개발과 평가

양적 연구결과(기존 스트레스 설문도구 평가) 및 질적 연구를 통해 새로이 개발된 설문항목을 합하여, 스트레스 측정도구 1차 초안을 완성하였다. 1차 초안은 전체 96개의 문항으로 구성되어 있으며, 범주는 물리적 요인, 직무요구도, 직무자율성, 사회적지지(관계 갈등), 직무불안정성, 조직문화, 보상 등의 7개 로 구성되었다 (부록 3).

이를 전체 292명의 근로자에게 시행한 후, item total correlation, item discrimination analysis 와 factor analysis를 수행하여 다음과 같은 결과를 얻었다(표 8). 세세한 평가결과는 부록에 첨부하였다(부록 4).

표 8. 1차 측정도구 초안의 항목별 평가 성적 및 토론 결과
물리적 요인

세부범주	항목수	항목	출처	item-t-corr 및 판별분석	factor analysis (아이겐 value)
온도 습도	1	근무장소의 온도 또는 습도가 적절하다	niosh, 개발	0.660	0.302
소음	1	근무장소의 소음이 심한 편이다	niosh, 개발	0.630	0.301
공기오염	1	근무장소의 공기가 깨끗하고 쾌적하다	niosh, 개발	0.740	0.384
작업방식의 위험성	1	작업방식이 위험하고 사고 가능성이 있다	jqc, 개발	0.620	0.466
위생상태	1	일하는 주변이 더럽고 청결 유지가 안되어서 문제가 된다	jqc, 개발	0.660	0.411

직무요구도

세부범주	항목수	항목	출처	item-t-corr 및 판별분석	factor analysis (아이겐 value)
시간적 압박	2	항상 시간에 쫓기면서 일한다	k-osi	0.76	0.788
		업무를 완수하는데 주어진 시간이 부족하다	niosh	0.75	0.790
중단상황	1	내 업무는 마무리되기 전에 종종 중단되어 나중에 다시 해야 되곤 한다	jqc	0.48	0.461
업무량 증가	1	업무량이 현저하게 증가하였다	niosh, 개발	0.63	0.616
책임감	1	나는 동료나 부하직원에 대해 심적 책임을 가지고 있다	niosh, 개발	0.48	0.481
과도한 직무부담	3	나의 업무량이 많다	jqc, 개발	0.70	0.731
		내 업무는 장시간 고도의 집중력을 필요로 한다	jqc	0.56	0.574
(포함)		과중한 업무들 사이에 충분한 휴식시간(잠)이 주어진다	niosh, 개발	0.60	0.599
휴무, 휴식시간의 부족	3	몸이 아파도 근무시간 중에 쉬거나 의무실에 갈 수 없다	개발	0.61	0.534
		일이 많아 화장실을 가거나 차 마실 여유가 없다	개발	0.67	0.630
		쉬는 날 쉬고 싶어도 쉴 수가 없다	개발	0.54	0.503
신체부담	3	내 업무는 신체적(육체적)으로 힘이 많이 드는 일이다	eri	0.62	0.654
		내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 한다	jqc	0.62	0.590
		내 업무는 반복적이다	개발	0.34	-
위기상황	1	내 업무는 고객과 말다툼을 하거나 충돌하는 일이 자주 있다	개발	0.51	0.450
생산량, 질의 갈등	1	회사가 생산량(혹은 업무량)과 생산품의 질(혹은 서비스의 질)을 동시에 높일	개발	0.46	0.367

직무자율성

세부범주	항목수	항목	출처	고상백 분석 item-t-corr	factor analysis factor5	factor4
기술적 재량	3	내 업무는 창의력을 필요로 한다.	jqc	0.52	0.532	
		내 업무는 높은 수준의 기술이 필요하다.	jqc	0.37	-	
		나만의 특별한 능력을 개발할 수 있는 기회를 가질 수 있다.	jqc	0.56	0.378	0.412
역할분담	2	업무가 나의 능력과 흥미에 대체로 잘 맞는다.	k-osi	0.46	-	
		일을 통해 내 능력이 충분히 발휘되고 있다.	k-osi	0.56	0.238	0.533
직무수행권한	6	내가 수행하는 업무에 마음대로 영향력을 행사할 수 있다.	niosh	0.62	0.566	
		내가 하는 작업량을 스스로 조절할 수 있다.	niosh	0.59	0.613	
		작업부서 내에서 다른 사람이 하는 일을 결정하는데 영향력을 행사할 수 있다.	niosh, 개발	0.53	0.713	
		내가 하는 작업의 시간과 스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	niosh	0.59	0.668	
		부서 내의 정책과 업무과정 및 수행에 영향력을 행사할 수 있다.	niosh	0.59	0.738	
		근무장소의 가구들과 다른 가구들을 마음대로 배치하거나 정리할 수 있다.	niosh	0.47	0.530	
직무갈등(역할갈등)	4	업무에 대해 적절한 기준이 없이 지시한다.	개발	0.51	0.323	
		나의 업무에 무엇이 포함되는지 잘 알고 있다.	개발	0.27	-	
		내 업무에 대해 내가 알고 있는 것과 다른 사람이 알고 지시하는 것에 차이가 있다.	개발	0.27	-	
		동시에 여러 가지 일을 해야 한다.	개발	0.35	-	

사회적지지(관계갈등)

세부범주	항목수	항목	출처	item-t-corr	factor3	factor 1	factor 2
상사의 지지	1	나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	jqc	0.64	0.657		
동료의 지지	1	나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	jqc	0.38	-		
전반적 지지	1	내가 힘들때 내가 힘들다는 것을 알아주는 사람이 있다.	개발	0.37	-		
상사-하급자 간 갈등	9	상사-하급자가 하급자-상사를 무시하거나 비모순적으로 대한다.	개발	0.67	0.626		
		하급자가 제대로 일을 하지 않아 상사가 책임져야 한다.	개발	0.34	-		
		상사가 하급자에게 말을 함부로 한다.	개발	0.79	0.719		
		상사가 내 일에 대해 이야기 할 때 다른 직원과 비교하여 한다.	개발	0.77	0.797		
		상사가 마음에 드는 하급자에게만 유리하게 해 준다.	개발	0.80	0.810		
		상사가 자기 잘못을 인정하기 않는다.	개발	0.83	0.839		
		상사가 사소한 일에 신경을 쓰며 불편하게 한다.	개발	0.81	0.804		
		할 일은 많은데 상사는 도와주지 않거나 오히려 더 재촉한다.	개발	0.79	0.806		
		상사가 특별히 하는 일 없이 퇴근을 하지 않고 감시한다.	개발	0.71	0.739		
동료와의 갈등	4	같은 동료자간 나이나 일사시점 등에 따라 위, 아래를 정하는데 갈등이 있다.	개발	0.18 조직문화0.40	-		
		동료와 일을 하는 방식에 있어 갈등이 있다.	개발	0.16 조직문화0.39	-		
		위 사람에게서 거부하여 승진하려는 동료가 있다.	개발	0.34 조직문화0.42	-		
		일을 열심히 인하는 동료때문에 나에게 피해가 돌아온다.	개발	0.21	-		
직장가정양립	1	직장과 가정을 다 잘 할 수가 없다.	개발	0.20 직무요구도0.37	0.118	0.394	
정규 비정규직과의 갈등	1	정규직과 비정규직 갈등으로 인해 힘들다.	개발	0.17 보상0.32	0.006		0.399

직무불안정성

세부범주	항목수	항목	출처	item-t-corr	factor analysis
전반적 고용불안정성	1	직장이 불안하여 미래가 불확실하다.	개발	0.64	0.532 조직문화(factor2)
승진가능성	2	나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다.	jqc	0.66	0.444 조직문화(factor2)
		나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 일의 전망은 밝다.	eri, 개발	0.76	0.554 내적동기(factor4)
기술적 퇴보	1	앞으로 5년 동안 내 기술은 여전히 가치가 있을 것이다.	jqc	0.64	0.531 내적동기(factor4)
구성기회	2	직장을 옮겨 귀하에게 적합한 일을 찾는 것이 얼마나 쉽다고 생각하십니까?	niosh	0.58	0.719 직무불안정성(factor7)
		직장을 옮겨 현재 수준의 직업을 찾는 것이 어느 정도 쉽다고 생각하십니까?	niosh	0.43	0.770 직무불안정성(factor7)

조직문화

세부범주	항목수	항목	출처	item-t-corr 판별	factor2	factor 6
조직의 전략 및 운영체계	1	우리 직장/회사의 근무환경, 인사제도(승진, 자무배치 등)은 공정하고 합리적이다	개발	0.68	0.637	-
직무기술 및 영역	1	조직/직종/이/나에게 무엇을 기대하는지 정확히 알고 있다	개발	0.38	-	-
조직의 지원	1	업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다	개발	0.58	0.621	-
조직의 분위기	1	우리 부서와 타 부서/군에는 마찰이 없고 업무 협조가 잘 이루어진다	개발	0.51	0.591	-
목적, 이해의 동질성	1	근로자, 간부, 경영주 모두가 이 직장의 목적과 이해를 달성하기 위해 한마음으로 일을 한다	개발	0.57	0.614	-
비합리적 인사관리, 평가 기준	2	능력도 중요하지만 상사에게 잘 보아야 승진이 된다	개발	0.29	-	-
		학연이나 자연 등 업무외적인 요인이 승진에 영향을 준다	개발	0.31	-	-
합리적 의사소통 결여	4	반대 의견을 이야기하거나 올바른 지적을 하면 불이익이 있다	개발	0.54	0.438	-
		일에 대한 나의 생각이 직장 안에서 잘 반영된다	개발	0.52	0.457	-
		일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다	개발	0.57	0.504	-
		직장의 분위기가 지나치게 권위적, 수직적이다	개발	0.64	0.439	-
집단주의문화(술자리 등)	2	회식, 술자리 등이 부담스럽다	개발	0.61	-	0.680
		회식, 술자리 등에 빠지면 불이익이 있다	개발	0.56	-	0.734
채면문화	1	정해진 유형의 웃과 다른 사람이 기대하는 외모를 갖추어야 한다	개발	0.39	-	-
성적차별	2	남성 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다	개발	0.44	-	0.606
		회사자리 등에서 원치 않는 행위를 강요받는다	개발	0.54	-	0.765
직업찬대의식	1	다른 사람들이 내 직업을 천하게 생각하는 경향이 있다	개발	0.33	-	-

보상

세부범주	항목수	항목	출처	item-t-corr 판별	factor analysis	
					조직문화 및 조직적 보상 (factor2)	내적동기 (factor4)
존중	1	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 위신을 얻고 있다	eri	0.680	0.542	0.401
인격적 대우	2	내가 일하면서 만나는 사람(상사, 동료, 고객 등)은 종종 나를 무시한다	개발	0.470	0.279	0.135
		일을 하며 상대하는 사람(상사, 동료, 고객)이 나를 부르는 호칭 때문에 기분이 나쁘다	개발	0.340	-	-
부당한 대우	1	나는 직장에서 부당한 대우를 받고 있다	eri	0.550	0.614	0.002
부당한 보상	1	내가 한 일인데 보상이나 칭찬은 다른 사람(상사, 동료)에게 돌아간다	개발	0.410	0.359	-0.001
직무부적합	2	나의 현재 직위는 내 교육 및 경력 수준에 비해 적절하다	eri	0.550	0.607	0.236
		나의 직업은 내가 예전에 바라던 것보다 못하다	개발	0.630	0.511	0.300
금전적 보상	2	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다	eri	0.510	0.672	0.004
		내가 하는 일에 비해 받는 보수가 낮다	개발	0.510	0.656	0.002
내적동기	5	나는 지금 하는 일 자체에 재미를 느낀다	개발	0.650	0.101	0.797
		내가 하는 일은 보람이 있는 일이다	개발	0.570	0.007	0.827
		내가 하는 일에 자부심을 느낀다	개발	0.580	0.007	0.831
		나의 일은 내가 하고 싶어 하는 일이다	개발	0.600	0.001	0.776
		나는 일을 하면서 새로 배우는 것이 많다	개발	0.480	0.001	0.671
기대보상	2	내 시점이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다	개발	0.660	0.274	0.565
		나의 일을 통해 내 자신의 발전이 있다	개발	0.640	0.317	0.701
과도몰입	2	아침에 일어나 자야 할 때에 대한 문제부터 생각하게 된다	eri	0.190	-	-
		일에서 벗어나지 못해 잠자리에 들어도 일이 마음을 떠나지 않는다	eri	0.380	-	-

주) 기울임 글씨 - 양적 연구팀에서 개발한 항목, 붉은 색 글씨 - 질적 연구팀에서 개발한 항목.

(바) 2차 스트레스 측정도구 초안 개발

1차 평가 결과를 바탕으로 하여 토론을 통해, 2차 측정도구 초안을 만들었는데 이는 총 43개 문항으로 구성되었다 (표 9). 여기에는 연구원의 심층적인 토론을 통하여, 설문항목이 최소한의 개수로 정해져야 한다는 전제하에 다음과 같은 항목 정리의 원칙을 가지고 2차 측정도구 초안을 개발하였다(부록 5).

첫째, 중복되는 문항의 통폐합.

둘째, 응답자가 이해하기 애매한 질문 삭제.

셋째, 특수 직종(예 : 생산직)에만 해당되는 문항을 일반적 직종이 포함될 수 있도록 수정하거나 삭제.

넷째, 작업장(근무부서)의 구조적 요인(인사제도 등)이나 조직적 특성(업무 내용)(직무요구, 자율성 등)과 같이 외형적이고 구체적인 스트레스 요인에 해당하는 설문항목만을 선정하고 추상적이거나 상황에 따라 변할 수 있는 개인적이고 주관적일 수 있는 설문문항은 삭제.

다섯째, 설문문항 중에 결과변수 문항들을 제거.

표 9. 2차 스트레스 측정도구 초안

범주	세부범주	2차id	항목	출처
물리적 환경	공기오염	2A1	근무장소가 깨끗하고 쾌적하다.	niosh, 개발
	작업방식이 위험성	2A2	작업방식이 위험하고 사고를 당할 가능성이 있다.	jaq, 개발
직무요구도	시간적 압박	2B1	일이 많아 항상 시간에 쫓기면서 일하게 된다.	개발
	신체부담	2B2	내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 해야 한다.	jaq
	충단상황	2B3	내 업무는 마무리되기 전에 종종 중단되어 나중에 다시 해야 되곤 한다.	jaq
	업무량 증가	2B4	업무량이 현저하게 증가하였다.	niosh, 개발
	책임감	2B5	나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임자가 할 부담을 안고 있다.	niosh, 개발
	과도한 직무부담	2B6	내 업무는 정시간의 집중력을 필요로 한다.	jaq
	과도한 직무부담	2B7	업무 수행중에 충분한 휴식(쉴)이 주어진다.	niosh, 개발
	직장기정압박	2Bc1	직장과 기정에 다 잘하기가 힘들다.	개발
직무지율성	기술적 재량	2C1	내 업무는 창의력을 필요로 한다.	jaq
	직무갈등(역할갈등)	2C2	여러가지 일을 동시에 해야 한다.	질개발
	예측불가능성	2C3	업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.	질개발
	기술적 재량	2C4	내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	jaq
	직무수행관련	2C5	작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	niosh, 개발
	직무수행관련	2C6	나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	niosh, 개발
	직무갈등(역할갈등)	2C7	기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	개발
사회적지지	동료의 지지	2D1	나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	jaq
	상사의 지지	2D2	나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	jaq
	전반적 지지	2D3	내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	질개발
	동료의 지지	2Dn1	직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.	질개발
직무불안정성	근직기회	2E1	지금의 직장을 옮겨 내에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.	niosh
	근직기회	2E2	현재의 직장을 그만두고 현재 수준만큼의 직업(직장)을 찾는다는 것은 쉬운 일이다.	niosh
	전반적 고용불안정성	2E3	직장이 불안하여 미래가 불확실하다.	개발
	전반적 고용불안정성	2En1	나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.	jaq
	전반적 고용불안정성	2En2	앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.	jaq
	전반적 고용불안정성	2En3	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	eri, 개발
	조직의 정략 및 운영체계	2F1	우리 직장(회사)의 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)는 공정하고 합리적이다.	개발
조직적 관리체계	조직의 지원	2F2	업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	개발
	조직내 갈등	2F3	우리 부서와 타 부서간에는 마찰이 없고 업무 협조가 잘 이루어진다.	개발
	목적, 이해의 동질성	2F4	근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한 마음으로 일을 한다.	개발
	합리적 의사소통 결여	2F5	일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	질개발
	합리적 의사소통 결여	2F6	직장의 분위기가 권위적, 수직적이다.	개발
	승진가능성	2Fc1	나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상된다.	jaq
	직위부적합	2Fc2	나의 현재 직위는 내 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다.	eri
	직위부적합	2Fc3	나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.	개발
	금전적 보상	2Fc4	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.	eri
	존중	2Fc5	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	eri
내적동기	내적동기	2G1	나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.	개발
	기대보상	2G2	내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	개발
	기술적 재량	2Gc1	나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	jaq
직장문화	집단주의문화(술자리 등)	2I1	회사자리가 불편하다.	질개발
	성적차별	2I2	남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	질개발

(사) 2차 스트레스 측정도구 초안 평가 및 최종 스트레스 측정도구 개발 (부록 7)

총 43개 문항으로 구성된 2차 측정도구 초안을 여러 직종의 근로자 280명을 대상으로 시행하여 문항 평가를 위한 각종 분석을 시도하였다.

표 10. 2차 측정도구 초안의 항목별 평가 성적1 : item-total-correlation

Variable	A	B	C	D	E	F	G	I
A1	0.86	0.34	0.23	0.04	0.25	0.46	0.38	0.14
A2	0.88	0.49	0.18	0.01	0.31	0.45	0.28	0.10
B1	0.42	0.76	0.20	0.01	0.26	0.35	0.17	0.13
B2	0.54	0.67	0.21	0.03	0.22	0.52	0.33	0.25
B3	0.21	0.56	0.17	0.07	0.11	0.21	0.14	0.11
B4	0.43	0.77	0.22	0.00	0.31	0.41	0.28	0.14
B5	0.11	0.32	0.10	0.08	0.01	0.11	0.11	0.13
B6	0.23	0.64	0.02	0.01	0.16	0.28	0.10	0.09
B7	0.27	0.49	0.19	0.05	0.17	0.29	0.20	0.04
BC1	0.27	0.62	0.14	0.05	0.31	0.30	0.15	0.05
C1	0.08	0.22	0.21	0.13	0.02	0.21	0.24	0.10
C2	0.08	0.44	0.25	0.02	0.06	0.21	0.08	0.08
C3	0.03	0.10	0.81	0.06	0.04	0.15	0.01	0.04
C4	0.00	0.18	0.23	0.04	0.07	0.10	0.14	0.05
C5	0.30	0.10	0.43	0.04	0.20	0.41	0.26	0.15
C6	0.27	0.22	0.40	0.00	0.12	0.38	0.23	0.02
C7	0.34	0.32	0.36	0.09	0.16	0.35	0.23	0.17
D1	0.02	0.01	0.00	0.83	0.03	0.04	0.11	0.06
D2	0.04	0.08	0.06	0.51	0.07	0.11	0.21	0.05
D3	0.04	0.01	0.00	0.52	0.16	0.17	0.23	0.14
Dn1	0.00	0.00	0.07	0.49	0.10	0.11	0.15	0.06
E1	0.27	0.25	0.05	0.09	0.61	0.21	0.16	0.03
E2	0.16	0.04	0.06	0.12	0.54	0.07	0.09	0.03
E3	0.21	0.25	0.16	0.00	0.49	0.29	0.22	0.19
En1	0.14	0.14	0.04	0.01	0.61	0.16	0.18	0.07

En2	0.00	0.11	0.14	0.03	0.46	0.09	0.13	0.08
En3	0.24	0.34	0.13	0.07	0.61	0.36	0.29	0.04
F1	0.43	0.37	0.39	0.06	0.29	0.76	0.43	0.14
F2	0.40	0.37	0.28	0.09	0.23	0.74	0.46	0.16
F3	0.32	0.36	0.30	0.07	0.23	0.69	0.46	0.00
F4	0.38	0.43	0.23	0.10	0.26	0.70	0.47	0.17
F5	0.33	0.32	0.23	0.14	0.23	0.67	0.42	0.26
F6	0.23	0.34	0.22	0.02	0.21	0.44	0.18	0.18
Fc1	0.34	0.19	0.19	0.13	0.36	0.66	0.55	0.17
Fc2	0.23	0.19	0.08	0.08	0.22	0.58	0.38	0.05
Fc3	0.34	0.14	0.17	0.03	0.14	0.39	0.27	0.22
Fc4	0.31	0.29	0.14	0.04	0.14	0.65	0.43	0.08
Fc5	0.19	0.29	0.27	0.13	0.27	0.68	0.54	0.15
G1	0.27	0.23	0.29	0.15	0.23	0.54	0.80	0.16
G2	0.22	0.13	0.16	0.16	0.17	0.45	0.79	0.22
Gc1	0.41	0.26	0.25	0.21	0.37	0.65	0.79	0.17
i1	0.28	0.24	0.18	0.09	0.25	0.30	0.26	0.78
i2	0.04	0.00	0.06	0.08	0.11	0.08	0.11	0.80

표 11. 2차 측정도구 초안의 항목별 평가 성적2 : 요인분석(7개 요인 지정 후 분석)

항목	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7
2A1	0.464	0.001	0.183	-0.181	0.308	0.378	-0.195
2A2	0.408	0.265	0.215	-0.23	0.383	0.239	-0.148
2B1	0.29	0.541	0.285	-0.009	0.237	0.103	-0.129
2B2	0.499	0.228	0.303	-0.159	0.127	0.365	-0.2
2B3	0.14	0.429	0.002	-0.144	-0.007	0.455	0.006
2B4	0.365	0.588	0.182	-0.005	0.149	0.205	0.003
2B5	-0.17	0.585	-0.223	0.003	0.002	-0.2	0.009
2B6	0.223	0.66	0.122	0.004	0.003	-0.002	-0.171
2B7	0.106	0.127	0.608	0.004	0.166	-0.001	0.006
2Bc1	0.296	0.517	0.003	-0.154	0.153	0.125	0.172
2C1	0.247	-0.595	0.257	0.008	-0.002	0.179	0.003
2C2	0.136	0.627	0.312	-0.001	-0.277	0.009	0.009
2C3	-0.002	0.495	0.316	-0.107	-0.278	0.009	0.257
2C4	0.264	-0.545	0.007	-0.109	-0.12	0.003	-0.008
2C5	0.324	-0.255	0.619	0.003	0.005	0.123	-0.002
2C6	0.229	-0.005	0.726	-0.005	0.006	-0.007	0.001
2C7	0.23	0.167	0.009	-0.341	-0.006	0.49	0.279
2D1	0.002	-0.116	-0.008	0.124	0.005	0.244	0.007
2D2	0.135	-0.14	-0.002	0.724	0.238	-0.007	-0.002
2D3	0.008	0.003	0.145	0.807	0.005	0.006	0.001
2Dn1	0.167	0.009	-0.127	0.757	0.001	-0.007	0.002
2E1	0.006	0.119	0.222	0.253	0.695	0.004	0.001
2E2	-0.002	-0.104	0.005	0.229	0.677	0.172	-0.002
2E3	0.346	0.104	-0.001	-0.234	-0.002	0.209	0.402
2En1	0.238	0.006	-0.004	-0.008	0.439	-0.185	0.465
2En2	0.001	0.003	0.155	0.006	0.005	0.004	0.739
2En3	0.35	0.217	0.009	0.116	0.287	0.003	0.353
2F1	0.688	0.145	0.306	-0.001	0.004	0	0.006
2F2	0.622	0.138	0.292	0.008	-0.002	0.199	0
2F3	0.599	0.228	0.221	0.003	0.001	0.132	0.137
2F4	0.6	0.209	0.295	0.101	-0.003	0.212	0.003
2F5	0.514	0.007	0.442	0.2	-0.002	0.172	0.004
2F6	0.237	0.125	0.515	-0.113	-0.008	0.109	0.146
2Fc1	0.663	-0.168	0.101	0.005	0.114	0.006	0.21
2Fc2	0.691	0	0.001	0.006	0.127	-0.329	-0.009
2Fc3	0.401	0.001	0.005	-0.003	-0.208	0.149	0.001
2Fc4	0.731	0.005	0.009	-0.005	-0.008	-0.006	-0.118
2Fc5	0.581	0	0.324	0.137	0.009	0.109	0.006
2G1	0.691	-0.006	-0.001	0.158	0.004	0.178	0.206
2G2	0.517	-0.006	-0.003	0.202	0	0.308	0.229
2Gc1	0.672	-0.108	0.152	0.139	0.272	0.21	0.141
2I1	0.208	0.003	0.149	-0.001	0.128	0.643	-0.004
2I2	0.008	-0.009	0.008	0.26	-0.439	0.423	-0.007

표 12. 2차 측정도구 초안의 항목별 평가 성적3 : 요인분석(아이겐 값 1로
지정 후 분석)

항목	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7	요인8	요인9	요인10	요인11
2A1	0.307	0.629	-0.294	-0.007	0.003	0.189	0	0.003	0.009	0.002	0.006
2A2	0.286	0.611	0.112	-0.158	0.18	0.201	0.005	-0.166	0.009	0.007	0.004
2B1	0.132	0.699	0.245	0.002	0.209	0.004	0.103	0.152	-0.003	-0.144	0.007
2B2	0.366	0.672	-0.006	-0.004	0.215	0.004	-0.004	0.001	0.122	0.131	-0.006
2B3	0.008	0.467	0.005	-0.003	-0.131	-0.008	0.002	0.467	0	0.315	-0.009
2B4	0.249	0.603	0.332	0.006	0.144	-0.02	0.165	0.127	0	0.135	0.005
2B5	-0.148	0.006	0.542	0.009	-0.141	-0.007	0.001	0.008	-0.356	0.187	0.002
2B6	0.187	0.424	0.556	0.005	0.009	-0.009	-0.004	0.14	0	-0.182	-0.113
2B7	0.008	0.265	0	0.122	0.643	0.002	0.007	-0.002	0.009	0.008	-0.003
2Bc1	0.23	0.368	0.393	-0.005	0.007	0	0.192	-0.004	0.004	0.377	0.216
2C1	0.239	-0.007	-0.667	0.121	0.02	0	-0.001	-0.006	0.008	0.122	-0.002
2C2	0.197	0.14	0.523	-0.003	0.007	-0.174	0	0.416	0.009	0.009	0.004
2C3	0.008	0.002	0.278	-0.141	0.154	-0.005	0.008	0.777	-0.001	0	0.008
2C4	0.151	0.008	-0.738	0.293	0	-0.23	-0.003	0.001	-0.113	-0.006	0
2C5	0.365	0.005	-0.278	-0.002	0.528	0.157	0	0.004	0.254	-0.118	0.006
2C6	0.264	0.134	-0.163	-0.007	0.633	0.009	0.004	0.207	0	-0.244	0.003
2C7	0.264	0.171	0	-0.298	0.003	0	0.12	0.204	0.151	0.627	0.003
2D1	0.007	0.002	-0.007	0.004	-0.008	0.001	0.101	0	0.115	0.006	-0.75
2D2	0.176	-0.13	-0.003	0.71	0.002	0.223	0.007	-0.257	-0.004	0.003	0.002
2D3	0.101	-0.003	-0.005	0.81	0.135	0.108	-0.001	0.002	0.116	-0.003	0.003
2Dn1	0.111	0.004	0.004	0.793	-0.136	0	0.007	0.002	0.005	-0.142	0.004
2E1	0.009	0.214	0.006	0.24	0.169	0.692	0.004	-0.003	-0.147	0	0.006
2E2	0.009	-0.001	0	0.009	0.004	0.822	-0.004	-0.006	0.002	-0.001	-0.124
2E3	0.241	0.204	0.006	-0.189	0.001	0.142	0.54	-0.002	0.221	0.009	-0.006
2En1	0.142	0.105	0.003	-0.005	0.005	0.328	0.66	0	-0.149	-0.243	0.217
2En2	0.002	-0.122	0.002	0.11	0.249	-0.137	0.697	0.114	0.001	0.179	-0.207
2En3	0.256	0.308	0.001	0.259	0.009	0.008	0.405	0.002	-0.227	0.796	0.006
2F1	0.755	0.133	0.129	-0.006	0.252	0.003	0.002	0	0	0.006	0.002
2F2	0.676	0.204	0	0.007	0.182	0.002	-0.007	0.153	0.006	0.183	0.001
2F3	0.703	0.14	0.003	0.001	0.006	0.104	-0.002	0.374	-0.131	0.194	0.002
2F4	0.594	0.32	-0.002	0.129	0.153	-0.001	0.002	0.281	0.006	0.006	0.002
2F5	0.596	0.125	0.002	0.127	0.34	0.007	-0.004	0.157	0.208	-0.001	-0.007
2F6	0.245	0.141	0.007	-0.007	0.547	-0.119	0.102	-0.001	0.144	0.248	0.11
2Fc1	0.697	-0.001	-0.107	0.001	0.008	0.008	0.204	-0.179	0.008	0.11	-0.004
2Fc2	0.644	0.112	0.115	0.004	0.005	-0.005	0.007	-0.379	-0.008	-0.293	0.003
2Fc3	0.264	0.174	-0.12	0.002	-0.006	-0.132	0.132	0.136	0.316	0.007	0.552
2Fc4	0.652	0.287	-0.003	-0.003	0.002	-0.219	0.002	-0.005	0	0.217	-0.001
2Fc5	0.603	0.154	-0.008	0.112	0.214	0.146	0.006	0.009	0.11	-0.002	0.113
2G1	0.655	0.142	-0.171	0.197	-0.009	0	0.206	0	0.004	0.169	0.005
2G2	0.489	0.009	-0.133	0.169	-0.16	0.009	0.285	0.159	0.311	-0.002	0.001
2Gc1	0.652	0.239	-0.207	0.142	0.006	0.219	0.204	0.004	0.006	0.004	-0.008
2I1	0.203	0.295	0	-0.008	0.006	0.252	0.002	0.002	0.581	0.188	-0.153
2I2	0.004	-0.002	-0.001	0.204	0.006	-0.257	-0.003	-0.001	0.747	0.003	0.006

구조방정식을 이용한 분석은 다음과 같은 성적을 얻었다.

표 13. 구조방정식을 이용한 분석결과

	Standardized loading		Error variance Indicator reliability	sigma Li	Li ²	sigma Var(Ei)	composite reliability	sigma Li ²	Variance extracted estimates	
AA1	0.3860	0.3860	0.1490	0.8510	0.2264	0.0513	3.6498	0.0138	1.3502	0.2700
AB1	-0.5220	0.5220	0.2725	0.7275						
AC1	0.4480	0.4480	0.2007	0.7993						
AD1	0.5590	0.5590	0.3125	0.6875						
AE1	-0.6446	0.6446	0.4155	0.5845						
BA1	0.8013	0.8013	0.6421	0.3579	8.6448	74.7326	10.5010	0.8768	5.4990	0.3437
BA2	0.7594	0.7594	0.5767	0.4233						
BB1	0.5449	0.5449	0.2969	0.7031						
BC1	0.6500	0.6500	0.4225	0.5775						
BD1	0.4902	0.4902	0.2403	0.7597						
BE1	0.7320	0.7320	0.5358	0.4642						
BE2	0.5792	0.5792	0.3355	0.6645						
BE3	-0.2416	0.2416	0.0584	0.9416						
BF1	0.5858	0.5858	0.3432	0.6568						
BF2	0.6356	0.6356	0.4040	0.5960						
BF3	0.5450	0.5450	0.2970	0.7030						
BG1	0.6100	0.6100	0.3721	0.6279						
BG2	0.5997	0.5997	0.3596	0.6404						
BG3	0.4011	0.4011	0.1609	0.8391						
BH1	0.4572	0.4572	0.2090	0.7910						
Bi1	0.4950	0.4950	0.2450	0.7550						
CA1	0.5665	0.5665	0.3209	0.6791	6.9426	48.1997	12.1831	0.7982	3.8169	0.2386
CA2	0.4490	0.4490	0.2016	0.7984						
CA3	0.5692	0.5692	0.3240	0.6760						
CB1	0.4769	0.4769	0.2274	0.7726						
CB2	0.5186	0.5186	0.2689	0.7311						
CC1	0.6916	0.6916	0.4783	0.5217						

CC2	0.5322	0.5322	0.2832	0.7168						
CC3	0.6885	0.6885	0.4740	0.5260						
CC4	0.5537	0.5537	0.3066	0.6934						
CC5	0.6849	0.6849	0.4691	0.5309						
CC6	0.5513	0.5513	0.3039	0.6961						
CD1	-0.0409	0.0409	0.0017	0.9983						
CD2	0.3113	0.3113	0.0969	0.9031						
CD3	0.1935	0.1935	0.0374	0.9626						
CD4	0.1402	0.1402	0.0197	0.9803						
CE1	0.0561	0.0561	0.0031	0.9969						
DA1	0.1287	0.1287	0.0166	0.9834	-8.3573	69.8445	12.4625	0.8486	5.5375	0.3076
DB1	0.0111	0.0111	0.0001	0.9999						
DC1	0.0573	0.0573	0.0033	0.9967						
DD1	-0.5707	0.5707	0.3257	0.6743						
DD2	-0.1697	0.1697	0.0288	0.9712						
DD3	-0.7516	0.7516	0.5649	0.4351						
DD4	-0.7425	0.7425	0.5513	0.4487						
DD5	-0.7976	0.7976	0.6362	0.3638						
DD6	-0.8397	0.8397	0.7051	0.2949						
DD7	-0.8106	0.8106	0.6571	0.3429						
DD8	-0.7763	0.7763	0.6026	0.3974						
DD9	-0.6789	0.6789	0.4609	0.5391						
DE1	-0.3946	0.3946	0.1557	0.8443						
DE2	-0.4091	0.4091	0.1674	0.8326						
DE3	-0.4810	0.4810	0.2314	0.7686						
DE4	-0.4141	0.4141	0.1715	0.8285						
DF1	-0.3840	0.3840	0.1475	0.8525						
DG1	-0.3340	0.3340	0.1116	0.8884						
EA1	0.2344	0.2344	0.0549	0.9451	-2.3164	5.3657	4.4564	0.5463	1.5436	0.2573
EB1	-0.6411	0.6411	0.4110	0.5890						
EB2	-0.7106	0.7106	0.5050	0.4950						
EC1	-0.6185	0.6185	0.3825	0.6175						
ED1	-0.3943	0.3943	0.1555	0.8445						
ED2	-0.1863	0.1863	0.0347	0.9653						

FA1	0.3783	0.3783	0.1431	0.8569	-4.4631	19.9193	13.2518	0.6005	3.7482	0.2205
FB1	-0.0492	0.0492	0.0024	0.9976						
FC1	0.2380	0.2380	0.0566	0.9434						
FD1	0.2588	0.2588	0.0670	0.9330						
FE1	0.2341	0.2341	0.0548	0.9452						
FF1	-0.5667	0.5667	0.3211	0.6789						
FF2	-0.5922	0.5922	0.3507	0.6493						
FG1	-0.5947	0.5947	0.3537	0.6463						
FG2	0.0356	0.0356	0.0013	0.9987						
FG3	0.1271	0.1271	0.0162	0.9838						
FG4	-0.6159	0.6159	0.3793	0.6207						
FH1	-0.7236	0.7236	0.5236	0.4764						
FH2	-0.6993	0.6993	0.4890	0.5110						
FI1	-0.4767	0.4767	0.2272	0.7728						
FJ1	-0.5635	0.5635	0.3175	0.6825						
FJ2	-0.6273	0.6273	0.3935	0.6065						
FK1	-0.2259	0.2259	0.0510	0.9490						
GA1	0.5271	0.5271	0.2778	0.7222	7.4295	55.1975	13.1738	0.8073	4.8262	0.2681
GB1	0.0653	0.0653	0.0043	0.9957						
GB2	0.0868	0.0868	0.0075	0.9925						
GC1	0.0990	0.0990	0.0098	0.9902						
GD1	0.1713	0.1713	0.0293	0.9707						
GE1	0.4432	0.4432	0.1964	0.8036						
GE2	-0.0723	0.0723	0.0052	0.9948						
GF1	0.2482	0.2482	0.0616	0.9384						
GF2	0.0776	0.0776	0.0060	0.9940						
GG1	0.8130	0.8130	0.6610	0.3390						
GG2	0.8536	0.8536	0.7286	0.2714						
GG3	0.8678	0.8678	0.7531	0.2469						
GG4	0.7900	0.7900	0.6241	0.3759						
GG5	0.6067	0.6067	0.3681	0.6319						
GH1	0.6367	0.6367	0.4054	0.5946						
GH2	0.7596	0.7596	0.5770	0.4230						
Gi1	0.2870	0.2870	0.0824	0.9176						
Gi2	0.1689	0.1689	0.0285	0.9715						

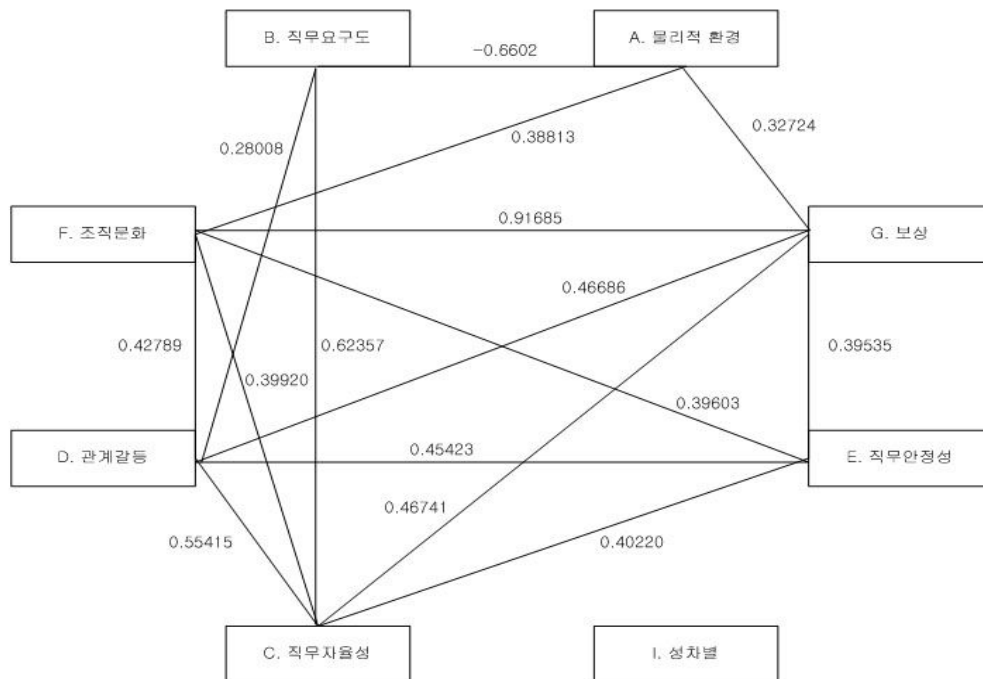


그림 4. 직무스트레스 8개 범주의 상호 관련성에 관한 구조분석도.

대부분의 항목들이 각 범주에서 수용가능한 성적을 보였는데, 이중

1. 직무요구도 범주 :

2B5 나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야할 부담을 안고 있다.

--> total-item corr 0.32, 7개 요인으로 지정 후 분석 시에 매우 나쁜 성적.

--> 관리직에 대하여 분석한 후 재 검토 필요.

2. 직무자율성 범주 :

2C2 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.

---> tic 직무요구도가 더 높고, 판별타당도 낮음

---> 직무요구도로 범주 이동.

3. 조직 관리체계

2Fc3 나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.

---> tic 및 요인분석 값 낮아 삭제고려.

직종별 분석 및 요인분석, 구조분석 등의 차후 세부 분석이 필요함.

(아) 직무스트레스 측정도구 사용법 안내

: 본 연구에서 개발된 설문지는 향후 다양한 표준화 연구 및 신뢰도 타당도 검증의 과정을 거쳐서 새로이 수정 보완되어야 하나, 현재 단계에서 사용할 경우에 필요한 사용법을 간략하게 정리하였다.

(1) 일반적 안내

① 본 측정도구는 설문지에 기반한 도구로서 응답자의 직무로 인한 스트레스원을 측정하고자 고안된 것이다. 또한 일반적인 한국인의 모든 직업에 적용가능케 하고자 고안되었다. 스트레스원에 의한 건강 영향에 관한 연구는 아직까지 진행되지 못하였으며 향후 관련된 건강영향에 관한 추적 연구들이 진행될 예정이다.

② 본 설문지는 직업의 심리학적, 사회적 측면을 측정하는데 주안점을 두었으며, 직무요구도, 직무자율성, 사회적지지(관계 갈등), 직무불안정성, 조직 관리체계, 내적동기, 직장문화 등의 주제를 다루고 있다. 물리적 측면도 포함되나 이는 일반적인 수준이다. 인격에 관한 항목이나 직무이외의 스트레스원은 포함되지 않았으므로, 이 두 측면은 사용자가 보충하여 사용하기 바란다.

③ 아직까지 전국적 수준에서의 표준화 작업은 진행되지 못하였으나 앞으로 지속적인 표준화 작업이 진행될 예정이다. 사용자는 단위 사업장이나 작은 수준의 인구집단에서 적용을 하여 기존까지 진행된 연구 결과와 비교할 수 있다.

④ 본 측정도구를 이용을 원할 경우 자유롭게 도구를 사용할 수 있으나, 향후 표준화 연구에 기여할 수 있게 하기 위하여 측정 결과를 하나의 자료로 모을 수 있도록 협조해 주기를 바라는 바이다. 본 연구를 주관하고 있는 ‘직무스트레스연구회’로 연락을 하여 자료의 축적에 협조를 해주시기를 당부한다.

(2) 형식

① 본 측정도구는 43문항으로 구성되어 있으며(표 9) 별도의 단축형은 개발되어 있지 않다. 물리적 인자 2문항, 직무요구도 9문항, 직무자율성 6문항, 사회적지지(관계 갈등) 4문항, 직무불안정성 6문항, 조직 관리체계 11문항, 내적 동기 3문항, 직장문화 2문항으로 구성되어 있다. 이중 한 범주도 빠짐없이 전체 도구를 사용해 주기를 당부한다.

② 각각의 문항은 4점 척도로 구성되어 있으며, 분석 시에는 문항의 성격(긍정적 문항, 부정적 문항)에 따라 가장 부정적인 응답을 4점으로 하고 가장 긍정적인 응답을 1점으로 코딩을 하여 사용하여야 한다. 따라서 코딩 시에 방향이 바뀌는 항목은 문항기호 앞에 * 표시를 해 놓았다. 각 문항의 응답은, 전혀 그렇지 않다 - 1점, 그렇지 않다 - 2점, 그렇다 - 3점, 매우 그렇다 - 4점으로 한다.

③ 각각의 하위 범주는 하위 문항의 총합을 이용한다.

★	2A1	근무장소가 깨끗하고 쾌적하다.
	2A2	작업방식이 위험하고 사고를 당할 가능성이 있다.
	2B1	일이 많아 항상 시간에 쫓기면서 일하게 된다.
	2B2	내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 해야 한다.
	2B3	내 업무는 마무리되기 전에 종종 중단되어 나중에 다시 해야 되곤 한다.

	2B4	업무량이 현저하게 증가하였다.
	2B5	나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야할 부담을 안고 있다.
	2B6	내 업무는 장시간의 집중력을 필요로 한다.
★	2B7	업무 수행중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.
	2Bc1	직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.
	2C1	내 업무는 창의력을 필요로 한다.
	2C2	여러가지 일을 동시에 해야 한다.
	2C3	업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.
	2C4	내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.
★	2C5	작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.
★	2C6	나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.
	2C7	기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.
★	2D1	나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.
★	2D2	나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.
★	2D3	내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.
★	2Dn1	직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.
★	2E1	지금의 직장을 옮겨 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.
★	2E2	현재의 직장을 그만두고 현재 수준만큼의 직업(직장)을 찾는다는 것은 쉬운 일이다.
	2E3	직장이 불안하여 미래가 불확실하다.
★	2En1	나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.
	2En2	앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.
	2En3	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.

★	2F1	우리 직장(회사)의 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)는 공정하고 합리적이다.
★	2F2	업무수행에 필요한 인원,공간,시설,장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.
★	2F3	우리 부서와 타 부서간에는 마찰이 없고 업무 협조가 잘 이루어진다.
★	2F4	근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한 마음으로 일을 한다.
★	2F5	일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.
	2F6	직장의 분위기가 권위적, 수직적이다.
★	2Fc1	나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다.
★	2Fc2	나의 현재 직위는 내 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다.
	2Fc3	나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.
★	2Fc4	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.
★	2Fc5	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.
★	2G1	나는 지금 하는 일 (자체: 삭제 요망)에 흥미를 느낀다.
★	2G2	내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.
★	2Gc1	나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.
	2I1	회식자리가 불편하다.
	2I2	남성,여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.

IV. 결론 및 향후 과제

1. 한국인 직무스트레스의 특징과 측정도구 개발의 성과

본 연구는 한국인의 직무스트레스의 특징을 밝혀내어, 이를 객관적인 지표로 측정하여 평가할 수 있는 설문도구를 개발하고 이를 표준화하고자 하는 연구의 첫 번째 단계이다.

직무스트레스는 지금까지 알려진 고전적인 사업장의 유해인자와는 다르게, 현대 산업사회에서 대두되는 새로이 등장하는 건강유해인자라고 할 수 있으며, 따라서 이에 대한 적절한 형태의 평가나 관리를 위한 지침이 제대로 마련되어 있지 않다. 그럼에도 불구하고, 최근들어 뇌심혈관계 질환의 발생 및 근골격계 질환의 발생의 증가가, 직무스트레스와 밀접한 관련을 가지고 있음이 입증되고 있어, 작업장의 직업적 유해인자로서의 직무스트레스에 대한 정확한 평가와 이에 근거한 대책마련이 시급한 실정이다.

직무스트레스에 관하여는 기존에 외국에서 개발된 설문도구가 다수 있었으며, 이는 현대 산업사회의 특징적 구조 및 상황으로부터 비롯되는 유해한 근로환경에 대한 평가의 필요성으로부터 마련되었다. 그 중 일부는 오랜 시간에 걸쳐 많은 시행과 평가 수정과정을 거치면서 높은 수준의 타당성과 신뢰성을 확보한 것들도 있다. 그러나, 이를 단순히 한국말로 번역하여서 사용하는 것만으로는, 한국적 특수환경에서부터 비롯되는, 한국적 작업현장의 직무스트레스를 제대로 평가하기에는 많은 한계를 가지고 있으며, 이러한 문제를 해결하기 위해서는, 한국적 상황, 한국인 근로자의 스트레스를 제대로 파악하고 이에 천착하여 개발된 측정도구가 반드시 필요하다.

직무 스트레스 요인 중 한국 특이적 요인이라 함은 한국적인 문화, 가치, 조직구조 속에서 나타나는 현상을 일컫는다. 한국도 다른 사회와 마찬가지로 자본주의 사회이므로 작업환경, 근로조건, 사회심리적 요인이 공통적인 부분이 많이 있다. 그럼에도 불구하고 자본주의의 형성과정, 발달과정, 조직문화 등에서 나타나는 특성은 다른 사회와 비교될 수 있다.

본 연구의 질적 조사과정을 거쳐 밝혀낸 한국인 특이적 직무스트레스는 다음과 같이 요약될 수 있다.

첫째, 이윤추구의 자본주의적 경영방식이라는 보편적인 사회경제적 구조 하에서도, 수직적이고 권위주의적 가부장적인 한국적 문화로부터, 상사의 지원 혹은 상사의 역할이 서양문화에서는 완충요인으로 작용하고 있는 것에 반하여, 한국적 상황에서는 또 하나의 직무스트레스의 요인으로 작용하고 있다는 것이다. 또 다른 한편, 한국적 직장환경에서는, 동료와의 관계는 상사와의 관계가 가지는 의미에 비하여 상대적으로 매우 미미한 역할을 한다는 점이다. 본 연구에서는 이점을 반영하여, 사회적지지라는 완충요인으로부터 ‘관계갈등’이라는 스트레스요인을 분리하여 새로운 항목을 개발하여 반영하고자 시도하였다(그러나, 최종 평가과정을 통해, 관계갈등 항목이 보편성, 객관성을 획득하는데에 미흡하여 탈락되게 되었다).

둘째, 개인주의적이고 계약을 바탕으로 한 서양의 형식적 합리주의의 직장문화와는 달리, 한국적인 집단주의적, 지역주의적, 혈연주의적인 직장문화가 스트레스 요인으로서의 조직적 요인(조직 관리체계 및 조직문화)의 비중을 좀 더 강화시키고 있음을 발견하였다. 즉, 한국의 직장환경에서는 합리적인 의사소통체계가 미흡하며, 회식자리나 술문화 등의 비공식적인 조직문화가 중요한 직장생활의 일부를 차지하고 있으며, 이는 최근의 점점 강화되는 개인주의적 서양문화의 등장과 함께 문화적 갈등을 겪고 있는 상황이라 할 수 있다. 또 직장에서의 성적차별문제도 상대적으로 더 심각한 스트레스 요인의 하나이었다.

이러한 연구성과를 바탕으로 하여, 본 연구에서 최종개발한 한국인 직무스트레스 측정을 위한 도구는 총 43개 항목의 설문으로 구성되었으며, 일반적이고 보편적인 의미에서의 스트레스 요인으로, 물리적 요인, 직무요구도, 직무자율성, 조직 관리체계, 직무불안정성, 조직문화 등의 범주가 탄생하였으며, 완충요인 혹은 매개요인으로서 사회적지지, 내적동기의 범주가 배치되었다.

본 연구결과 개발된 43개 항목의 설문의 평가결과는, 대부분의 항목이 수용 가능한 성적을 보였으나 일부 항목(3개)은 차후의 다양한 직종을 대상으로 하여 추가 분석을 통한 평가가 필요한 것으로 판단하였다.

2. 향후 과제 - 표준화 연구

본 연구는 애초에 3개년을 통해 수행하는 다년간 연구과제로 제안되었다. 새로운 측정도구를 개발하고 표준화하는데에는 최소한 2-3년의 기간이 필요하다.

본 연구의 1차년도 수행 이후, 측정도구 개발 및 표준화를 완성하기 위해서는 다음과 같은 내용의 후속연구가 필수적이다.

(1) 한국인 직무스트레스 기준 정립 연구

1차년도의 연구를 통해서 개발된 한국인 직무스트레스 측정도구를 표준화하기 위하여, 한국인에서의 기준을 알아보기 위한 연구가 수행되어야 한다. 본 연구를 통하여 수립된 한국인의 기준을 통하여 직무스트레스 관련요인들에 대한 통합적 해석 및 각 영역간의 비교, 집단내 구성원간의 상대적 비교가 가능하다. 즉 한국인의 실정에 맞게 개발되고 표준화된 직무 스트레스 기준이 마련될 때 직무스트레스의 관련된 상황에 대한 체계적인 이해가 가능하게 된다.

기준을 수립하기 위해서는 검사의 기준집단을 잘 선정하는 것이 매우 중요하다. 이때는 검사가 의도하고 있는 집단을 대표하는 표본을 선정해야 하고, 다양한 인구통계학적 변수의 영향을 평가하여야 한다. 또한 이러한 유의한 변수에 따라 구분되어진 집단에 대한 직무스트레스의 기준이 마련되어야 한다.

본 직무스트레스 측정도구는, 위험요인으로서의 스트레스를 제대로 평가하여 개인적 및 조직적인 산업보건관리에 활용할 수 있도록 하는 것이 목적이다. 또한 기존의 국내외에서 이루어진 연구에 의하면, 직무스트레스는 성별, 연령별, 직종별, 교육수준별로 유의한 차이가 있는 것으로 보고된 바 있어, 본 연구에서는 이들 변수와 측정된 직무스트레스 수준간의 관련성이 검토되어야 할 뿐 아니라, 이들 변수에 따른 세부집단별 기준을 조사, 수립하여야 한다.

(2) 개발된 측정도구의 건강영향과의 관련성 및 예측도 평가

직무스트레스 평가 도구는 궁극적으로는 이를 질병 혹은 가시적인 건강영향이 발생하기 이전에 미리 평가하여 사전에 예방적인 조치를 취하고자하는데 그 목적이 있다. 따라서 직무와 관련된 스트레스원을 정확하게 평가하는 것이 가장 기본적이고 중요한 것이나, 스트레스원 중에서도 건강영향과의 관련성의 정도에 따라 각각의 스트레스원이 가지는 중요성과 예방적 관리의 우선순위가 결정된다고 볼 때, 직무스트레스를 평가하는 항목이 가지는 건강영향과의 관련성의 정도에 대한 평가 또한 필수적인 것이 된다. 따라서, 1차년도에 개발된 한국인 직무스트레스 측정도구를 이러한 차원에서도 평가할 필요성이 있다.

(3) 현장진단 형(short form) 개발 및 활용 매뉴얼 작성

직무스트레스 측정도구는 중요한 스트레스원이 무엇인지를 밝히고 이를 관리하는 것에 주 목적을 두는 한편, 사업장에서 보건관리자가 일상적인 스트레스 관리 및 사업장 건강관리 사업의 일환으로 개개인의 근로자의 스트레스 수준을 평가하여 이에 대한 적절한 조치를 취하는데에도 활용될 수 있어야 한다. 사업장 보건관리자는 전문적인 정신의학적인 지식이 없어도, 현장진단형의 스트레스 측정도구를 이용하여, 근로자의 스트레스 특성 및 수준에 대한 적절한 판단과 상담, 의뢰를 포함한 적절한 관리적 조치를 취할 수 있어야 한다. 이러한 목적을 위하여, 간단한 현장진단 형의 스트레스 측정 및 진단도구를 개발하고 이의 활용법에 관한 안내서를 작성하여야 할 것이다.

V. 참고 문헌

하미나, 장세진, 조정진, 정진주, 김성아, 우종민 등. 한국인 직무스트레스와 건강영향에 관한 기획연구-기준상황 조사 및 측정도구 개발- 2000년 직업병예방 연구용역 최종보고서.

하미나, 장세진, 조정진, 정진주, 김성아, 우종민 등. 한국인 직무스트레스와 건강영향에 관한 기획연구-기준상황 조사 및 측정도구 개발- 2000년 직업병예방 연구용역 최종보고서 부록.

Cheng Y, Kawachi I, Coakley EH, Schwartz J, Colditz G. Association between psychosocial work characteristics and health functioning in American women: prospective study. BMJ 2000; 320: 1432-6.

Robert Karasek, Chantal Brisson, Norito Kawakami, Irene Houtman, Paulien Bongers, Benjamin Amick. The Job content Questionnaire(JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. Journal of Occupational Health Psychology, 1998. 3(4):322-355

Siegrist J 1996: Adverse health effects of high effort - low reward conditions at work. Journal of Occupational Health Psychology, 1:27-43.

Siegrist J 2001: A theory of occupational stress. In: Dunham J (Ed.), Stress in the workplace: 52-66, Whurr Publishers London and Philadelphia.

성태제. 타당도와 신뢰도. 서울, 양서원, 1995

Garratt AM, Ruta DA, Abdalla MI, Buckingham JK, Russell IT. The SF 36 health survey questionnaire: an outcome measure suitable for routine use within the NHS? BMJ 1993; 306: 1440-1444

Howard KI, Forehand GG. A method for correcting item-total correlations for the effect of relevant item inclusion. Educational and Psychological Measurement 1962; 22: 731-735

Jenkinson C, Coulter A, Wright L. Short form 36 (SF 36) health survey questionnaire: normative data for adults of working age. *BMJ* 1993; 306:1437-1440

McHorney CA, Ware JE, Raczek AE. The MOS 36-item short form health survey (SF 36).II. Psychometric and clinical tests of validity in measuring physical and mental health constructs. *Med Care* 1993; 31: 247-263

Perneger TV, Lepke A, Etter JF, Rougemont A. Validation of a French-Language version of the MOS 36-Item short form health survey (SF-36) in young healthy adults. *J Clin Epidemiol* 1995; 48(8): 1051-1060

Streiner DL, Norman GR. Health measurement scale; A practical guide to their development and use. Oxford university press, 1989

Stewart AL, Hays RD, Ware JE. The MOS short form general health survey. Reliability and validity in a patient population. *Med Care* 1988; 26(7): 724

Ware JE. SF-36 Health Survey. Manual & Interpretation Guide. Boston, MA.: The Health institute; 1993