

KOSHA GUIDE

H - 67 - 2012

직무스트레스요인 측정 지침

2012. 6.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

- 작성자 : 김대성, 박정선
- 개정자 : 한국산업안전보건공단 직업건강실

- 제·개정 경과
 - 2006년 10월 17일 KOSHA Code 산업보건관리분야 제정위원회 심의
 - 2012년 4월 산업보건관리분야 제정위원회 심의(개정, 법규 개정에 따른 정비)

- 관련규격 및 자료
 - KOSHA CODE H-42-2006, 직무스트레스요인 측정지침
 - 박정선 등. 한국인 직무스트레스의 측정도구 개발 및 표준화 연구(제1차년도). 2002년 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원 연구보고서. 연구원 2003-43-291. 2003
 - 장세진 등. 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화 연구(2차년도). 2003년 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원 연구보고서. 연구원 2004-56-427. 2004
 - Karasek RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain. Administrative Science Quarterly 1979;24:285-308
 - Siegrist J. Ch. 9. Health effects of effort-reward imbalance at work: theory, empirical, support, and implications for prevention. In Cooper CL(ed). Theories of organizational stress. Oxford University Press, New York 2000;190-204

- 관련법규·규칙·고시 등
 - 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무) 제1항
 - 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)

- 기술지침의 적용 및 문의

이 기술지침에 대한 의견 또는 문의는 한국산업안전보건공단 홈페이지 안전보건기술지침 소관 분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2012년 6월 20일

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

직무스트레스요인 측정 지침

1. 목 적

이 지침은 산업안전보건기준에 관한 규칙(이하 “안전보건규칙”이라 한다) 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)와 관련하여 근로자의 직무스트레스요인을 측정하는 표준화된 도구와 그 사용방법을 제시하는 데 그 목적이 있다.

2. 적용범위

이 지침은 근로자 개인적으로 또는 직장에서 부서 및 회사 전체의 집단적 스트레스요인 수준을 평가하는 데 활용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) ‘직무스트레스요인(Job stressor)’이라 함은 작업과 관련하여 생체에 가해지는 정신적·육체적 자극에 대하여 체내에서 일어나는 생물학적·심리적·행동적 반응을 유발하는 요인을 말한다.

(나) ‘측정도구’라 함은 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원이 외부 연구진과 공동 개발한 표준화된 ‘한국인 직무스트레스요인 측정도구’를 말한다.

(다) ‘중앙값’이라 함은 측정값의 크기 순서표에서 가운데 순위에 있는 측정값의 크기를 말한다. 측정값의 수가 홀수일 때에는 크기 순서표에서 가운데 순위의 수가 하나이나 측정값의 수가 짝수일 때에는 크기 순서표에서 가운데 수는 두 개이다. 이 때의 중앙값은 가운데 두 측정값의 크기의 합을 둘로 나눈 값이 된다.

- (2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 이 지침에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙, 산업안전보건기준에 관한 규칙 및 관련 고시에서 정하는 바에 의한다.

4. 측정 항목

측정도구는 모두 43개 문항으로 구성되며, <별표 1>에 제시되어 있다. 43개 문항으로 측정하고자 하는 직무스트레스요인은 물리적 환경, 직무 요구, 직무 자율, 관계 갈등, 직무 불안정, 조직 체계, 보상 부적절, 직장문화 등 8개 영역이다.

4.1 물리적 환경

“물리적 환경” 영역에서는 근로자가 노출되고 있는 직무스트레스를 야기할 수 있는 환경요인 중 사회심리적 요인이 아닌 환경 요인을 측정하며, 공기오염·작업방식의 위험성·신체부담 등이 이 영역에 포함되고, 측정도구의 1-3번 문항이 여기에 해당된다.

4.2 직무 요구

“직무 요구” 영역에서는 직무에 대한 부담 정도를 측정하며, 시간적 압박·중단 상황·업무량 증가·책임감·과도한 직무부담·직장 가정 양립·업무 다기능이 이 영역에 포함되고, 측정도구의 4-11번 문항이 여기에 해당된다.

4.3 직무 자율

“직무 자율” 영역에서는 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 측정하며, 기술적 재량·업무예측 불가능성·기술적 자율성·직무수행권한이 이 영역에 포함되고, 측정도구의 12-16번 문항이 여기에 해당된다.

4.4 관계 갈등

“관계 갈등” 영역에서는 회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지 부족 등의 대인관계를 측정하며, 동료의 지지·상사의 지지·전반적 지지가 이 영역에 포함되고, 측정도구의 17-20번 문항이 여기에 해당된다.

4.5 직무 불안정

“직무 불안정” 영역에서는 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성을 측정하며, 구직기회·전반적 고용불안정성이 이 영역에 포함되고, 측정도구의 21-26번 문항이 여기에 해당된다.

4.6 조직 체계

“조직 체계” 영역에서는 조직의 전략 및 운영체계·조직의 자원·조직 내 갈등·합리적 의사소통 결여·승진가능성·직위 부적합을 측정하며, 측정도구의 27-33번 문항이 여기에 해당된다.

4.7 보상 부적절

“보상 부적절” 영역에서는 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 측정하며, 기대 부적합·금전적 보상·존중·내적동기·기대 보상·기술 개발기회가 이 영역에 포함되고, 측정도구의 34-39번 문항이 여기에 해당된다.

4.8 직장 문화

“직장 문화” 영역에서는 서양의 형식적 합리주의 직장문화와는 다른 한국적 집단주의 문화 (회식, 음주문화)·직무갈등·합리적 의사소통체계 결여·성적 차별 등을 측정하며, 측정도구의 40-43번 문항이 여기에 해당된다.

5. 평가 방법

5.1 평가점수 산출방법

영역별 직무스트레스요인 점수는 다음에 제시한 공식에 의거하여 100점 만점으로 환산한다.

영역별 환산점수 = (해당 영역의 각 문항에 주어진 점수의 합 - 문항 개수) ×
100 / (해당 영역의 예상 가능한 최고 총점 - 문항 개수)

5.2 결과에 대한 해석

직무스트레스요인의 영역별 환산점수는 <별표 2>와 <별표 3>에 참고로 제시된 한국 근로자의 성별 중앙값과 비교하여 상대적인 평가를 내릴 수 있다. 또한 회사에서 집단적으로 측정을 실시하였다면 회사 전체의 측정 중앙값을 산출하여 <별표 2> 또는 <별표 3>의 양식에 기록해 놓고 부서별 평가를 위한 상대적 비교의 참고값으로 사용할 수도 있다.

부서의 특정 영역 직무스트레스요인 환산점수가 회사 중앙값에 비하여 높거나 <별표 2>와 <별표 3>에 제시된 한국 근로자의 성별 참고값보다 높다는 것은 비교집단에 비해 해당 직무스트레스요인에 상대적으로 더 많이 노출되고 있다는 의미이다.

5.3 결과에 따른 조치

비교집단에 비해 직무스트레스요인에 상대적으로 더 많이 노출되고 있다고 해서 반드시 직무스트레스 증상이나 징후가 나타나는 것은 아니다. 그러나, 근로자의 직무스트레스로 인한 건강장해나 업무성과 저하를 미리미리 예방하기 위해서는 직무스트레스 증상이나 징후가 나타나기 이전이라도 비교집단에 비해 상대적으로 직무스트레스요인에 더 많이 노출되고 있는 부서의 직무스트레스요인을 줄여주거나 소속 직원들의 직무스트레스에 대한 대처능력을 키워 주는 적극적인 노력이 필요하다.

<별표 1> 한국인 직무스트레스요인 측정도구항목

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.	4	3	2	1
2. 내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
3. 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
4. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
5. 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다	1	2	3	4
6. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
7. 나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야할 부담을 안고 있다.	1	2	3	4
8. 내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.	1	2	3	4
9. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	4	3	2	1
10. 일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.	1	2	3	4
11. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
12. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
13. 업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.	1	2	3	4
14. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
15. 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	4	3	2	1
16. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
17. 나의 상사는 업무를 완료하는 데 도움을 준다.	4	3	2	1
18. 나의 동료는 업무를 완료하는 데 도움을 준다.	4	3	2	1
19. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	4	3	2	1
20. 직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.	4	3	2	1

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
21. 지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.	4	3	2	1
22. 현재의 직장을 그만두어도 현재 수준만큼의 직업(직장)을 쉽게 구할 수 있다.	4	3	2	1
23. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
24. 나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.	4	3	2	1
25. 앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.	1	2	3	4
26. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화 (예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
27. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
28. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
29. 우리 부서와 타 부서간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
30. 근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다.	4	3	2	1
31. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
32. 나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다.	4	3	2	1
33. 나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다.	4	3	2	1
34. 나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.	1	2	3	4
35. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.	4	3	2	1
36. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
37. 나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.	4	3	2	1
38. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
39. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	4	3	2	1
40. 회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
41. 나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1	2	3	4
42. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
43. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4

<별표 2> 남성을 위한 영역별 직무스트레스요인 환산점수에 대한 참고값

영역	개인/부서 점수	회사 중앙값	한국 근로자 중앙값	점수의 의미
물리적 환경			44.5	참고값보다 클수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구			50.1	참고값보다 클수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율			53.4	참고값보다 클수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등			33.4	참고값보다 클수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정			50.1	참고값보다 클수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계			52.4	참고값보다 클수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절			66.7	참고값보다 클수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화			41.7	참고값보다 클수록 직장문화에 상대적으로 문제가 있다

※ 각 영역별 한국 근로자 중앙값은 향후 연구결과에 따라 변동될 수 있다

<별표 3> 여성을 위한 영역별 직무스트레스요인 환산점수에 대한 참고값

영역	개인/부서 점수	회사 중앙값	한국 근로자 중앙값	점수의 의미
물리적 환경			44.5	참고값보다 클수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구			54.2	참고값보다 클수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율			60.1	참고값보다 클수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등			33.4	참고값보다 클수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정			50.1	참고값보다 클수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계			52.4	참고값보다 클수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절			66.7	참고값보다 클수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화			41.7	참고값보다 클수록 직장문화에 상대적으로 문제가 있다

※ 각 영역별 한국 근로자 중앙값은 향후 연구결과에 따라 변동될 수 있다.