

우울 척도 (CES-D) 평가

아래에 있는 항목들이 지난 **일주일 동안** 귀하에게 얼마나 자주 일어났었는지 체크하세요.

A : 극히 드물다(일주일 1일 이하) B : 가끔 있었다(일주일 1~2일간)
C : 종종 있었다(일주일 3~4일간) D : 대부분 그랬다(일주일 5일 이상)

내 용	A	B	C	D
1. 평소에는 아무렇지도 않던 일들이 괴롭고 귀찮게 느껴졌다.	0	1	2	3
2. 먹고 싶지 않고 식욕이 없다.	0	1	2	3
3. 어느 누가 도와준다 하더라도 나의 울적한 기분을 떨쳐 버릴 수 없을 것 같다.	0	1	2	3
4. 무슨 일을 하든 정신을 집중하기가 힘들었다.	0	1	2	3
5. 비교적 잘 지냈다.	3	2	1	0
6. 상당히 우울했다.	0	1	2	3
7. 모든 일들이 힘들게 느껴졌다.	0	1	2	3
8. 앞일이 암담하게 느껴졌다.	0	1	2	3
9. 지금까지의 내 인생은 실패작이라는 생각이 들었다.	0	1	2	3
10. 적어도 보통 사람들 만큼의 능력은 있었다고 생각한다	3	2	1	0
11. 잠을 설쳤다. (잠을 잘 이루지 못했다.)	0	1	2	3
12. 두려움을 느꼈다.	0	1	2	3
13. 평소에 비해 말수가 적었다.	0	1	2	3
14. 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다.	0	1	2	3
15. 큰 불만 없이 생활했다.	3	2	1	0
16. 사람들이 나에게 차갑게 대하는 것 같았다.	0	1	2	3
17. 갑자기 울음이 나왔다.	0	1	2	3
18. 마음이 슬펐다.	0	1	2	3
19. 사람들이 나를 싫어하는 것 같았다.	0	1	2	3
20. 도무지 뭘 해 나갈 엄두가 나지 않았다.	0	1	2	3

※ 총점 : 60점 중 **우울증 판단 기준은 25점 이상**(필요시 전문가에게 상담 받으세요.)

2013-보건-1277

직무스트레스 관리에 도움이 되는 스트레칭

스트레칭이란?

근육을 천천히 늘려 주는 스트레칭은 근육의 긴장을 풀어 주고 피의 흐름을 촉진시켜 심신의 건강을 푸는 데 효과적입니다.



간단한 체조

어깨 올렸다 내리기

어깨를 올렸다가 잠시 멈춘 뒤 숨을 뱃으면서 힘을 빼고 가볍게 내린다.



마사지

목

엄지손가락 이외의 네 손가락으로 머리를 잡고 엄지손가락으로 목을 누르듯 마사지한다.



스트레칭

등

양손을 깍지 끼고 앞으로 편 뒤 배꼽을 보듯이 숙여 등을 구부린다.



간단한 체조

목 돌리기

목, 어깨의 힘을 빼고 목을 천천히 돌린다.



스트레칭

허리

허리를 펴고 몸을 뒤로 돌려 등받이를 잡는다.



스트레칭

상반신

양손을 깍지 끼고 위로 올려 주면서 가슴을 편다.



조심조심
코리아

서비스업근로자 직무스트레스 예방

감정노동 (KOSHA GUIDE) 안전보건기술지침 활용 안내



고용노동부

산업재해예방
안전보건공단



고용노동부

산업재해예방
안전보건공단



노사와 고객이 한마음으로 직무스트레스를 해결 할 수 있습니다.

감정노동이란?

직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등의 고객응대 업무를 말합니다.



감정노동이 건강에 미치는 영향

탈진증후군	업무과중으로 인해 몸과 마음이 완전히 녹초가 되어버리는 증상
심리적변화	우울증, 불안증, 적응장애 등 비정상적인 심리변화
뇌·심혈관계질환	자율신경계인 교감신경과 비교감신경의 부조화 발생
근골격계질환	정신적 긴장으로 인한 어깨, 요통 등 발생

감정노동으로 인한 직무스트레스 관리

- 01 감정노동은 직무스트레스의 중요한 요인이라는 인식을 합니다.
• 예방과 관리가 반드시 필요함
- 02 감정노동과 건강에 관한 내용에 관하여 근로자 교육을 실시합니다.
- 03 감정노동 자체를 완화시키는 방안을 마련합니다.
• 감정노동에 노출되는 빈도와 정도를 완화시킨다.
• 서비스 제공 고객의 적정수를 정한다.
• 적절한 휴식을 취할 수 있도록 휴식공간을 제공하고 휴식을 취할 수 있도록 배려한다.
- 04 고객과의 갈등 발생 시 적절한 조치를 취합니다.
• 관리자로서 근무자와 고객간의 중재적 역할을 한다.
• 조직 내 근로자와 고객의 갈등 유발을 최소화 할 수 있는 방안을 마련한다.
- 05 조직문화를 개선하고 동료 · 상사의 지지를 확립할 수 있는 분위기를 조성합니다.
- 06 사업주는 근로자의 스트레스를 해소할 수 있는 방안(프로그램 등)을 마련합니다.
- 07 수시로 스트레칭을 실시하여 몸의 건강을 완화시킵니다.



※ 사업주는 협력업체 근로자, 파견 근로자 등 특수형태 근로자들에게까지 안전보건 기술지침(KOSHA GUIDE)이 보급되어 활용될 수 있도록 지원해야 합니다.

제5조 (사업주의 의무)

① 사업주는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자의 안전과 건강을 유지·증진시키는 한편, 국가의 산업재해 예방시책에 따라야 한다. <개정 2013. 6. 12>
근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선할 것

감정노동 관련 KOSHA GUIDE

연번	지침명	NO.
1	감정노동에 따른 직무스트레스 예방 지침	H-34-2011
2	직무스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리 감독 자용 지침	H-38-2011
3	직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침	H-39-2011
4	사업장 직무스트레스 예방 프로그램	H-40-2011
5	직무스트레스요인 측정지침	H-67-2012
6	사업장의 중대재해 발생 시 급성 스트레스에 대한 조기대응 지침	H-36-2011
7	근로자 우울증 예방을 위한 관리감독자용 지침	H-37-2011
8	택시, 버스 운전원의 직무스트레스 예방을 위한 관리감독자용 지침	H-27-2011
9	건물청소원의 직무스트레스 예방 지침	H-28-2011
10	음식서비스 종사자의 직무스트레스 예방 지침	H-29-2011
11	판매직 여성 근로자의 직무스트레스 관리 지침	H-30-2011
12	콜센터 근로자의 직무스트레스 관리 지침	H-31-2011
13	임상간호사의 직무스트레스 관리 지침	H-32-2011
14	요양보호사의 직무스트레스 관리 지침	H-33-2011
15	건설근로자의 직무스트레스 예방을 위한 관리 감독자용 지침	H-84-2011
16	은행출납사무원의 직무스트레스 관리 지침	H-85-2011
17	호텔종사자의 직무스트레스 관리 지침	H-86-2011
18	항공기 객실승무원의 직무스트레스 관리 지침	H-86-2011
19	지하철 기관사의 직무스트레스 관리 지침	H-88-2011
20	골프경기보조원의 직무스트레스 관리 지침	H-86-2011

※ 자세한 내용은 안전보건공단 홈페이지(www.kosha.or.kr) > 사업안내/신청 > 직업건강 > 근로자건강증진 > 감정노동을 클릭하여 참고하세요.