

01 직무스트레스

직업환경의학과 전문의 육지후

Socrative for student 설치!

PC(웹브라우저):

<https://b.socrative.com/login/student/>

Android OS:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.socrative.student>

iOS:

<https://itunes.apple.com/us/app/socrative-student/id477618130>

혹은 앱스토어/플레이스토어에서 Socrative student 검색



Socratic 방 입장 및 확인

- 방이름: JH00Y00K

- 강의를 듣기 시작하는 나는 지금 즐리다.

True / False 선택

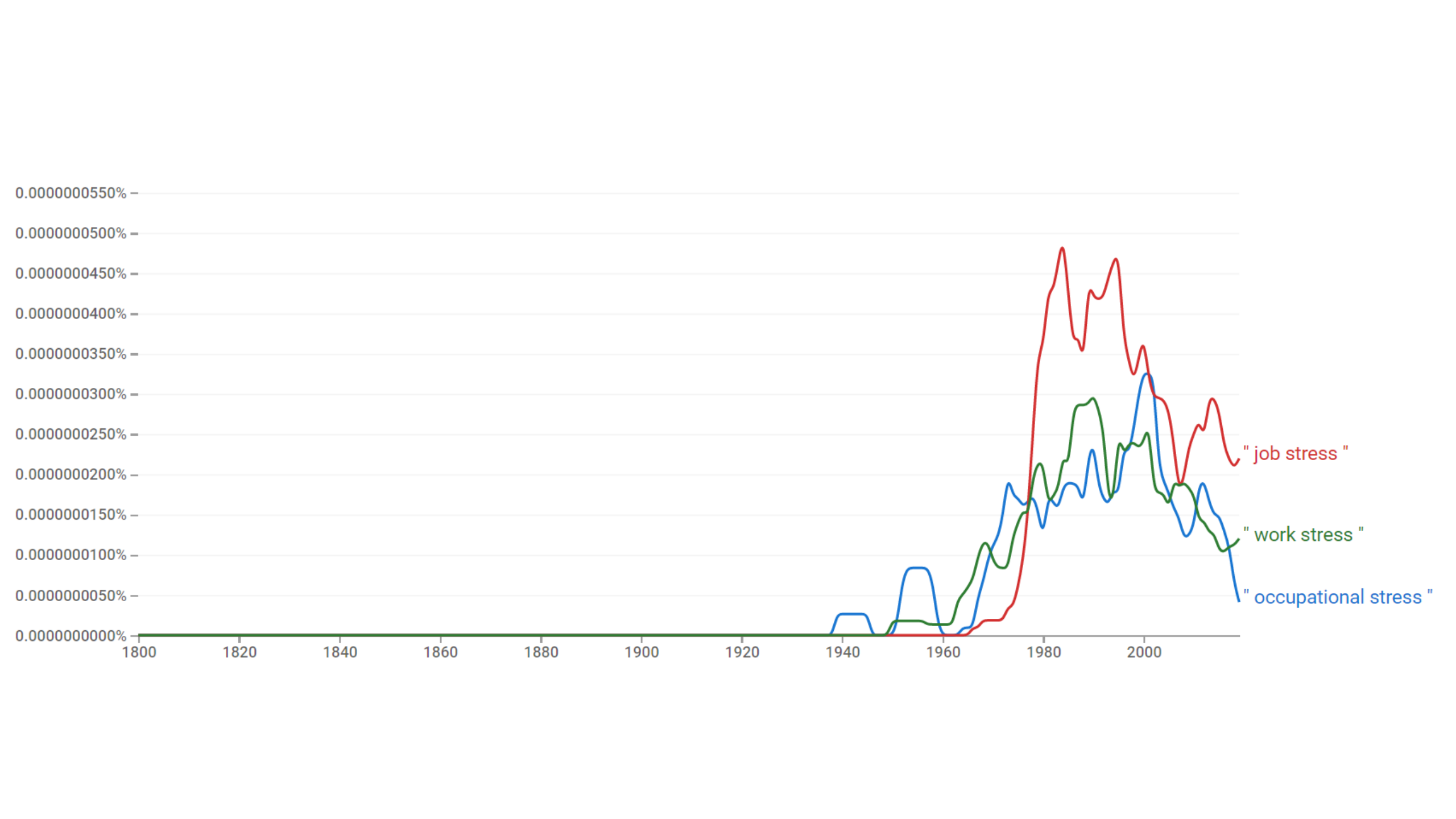
목차

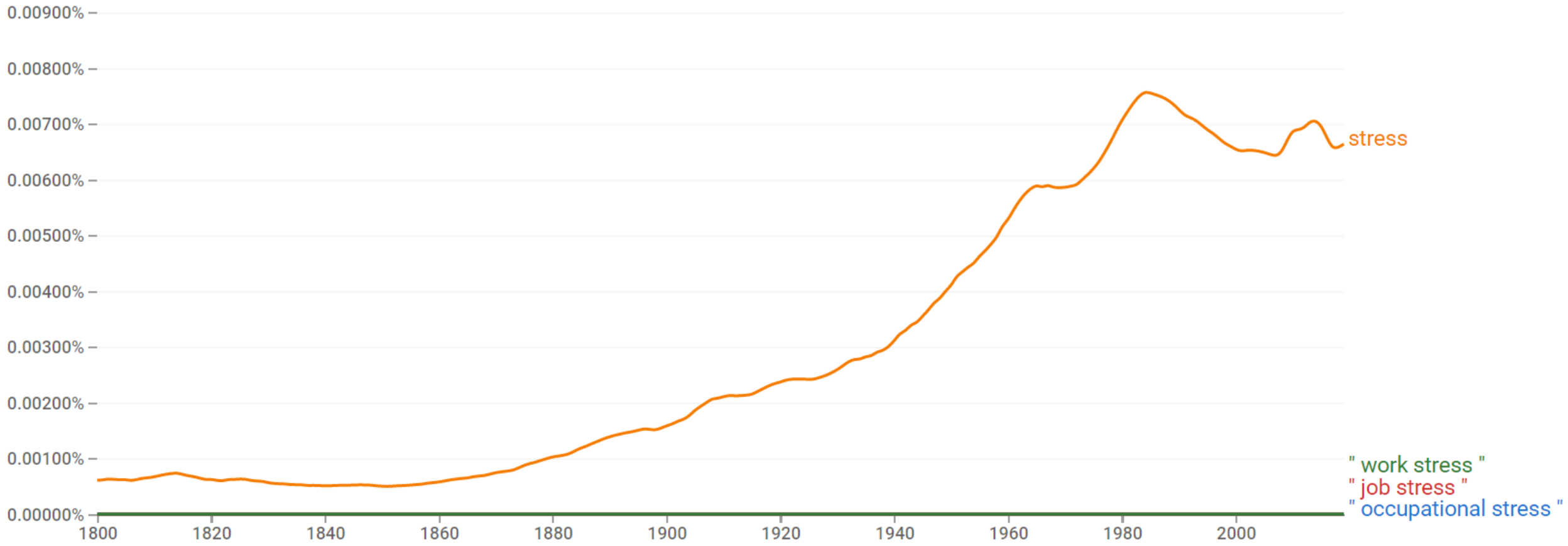
1. 직무 스트레스?
2. 직무 스트레스 파해치기
3. 스스로 평가해보기
4. 구조적인 대처
5. 개인적인 대처

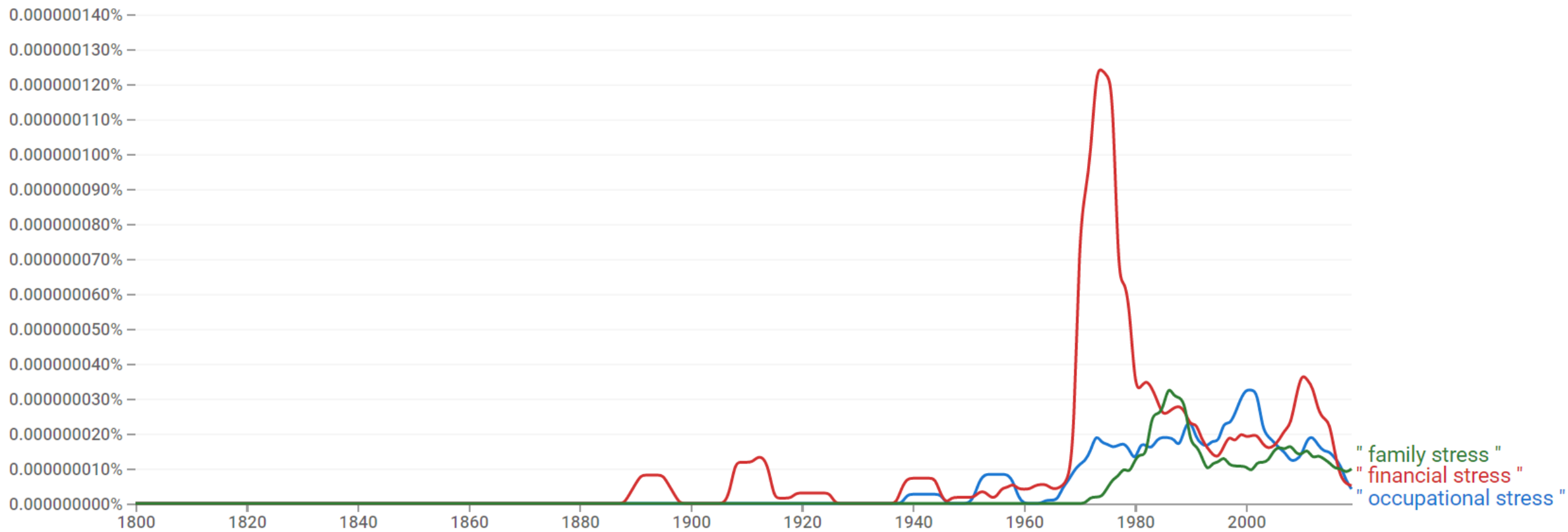
1. 직무 스트레스?

1장 관련 퀴즈

- 영어로 직무 스트레스는 어떻게 표현할까요?
- Socrative로 답해주세요!







사서의 직무 스트레스 요인에 관한
분석 연구

- 서울시내 종합대학 도서관을 중심으로 -

이 論文을 碩士學位 論文으로 提出함

1985年 5月

梨花女子大學校 敎育大學院

사 서 교 육 전 공

임 덕 순

¹ 유 인석 (1983), “사서의 직무 스트레스와 도서관의 유효성에 관한 연구,” 「도서관」, 제 38 권, 제 4 호, p. 5.

최근 조직 행위론의 분야에서 중요성이 제기되고 있는 문제가 조직에서의 ‘직무 스트레스’에 관한 것이다. 오늘날 조직의 구성원들이 받는 피로움과 피곤함의 원인은 그들의 하루 시간의 대부분을 보내고 있는 조직에서 받는 직무 스트레스 때문인 것으로 여겨지고 있다.¹⁰

¹⁰ 유 인석 (1983), p. 6.

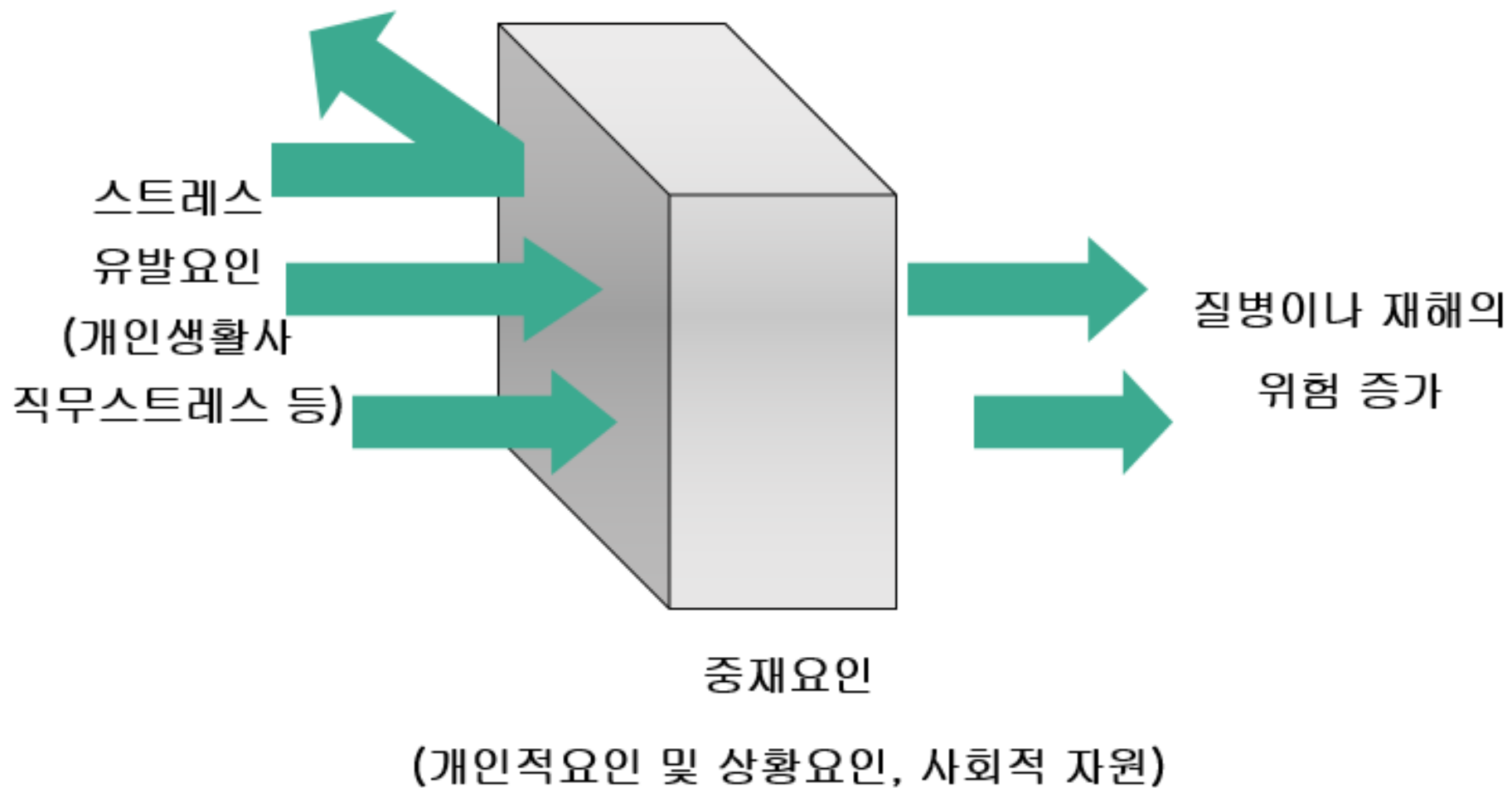
<입시부터 퇴직까지 평생을 경쟁 속에서 사는 한국인>

어린이를 학원 보내는 것에서 시작된 경쟁은 평생을 두고 이어짐. 중·고등학교에서는 명문대 진학을 위한 교육 경쟁에 시달리며, 막상 대학에 들어가도 학점, 어학연수 등 좋은 스펙을 만들어 취업전장에 나설 태세를 갖춰야 함. 수백 대 일의 경쟁률을 뚫고 기업에 입사하면 적잖은 업무, 성과에 대한 부담감이나 승진 경쟁이 만만찮고 남성 위주 조직문화에 여성 직원이 겪는 피로감, 나이가 들어서 부딪히는 퇴직 압박도 견디기 힘든 스트레스로 작용함



자료 : "[대한민국은 피로하다] 평생 과열 경쟁...디지털 강박감까지", 『매경이코노미』, 제1667호(12.5.16~5.22).

스트레스 요인, 중재요인, 반응



직무 스트레스로 무슨 질환이?

- 심혈관계 질환 – 고혈압, 당뇨, 비만, 당뇨 등
- 근골격계 질환 – 근육긴장도 증가, 통증 악화
- 소화기계 질환 – 위궤양, 기능성 소화불량,
과민성 대장 증후군, 기능성 복통
- **정신질환**

한국형 직무 스트레스

- 태움
- 왕따
- 폭언
- 성희롱
- 차별
- 손놈...

고객은 왕이다?

- 고객이 항상 옳다는 말은 틀렸다.
그것은 직원을 배신하는 것이다.
가치 있는 고객만이 대접받을 가치가 있다.
- 미국 사우스웨스트 항공 창업자
허브 켈러허(Herbert D. Kelleher)




그런데 조교는 신고인 육지후와 대면한 지 몇 주가량 되었기에, 저에게 아는 척을 하며 다음과 같이 물었습니다. "쌤 혹시 전문의 시험은 어떻게 되었어요?" 저는 합격했다고 대답하였습니다. 이에 조교는 어처구니없다는 듯한 표정을 지으며 "정말요? 말도 안 돼. 쌤이 합격했다고요?"라고 말했습니다. 저는 이 순간부터 농담치고는 지나치다고 생각했습니다.

그 다음 이야기는 학위 과정생들 이야기를 거쳐 교실 전공의 과정에 관련해서 진행되었습니다.

이번에는 조교가 다음과 같은 말을 하였습니다. "육지후도 전공의 과정 마치고 전문의가 되는데 누가 우리교실에서 전공의를 못하겠어요?" 마치 농담인 것처럼 이야기를 했지만 후배 전공의들 전부 앞에서 한 이 말은 저에 대한 명백한 모욕이라고 생각합니다. 조교와 전공의는 상호간에 존중하며 같이 업무를 진행하는 직종이 다른 동료 관계입니다. 하물며 상하관계일지라도 저런 폭언은 하면 안되는 것입니다.

그동안 저는 조교에게 '친하다.' 혹은 '농담이다.'라는 핑계로 "한번만 더 그러면 찾아가서 죽여버리겠다." 라든가 "널 진짜 싫어한다." 등의 폭언을 들은적이 수차례 있습니다. 직장내 관계를 불편하게 하고 싶지 않아 공론화 하지 않았습시다만, 이제는 더 이상 견디기 힘듭니다.

저는 이 폭언 사건이 '직장내 괴롭힘'에 해당한다고 생각합니다. 저는 정식적인 절차를 거쳐 조사 및 학내 규정에 따른 조치 진행하기를 원하기에 인권센터에 본 사건을 신고합니다.



2016년 제4회

서울대학교 인권센터

인권연구프로젝트 공모전

직장 내 차별의 건강 영향에 대한 분석적 연구

Raison d'être

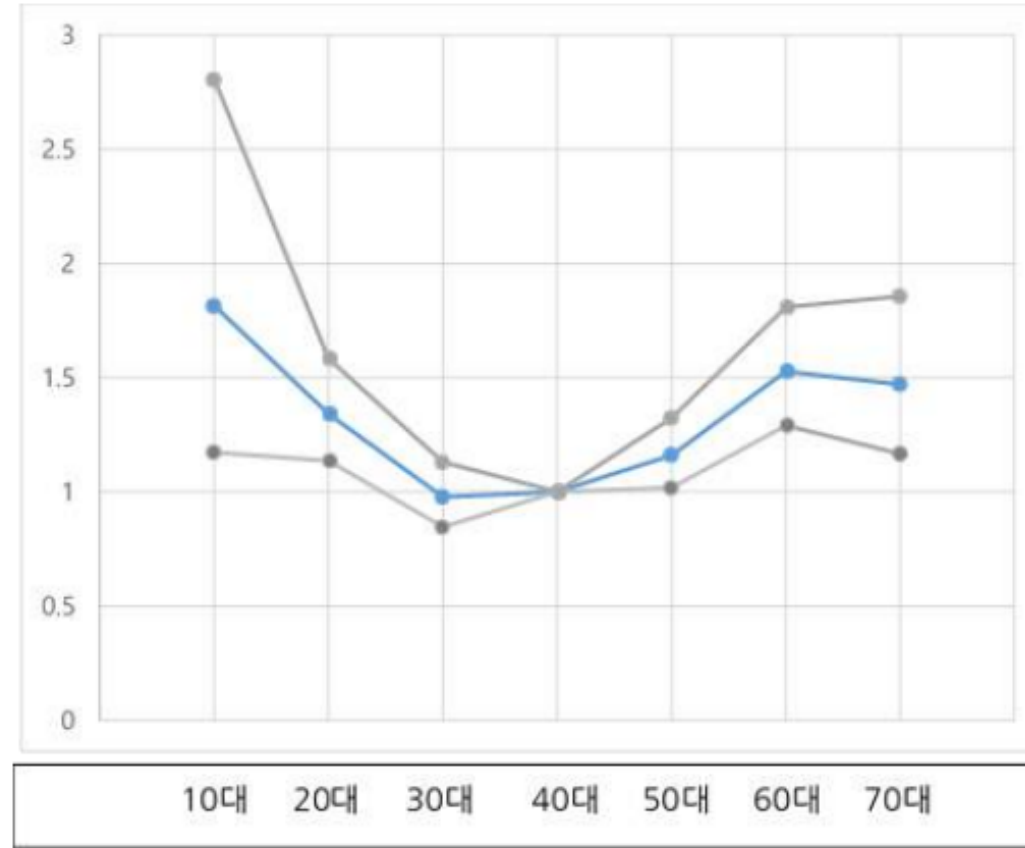
육지후(서울대학교 의과대학 의학과 석사과정)

장승원(서울대학교 법학전문대학원 석사과정)

가) 각 차별 종류 별 경험자 비율

차별 종류	%	차별 종류	%
전체 차별	8.95		
연령	4.21	장애	0.41
인종	0.75	성적 지향	0.29
국적	0.71	학벌	3.18
성	1.40	출신지	1.21
종교	0.25	고용형태	2.75

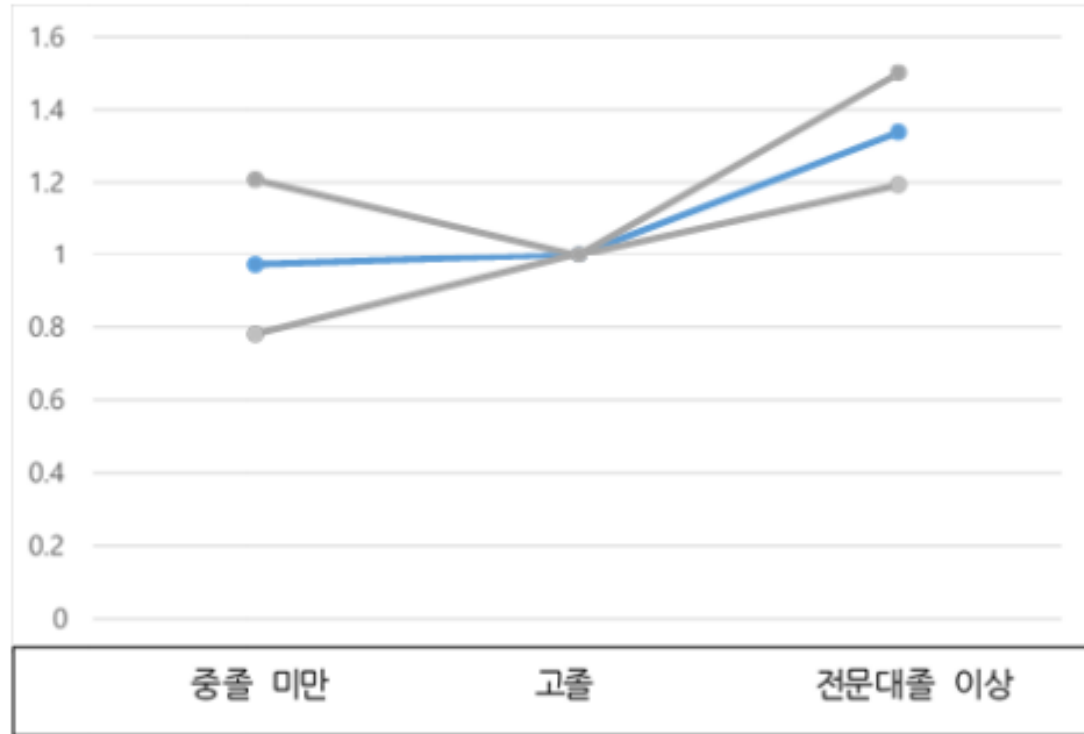
나)연령대별 연령 차별의 교차비: 40 대 기준



다)성별 성차별의 교차비: 남성 기준

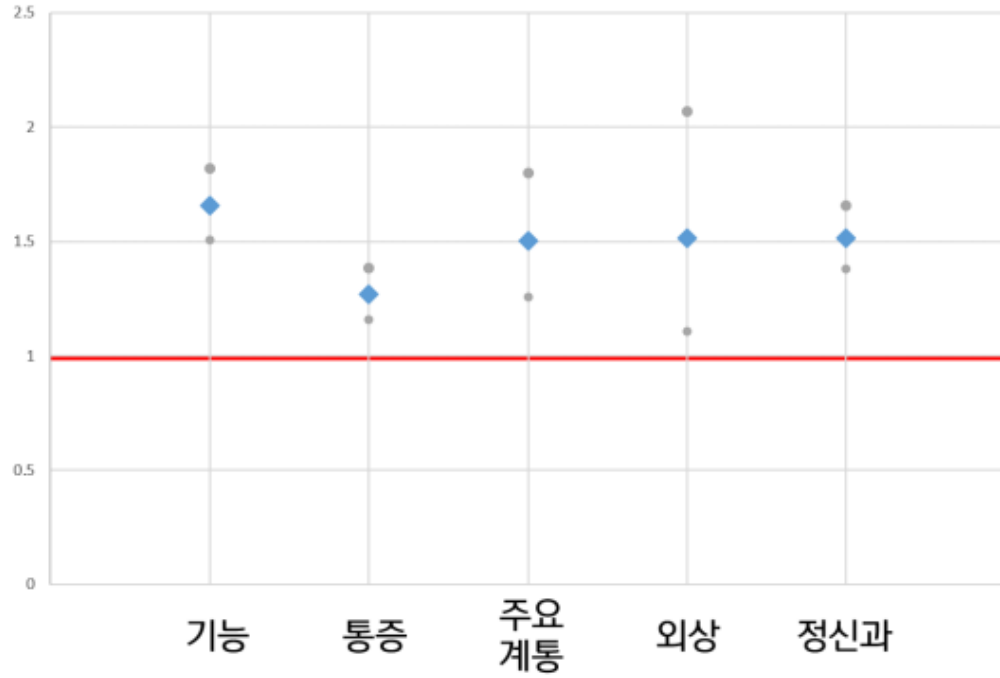
	교차비	95% 신뢰구간	
여성	3.56	2.90	4.37
남성(기준)	1	-	-

라)학력 별 학벌 차별: 고졸 기준



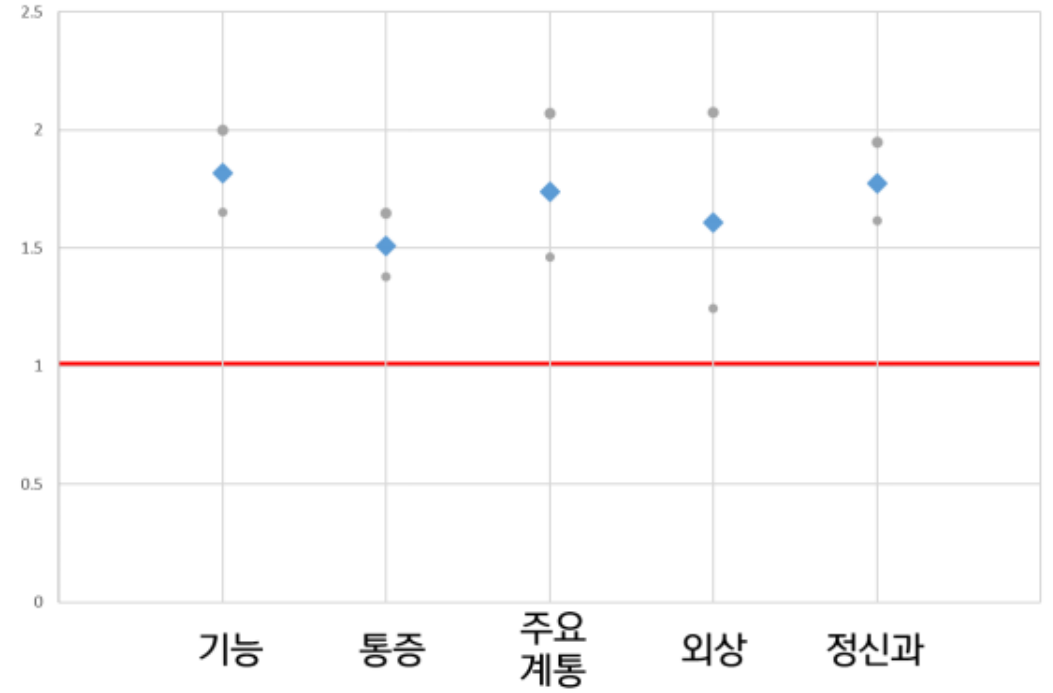
	교차비	95% 신뢰구간	
중졸 이하	0.971	0.78	1.208
고졸(기준)	1	-	-
전문대졸 이상	1.339	1.194	1.502

A) 차별 유무에 따른 각 질환군 별 증상 호소(여성)



	교차비	95% 신뢰구간	
기능	1.8163	1.6499	1.9995
통증	1.5087	1.3806	1.6487
시스템	1.7407	1.4633	2.0707
외상	1.6072	1.245	2.0746
정신과	1.776	1.6179	1.9496

B) 차별 유무에 따른 각 질환군 별 증상 호소(남성)



	교차비	95% 신뢰구간	
기능	1.655	1.5062	1.8184
통증	1.2673	1.1602	1.3843
시스템	1.5029	1.2559	1.7985
외상	1.5125	1.1057	2.0689
정신과	1.5131	1.3813	1.6574

2. 직무 스트레스 파해치기

2장 관련 퀴즈

- Presenteeism 이란 단어가 직무인 건강과 연관되어서 널리 사용됩니다. 이 단어의 의미는 무엇일까요?
- Socrative에서 주관식으로 답해주세요!

2장 관련 퀴즈

- Presenteeism이란 단어가 직무인 건강과 연관되어서 널리 사용됩니다. 이 단어의 의미는 무엇일까요?
- Socratic에서 주관식으로 답해주세요!
- Hint: Absenteeism



프레젠티즘 (Presenteeism)

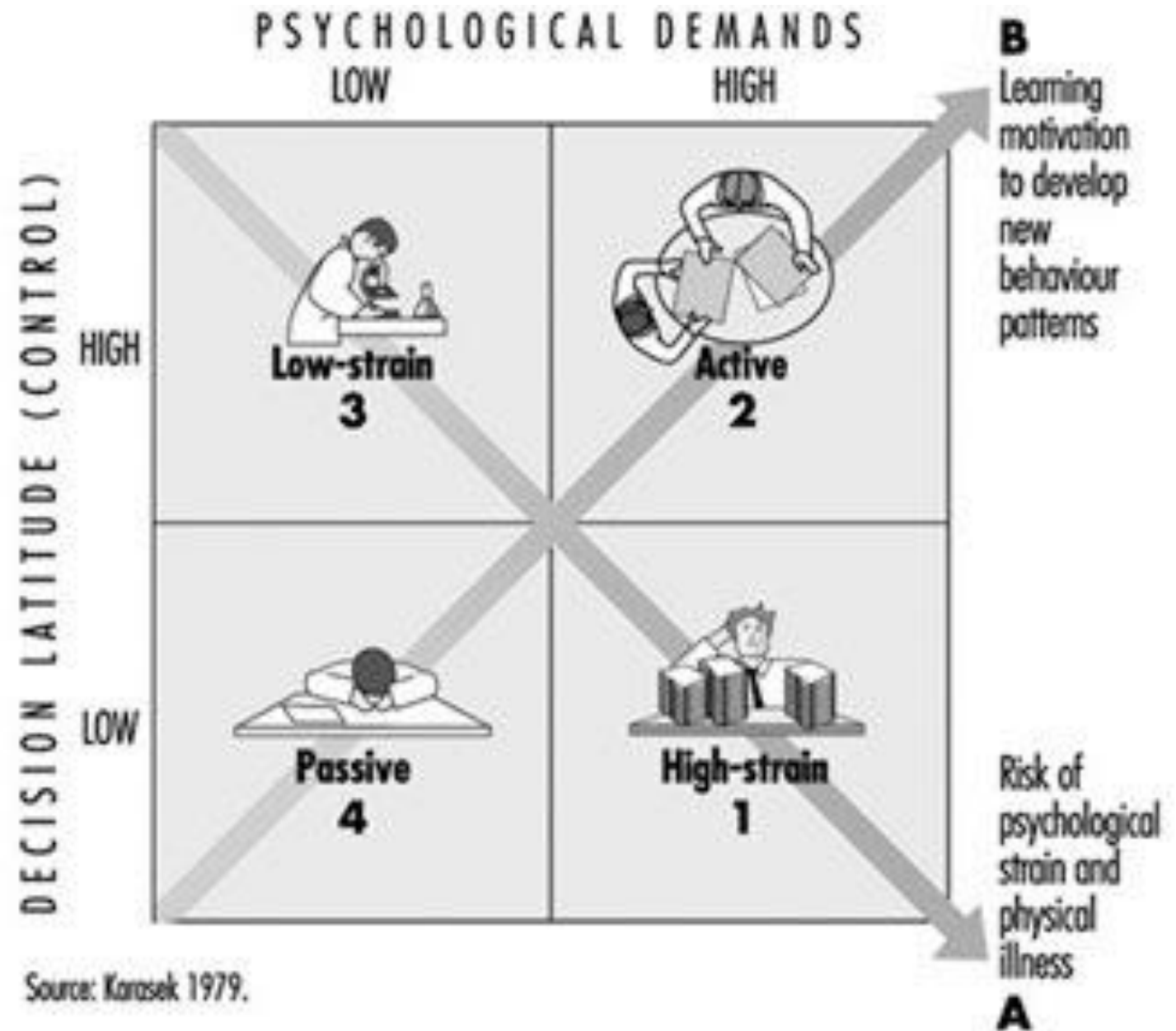
- 아픈 상태에서 출근 하여 정상적인 근무를 하지 못하는 상황

→ 자리만 지키는 것

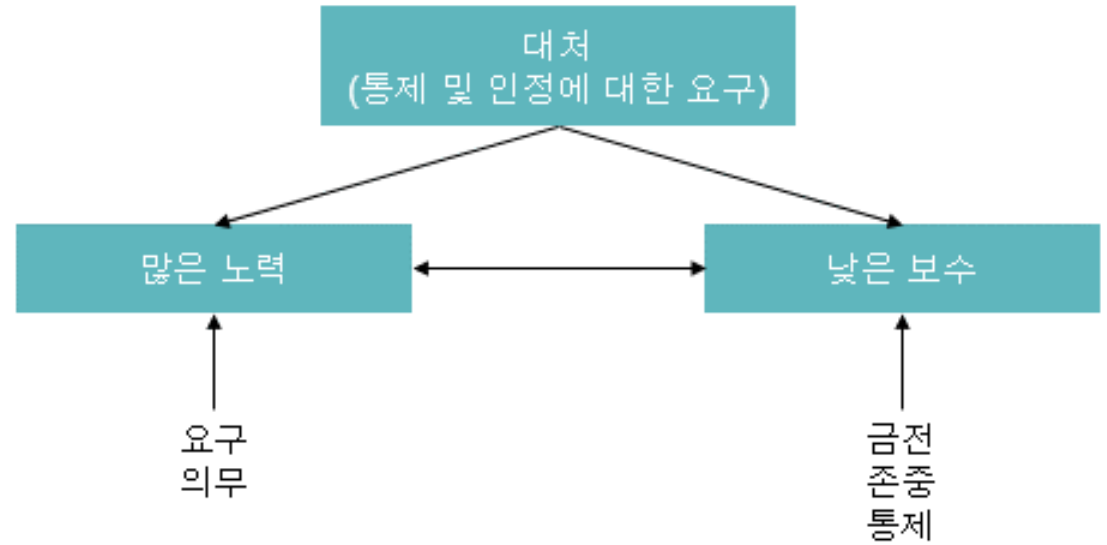
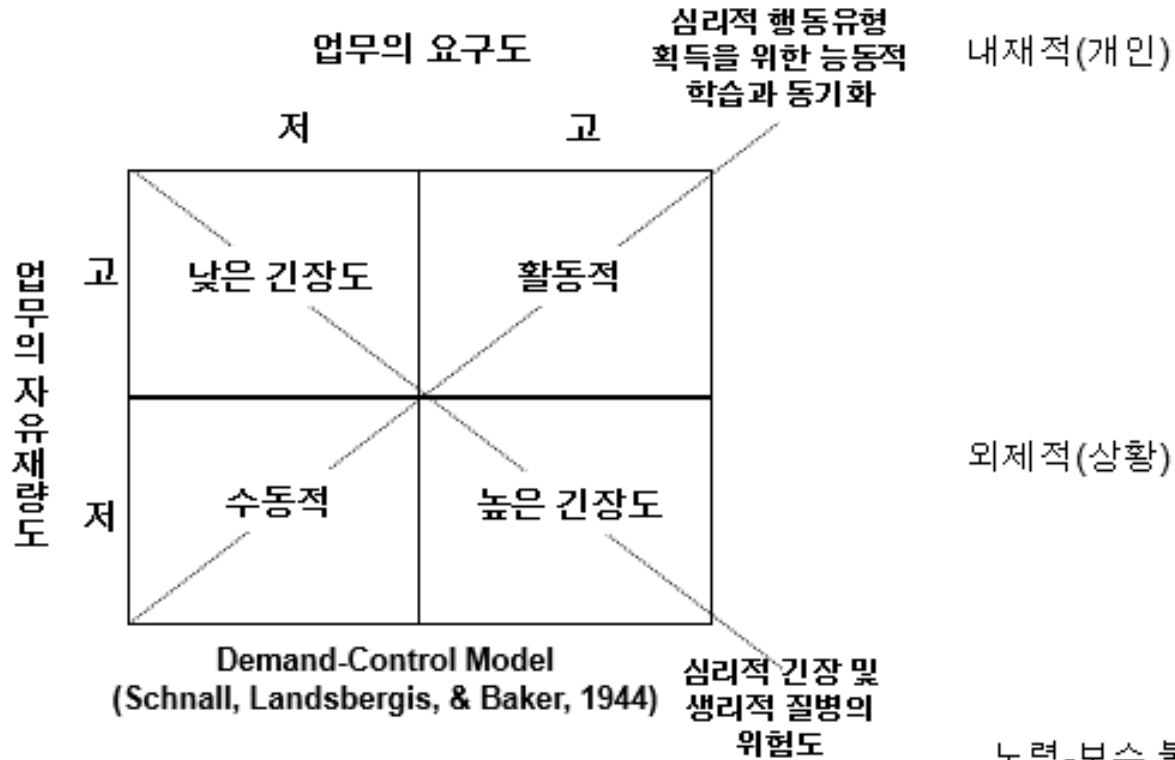
- 프레젠티즘에 의한 생산성 감소의 경제적 비용 > 결근하여 치료를 받는 비용 제반



직업성 긴장 모형



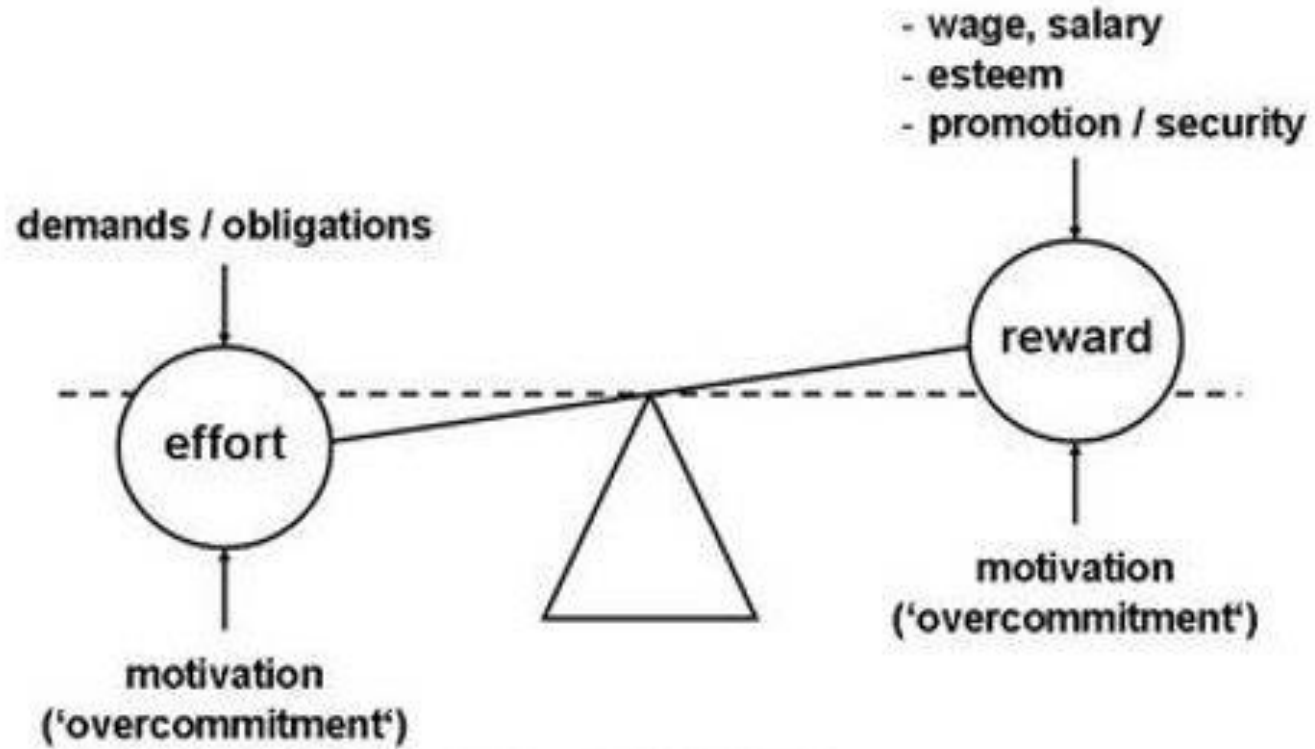
노력 불균형 모형



- 직무불안정
- 강요된 이동
- 비일관적 지위
- 제한된 경력개발

노력-보수 불균형 모델 (Siegrist, 2000)

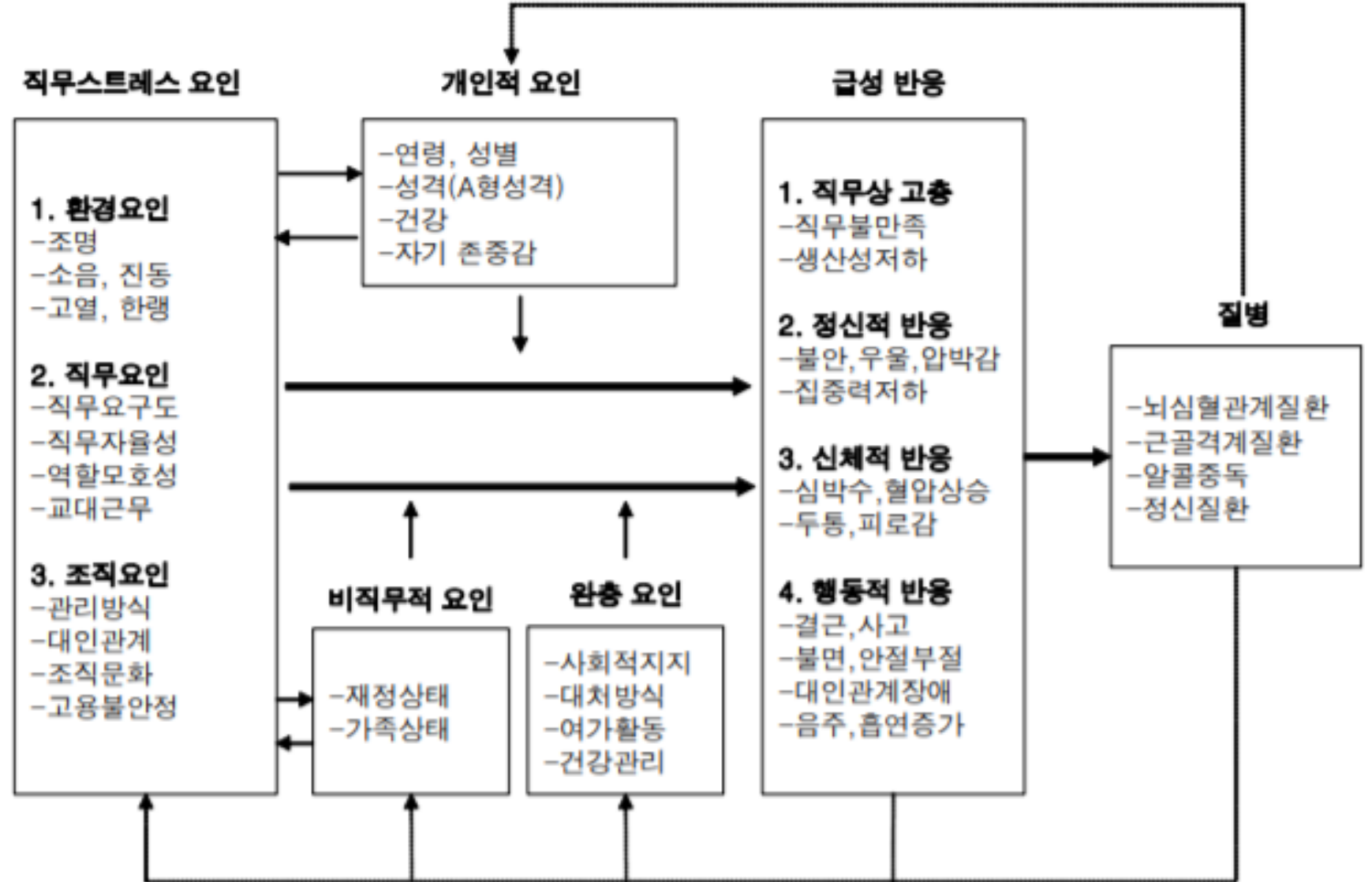
노력 불균형 모형



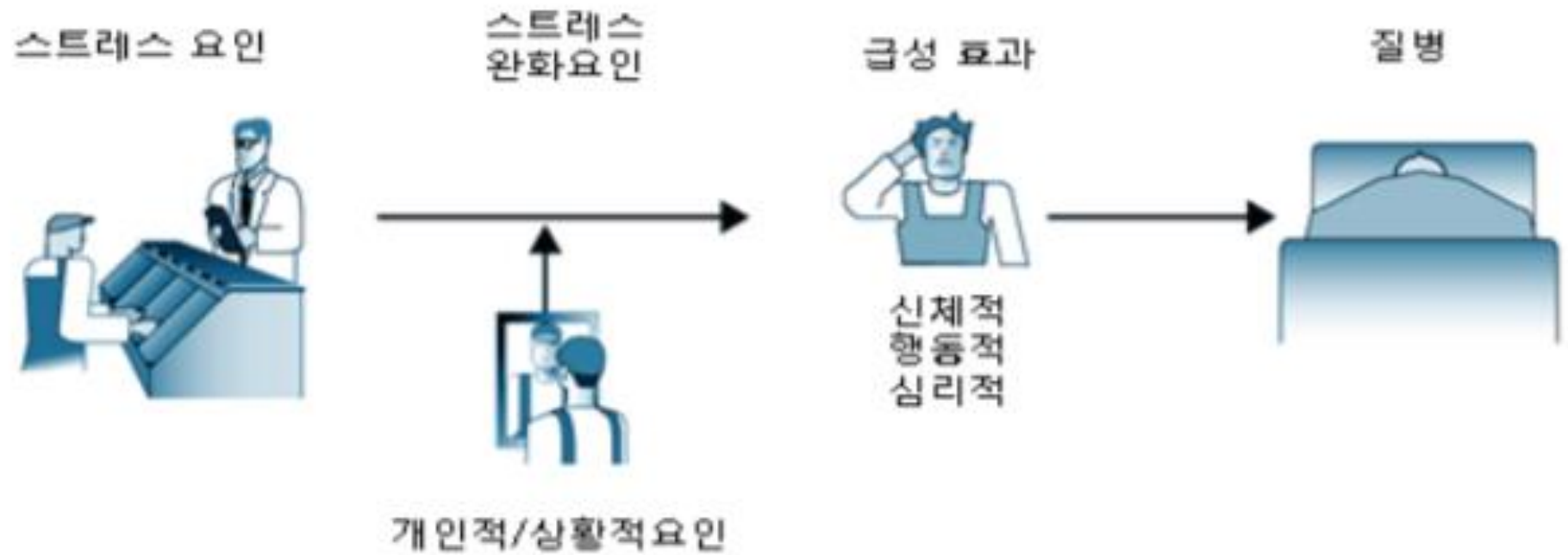
Imbalance maintained

- if no alternative choice available
- if accepted for strategic reasons
- if motivational pattern present (overcommitment)

NIOSH 모형



NIOSH 모형



3. 스스로 평가해보기

한국형 직무스트레스 설문 평가도구

• 통칭 KOSS

직무스트레스 측정도구(기본형)						
* 현재 일하면서 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 "v" 표시를 하여 주시기 바랍니다.						
구분	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다	
관심	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	
적응	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	
요구	7. 나는 동료나 부하직원들 돌보고 책임져야 할 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	
구체	10. 일이 많아서 직장내 가정에 다 잘하기가 힘들다.	1	2	3	4	
	11. 여러 가지일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4	
	12. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1	
직무	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 행사 할 수 있다.	4	3	2	1	
자율	16. 나의 업무량과 작업속도를 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1	
	17. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1	
	18. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1	
관	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	

	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
과	21. 지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.	4	3	2	1
	22. 현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준만큼의 직업(직장)을 쉽게 구할 수 있다.	4	3	2	1
	23. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
불	24. 나의 직업은 실적이거나 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
안	27. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
	28. 업무수행에 필요한 인력, 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
정	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 예상된다.	4	3	2	1
조	33. 내 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
체	36. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신뢰를 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
계	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
단	42. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
	43. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4

KOSS 직접 해보기

- Socrative에서 진행하겠습니다!
- 총 43문항 – 한 문항당 20초 진행하겠습니다.

<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

<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

주의할 점

- 일반인구 집단의 점수 분포에 따라 개인 점수/집단 평균 비교
- 스트레스 요인에 대한 검사이지,
절대 개인의 건강상태에 대한 것이 아니다!

KOSS의 자매품들

- KOSS-SF
- KOSS19
- N-KOSS

* 아래의 설문은 귀하의 직무 수행과정에서의 직무스트레스 수준을 평가하기 위한 것입니다. 최근 한 달동안의 느낌과 경험을 토대로 응답하여 주시길 바랍니다.

설문 내용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
물리환경	1. 내 일은 위험하여 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
	2. 나는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
직무요구	3. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
	4. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
	5. 직장의 생산성 향상이나 목적달성을 위한 강요나 압박을 받는다.	1	2	3	4
직무자율성 결여	6. 작업시간, 업무수행과정에서 스스로 결정할 권한이 주어진다.	4	3	2	1
	7. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
사회적 지지 부족	8. 나의 상사는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
	9. 나의 동료는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
직업불안정성	10. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
	11. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
조직불공정성	12. 우리 직장은 근무평가, 인사 등 정책결정과정에서 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
	13. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
	14. 업무수행과정에 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
	15. 우리 직장의 경영방침과 구성원들은 근로자들이 안전하고 건강한 직장생활을 할 수 있도록 도움을 준다.	4	3	2	1
보상부적절	16. 나의 노력과 업적을 고려할 때 내 급여/수입은 적절하다.	4	3	2	1
	17. 내가 쏟는 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
일-삶의 균형 (신설)	18. 나의 일과 삶은 적절히 균형을 이루고 있다.	4	3	2	1
	19. 나의 일은 나의 생활을 윤택하게 해준다.	4	3	2	1

PHQ-9

지난 2주일 동안 당신은 다음의 문제들로 인해서 얼마나 자주 방해 받았는지 해당번호에 표시(V)해 주세요.

문 항	전혀 방해 받지 않았다	며칠 동안 방해 받았다	7일 이상 방해 받았다	거의 매일 방해 받았다
1) 일 또는 여가 활동을 하는 데 흥미나 즐거움을 느끼지 못함	0	1	2	3
2) 기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없음	0	1	2	3
3) 잠이 들거나 계속 잠을 자는 것이 어려움, 또는 잠을 너무 많이 잠	0	1	2	3
4) 피곤하다고 느끼거나 기운이 거의 없음	0	1	2	3
5) 입맛이 없거나 과식을 함	0	1	2	3
6) 자신을 부정적으로 봄. 혹은 자신이 실패자라고 느끼거나 자신 또는 가족을 실망시킴	0	1	2	3
7) 신문을 읽거나 텔레비전 보는 것과 같은 일에 집중하는 것이 어려움	0	1	2	3
8) 다른 사람들이 주목할 정도로 너무 느리게 움직이거나 말을 함. 또는 반대로 평상시보다 많이 움직여서, 너무 안전부절못하거나 들떠 있음	0	1	2	3
9) 자신이 죽는 것이 더 낫다고 생각하거나 어떤 식으로든 자신을 해칠 것이라고 생각함	0	1	2	3
총 점 점				

PHQ-2

- 2문항으로 압축
- 0-6점

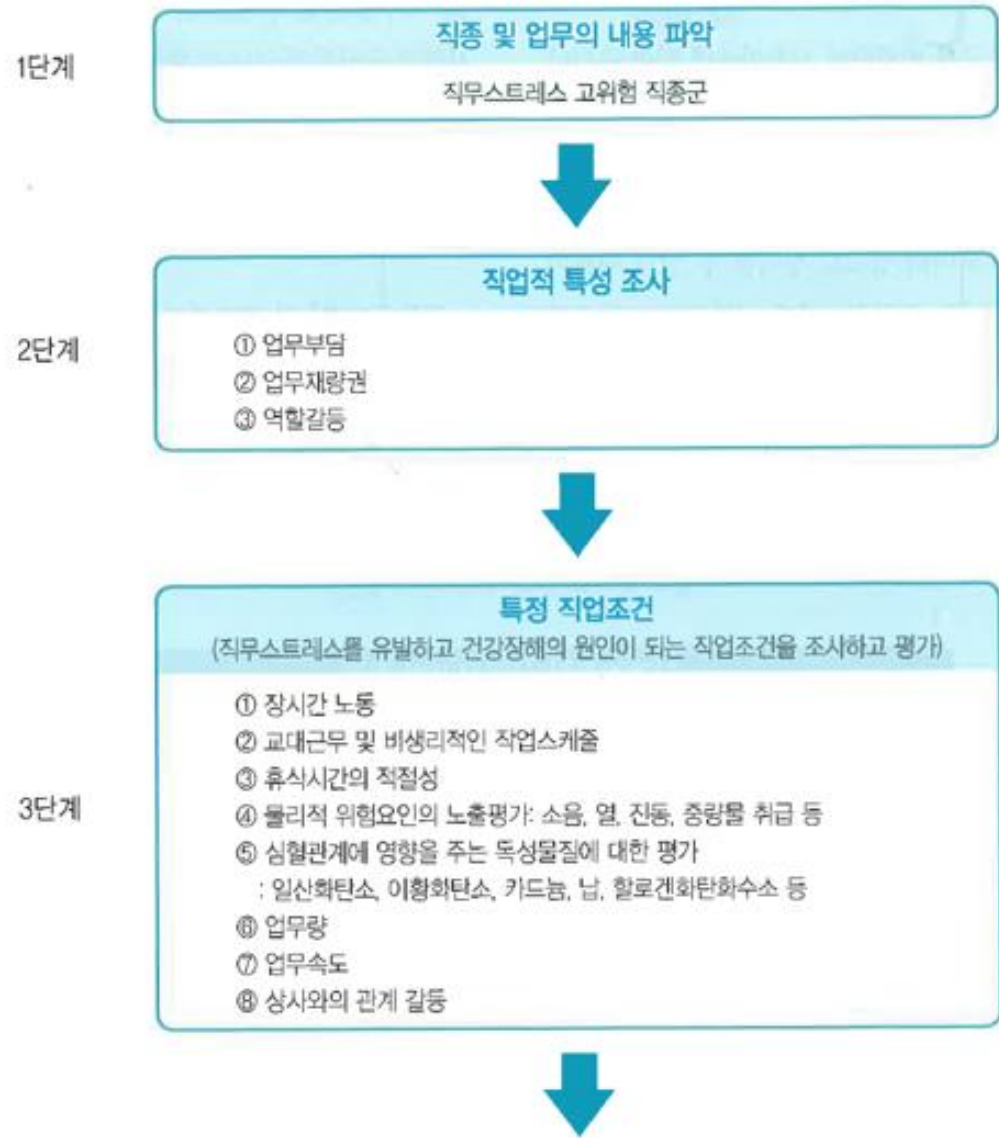
- 백견이 불여일습
- Socrative에서 해봅시다.

빼먹으면 안되는 것!

- 기본적인 신체 건강 상태 / 증상
- 음주, 흡연 여부
- 결근 / 프레젠테이션

4. 그럼 어떻게 접근할까?

안전보건공단 가이드라인



[그림 1-5] 직무특성의 미시적 변화 평가를 위한 5단계 접근방법

Sauter 일반적 접근법

준비단계

- 직무스트레스에 대한 일반적 인식 형성
- 최고경영진 설득과 지원
- 준비단계부터 노동자 참여
- 프로그램 시행을 위한 기술적 능력의 확립

Sauter 일반적 접근법

본단계

1단계: 문제의 확인

2단계: 중재의 기획 및 수행

3단계; 중재의 평가

조직적 접근의 성공을 위한 우선순위 (EU)

- 1. 근로자 개입
- 2. 전문가에게 의뢰
- 3. 사업주의 관심과 책임
- 4. 조직적 변화의 문제를 포함
- 5. 단계적으로 문제에 접근

조직적 접근의 성공을 위한 우선순위 (EU)

- 6. 작업과 책임을 명확히
- 7. 프로그램 스케줄 지키기
- 8. 다른 종류의 측정을 사용
- 9. 직무 스트레스를 통상의 문제로 여김
- 10. 프로그램 실시 후 지속적인 평가와 관리



우리회사 주치의

근로자건강센터 서울서부
02)2093-2650~2

- 콜센터 사업장의 사례로 본 -

감정노동 사업장 직무 스트레스 예방·관리

센터장 이동욱
상담심리사 임지영



① 작업환경 확인



② 직무 스트레스 (KOSS-SF), 감정노동 (K-ELS)

KOSHA GUIDE
H - 67 - 2012

KOSHA GUIDE
H-163-2014

③ 사용자 및 노동자 면담

KOSHA GUIDE
H - 31 - 2011

- 업무 스트레스 중, 가장 큰 **원인**은 무엇입니까?
질문 1 ① 민원인 ② 동료 및 상사 ③ 상담품질 모니터링 ④ 업무체계
 ⑤ 근무환경 ⑥ 건강문제 ⑦ 개인적인 문제 ⑧ 기타
- 질문 2** 업무 스트레스를 경험했을 때, 주로 어떻게 **대처**하셨습니까?
- 질문 3** 업무 스트레스를 개선하기 위해 **사업장**에서 취해야할 **조치**는 무엇이라고 생각하십니까?



결과분석

작업특성 요인



민원인의 요구도-노동자의 자율성의 부조화



도급, 파견 구조로 인한 의견 전달의 한계



고객응대의 과부하 및 갈등 (악성 민원인)

관리 요인



직무 교육 부족



건강증진 프로그램 부재



직무 스트레스 및 감정노동 관리 프로그램 부재

근무환경 요인



장시간 좌식작업



야간작업, 교대근무



조직의 문화와 노동자의 마음이 변화되기 시작했습니다.

근로자건강센터 대책

구체적 실천사항

노동자 고충상담 전담 창구 마련

- 전담 고충상담원 지정
- 노동자 상시 상담 및 건의사항 수렴



조직적 차원 개입

- 악성 민원인 상담은 권한 있는 콜센터장이 전담
- 악성 민원인 상담 이후 명상, 스트레칭 실시
- 응대 스크립트 제작, 오프라인 공지 게시판 설치
- 주차민원콜센터-도시관리공단 간 상시 의사소통 창구 개설



직무 스트레스 감정노동 관리 심리 프로그램 지원

- 연 4회 개인 심리상담 및 집단 심리상담 실시



건강증진 프로그램 지원

- 연 2회 개별 건강문제 진단 및 상담, 건강수준 향상 평가
- 직업환경의학 전문의(전공의), 산업간호사, 운동처방사
- 연 2회 전문교육
- 감정노동자, 야간교대 노동자 건강관리, 근골격계질환 예방



작업환경 조성

- 상담원 간 소음 감소용 고성능 헤드셋 지급
- 눈 피로감 덜어주는 모니터로 교체

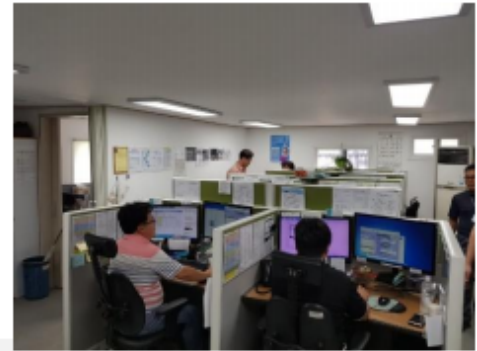
이러한 움직임이 노동환경을 변화시키기 시작했습니다.

근로자건강센터 대책

구체적 실천사항

노동자 의견 수렴
조직 차원 개입·관리

- 상담원이 주차단속 사진을 실시간 열람 가능
- 파티션 설치 - 소음 문제 해결,
- 휴게공간 마련
- 높낮이 조절 가능한 의자 구입



신체·심리 건강문제
예방 관리

- 상담심리사가 개인·집단 심리상담 실시 (연 4회)
 - 스트레스 관리법 노동자간 간 전파
 - 업무 노하우 나누고 협력하며 정확성·전문성 향상
- 건강 상담·근골격계 질환 상담 (연 2회)
 - 직업환경의학 전문의, 산업간호사, 운동처방사
- 작업환경 전문교육 (좌식작업 및 직무 스트레스)
 - 정기적 상담과 교육이 건강관리 실천 동기를 높임
 - 점심시간 걷기 운동문화 형성됨.



2.1. 직무 스트레스 개선에 각 주체가 어떤 도움이 되었습니까? (노동자 면담평가 보고서)

주체	면담내용
근로자 개인	<p>“업무 종료 후, 스트레스 해소를 위해 여가활동을 늘리고, 긍정적 사고를 하고, 감정조절을 연습하는 등 직무 스트레스 관리하였다”</p> <p>“업무에 적응하기 위해 개인적으로 노력하고, 동료와 상사들이 민원응대에 대해 도움을 주고받는 조직분위기 덕분에 감정노동 스트레스를 조절할 수 있었다”</p> <p>“동료와 상사의 도움으로 민원업무의 정확성과 적응성이 향상되었고, 민원인이 이해할 수 있도록 상담하려고 노력하였다”</p>
강남구 도시관리공단 주차민원콜센터	<p>“신규 프로그램 도입으로 단속 사진까지 열람할 수 있게 되어 민원인에게 상세한 응대, 체계적 업무처리가 가능해졌다”</p> <p>“병가, 주차배려 등 직원에 대한 복지를 시행하였다”</p>
서울서부 근로자건강센터	<p>“오랫동안 앉아서 일하면 혈전 발생, 체지방량 증가 위험이 있다고 의사, 간호사께서 상담해주셔서, 걷기 운동 했더니... 근력 부족해졌다. 이 타이밍에 운동처방사께서 근력 운동, 통증예방 스트레칭을 알려주시러 방문하신다. 정기적, 체계적 건강상담 덕분에 건강관리 실천 열심히 하고 동기부여 된다”</p> <p>“심리상담 시간에 내 마음을 돌보고, 서로 감정을 표현하며 도움주고 받으니 힐링된다”</p>





사업평가



주차민원콜센터-근로자건강센터 정기 평가회



개선대책 권고 및 이행여부 노동자 공유 및 평가

서울서부 근로자건강센터 2017년 직무 스트레스 관리 프로그램 평가

2018년 3월 5일 14:00

강남구 도시관리공단 주차민원콜센터 : 송영선 부장, 연계구 팀장, 센터장 이호경

서울서부 근로자건강센터 : 총괄팀장 육지후, 운영팀장 임지영

1. 직무 스트레스 조직적 관리 사항

자 료	2015-2016 직무 스트레스 개선 보고서
주요내용	유지 및 보완, 권고사항 반영 정도

- ARS 전신시스템 상반기 중 교체 예정, 예산확보 완료(골 배분, 감성 인원인 관리, 마음이음 연결을 사용 가능 등의 개선될 예정)
- 컨테이너 1개동 6월 정도에 설치하여 휴게공간 확보, 화장실과 사무실 건물에 지붕 설치 등 예정, 예산확보 되었음.
- 인력업체와 자유회 등의 공동예산 활용을 협의하고 있음.

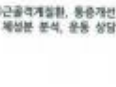
개선대책 이행여부 확인

강남구 도시관리공단 주차민원콜센터 직무 스트레스 개선에 대한 설문조사

1. 직무 스트레스 완화를 위해 공단 및 회사에서 근로자의 의견을 충분히 반영하고 있습니까?
①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않다 ③보통이다 ④그렇다 ⑤매우 그렇다
2. 직무 스트레스 완화를 위해 시행되고 있는 공단 및 회사의 조치들에 대해 전반적으로 만족하십니까?
①전혀 만족하지 않는다 ②만족하지 않는다 ③보통이다 ④만족한다 ⑤매우 만족한다
3. 다음은 공단 및 회사에서 직무 스트레스 개선을 위해 추진한 항목입니다.
직무 스트레스를 완화하는데 도움이 된 것들을 □안에 모두 표시해주세요. (중복 표시 가능)

요인	개선사항	선택항목
물리적 환경 개선	<input type="checkbox"/> ①사무실 공기 여율 및 온도 관리 (방문 민원인 소용차단, 공간 확보)	
	<input type="checkbox"/> ②고성능 헤드셋 착용	
	<input type="checkbox"/> ③공차량(수납함) 비치	
직무 자율성	<input type="checkbox"/> ④사무실 공기 개선 (공기 청정기)	
	<input type="checkbox"/> ⑤장시간 화식작업에 적합한 의자 구입 예산 배정 (2017년)	
	<input type="checkbox"/> ⑥휴식의 타로감을 줄어줄 수 있는 컴퓨터 모니터 교체 예정 (2017년)	
감정노동 관리	<input type="checkbox"/> ⑦근로자 인권보호 위해 2회 정기 후, 3회에는 전화 종료하는 규정	
	<input type="checkbox"/> ⑧공무원에 대응할 수시 교육 및 상담요청 교육	
	<input type="checkbox"/> ⑨민원응대 스크립트 제작하여, 개인별 업무 컴퓨터에 업로드	
휴식	<input type="checkbox"/> ⑩휴주 1회 3명씩 정담공통 산책하기 (정서적 환기, 기분전환)	
	<input type="checkbox"/> ⑪휴상당 업무 잠시 중단하고, 1일 추가적 명상 실시 (마음 바꾸기, 정서적 안정)	
	<input type="checkbox"/> ⑫휴주계공간 (공간 공유 휴게실, 여간 근무자를 위한 소파)	

4. 서울강서 근로자건강센터에서 실시한 직무 스트레스 완화 프로그램에 전반적으로 만족하십니까?
①전혀 만족하지 않는다 ②만족하지 않는다 ③보통이다 ④만족한다 ⑤매우 만족한다
5. 서울강서 근로자건강센터 프로그램 참여로 직무 스트레스 관리에 도움이 되십니까?
①전혀 도움이 되지 않는다 ②도움이 되지 않는다 ③보통이다 ④도움된다 ⑤매우 도움된다
6. 다음은 서울강서 근로자건강센터에서 직무 스트레스 완화를 위해 실시한 프로그램입니다.
직무 스트레스를 완화하는데 도움이 된 것들을 □안에 모두 표시해주세요. (중복 표시 가능)

전문가	세부 프로그램
의사	<input type="checkbox"/> ①전반적인 건강관리 상담 <input checked="" type="checkbox"/> ②감정노동, 여간 근무자의 직무 스트레스 관련 교육
	 
간호사	<input type="checkbox"/> ③비상환관계질환(혈당, 콜레스테롤 등), 생활습관(금연, 절주, 절염) 상담
	 
운동치명사	<input type="checkbox"/> ④스트레칭 실습 교육 <input checked="" type="checkbox"/> ⑤근골격계질환, 통증개선, 체성분 분석, 운동 상담
	 

개선대책 만족도 설문조사

제51회 산업안전보건강조주간

근로자건강센터 우수사례 발표대회

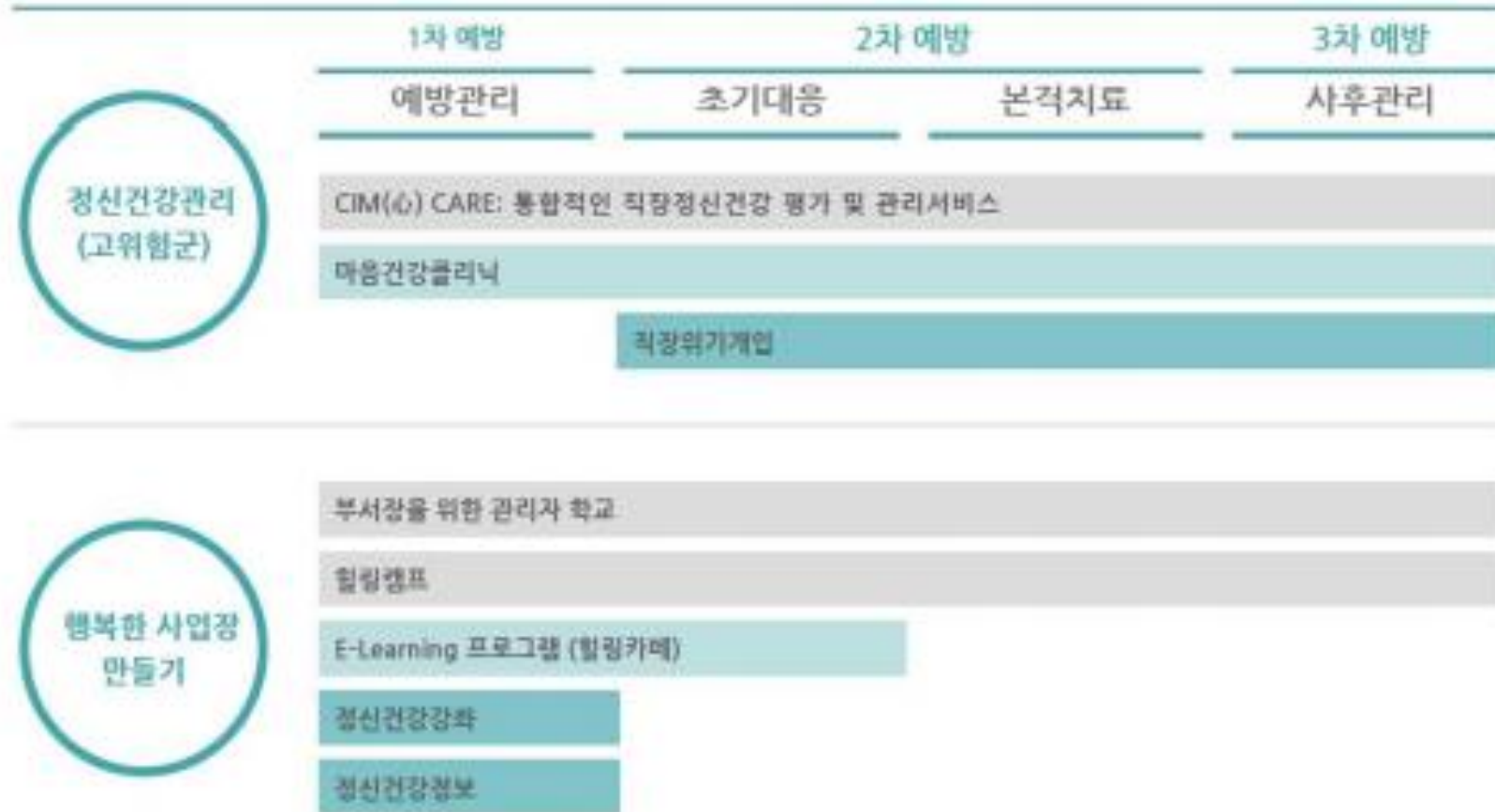
2018. 7. 5 (목), 13:30 - 17:00 | 고용노동부 · 안전보건공단 직업건강실



대기업 모델

- 정신건강의학과 병원 산하 연구소
- 정신건강의학과 전문의, 정신보건간호사, 보건통계전문가, 행정직
- 1~3차 예방 포괄

대기업 모델



도시철도 힐링센터

- 2004~2006년까지 철도 기관사 4명 자살
- 2007년 기관사 임시건강진단 실시
- 추가 자살자 발생

- 2013년 임시건강진단 재실시 -> 정신건강전담센터 필요성
- 2013년 9월 힐링센터 개소

도시철도 힐링센터

- 2013년 9월 힐링센터 개소
- 초기인력구성
 - 직업환경의학과전문의, 임상심리전문가, 행정직원



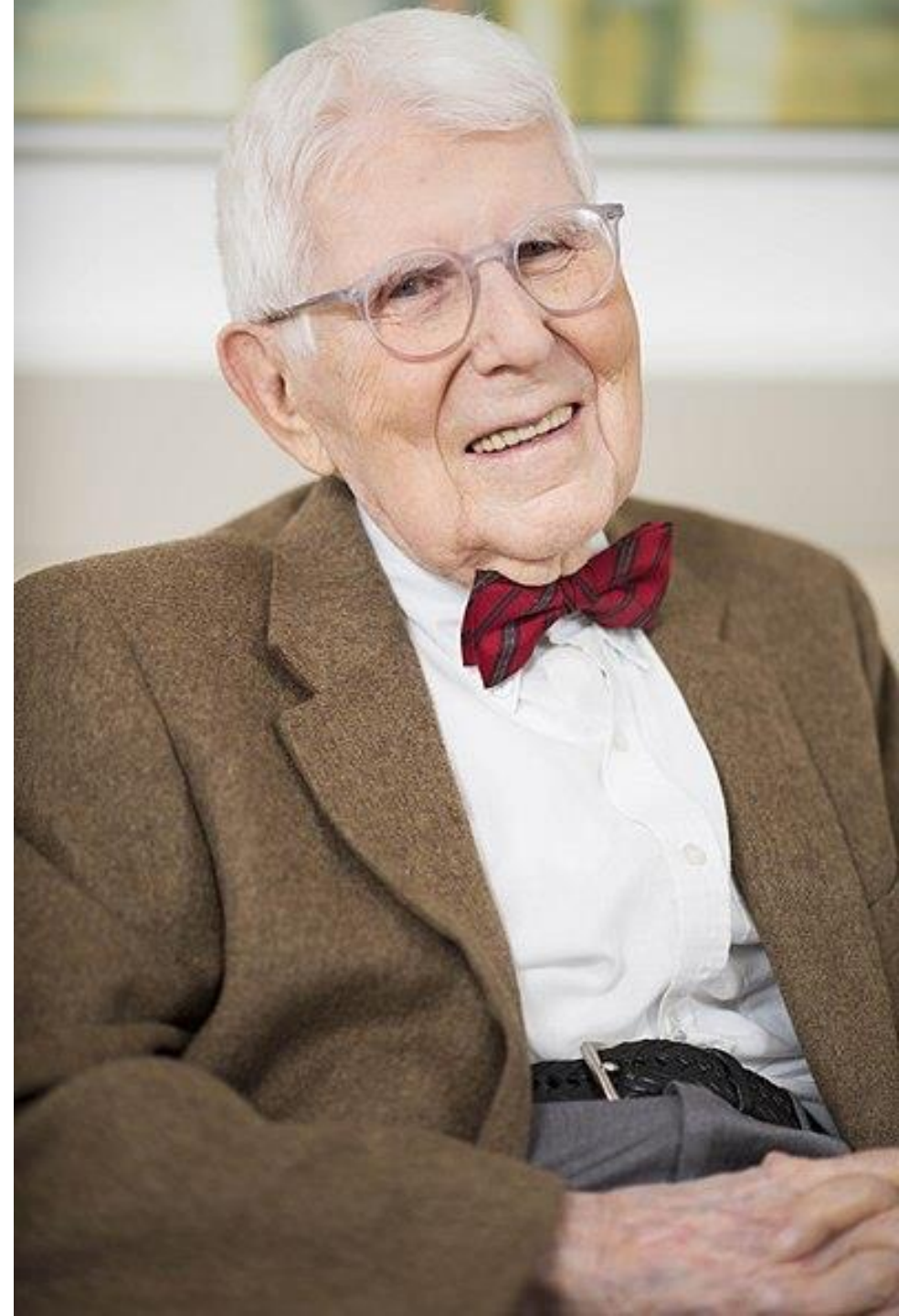
5. 개인적으로는 어떻게 할까?

스트레스가 쌓일때 어떻게 하시나요?

- 마지막으로 Socratic에 주관식으로 답변해주세요!
- 최소 5명 답변해 주실때까지 기다릴 예정

Aaron T. Beck

- 사람을 일어난 사건보다,
그 사건을 보는 관점 때문에
괴로움을 겪는다.





Activating Event(A)



Belief(B)



Consequence(C)

순식간에 스쳐지나기 때문에
의식하지 못하는 경우가 많다

스트레스
요인

1차 평가

- 상황유형에 대한 초기 평가
- 자신에게 적절한가를 판단 " 내게 문제가 생겼나?"

2차 평가

- 상황적 요구와 자신의 대처기술이 일치하는가를 평가
- 자기 효능감의 지각
- " 이 문제에 대해 내가 어떤 일을 할 수 있는가?"
- " 내가 이 상황에 적절히 대처할 수 있는가?"

여러
가지
증상
·
행동

아무 것도 아님

재평가

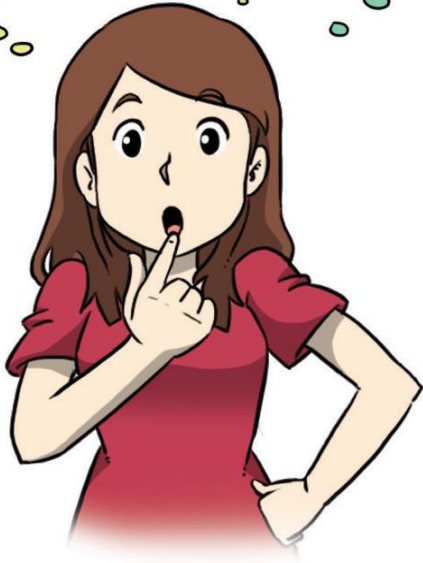
" 그 상황은 스트레스가 아니다" 라고 자신의 1차 평가를 바꾸는 것

- ① 합리화
- ② 의미 바꾸기
- ③ 의미 약화시키기

합리화

의미 바꾸기

의미 약화시키기





마음 챙김(mindfulness)

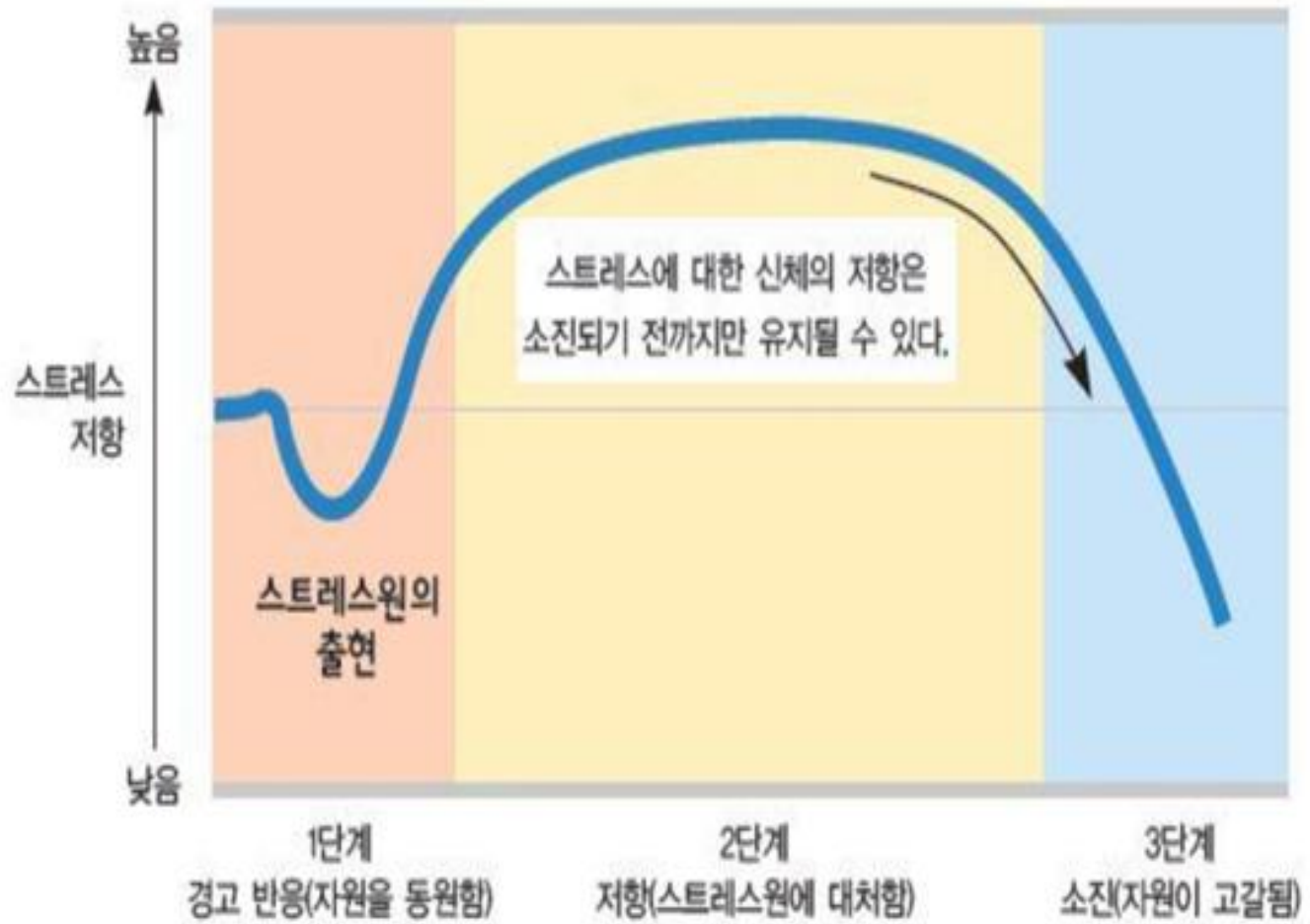
"주의를 기울이는 자각을 뜻하지만 평가하거나 재단하지 않는 것"
(J.Kabat-Zinn)

1) 마음에 이끌려 가는 상태에서 떨어져 나와, 객관적으로 있는 그대로의 나의 상태와 상황을 자각하고, 마음의 소리를 바라볼 수 있는 상태로 되는 것

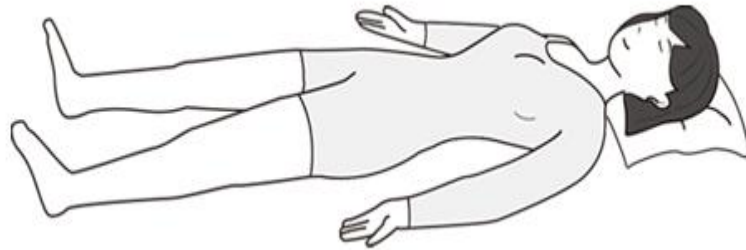
2) 고통을 없애려고 억제하려고 애쓰지 않으며,

3) 진정으로 알아차리고 받아들임(수용)으로써 내려놓을 수가 있는 상태

이완기법

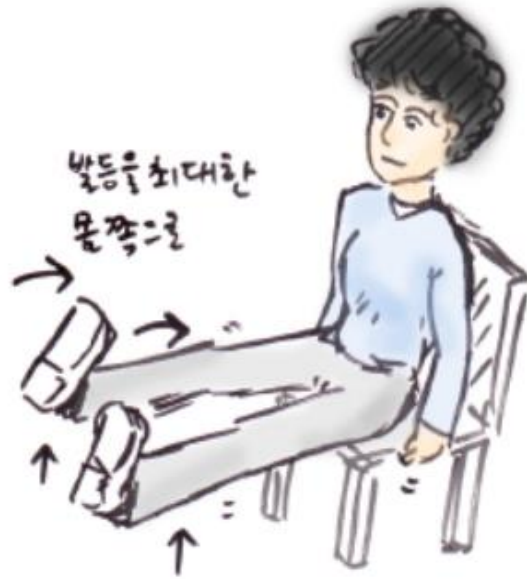


이완기법



근육이완법

'숨을 들이마시면서 신체 부위에 힘주기 ▶ 숨을 잠시 멈추기 ▶ 숨을 내쉬면서 힘을 빼기 ▶
'힘 빠지는 느낌' 을 음미하기' 가 반복되는 단순한 과정입니다.



마음 챙김 호흡

준비자세



① 바닥에 방석을 깔고 앉습니다. 의자에 앉는다면 허리를 의자등받이에서 떼어 바르게 앉습니다. 많이 피곤하거나 몸이 불편할 때는 벽이나 의자에 기대어 앉아도 됩니다.

② 허리를 편안하게 쭉 펴고 어깨엔 힘을 뺀 채로 앉아서 턱을 살짝 당겨서 앉습니다. 다리는 각자 편하게 앉습니다.

- ③ 잠시 앞뒤 좌우로 몸을 흔들며 중심을 잡으면서 상체가 엉덩이 위에 균형을 이루고 있는 듯한 지점을 확인합니다.
- ④ 손을 다리 위에 모으든, 무릎 위에 놓든, 손을 펴든 주먹을 가볍게 쥐든 편하게 선택합니다.
- ⑤ 입을 가볍게 다물고 코를 통해 숨을 쉽니다.

방법 (5-10분 간 지속합니다.)

- ① 호흡을 애써 잘 하려고 하거나 조절하려는 마음을 내려놓습니다. 자연스럽게 숨이 들어오고 나가는 과정에서 몸에 어떤 느낌이 오는지를 그저 지켜만 봅니다.
- ② 호흡이 나갈 때와 들어올 때 몸의 어느 부분에서 어떤 움직임이 벌어지는지 자세히 관찰합니다.

주의할 점

- 근육 이완에서 집중해야 할 지점은,
 - ‘힘을 주었을 때’ < ‘힘을 풀었을 때 ’ 이며,
 - 이는 ‘스트레칭 ’ 이 아니다!!!
- 마음 챙김 호흡을 할 때
 - 배에 힘을 주지 않는다.
 - 일부러 호흡을 크게 하지 않는다.
- 잘 하려는 ‘의지’를 내려놓는 것이 관건이다.

마음 챙김 명상의 기본적인 가정과 태도

- 무비판적 알아챌
- 인내
- 초심
- 믿음
- 애쓰지 않음
- 수용
- 흘려 보내기

The background of the image is a soft-focus photograph of numerous small, white, daisy-like flowers on thin green stems. The lighting is warm and golden, creating a bokeh effect with out-of-focus light spots. The overall mood is calm and serene.

MINDFUL TV

마 인 드 풀 티 브 이 by 정민