

# 근로자 직무스트레스 예방활동 지침개발 연구

○ 연구책임자 : **인제대학교 서춘희 교수** / ○ 연구기간 : 2014.3.24~10.31 / ○ 등록번호 : 2014-연구원-808

제공/산업안전보건연구원

## 1. 연구 필요성 및 목적

직무스트레스로 인하여 근로자 건강장해 발생 위험이 높으므로, 이에 대한 사업장의 적극적인 예방 활동이 필요하다. 외국과 국제기구의 직무스트레스 예방 제도 및 지침을 검토하고, 업종별 직무스트레스 예방활동 실태를 평가하며, 국내·외 직무스트레스 예방활동 우수사례를 조사하여, 직무스트레스 예방활동 지침을 개발한다. 개발된 지침을 사업장에 적용하고, 피드백 과정을 거쳐 실현 가능성과 효과성이 높은 지침을 제시하는 것을 연구의 목적으로 한다.

## 2. 연구내용 및 방법

○ 외국과 국제기구의 직무스트레스 예방 제도 및 지침 조사

- ILO, WHO, EU-OSHA, PRIMA-EF
- 영국, 일본, 미국, 싱가포르

○ 업종별 직무스트레스 예방활동 실태 조사

제조업, 서비스업(콜센터, 백화점/마트, 호텔), 보건·사회복지업(병원)의 보건관리 담당자를 대상으로 직무스트레스에 대한 개입 필요성 인지, 평가도구 사용 경험, 평가 결과 알림, 예방활동 시행 유무, 예

방화동에 대한 요구사항 등을 조사

- 국내·외 직무스트레스 예방활동 우수사례 조사
- 직무스트레스 예방활동 개발과 적용
  - 위험성 평가를 적용한 사업장 스트레스 평가
  - 1차/2차/3차 예방, 통합적 중재
  - 사전·사후 효과 평가
- 직무스트레스 예방활동 지침 (안)

지침조사, 실태조사, 우수사례 조사를 통하여 얻은 결과를 기반으로 지침을 개발하고, 사업장 적용과 전문가 회의를 거쳐 최종 지침을 제시

- 직무스트레스 예방활동 활성화를 위한 정부, 공단, 민간기관 역할 및 추진방안
  - 정부, 공단, 민간기관의 역할
  - 직무스트레스 예방활동 추진 방안

### 3. 연구결과

국제노동기구와 세계보건기구, EU-OSHA와 PRIMA-EF의 직무스트레스 예방 제도와 지침을 살펴보았다. 이들은 개인이 어떻게 스트레스에 대처하는가 보다는 스트레스 요인을 관리하는 일차 예방에 중점을 두었다. 일반적인 물리화학적 위험인자처럼 직무스트레스도 사회심리적 위험인자로 규정하고, 위험성 평가에 기반을 두어 체계적으로 관리할 것을 권고한다. 영국, 일본, 미국, 싱가포르에서는 각기 이름은 다르지만, 공통적으로 직무스트레스 위험요인에 대해 평가하고, 개선 계획을 세워 실행하고, 평가하여 피드백 하는 과정을 제시하고 있었다.

직무스트레스 예방활동 실태 조사는 상시근로자 50~299명 규모의 사업장을 중심으로 이루어졌다. 보건관리 담당자의 80.5%가 직무스트레스 예방활동이 필요하다고 응답하였으나, 실제로 직무스트레스 관리를 시행하고 있는 사업장은 12.7%에 그쳤다. 예방활동 시행에 가장 중요한 점으로 사업주의 의지(30.6%)와 근로자의 요구·참여(34.9%)를 들었다.

직무스트레스 예방을 1, 2, 3차로 나누었을 때, 사내 스트레스팀을 구성하여 원인을 제거하는 1차예방이 가장 현실적이고(53.0%), 효과적(67.2%)이라고 답하였고, 증상자를 관리하는 2차예방이 그 뒤를 이었다. 정부의 지원사업에 대해서는 사회 캠페인(44.0%) > 사업비용지원(29.1%) > 전문인력 지원(23.1%) 순으로 요구도가 높았다.

국내 우수사례로 직무스트레스 위험성 평가 후, 전 직원이 참여하여 부서별 스트레스 개선활동을 시행한 A사를 제시하였다. 인력과 비용을 자체적으로 운용가능한 대기업 내부모델(B사)와 상대적으로 지원이 필요한 중소기업 외부모델(C사)의 사례를 각각 제시하였다.

2013년 안전보건공단에서 인증한 건강증진 우수사업장 22례를 분석하였다. 국외 우수사례로 일본의 1차/2차/3차 예방을 아우르는 포괄적 정신보건사업을 제시하였다. 각 예방의 측면에서 살펴보면, 국제 노동기구 SOLVE 프로그램은 직무와 관련된 사회심리학적 문제들에 대해 조직적 전략을 수립하는 1차 예방에 해당하며, 영국 ACT는 스트레스를 받은 사람의 심리적 유연성을 강화하는 2차 예방에 해당하고, 스웨덴의 작업 복귀 프로그램은 직무스트레스로 인해 병가를 가진 근로자들이 복귀시 시행하는 인터뷰와 교육으로 3차 예방에 해당한다. 스위스의 SME-Vital은 자체적으로 건강증진활동을 기획하고 시행하기 힘든 중소기업을 위해 정부에서 비용을 지원하여 만든 웹기반의 건강증진활동 도구로서, 중소기업을 위한 기술적 지원이 필요함을 시사한다.

지침조사, 실태조사, 우수사례 조사를 통하여 얻은 결과를 기반으로 지침을 개발하고, 사업장 적용과 전문가 회의를 거쳐 최종 지침을 제시하였다.

직무스트레스 예방활동 활성화를 위해 정부에서는 직무스트레스에 대한 사회 캠페인 추진하고, 우수 사업장에 대한 인센티브를 제공하거나 법적 의무화 하는 정책을 시행할 수 있다. 근로자건강센터 또는 근로자지원 프로그램을 통하여 중소기업에 대한 지원 사업을 확대하도록 한다. 공단에서는 직무스트레스 문제 크기 파악을 위한 기초 자료를 확충하고, 웹기반의 평가도구를 개발하여 보급하며, 우수사례를 수집하여 전파하도록 한다. 민간기관에서는 직무스트레스 예방활동 전문가 양성프로그램 또는 보건관리자/관리감독자 교육 프로그램을 개발하여 보급한다. 직무스트레스에 대한 사회적 인식 변화 유도 > 전문가 양성 및 웹기반의 평가도구 보급 등의 기술지원 > 우수사례 수집 및 전파의 과정을 통해서 직무스트레스 예방활동 활성화를 추진하도록 한다.

#### 4. 활용방안 및 기대성과

본 연구에서는 외국과 국제기구의 예방 제도와 지침을 검토하고 우수사례를 조사하여 직무스트레스 예방활동 지침을 개발하고, 이것을 사업장에 적용하여 실현가능성과 효과성이 높은 지침을 제시하였다. 이 지침을 활용하여 사업장에서 체계적인 직무스트레스 관리를 가능하도록 하며, 이로 인한 사회적 비용을 절감하고, 안전하고 건강한 직장을 만들 수 있다. 