

# 근로자 정기교육(사무판매직)하반기\_유통업

## 1차시) 업무상 질병의 이해 및 예방 대책

### ○ 업무상 질병

업무상 질병의 종류는 업무상 재해로 인정되는 업무상 질병의 종류로 재해성 질병은 업무상 부상이 원인이 되어 발생한 질병이고 직업성 질병은 업무수행 과정에서 물리적 인자, 화학물질, 분진, 병원체, 신체에 부담을 주는 업무 등 근로자의 건강에 장해를 일으킬 수 있는 요인을 취급하거나 그에 노출되어 발생한 질병과 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병 및 그 밖에 업무와 관련하여 발생한 질병 등이 있습니다.

### ○ 직업성 질병과 재해성 질병

#### • 직업성 질병의 인정 기준

근로자가 업무수행 과정에서 유해·위험요인을 취급하거나 유해·위험요인에 노출된 경력이 있어야 하고, 유해·위험요인을 취급하거나 유해·위험요인에 노출되는 업무시간, 그 업무에 종사한 기간 및 업무 환경 등에 비추어 볼 때 근로자의 질병을 유발할 수 있다고 인정되어야 하며, 근로자가 유해·위험요인에 노출되거나 유해·위험요인을 취급한 것이 원인이 되어 그 질병이 발생하였다고 의학적으로 인정되어야 합니다.

#### • 재해성 질병의 인정기준

업무상 부상을 입은 근로자에게 발생한 질병이 재해성 질병으로 인정되기 위한 기준은 업무상 부상과 질병 사이의 인과관계가 의학적으로 인정되어야 하고, 기초질환 또는 기존 질병이 자연발생적으로 나타난 증상이 아니어야 합니다.

### ○ 업무상 질병판정위원회의 심의가 제외되는 질병

- 진폐
- 이황화탄소 중독증
- 유해·위험요인에 일시적으로 다량 노출되어 나타나는 급성 중독 증상 또는 소견 등의 질병
- 업무상 재해인지 판단하기 위한 진찰 결과 업무와의 관련성이 매우 높다는 소견이 있는 질병
- 한국산업안전공단 및 업무상 질병 여부를 판단할 수 있는 기관에 자문한 결과 업무와의 관련성이 높다고 인정된 질병
- 그 밖에 업무와 그 질병 사이에 상당인과관계가 있는지를 명백히 알 수 있는 경우로서 근로복지공단이 정하는 질병 등입니다.

### ○ 업무상 질병 판정위원회의 심의절차

업무상 질병 판정위원회의 심의절차는 근로복지공단 분사무소의 장은 판정위원회의 심의가 필요한 질병에 대해 보험급여의 신청 또는 청구를 받으면 판정위원회에 업무상 질병으로 인정할지에 대한 심의를 의뢰해야 하며, 판정위원회는 심의를 의뢰받은 날부터 20일 이내에 업무상 질병으로 인정되는지를 심의하여 그 결과를 심의를 의뢰한 근로복지공단 분사무소의 장에게 알려야 합니다. 다만, 부득이한 사유로 그 기간 내에 심의를 마칠 수 없으면 10일을 넘지 않는 범위에서 한 차례만 그 기간을 연장할 수 있습니다.

### ○ 업무상 질병의 발생요인

- 화학적 인자 - 분진을 포함한 화학물질
- 물리적 인자 - 소음, 진동, 유해광선, 이상기온, 이상기압 등 에너지의 형태
- 생물학적 인자 - 세균, 진균, 바이러스 등
- 인간공학적 인자 - 작업방법, 작업강도, 중량물 취급, 작업의 물리적 부담 등

- 사회심리학적 인자 - 업무량, 고용안정, 직장 내 인간관계 등 직무스트레스

### ○ 업무상 질병의 예방

유해요인을 적절하게 관리해야 하며 근로자들이 업무를 수행하는 데 불편함이나 스트레스가 없도록 해야 하고 새로운 유해요인이 발생하지 않도록 하며 유해요인에 노출되고 있는 모든 근로자를 보호해야 하고 작업장과 마찬가지로 주변의 지역사회에서의 위험요인도 제거해야 합니다.

### ○ 건강 및 환경 유해성 분류기준 물질

#### • 급성 독성 물질

입 또는 피부를 통하여 1회 투여 또는 24시간 이내에 여러 차례로 나누어 투여하거나 호흡기를 통하여 4시간 동안 흡입하는 경우 유해한 영향을 일으키는 물질을 말하며

#### • 피부 부식성 또는 자극성 물질

접촉 시 피부조직을 파괴하거나 자극을 일으키는 물질로 피부 부식성 물질 및 피부 자극성 물질로 구분합니다.

#### • 심한 눈 손상성 또는 자극성 물질

접촉 시 눈 조직의 손상 또는 시력의 저하 등을 일으키는 물질로 눈 손상성 물질 및 눈 자극성 물질로 구분합니다.

#### • 호흡기 과민성 물질

호흡기를 통하여 흡입되는 경우 기도에 과민반응을 일으키는 물질을 말합니다.

#### • 피부 과민성 물질

피부에 접촉되는 경우 피부 알레르기 반응을 일으키는 물질을 말합니다.

#### • 발암성 물질

암을 일으키거나 그 발생을 증가시키는 물질을 말합니다.

#### • 생식세포 변이원성 물질

자손에게 유전될 수 있는 사람의 생식세포에 돌연변이를 일으킬 수 있는 물질을 말합니다.

#### • 생식독성 물질은

생식기능, 생식능력 또는 태아의 발생·발육에 유해한 영향을 주는 물질을 말합니다.

#### • 1회 노출 특정 표적장기 독성 물질

1회 노출로 특정 표적장기 또는 전신에 독성을 일으키는 물질을 말합니다.

#### • 반복 노출 특정 표적장기 독성 물질

반복적인 노출로 특정 표적장기 또는 전신에 독성을 일으키는 물질을 말합니다.

#### • 흡인 유해성 물질

액체 또는 고체 화학물질이 입이나 코를 통하여 직접적으로 또는 구토로 인하여 간접적으로, 기관 및 더 깊은 호흡기관으로 유입되어 화학적 폐렴, 다양한 폐 손상이나 사망과 같은 심각한 급성 영향을 일으키는 물질을 말합니다.

#### • 수생 환경 유해성 물질

단기간 또는 장기간의 노출로 수생생물에 유해한 영향을 일으키는 물질을 말합니다.

#### • 오존층 유해성 물질

오존층 보호를 위한 특정물질의 제조규제 등에 관한 법률 제2조제1호에 따른 특정물질을 말합니다.

### ○ 업무상 질병을 유발할 수 있는 물리적 인자의 분류기준

- 소음 \_ 소음성난청을 유발할 수 있는 85데시벨(A) 이상의 시끄러운 소리를 말합니다.
- 진동 \_ 착암기, 손망치 등의 공구를 사용함으로써 발생되는 백랍병, 레이노 현상, 말초순환장애 등의 국소 진동과 차량

등을 이용함으로써 발생하는 관절통, 디스크, 소화장애 등의 전신 진동을 말합니다.

- 방사선 \_ 직·간접으로 공기 또는 세포를 전리하는 능력을 가진 알파선·베타선·감마선·엑스선·중성자선 등의 전자선을 말합니다.
- 이상기압 \_ 게이지 압력이 1제곱센티미터당 1킬로그램 초과 또는 미만인 기압을 말합니다.
- 이상기온 \_ 고열·한랭·다습으로 인하여 열사병·동상·피부질환 등을 일으킬 수 있는 기온을 말합니다.

#### ○ 근로자의 개인위생 관리

- 화학물질 취급 근로자의 준수사항
  - \_ 화학물질 취급 작업장 내에서는 금연과 금식을 해야 하고
  - \_ 작업을 종료한 후에는 반드시 손과 얼굴을 씻거나 목욕을 실시해야 하며
  - \_ 오염된 피부를 세척할 경우에는 화학물질을 사용하지 않아야 하고, 피부에 영향을 주지 않는 세척크림을 사용해야 합니다.
- 사업주 준수 사항
  - \_ 화학물질 취급장소와 격리된 곳에 휴게실을 설치해야 하며
  - \_ 화학물질 취급 작업장에 세면, 목욕, 세탁, 건조시설 및 탈의시설을 설치하고 옷장, 보호구, 보관함 등 필요한 용품과 용구를 비치해야 합니다.

## 2차시) 직장 내 괴롭힘으로 인한 건강장해 예방

#### ○ 직장 내 괴롭힘 발생 시 사용자의 조치의무에 대한 근로기준법의 조항

- 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있으며
- 사용자는 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시해야 하고
- 사용자는 조사 기간에 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자 등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 해야 하며, 이 경우 사용자는 피해근로자 등의 의사에 반하는 조치를 해서는 안 되고,
- 사용자 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 해야 하며
- 사용자는 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 해야 하고, 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 하며
- 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안 된다는 것입니다.

#### ○ 실효성 강화된 개정 근로기준법 시행(2021.10.14.)

기존의 법과 규정은 사업주 등 사용자가 괴롭힘 가해자인 경우, 사용자가 이행하여야 할 조치의무가 이행되지 않을 우려가 있었고, 사업장에서 조사 등 조치의무를 이행하지 않더라도 제재하는 규정이 없어 제도 실효성이 부족하다는 지적이 있었습니다. 이에, 2021년 10월 14일, 실효성 강화를 내용으로 하는 개정 근로기준법이 시행되었습니다.

사용자 및 사용자의 친족인 근로자가 괴롭힘을 한 경우 최고 1천만 원의 과태료가 부과되며, 직장 내 괴롭힘 발생 사실을

조사한 사람 등에게 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하지 않도록 하였으며, 직장 내 괴롭힘 행위의 조사, 피해근로자 보호, 행위자 징계 등 사용자의 조치의무를 이행하지 않는 경우 최고 5백만 원의 과태료를 부과합니다.

#### ○ 직장 내 괴롭힘 판단의 세 가지 요소

- 행위자
  - 괴롭힘 행위자가 사용자인 경우
  - 괴롭힘 행위자가 근로자인 경우
- 행위요건
  - 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용한 행위
  - 업무상 적정 범위를 넘는 행위
  - 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시킨 행위
- 행위장소
  - 외근·출장지 등 업무수행이 이루어지는 곳

#### ○ 업무상 적정 범위를 넘는 것으로 인정되는 행위

- 폭행 및 협박 행위
- 폭언, 욕설, 헐뜯 등 언어적 행위
- 사적 용무 지시
- 집단 따돌림, 업무수행 과정에서의 의도적 무시·배제
- 업무와 무관한 일을 반복하여 지시
- 과도한 업무 부여
- 원활한 업무수행을 방해하는 행위

#### ○ 직장 내 괴롭힘 행위의 예시

- 정당한 이유 없이 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
- 정당한 이유 없이 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별하는 행위
- 특정 근로자에게 근로계약서 등에 명시되지 않은 모두가 꺼리는 힘든 업무를 반복적으로 부여하는 행위
- 근로계약서 등에 명시되어 있지 않은 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않는 행위
- 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보제공이나 의사결정 과정에서 배제시키는 행위
- 정당한 이유 없이 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력을 행사하는 행위
- 다른 근로자들과 달리 특정 근로자가 일하거나 휴식하는 모습을 지나치게 감시하는 행위
- 사적 심부름 등 일상생활과 관련된 일을 하도록 지속적·반복적으로 지시하는 행위
- 정당한 이유 없이 부서이동 또는 퇴사를 강요하는 행위
- 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨리는 행위
- 신체적인 위협이나 폭력을 가하는 행위
- 욕설이나 위협적인 말을 하는 행위
- 다른 사람들 앞이나 온라인상에서 모욕감을 주는 언행
- 의사와 상관없이 음주·흡연·회식 참여를 강요하는 행위
- 집단 따돌림
- 업무에 필요한 주요 비품을 제공하지 않거나, 인터넷·사내 네트워크 접속을 차단하는 행위 등

#### ○ 직장 내 괴롭힘과 관련하여 취업규칙에 규정할 수 있는 내용

- 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
- 직장 내 괴롭힘 예방교육 등 예방활동
- 고충상담
- 사건 처리절차
- 피해자 보호 조치
- 가해자 제재

## • 재발방지 대책 등

### ○ 직장 내 괴롭힘 사건 처리원칙

- 접근원칙 - 피해자가 건강한 직장생활을 할 수 있도록 회복시키는 방향으로 접근해야 하고,
- 피해자 중심 원칙 - 피해자 요구를 바탕으로 1차적 해결방식을 결정하며, 조사된 행위가 사업장의 규제대상에 해당되지 않아도 피해자의 육체적·정신적 고충에 관심을 갖고 관리해야 하고, 신고단계부터 피해자 심리상담 등이 진행되는 체계를 마련해야 하며
- 처리절차 - 기존 직장 내 성희롱 사건 처리 시스템을 활용해도 좋으며
- 2차 피해 예방 원칙 - 상담자, 조사자는 피해자와 관련자 신원에 대해 비밀을 유지해야 하고, \*비밀 유지 의무를 고지하고, 서약서 작성 등의 조치 취해야 하며
- 담당기구 구성 - 사업장 규모와 특성에 맞게 정하고
- 공정성 확보 원칙 - 사건이 공정하게 처리되도록 상담자와 조사자는 가급적 구분해야 하며
- 정식조사 - 공정성, 전문성 등을 위해 정식조사는 조사위원회 구성이나 외부기관 위탁 고려가 가능합니다.

### ○ 대면조사 확인사항

- 사건의 경위
- 피해자, 행위자 인적사항 및 당사자 관계
- 괴롭힘 행위의 반복성 또는 지속성 여부
- 행위로 인한 피해자의 피해 정도
- 조사과정에서의 피해자 요청사항
- 괴롭힘 인정 후 행위자 조치에 관한 피해자 의견
- 직접증거 및 정황증거  
(목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화내용, 일기, 치료기록 등)

### ○ 피해자가 당사자 간 합의 원하는 경우

약식조사 후 괴롭힘 행위가 확인되면 상담자는 피해자의 요구안을 정리하여 행위자에게 전달해야 하고, 요구안의 예로는 사과, 재발방지 약속, 행위자 교육, 행위자의 자원요청에 따른 배치전환 등이며, 행위자가 요구안을 받아들이면 요구안 이행 후 사건을 종결하고, 행위자가 다른 직원에게 괴롭힘 행위를 하지 않도록 필요시 회사 차원에서 행위자에 대한 상담·코칭·교육 등을 받도록 결정하며, 행위자의 요구안 거부로 합의가 결렬될 경우 피해자를 다시 상담한 후 정식조사 의사 등을 확인하여 절차를 진행합니다.

## 3차시) 직무스트레스 예방 및 관리

### ○ 직무스트레스가 주는 영향

직무스트레스는 건강상의 많은 문제를 일으키고 사고를 발생시킬 수 있는 위험인자로 작용하며, 극심한 스트레스 상황에 노출되거나 성격적 요인으로 신체에 구조적·기능적 손상이 발생하여 심혈관계, 위장관계, 호흡기계, 생식기계, 내분비계, 신경계, 근육계, 피부계에 문제를 일으키게 되고, 육체적, 심리적 변화 외에도 흡연, 알코올 및 카페인 음용의 증가, 신경안정제, 수면제 등의 약물 남용, 대인관계 기피, 자기 학대 및 비하, 수면 장애 등의 행동 변화가 발생되기도 합니다. 또한 업무수행 능력이 저하되고 생산성이 떨어지며 일에 대한 책임감을 상실하고 결근, 퇴직, 사고를 일으킬 위험성이 높아지며 심할 경우 자살과 같은 극단적이고 병리적인 행동으로 발전하게 됩니다.

### ○ 스트레스 평가

- 스트레스에 대한 1차 평가

스트레스 요인의 상황유형에 대한 초기 평가를 하는 것으로, 자신에게 적절한가를 판단하여 자신에게 문제가 생겼다고 판단하는 경우 2차 평가를 실시하고, 문제가 없다고 판단하는 경우에는 스트레스 상황이 아닌 것입니다.

### • 스트레스에 대한 2차 평가

상황적 요구와 자신의 대처기술이 일치하는가를 평가하는 것으로 자기 효능감을 지각하고 “이 문제에 대해 내가 어떤 일을 할 수 있는가?” 또는 “내가 이 상황에 적절히 대처할 수 있는가?”를 스스로에게 질문하여 긍정적인 대답을 할 수 있다면 스트레스 요인에 대한 재평가를 실시하며, 부정적인 답변을 하게 되는 경우 여러 가지 증상이나 문제행동을 유발하게 됩니다.

### ○ 스트레스에 대한 대처기술

- 합리화 \_ 스트레스 요인이 되는 사건에 자신이 원하는 의미를 부여하는 대처 기술로 예를 들어 “이 회사에서 퇴직하게 된 건 개인사업을 시작하라는 하늘의 계시야!”와 같이 직장에서 해고된 사람이 자신이 당한 해고를 자신이 오랫동안 꿈꿔왔던 개인사업을 하라는 신호로 해석하는 것을 들 수 있습니다.
- 의미 바꾸기 \_ “회사에서 날 해고한 게 아니라, 회사가 마음에 안 들어서 내가 그만둔 거야!”와 같이 어떤 근거를 가지고 사건을 반대로 해석하는 것입니다.
- 의미 약화하기 \_ 화를 내보았자 소용이 없다는 판단이 서면 미리 세워 놓았던 의미에 대한 중요성을 깎아내리는 것으로 예를 들어 “내게 자동차가 꼭 필요한 것은 아니야!” “이 회사는 내가 꿈꾸던 회사는 아니니까, 오히려 좋겠지 뭐!”와 같은 반응을 하는 것을 들 수 있습니다.

### ○ 직무스트레스 영역별 검사 내용

- 물리적 환경 - 직무스트레스에 영향을 줄 수 있는 근로자가 처해있는 일반적인 물리적 환경을 일컫는 것으로서, 작업방식, 위험성, 공기오염, 신체 부담 등이 여기에 속합니다.
- 직무요구 - 직무에 대한 부담 정도를 의미하는 것으로 시간적 압박, 업무량 증가, 업무 중 중단, 책임감, 과도한 직무 부담감 등이 여기에 속합니다.
- 직무자율 - 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량 활용성의 수준을 의미합니다.
- 관계갈등 - 회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지부족 등의 대인관계를 평가하는 것으로 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지 등이 여기에 속합니다.
- 직무 불안정 - 직무 불안은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도로 구직 기회, 고용 불안정성 등이 여기에 속합니다.
- 조직체계 - 조직의 정략 및 운영체계, 조직의 자원, 조직 내의 갈등, 합리적인 의사소통 등의 직무스트레스 요인평가 등이 여기에 속합니다.
- 보상 부적절 - 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 것으로 존중 여부와 내적 동기, 기대 부 적합 등이 여기에 속합니다.
- 직장문화 - 직장의 조직 문화를 말하며 조직 내의 의사소통과 직장의 특징이 개인의 스트레스 유발 요인으로 작용하는 것 등을 말합니다.

### ○ 조직 차원의 직무스트레스 예방 프로그램

조직 차원의 직무스트레스 예방 프로그램이란 근로자, 관리감독자, 사업주가 협력하여 직장 내에서 직무스트레스 위험요인을 감소시키도록 유도하는 것으로 조직 차원에서 직무스트레스의 핵심 요인을 사전에 파악하여 관리하고, 직무스트레스로 인한 건강장해를 조기에 발견하며, 직무스트레스로 인한 건강장해 발생 시 신속한 사후 조치와 재발을 시행하는 것을 말

합니다.

#### ○ 직무스트레스 예방 프로그램의 기본방향

사업주와 근로자는 직무스트레스 요인을 제거 또는 관리를 통해 직무스트레스로 인한 건강장해를 예방하거나 최소화하기 위하여 적극적으로 노력해야 하며 직무스트레스 예방과 초기관리가 늦어지면 결과적으로 산업재해 및 각종 질병이 발생하여 이에 대한 치료 등 관리비용이 더 많이 발생할 수 있음을 인식해야 하고, 직무스트레스를 예방하기 위하여 전 직원의 지속적인 참여와 적극적인 활동을 통하여 예방할 수 있음을 인식해야 하며 사업주는 직무스트레스의 예방 프로그램에 근로자를 참여시키고, 근로자는 프로그램 운영의 모든 단계에 적극적으로 참여해야 하며 직무스트레스를 효과적으로 예방하기 위하여 근로자 참여형 프로그램을 활용하고 사업주는 직무스트레스 예방 프로그램을 운영하기 위하여 외부 전문가의 자문을 받거나 협력 체계를 마련해야 하며, 근로자의 직무스트레스 요인, 프로그램 운영내용, 결과 등에 관한 모든 사항을 기록하고, 보존해야 합니다.

#### ○ 직무스트레스 예방 프로그램 추진팀의 구성

효율적이고 합리적인 직무스트레스 예방 프로그램을 운영하기 위하여 사업장 특성에 맞게 직무스트레스 예방 프로그램 추진팀을 구성하되, 예산 등에 대한 결정권한이 있는 자가 반드시 참여하도록 하며, 예방 프로그램 추진팀은 업종, 규모 등 사업장의 특성에 따라 적정인력이 참여하도록 구성하고, 이때 근로자 대표가 반드시 참여하도록 하며, 사업장의 여건에 따라 관리감독자, 인사 및 노무 담당자, 산업보건, 보건관리자, 심리상담사, 정신보건 관계자 등이 참여하게 하고 산업안전보건위원회가 구성된 사업장은 예방 프로그램 추진팀의 업무를 산업안전보건위원회에 위임할 수 있습니다.

#### ○ 직무스트레스 요인의 파악

직무스트레스 요인의 파악은 근로자를 면담하여 근로자가 인식한 직무스트레스 요인을 파악하며, 직무스트레스 요인 측정 지침에 제시된 한국인 직무스트레스 요인 측정도구를 이용하여 직무스트레스 요인을 파악하고 평가하고, 결근, 이직, 직무성과 등에 대한 자료를 수집하여 근로자 면담결과와 직무스트레스 요인 측정 결과에서 나타난 정보를 통합하여 근로자의 직무스트레스 요인을 정리하며, 직무스트레스가 높은 부서의 업무내용을 파악합니다.

○ 직무스트레스 요인을 관리하기 위한 조직적 차원의 전략  
근무시간 관리, 적절한 휴식시간 제공, 업무 일정의 합리적 운영, 적정 업무량 배정, 자신의 업무와 관련된 결정에 참여할 수 있는 기회 제공, 의사소통 창구 마련, 다양한 지지체계 구축, 자아 발전의 기회 제공, 근로자에 대한 교육과 훈련의 시행 등을 들 수 있고 근로자와 토의하여 사업장 실정에 맞게 직무스트레스 요인을 관리하기 위한 전략을 수정하며, 수립된 전략을 토대로 직무스트레스 예방 프로그램을 실행하고 적용하고 프로그램을 실행할 때는 체계적으로 모니터링하며, 실행내용을 빠짐없이 기록하고, 프로그램 실행의 가장 핵심적인 사항은 근로자와 관리자의 참여이므로, 프로그램 시행의 모든 단계에 근로자와 관리자가 적극적으로 참여할 수 있도록 해야 합니다.

### 4차시) 건강증진 및 질병 예방

#### ○ 건강증진 및 질병예방 관련 용어의 정의

• 근로자 건강증진활동 \_ 작업관련성질환 예방활동을 포함하여 근로자의 건강을 최상의 상태로 하기 위한 일련의 활동을

말합니다.

- 직업성 질환 \_ 작업환경 중 유해인자가 있어 업무나 직업적 활동에 의하여 근로자가 노출될 경우 그 유해인자로 인하여 발생하는 질환을 말합니다.
- 작업관련성질환 \_ 작업관련 뇌심혈관질환·근골격계질환 등 업무적 요인과 개인적 요인이 복합적으로 작용하여 발생하는 질환을 말합니다.
- 직업건강서비스 \_ 직업성질환 및 작업관련성질환 예방을 위한 근로자 지원서비스를 말합니다.
- 건강증진활동추진자 \_ 사업장 내의 보건관리자 또는 근로자 건강증진활동에 필요한 지식과 기술을 보유하고 건강증진활동을 추진하는 사람을 말합니다.

#### ○ 근로자 건강증진활동계획 추진사항의 기본방향

사업주와 근로자는 작업관련성 질환 예방을 포함하여 근로자의 건강을 최상의 상태로 유지·증진하기 위한 건강증진활동을 추진해야 하며 건강증진 활동을 적극적으로 추진하지 않으면 작업관련 뇌심혈관계질환, 근골격계질환, 직무스트레스 등이 발생하여 결과적으로 이에 대한 치료 및 관리비용이 더 많이 발생할 수 있음을 인식하고 근로자 건강증진 활동의 추진을 통해 사업장 차원에서는 생산성 향상, 업무의 질 향상, 고객만족, 건강관리 비용 감소, 근로자의 유대감 향상, 결근률 감소, 이직률 저하 등에 기여하게 되고, 근로자 개인 차원에서는 건강, 편안함, 직무만족도 향상, 생산성 증가, 다양한 건강행위증진에 영향을 미치게 됨을 이해하며 건강증진 활동의 추진방침 및 목표를 이해하고 건강증진활동을 추진하기 위하여 전 직원의 지속적인 참여와 적극적인 활동이 필요함을 인식해야 합니다.

#### ○ 근로자 건강증진활동계획 추진을 위한 사업주의 역할

사업주는 건강증진 활동에 근로자들 참여하도록 유도하고, 근로자는 건강증진 활동의 모든 단계에 적극적으로 참여하며 건강증진 활동에 필요한 인력, 시설, 장비, 예산 등을 지원하고 건강증진 활동을 추진하기 위하여 외부 전문가 또는 전문기관의 자문을 받거나 협력 체계를 마련하며, 다른 사업장의 우수사례를 벤치마킹하여 건강증진 활동계획을 수립할 때 반영하고 근로자 건강증진 활동은 사업장 내의 협력업체 근로자를 포함하여 추진하며, 건강증진 활동의 계획 수립, 프로그램 운영내용, 결과 등에 관한 모든 사항을 기록하고 보존해야 합니다.

#### ○ 근로자 건강증진 활동 추진절차

근로자 건강증진 활동을 추진하기 위해서는 건강증진 활동 추진 팀을 조직해야 하며 근로자 건강증진 활동 추진절차는 현황분석 - 우선순위 설정 - 목표 설정 - 세부계획 수립 - 실행 - 평가의 순서로 진행하고, 평가결과를 반영하여 재계획을 수립하는 환류의 과정을 거쳐야 합니다.

#### ○ 근로자 건강증진 활동 총괄 부서 및 추진자 선정

건강증진 활동이 지속적이고 효율적으로 추진될 수 있도록 사업장의 특성에 맞게 건강증진 활동 총괄 부서를 정하고, 건강증진활동 추진자를 선정해야 하며, 건강증진 활동 총괄 부서에 건강증진 활동 추진 팀을 구성하고 추진 팀은 건강증진 활동 추진자가 운영하며, 업종, 규모 등 사업장의 특성에 따라 적정인력이 참여하도록 구성하고, 이때 근로자 대표와 예산 등에 대한 결정권한이 있는 자가 반드시 참여하도록 하며, 사업장의 여건에 따라 관리감독자, 인사 및 노무 담당자, 산업보건의, 보건관리자, 영양사, 운동지도사, 심리상담사 등이 참여할 수 있습니다.

사업주는 건강증진 활동에 필요한 부서별 실무 담당자를 정하고, 그 담당자와 건강증진활동 추진자가 협력하여 해당 부

서의 건강증진 활동 계획에 관한 실시 체계를 확립하도록 하며 산업안전보건위원회가 구성된 사업장은 산업안전보건위원회에서 건강증진활동 계획을 심의·의결해야 하고, 산업안전보건위원회가 구성되지 않은 사업장은 노사협의회 등 근로자대표와 논의해야 합니다.

#### ○ 건강증진 활동 추진을 위한 주체들의 역할

##### • 사업주의 역할

근로자 건강증진 활동의 중요성을 이해하고, 근로자 건강증진활동에 필요한 지원을 적극적으로 실시하며, 근로자 건강증진 활동의 추진상황을 지속적으로 모니터링하고, 근로자 건강증진 활동이 적극적으로 수행될 수 있도록 관심을 표명하며 건강증진활동 추진자에게 건강증진 활동 추진을 위한 권한과 책임을 부여해야 합니다.

##### • 근로자의 역할

근로자는 사업장의 건강증진 활동 추진방향을 이해하고, 건강증진 활동에 적극적으로 참여하며 건강증진 활동 추진결과를 확인하고, 사업장 건강증진 활동추진방향에 대한 의견을 개진해야 합니다.

##### • 건강증진활동 추진자의 역할

건강증진활동 추진자는 건강증진활동의 추진방침 및 목표를 명확히 이해하고, 사업장의 건강증진활동 추진에 관한 종합계획을 수립하여 시행하며 노사가 건강증진 활동에 관심을 가질 수 있는 동기를 부여하고, 건강증진활동이 원활히 수행될 수 있도록 전문적인 역할을 수행하며, 건강증진활동에 관련된 여러 인력과 협력적인 관계를 유지하고, 건강증진과 관련된 외부의 자원 현황을 파악하며, 외부자원의 연계 방안을 모색하고, 건강증진활동 수행에 필요한 지식 및 기술을 습득할 수 있도록 지속적으로 노력해야 합니다.

#### ○ 건강증진활동계획 수립 절차

- 건강증진 정책 수립 \_ 경영자가 근로자건강증진활동을 기업 경영의 한 분야로 인식하고 경영방침으로 표명하며, 이러한 방침을 전 직원에게 공지하여 전 직원이 알 수 있도록 해야 합니다.
- 중장기 종합계획 수립 \_ 건강증진활동 추진을 위한 중장기 종합계획을 수립하고, 중장기 종합계획에 근거하여 연간계획, 월간계획을 수립하며, 수립된 계획은 문서로 작성해야 합니다.
- 사업장 현황분석 \_ 건강증진 사업을 수행하기 위하여 사업장의 현황을 분석하고, 현황 분석을 위해 사업장의 물리적 환경, 사회심리적 요인, 개인 건강관리를 위한 자원, 사업장의 외부요인을 분석하며 현황 분석 자료를 토대로 내부 환경의 강점과 약점을 파악하고, 외부 환경요인에 의해 만들어지는 기회와 위협 요인을 분석하는 SWOT 분석을 실시해야 합니다.
- 건강증진 요구도 조사 \_ 직무스트레스 관리, 작업관련 뇌심혈관계질환, 작업관련 근골격계질환, 금연·절주·운동·영양개선 등의 생활습관에 대한 내용을 파악하며 건강증진 요구도 파악 시 건강진단 결과, 결근 및 이직 자료, 산업재해 자료, 근골격계 유해요인조사 결과, 뇌심혈관계질환 발병위험도 평가 결과, 건강관리실 이용현황 등에 대한 자료를 수집하고, 부서별 건강증진 실무 담당자 및 근로자의 의견을 청취하는 등 종합적인 정보를 통합하여 정리해야 합니다.
- 우선순위 설정 \_ 건강증진 요구도 조사 결과를 토대로 건강증진 활동의 우선순위를 정하고, 우선순위는 건강문제의 크기, 건강문제의 심각성, 건강증진 활동을 통해 개선될 수 있는 효과의 정도, 근로자의 관심도, 사업주의 건강증진활동 추진방향, 정책적 추진방향, 외부자원의 활용 가능성 등을 고려하여 설정해야 합니다.

#### ○ 건강증진활동 실행 계획의 수립

건강증진 활동의 세부 실행 계획을 수립하고, 실행계획은 누가, 언제, 어떻게 추진할 것인지의 구체적인 계획을 수립하며, 프로그램을 수행하는데 필요한 인적자원, 교육자료, 장소, 장비와 물품, 재정자원 등 필요한 자원을 검토하고, 필요한 예산을 산출하며, 수행일정을 계획하고, 사업계획서를 작성하며, 실행계획을 수립할 때 평가 계획도 함께 수립해야 합니다.

#### ○ 건강증진활동 프로그램의 시행

건강증진 활동 수행을 위한 조직적 자원의 전략과 근로자 스스로 실행할 수 있는 개인 자원의 전략을 수립하고 근로자의 의견을 반영하여 건강증진 활동 추진을 위한 전략을 수정하며 건강증진 활동 프로그램을 실행하고 적용하며 건강증진활동을 시행하는 데 필요한 게시판 운영, 자료제공, 교육, 홍보, 생활습관 개선, 이벤트, 캠페인, 외부기관 연계 등의 다양한 활동을 추진하고 건강증진 활동을 실행할 때는 체계적으로 모니터링하고, 실행 내용을 빠짐없이 기록하며 건강증진 활동의 가장 핵심적인 사항은 근로자와 관리자의 참여이므로, 건강증진 활동 시행의 모든 단계에 근로자와 관리자가 적극적으로 참여할 수 있도록 하고 건강증진 활동이 추진된 이후 효과를 파악할 수 있도록 건강증진 활동을 실행하기 이전에 사전 조사를 시행해야 합니다.

### 5차시) 사무직 근로자를 위한 작업환경 관리

#### ○ 실내공기오염물질의 주요 발생원 및 인체영향

##### • 먼지, 중금속

\_ 주요 발생원 : 대기 중 먼지가 실내로 유입되거나 실내 바닥의 먼지, 생활 활동 등

\_ 인체영향 : 규폐증, 진폐증, 탄폐증, 석면폐증 등

##### • 석면

\_ 주요 발생원 : 단열재, 절연재, 석면타일, 석면 브레이크 패드, 방열재 등

\_ 인체영향 : 피부질환, 호흡기질환, 석면증, 폐암, 중피증, 편평상피 등

##### • 담배연기(각종가스, HC, PAHs, 먼지 등)

\_ 주요 발생원 : 담배, 권련, 파이프 담배 등

\_ 인체 영향 : 두통, 피로감, 기관지염, 폐렴, 기관지천식, 폐암 등

##### • 연소가스

\_ 주요 발생원 : 각종 난로, 연료연소, 가스레인지 등

\_ 인체영향 : 만성 폐질환, 기도저항 증가, 중추신경 영향 등

##### • 라돈

\_ 주요 발생원 : 흙, 바위, 지하수, 화강암, 콘크리트 등

\_ 인체영향 : 폐기종, 폐암 등

##### • 포름알데히드

\_ 주요 발생원 : 각종합판, 보드, 가구, 단열재, 소취제, 담배연기, 화장품, 옷감 등

\_ 인체영향 : 눈, 코, 목 자극증상, 기침, 설사, 어지러움, 구토, 피부질환, 비염, 정서불안증, 기억력상실 등

##### • 미생물성물질(곰팡이, 박테리아, 바이러스, 꽃가루 등)

\_ 주요 발생원 : 가습기, 냉방장치, 냉장고, 애완동물

\_ 인체영향 : 알레르기성 질환, 호흡기질환 등

##### • 휘발성유기화합물

\_ 주요 발생원 : 페인트, 접착제, 스프레이, 연소과정, 세탁소, 의복, 방향제, 건축자재, 왁스 등

\_ 인체영향 : 피로감, 정신착란, 두통, 구토, 현기증, 중추신경 억제작용 등

##### • 악취

\_ 주요 발생원 : 외부 악취가 실내로 유입, 체취, 음식물의 부패, 건축자재 등

- \_ 인체영향 : 식욕감퇴, 구토, 불면, 알레르기증, 신경증 등
- 오존
- \_ 주요 발생원 : 프린터, 복사기 등 전자기기
- \_ 인체영향 : 기침, 두통, 천식, 알레르기성 질환

○ 앉아서 일하는 자세에서 올 수 있는 신체적 이상증세  
작업조건 요인으로 앉아서 일하는 작업의 경우 조사 결과에 의하면 사무직 근로자의 83.6퍼센트가 근무시간의 거의 모든 시간을 앉아서 일한다고 응답했으며, 의자에 장시간 앉아서 일하기 때문에 운동부족 및 다양한 건강문제가 발생할 수 있고, 앉아서 일하는 자세에서 올 수 있는 신체적 이상증세는 두통이나 집중력 장애, 목과 어깨 통증, 등근육과 척추 통증, 허리부위의 이상, 대퇴부 넓적다리 통증, 무릎과 다리통증 등이 있습니다.

○ 장시간 근로가 건강에 미치는 영향

- 심혈관계 \_ 1일 근무시간이 11시간 이상이거나 주당 근무시간이 60시간 이상인 경우 심혈관질환에 영향을 미치게 됩니다.
- 근골격계 \_ 1일 근무시간이 13시간 이상인 경우 영향을 받을 수 있습니다.
- 생식건강 \_ 임신이 늦어지고, 조산이 증가할 수 있습니다.
- 내분비계 \_ 당뇨의 위험성이 증가합니다.
- 정신건강 \_ 자살률 증가하고, 수면의 질이 감소하게 됩니다.
- 사고발생 \_ 주의집중을 방해하고, 위기를 다루는 행동에 영향을 주어 사고발생 위험이 증가합니다.
- 건강관련 행위 \_ 흡연·음주와 같은 부정적인 생활습관이 증가하고 신체활동이 감소하며, 체중 증가 등의 문제가 발생합니다.
- 기타 건물증후군의 위험이 증가하게 됩니다.

○ 사무종사자의 작업관련성 근골격계질환 위험요인

- 직접적인 유해요인 \_ 반복동작, 정적 또는 지속적 부하, 머리와 목의 각도와 손목의 구부러짐 등 부적절한 자세, 접촉 스트레스, 힘 등
- 간접적인 유해요인 \_ 장시간의 컴퓨터 작업시간, 잘못된 자세와 반복동작, 조명, 온도, 소음 등 환경적 요인, 작업설계, 작업일정 등 조직적 요인 등
- 작업 이외의 유해요인 \_ 쇠약한 신체조건, 유연성 부족, 유해요인이 포함된 취미 활동, 가정에서의 컴퓨터 사용, 과거의 관절상해, 당뇨, 임신 등

○ VDT증후군

- VDT증후군의 정의 \_ 장시간 동안 모니터를 보며 키보드를 두드리는 작업을 할 때 생기는 각종 신체적 정신적 장애를 말합니다.
- VDT증후군의 진단
  - \_ 자주 머리가 무겁고 아픈 경우
  - \_ 아침에 일어날 때 어깨와 목이 뻣뻣하고 걸리는 경우
  - \_ 팔꿈치와 손목이 저리고 손가락 끝이 찌릿한 경우
  - \_ 눈이 침침하고 시력이 저하되는 경우
  - \_ 컴퓨터 작업을 조금만 해도 눈이 쉽게 피로해져 충혈되는 경우
  - \_ 쉽게 피로함을 느끼고 가슴이 두근거려 일에 집중하기 어려운 경우
  - \_ 목이나 어깨의 근육이 뭉치고 저린 경우 등
- 이상에서 언급한 증상 중 3가지 이상의 증상이 해당되는 경우, VDT 증후군을 의심해야 합니다.

○ 실내 공기 질 체크리스트

- 실내 분진발생을 최대한 억제할 수 있는 방법으로 사무실

내부를 청소한다.

- 자동차 매연 등이 실내로 유입되지 않도록 통풍구, 창문, 출입문 등의 공기유입구를 재배치한다.
- 공기정화설비는 6개월마다 한 번씩 정기적으로 방제 및 청소한다.
- 효율적이고 안전한 작업을 할 수 있는 효과적인 국소배기장치를 설치한다.
- 사무실 내부의 공기를 신선하게 할 필요가 있으면 자연통풍을 증가시킨다.
- 사무실의 대기환경을 좋게 하기 위하여 환기장치를 계속해서 관리하고 개선한다. 의 내용으로 구성하여 확인하고 점검해야 합니다.

○ 올바른 컴퓨터 작업자세

- 의자 등받이 각도 \_ 자료입력 시 90°~105°, 기타 100°~120° 유지
- 팔꿈치 높이 \_ 의자높이 조정하여 자판기 높이와 같도록 조정
- 팔의 각도 \_ 위팔과 아래팔이 이루는 각도가 90° 이상 되도록
- 위팔 상태 \_ 위팔을 옆구리에 자연스럽게 붙인 상태 유지
- 손목상태 \_ 아래팔, 손목, 손등이 수평이 되도록
- 시 거리 \_ 눈과 화면의 중심사이의 거리가 40cm 이상 유지
- 화면의 경사각 \_ 눈이 화면의 중심을 직각으로 볼 수 있도록 조정
- 의자에 앉은 상태 \_ 의자의 앉는 면과 작업자의 종아리 사이에 손가락이 들어갈 정도의 틈새 확보

○ VDT 증후군 예방을 위한 5대 원칙

- 허리는 의자 등받이에 지지되도록 하며 곧게 펴고 바르게 앉습니다.
- 모니터는 화면 상단과 눈높이가 일치하도록 맞춥니다.
- 키보드와 작업대 높이는 팔꿈치 높이 정도로 조절합니다.
- 키보드와 마우스는 손목이 꺾이지 않고 곧은 자세를 유지할 수 있도록 위치시킵니다.
- 1시간 이상 일한 경우 10분씩 휴식을 꼭 취합니다.

○ 만성피로 예방

만성피로증후군은 혈액검사상 특별한 이상이 없는 것이 보통이지만, 당뇨병, 결핵, 빈혈, 갑상선질환 등이 있는 경우 만성 피로가 생길 수 있으며 6개월 이상 피로증세가 지속될 경우 의사의 진찰을 받는 것이 필요합니다.

• 일상생활에서의 관리법

- \_ 증상이 언제 심해지는지 알아보기 위해 식사량, 수면량, 피로정도를 기록합니다.
- \_ 일상생활에서 신체활동 시간을 늘립니다.
- \_ 휴식시간에는 컴퓨터 작업대를 떠나 휴식을 취하고 컴퓨터와 관련된 활동을 하지 않아야 합니다.
- \_ 가정에서는 업무와 관련된 일을 하지 않도록 합니다.
- \_ 휴일에는 충분한 휴식을 취하여 피로가 쌓이지 않도록 합니다.
- \_ 1일 30분의 유산소 운동을 합니다.
- \_ 커피나 초콜릿 같은 자극적인 음식을 피해야 합니다.
- \_ 만성피로를 호소하는 사람들의 대부분이 정신적인 문제나 스트레스를 갖고 있으므로, 슬픔·분노·좌절 등의 감정을 숨기지 말고, 솔직히 표현하고 마음속에 담아두지 않아야 합니다.

## 6차시) 감정노동의 이해와 관리방안

### ○ 감정노동

감정노동에 대한 한국산업안전보건공단의 정의는 '직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객응대업무를 하는 노동'이라고 정의하고 있습니다. 즉, 감정노동은 노동과정 속에서 실제 자신의 감정이 아닌 조직이 원하는 감정을 나타내는 것으로, 근로자와 고객 간의 상호관계 속에서 조직의 목표달성을 위하여 근로자가 자신의 감정 표현을 억제하는 행위를 의미하는 것입니다.

### ○ 감정노동의 구성요소

#### • 감정노동의 강도를 결정하는 요인

– 감정표현의 빈도 : 서비스 제공자와 고객 간의 상호작용 빈도에 초점을 둡니다.

– 표현규범에 대한 주의성 : 표현규범에 대한 주의성이 클수록, 근로자에게 더 많은 정신적인 에너지와 신체적인 노력이 요구되고, 감정표현에 있어서 더 많은 노력이 필요하게 되며, 주의성에는 감정표현 기간과 강도의 개념이 포함되는 것으로, 감정의 강도는 “얼마나 강하게 또는 어떠한 태도로 감정을 경험하는가 또는 표현하는가”와 관련된 것을 말합니다.

– 감정의 다양성 : 특별한 상황에 맞추어 감정표현을 자주 바꾸어야 하는 서비스 근로자는 더 많은 계획과 자신의 행동에 대한 의식적인 관찰을 더 많이 필요로 하며, 제한적인 시간 내에 표현하는 감정이 자주 바뀌는 것은 근로자로 하여금 더 많은 계획과 예측을 요구하며, 이는 더 많은 감정노동을 수반하게 합니다.

– 감정적 부조화 : 근로자들이 실제로 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정표현이 충돌할 때 발생하게 되며, 감정적 부조화로 인해 정서적 소진이 발생하고, 직무만족도가 감소하게 됩니다.

### ○ 감정노동과 관리방안의 필요성

감정노동이 심해지면 근로자들은 감정의 부조화로 우울, 적응장애, 정신적 탈진 상태에 빠질 수 있고, 신체적으로도 고혈압, 심장질환 등의 질병에 이환될 수 있으며, 이런 상태가 지속되면 근로자들의 직무만족도가 떨어져 기업차원에서는 생산성이 감소하고 결국 근로자 이직의 원인이 되므로 감정노동의 수준을 평가하고 관리방안을 마련해야 합니다.

### ○ 한국형 감정노동 측정도구

한국형 감정노동 측정도구는 '감정조절의 노력 및 다양성'(5문항), '고객응대의 과부하 및 갈등'(3문항), '감정부조화 및 손상'(6문항), '조직의 감시 및 모니터링'(3문항), '조직의 지지 및 보호체계'(7문항) 등의 5개 하부요인, 24개 문항으로 구성되어 있습니다.

• 감정조절의 노력 및 다양성 영역 : 근로자가 고객에게 회사에서 요구하는 대로 감정표현을 억제하거나 조절하려고 노력하는 정도나 상황에 따라 다양한 감정표현을 해야 하는 정도를 측정하며, 측정도구의 1~5번 문항이 여기에 해당됩니다.

• 고객응대의 과부하 및 갈등 영역 : 응대하기 힘든 고객을 상대하는 과정에서 발생하는 부하의 정도와 고객 응대 시의 갈등이나 어려움 정도를 측정하며, 6~8번 문항이 여기에 해당됩니다.

• 감정부조화 및 손상 영역 : 근로자의 실제 감정과 직장에서 요구하는 감정표현 규범의 충돌로 인해 발생하는 감정적인 부조화나 고객 응대과정에서 경험하는 다양한 형태의 마음의 손상 정도를 측정하며, 9~14번 문항이 여기에 해당됩니다.

• 조직의 감시 및 모니터링 영역 : 근로자들의 감정노동 수행

에 대한 회사 내 감시의 정도와 고객응대에 대한 평가가 승진이나 인사고과에 반영되는 정도를 측정하며, 15~17번 문항이 여기에 해당됩니다.

• 조직의 지지 및 보호체계 영역 : 감정노동 수행 중 문제가 발생했을 때, 근로자를 원하는 직무순환 체계가 있는지와 직장 동료의 지지 정도를 측정하며, 18~24번 문항이 여기에 해당됩니다.

### ○ 회사 차원의 감정노동 관리방안

• 감정노동 관리에 대한 정책 마련 : 감정노동이 업무의 일부이고 중요한 스트레스 요인이라는 것을 인정하고, 근로자의 건강과 안전을 우선시하는 정책을 마련하여 선포해야 합니다.

• 적정 서비스 기준 및 고객 응대매뉴얼 등 “근로자 자기보호 매뉴얼”을 개발하여 보급하고, 근로자들에게 교육함으로써, 고객에게 무조건 친절히 응대하도록 하는 것이 아니라 적정 서비스 기준을 제시하며, 악성 고객 관리 규정 및 대응 매뉴얼을 만들어 근로자에게 교육하고, 필요시 악성고객 전담 상담원을 배치해야 합니다. 또한 악성고객 대응규정은 고객에게도 알려야 합니다.

• 근로자들의 고충을 직장내 전달할 수 있는 의사소통 채널 마련 : 직무스트레스와 감정노동 문제를 종합적으로 상담할 수 있는 상담센터를 마련하거나, 근로자의 요구사항을 회사에 전달할 수 있는 통로를 마련하여 운영해야 합니다.

• 민주적이고 합리적인 직장문화 조성 : 고객과의 갈등이나 분쟁 발생 시 근로자에게 불이익을 주지 않는 문화를 조성하고, 근로자 교육도 일방적인 친절 교육이 아니라, 감정노동에 대해 이해하고 관리하는 방안에 대한 교육을 실시해야 합니다.

• 근로조건 및 근로환경 개선 : 근로자가 적정 수의 고객에게 응대할 수 있도록 적정 인원의 근로자를 확보하고, 감정노동 수행 후 휴식을 취할 수 있도록 휴식 공간 및 휴식 시간을 제공해야 합니다.

• 근로자의 마음의 힘을 키울 수 있는 “건강증진 프로그램”의 운영 : 금연, 절주, 영양, 운동, 스트레스관리 프로그램 등 다양한 건강증진 프로그램 운영함으로써 그 본래의 목적뿐 아니라, 그로 인한 심리적 효과까지 더불어 얻을 수 있습니다.

### ○ 개인 차원의 관리

• 자신의 감정을 다스리는 방법 : 일과 자신을 구분하고 감정적으로 격리하기, ‘그만’하고 생각을 멈추거나 긍정적으로 생각하기, 자기 스스로 격려하기 등 자신의 감정을 다스리는 방법을 습득하고, 호흡법, 근육이완법, 명상법 등 감정노동으로 나타나는 몸과 마음의 증상을 다스리는 방법을 익히는 것이 좋습니다.

• 힘들 때, 어려움을 나눌 수 있는 상사나 동료 만들어야 합니다.

• 효율적인 의사소통 방법을 익혀야 합니다.

• 규칙적인 운동과 식생활 등 긍정적이고 올바른 생활습관을 유지해야 합니다.

• 동호회 활동이나 봉사활동 등을 통해 심리적으로 재충전할 수 있는 기회를 갖는 것이 필요합니다.

### ○ 감정노동 완화 방안

• 서비스 제공 고객의 적정 수 조정 : 과도한 감정노동을 완화할 방안으로 서비스제공 고객 수의 적정성, 감정노동을 과다하게 요구하는 고객의 수 등을 파악해서 근로자가 적절한 서비스를 제공하도록 해야 합니다.

• 친절교육 등에 대한 영향 고려 : 친절교육 등을 시행할 때, 근로자가 이를 어떻게 받아들이고 있으며, 이 교육은 어떤 의미이며, 근로자에게 어떤 영향을 주는지를 파악해야 하고, 친절교육을 통한 고객 위주의 서비스 질 관리는 물론 근로자의

직무스트레스 예방과 관리를 위한 조직의 지원도 병행해야 합니다.

- 직무순환 : 근로자가 감정노동만 지나치게 할 경우에는 소진 가능성이 높으므로 사업주는 근로자를 감정노동 관련 업무가 아닌 다른 업무로 전환하거나 혼합해서 할 수 있도록 직무순환을 실시해야 합니다.
- 서비스에 대한 기준 마련 : 일반적으로 사업장에서는 근로자가 “사업장에서 요구하는 감정노동을 잘 수행하고 있는지”에 대한 다양한 감시와 보상을 실시하고 있으나 이러한 감시는 근로자에게 스트레스 요인이 되므로, 보상과 제재가 근로자의 건강에 어떤 영향을 주는 지를 살펴야 하고, 근로자가 적정 서비스를 하기 위해서는 무엇보다도 근로자가 바라는 사항과 그들이 갖고 있는 문제점을 잘 알아야 하며, 근로자와의 대화, 면담, 워크숍 등을 통해 적정 서비스에 대한 기준을 마련하여 시행해야 합니다.
- 휴식을 위한 편안한 공간 제공 : 사업주는 근로자가 휴식을 할 수 있도록 적절한 공간을 제공해야 하며, 특히, 편안한 공간에서 휴식을 취할 수 있고, 상사와 동료들을 신경 쓰지 않는 공간을 제공해야 합니다.

#### ○ 고객과의 갈등이 발생할 때의 조치방법

- 고객과 갈등이 발생했을 때 고객의 이야기만 듣거나, 관리자가 자의적으로 판단하고 경고조치, 시달서, 공개사과 등의 정책을 하지 않아야 하고, 근로자, 고객 모두의 이야기를 경청하고, 회사 차원에서 개선해야 할 점, 지원해야 할 점을 먼저 조치해야 합니다.
- 해당 근로자가 업무 부담이 많았거나, 피로가 누적되었다거나, 회사에서 지원이 부족하여 스트레스가 쌓인 상황에서 고객과의 갈등이 발생하였을 때에는 해당 근로자의 원인에 맞는 조치로 업무 부담을 줄여주거나, 휴식시간을 늘려주는 등의 조치를 취해야 합니다.
- 문제에 대해 차분하게 고객과 근로자의 이야기를 경청하고, 고객과 근로자는 상이한 입장에서 같은 상황을 설명할 수 있다는 점을 전제로 해야 합니다.
- 문제와 갈등은 같은 상황에서 다양한 사람이 갖고 있는 다른 인식, 다른 요구가 결합되어 나타난다는 점을 숙지해야 합니다.
- 해당 문제가 왜 발생했는지, 조직에서 개선해야 할 점이 무엇인지 종합적으로, 다양한 차원에서 파악해야 합니다.
- 기존의 조직체계, 조직문화, 훈련, 교육, 고객의 특성 등과 연계하여 문제를 파악해야 합니다.
- 회사에서 근로자와 고객의 갈등 유발을 최소화할 수 있는 방안을 마련하고 실행해야 합니다.
- 고객과의 갈등을 감소시킬 수 있도록 근로자의 요구사항을 상시적으로 말할 수 있는 통로를 마련하여, 고객 불만 제기사항에 대한 근로자 측 입장을 배려해야 합니다.
- 고객과의 갈등이 근로자가 회사생활 관련 부담 및 불만족, 또는 일-가정 양립으로 발생한 부분이 있다면 각각에 맞는 해당조치를 취해야 합니다.

#### ○ 감정노동으로 인한 스트레스 증상 완화법

- 근육이완법 \_ 근육에 주의를 집중시켜 불필요한 긴장을 해소하는 단계적인 훈련으로, 이 방법을 통해 근육이 이완되면 자율신경 활성도가 낮아지게 되어 불안이나 스트레스가 감소하게 됩니다.
- 복식호흡 \_ 양손을 아랫배에 대고 천천히 숨을 들이마시고 내쉬며, 이때 코나 목으로 호흡하는 것이 아니라 아랫배를 이용해서 숨을 쉬는 것으로, 배 전체가 앞으로 볼록하게 나올 수 있도록 숨을 들이쉬고 내쉽니다.
- 긍정적으로 생각하기 \_ 어쩔 수 없이 직무스트레스가 발생하는 상황이라면 즐겁게 받아들이고, 자신이 해야 하는 일을

즐겁게 열심히 하도록 긍정적인 생각을 갖는 것입니다.

- 자신의 감정 털어놓기 \_ 화가 났을 때 마음에 쌓아 두지 않고, 글을 쓰거나 낙서를 해서 자기 감정을 표출하는 것입니다.
- 자기주장 훈련 \_ 다른 사람을 비난하거나 불쾌하게 만들지 않으면서 자신의 욕구, 생각, 감정 등을 명확히 주장하는 방법을 훈련하는 것으로, 이를 통해 부정적인 감정으로 인한 문제 발생을 예방하고, 억제된 감정을 해소하여 부정적인 사고와 자기를 비하하는 생각을 갖지 않도록 하는 것입니다.
- 생활 습관 개선 \_ 규칙적인 운동을 통해 스트레스를 해소하고 신체 조절을 가능하게 하며, 올바른 식습관을 유지하기 위해 간편식, 육류 위주의 식생활, 섬유질이 적고 화학첨가물이 들어 있는 음식의 섭취를 제한하며, 하루 7~8시간의 쾌적한 수면시간을 갖도록 하고, 카페인 많이 든 커피, 차, 콜라, 초콜릿 등의 음식을 줄이는 것입니다.