



제13주. 직장인의 스트레스

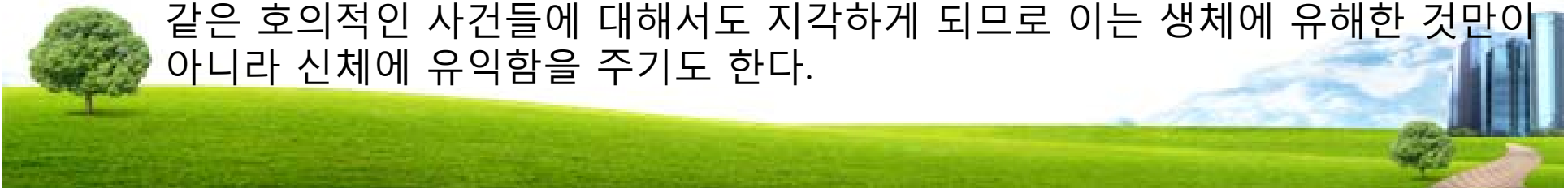
1. 스트레스의 중요성
2. 스트레스의 모델과 조절변수
3. 스트레스의 측정
4. 스트레스의 원인과 결과
5. 스트레스의 관리

I. 스트레스의 중요성

- ▶▷ 직장인의 대부분이 직장이나 가정에서 스트레스를 받고 있다.
 - ⊙ 스트레스를 주는 주요 대상 : 상사, 동료
 - ⊙ 스트레스를 주는 원인 : 업무문제, 갈등
- ▶▷ 스트레스는 어떠한 외압에 의해 심신에 불균형을 일으키는 상태이다.
스트레스가 문제가 되는 것은 그것이 과도하다든지 만성화되는 경우이며,
내성을 초월할 때 장애를 발생하게 된다.

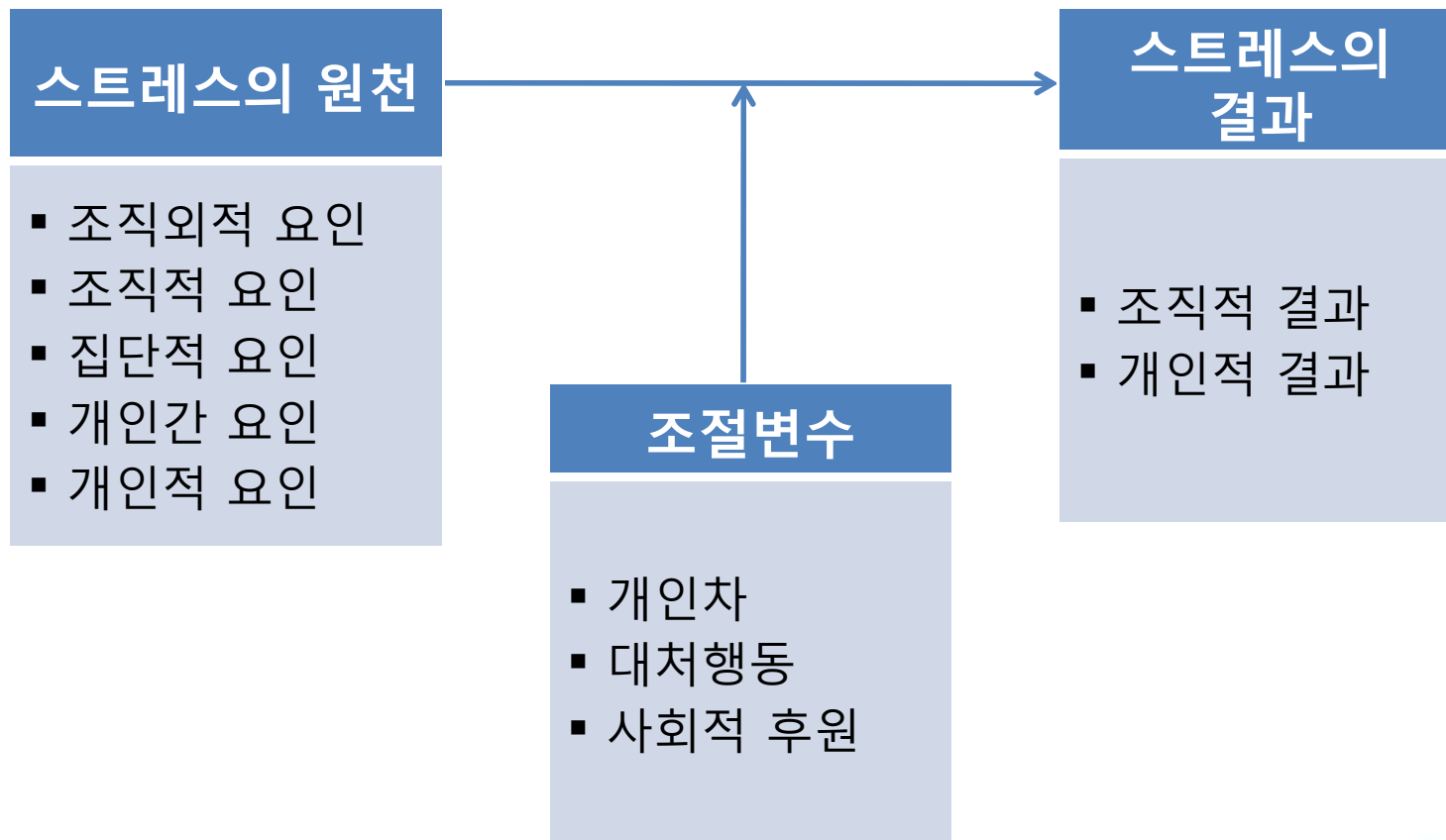
유스트레스	- 신체가 잘 받아들이는 스트레스 - 건강에 유익한 스트레스
디스트레스	- 생체가 받아들이지 않는 스트레스 - 질병을 발생시키는 유해한 스트레스

→ 스트레스는 좋지 않은 사건들로 인해 발생하기도 하지만 결혼, 시험합격 등과 같은 호의적인 사건들에 대해서도 지각하게 되므로 이는 생체에 유해한 것만이 아니라 신체에 유익함을 주기도 한다.



2. 스트레스의 모델과 조절변수

(1) 스트레스 모델



2. 스트레스의 모델과 조절변수

(2) 조절변수

- 스트레스의 원인과 반응 사이에는 필연적으로 직접적인 영향관계가 없는 것도 있다.
- 동일한 정도의 스트레스도 경우에 따라서 경험하는 사람에 의해 받아들이는 정도는 상이하다.

1) 개인차

① 감수성

- 스트레스의 원천에 대해 민감하게 반응하거나 그렇지 않은 사람이 있다. 스트레스 원천에 대하여 스스로 관계없다고 보거나 유익하다고 본다면 스트레스는 발생하지 않는다.
- 인지의 방향 및 감수성 등의 개인차는 중요하다.
권위주의적 경향이 강한 사람은 스트레스에 둔감하고 스트레스가 많은 직무에 종사해도 습관화 되어 있다면 감수성을 둔화시키게 된다.



2. 스트레스의 모델과 조절변수

(2) 조절변수

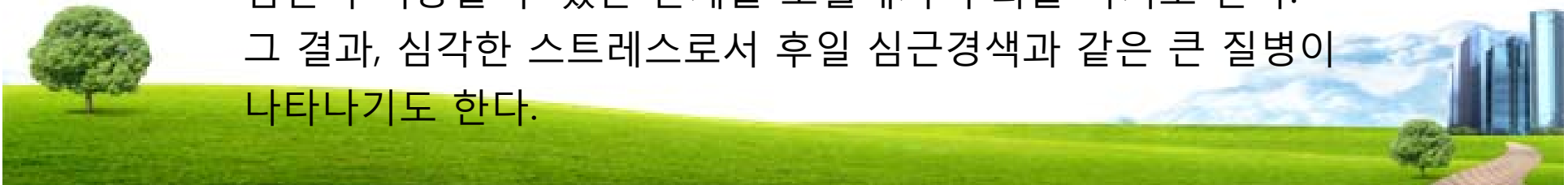
1) 개인차

② 스트레스 내성

- 개인차에 따라서 스트레스를 감수하는 사람과 그렇지 않은 사람이 있다. 건강과 체력, 퍼스낼리티 및 가치의식, 신념 등이 내성의 정도를 결정하며 숙련과 습관도 내성을 높이는 요인이다.
- 숙련도가 낮은 신입사원은 극도의 긴장을 하게 되지만 숙련이 되면 스트레스의 양은 감소한다.

③ A형 성격

- A형은 목표를 어느 정도 달성할 수 있다고 생각하고 직무를 달성하기 위해 바쁘게 움직이며, 그들은 소위 업무중독에 빠진 사람들이다.
- 캐플란 등은 A형의 사람은 스트레스에 대해 잘 적응 할 수 없으며, 심신이 허용할 수 있는 한계를 초월해서 무리를 하기도 한다. 그 결과, 심각한 스트레스로서 후일 심근경색과 같은 큰 질병이 나타나기도 한다.



2. 스트레스의 모델과 조절변수

(2) 조절변수

2) 대처행동

- 대처행동이 우수하다면 스트레스를 감소시킬 수 있고, 그렇지 못하면 적은 스트레스에서도 영향을 크게 받는다.

① 적극적이고 문제중심의 대처행동

- 스트레스의 원인이 되는 문제상황을 분석고해서 변화시킨다든지 제거하려는 방식이다.

② 정동중심의 대처행동

- 스트레스를 받음에 의해 발생하는 정동적 고통을 약화시킨다든지, 될 수 있다면 없게 할 수 있는 것이다.



2. 스트레스의 모델과 조절변수

(2) 조절변수

3) 사회적 지원

- 조언을 해주는 사람, 상담에 응해주는 사람, 고뇌를 신중하게 들어주는 사람이 있으면 없는 사람에 비해 스트레스를 경험하는 정도가 적거나 감소한다.

① 정서적 지원

- 동정, 공감, 배려, 신뢰 등과 같은 정서적인 관계를 강화하는 지원

② 도구적 지원

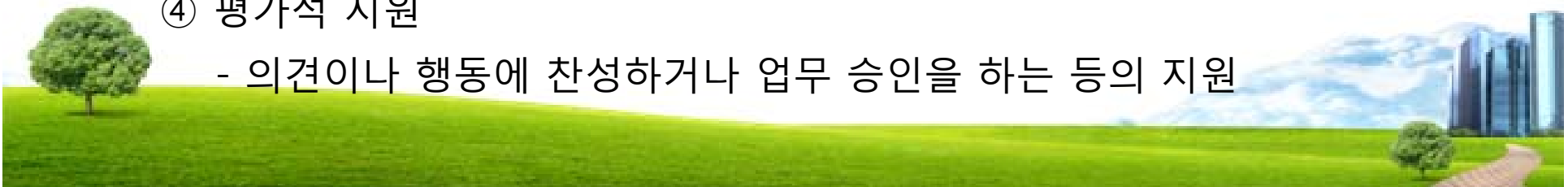
- 직접적인 행동에 의한 지원

③ 정보적 지원

- 전문지식 등 유익한 정보를 전달하여 도움을 주는 지원

④ 평가적 지원

- 의견이나 행동에 찬성하거나 업무 승인을 하는 등의 지원



3. 스트레스의 측정

▶▷ 지나친 스트레스는 각종 질병을 초래하고 조직에 유해한 결과를 가져오므로 항상 자신의 스트레스 수준을 측정하고 적절한 수준을 유지 해야 한다.

① 심리적 및 신체적 측면에서의 스트레스

- 최근 1개월 동안 해당되는 항목에 관한 부분

② 사회적 재적응 평가법

- 과거 1년 동안 자신에게 해당되는 항목에 관한 부분



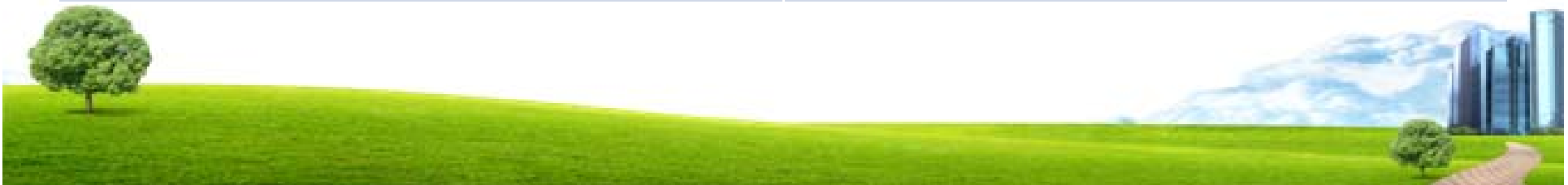
4. 스트레스의 원인과 결과

스트레스의 원인

- 물리적 조건
 - 기온, 습도, 고음, 진동 등의 작업조건
- 개인적 역할요인
 - 역할기대, 과중한 부담 및 책임
- 직장, 집단에서의 요인
 - 인간관계, 집단간 갈등 등
- 조직의 관리, 운영에서의 요인
 - 감점주의의 인사관리 등
- 조직 외, 가족, 일상생활에서의 요인
 - 부부관계소원, 자녀걱정 등
- 사회 및 경제적 요인
 - 실업 및 고용 등

스트레스의 결과

- 심장질환, 위궤양 등의 질병이 나타남
- 심신의 이상현상으로 나타남
- 직무가 싫어지거나 사람이 싫어지는
심리적으로 적응할 수 없는 상태
- 결근 및 이·전직과 같은 행동 표출
- 조직의 생산성 및 효율 저하



5. 스트레스의 관리

▶▷ 스트레스 관리란

실제적으로는 스트레스 원천의 제거라기보다는 조절변수의 제어에 중점을 두어야 하는 것이다.

<< 표 15-6 >> 참고

