



제1차시. 산업안전보건 개론

1. 산업보건의 정의

모든 직업에서 일하는 근로자들의 신체적, 정신적, 사회적 건강을 고도로 유지·증진시키며, 작업 조건으로 인한 질병을 예방하고, 건강에 유해한 취업을 방지하며, 근로자를 생리적으로나 심리적으로 적합한 작업환경에 배치하여 일하도록 하는 것 (ILO & WHO)

2. 산업보건의 목표와 주요사업

2.1 목표

- 근로자의 육체적, 정신적, 사회적 건강 유지 및 증진
- 직업병 예방
- 건강에 위험한 작업에서 근로자 보호
- 근로자를 생리적, 심리적으로 적합한 작업환경에 배치

2.2 주요사업

- 직업성 질환의 예방, 조기발견, 치료 및 재활
- 유해한 작업환경의 사전방지, 조기발견 및 조치

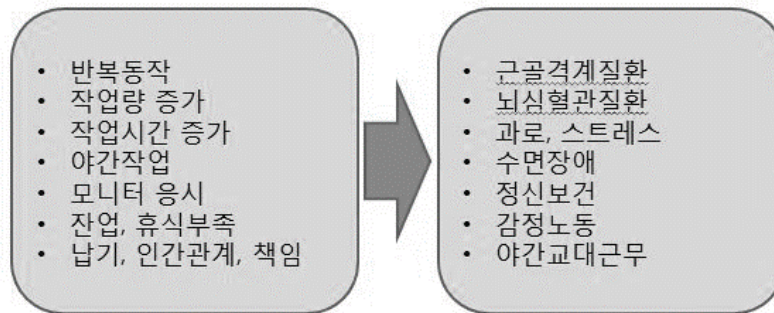
3. 용어의 정의

- 근로자수: 산업재해보상보험 가입 근로자수
- 재해자수: 업무상 사고 또는 질병으로 인해 발생한 사망자와 부상자, 질병 이환자를 합한 수
- 재해율(%): 근로자 100명당 발생하는 재해자수의 비율
- 사망자수: 업무상 사고 또는 질병으로 인해 발생한 사망자수
 - * 사망자수에는 사업장외 교통사고(운수업, 음식숙박업은 포함), 체육행사, 폭력행위, 사고발생 일로부터 1년 경과 사망자 제외
- 사망만인율: 근로자 10,000명당 사망자수의 비율
- 업무상 질병: 직업병과 작업관련성질환을 포함

4. 산업보건의 여건과 전망

4.1 시대별 산업보건의 특성변화

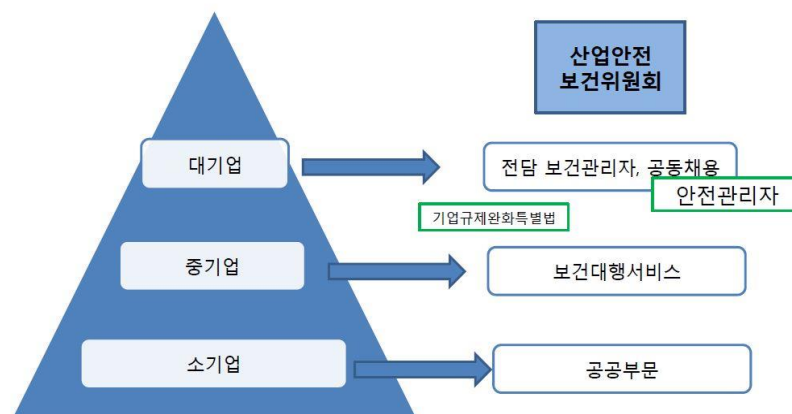
4.2 작업방법의 변화와 산업보건문제의 변화



4.3 산업보건관리의 여건 악화

- 외국인 근로자, 고령자, 비정규직 근로자 등 산업보건 취약계층 근로자가 증가함에 따라 산업보건관리가 보다 어려워지고 외부로부터 산업보건의 격차 문제 제기
- 최근 건강한 삶에 대한 근로자의 관심은 증대되고 있는 반면, 유해작업의 아웃소싱 확대, 경쟁의 심화, 실적의 강조 등으로 산업보건관리 여건이 악화되는 측면 존재
- 건강증진의 필요성 부각
 - 근로자의 고령화, 식이습관 변화 등으로 인한 생활습관성질환의 증가
 - 작업관련성 질환의 증가
 - 따라서 전통적인 작업환경관리뿐 아니라 작업관리와 건강증진의 필요성이 점차 부각

5. 산업보건서비스 전달체계



6. 산업안전보건위원회

- 산업안전보건위원회는 사업장에서 근로자의 위험 또는 건강장해를 예방하기 위한 계획 및 대책 등 산업안전 보건에 관한 중요한 사항에 대하여 노사가 함께 심의·의결하기 위한 기구로서 산업재 해예방에 대하여 근로자의 이해 및 협력을 구하는 한편 근로자의 의견을 반영하는 역할을 수행한다(산업안전보건법 제19조).
- 상시근로자 100인 이상을 사용하는 사업장에 설치하며, 유해·위험 업종은 상시근로자 50인 이상 100인 미만을 사용하는 사업장에 설치한다.

7. 보건관리자

- 역할
 - 사업장 근로자의 보건관리를 일차적으로 담당하는 서비스 제공자로 산업보건 활동의 핵심적인 주요 전문가
 - 보건에 관한 기술적인 사항에 대하여 사업주 또는 관리책임자를 보좌하고 관리감독자 및 안전담당자에 대하여 지도, 조언
- 업무 (산업안전보건법 시행령)
 - 산업안전보건위원회에서 심의·의결한 업무와 안전보건관리규정 및 취업규칙에서 정한 업무
 - 보건에 관련되는 보호구의 구입시 적격품의 선정에 관한 보좌 및 조언. 지도
 - 물질안전보건자료의 게시 또는 비치에 관한 보좌 및 조언. 지도
 - 위험성 평가에 관한 보좌 및 조언. 지도
 - 보건교육계획의 수립 및 실시에 관한 보좌 및 조언. 지도
 - 의료행위(단, 의사와 간호사 만)
- 외상 등 흔히 볼 수 있는 환자의 치료
- 응급을 요하는 자에 대한 응급처치
- 상병의 악화방지를 위한 처치
- 건강진단결과 발견된 질병자의 요양지도 및 관리
- 의료행위에 따르는 의약품의 투여
 - 설비점검과 작업방법의 공학적 개선에 관한 보좌 및 조언. 지도
 - 사업장 순회점검·지도 및 조치의 건의
 - 산업재해 발생의 원인조사 및 대책수립에 관한 보좌 및 조언. 지도
 - 산업재해에 관한 통계의 유지·관리에 관한 보좌 및 조언. 지도

제2차시. 사무직 근로자의 재해예방

1. 일반현황 및 업무 특성

1.1 일반현황

- 사무직 근로자는 변화하는 IT 기술과 환경, 새로운 표준을 쫓아가야 직무스트레스를 느끼고 있으며, 과도한 업무량 속에서 만성피로와 근골격계질환, 거북목증후군 및 두통 등의 질병을 호소하고 있음
- 사무직 근로자들은 근골격계질환, 감염성 질환의 교차감염, 교대근무, 직무스트레스, 장시간 노동, 폭언. 성희롱 등의 건강문제에 대한 사회적 관심이 높아지고 있으며 산업재해도 증가되는 추세임.

1.2 관련 법

1) 산업안전보건법

사업주는 사무직 근로자의 건강을 위하여 산업안전보건관리체계를 확립해야 하고 안전보건 교육, 작업환경측정, 근로자 건강진단 등을 실시해야 함.

2) 산업안전보건기준에 관한 규칙

산업안전보건에 관한 규칙에 근거하여 사업주는 사무직 근로자 위하여 다음과 같은 예방조치를 실시해야 함.

조 항	주요내용
제3조(전도의 방지)	근로자가 작업장에서 넘어지거나 미끄러지는 등의 위험이 없도록 작업장 바닥을 청결한 상태로 유지
제4조(작업장의 청결)	근로자가 작업하는 장소를 항상 청결하게 유지·관리
제7조(채광 및 조명)	채광 및 조명을 하는 경우 명암의 차이를 심하지 않고 눈이 부시지 않는 방법으로 설치
제8조(조도)	초정밀작업 750lux 이상, 정밀작업 750lux 이상, 보통작업 150lux 이상, 기타 75lux 이상,
제79조(휴게시설)	휴식시간에 이용하도록 휴게시설 설치
제82조(구급용구)	부상자의 응급처치에 필요한 구급용구를 갖추고 그 장소와 사용방법을 근로자에게 전달
제67조 (공기정화 설비가동)	사무실 오염을 방지할 수 있도록 공기정화 설비 등을 적절히 가동
제657~662조 (유해요인조사 및 개선)	근로자가 근골격계부담작업을 하는 경우 3년마다 유해요인 조사하고 결과에 따라 작업환경개선, 근골격계질환 예방관리프로그램 실시
제663~666조 (중량물작업 특별조치)	취급 물품의 중량, 취급빈도, 운반거리, 운반속도 등 작업조건에 따라 작업시간과 휴식시간 적정 배분
제669조 (직무스트레스 예방조치)	직무스트레스 요인을 평가하고 근로시간 단축, 장·단기 순환작업 등의 개선대책 마련, 시행

3) 기타 관련법령: 근로기준법, 의료법

- 근로자의 건강을 위하여 근로시간 및 연장·야간 및 휴일근로를 제한할 수 있음
- 임신 중인 여성에게 출산 전·후 휴가를 주어야 하며, 시간외 근로를 금지하여야 함

2. 사무직 근로자의 유해·위험요인

2.1 작업환경 요인

1) 실내 공기의 질

- 사무실의 오염물질
사무실에 존재하는 오염물질은 분진, 가스, 증기 등과 곰팡이, 세균, 바이러스 등 공기 중에 떠다니면서 근로자에게 건강장해를 유발할 수 있는 물질임
- 호흡성 분진
사무실공간에는 호흡기를 통하여 폐포에 축적될 수 있는 크기의 다양한 호흡성 분진이 존재하며 또한 근무시간 동안 켜져 있는 여러 대의 컴퓨터로 인하여 공기가 건조하여지고, 공기의 질이 나빠지며, 이로 인해 호흡기질환 등이 발생할 수 있음

2) 불충분한 조명

컴퓨터 작업을 주로 하는 사무실은 충분한 조도를 확보하는 것이 중요하며 그렇지 못한 경우 눈 건강에 영향을 미칠 수 있음

2.2 작업조건 요인

- 앉아서 하는 작업
의자에 장시간 앉아서 작업을 하므로 운동부족 및 다양한 건강문제가 발생됨
- 컴퓨터 작업
반복작업 및 부자연스러운 자세, 접촉스트레스, 정적인 자세로 인한 근골격계질환의 유해요인으로 작용함
- 장시간 근로
장시간 근로는 뇌심혈관계, 근골격계, 생식건강, 사고 등 건강에 부정적인 영향을 미칠 수 있음

3. 건강문제 요인

3.1 작업관련 근골격계질환

- 사무직 근로자의 근골격계질환 위험요인 : 반복작업 및 부자연스러운 자세, 접촉스트레스, 정적인 자세로 인한 근골격계 건강장해
- VDT 증후군: 장시간 동안 모니터를 보며 키보드를 두드리는 작업을 할 때 생기는 각종 신체적 정신적 건강장해를 말하며 장기간 VDT 작업으로 인하여 목이 거북이처럼 앞으로 구부러지는 거북목 증후군이 발생할 수 있음

3.2 만성피로

- 원인 질환없이 피로가 6개월 이상 지속적이고 반복적으로 나타나 일상 생활에 심각한 장애를 초래하는 현상으로 주요 원인은 과도한 업무 스트레스나 우울증 등이며 휴식으로 회복되는 일반 피로와는 달리, 휴식을 취해도 좋아지지 않고 피로 증상이 지속적으로 나타남

3.3 직무스트레스

- 사무직 근로자들은 끊임없이 발전하는 사무자동화, 전산환경에 새로운 업무를 익히고 쫓아가야 하는 부담으로 인해 직무스트레스 수준이 높게 나타나며 과도한 스트레스는 불안을 유발시켜 복부통증, 현기증, 근육긴장과 두통, 집중력 감소 등의 신체·정서적 문제를 일으킴

제3차시. 근골격계질환 관리

1. 근골격계질환이란?

특정 신체 부위 및 근육의 부적절하고 과도한 사용으로 인해 근육, 관절, 혈관, 신경 등에 미세한 손상이 발생하여 목, 어깨, 팔, 손목, 손가락, 허리, 다리 등에 나타나는 만성적인 건강장애다른 말로는 누적성외상질환, 반복성외상질환, 경견완장애, 수근관증후군 등

2. 근골격계질환 예방관리프로그램

근골격계질환을 예방관리하기 위한 종합적인 계획과 시행

- 유해요인조사
- 작업환경개선
- 의학적 관리
- 교육/훈련/평가 등

3. 근골격계질환의 예방 운동법

- 1) 근육강화운동
- 2) 허리를 좌우로 비틀지 마라
- 3) 혼자보다는 둘이 들자
- 4) 허리 굽힘보다 다리를 교대하라
- 5) 목의 각도
- 6) 피해야 할 자세
- 7) 손의 올바른 작업위치
- 8) 스트레칭
- 9) 건강과 체력단련을 위한 운동

4. 스트레칭의 효과

✓ 스트레칭의 효과

일터에서의 효과

- 근골격계질환 예방
- 넘어짐 등 사고 예방
- 피로회복
- 스트레스 해소

개인 건강 증진

몸과 마음이 편안해짐	- 몸과 마음의 교신이 가능해져 신체의 각성 수준을 높여줌 - 근육의 긴장을 완화시키고 몸을 편안하게 해줌 - 중추신경의 긴장을 풀어주며 스트레스 해소에 도움이 됨
통증이 줄고 피로가 풀림	- 근육 내의 혈액순환이 활발해져 통증을 완화시켜 줌 - 근육의 길이가 서로 다른 것을 같게 해주어 자세를 교정시켜 줌 - 근육 내의 피로물질을 배출하는 역할을 하여 근육의 피로를 풀어줌
운동능력이 좋아짐	- 관절과 근육의 가동범위를 넓히고 근력강화 효과가 있음 - 보다 자유롭고 쉬운 동작을 가능하게 함으로써 조정 능력을 도와줌 - 운동이나 작업활동의 준비과정으로 움직임·동작을 더 쉽게 할 수 있도록 해줌
부상이나 상해를 방지	- 유연성을 유지하거나 향상시켜 주고 균형감각이 좋아져 넘어지는 위험을 줄여줌 - 근육의 염좌 같은 상해를 방지 - 스트레칭을 한 근육은 하지 않은 근육 보다 압박에 더욱 잘 저항함

✓ 스트레칭은 누가 하나요?

- 어느 누구나 몸과 마음을 편안하게 하고 통증과 피로를 줄이기 위해 실시
- 같은 동작을 반복하거나 같은 자세를 유지하면서 작업해야 하는 사람
- 중량물을 들거나 옮기는 작업을 하는 사람
- 최근에 신체적 결함이 생겼거나 수술을 받았거나 오랫동안 의자에서 생활을 한 경우에는 의사의 자문을 먼저 받고 실시

✓ 스트레칭은 언제 하나요?

- 운동 전·후
- 작업 전·중·후, 점심시간 등
- 스트레칭은 때와 장소를 가리지 않고 실시

✓ 스트레칭은 어디서 하나요?

- 충분한 공간이 확보되고 너무 단단하지 않은 부드러운 바닥이 있는 곳
- 너무 춥거나 더운 곳, 환기가 잘 되지 않는 곳, 화학물질의 증기나 가스가 발생하는 곳은 피함



스트레칭은 어떻게 하나요?

- 스트레칭을 하기 전에 반드시 준비운동을 한다.
 - 긴장을 풀고 편안하게 한다.
 - 반동을 사용하지 않고 천천히 움직인다.
 - 통증을 느낄 정도로 해서는 안 된다.
 - 적당한 자극을 유지하며 옆 사람과 비교하지 않는다.
 - 호흡을 참지 않고 천천히 가볍게 호흡한다.
 - 정확한 자세와 주의사항을 익혀서 스트레칭을 실시한다.
 - 신체 전체적으로 스트레칭을 한다.
 - 간단한 동작부터 시작한다.
 - 모든 주요 근육과 그 근육의 길항근*도 스트레칭을 한다.
- * 길항근 : 서로 반대되는 작용을 동시에 하는 한 쌍의 근육으로 골격근의 펴근과 굽힘근, 동공의 조임근과 확장근 등이 있음

제4차시. 직업관련 뇌심혈관질환 예방과 관리1

1. 뇌심혈관질환의 개요

1.1 뇌심혈관질환의 정의

뇌출혈, 뇌경색 등 뇌졸중(중풍)과 협심증, 심근경색증 등 심장질환(관상동맥질환)을 통칭하여 일컫는 말이다.

1.2 동맥경화성 질환

1) 뇌동맥이 여러 가지 원인으로 인해 막혀서 발생

2) 일과성 허혈성 발작

- 24시간 이내에 완전히 회복되는 경우를 말함
- 혈류장애로 인한 일시적 폐색
- 재발하거나 중한 뇌경색이 발생할 수 있음

3) 출혈성 뇌혈관 질환

- 뇌실질내 출혈과 지주막하 출혈로 구분

1.3 심혈관질환(관상동맥질환)

관상동맥은 심장의 표면에 존재하면서 심장에 혈액을 공급하는 혈관으로 이 관상동맥에 동맥경화가 발생하여 혈관이 좁아지는 병을 관상동맥질환 또는 허혈성심질환이라 함

2. 뇌심혈관질환의 위험요인

2.1 뇌심혈관질환의 유해위험요인

뇌심혈관질환의 유해위험 요인은 고혈압, 당뇨병, 고지혈증 등 질병과 흡연, 비만, 운동부족 등 생활습관에 있다.

2.2 뇌심혈관질환 예방

뇌심혈관질환 예방에 가장 중요한 것은 각각의 유해위험요인을 관리하는 것이다.

2.3 뇌혈관질환의 유해위험요인

- 개인적 요인: 고혈압, 심장병, 나이, 흡연, 뇌졸중이나 일과성 뇌허혈 발작이 있었던 경우 위험 증가, 당뇨병 고지혈증
- 작업관련 요인: 장시간 근무, 교대근무, 야간근무, 심각하고 중한 스트레스를 주는 업무, 혈관의 수축, 이완에 여형을 미치는 화학물질 취급업무 등

2.4 관상동맥질환의 유해위험요인

- 개인적 요인: 흡연, 지질이상, 고혈압, 당뇨병, 운동부족, 비만 등
- 작업관련 요인: 장시간 근무, 교대근무, 야간근무, 심각하고 중한 스트레스를 주는 업무, 혈관의 수축, 이완에 여형을 미치는 화학물질 취급업무 등

3. 뇌심혈관질환의 예방전략

- 고혈압, 당뇨병, 고지혈증 등 기초질환은 약물요법과 생활습관 치료가 병행되어야 한다.
- 생활습관 중 가장 중요한 유해위험요인은 흡연이며, 고혈압, 당뇨병, 고지혈증 등 기초질환이 있는 사람은 반드시 금연해야 한다.
- 체중관리는 고혈압, 당뇨병, 고지혈증 모두에 해당되는 생활습관 개선 요건이므로 식이
- 요법과 운동을 통해 관리해야 한다.
- 유산소 운동이 다른 모든 유해요인을 개선하는데 도움이 되기 때문에 유해위험요인을
- 가진 사람은 모두 적절한 유산소 운동을 해야 한다.

제5차시. 직업관련 뇌심혈관질환 예방과 관리2

1. 뇌·심혈관질환

- ‘뇌·심혈관질환’ 이라 함은 심장, 혈관 및 뇌혈관계통에서 발생한 질환으로서, 혈관이 좁아지거나 작은 찢어짐 같은 것에 의해 혈관이 막히는 허혈성 뇌·심혈관 질환과 혈관이 터져서 생기는 출혈성 뇌·심혈관 질환으로 크게 구분할 수 있다.
- ‘직업관련 뇌·심혈관질환’ 이라 함은 발병요인으로 비직업적 요인 외에 직업적 요인이 일부 관여했을 것으로 추정되는 직장근로자들에게 발생한 뇌·심혈관질환을 말한다.
- ‘뇌·심혈관질환’은 우리 몸속에서 조용히 진행하다가 갑자기 사고당하는 것처럼 발병하여 목숨을 잃기도 하지만 충분히 예방이 가능한 질병이다. 불쾌한 환경, 물리적 또는 독성학적유해요인의 위협, 인간공학적 유해요인 등

2. 뇌·심혈관질환 발병위험도 평가

- 뇌·심혈관질환 발병위험인자는 고혈압, 연령, 흡연, 총콜레스테롤, LDL 콜레스테롤, 가족력, 비만 등이며, 발병을 완화시키는 인자로는 HDL 콜레스테롤이 있다.
- 발병위험도를 판정하기 위해서는 자신이 몇 가지 발병위험요인을 갖고 있는지를 셈하여야 하는데, 이때 1도 이상의 고혈압인 사람은 발병위험요인 개수에 고혈압은 셈하지 않는다.
- 발병위험도는 자신의 혈압수준과 발병위험인자 개수가 몇 개 인지 또는 표적장기 손상이나 동반된 질병이 있는지의 여부에 따라 ‘저위험군’, ‘중등도 위험군’ 및 고위험군으로 그 수준이 정해진다.

3. 예방과 사후관리

- 뇌·심혈관질환 예방효과를 높이려면 기초질환인 고혈압, 고지혈증, 당뇨로 진단된 근로자에게 초점을 맞추어 질병관리를 실시하는 것이 좋다.
- 질병관리는 일반적으로 약물요법 외에 생활습관개선과 같은 비약물요법이 함께 병행될 때 그 효과가 커진다.
- ‘업무적합성평가’라 함은 뇌·심혈관질환 발병위험도 평가결과에 따라 각 근로자의 뇌·심혈관질환 발병위험 수준 및 그 근로자가 현재 종사하고 있는 업무의 특성 등을 고려하여 어떠한 근무상의 조치가 필요한지 여부를 판단하는 것을 말한다.

제6차시. 직무스트레스

1. 직무스트레스 유발 요인

- 시간적 압박, 업무시간표 및 속도
근로자 자신이 업무 속도를 조절할 수 있는지의 여부에 따른 업무요구도, 잔업, 교대근무, 기계의 속도, 품삯일 등
- 업무구조
시간적 압박 또는 마감시간을 지켜야 하는 등의 통제결여, 기술 과소 활용 등
- 물리적 환경
불쾌한 환경, 물리적 또는 독성학적유해요인의 위협, 인간공학적 유해요인 등
- 조직
업무요구사항이 명확하지 못하거나 업무에 대한 전망이 결여되고 책임범위가 명확하지 못하는 등의 역할모호성, 역할 갈등, 경쟁 등
- 조직 외적인 스트레스 요인
업무와 관련되어 있지만 개별 업무 또는 조직 차원을 뛰어넘는 상황의 것들로 지역사회, 고용불안, 경력에 대한 요구사항 등
- 비직업성 스트레스 요인
업무 이외의 스트레스 요인들로 개인, 가족, 지역사회가 처한 환경 등

2. 직무스트레스에 의한 심리적 반응

조직적 수준	개인적 수준
- 높은 결근율 - 높은 이직율 - 낮은 수행성과 생산성 - 비효과적이거나 모순적인 경영방식 - 불만족스러운 노사관계 - 불량한 안전기록 - 보험 청구와 책임요율 증가 - 소비자 불만족 증가 - 조기 퇴직과 질병 퇴직 증가	- 일련의 비특이적 신체증상들이 나타남 : 두통, 위장장애, 피로감, 어지럼증, 어깨 결림 - 일련의 정신적 증상들 : 압박감, 불안, 우울, 집중력 장애, 화를 잘 냄. - 동기화 및 직무 만족 수준이 낮음, 사기 저하 - 헌신감이나 충성심을 느끼지 못함 - 시간 지키기를 잘 못함 - 질병이나 사고에서 회복 및 작업 복귀 지연 - 시간 때우기 - 알코올/약물 남용 문제 - 부부간 및 관계의 어려움

3. 직무스트레스 평가방법

3.1 면접과 관찰을 통한 질적인 방법.

- 스트레스 상황에 대한 의미, 맥락, 해석에 초점

- 대상 근로자가 처한 현실의 다양성, 의미, 특징에 중점을 두어 조사
- 유럽의 경우 설문지를 사용하지 않고 면접을 통해 파악하는 경우 많음

3.2 설문지 등을 통한 양적인 방법.

- 기준(norm)에 입각한 접근방법(한국인직무스트레스 측정도구 등)

3.3 생물학적 지표, 임상적인 방법 등의 복합적이고 다양한 방법

제7차시. 직무스트레스 예방과 관리

1. 직무스트레스 관리방안의 주요 흐름

1.1 스트레스원(stressors)을 제거하는 방향

직업성 스트레스는 스트레스의 근원을 제거함으로써 예방될 수 있다는 점에 초점을 둠

1.2 개인의 대응전략에 초점을 두는 방향

직장 내에서의 스트레스 요인에 대한 대처방법을 교육시키는 것 등이 포함

2. 직무스트레스 관리의 일반적 원칙

2.1 조직 외적인 스트레스 요인

업무와 관련되어 있지만 개별 업무 또는 조직 차원을 뛰어넘는 상황의 것들로 지역사회, 고용불안, 경력에 대한 요구사항 등

2.2 비직업성 스트레스 요인

업무 이외의 스트레스 요인들로 개인, 가족, 지역사회가 처한 환경 등

3. 직무스트레스 관리에 있어 조직개입의 장점

- 치료보다 예방이 좋다.
- 일차예방을 고려할 때 원인은 조직 수준에서 고치는 것이 좋다.
- 개인적 수준의 문제접근은 낙인화 또는 주변화 우려
- 개인적 접근의 경우 단기적 처방이 되기 쉽다.
- 물론 접근이 쉽지 않고(비현실적인 경우가 간혹 있음), 비용이 많이 들고, 또 다른 갈등을 불러오기도 한다.

4. 직무스트레스의 개인적 접근기법

- 개인적 접근 기법을 효과적으로 적용하기 위하여 부서 및 조직 전체 차원에서 스트레스 문제를 공유하고 시의 적절하게 기법을 보급하고 활용하는 노력이 필요하다.

제8차시. 감정노동 및 직무스트레스 관리

1. 감정노동의 정의

감정노동에 대한 정의는 미국과 유럽을 비롯하여 안전보건공단 가이드 등에서 제시하고 있다. 감정노동은 항공사, 패스트푸드점, 호텔, 편의점, 병원 등 여러 서비스 산업에서 발견할 수 있는데, 공적 삶의 영역인 근로자와 고객 간의 상호관계 속에서 조직의 목표 달성을 위하여 근로자가 자신의 감정 표현을 억제하는 행위를 의미한다.

2. 감정노동의 속성



3. 감정노동으로 인한 스트레스 증상 완화법

방 법	내 용
근육이완법	근육에 주의를 집중시켜 불필요한 긴장을 해소하는 단계적인 훈련이다. 이 방법을 통해 근육이 이완되면 자율신경 활성도가 낮아지게 되어 불안이나 스트레스가 감소한다.
복식호흡	양손을 아랫배에 대고 천천히 숨을 들이 마시고 내린다. 이 때 코나 목으로 호흡하는 것이 아니라 아랫배를 이용해 숨을 쉬는 것이다. 배 전체가 앞으로 볼록하게 나올 수 있도록 숨을 들이쉬고 내린다.
긍정적으로 생각하기	어쩔 수 없이 직무 스트레스가 발생하는 상황이라면 즐겁게 받아들이고, 자신이 해야 하는 일을 즐겁게 열심히 하도록 긍정적인 생각을 갖는다.
자신의 감정 털어놓기	화가 났을 때 마음에 쌓아 두지 않고, 글을 쓰거나 낙서를 해서 자기 감정을 표출한다.
자기주장 훈련	다른 사람을 비난하거나 불쾌하게 만들지 않으면서 자신의 욕구, 생각, 감정 등을 명확히 주장하는 방법을 훈련한다. 이를 통해 부정적인 감정으로 인한 문제 발생을 예방하고, 억제된 감정을 해소하여 부정적인 사고와 자기를 비하하는 생각을 갖지 않게 한다.
생활습관 개선	• 규칙적으로 운동한다. 규칙적으로 운동을 하면 스트레스를 해소할 수 있고 신체 조절이 가능하게 된다. • 올바른 식습관을 유지한다. 인스턴트식품, 육류 위주의 식생활, 섬유질이 적고 화학첨가물이 들어 있는 음식의 섭취를 제한한다. • 하루 7~8시간의 쾌적한 수면시간을 갖는다. • 카페인 많이 든 음식(커피, 차, 콜라, 초콜릿 등)을 줄인다.

4. 직무스트레스란?

직무로 인해 정신적 에너지가 고갈됨으로써, 마음이 정상 상태에서 벗어나 불유쾌하고 회피하고 싶은 피곤함과 압박감을 느끼는 심리적 상태(정해원, 1990)