

### 3분기 산업안전보건교육 (6차시)

#### 1. 산업안전보건법과 산업재해보상보험법

##### \*산업안전보건의 목표

- 인명존중(안전관리의 기본적인 목표는 인도주의이다)
- 경영경제(안전보건은 손실관리 차원의 기업경영 기법이다)
- 사회적 신뢰(안전한 직장은 사회적 신뢰를 확립하게 한다)

##### \*재해조사의 원칙 - 3E, 4M에 따라 상세히 조사해야 한다.

- 3E는 관리적 원인, 기술적 원인, 교육적 원인이며, 4M은 인적 요인, 기계적 요인, 작업적 요인, 관리적 요인이다.
- 과학적인 조사를 실시한 후 시행규칙 별지1호 서식에 의거하여 산업재해조사표를 작성해야 한다.
- 육하원칙에 의거하여 과학적인 조사를 실시한다.

##### \*안전관리

- 안전관리는 산업재해를 방지하기 위해 사업주가 실시하는 조직적인 일련의 조치를 뜻한다.
- 재해예방 대책을 추진하여 생산성을 향상하고, 손실을 방지하기 위해 실시된다.
- 안전관리를 통해 재해예방 대책을 마련하여 생산성을 향상하고 손실을 방지할 수 있다.

##### \*작업 중지

- 급박한 위험, 중대재해 발생 시 즉시 작업 중지 및 근로자 대피
- 필요한 안전·보건상의 조치 취한 후 작업 재개
- 근로 중 급박 위험시 대피하고 상급자에게 보고
- 작업 중지를 어길 시 5년 이하 징역, 5,000만 원이하의 벌금을 내야 함.

##### \*산업안전보건법

- 산업안전보건법은 산업안전과 보건에 관한 기준을 확립하고, 그 책임의 소재를 명확하게 하여 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 근로자의 안전과 보건을 유지 및 증진하는 것을 목적으로 한다.
- 산업안전보건법의 특징 세 가지: ①유해/위험 요소를 제거하기 위한 전문 기술성, ②복잡/다양성, ③강행성/규정성

##### \*산업재해보상보험법

- 산업재해보상보험법은 근로자의 업무상 재해에 대한 보상 제도를 두고 있다.

##### \*업무상 부상 등에 의해 요양 중인 근로자에게 지급되는 휴업급여

- 평균임금의 100분의 70에 상당하는 금액으로 한다 (산재법 제52조).

##### \*직업재활급여

- 직업재활급여는 요양이 끝난 재해근로자의 직업훈련 등을 통해 재해근로자의 직업복귀 촉진과 생계안정에 기여하는 보험급여이다.

**\*업무상 재해 사례**

- 아황화탄소 중독에 의한 정신분열증을 치료받아 오던 중 신변을 비관하여 자살
- 업무수행 과정에서 하는 용변 등 생리적 필요행위로 인한 사고
- 출장 중 정상적인 경로를 가다가 발생한 사고
- 업무수행 중이라 하더라도 사용자의 지배관리를 벗어난 사적 외출 중의 사고는 업무상 재해로 인정되지 않는다.

## 2. 금연교육 및 건강진단제도

**\*니코틴의 중독**

- 담배를 피우면 니코틴은 7~10초 만에 뇌로 들어가 생리적인 효과를 나타나게 한다.
- 담배를 피우고 30분 정도 경과하면 정맥 내 니코틴 농도는 최고 농도의 절반 이하로 감소하는데, 흡연자는 이때 담배를 다시 피우고 싶은 충동을 느끼게 된다.
- 각 개인에서 니코틴에 대한 선호 정도는 흡연 경력 초기에 나타나고, 시간이 지남에 따라 일정한 경향을 갖게 된다.
- 흡연자들은 니코틴 흡수가 너무 적은 것(금단증상 초래)도, 너무 많은 것(과량으로 인한 기분 나쁜 영향)도 피하려고 한다.

**\*간접흡연**

- 간접흡연 담배연기는 발암물질이며, 안전한 허용용량이 없다.
- 담배연기에는 4천 종 이상의 화학물질이 포함되어 있으며, 최소 250여종은 해롭다고 알려져 있다. 그 중 50종 이상에서 발암성이 인정되었다.
- 성인에서, 간접흡연은 심각한 심혈관질환과 호흡기질환을 초래하며, 대표적인 질환으로 관상 동맥질환과 폐암이 있다.
- 영아에서는 돌연사 증후군을 일으키며 임신부에서는 저체중아 출산을 초래한다.

**\*금연과 일반적 건강이득**

- 담배를 끊게 되면 모든 연령대에서 즉각적인 그리고 장기적인 이득이 발생한다.
- 담배를 피면서 생긴 추가 위험은 담배를 끊자마자 곧 감소하고, 적어도 10~15년간은 이러한 감소 패턴이 지속된다.
- 35세 이전에 담배를 끊는다면 평균 수명은 담배를 피우지 않은 사람과 비슷해진다.
- 사망률에 금연이 미치는 영향은 젊을수록 더 크게 나타나지만, 어느 연령에서 끊더라도 담배를 끊는 사람들이 계속 피는 사람들보다 더 오래 살게 된다.

**\*담배규제기본협약(FCTC)**

- 국제보건기구(WHO)에서는 담배가 인류에 미치는 해악을 알리고, 국제사회가 공동으로 대처하기 위해 2003년 보건 분야 최초의 국제협약인 '담배규제기본협약(FCTC)'를 채택하여 효과적인 담배규제 정책의 기본방향을 제시하고 전 세계가 공동으로 대처하기 위해 노력하고 있

다.

\*담배 연기 속, 건강과 관련된 중요 성분 3가지

- 타르
- 일산화탄소
- 니코틴

\*흡연

- 흡연과 질병은 양반응 관계에 있어, 흡연시작 연령, 흡연 개수, 흡연 연수 등이 높은 사망률과 비례한다.

\*검진

- 검진은 나 자신의 건강 및 과태료가 부과되는 부분이므로 정기적으로 검진을 실시해야 한다. 또 한 검진종류에 따라 혈액, 요, 청력 등 검사항목이 여러 가지이므로 해당되는 항목은 모두 실시한다.
- 배치전검진: 유해인자 노출업무에 신규로 배치되는 근로자의 기초 건강자료를 추가적으로 확보 하고 해당 노출업무에 대한 배치적합성 평가를 위해 실시한다.
- 1차 검진: 일반검진 대상자 모두가 우선적으로 실시해야 하는 검사이다. 특수검진: 노동부로부터 지정받은 기관에서 실시해야 한다.
- 수시건강진단: 해당 유해인자에 의한 건강장애의 증상을 호소하는 근로자에 대하여 실시하는 건강진단이다.
- 임시건강진단: 직업병의 집단 발생을 예방하고 직업병 발생부서 근로자의 긴급한 건강보호 및 유지를 위하여 실시한다.

\*1차 검진

- 일반검진 대상자 모두가 우선적으로 실시해야 하는 검사이다.

\*수시건강진단

- 해당 유해인자에 의한 건강장애의 증상을 호소하는 근로자에 대하여 실시하는 건강진단

\*소음성 난청

- 소음성 난청은 귀 쪽이라 청력검사와 연관이 있다.

\*흉부 X-ray 검사

- 흉부 X-ray는 폐와 심장의 이상을 진단하는 검사로 심장비대, 진폐증, 결핵 등을 진단할 수 있다.

\*영구적 작업제한

- 건강장애의 악화 또는 영구적인 장애의 발생이 우려되어 현재의 작업을 해서는 안 되는 경우를 말한다.

**\*건강진단**

- 자기 스스로 아무런 이상을 느끼지 못할 때 의사의 진찰이나 의학적 검사를 통해 신체적인 이상 소견을 발견하여 적절한 조치를 취해주는 건강관리 방법. 특히, 근로자들은 작업환경의 여러 요인에 의해서도 질병에 걸릴 수 있으므로 이를 조기에 발견하기 위해 건강진단을 실시한다.

**\*건강진단 판정 구분**

A : 건강관리상 사후관리가 필요 없는 근로자

C : 질병으로 진전될 우려가 있어 추적검사 등 관찰이 필요한 근로자

D : 질병의 소견을 보여 사후관리가 필요한 근로자

R : 건강진단 1차 검사결과 건강수준의 평가가 곤란하거나 질병이 의심되는 근로자

\*건강진단을 판정할 경우 일반 건강진단 결과는 A, C, D, R로 구분하며, 특수 건강진단 결과는 A, C, D로 구분해 판정한다.

**\*일반건강진단**

- 일반 근로자를 대상으로 하는 건강진단을 말한다.
- 사무직은 2년에 1회 이상, 기타 근로자는 1년에 1회 이상 실시하게 되며, 근로자의 고혈압, 당뇨 등 일반적인 질병을 조기 발견하기 위하여 실시한다.
- 산업안전보건법 제43조는 사업주에게 근로자의 건강을 보호 및 유지하기 위해 근로자에 대한 건강진단을 실시하도록 규정하고 있다.
- 모든 근로자는 일반 건강진단을 받아야 한다.

**\*특수건강진단**

- 유해한 작업환경에서 근무하는 근로자에 대해 실시하는 건강진단을 말한다.
- 유해인자의 종류에 따라 물질별로 6~24개월 주기로 실시하며, 소음 등 유해인자에 노출되면 발 생되는 직업병을 조기에 발견하기 위해 실시한다.
- 특수건강 검진은 노동부로부터 검진기관으로 지정받은 기관에서 실시해야 한다. 해당 유해 업무 로 인한 건강영향을 평가하기 위해 실시한다.
- 1차 검사는 유해인자에 대한 대상이 되는 근로자 모두가 반드시 받아야 하는 최소한의 기본검사이다.
- 직업력 및 노출력을 파악한다.

**\*배치 전 건강 진단**

- = 유해인자 노출업무에 신규로 배치되는 근로자의 기초 건강자료를 확보해 해당 노출업무에 대한 배치적합성 평가를 하기 위하여 실시하는 것을 말한다.
- 추후 업무상 질병 확인을 위한 기초자료로 활용되기도 한다.

**\*수시 건강 진단**

- 유해인자 노출업무에 종사하는 근로자가 호소하는 직업성 천식, 피부질환, 기타 건강장애의 신속 한 예방 및 해당 노출업무와의 관련성을 평가하기 위하여 필요한 경우에 실시한다.

\*임시 건강 진단

- 직업병의 집단 발생을 예방하고 직업병 발생부서 근로자의 긴급한 건강보호 및 유지를 위하여 실시한다.

### 3. 작업환경측정 및 환경관리, MSDS관리

\*MSDS(물질안전보건자료, Material Safety Data Sheet)

- 화학물질의 유해 · 위험성 · 취급방법 · 응급조치 요령 등을 상세히 설명해주는 자료로서 화학물질을 안전하게 사용하기 위한 설명서

\*MSDS 도입 배경

- 근로자의 알 권리 충족
- 유해물질로 인한 근로자를 위해 예방과 사고 시 신속 대처
- 화학물질 사용량의 폭발적 증가와 유해성 자료의 부실에 대한 국가 차원의 종합적, 체계적 화학물질관리의 필요성 대두
- 화학물질관리의 국제적 흐름에 동참

\*MSDS 제공 방법

- 사업주는 사업장에서 사용되는 모든 대상 화학물질에 대한 MSDS를 대상 화학물질 취급 공정 내, 안전사고 또는 직업병 발생 우려가 있는 장소, 사업장 내 근로자가 가장 보기 쉬운 장소 중 하나 이상의 장소에 게시 또는 비치하고 정기 또는 수시로 점검, 관리하여야 함

\*GHS (화학물질 분류표지에 관한 세계조화 시스템)

- 화학물질 분류표지에 관한 세계조화 시스템
- 전 세계적으로 통일된 분류기준에 따라 화학물질의 유해위험성을 분류하고, 통일된 형태의 경고 표시 및 MSDS로 정보를 전달하는 방법

\*GHS 경고표지 작성원칙 대상

- 화학물질의 제조업자 및 수입업자는 대상 화학물질의 용기 및 포장에 한글 경고표지를 부착 및 인쇄하는 등 유해 및 위험 정보가 명확히 나타나도록 하여야 함
- 화학물질을 사용, 운반 또는 저장하고자 하는 사업주는 경고표지의 유무를 확인하여 부착하여야 함

\*경고표지의 요소 명칭

- 당해 화학물질 또는 화학물질을 함유한 제제의 명칭
- 그림문자 : 화학물질의 분류에 따라 유해, 위험의 내용을 나타내는 그림
- 신호어 : 유해, 위험의 심각성 정도에 따라 표시하는 “위험” 또는 “경고” 문구
- 유해, 위험 문구 : 화학물질에 노출되거나 부적절한 저장, 취급 등으로 발생하는 유해, 위험을 방지하기 위하여 알리는 주요 유의사항

- 정보 공급자 정보 : 화학물질 또는 화학물질을 함유한 제제의 제조자 또는 공급자의 이름 및 전화번호 등

**\*GHS 경고표지 부착 방법**

- 대상 화학물질의 제조업자 및 수입업자는 유해, 위험 정보가 명확히 나타나도록 GHS 경고 표지를 부착해야 한다.
- 화학물질을 사용, 운반 또는 저장하고자 하는 사업주는 경고표지의 유무를 확인하여 부착 하여야 한다.
- 화학물질 함유제제 단위로 용기 및 포장에 인쇄물 등을 부착한다.
- 용기 및 포장에 경고표지를 부착하거나 경고표지의 내용을 인쇄하는 방법으로 표시하는 것이 곤란할 경우에는 경고표지를 인쇄한 꼬리표를 달 수 있다.

**\*GHS의 이행으로 인한 기대효과**

- 국제적으로 이해하기 쉬운 유해, 위험성 정보 전달 시스템을 제공함으로써 건강과 환경보호가 강화
- 기존 시스템이 없는 국가들에게 안정된 화학물질 관리 체계 제공
- 화학물질을 중복해서 시험하고 평가할 필요성의 감소
- 화학물질의 국제 교역 용이

**\*노출기준 초과 판정 시 취해야 할 내용**

- 노출군에 대한 대책 수립의 우선순위 결정
- 단기적 대책수립 시행 및 근로자 보호책 마련
- 관리대책의 문서화

**\*노출기준 미만으로 판정 시 대책**

- 작업조건/공정/유해인자의 발생 등에 대한 변동 파악
- 관리표의 작성 및 관리
- 노출기준 변동의 확인

**\*후드**

- 오염물질을 국소박이 시스템으로 유입
- 후드의 흡입속도는 개구면의 직경만큼 떨어지면 약 1-%에서 20%로 작아진다
- 국소배기 장치의 효율성 좌우

**\*후드의 형식**

- 부스식 : 작업을 위한 개구1면을 제외하고 발생원 주위를 모두 에워싸는 후드
- 외부식 : 작업관계상 발생원을 포위하는 일이 가능하지 않은 경우 외부 난기류에 의한 방해를 많이 받는 단점
- 레시버식 : 유해인자 및 오염기류 방향에 맞추어 후드설치

**4.근로자 응급처치와 의약품 관리**

**\*비발열성 두통 치료**

- 감염성(감기 등)이 아닌 소화불량, 스트레스, 빈혈, 생리통 기타 다양한 증상에 따른 2차적 증상으로 발열이 없는 두통을 말한다.
- 발열이 없더라도 해열진통제의 사용 가능하다.
- 소화불량성 두통인 경우 손발이 차거나, 열이 전혀 없으면서 두통을 호소 (소화불량성 두통 처치) 복부를 온찜질로 찜질한다.

**\*현기증(vertigo)**

- 회전감각으로 안구진탕과 조화운동불능이 동반한다.
- 일반적으로 말초전정이상에 의한다.
- 중추뇌간병변에 의한 가능성이 있다.

**\*비출혈 발생시 응급처치**

- 윗입술과 잇몸 사이에 둥글게 말은 거즈를 놓는다.
- 코로 손가락을 눌러 압력을 가한다.
- 찬 수건이나 얼음주머니를 코 위에 댄다.

**\*골절 발생 시 응급처치**

- 치면적 상황 해결 후 골절부위 고정, 후송한다.
- 개방성 골절 시 창상처치 후 골절 처치한다.
- 심하게 각이 진 경우 가능하면 바로 편다.

## 5. 소방안전 (화재안전관리)

**\*연소의 3요소**

- 산소, 점화원, 가연물. 이중 하나 이상을 제거하거나 격리시키면 소화된다.

**\*화재의 특성**

- 성장성
- 불안전성
- 특정장소, 시간과 상관없이 발생한다. (겨울과 봄 사이에 가장 많이 발생)

**\*화재 예방 대책**

- 1) 일반화재 예방 대책 - 쓰레기통은 불연성 재료를 사용함
  - 어린이의 불량난, 금연구역 및 위험물 저장소 주변에는 절대 금연
- 2) 전기화재 예방 대책 - 노후 된 전열 기구의 사용 금지, 적정 용량의 퓨즈 사용
  - 전열기 주위의 가연물 제거, 전열기 코드의 문어발식 사용 금지
  - 외출 시 플러그는 반드시 뽑아 놓고, 허가 된 전기용품만 사용
- 3) 가스화재 예방 대책 - 가스기구를 사용할 때는 주기적으로 누설검사를 실시하고 사용 후에는 반드시 중간 밸브를 잠금

- 가스 누설 시는 중간 밸브를 잠그고 창문을 열어 환기를 시킨 후 바닥에 깔려 있는 가스를 비로 쓸어 내듯이 밖으로 내보내고 주변의 불씨를 제거하며, 전기기구를 조작하지 말아야 함

**\*소화기 관리 및 점검요령**

- 분말 가루가 굳지 않도록 한 달에 한번 정도는 소화기를 거꾸로 뒤집거나 흔들어주어야 한다.
- 소화기 게이지가 노란색 부분에 있는 경우는 압력가스를 재충전 해야 한다.
- 소화기 게이지가 빨간색 부분에 있는 경우는 압력가스가 과다충전 되었다는 의미이나, 사용에는 지장이 없다.
- 소화기는 습기가 많은 장소는 피해서 설치한다.

**\*소화의 원리**

- 타는 물질의 온도를 발화점 또는 인화점 이하로 냉각시키면 연소를 중단시키는 방법을 냉각소화라 하며, 대표적인 냉각제는 물이다.
- 가연성 물질을 연소 장소에서 제거하여 불의 확산을 저지하는 방법을 제거소화라 하며, 고체 가연물을 다른 장소로 이동시키거나 가스 밸브를 잠그는 것이 그 예이다.
- 가연물질이 연소하는데 필요한 산소의 양을 감시키는 소화방법을 질식소화라 하며, 포소화 학제를 사용하여 거품으로 산소공급을 차단하는 것이 그 예이다.
- 가연성 금속에 대한 화재는 물로 소화를 시도해서는 안 된다.

**\*소화기 관리 및 점검요령**

- 분말 가루가 굳지 않도록 한 달에 한번 정도는 소화기를 거꾸로 뒤집거나 흔들어주어야 한다.
- 소화기 게이지가 노란색 부분에 있는 경우는 압력가스를 재 충전해야 한다.
- 소화기 게이지가 빨간색 부분에 있는 경우는 압력가스가 과다충전 되었다는 의미이나, 사용에는 지장이 없다.
- 소화기는 습기가 많은 장소는 피해서 설치한다.

**\*소화기의 올바른 사용 방법**

- 소화기는 각 층별, 각 실별, 대상물별 능력단위 이상으로 설치하며, 소형소화기는 보행거리 20m 이내 마다 설치, 대형소화기는 보행거리 30m 이내가 되도록 바닥으로부터 1.5m 이하의 곳에 비치하고 '소화기'라는 표지를 보기 쉬운 곳에 게시한다.
- 당황하지 말고 침착하게 손잡이를 잡고 불쪽으로 접근
- 손잡이 앞쪽에 있는 안전핀을 힘껏 뽑음
- 바람을 등지고 화점을 향해 호스를 빼들고 손잡이를 움켜잡
- 불길 주의에서부터 빗자루로 쓸듯이 골고루 방사

**\*옥내 소화전 관리요령**

- 소화전함이나 부근에 조작설명서를 부착한다.
- 호스는 지그재그 형태로 꼬이지 않도록 수납, 보관한다.



- 옥내 소화전함 내부에 습기가 차거나 호스에 물이 들어가지 않도록 주의한다.
- 전원은 항상 ON 상태로 해둔다.

**\*화재 발생 시 업무분담**

- 화재발생 장소 근무자는 '불이야'라고 소리를 질러 화재 발생 사실을 통보하고 초기소화를 시도해야 한다.
- 소화반은 소화기, 소화전을 이용하여 화재를 진압한다.
- 연락반은 건물 내 관계자, 119등 관계기관에 화재를 통보한다.
- 피난유도반은 직원 및 방문자의 피난을 유도한다.

**\*화재발생시 대처방법**

- 연기를 내보내기 위해 사무실의 창문을 개방한다.
- 평소에 숙지한 피난경로 및 비상구로 신속히 대피한다.
- 휴대용 랜턴을 사용한다.
- 화재 발생 시 발화층보다 낮은 층으로 대피한다.

**\*피난시설 위치와 피난경로**

- 1) 피난유도 시 화재발생 장소 고려하여 대피
- 2) 발생장소와 반대방향, 발화층보다 낮은 층으로 대피

**\*비상배연 방법**

- 1) 각 층의 배연창 화재 발생 시 자동개방

**\*비상대피 준비사항**

- 1) 피난경로 및 비상구 확인
- 2) 피난경로 장애물 제거
- 3) 직원 및 방문자 대피상황 통보

**\*교통사고의 대비 요령**

- 위험물질 수송차량 사고 시 사고지점에서 빠져 나와 대피해야 한다.
- 화재가 발생한 경우 외에는 부상자를 건드리지 말아야 한다.
- 구조대의 활동이 본격적으로 시작되면 구조에 참여하지 말고 사고현장에서 물러나도록 한다.
- 사고현장에서는 유류나 가스가 누출되어 화재가 발생할 위험성이 있으므로 담배를 피우지 말아야 한다.

**\*붕괴사고에 대한 대비 방법**

- 위험지역 또는 불안정한 물체에서 멀리 떨어지고, 유리파편 등에 다치지 않도록 주의한다.
- 공기 공급이 잘되는 창문이나 선반이 없는 벽 쪽, 낙하물로부터 보호받을 수 있는 튼튼한 테이블 밑에서 자세를 낮추고 구조를 기다린다.
- 안전지대에 있는 경우는 그 곳에 머무르고, 부서진 계단이나, 정전으로 가동이 중단될 수

있는 엘리베이터는 이용하지 말아야 한다.

- 가스누출 위험이 있는 경우, 성냥이나 스토브 등을 켜지 말고 손전등을 사용해야 한다.

\*수상안전

- 레저 활동을 할 경우 구명조끼 등 안전장비 착용을 생활화해야 한다.

- 활동 전에 일기예보에 귀를 기울이고, 활동 중에도 현지 기상변화를 수시로 확인해야 하며, 기상 불량 시 무리한 레저 활동을 하지 말아야 하며, 천둥번개가 칠 때에는 즉시 물 밖으로 나와야 한다.

- 레저 활동 전에 레저기구의 연료가 충분한지, 물이 새는 곳은 없는지, 엔진에 문제가 없는지 확인해야 한다.

- 비상연락 수단과 조난신호 장비를 갖추어야 하며, 바다에서는 휴대폰이나 다른 통신장비를 갖추어야 한다.

## 6. 직무스트레스 관련 질환 실태 및 관리

\* 스트레스에 의한 정신·신체적 장애의 종류

- 고혈압

- 편두통

- 위경련

\* 직무스트레스의 원인

- 일이 바빠서 휴식시간을 내기가 어렵다.

- 바깥 공기를 쉼기 어려운 근무환경이다.

- 휴식공간이 부족하거나 시설이 낙후되어 있다.

- 오랫동안 서서 근무하는 경우가 많다.

\* 근로자의 직무와 관계 갈등

- 근로자의 직무와 관계 갈등에서 고객과의 관계에서 친절해야 하는 감정노동이며 실적에 대한 부담감과 함께 비정규직으로 일하는 것에 대한 부담감이 있다.

\* 직무 스트레스 관리 방안

- 휴식 공간을 마련한다.

- 규칙적으로 운동하고 올바른 식습관을 유지한다.

- 교대 근무 관리를 한다.

- 근육이완법을 실시한다.

\* 직무 스트레스와 직무 요구

- 직무 요구의 내용으로는 매출에 대한 압박, 업무시간 내내 자신이 업무를 통제하지 못하고 자주 바뀌는 업무시간 및 장시간 노동, 교대 근무가 있다.

\* 직무 스트레스와 직장 문화

- 소속회사와 근무하는 장소가 자주 바뀌는 경우가 있다.
- 상사나 동료로부터 성희롱을 받는 경우가 있다.
- 고객으로부터 언어적 폭력을 받는 경우가 있다.
- 외모와 연령, 결혼 여부에 따른 차별로 인해 직무 스트레스를 받게 된다.

\* 회사에서 직무 스트레스 관리에 관심을 갖는 이유

- 회사에서 직무 스트레스 관리에 관심을 갖는 이유는 정신적으로 신체적으로 건강해야 생산성이 높아지고 건강보험으로 지급되는 사업주 부담의 증가 등이 있다.

\* 직무스트레스의 실태

- 잠재적 스트레스군이 제일 많다.
- 스트레스로부터 위협을 받을 수 있는 가능성에 노출되어 있는 근로자가 많다.
- 약 5%만이 스트레스를 느끼지 않고 직장 생활을 수행한다.

\* 직무스트레스의 발생가능성이 높은 사람들

- 미혼, 이혼, 별거중인 근로자
- 저학력자
- 인내심 부족한 A형

\* 직무스트레스에 대해 자신이 관리할 수 있는 방법

- 스트레스의 원인이 뭔지 확인하기
- 친한 친구들과 수다 떨기
- 충분한 수면 취하기