



재해사례

은행출납 관련 업무상 근무환경, 직장문화, 감정노동 등으로 인해 직무스트레스 발생



직무스트레스 요인

- 근무환경
 - 근골격계 부담 작업, 사무실 공기의 질 저하
- 직무요구
 - 영업실적에 대한 압박
- 감정노동
 - 고객의 비합리적 요구나 무례한 태도에도 친절 강요
- 직무의 단조로움과 자율성 결여
 - 항상 고객을 상대로 반복적인 출납업무를 하는 관계로 자율적 근무의 휴식시간 부족
- 조직체계와의 갈등
 - 새로운 업무를 취급함으로써 구성원간 역할 갈등 초래
- 직장문화
 - 은행간 경쟁, 큰돈을 취급하는 업무 등으로 인해 긴장된 조직문화 형성

직무스트레스 관리 방안



휴게 환경, 시간

- 가능한 한 고객과 분리된 휴게공간과 정기적인 휴식시간 제공



갈등, 고용, 직무불안정 해소

- 업무부담을 모든 직원들에게 고르게 배분하고, 상사와 동료 및 부하직원들과 다양하고 자유로운 의사소통의 채널과 기회 제공
- 직원들에게 직무와 업무수행에 대해 각자의 의견을 제시할 수 있는 기회 제공
- 업무를 통해 자기발전을 도모하고, 새로운 업무에 적응할 수 있는 기회 제공



고객과의 갈등예방과 해소

- 근로자가 비밀을 보장 받으면서 의사소통을 할 수 있는 창구 마련
- 불만을 제기한 고객에 대해서는 가급적 그 문제와 연관되지 않은 다른 사무원이나 관리자가 직접 대응하게 함으로써 감정적 손상이 일어나지 않도록 배려
- 관리감독자는 고객과의 갈등이 최소화될 수 있도록 유도하고, 근로자가 일방적인 책임을 지지 않는 분위기를 조성
- 고객의 무리한 요구나 근로자와의 연쟁을 예방하기 위해, 모두가 볼 수 있는 장소에 서비스 원칙 안내문 게시
- 고객이 집중적으로 몰리는 시간대에 추가인력을 충분히 활용, 서비스의 질을 높이고 근로자의 심리적 부담을 완화



기타

- 성과에 대한 지나친 독려를 삼가함으로써 경쟁적이고 긴장된 조직 문화를 개선
- 실질적인 도움과 감정적인 지원을 해 줄 수 있는 체계 마련



사업장 점검포인트



참고 법령 및 작성 기준

- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 (직무스트레스에 의한 건강장애 예방조치)
- KOSHA Guide H-85-2012 「은행출납사무원의 직무스트레스 관리지침」

※ 해당 자료의 자세한 내용은 안전보건기술지침(KOSHA GUIDE)을 참고하시기 바랍니다.