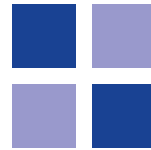


---



# 제13주



## 건강 및 복지관리

강 령 서





---

- 목 차 -

제 1절 작업조건 및 복리후생

제 2절 사회적 지원

제 3 절 모럴관리

제 4 절 직장스트레스와 건강관리

# 제1절 작업조건 및 복리후생

## 1. 작업조건관리

### (1) 작업조건 관리의 의미와 내용

#### 작업조건

임금을 제외한  
노동조건

#### 작업조건관리

작업조건을 적정화한  
계획적이고  
조직적인 시책

# 제1절 작업조건 및 복리후생

## 1. 작업조건관리

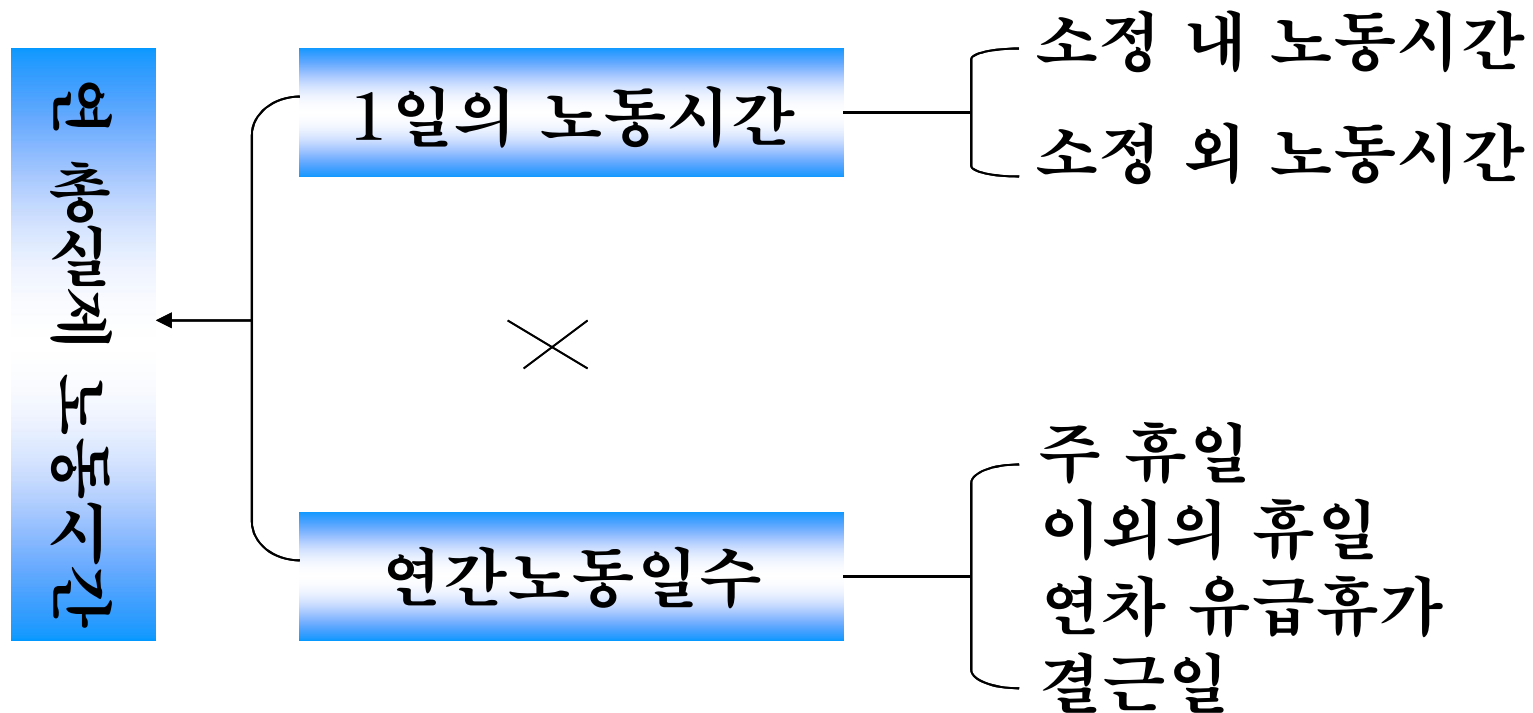
### (2) 노동시간관리

- 의미 : 인적자원관리의 목적 달성에 필요한 조직적, 계획적 시책
- 노동시간의 길이, 배치, 휴일, 유급휴가 등
- 노동시간 관리원칙
  - ① 노동능률이 향상되는 결과를 가져오는 노동시간 일정
  - ② 노동재해 및 과도한 노동피로를 발생시키지 않는 노동시간일정
  - ③ 생활에 윤택을 가져오는 노동시간일 것.

# 제1절 작업조건 및 복리후생

## 1. 작업조건관리

### 노동시간의 구성



# 제1절 작업조건 및 복리후생

## 1. 작업조건관리

### (3) 안전위생관리

- 의미 : 노동재해 및 질병의 발생을 예방하기 위해 원인을 연구 조사 하고 그 결과에 기초하여 노동재해 및 질병의 예방 시책을 계획, 실시, 평정하는 것.
- 목적 : 근로자의 심신의 안전과 건강확보와 더불어 쾌적한 직장환경의 형성으로 상위시스템인 인적자원관리 시스템의 목적달성을 도모

# 제1절 작업조건 및 복리후생

## 2. 복리후생관리

### (1) 복리후생의 의의와 내용

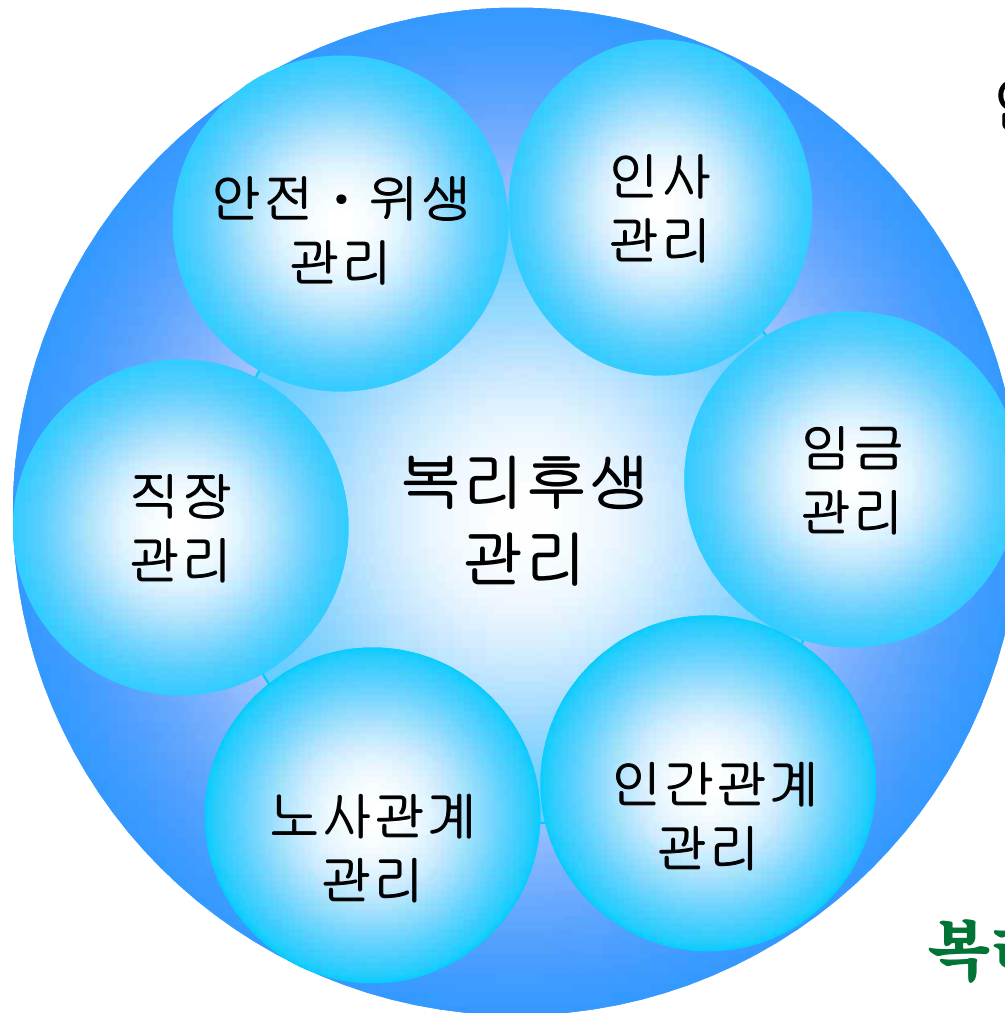
- 복리후생=기업복지->생애종합복지

주택	주택시설 용자, 분양, 이차지원
생활원조	식당, 카페테리아, 사내판매, 통근버스, 주차장, 탁아소, 교육원조, 장학금, 건강, 퇴직카운슬링, 고령자, 부양가족
의료·보험	민간건강보험, 병원, 진료소, 체력증강시설
경조, 공제, 보험	장기근속 기념품, 단체생명보험
문화, 체육, 레크리에이션	레크리에이션 시설, 문화제, 도서관, 강습회, 사내보
재산형성제도	종업원지주제도, 이윤배분제도, 사내예금제도, 기업연금
사회보장관련, 그외	실업보험 부가급부, 재해보험 부가급부, 장기장애보험

기업이 주재하는 생활복지 -> 노동시장, 근로자 의식의 변화로  
생애종합복지의 사고가 제창

# 제1절 작업조건 및 복리후생

## 2. 복리후생관리



인적자원관리

복리후생관리의 위치



# 제 2 절 사회적 지원

## 1. 사회적 지원의 기초

### (1) 사회적 지원의 역사

스트레스와 관련하여 사회적 지원의 효과에 대한 관심으로부터 산업장면에서의 사회적 지원에 관심을 기울이게 되고, 직무 만족감 및 직무 스트레스와의 관련으로 산업 및 조직 심리학의 테마로 다루어지고 있음.

### (2) 사회적 지원의 정의

정보 및 자원의 교환, 신뢰할 수 있는 사람의 획득 가능성 그리고 기본적인 사회적 욕구의 충족에 초점을 두는 것

# 제 2 절 사회적 지원

## 1. 사회적 지원의 기초

### (3) 연구내용

#### 1) 네트워크 연구

- ① 제공자의 네트워크에 대해서는 스트레스에 직면할 때 누가 도와주는가, 또는 누가 도와줄 것 같은가를 조사하는 형태. 배우자, 동료, 상사, 친구, 친척 등
- ② 네트워크의 문제는 곧 구성원이 무엇을 제공하는가 라고 하는 지원내용의 논의와 관련

#### 2) 지원내용의 연구

사회적 지원의 내용은 물리적·도구적 원조, 태도의 전달, 자원 및 정보의 분배 그리고 정서적·심리적 지지를 포함하는 다원적인 구조를 형성

# 제2절 사회적 지원

## 1. 사회적 지원의 기초

(3) 연구내용

2) 지원내용의 연구

하우스

- ① 정서적 지원 : 감정의 공유(공감 및 사랑, 신뢰, 염려·걱정 등)
- ② 도구적 지원 : 직무수행 과정에서 요구되는 자원의 제공(친절한 행동, 노력의 제공, 금전적 원조, 시간을 할애하는 것, 환경의 수정 등)
- ③ 정보적 지원 : 필요한 정보의 제공, 조언, 제안, 지시 등
- ④ 평가적 지원 : 직무수행 결과에 대한 정당한 평가(긍정적 평가, 피드백, 사회적인 비교 등)

# 제2절 사회적 지원

## 1. 사회적 지원의 기초

### 3) 사회적 지원의 효과

- ① 사회적 지원 : 건강의 유지 및 질병의 대처에 바람직, 사회적 지원이 직무만족감에 직접적으로 연결되어 있다고 하는 것이 일반적 견해
- ② 사회적 지원의 효과
  - ⓐ Well-Being에의 직접적인 효과 및 간접적 완충효과
  - ⓑ 스트레스 대처의 수단으로 높은 평가
  - ⓒ 직무스트레스와 직무만족감 및 정신건강 사이의 완충효과
  - ⓓ 직무스트레스 관리의 시점으로부터 그 효과에 주목하고 있음

# 제2절 사회적 지원

## 2. 사회적 지원과 인적 자원 관리

- ① 사회적·생리적 약자를 정서적인 문제로서 어떻게 지원하는가라는 사고방식
- ② 직무현장에서 직무스트레스 및 직무만족감이라고 하는 정신건강과 연관
- ③ 직무스트레스와 상사의 관계에서처럼 상사와 관계가 깊음
- ④ 쾌적한 정신적 직장환경 조성의 측면으로 보아갈 필요
- ⑤ 인적자원관리의 관점을 확대하여 비 직무생활의 충실을 가능하게 하는  
인적자원관리를 실시 고려

# 제3절 모델관리

## 1. 모델의 개념 및 용법

### (1) 집단의 상태를 나타내는 용법

의미 : 집단의 단결 또는 집단정신.

구성원의 목표의 공통성, 그룹의 목표에 대한 구성원의 적극적인  
지지를 중시하는 점에 있어 구성원의 동기를 특히 강조(호오손 실험)

### (2) 개인의 상태를 나타내는 용법

개인의 상태, 특히 어느 집단 및 조직에 소속하는 개인이  
그 집단 및 조직으로부터 지각하는 종합적인 만족도의 의미

# 제3절 모델관리

## 대표연구자

페어CHILD(1930년)	
대 상	4개 금속공장근로자 75명
연구주제	직무수행상 요구하는 숙련도와 직무만족도의 관계분석.
분석방법	각 공장에 있어서 직무에서 요구하는 숙련도를 지수로 환산 -> 근로자의 직무만족 면접통해 ABC로 평가.
연구결과	숙련도 지수와 직무만족도는 정(+)관계
결 론	근로자 직무만족의 제 1의 원천을 직무수행상 숙련의 요구. 숙련도가 그다지 요구되지 않는 직무는 일반적으로 조건 및 임금이 주요한 원천.

## 제3절 모델관리

### 대표연구자

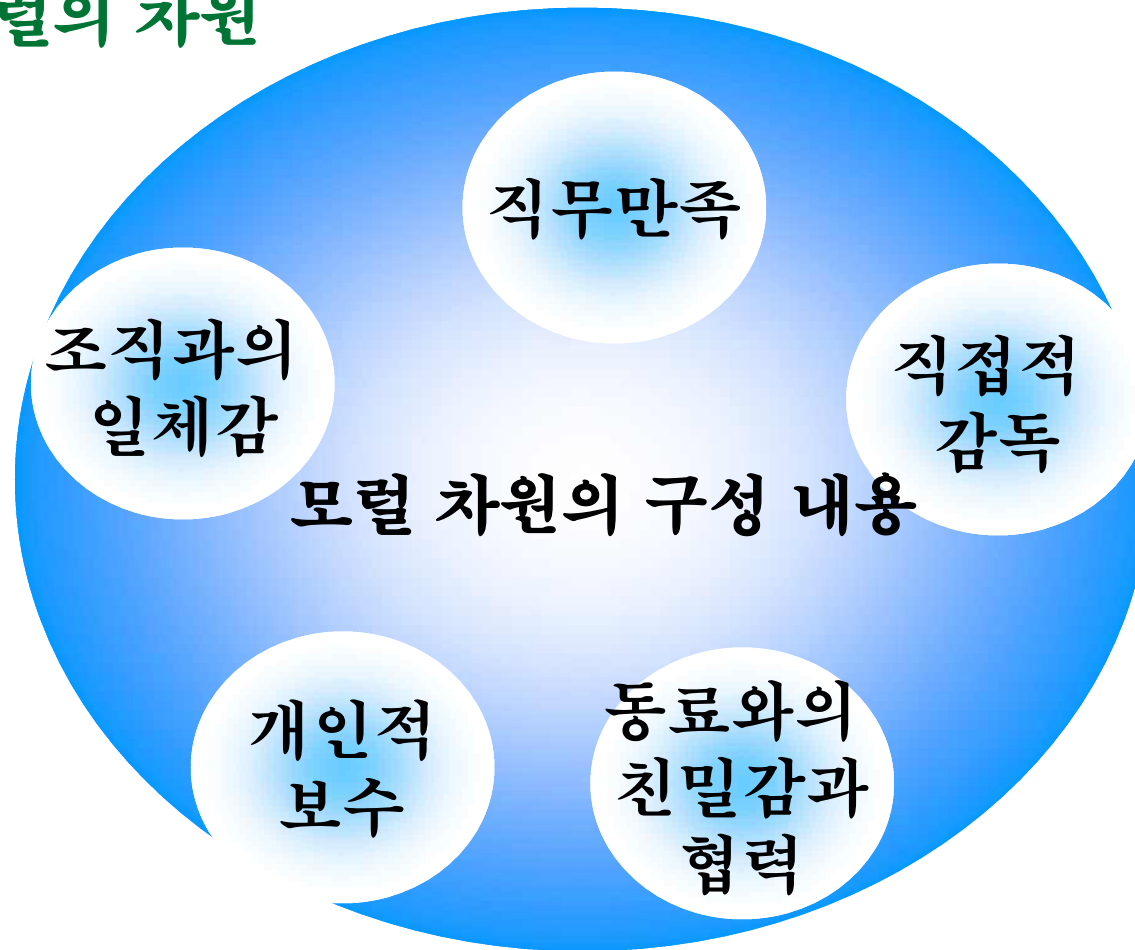
콘하우저 (A. Kornhauser and A, Sharp)	
대 상	여성근로자
연구주제	지능, 연령, 교육정도, 결혼관계, 퍼스넬리티와 직무만족 관계 중 <u>특히 퍼스넬리티</u>
연구결과	신경증적 경향 강한 25명 중 16명 직무만족도 평균이하 정신적 안정도 높은 35명 중 3명만 직무만족도 평균이하
결론	신경증적 경향과 직무에 대한 만족은 긴장감이 높은 직장일수록 현저. 순조로운 직장에서는 유의적 차이가 없지만 상황이 곤란하게 되면 정서적 불안 정도에 유의적인 차이가 나타남



# 제3절 모델관리

## 2.모델의 자원

### (2) 모델의 차원



## 제3절 모델관리

### 3. 모델과 생산성

#### (3) 모델과 생산성

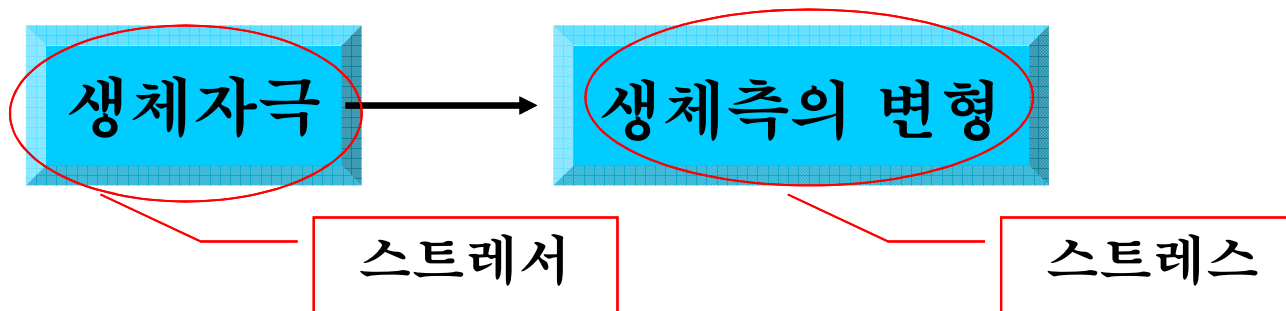
- 개인상태로서의 모델과 집단의 생산성의 관계에 관한 많은 연구가 진행
- 하지만 일관된 결론은 나타나지 않고 있음
- 따라서 모델과 집단의 생산성의 관계는 명확하지 않다고 할 수 있음
- 그 원인의 하나는 집단의 생산성에 관한 신뢰성이 높은 측정치를 개발하는 것이 곤란하다는 점

# 제4절 직장스트레스와 건강관리

## 1. 스트레스의 개념

### (1) 스트레스와 스트레서

- 스트레스 :



### (2) 유스트레스와 디스트레스

유스트레스: 극도의 즐거움과 쾌락으로 인해 지각하는 스트레스로 건강에 유익

디스트레스: 불쾌하거나 괴로움으로 인해 지각하는 스트레스로 건강에 유해

# 제4절 직장스트레스와 건강관리

## 2. 스트레스와 스트레스 반응

### (1) 스트레스

- 종류 : 물리화학적 스트레스, 생물학적 스트레스, 심리·사회적 스트레스
- 심리·사회적 스트레스

인간관계에서의 문제  
역할상의 문제  
다양한 욕구의 저해  
환경의 문제

# 제4절 직장스트레스와 건강관리

## 2. 스트레스와 스트레스 반응

### 사회적 재적응 평가척도(SRRS)

<표 11-1> 사회적 재적응 평정척도

순위	생활사건	생활변화단위	순위	생활사건	생활변화단위
1	배우자의 사망	100	23	자녀의 출가	29
2	이혼	73	24	시댁 또는 처가와와 갈등	29
3	부부간의 별거	65	25	탁월한 개인적 성취	28
4	감옥에 구금	63	26	아내가 직장에 나가거나 그만둠	26
5	가까운 가족이나 친척의 사망	63	27	학교에 입학하거나 졸업	26
6	자신의 부상 또는 질병	53	28	생활환경에서의 주요변화	25
7	결혼	50	29	개인의 습관을 고침	24
8	직장에서 해고당함	47	30	상사와의 갈등	23
9	부부간의 화해	45	31	직장 시간이나 조건의 주요변화	20
10	은퇴	45	32	거주지의 변화	20
11	가족 건강이나 행동의 큰 변동	44	33	학교의 변화	20
12	임신	40	34	취미활동의 주요변화	19
13	성생활 문제	39	35	교회활동의 주요변화	19
14	새로운 식구가 증가	39	36	사교활동의 주요변화	18
15	사업의 주요 재적응	39	37	1,000만원 이하의 저당, 융자	17
16	재정 상태의 주요 변화	38	38	수면습관의 변화	16
17	친한 친구의 사망	37	39	가족 모임 횟수의 주요 변화	15
18	부서 이동	36	40	식사 습관의 주요 변화	15
19	배우자와 다투는 횟수의 큰 변화	35	41	휴가	13
20	1,000만원 이상의 저당, 융자	31	42	크리스마스	12
21	저당권의 권리상실	30	43	사소한 법규의 위반	11
22	직장에서 책임변화	29			

출처 : Holmes & Rahe, 1967

- 임팩트의 강도를 미리 득점화한 43개의 항목.
- 과거 1년간 체험했던 사건 체크 하여 임팩트 득점의 합계 구함 -> 개인 스트레스 강도의 지표
- 300점 초과: 80% 큰질병의 발병
- 200~299점: 50% 질병발병

# 제4절 직장스트레스와 건강관리

## 2. 스트레스와 스트레스 반응

### (2) 스트레스 반응

#### 신체반응

- ▶ 대표적인 질환 : 심신병
- ▶ 특징 : 개인마다 발현 부위가 다름.

#### 정신 · 심리반응

- ▶ 대표적인 질환 : 신경증
- ▶ 특징 : 정신장애의 하나의 형태  
환경요인 영향과 성격요인이 있음

#### 행동반응

- ▶ 회피반응: 스트레스가 높아지는 것을 회피하려 하는 단기적인 행동.
- ▶ 발산: 스트레스에 의해 축적된 에너지의 방출.

## 제4절 직장스트레스와 건강관리

### 3. 스트레스 조절요인

- 스트레스와 스트레스 반응 사이에 위치, 양자의 관계를 강하게 또는 약하게 하는 것.

#### (1) 스트레스 내성

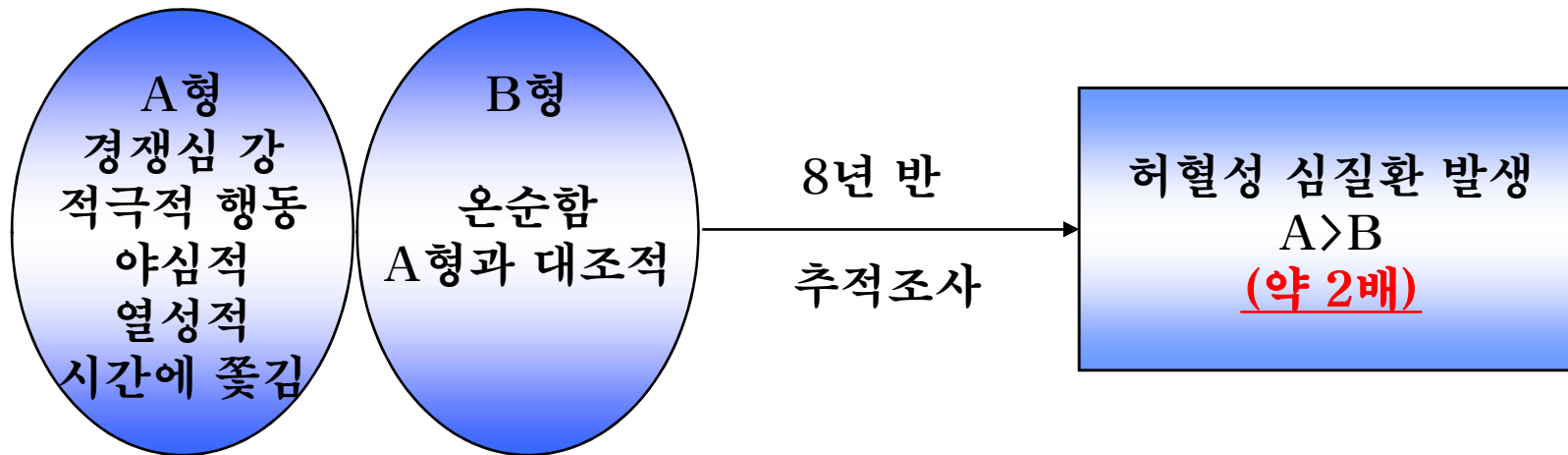
- **스트레스 내성이란** 개인이 스트레스가 발생할 때 어느 정도까지 정신적 · 신체적 · 사회적 장애를 발생시키지 않고 견딜 수 있는 가를 나타내는 것 (스트레스에 대한 강함과 약함.)

# 제4절 직장스트레스와 건강관리

## 3. 스트레스 조절요인

■ 스트레스 내성에 영향 미치는 요인 : 퍼스낼리티, 지적능력

① 퍼스낼리티 : 프리드만 등 (M.Friedman et al.)의 임상실험



② 지적능력 : 지적능력의 저하 -> 스트레스에 적절 대처 할 수 없고, 정신증상 및 신체질환 일으키기 쉽다.

자아기능(현실검토능력, 방어기제, 자아동일성)도 내성과 관계





## 제4절 직장스트레스와 건강관리

### 3. 스트레스 조절요인

#### (3) 사회적 지원

- 의미 : 개인이 생활해 가면서 주변의 사람 및 집단으로부터 받는 다양한 지원
- 사회적 지원의 종류

#### 사회적 지원의 종류

- ① 정서적 지원
- ② 도구적 지원
- ③ 정보적 지원
- ④ 평가적 지원

#### ■ 사회적 지원 네트워크

- 사회적 지원에 의해 형성되고 있는 인간 관계
- 심신의 질병은 사회적 지원 네트워크가 미약할 때 발생

## 제4절 직장스트레스와 건강관리

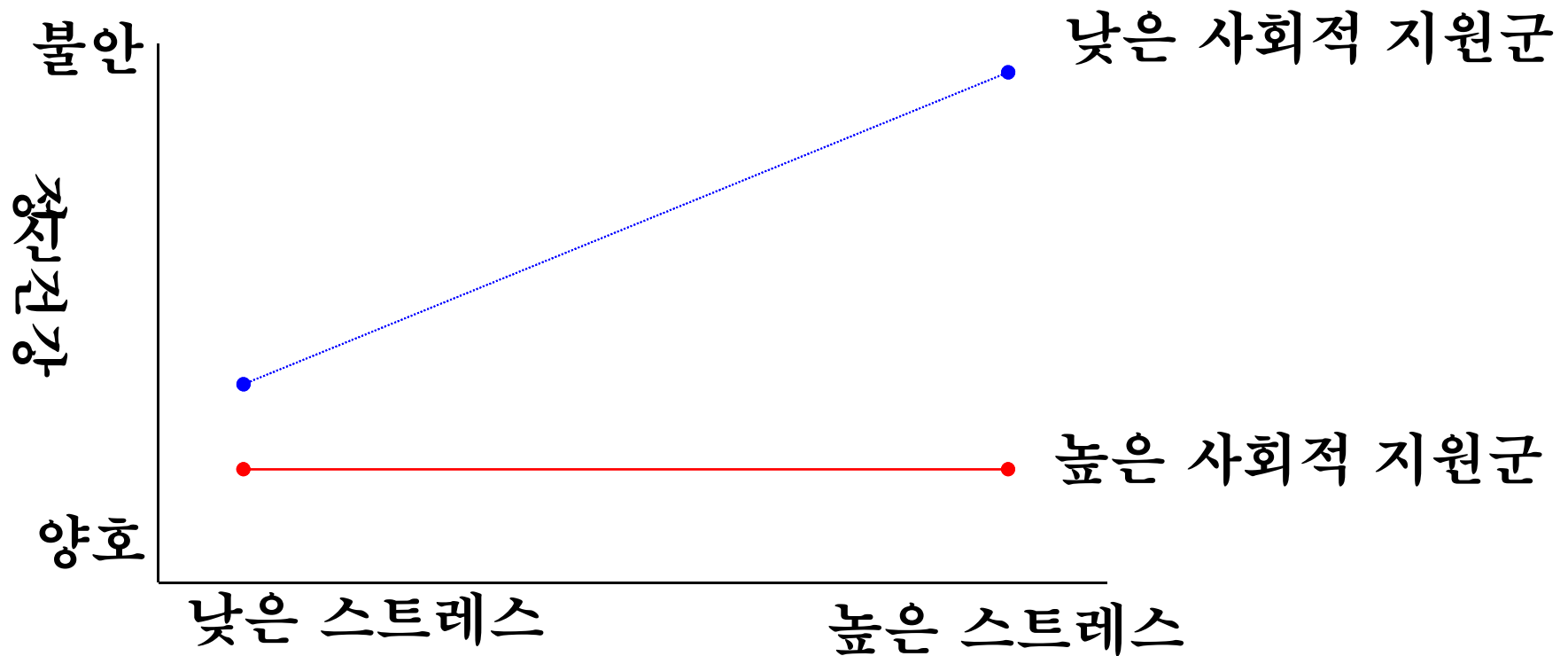
### 3. 스트레스 조절요인

- 사회적 지원의 역할
  - 주효과 : 개인이 직면하는 고난, 역경, 고통 등을 직접적으로 조화  
스트레서 자체의 발생을 방어, 정도 약화
  - 스트레스 완화효과 : 스트레스와 스트레스 반응의 중간에 위치.  
스트레스의 영향을 스트레스 반응에 연결  
시키지 않는 작용(영향 완화)

# 제4절 직장스트레스와 건강관리

## 3. 스트레스 조절요인

### 사회적 지원의 스트레스 완화효과



# 제4절 직장스트레스와 건강관리

## 4. 직장의 스트레스 관리

### (1) 직장에 있어서 스트레스 모델

직장환경 내의 스트레스

#### 만성 스트레스

- 직장의 물리적 조건 (소리, 빛, 온도 등)
- 직무의 양과 질
- 직장에 있어서 역할
- 조직의 인간관계
- 조직구조
- 조업정책 등

#### 급성 스트레스

- 사고
- 인사이동
- 조직개혁 등

조절 요인

- 스트레스의 인지평가
- 퍼스낼리티
- 과거의 경험
- 스트레스의 대처법
- 타입 A 행동
- 사회적 지원 등

스트레스 반응

#### 신체적반응

- 심신증 등

#### 심리적 반응

- 직무불만

- 신경증 등

#### 행동적 반응

- 결근

- 전직

- 출근거부 등

# 제4절 직장스트레스와 건강관리

## 4. 직장의 스트레스 관리

### (2) 기업에 있어서 정신건강 평가

- 개인대상 심리검사
  - 주로 정신장애자 및 정신위생 상담의 수진자의 임상심리검사
- 집단대상 심리검사
  - 직장집단 전체를 대상으로 한 정신건강 대책을 위한 기초자료 얻기 위함
- 직장의 정신위생 상담
  - 각종 심리검사, 성격검사, 지능검사, 적성검사 등

## 제4절 직장스트레스와 건강관리

### 4. 직장의 스트레스 관리

#### (3) 종업원의 정신건강에 대한 기업측의 접근

■ 목 적 : 직장의 정신건강 유지

■ 과 정 : 정신건강 저해요인의 발견과 대책  
정신건강 불완전 및 그 징조를 나타내는 종업원의 발견  
정신건강 불완전 종업원의 치료 및 지도  
정신건강 불완전의 예방대책

발견  
대책

종업원의  
발견

치료 및  
지도

예방  
대책

## 제4절 직장스트레스와 건강관리

### 4. 직장의 스트레스 관리

#### (4) 정신건강의 유지 (라이프 스타일의 개선)

- 라이프 스타일의 개선 필요성 : 정신건강을 건전하게 유지,  
스트레스 질병 예방
- 올바른 라이프 스타일 유지 위해 적극적으로 원조·교육, 이것이  
가능한 노동관리 시스템을 구축하는 것이 필요.