KOSHA GUIDE
H - 67 - 2022

직무스트레스요인 측정 지침

2022. 12.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

○ 작성자 : 김대성, 박정선
○ 개정자 : 한국산업안전보건공단 직업건강실
한국산업안전보건공단 교육원 허경화

○ 제·개정 경과
- 2006년 10월 17일 KOSHA Code 산업보건관리분야 제정위원회 심의
- 2012년 4월 산업보건관리분야 제정위원회 심의(개정, 법규 개정에 따른 정비)
- 2022년 12월 산업의학분야 제정위원회 심의(개정)

○ 관련규격 및 자료
- KOSHA CODE H-42-2006, 직무스트레스요인 측정지침
- 박정선 등. 한국인 직무스트레스의 측정도구 개발 및 표준화 연구(제1차년도). 2002년 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원 연구보고서. 연구원 2003-43-291. 2003
- 장세진 등. 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화 연구(2차년도). 2003년 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원 연구보고서. 연구원 2004-56-427. 2004
- 장세진 등. 감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련 연구. 2018
- Karasek RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain. Administrative Science Quarterly 1979;24:285-308
- Siegrist J. Ch. 9. Health effects of effort-reward imbalance at work: theory, empirical, support, and implications for prevention. In Cooper CL(ed). Theories of organizational stress. Oxford University Press, New York 2000;190-204

○ 관련법규・규칙・고시 등
- 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무) 제1항
- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)

○ 기술지침의 적용 및 문의
이 기술지침에 대한 의견 또는 문의는 한국산업안전보건공단 홈 페이지 안전보건기술지침 소관 분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2022. 12. 31.
제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

KOSHA GUIDE
H - 67 - 2022

직무스트레스요인 측정 지침

1. 목 적

이 지침은 산업안전보건기준에 관한 규칙(이하 “안전보건규칙” 이라 한다) 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)와 관련하여 근로자의 직무스트레스 요인을 측정하는 표준화된 도구와 그 사용방법을 제시하는 데 목적이 있다.

2. 적용범위

이 지침은 근로자 또는 직장에서 부서 및 회사 전체의 집단적 직무스트레스 요인 수준을 평가하는 데 활용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) ‘직무스트레스요인(Job stressor)’이란 작업과 관련하여 생체에 가해지는 정신적·육체적 자극에 대하여 체내에서 일어나는 생물학적·심리적·행동적 반응을 유발하는 요인을 말한다.

(나) ‘측정도구’란 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원이 외부 연구진과 공동 개발한 표준화된 ‘한국인 직무스트레스요인 측정도구‘ 를 말한다.

(다) ‘중앙값’이란 측정값의 크기 순서표에서 가운데 순위에 있는 측정값의 크기를 말한다. 측정값의 수가 홀수일 때에는 크기 순서표에서 가운데 순위의 수가 하나이나 측정값의 수가 짝수일 때에는 크기 순서표에서 가운데 수는 두 개이다. 이 때의 중앙값은 가운데 두 측정값의 크기의 합을 둘로 나눈 값이 된다.

(2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 이 지침에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙, 산업안전보건기준에 관한 규칙 및 관련 고시에서 정하는 바에 따른다.

4. 측정 항목

측정도구는 KOSS 기본형 (43 문항), KOSS 단축형(KOSS-SF1, 24 문항; KOSS-SF2, 26 문항)과 감정노동 연계형 KOSS®19(19문항) 으로 구성되며, <별표1>과 같다. 43개 문항 및 26 개 문항으로 측정하고자 하는 직무스트레스 요인은 물리적 환경, 직무 요구, 직무 자율, 관계 갈등, 직무 불안정, 조직체계, 보상 부적절, 직장문화 등 8개 영역이다. 24개 문항으로 측정하고자 하는 직무스트레스 요인은 직무 요구, 직무 자율, 관계 갈등, 직무 불안정, 조직 체계, 보상 부적절, 직장문화 등 7개 영역이며, 19개 문항으로 측정하고자 하는 직무스트레스 요인은 물리환경, 직무요구, 직무자율성결여, 사회적 지지부족, 직업불안정성, 조직불공정성, 보상부적절, 일-삶의 균형 등 8개 영역이다(감정노동 연계형 KOSS®19은 고객응대 근로자의 감정노동 평가지침 H-163-2021을 참조).

설문유형과 문항 수 / 하위영역	기본형	단축형1	단축형2	감정노동 연계형*
	KOSS	KOSS-SF1	KOSS-SH2	KOSS®19
	43문항	24문항	26문항	19문항
물리적 환경	3	-	2	2
직무요구	8	4	4	3
직무자율 (직무자율성 결여)	5	4	4	2
관계갈등 (사회적 지지 부족)	4	3	3	2
직무불안정 (직업불안정성)	6	2	2	2
조직체계 (조직 불공정성)	7	4	4	4
보상부적절	6	3	3	2
직장문화	4	4	4	-
일-삶의 균형	-	-	-	2

* KOSS®의 5, 6, 12, 15. 16, 17문항은 KOSS 문항의 문구가 약간 조정되었음

4.1 물리적 환경

“물리적 환경” 영역은 직무스트레스를 유발할 수 있는 근로자가 처해 있는 일반적인 물리적인 환경요인을 측정하며, 작업방식의 위험성, 공기의 오염, 신체부담 등을 포함한다.

4.2 직무 요구

“직무 요구” 영역은 직무에 대한 부담 정도를 측정하며, 시간적 압박업무량 증가, 책임감, 과도한 직무부담, 업무 다기능 등이 이 영역을 포함한다.

4.3 직무 자율(직무자율성 결여)

“직무 자율” 영역은 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량 활용성의 수준을 측정하며, 기술적 재량, 업무예측 불가능성, 기술적 자율성, 직무수행권한을 포함한다.

4.4 관계갈등(사회적지지부족)

“관계갈등” 영역은 회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지 부족 등의 대인관계를 측정하며, 동료의 지지, 상사의 지지 제공의 수준을 평가한다.

4.5 직무 불안정(직업불안정성)

“직무 불안정” 영역은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도로 구직기회의 불안, 고용불안정성 등을 포함한다.

4.6 조직체계(조직 불공정성)

“조직체계” 영역은 조직의 전략 및 운영체계, 인사 및 승진제도의 개방성 혹은 합리성, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 비합리적 의사소통 등의 직무스트레스 요인을 평가한다.

4.7 보상 부적절

"보상 부적절" 영역은 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 것으로 금전적 보상수준, 존중, 내적 동기, 기대 부적합 등을 포함한다.

4.8 직장 문화

"직장 문화" 영역은 서양의 형식적 합리주의 직장문화와는 다른 한국적 집단주의 문화 (회식, 음주문화)·직무갈등·합리적 의사소통체계 결여·성적 차별 등을 측정한다.

4.9 일-삶의 균형

"일-삶의 균형" 영역은 직장 영역과 생활 영역 간의 균형 정도, 일이 자신에게 제공하는 가치평가 등을 포함한다.

5. 평가 방법

5.1 평가점수 산출방법

5.1.1 KOSS 기본형 (43 문항), KOSS 단축형(KOSS-SF1, 24 문항; KOSS-SF2, 26 문항)의 영역별 직무스트레스요인 점수는 다음에 제시한 공식에 의거하여 100점 만점으로 환산한다.

영역별 환산점수 = (해당 영역의 각 문항에 주어진 점수의 합 - 문항 개수) X 100 /(해당 영역의 예상 가능한 최고 총점 - 문항 개수)

5.1.2 KOSS®19(19문항)는 각 영역별로 단순 합산하여 점수화하여 사용한다. 고위험군 판정을 위한 참고치는 남자와 여자를 구분하여 각각 별표에 제시하였다.

5.2 결과에 대한 해석

직무스트레스요인의 영역별 환산점수는 <별표 2>와 <별표 3>에 참고로 제시된 한국 근로자의 성별 중앙값과 비교하여 상대적인 평가를 할 수 있다. 또한 회사에서 집단적으로 측정을 실시하였다면 회사 전체의 측정 중앙값을 산출하여 <별표 2> 또는 <별표 3>의 양식에 기록해 놓고 부서별 평가를 위한 상대적 비교의 참고값으로 사용할 수도 있다.

부서의 특정 영역 직무스트레스요인 환산점수가 회사 중앙값에 비하여 높거나 <별표 2>와 <별표 3>에 제시된 한국 근로자의 성별 참고값보다 높다는 것은 비교집단에 비해 해당 직무스트레스요인에 상대적으로 더 많이 노출되고 있다는 의미이다.

5.3 결과에 따른 조치

비교집단에 비해 직무스트레스요인에 상대적으로 더 많이 노출되고 있다고 해서 반드시 직무스트레스 증상이나 징후가 나타나는 것은 아니다. 그러나, 근로자의 직무스트레스로 인한 건강장해나 업무성과 저하를 사전에 예방하기 위해서는 직무스트레스 증상이나 징후가 나타나기 이전이라도 비교집단에 비해 상대적으로 직무스트레스 요인에 더 많이 노출되고 있는 부서의 직무스트레스 요인을 줄여주거나 소속 직원들의 직무스트레스에 대한 대처 능력을 키워 주는 적극적인 노력이 필요하다.

5.3.1 평가 결과에 따라 사업주는 비교집단에 비해 상대적으로 직무스트레스 요인에 더 많이 노출되고 있는 부서의 직무스트레스 수준을 줄이기 위해 조직 차원의 관리방안을 마련하여 시행하여야 한다.

5.3.2 직무스트레스 요인 평가와 관련하여 근로자에게 사전에 설명하고 평가결과와 관리방안 등에 대하여도 해당 근로자에게 설명하여야 한다.

<별표 1> 한국인 직무스트레스요인 측정도구(KOSS 기본형)

	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
물리적 환 경	1. 근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.	4	3	2	1
	2. 내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
	3. 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
직무요구	4. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
	5. 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다	1	2	3	4
	6. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
	7. 나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야할 부담을 안고 있다.	1	2	3	4
	8. 내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.	1	2	3	4
	9. 업무 수행 중에 충분한 휴식(짬)이 주어진다.	4	3	2	1
	10. 일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.	1	2	3	4
	11. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
직무자율 (직무자율성 결여)	12. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
	13. 업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.	1	2	3	4
	14. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
	15. 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	4	3	2	1
	16. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
관계갈등 (사회적 지지부족)	17. 나의 상사는 업무를 완료하는 데 도움을 준다.	4	3	2	1
	18. 나의 동료는 업무를 완료하는 데 도움을 준직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다.	4	3	2	1
	19. 다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	4	3	2	1
	20. 직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.	4	3	2	1

	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
직무불안정 (직업불안정성)	21. 지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을쉽게 찾을 수 있다.	4	3	2	1
	22. 현재의 직장을 그만두어도 현재 수준만큼의 직업(직장)을 쉽게 구할 수 있다.	4	3	2	1
	23. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
	24. 나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.	4	3	2	1
	25. 앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.	1	2	3	4
	26. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
조직체계 (조직 불공정성)	27. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
	28. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
	29. 우리 부서와 타 부서간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
	30. 근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다.	4	3	2	1
	31. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
	32. 나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다.	4	3	2	1
	33. 나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어볼 때 적절하다.	4	3	2	1
보상부적절	34. 나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.	1	2	3	4
	35. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.	4	3	2	1
	36. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
	37. 나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.	4	3	2	1
	38. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
	39. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	4	3	2	1
직장문화	40. 회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
	41. 나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1	2	3	4
	42. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
	43. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4

<별표 2> 남성을 위한 영역별 직무스트레스요인 환산점수에 대한 참고값

영 역	개인/부서 점수	회사 중앙값	한국 근로자 중앙값	점수의 의미
물리적 환경			44.5	참고값보다 클수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구			50.1	참고값보다 클수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율 (직무자율성 결여)			53.4	참고값보다 클수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등 (사회적 지지부족)			33.4	참고값보다 클수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정 (직업 불안정성)			50.1	참고값보다 클수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계 (조직 불공정성)			52.4	참고값보다 클수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절			66.7	참고값보다 클수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화			41.7	참고값보다 클수록 직장문화에 상대적으로 문제가 있다

※ 각 영역별 한국 근로자 중앙값은 향후 연구결과에 따라 변동될 수 있다

<별표 3> 여성을 위한 영역별 직무스트레스요인 환산점수에 대한 참고값

영 역	개인/부서 점수	회사 중앙값	한국 근로자 중앙값	점수의 의미
물리적 환경			44.5	참고값보다 클수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구			54.2	참고값보다 클수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율 (직무자율성 결여)			60.1	참고값보다 클수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등 (사회적 지지부족)			33.4	참고값보다 클수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정 (직업 불안정성)			50.1	참고값보다 클수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계 (조직 불공정성)			52.4	참고값보다 클수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절			66.7	참고값보다 클수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화			41.7	참고값보다 클수록 직장문화에 상대적으로 문제가 있다

※ 각 영역별 한국 근로자 중앙값은 향후 연구결과에 따라 변동될 수 있다.

<별표4>한국인 직무스트레스 측정도구 KOSS 단축형(KOSS-SF1, 24 문항)

	설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
직무요구	1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
	2. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
	3. 업무 수행 중에 충분한 휴식(짬)이 주어진다.	4	3	2	1
	4. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
직무자율 (직무자율성 결여)	5. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
	6. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
	7. 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	4	3	2	1
	8. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
관계갈등 (사회적 지지부족)	9. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
	10. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
	11. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	4	3	2	1
직무불안정 (직업불안정성)	12. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
	13. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정) 가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
조직체계 (조직 불공정성)	14. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
	15. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
	16. 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
	17. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
보상부적절	18. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
	19. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일 하게 된다.	4	3	2	1
	20. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	4	3	2	1
직장문화	21. 회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
	22. 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1	2	3	4
	23. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
	24. 남성, 여성이라는 성적인 차이로 불이익을 받는다.	1	2	3	4

<별표5>한국인 직무스트레스 측정도구 KOSS-SF2, 26 문항)

항목	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
물리환경	1. 내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
	2. 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다	1	2	3	4
직무요구	3. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
	4. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
	5. 업무 수행 중에 충분한 휴식(짬)이 주어진다.	4	3	2	1
	6. 여러 가지 일을 한꺼번에 해야 한다.	1	2	3	4
직 무 자 율 (직무자율성 결여)	8. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
	8. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
	9. 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	4	3	2	1
	10. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
관계갈등 (사회적 지지부족)	11. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
	12. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
	13. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다.	4	3	2	1
직무불안정 (직업불안정성)	14. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
	15. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
조직체계 (조직 불공정성)	16. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치)가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
	17. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다,	4	3	2	1
	18. 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무 협조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
	19. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
보 상 부 적 절	20. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
	21. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
	22. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	4	3	2	1
직장문화	23. 회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
	24. 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무지시를 받는다.	1	2	3	4
	25. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
	26. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4

<별표 6> 한국인 직무스트레스 KOSS-SF2, 26 문항 참고치(남자)

항목	본인 점수	회사 평균	참고치 하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	점수의 의미
			A(정상)		B(경계)	C(고위험)	
물리환경			33.3이하	33.4-44.4	44.5-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구			41.6이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4이상	점수가 높을수록 직무요구도가 살대적으로 높다
직무자율성 결여			41.6이하	41.7-50.0	50.0-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등			-	33.3이하	33.4-44.4	44.5이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정			33.3이하	33.4-50.0	50.1-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계			41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절			33.3이하	33.4-55.5	55.6-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화			33.3이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다
단축형총점			42.4이하	42.5-48.4	48.5-54.7	54.8이상	점수가 높을수록 직무스트레스가 상대적으로 높다

<별표 7> 한국인 직무스트레스 KOSS-SF2, 26 문항 참고치(여자)

항목	본인 점수	회사 평균	참고치 하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	점수의 의미
			A(정상)		B(경계)	C(고위험)	
물리환경			33.3이하	33.4-44.4	44.5-55.5	55.6이상	점수가 높을수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구			50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무요구도가 살대적으로 높다
직무자율성 결여			50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등			-	33.3이하	33.4-44.4	44.5이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정			-	33.3이하	33.4-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계			41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절			44.4이하	44.5-55.5	55.6-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화			33.3이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다
단축형총점			44.4이하	44.5-50.0	50.1-55.6	55.7이상	점수가 높을수록 직무스트레스가 상대적으로 높다

<별표8> 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS®19)

*** 아래의 설문은 귀하의 직무 수행과정에서의 직무스트레스 수준을 평가하기 위한 것입니다. 최근 한 달동안의 느낌과 경험을 토대로 응답하여 주시길 바랍니다.**

설 문 내 용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
물리환경	1. 내 일은 위험하여 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
	2. 나는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
직무요구	3. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
	4. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
	5. 직장의 생산성 향상이나 목적달성을 위한 강요나 압박을 받는다.	1	2	3	4
직무자율 (직무자율성 결여)	6. 작업시간, 업무수행과정에서 스스로 결정할 권한이 주어진다.	4	3	2	1
	7. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
관계갈등 (사회적 지지부족)	8. 나의 상사는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
	9. 나의 동료는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
직무불안정 (직업불안정성)	10. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
	11. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화 (예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
조직체계 (조직 불공정성)	12. 우리 직장은 근무평가, 인사 등 정책결정과정이 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
	13. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
	14. 업무수행과정에 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
	15. 우리 직장의 경영방침과 구성원들은 근로자들이 안전하고 건강한 직장생활을 할 수 있도록 도움을 준다.	4	3	2	1
보상부적절	16. 나의 노력과 업적을 고려할 때 내 급여/수입은 적절하다.	4	3	2	1
	17. 내가 쏟는 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
일-삶의 균형 (신설)	18. 나의 일과 삶은 적절히 균형을 이루고 있다.	4	3	2	1
	19. 나의 일은 나의 생활을 윤택하게 해준다.	4	3	2	1

※ 고객응대 근로자의 감정노동 평가지침 H-163-2021을 참고

<별표9> 한국인 직무스트레스 측정도구 감정노동 연계형(KOSS®19)성별 참고치

		정상	위험
물리환경	남자	2~6	7~8
	여자	2~5	6~8
직무요구	남자	3~7	8~12
	여자	3~9	10~12
직무자율성결여	남자	2~4	5~8
	여자	2~6	7~8
사회적지지부족	남자	2~4	5~8
	여자	2~6	7~8
직업불안정	남자	2~5	6~8
	여자	2~4	5~8
조직불공정성	남자	4~9	10~16
	여자	4~10	11~16
보상부적절	남자	2~5	6~8
	여자	2~4	5~8
일/삶불균형	남자	2~5	6~8
	여자	2~5	6~8