

<별표8> 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS®19)

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

설문내용		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 정책결정과정에서 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