IEEJ

Integrated Evaluation of Emotional Labor and Job Stress

통합직무스트레스검사

: 감정노동과 번아웃을 중심으로

연구개발 | 김병수, 홍상황

검사자		이름	SAMPLE 성별 여자
검사기관		생년월일	1994/06/22 (만 27세11개월)
검사일	2022/06/10	직업	서비스직
학력	대학 졸업	현 직장 재직기간	2년11개월
계약 형태	정규직	직장 규모	중소기업
주된 업무 진행 방식	대면	결혼	미혼

Copyright © (주)인싸이트, a division of (주)학지사 Publisher. All rights reserved.

❖ 검사 소개

직무스트레스는 개인 또는 환경이 독립적으로 발생시키는 것이 아니라 두 요인 사이의 부조화에 의해 유발됩니다. 직무 환경이 요구하는 것과 개인의 내적인 능력 사이에 불일치가 직무스트레스를 일으키며, 개인의 동기와 능력에 적합하지 않은 직무 환경에서 일하거나 노동자의 능력을 초과하는 직무 요구를 받으면 스트레스 반응이 일어납니다.

통합직무스트레스검사(Integrated Evaluation of Emotional Labor and Job Stress, IEEJ)는 만 18세 이상의 다양한 직군에 속하는 성인을 대상으로 감정노동에서 비롯된 직무스트레스와 일의 의미 소실, 업무능력 저하, 자기 불신/비난 등에 대한 종합적인 평가를 내릴 수 있습니다. 이를 통해 직무스트레스가 생기는 영역과 스트레스의 수준을 확인할 수 있습니다.

❖ 검사 구성

통합직무스트레스검사(IEEJ)는 아래와 같이 전체 4부로 구성되어 있습니다.

1부	**감정노동**	감정 표현, 감정 부조화, 감정 소진, 파급, 정서 지지 결여
2부	**일의 의미 소실**	노력 보상 불균형, 직무 가치 혼란, 성장 가능성 불신, 조직 문화와 개인적 가치의 충돌
3부	**지각된 업무 능력 저하**	지각된 인지 기능과 성과 저하, 의욕과 자발성 저하, 근무 태도 문제
4부	**직무능력에 대한 자기 불신/비난**	직무 능력에 대한 자기 불신, 직장 적응 능력에 대한 자기 불신, 자기 정체성 비난

❖ 검사 설명

통합직무스트레스검사에서 직장인 통합 규준은 직장인의 연령 범위를 고려하여 18~65세를 대상으로 표준화 되었습니다. 또한 **직장인 전체가 가장 대표성이 있는 집단**이지만,직업군과 연령대에 따른 분명한 차이가 있으므로 이를 반영하여 **직업 규준과 연령 규준이라는 보조 규준을 제공**하고 있습니다. 이렇게 한 수검자에게 검사를 실시하였을 때 해당 수검자가 속한 직업집단이나 연령집단의 규준을 각각 적용하여 비교 설명이 가능합니다.

❖ 검사 해석

T점수 : 평균이 50, 표준편차가 10인 표준점수입니다.
50점을 기준으로 이보다 위인 점수는 평균점보다 높고, 아래의 점수는 평균점보다 낮은 것을 의미합니다.

백분위 : 전체를 100으로 볼 때, 한 개인의 점수가 아래에서부터 몇 번째에 해당하는가를 나타내는 수치입니다.
예를 들어, 백분위 80은 전체를 100으로 보았을 때, 자기보다 낮은 점수를 받은 근로자가 79명,
높은 점수를 받은 근로자가 20명 있다는 뜻입니다.

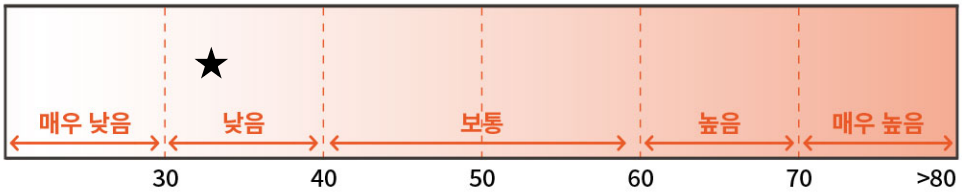
상위척도 프로파일(규준: 직장인 통합 규준)

1. 감정노동

개인이 직장생활에서 경험하는 감정노동

(단위: T점수)

T점수	33
백분위	0.3



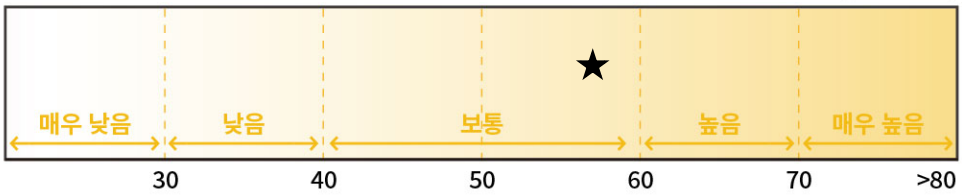
수준	설명
낮음	직장에서 일이나 직무를 수행하면서 경험하는 감정과 그로 인한 소진 및 일상생활에 영향을 주는 정도를 의미합니다. 감정노동의 핵심은 회사 조직에서 부과한 감정 규칙을 노동자가 어떻게 지각하는지에 달려 있습니다. 회사 조직에서 개인에게 특정 형태의 감정을 주로 표현하도록 강제할수록 감정노동 스트레스는 커지게 됩니다.

2. 의미 소실

일의 의미 소실

(단위: T점수)

T점수	57
백분위	74.3



수준	설명
보통	개인이 수행하는 업무 또는 일의 가치를 의미 있고 중요하게 지각하는 정도를 의미합니다. 직무스트레스가 지속되면 자신이 하는 일이나 하는 일에 대한 가치나 의미를 경험하지 못하게 되는 의미 소실이 일어나게 됩니다. 따라서 일의 의미 소실은 자신의 노력이 충분히 보상받지 못했을 때 일어납니다.

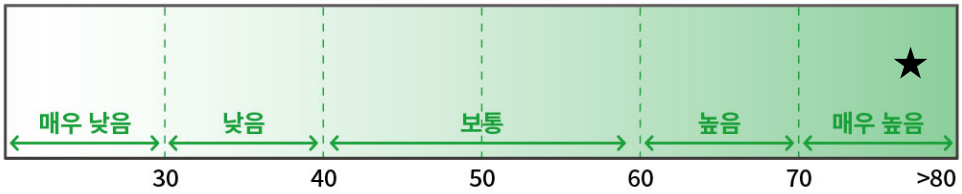
상위척도 프로파일(규준: 직장인 통합 규준)

3. 업무 능력 저하

지각된 업무 능력의 저하

(단위: T점수)

T점수	77
백분위	98.7



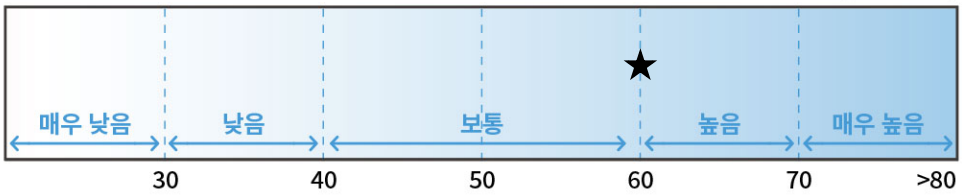
수준	설명
매우 높음	직무를 수행하는 과정에서 경험하는 의욕과 자발성, 업무능력의 저하 및 근무태도를 알아보기 위한 척도입니다. 감정노동 스트레스가 지속되어 탈진에 이르면 주의집중력이 저하되고 업무 효율이 떨어지게 됩니다. 이전에는 용이하게 처리할 수 있던 업무가 직무스트레스가 쌓이고 나면 수행에 어려움을 겪게 됩니다.

4. 자기 불신/비난

직무능력에 대한 자기 불신/비난

(단위: T점수)

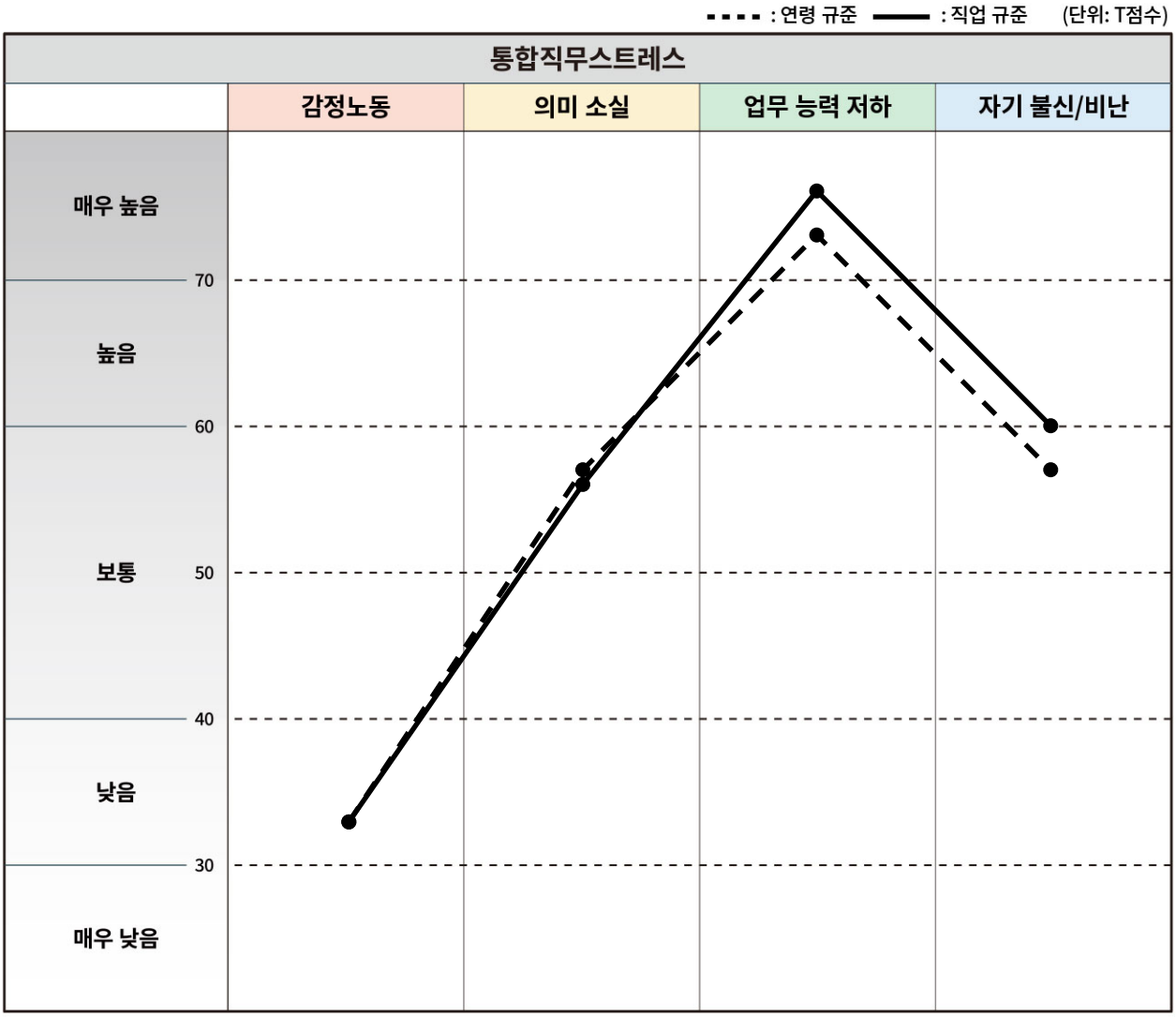
T점수	60
백분위	84.8



수준	설명
높음	직장에 적응하는 능력, 직무능력에 대한 자기 불신과 비난의 정도를 나타냅니다. 직무스트레스로 인해 심신의 피로와 감정적 고갈 또는 소진이 일어나면 자기개념에 변화가 생기게 됩니다. 직업인으로서의 자기개념이 부정적으로 변할 뿐만 아니라 자신의 고유한 정체성을 비난하는 생각에 이르게 되며, 자기 자신을 부정적으로 평가하고 인식하게 됩니다.

연령별/직업별 상위척도 프로파일

연령 20대 직업 서비스직



		감정노동	의미 소실	업무 능력 저하	자기 불신/비난
연령 규준	T점수	33	57	73	57
	백분위	0.5	78.9	96.4	76.8
	수준	낮음	보통	매우 높음	보통
직업 규준	T점수	33	56	76	60
	백분위	0.6	74.9	98.9	83.2
	수준	낮음	보통	매우 높음	높음

* **연령 규준**과 **직업 규준**은 모두 **보조 규준**입니다.

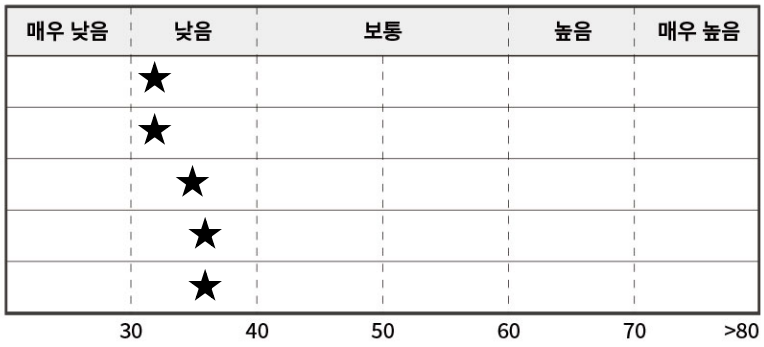
연령 규준은 피검자가 속한 연령 집단의 규준을, **직업 규준**은 피검자가 속한 직업 집단의 규준을 적용한 것입니다. 직장인 통합 규준과 비교하여 해석하면 좀 더 풍부한 검사 결과를 얻을 수 있습니다.

하위척도 프로파일(규준: 직장인 통합 규준)

감정노동

(단위: T점수)

하위척도	백분위	T점수
감정 표현	2	32
감정 부조화	2.3	32
감정 소진	5	35
파급	5.2	36
정서 지지 결여	9.7	36

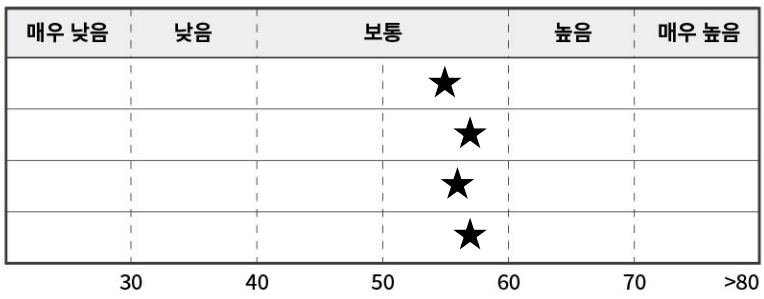


하위척도	수준	설명
감정 표현	낮음	직장에서 개인의 감정표현을 엄격하게 통제할 때 경험하는 스트레스를 측정합니다.
감정 부조화	낮음	업무를 수행하면서 자신이 실제로 경험하는 감정과는 다른 정서를 표현해야 할 때 나타나는 직무스트레스를 측정합니다.
감정 소진	낮음	직무를 수행하면서 정서를 통제하기 위해 과도하게 에너지를 사용한 정도를 측정합니다.
파급	낮음	감정노동 스트레스로 인해 업무 외에도 개인의 일상생활이나 가정생활, 대인 관계에 미치는 부정적 영향을 측정합니다.
정서 지지 결여	낮음	사회정서적 지지를 지각하지 못하거나 결여된 정도를 측정합니다.

의미 소실

(단위: T점수)

하위척도	백분위	T점수
보상 불균형	72.3	55
가치 혼란	77.5	57
성장 불신	74.5	56
가치 충돌	79.5	57



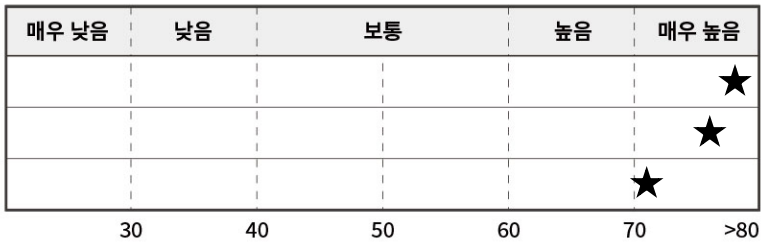
하위척도	수준	설명
보상 불균형	보통	개인이 들인 노력이 정당한 보상과 대가 또는 그에 대한 적절한 대우를 받지 못한다고 느끼는 정도를 측정합니다.
가치 혼란	보통	개인이 하는 업무에 대한 보람, 성취감을 느끼지 못하며 가치 없는 일을 기계적으로 하고 있다고 느끼는 정도를 측정합니다.
성장 불신	보통	직무를 수행하는 과정에서 자신의 승진, 능력과 같은 성장 가능성을 믿지 못하는 정도를 측정합니다.
가치 충돌	보통	조직이나 직장에서 자신이 중요하게 생각하는 가치와 조직 문화와 갈등이 있을 때 경험하는 스트레스를 측정합니다.

하위척도 프로파일(규준: 직장인 통합 규준)

업무 능력 저하

(단위: T점수)

하위척도	백분위	T점수
인지 기능 저하	98.7	78
의욕 저하	99.2	76
태도 문제	97.3	71

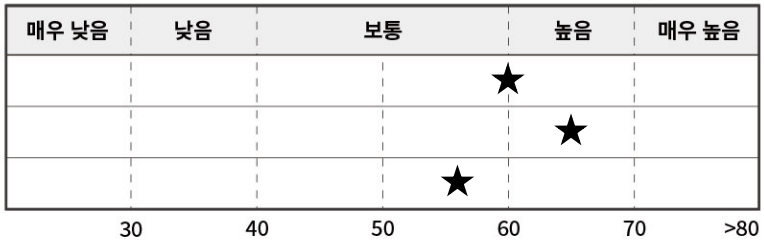


하위척도	수준	설명
인지 기능 저하	매우 높음	직무스트레스가 심해서 집중력, 기억력, 업무수행 상의 실수, 업무 효율성과 성과의 저하를 측정합니다.
의욕 저하	매우 높음	업무 의욕과 자발성 저하로 인해 일을 시작하고 지속하는 데 어려움이 있음을 측정합니다.
태도 문제	매우 높음	업무 능력이 저하되고 성과 저조가 누적되며 직무로부터 이탈하고 싶어지는 욕구를 측정합니다.

자기 불신/비난

(단위: T점수)

하위척도	백분위	T점수
능력 불신	85.5	60
적응 불신	90.6	65
정체성 비난	78.6	56



하위척도	수준	설명
능력 불신	높음	개인에게 주어진 직무를 수행하는 데 필요한 지식, 기술, 능력, 소질이 부족하다고 자신을 비난하거나 불신하는 정도를 측정합니다.
적응 불신	높음	직장 환경에 적응하는 데 필요한 자질, 의사소통, 대인 관계 기술이 부족하다는 믿음을 측정합니다.
정체성 비난	보통	직무스트레스가 심해져 자신을 부정하고 자존감 저하와 부정적 자기 개념을 형성하는 정도를 측정합니다.

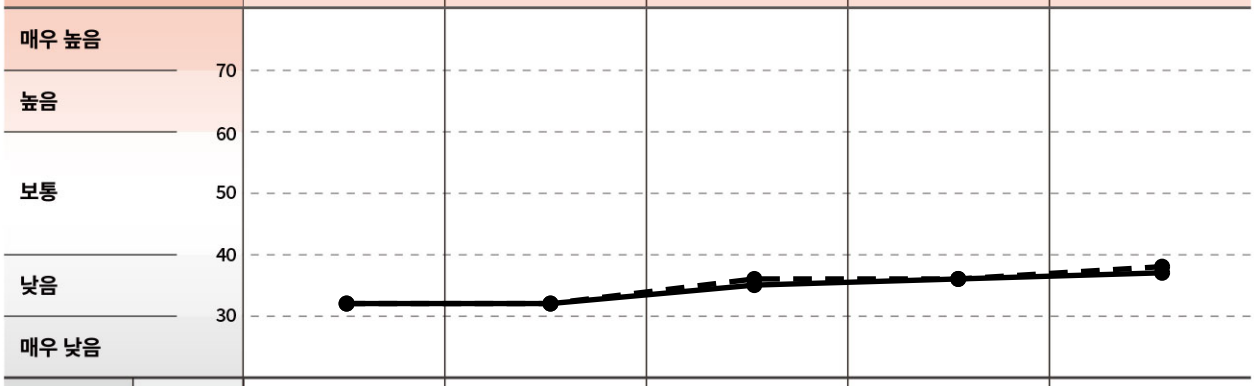
2022/06/10
SAMPLE 여자 27세11개월

연령별/직업별 하위영역 프로파일

연령 20대 직업 서비스직

감정노동

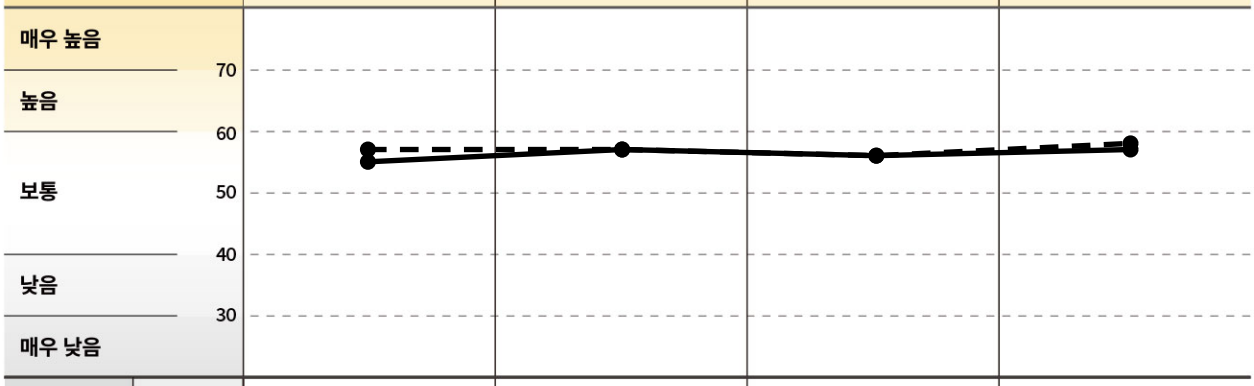
----: 연령 규준 ——: 직업 규준 (단위: T점수)



		감정 표현	감정 부조화	감정 소진	파급	정서 지지 결여
연령 규준	T점수	32	32	36	36	38
	백분위	2.6	3.1	6.7	5.2	12
	수준	낮음	낮음	낮음	낮음	낮음
직업 규준	T점수	32	32	35	36	37
	백분위	2.8	1.1	6.7	5.6	11.7
	수준	낮음	낮음	낮음	낮음	낮음

의미 소실

----: 연령 규준 ——: 직업 규준 (단위: T점수)



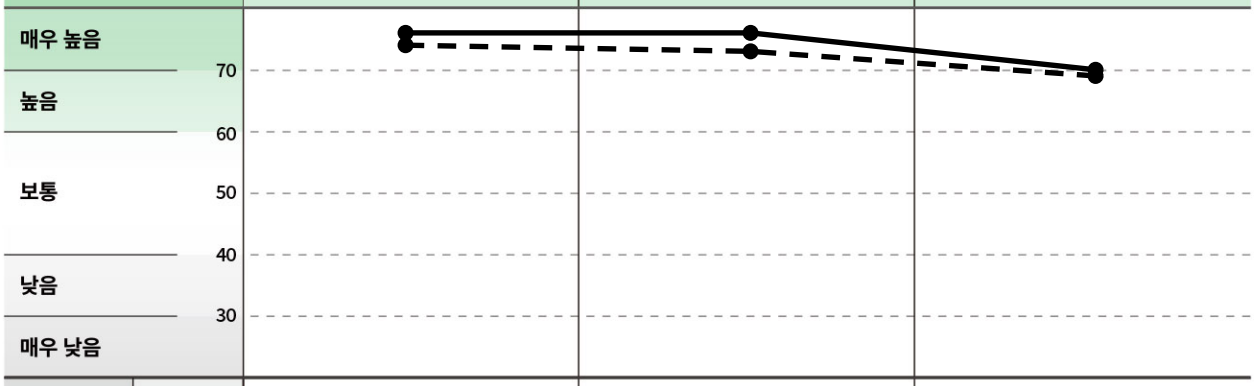
		보상 불균형	가치 혼란	성장 불신	가치 충돌
연령 규준	T점수	57	57	56	58
	백분위	78.9	79.4	75.8	84
	수준	보통	보통	보통	보통
직업 규준	T점수	55	57	56	57
	백분위	71.5	78.8	72.1	78.2
	수준	보통	보통	보통	보통

연령별/직업별 하위영역 프로파일

연령 20대 직업 서비스직

업무 능력 저하

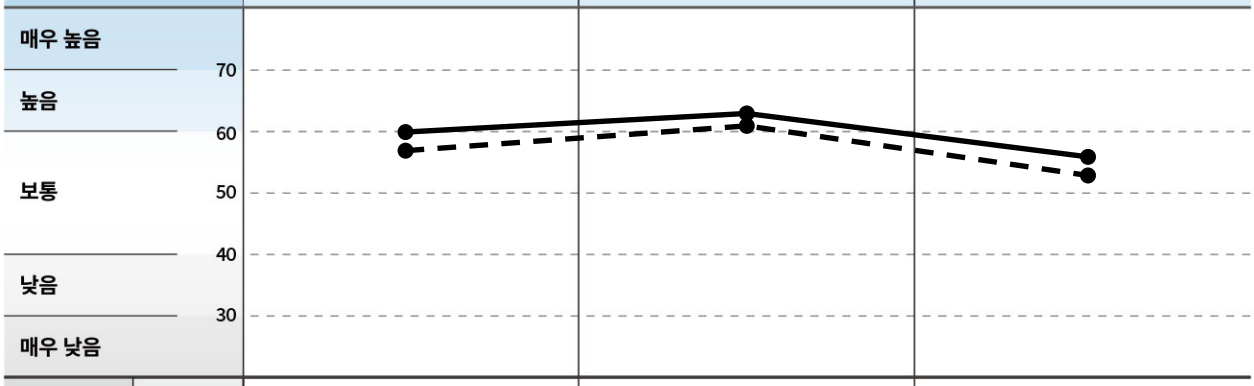
: 연령 규준 : 직업 규준 (단위: T점수)



		인지 기능 저하	의욕 저하	태도 문제
연령 규준	T점수	74	73	69
	백분위	96.9	98.5	94.8
	수준	매우 높음	매우 높음	높음
직업 규준	T점수	76	76	70
	백분위	98.9	99.4	97.8
	수준	매우 높음	매우 높음	매우 높음

자기 불신/비난

: 연령 규준 : 직업 규준 (단위: T점수)



		능력 불신	적응 불신	정체성 비난
연령 규준	T점수	57	61	53
	백분위	78.4	85.1	71.6
	수준	보통	높음	보통
직업 규준	T점수	60	63	56
	백분위	83.8	88.3	77.7
	수준	높음	높음	보통