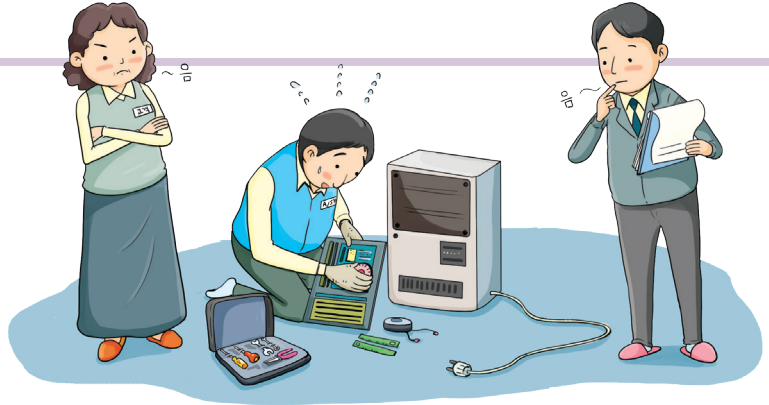


전자제품수리종사자 직업건강가이드



전자제품수리종사자 직종이란?

서비스센터에 머무르며 고객이 가져온 물품을 수리하는 내근업무, 고객의 가정이나 사무실로 방문하여 제품을 수리하는 외근업무를 수행



전자제품수리종사자 유해·위험요인

- ▶ 전자제품수리종사자의 경우 고장 난 제품으로 인해 기분이 좋지 않은 고객을 상대해야하기 때문에 상당한 감정노동을 경험하게 되고 때로는 언어적, 신체적 폭력에 노출
- ▶ 고객만족 서비스평가 등은 근로자들의 주요한 스트레스 요인으로 작용
- ▶ 이 외에도 다양한 제품을 수리하면서 노출되는 다양한 유해인자와 부적절한 작업자세, 외근직의 경우 중량물 취급과 교통사고 등이 전자제품수리 종사자의 건강을 위협하는 인자로 작용

작업환경요인

화학물질 취급, 실내공기질

작업조건요인

감정노동, 근골격계질환

건강요인

뇌심혈관질환, 직무스트레스 등으로 인한 정신질환

작업안전요인

추락, 넘어짐, 부딪힘, 절단·베임·찔림, 감전 등

현장의 목소리

현장의 소리

- “제품을 수리할 때, 특히 청소기 같은 것은 더러운 먼지가 많이 날려요. 환기를 자주 시키려고 하는데 고객들도 있어서 겨울이나 이런 때는 잘 할 수가 없어요.”
- “손님들이 일부러 막 큰소리 내고, 욕하고.. 한번은 동료가 손님한테 뺨을 맞은 적도 있어요. 이미 고장난 물건을 고치러 오니 기분이 안좋은 상태일 수 밖에요.”
- “술 마시고 와서 행패 부리는 경우도 있고... 그래서 보안요원이 항상 대기하고 있어요. 혹시라도 행패부리거나 욕하는 손님이 있으면 보안요원이 오고, 경찰에 신고도 하고요.”
- “아무래도 계속 앉아서 일하다 보니 심혈관계나 다른 직종과 같은 그런 질환에 걸릴까봐 걱정되요. 하루종일 같은 자세로 일하니까 허리도 아프고요.”
- “지난 해에 세탁기 들고 고객 집에서 나오다가 발목을 삐끗했어요. 아무래도 집에서 수리가 직접 안되는 것들은 본사로 가져가야 하는데 무게가 무거우니까 허리도 아프고... 그래도 오래 쉬면 수입이 줄어드니까 오래 쉬지도 못해요.”

전자제품수리종사자 감정노동 관리하기

유해·위험요인별 관리방안

작업환경요인 관리방안	작업환경측정	• 주기적인 작업환경측정을 통해 유해물질에 대한 노출수준과 문제점을 파악
	국소배기장치	• 금속 흙 등을 발생시키는 인두작업은 지정된 장소에서만 실시하고, 적절한 국소배기장치 설치
	물질안전보건자료	• 사용화학물질에 대한 물질안전보건자료 게시 및 교육, 경고표지 부착
	실내공기질	• 규칙적인 실내 공기질점검, 정기적으로 방제 및 청소
작업조건요인 관리방안	신체언어적 폭력예방	<ul style="list-style-type: none"> • 직장 내 언어적, 신체적 폭력 등에 대한 엄격한 규정 마련 • 폭력 방지 홍보물을 게시 • 폭력사건이나 위험상황을 즉시 신고, 예방 프로그램에 적극 참여
	근골격계질환예방 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> • 근골격계질환 유해요인조사, 예방프로그램 운영 • 인간공학작업의자 및 작업대 사용 • 중량물 취급 시 이동대차, 손잡이, 보호장갑 등 사용 • 주기적인 스트레칭 실시 • 올바른 중량물 취급자세 교육 및 훈련
작업안전요인 관리방안	추락위험예방	• 설치 상태에서 최대 하중을 고려 추락위험이 있는 장소에서 작업 시에 안전대 및 안전모를 지급착용
	보호구	• 호흡보호구, 보안경, 안전모, 안전대, 안전바, 로프조절기, 안전화 등 보호구를 지급
건강요인 관리방안	뇌심혈관질환예방 등	<ul style="list-style-type: none"> • 뇌심혈관질환위험도평가 및 사후관리 • 금연, 절주, 운동, 영양개선 등 생활습관 개선
	건강진단	<ul style="list-style-type: none"> • 연 1회 일반건강진단 실시 • 주석, 알루미늄, 구리(홍)등의 특수건강진단 대상 유해인자 취급 시 특수건강진단 실시

감정노동·직무스트레스 관리방안

개인적 관리방안	적응하기	• “나를 일부러 무시하려고 한 것은 아니야”하며 고객의 입장을 이해하려고 노력
	일과 나와의 분리	• “나는 지금 연극을 하고 있어. 나는 일 때문에 다른 사람이 되는 거야”하며 자신과 업무를 분리하여 생각
	스스로 격려하기	• 스스로 위로하고 격려하는 자기 암시나 훈잠타기
	분노 조절 훈련	• 심호흡, 자극 피하기, 관심 바꾸기, 용서를 통한 해소로 분노가 쌓이지 않도록 노력
	생각 멈추기	• “그만”하며 생각을 멈추거나 긍정적으로 생각

※ 힘들 때 어려움을 나눌 수 있는 상사나 동료들 만든다.

※ 효율적 의사소통 방법을 만든다.

※ 긍정적이고 올바른 생활습관을 갖는다.(규칙적 운동, 규칙적 식생활 등)

※ 심리적 재충전 기회를 갖는다.(동호회활동, 봉사활동 등)

조직적 관리방안	감정노동관리 정책마련	• 감정노동이 업무의 일부이고 중요한 스트레스 요인이라는 것을 인식하고 근로자의 건강과 안전을 우선시하는 정책을 마련하여 선포
	매뉴얼 및 교육	• 고객응대매뉴얼, 적정서비스 기준 등 근로자 자기보호 매뉴얼을 개발하여 보급하고 교육
	의사소통 창구 마련	• 고충을 직장내 전달할 수 있는 의사소통 창구를 마련
	직장문화 개선	• 고객과의 갈등이나 분쟁 발생 시 근로자에게 일방적인 불이익을 주지 않는 문화 조성
	근로환경개선	• 적절한 휴식 공간 및 시간을 제공
	건강증진	• 스트레스관리 등 근로자 건강증진을 위한 프로그램을 도입하고 운영

✓ 근로자 건강센터 이용하기

고용노동부와 안전보건공단에서는 근로자 건강¹질병에 대한 모든 상담을 무료로 지원하고 있습니다.

대상 : 50인 미만 소규모 사업장 근로자

전문가 현황 : 직업환경전문의, 임상심리사, 운동처방사, 산업간호사, 산업위생기사, 물리치료사 등

Tel. 1577-6497, 1588-6497



* 본 자료는 '전자제품수리종사자 직업건강가이드'를 요약한 자료로 보다 자세한 사항은공단홈페이지의 자료를 참조하시기 바랍니다.