



골프경기 보조원의 직무스트레스 관리

2017-교육미디어-1122

△ 재해사례



- 장시간 서서 일함에 따라 피로도가 높고, 고객에 의한 폭언, 폭력, 성희롱 등에 노출되어 있어 스트레스로 인한 질병 발생 위험이 높음

용어의 정의

- 『**골프경기 보조원(Caddie)**』란 한국표준직업분류의 정의에 따라 골퍼들이 원활한 경기를 할 수 있도록 경기자의 클럽(골프채)을 운반 또는 취급하거나 골프경기의 규칙에 따라서 경기를 도와주는 역할을 하는 사람을 말한다.
- 『**근골격계질환**』이라 함은 반복적인 동작, 부적절한 작업자세, 무리한 힘의 사용, 날카로운 면과의 신체 접촉, 진동 및 온도 등의 요인에 의하여 발생하는 건강장해로서 목, 어깨, 허리, 상하지의 신경근육 및 그 주변 신체조직 등에 나타나는 질환을 말한다.

유해·위험 요인

근무환경

- 여름에는 고온 및 강한 자외선, 겨울에는 추위에 노출

직무요구

- 고객이 원하는 것을 미리 파악·예측하여 신속하게 행동하는 등 경기자를 배려하는 역할까지 담당
- 앞 팀과 뒤 팀의 간격유지 등 원활한 경기진행 필요
- 질 높은 서비스를 위해 코스 상태 및 물 숙지 등 자기계발 필요

감정노동

- 지나친 언행도 참아야 하고, 친절하고 상냥한 응대 필요
- 매우 민감한 경기자도 각별하고 세심하게 배려 필요



관계갈등

- 경기보조 외에 경기장 관리와 시설 유지로 경기장 관리 담당과 갈등
- 평판에 따라 경기배정 등에 불이익을 받을 수 있음

직무 불안정

- 비정규직으로 직원과 마찰 시 순번 박탈 또는 해고 위험
- 일당제로 불안정적, 대부분 37~42세에 조기 퇴직

보상 부적절

- 부정적인 사회적 이미지
- 지정된 기숙사에서 생활하거나 교통비 부담이 큼

직무자율

- 업무량과 업무일정 스스로 조절 불가
- 경기 마스터에 의하여 점호가 실시되기도 함

직장문화

- 경기보조원에 대한 부정적 인식으로 낮은 자긍심 또는 만족감
- 특수한 고용관계로 낮은 소속감



건강장해 예방대책

☞ 근무환경 개선

- 경기 사이의 휴식시간에 고객과 분리된 공간을 제공 및 충분한 휴식 시간 부여
- 무거운 물건을 운반할 수 있는 도구를 제공

☞ 직무수행능력 개발 및 고용안정 지원

- 업무능력 향상 프로그램 제공
- 고용안정과 전문적인 경기보조원으로 활동할 수 있도록 지원

☞ 관계갈등 해소

- 업무수행과 관련된 갈등과 애로사항을 상담하는 고충처리위원회 운영
- 골프장 청소나 경기장 관리는 업무협조차원에서 지원

☞ 사고처리 지원

- 사고 발생시, 업무상의 재해로 처리, 사고 처리과정에서 정신적인 고통경감을 위한 법률 및 재정 지원 등 상담창구 마련

☞ 고객과의 갈등예방과 해소 및 직장문화 개선

- 경기보조원에 대한 인식을 긍정적으로 전환, 건전한 스포츠로 인식할 수 있도록 노력
- 경기자와의 갈등 최소화, 경기보조원이 일방적으로 책임지지 않도록 노력
- 역할과 태도 및 책임을 명확히 하고, 경기보조원의 교육에 포함
- 지나친 농담, 욕설, 성희롱 등에 대한 적극적인 대응지침 마련 및 교육
- 불만 제기 고객에 대해 다른 관리자가 대응
- 스스로 자신의 직업에 대해서 긍지를 갖도록 노력
- 자신의 직무와 업무 수행 관련 조치나 결정에 의견 제시 기회 부여
- 각종 행사에 참가시켜 소속감 부여

☞ 생활습관 개선지원 및 기타

- 다양한 건강증진 프로그램 운영
- 규칙적인 운동이 가능한 건강관리 시설 등 제공
- 건전한 스트레스 방출 프로그램 운영



관련 법령 및 작성 기준

- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)
- KOSHA GUIDE H-89-2012 골프경기 보조원의 직무스트레스 관리지침

※ 해당 자료의 자세한 내용은 공단 홈페이지 ▶ 정보마당 ▶ 법령/지침 ▶ 안전보건 기술지침을 참고하시기 바랍니다.