



산재취약계층 사고예방

음식서비스 종사자 직무스트레스 예방

조심조심
코리아

2016-교육미디어-1017



재해사례

다양한 고객의 요구에 의한 직무스트레스 발생



직무스트레스 요인 및 관리 방안

• 스트레스 요인

- 고객의 예측하기 어려운 다양한 요구 등으로 감정 노동의 강도가 높음
- 업무량 예측이 어렵고, 작업량을 스스로 조절할 수 없음
- 고객의 요구와 관리자의 통제에 따른 갈등
- 비정규직 상태로 인한 고용 불안정
- 고객의 요구와 취향이 다양하고, 서비스작업 전체의 체계화가 어렵기 때문에, 관리자들은 보상과 처벌을 통해 근로자를 통제

• 관리 방안

- 고객과 분리된 공간에 휴식공간 및 의사소통 창구 마련
- 불만을 제기 하는 고객에 대해서는 가급적 다른 종업원이나 관리자를 내세워 감정적 대응을 자제하고, 필요한 경우 서비스원칙 안내문을 게시
- 고객이 집중되는 시간대에 추가 인력을 충분히 활용하여 서비스 질을 향상시킴으로써 근로자의 심리적 부담과 사고를 예방
- 감정노동에 따른 직무스트레스를 줄일 수 있도록 조직차원의 대책 마련
- 자체적인 직무스트레스 관리 및 보건소 등과 연계한 관리 실시



참고 법령 및 작성 기준

- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 (직무스트레스에 의한 건강장애 예방조치)
- KOSHA Guide H-29-2011 「음식서비스 종사자의 직무스트레스 예방지침」

※ 해당 자료의 자세한 내용은 안전보건기술지침(KOSHA GUIDE)을 참고하시기 바랍니다.