

가전제품 설치수리기사가 인지하는 코로나19에 대한 감염 불안이 업무스트레스에 미치는 영향

권은중 · 황지현¹ · 김희걸^{2*}

안동과학대학교 간호학과, ¹가톨릭대학교, ²가천대학교 간호대학

The Effect of Infection Anxiety about COVID-19 Perceived by Home Appliance Installation and Repair Technicians on Work Stress

Eun-Jung Kwon · Jee-Hyun Hwang¹ · Hee-Gerl Kim^{2*}

Department of Nursing, Andong Science College

¹The Catholic University of Korea

²College of Nursing, Gachon University

ABSTRACT

Objectives: The purpose of this study is to understand the effect of infection anxiety about COVID-19 perceived by home appliance installers and repair technicians on work stress.

Methods: To collect data, the purpose of the study was explained through the labor union of domestic home appliance service companies, and a survey was conducted through mobile to 286 home appliance installers and repair technicians who agreed to the survey.

Results: As a result of the analysis, it was found that age, fatigue, work satisfaction, visit time, and Corona 19 infection anxiety had a significant effect on work stress. In other words, the higher the age, the higher the fatigue, the lower the job satisfaction, the higher the work stress was when the visit time was more than 30 minutes, and the higher the Corona 19 infection anxiety, the higher the work stress.

Conclusions: Based on the results of this study, the following suggestions are made. First, in order to prevent work stress, we propose the development of a workplace health care program that can solve fatigue. Second, it is necessary to prepare a working environment and provide institutional support to reduce work stress by increasing Job satisfaction. Third, a workplace quarantine measures is needed to prevent infection for essential-workers who do face-to-face work in preparation for possible infectious diseases in the future.


Key words: COVID-19, home appliance installation and repair technician, infection anxiety, work stress


I. 서 론


2019년 12월 중국 후베이성 우한에서 최초로 발생한 원인불명의 폐렴의 원인이 코로나바이러스 감염증-19 (coronavirus disease-2019, COVID-19, 이후 코로나19)로 밝혀졌고, 세계보건기구(World Health

Organization, WHO)는 이를 코로나바이러스 감염증-19로 명명하였다(WHO, 2020). WHO는 2020년 3월 11일에 지난 2주 동안 중국 이외 국가에서의 확진자가 13배 증가하고, 확진자 발생 국가도 3배 증가하여 팬데믹을 선포한다고 하였다(Domenico & Maurizio, 2020). 국내에서는 2020년 2월 일개 지역을 중심으로

*Corresponding author: Hee-Gerl Kim, Tel: 032-820-4222, E-mail: hgkim@gachon.ac.kr
191 Hambakmoero, Yeonsu-gu, Incheon, Korea (21936) College of Nursing, Gachon University
Received: December 2, 2021, Revised: December 16, 2021, Accepted: December 30, 2021

 Eun-Jung Kwon <http://orcid.org/0000-0002-0308-4356>

 Jee-Hyun Hwang <http://orcid.org/0000-0002-8549-8180>

 Hee-Gerl Kim <https://orcid.org/0000-0002-7879-7203>

This is an Open-Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

코로나19가 급증하였고, 정부의 방역지침을 강화하면서 2020년 4월과 5월에는 감소하였다. 같은 해 6월 코로나19가 다시 증가하기 시작하였는데, 가정이나 직장 방문판매 근로자 중심으로 코로나19 감염 환자가 발생하면서 방문서비스를 하는 직종에 대하여 사회적 이슈가 되었다(JoongAng Ilbo, 2020). 대표적인 직종으로 방문판매원, 대여제품 방문점검원, 가전제품 설치 및 수리원 등이다. 이들은 주로 특수형태근로종사자로 대표되고 있다.

특수형태근로종사자란 산업재해보상보험법 제125조에 의하여 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 근로기준법 등이 적용되지 아니하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있는 사람이라고 하였다(MOLEG, 2021). 특수형태근로종사자는 다른 직종에 비하여 물리적 환경이 열악하며, 유해요인이 있어도 보호되지 못하는 경우가 많다고 하였다(Yi, 2014). 이는 기본급이 보장되어 있지 않고, 실적 수당에 좌우되기 때문에 심리적 압박을 느끼며, 회사 내 직원의 보호 체계가 부재한 상태이기 때문이다(Park et al., 2019). 또한, 코로나19 상황에서 일부 직종을 제외하고, 특수형태근로종사자는 정규직에 비하여 근무시간이 줄어들고, 비용이 감소하였다(Lee, 2021).

전자 및 과학기술의 발전으로 일상생활에서 전자제품 사용이 급격히 증가하면서 가전제품 설치 및 수리 종사자도 증가하고 있다. 전자제품을 구매하고 사용하다가 고장이 발생하면, 고객들은 제품에 대해 서비스센터에 의뢰하여 수리를 맡기어 처리하게 된다(Min et al., 2011). 이러한 과정에서 가전제품 수리종사자는 서비스센터에서 제품을 받아 수리하는 내근직이거나, 고객의 서비스 의뢰를 받아 가정이나 직장 방문하여 애로 사항을 처리해 주는 외근직으로 분류된다. 이중 방문을 하는 경우 특수형태근로종사자로 분류되며, 주 소득원은 수리 서비스 건에 따라 책정된다(Kim, 2016).

미국 직업안전건강관리청(Occupational Safety and Health Administration, OSHA)에서는 가정에서 수리 서비스를 수행하는 근로자에 대한 코로나19 노출상태를 중간 이상으로 분류하여 이들을 위한 가이드라인을 따로 제시하였다. 가이드라인에는 가정 내 감염위험여부를 확인한 후 가정을 방문하며, 보호구 착용, 가정 내 환기 상태를 확인하여 창문을 열고 수리를 시행하

며, 플라스틱 가림판을 사용하도록 하였다(OSHA, 2021). 2020년 국내에서 가전제품 설치 및 수리원의 방역실태에 대한 조사한 연구에 의하면, 직장 방문에서 코로나19에 대한 정보가 불충분하다고 여기는 경우 많았으며, 감염교육은 64.9%가 받지 못하였다(Jung et al., 2020).

가전제품 설치수리기사는 흔히 A/S기사라고 불리는데, 텔레비전, 냉장고, 세탁기 등 가전제품을 설치해 주고, 시운전하여 작동상태를 확인시켜 주며, 오작동되는 경우 이를 수리해 주는 일을 담당한다(Statistics Korea, 2017). 애프터서비스라고 불리는 A/S업무가 마케팅의 한 요소로 인식되면서 A/S품질에 따라 고객만족도가 변화하며, 이는 곧 구매로 연결되고 있기 때문에 가전제품 설치수리기사의 업무 부담감이 높은 상황이다(Lee et al., 2007). 또한, 코로나19로 사람들의 외부 활동 자체가 두드러지면서 가전제품은 판매가 증가하였다(Electronic Times, 2021). 특히 가정이나 사무실을 방문하여 업무를 수행하는 가전제품 설치수리기사는 고객을 직접 대면해야 하기 때문에 코로나19 상황에서 감염의 위험에 대한 부담감이 더욱 크다고 할 수 있다. 코로나19 감염에 대한 두려움은 감염 자체에도 있지만 사회적 낙인에 대한 두려움, 삶의 질의 변화에 대한 불안과도 연결된다(Park et al., 2021). 본 연구에서는 가정을 방문하는 가전제품 설치 및 수리기사의 방역실태와 코로나19에 대한 감염 불안 정도를 살펴보고, 업무 스트레스에 미치는 영향을 파악하고자 한다.

본 연구의 목적은 가정을 방문하는 가전제품 설치 및 수리기사의 코로나19 감염 불안이 업무스트레스에 미치는 영향을 파악하는 것이다. 이를 위하여 구체적인 연구목적은 다음과 같다. 첫째, 연구 대상자의 일반적 특성, 코로나19와 업무적 특성을 파악한다. 둘째, 연구 대상자의 코로나19 감염 불안과 업무스트레스를 파악한다. 셋째, 연구 대상자의 업무스트레스에 미치는 영향을 파악한다.

II. 대상 및 방법

1. 연구 대상

본 연구의 대상자는 가전제품 설치수리기사로 가정이나 직장을 방문하여 가전제품이나 전자제품을 설치하고 수리하는 사람을 말한다. 연구대상자는 G-Power 3.1 프로그램을 사용하여 다중회귀분석에서 유의수준 .05,

효과크기 .1, 검정력 0.95, 예측변수 16개로 설정하여 산출한 결과 적정 표본수는 298명으로 산출되어, 무응답자 10%를 고려하여 330명에게 설문지를 배포하였다. 최종 응답자는 286명이었고, 이들을 모두 분석에 활용하였다.

2. 연구 방법

1) 설문조사 방법

자료 수집을 위해 국내 가전제품 서비스 업체의 노동조합을 통해 연구의 목적을 설명하고, 조사에 동의한 가전제품 설치수리기사에게 모바일을 통해 설문조사를 시행하였다. 조사기간은 2020년 10월 10일부터 11월 30일까지 이었다.

본 연구는 C대학교 생명윤리심의위원회의 승인(MC20QISI0123)을 받고 진행하였다.

2) 연구도구

설문지는 일반적 특성, 코로나19와 관련된 업무적 특성, 코로나19 감염 불안, 업무스트레스에 대한 문항으로 구성하였다.

일반적 특성은 성별, 연령, 사업장 규모, 직위, 경력, 근무시간, 전반적 건강상태, 피로도, 업무만족도 등의 9개 문항으로 구성하였다.

코로나19와 관련된 업무적 특성은 하루 방문 가구수, 방문 시 머무르는 시간, 방문 전 고객이 코로나19 감염자 또는 자가격리자 여부에 대한 정보를 받았는지, 방문 시 고객이 감염자 또는 자가격리자인 경우가 있었는지 등의 4개 문항으로 구성하였다.

코로나19 감염 불안은 10점 만점으로 구성된 평점척도 단일지표로 점수가 높을수록 코로나19 감염에 대한 불안도가 높은 것을 의미하도록 구성하였다.

업무스트레스는 5점 만점 리커트 척도로 구성된 단일지표이며, 점수가 높을수록 업무스트레스가 높은 것을 의미하도록 하였다.

3) 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 23.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성, 코로나19와 관련된 업무적 특성은 서술적 통계방법을 이용하여 분석하였다. 일반적 특성, 코로나19와 관련된 업무적 특성에 따른 업무스트레스는 t-test와 ANOVA, Pearson

correlation을 실시하였다. 대상자의 코로나19 감염 불안이 업무스트레스에 미치는 영향은 simple linear regression을 이용하여 분석하였다. 통계학적 유의수준은 양측검정 $p < .05$ 로 하였다.

III. 결 과

1. 대상자의 일반적 특성 및 코로나19와 관련된 업무적 특성

대상자의 일반적 특성을 살펴보면 응답자는 모두 남성이었으며, 연령은 40세에서 50세 미만이 51%로 가장 많았다. 사업장의 규모는 50인 미만 사업장이 71.7%, 직위는 평사원이 71.0%, 경력은 1~4년이 38.5%, 근무시간은 40시간 이하가 38.5%로 가장 많았다. 전반적 건강상태는 5점 만점의 3.0(± 0.8)점 이었고, 피로도 5점 만점의 4.3(± 0.8)점, 업무만족도는 5점 만점의 3.2(± 0.7)점이었다.

코로나19와 관련된 업무적 특성 중 대상자의 하루 방문 장소 횟수는 10~14곳이 60.1%, 방문시 머무르는 시간은 30분 이상이 54.2%이었다. 방문대상자의 감염 정보는 받지 못했다는 응답이 93.4%이었고, 방문 시 대상자가 코로나19 감염자이거나 자가격리자이었던 경우는 13.6%이었다. 코로나19 감염 불안은 10점 만점의 8.3(± 2.3)점으로 나타났다.

대상자의 업무스트레스는 5점 만점의 4.2(± 0.8)점으로 나타났다(Table 1),

2. 대상자의 일반적 특성과 코로나19와 관련된 업무적 특성에 따른 업무스트레스

일반적 특성 및 코로나19와 관련된 특성에 따른 업무스트레스를 분석한 결과 방문시간에 따라 차이가 나타났다. 방문시간이 30분 미만인 경우 4.0점, 30분 이상인 경우 4.3점으로 방문시간이 30분 이상인 경우 업무스트레스가 높은 것으로 나타났다($t = -3.342$, $p = .001$). 또한 업무스트레스의 상관관계는 전반적인 건강상태($r = -0.313$, $p < .001$), 업무만족도($r = -0.401$, $p < .001$)는 부적 관계, 피로도($r = 0.468$, $p < .001$)는 정적 관계를 보였다.

특히 코로나19로 인한 감염 불안은 업무스트레스와 정적 관계로 나타났다($r = 0.309$, $p < .001$)(Table 2).

Table 1. General characteristics and Covid-19 related characteristics of the subjects

| Variable | Category | n(%) | Mean±SD |
|--|------------------|-----------|-----------|
| Age (years) | <40 | 88(30.8) | 42.7±6.1 |
| | 40~49 | 146(51.0) | |
| | ≥50 | 52(18.2) | |
| Business size (persons) | <50 | 205(71.7) | |
| | ≥50 | 81(28.3) | |
| Position in the workplace | Regular employee | 203(71.0) | |
| | Supervisory | 83(29.0) | |
| Working career (years) | 1~4 | 110(38.5) | 8.6±6.6 |
| | 5~9 | 61(21.3) | |
| | 10~14 | 53(18.5) | |
| | ≥15 | 62(21.7) | |
| Working time (per week) | ≤40 | 110(38.5) | 42.0±16.8 |
| | 41~51 | 87(30.4) | |
| | ≥52 | 89(31.1) | |
| Subjective health status (5 points) | | | 3.0±0.8 |
| Fatigue (5 points) | | | 4.3±0.8 |
| Job satisfaction (5 points) | | | 3.2±0.7 |
| Number of places visited (per day) | 1~9 | 9(3.1) | 13.1±2.9 |
| | 10~14 | 172(60.1) | |
| | ≥15 | 105(36.7) | |
| Time to stay on 1 visit (min) | <30 | 131(45.8) | |
| | ≥30 | 155(54.2) | |
| Infection information for visitors | Yes | 19(6.6) | |
| | No | 267(93.4) | |
| Whether the visitor is infected | Yes | 39(13.6) | |
| | No | 247(86.4) | |
| Covid-19 infection anxiety (10 points) | | | 8.3±2.3 |
| Work stress (5 points) | | | 4.2±0.8 |

3. 대상자의 일반적 특성, 코로나19와 관련된 업무적 특성, 코로나19 감염 불안이 업무스트레스에 미치는 영향

대상자의 일반적 특성, 코로나19와 관련된 업무적 특성, 코로나19 감염 불안이 업무스트레스에 미치는 영향을 파악한 결과 연령, 피로, 업무만족도, 방문시간, 코로나19 감염 불안이 업무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 34.8%($F=12.712$, $p<.001$)의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 즉 연령이 높을수록($\beta=0.186$, $p=.002$), 피로가 높을수록($\beta=0.319$, $p<.001$), 업무만족도가 낮을수록($\beta=-0.217$, $p<.001$),

방문시간이 30분 이상인 경우($\beta=0.129$, $p=.013$) 업무스트레스가 높았으며, 코로나19 감염 불안이 높을수록 업무스트레스가 높은 것으로 나타났다($\beta=0.154$, $p<.001$)(Table 3).

IV. 고 찰

본 연구는 가전제품 설치수리기사의 일반적 특성 및 코로나19와 관련된 업무적 특성을 파악하고, 코로나19에 대한 감염 불안이 업무스트레스에 미치는 영향을 파

Table 2. Work stress according to the general characteristics and Covid-19 related characteristics

| Variable | Category | M±SD | t/F | r | p |
|------------------------------------|------------------|---------|--------|--------|-------|
| Age (years) | <40 | 4.1±0.8 | 1.850 | | .159 |
| | 40~49 | 4.1±0.7 | | | |
| | ≥50 | 4.3±0.8 | | | |
| Business size (persons) | <50 | 4.1±0.8 | −1.632 | | .104 |
| | ≥50 | 4.3±0.7 | | | |
| Position in the workplace | Regular employee | 4.1±0.8 | −1.562 | | .119 |
| | Supervisory | 4.3±0.8 | | | |
| Working career (years) | 1~4 | 4.1±0.8 | 0.212 | | .888 |
| | 5~9 | 4.1±0.7 | | | |
| | 10~14 | 4.2±0.7 | | | |
| | ≥15 | 4.2±0.8 | | | |
| Working time (per week) | ≤40 | 4.1±0.7 | 1.270 | | .282 |
| | 41~51 | 4.1±0.8 | | | |
| | ≥52 | 4.3±0.7 | | | |
| Number of places visited (per day) | 1~9 | 3.8±0.8 | 2.108 | | .123 |
| | 10~14 | 4.1±0.8 | | | |
| | ≥15 | 4.3±0.7 | | | |
| Time to stay on 1 visit (min) | <30 | 4.0±0.8 | −3.342 | | .001 |
| | ≥30 | 4.3±0.7 | | | |
| Infection information for visitors | Yes | 3.9±0.8 | −1.313 | | .190 |
| | No | 4.2±0.8 | | | |
| Whether the visitor is infected | Yes | 4.4±0.7 | 1.699 | | .090 |
| | No | 4.1±0.8 | | | |
| Subjective health status | | | | −0.313 | <.001 |
| Fatigue | | | | 0.468 | <.001 |
| Job satisfaction | | | | −0.401 | <.001 |
| Covid-19 infection anxiety | | | | 0.309 | <.001 |

악한 것이다.

가전제품 설치수리기사를 비롯한 필수노동자는 국민의 생명 및 안전과 사회기능 유지를 위해 대면 업무를 지속하고 있으며, 가전제품 설치수리기사를 비롯하여 보건의료, 돌봄, 환경미화 노동자 등이 이에 포함된다 (MOLEG, 2021).

본 연구 대상자인 가전제품 설치수리기사의 일반적 특성을 살펴보면 연령은 40세에서 50세 미만이 51%로 가장 많았으며, 피로도는 5점 만점의 4.3점으로 나타났다. 택배원을 대상으로 한 연구에서도 40대의 비율이 31.5%로 가장 높았으며, 피로를 호소하는 경우가 71%로 나타나(Lee, 2019). 코로나19와 같은 재난이 발

생한 경우 사회 기능의 안정적 유지를 위한 필수적인 대면업무를 하는 업무 특성상 필수노동자인 가전제품 설치수리기사와 택배원의 대상자 특성이 유사하다고 할 수 있다.

본 연구결과 조사대상자의 업무스트레스는 5점 만점의 4.2점으로 나타나 업무 스트레스가 매우 높은 것을 알 수 있는데, 코로나19로 인한 대면 서비스에 대한 부담이 높은 스트레스를 나타낸 결과라고 생각된다. 코로나19로 업무가 많아진 택배원의 경우도 업무 관련 스트레스를 겪고 있다는 응답이 47.6%로 나타나(Lee, 2019), 코로나19 상황에서 대면 서비스 인력들의 업무 부담이 높음을 알 수 있다.

Table 3. The effect of general characteristics, work characteristics related to COVID-19 and COVID-19 infection anxiety on work stress

| Variable | Category | β | t | p |
|------------------------------------|------------------|---------|--------|-------|
| Age | | 0.186 | 3.141 | .002 |
| Business size | | -0.091 | -1.829 | .068 |
| Position in the workplace | Regular employee | | | |
| | Supervisory | -0.013 | -0.252 | .801 |
| Working career | | -0.026 | -0.423 | .673 |
| Working time | | 0.025 | 0.509 | .611 |
| Subjective health status | | -0.053 | -0.918 | .360 |
| Fatigue | | 0.319 | 5.763 | <.001 |
| Job satisfaction | | -0.217 | -3.884 | <.001 |
| Number of places visited | | 0.090 | 1.730 | .085 |
| Time to stay on 1 visit (min) | <30 | | | |
| | ≥30 | 0.129 | 2.487 | .013 |
| Infection information for visitors | Yes | | | |
| | No | 0.005 | 0.097 | .923 |
| Whether the visitor is infected | Yes | | | |
| | No | -0.038 | -0.755 | .451 |
| Covid-19 infection anxiety | | 0.154 | 3.027 | <.001 |

R^2 : 0.378, Adj. R^2 : 0.348, F: 12.712, p <.001

코로나19에 대한 감염 불안 역시 10점 만점의 8.3점으로 높게 나타났다. Jung et al.(2020)의 조사에 의하면 가전제품 설치수리기사와 유사하게 가정을 방문하여 업무를 수행하는 도시가스검침원의 경우도 코로나19에 대한 감염 불안이 10점 만점의 8.5점으로 높게 나타나 방문 서비스를 수행하는 근로자들의 감염 불안이 높은 것을 짐작할 수 있다.

본 연구 대상자인 가전제품 설치수리기사들의 일반적 특성과 코로나19 관련 특성이 업무스트레스에 미치는 영향을 분석한 결과, 연령이 높을수록 업무스트레스가 높아지는 것으로 나타났다. 가전서비스 종사자를 대상으로 한 연구에서도 연령이 높을수록 업무 관련 스트레스를 더욱 많이 받는다고 설명하였다(Park, 2012). 이는 연령이 높을수록 업무스트레스가 높아지는 본 연구 결과를 지지하는 것이다. 선행연구에서도 연령이 높을수록 스트레스 호소율이 매우 높은 것으로 나타났으며, 이는 고객으로부터의 낮은 대우, 노동에 대한 기본권리 보장 미흡으로 인해 기인한 것이라고 설명하였다(Lee, 2019). 연장자를 우대하는 문화 속에서 이러한 대우는 젊은 가전제품 설치수리기사들 보다 더 많은 스트레스

를 느꼈을 것으로 사료된다.

피로는 업무스트레스를 예측할 수 있는 요인으로 알려져 있는데 본 연구에서 가전제품 설치수리기사의 피로가 높을수록 업무스트레스가 높아지는 것을 확인할 수 있었다. 코로나19 대유행 동안 필수노동자들의 업무 요구가 높아짐에 따라 피로가 발생되고 이는 강력한 업무 스트레스 요인으로 작용한다고 설명하였다(Faghri et al., 2021). 따라서 업무스트레스를 예방하기 위해 피로를 해소할 수 있는 건강관리 프로그램을 개발하여 적용하는 것이 필요하겠다. 또한 코로나19 대유행으로 인해 업무요구가 높아진 만큼 인력 충원 등 인사 관리적 측면의 고려가 필요할 것으로 사료된다.

본 연구에서 가전제품 설치수리기사의 업무만족도가 낮을수록 업무스트레스가 높은 것으로 확인되었다. 방문서비스를 제공하는 방문간호사의 연구에서도 업무 관련 만족도와 직무 스트레스 관계에서 유의한 음(-)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다(Kim & Kim, 2011). 배달종사자를 대상으로 한 연구에서도 낮은 수준의 근로 만족도는 업무 관련 스트레스를 가중시킨다고 하였다(Lee, 2019). 이는 업무만족도가 낮을수록 업무스트

레스가 높아지는 연구결과를 지지하는 것이다. 따라서 가전제품 설치수리기사의 업무만족도를 높임으로써 업무 스트레스를 완화시킬 수 있는 근무여건 마련과 제도적 지원을 고려할 수 있겠다.

가전제품 설치수리기사의 방문시간이 30분 이상인 경우 업무스트레스가 높은 것으로 나타났다. 선행연구에 따르면 방문서비스로 인해 고객과의 대면시간이 길어지게 되면 업무스트레스 및 두려움과 같은 정서적 상태에 영향을 미친다고 하였다(Choi, 2021). 이와 같은 결과는 방문시간이 긴 경우 고객과의 대면시간이 증가하여 업무스트레스 및 정서적 상태에 영향을 미치기 때문인 것으로 사료된다.

본 연구에서 가전제품 설치수리기사의 코로나19에 대한 높은 감염 불안이 업무스트레스를 높이는 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 필수노동자를 대상으로 한 연구에서도 직업 활동으로 인해 코로나19 감염에 대한 우려가 더 많은 스트레스를 경험하게 된다고 설명하였다(Faghri et al., 2021; Gallagher et al., 2021; Hibel et al., 2021). 가전제품 설치수리기사를 비롯한 필수노동자는 사회유지에 필수적인 업무를 수행하며 불가피하게 대면업무를 지속하고 있다(Park & Kim, 2021). 이에 코로나19 상황에서도 대면업무를 지속함에 따라 감염에 대한 불안이 업무스트레스로 이어진다고 볼 수 있겠다. 따라서 향후에도 발생할 수 있는 감염병 대유행을 대비하여 대면업무를 하는 필수근로자에 대한 감염 불안을 예방하기 위해 직장 내 방역조치 정책 마련이 필요하다.

가전제품 설치수리기사를 포함하여 대면 업무를 수행하는 근로자들이 가정 방문을 통해 코로나19에 감염되면 이는 근로자 개인의 문제로 그치는 것이 아니라 지역사회로 확산될 위험이 매우 높기 때문에 이들에 대한 감염관리가 더욱 중요하다. 하지만 본 연구에서 조사한 결과에 의하면 방문대상자의 감염 정보를 받지 못했다는 응답이 93.4%에 이르고, 방문 시 대상자가 코로나19 감염자이거나 자가격리자이었던 경우가 13.6%나 되는 것으로 나타나 좀 더 체계적인 정보를 제공하는 것이 필요하겠다.

본 연구의 제한점은 코로나19 대유행 상황에서 신속한 조사결과를 도출하기 위하여, 연구대상자를 편의추출 하였기에 가전제품 설치수리기사 전체의 결과로 일반화하기는 어렵다는 점이다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 신종 감염병 대유행 상황에서 가전제품 설치수리

기사의 업무스트레스에 영향을 미치는 요인을 확인하였다는 점에서 의의가 있으며, 코로나19가 지속되는 상황에서 대면서비스를 수행하는 가전제품 설치수리기사의 업무스트레스를 감소하는 방안을 마련하는데 기여할 수 있을 것이다.

V. 결 론

본 연구는 가전제품 설치수리기사가 인지하는 코로나19에 대한 감염 불안이 업무스트레스에 미치는 영향을 파악하기 위한 것이다. 자료 수집을 위해 국내 가전제품 서비스 업체의 노동조합을 통해 연구의 목적을 설명하고, 조사에 동의한 가전제품 설치수리기사 286명에게 모바일을 통해 설문조사를 시행하였다.

분석결과 연령, 피로, 업무만족도, 방문시간, 코로나19 감염 불안이 업무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 연령이 높을수록, 피로가 높을수록, 업무만족도가 낮을수록, 방문시간이 30분 이상인 경우 업무스트레스가 높았으며, 코로나19 감염 불안이 높을수록 업무스트레스가 높은 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 업무스트레스를 예방하기 위해 피로를 해소할 수 있는 사내 건강관리 프로그램 개발을 제안한다. 둘째, 업무만족도를 높임으로써 업무 스트레스를 완화시킬 수 있는 근무여건 마련과 제도적 지원을 고려할 수 있겠다. 셋째, 향후에도 발생할 수 있는 감염병 대유행을 대비하여 대면업무를 하는 필수근로자에 대한 감염 불안을 예방하기 위해 직장 내 방역조치 정책 마련이 필요하다.

References

- Choi SA. Effects of Electronics installation and repair onsite technicians' perception of risks to COVID-19 on their fears. Seoul. The Catholic University of Korea. Master of Public Health. 2021. Available from: URL: <https://lib.cuk.ac.kr/search/detail/CATS/AZ000007171371>
- Domenico C, Maurizio V. WHO Declares COVID-19 a Pandemic. ACTA BIOMEDICA 2020;91(1):157-160 (<http://doi.org/10.23750/abm.v91i1.9397>)
- Electronic Times. The global home appliance market changed by Corona... "The largest ever, online sales

- surge". (2021.9.30.) [Accessed 2021 Dec 1]. Available from: URL: <https://m.etnews.com/20210930000110>
- Faghri PD, Dobson M, Landsbergis P, Schnall PL. COVID-19 Pandemic: What has work got to do with it?. JOEM 2021;63(4):e245-e9(<http://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002154>)
- Gallagher S, Roy A, Domeracki SJ, Mohrmann T, Missar V, Jule J, et al. The Low-wage essential worker: occupational concerns and needs in the covid-19 pandemic—a round table. Workplace Health & Safety 2021;69(4):154-160(<https://doi.org/10.1177/2165079920988682>)
- Hibel LC, Boyer CJ, Buhler-Wassmann AC, Shaw BJ. The psychological and economic toll of the COVID-19 pandemic on Latina mothers in primarily low-income essential worker families. Traumatology. 2021(<https://doi.org/10.1037/trm0000293>)
- JoongAng Ilbo. 254 confirmed cases from door-to-door vendors... Jung Eun-kyung, "The second wave of corona virus is now in full swing". (2020. 6.22.). [Accessed 2021 Dec 1]. Available from: URL: <https://www.joongang.co.kr/article/23807548#home>
- Jung HS, Han BS, Jung JS, Choi EH, Jung MH, Baek EM, Kwon EJ, Park JY. Prepare guidelines for responding to airborne infectious diseases for customer service workers in visiting service occupations. OSHRI, 2020
- Kim H, Kim HL. A study on occupational satisfaction and stress of visiting nurses at District Health Centers in Chungnam Province. KJOHN 2011;20(2):204-211 (<https://doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.2.204>)
- Kim SY. Occupational Health guidelines for electronics repair workers. Ulsan: KOSHA. 2016
- Lee BI. Working conditions and health status of delivery workers. KJOHN 2019;28(3):156-165. (<https://doi.org/10.5807/kjohn.2019.28.3.156>)
- Lee YK. The Impact of COVID-19 on the working conditions of wage workers: focusing on differences by employment types. Korean J of Labor Economics 2021;44(2):71-90 Available from: URL: <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202123157179816>
- Lee YM, Kim JI, Lee SM. The working conditions of A/S drivers and school vehicle drivers: Focusing on workers at specific workplaces. Korea Labor Institute; 2007/ p. 23
- Min KB, Oh J, Jeong B. Study on optimized supply planning under product recovery environment. KIIE 2011;11:1091-2097
- Ministry of Government Legislation (MOLEG). Industrial Accident Compensation Insurance Act. [Accessed 2021 Dec 1]. Available from: URL: <https://www.law.go.kr/engLsSc.do?menuId=1&subMenuId=21&tabMenuId=117&query=%EC%82%B0%EC%97%85%EC%9E%AC%ED%95%B4%EB%B3%B4%EC%83%81%EB%B3%B4%ED%97%98%EB%B2%95>
- Ministry of Government Legislation (MOLEG). Act on the Designation of Essential Business and the Protection and Support of Workers. [Accessed 2021 Dec 24]. Available from: URL: <https://www.law.go.kr/lsSc.do?section=&menuId=1&subMenuId=15&tabMenuId=81&eventGubun=060101&query=%ED%95%84%EC%88%98%EC%97%85%EB%AC%B4+%EC%A7%80%EC%A0%95+%EB%B0%8F+%EC%A2%85%EC%82%AC%EC%9E%90+%EB%B3%B4%ED%98%B8%E3%86%8D%EC%A7%80%EC%9B%90%EC%97%90+%EA%B4%80%ED%95%9C+%EB%B2%95%EB%A5%A0>
- Occupational Safety and Health Administration (OSHA). In-Home Repair Services. [Internet]. Washington: Occupational Safety and Health Administration. [Accessed 2021 Dec 1]. Available from: URL: <https://www.osha.gov/coronavirus/control-prevention/in-home-repair>
- Park B, Jo Y, Oh S. Health problems and coping of workers under special employment relationships: home-visit tutors, insurance salespersons, and credit card recruiters. KJOHN 2019;28(4):208-220 (<https://doi.org/10.5807/kjohn.2019.28.4.208>)
- Park HJ, Kim MS, Kim SH, Song KR. The Relationship Between Fear of Social Stigma According to Adult's COVID-19 Infection, Change In Quality of Life, and COVID-19 Anxiety: The Mediating Effects of Perceived Situational Control. The J of the Korean Association of Psychotherapy 2021;13(2):39-62
- Park KE, Kim GH. Expansion and Reproduction in Precariousness of Korean Essential Worker under the Exclusion from the Social Security System. Journal of Critical Social Policy 2021;(71):83-124
- Park MS. The Empirical Research of Job Stress about Electric Appliance Customer Service Workers : Focused on Employees at Company S. The J of Labor Studies 2012;24:161-232
- Statistics Korea, 2017 Korean Standard Classification of Occupations. 2017
- World Health Organization(WHO). Naming the coronavirus disease (COVID-19) and the virus that causes it [Internet]. Geneva: World Health Organization;2020 [Accessed 2021 Dec 1]. Available from: URL:

[https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it)

2014;29(4):147-152(<https://doi.org/10.14346/JKOSOS.2014.29.4.147>)

<저자정보>

Yi KH. Research on the characteristics of working conditions and occupational safety and health in the special form workers. Journal of the KOSOS

권은중(조교수), 황지현(보건학박사), 김희걸(교수)