

KOSHA GUIDE

H - 89 - 2012

골프경기보조원의 직무스트레스
관리지침

2012. 8.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

- 작성자 : 성균관대학교 의과대학 직업환경의학교실 김수근
- 제·개정 경과
 - 2012년 6월 산업보건관리분야 제정위원회 심의(제정)
- 관련규격 및 자료
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA CODE H-42-2006, 직무스트레스요인 측정 지침. 2006
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA CODE H-34-2011, 감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA GUIDE H-38-2011 직무스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리감독자용 지침. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA GUIDE H-39-2011 직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침. 2011
 - 한국산업안전보건공단. KOSHA GUIDE H-40-2011 사업장 직무스트레스 예방프로그램. 2011
 - 정혜선 등. 여성근로자의 보건관리 매뉴얼 개발 연구-사회심리적 위험요인을 중심으로. 산업안전보건연구원 연구용역보고서. 2011
 - 보건관리자용 직무스트레스 관리매뉴얼. 한국산업안전보건공단. 2003
- 관련법규·규칙·고시 등
 - 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무)
 - 산업안전보건법 시행령 제3조의 7(사업주 등의 협조)
 - 사업장에서의 근로자 건강증진활동 지침(고용노동부 고시 제2010-35호)
- 기술지침의 적용 및 문의

이 기술지침에 대한 의견 또는 문의는 한국산업안전보건공단 홈페이지 안전보건기술지침 소관 분야별 문의처 안내를 참고하시기 바랍니다.

공표일자 : 2012년 8월 27일

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

골프경기보조원의 직무스트레스 관리지침

1. 목 적

이 지침은 산업안전보건법 제5조 “사업주의 의무”에 따라 골프경기보조원의 직무스트레스를 예방하고 관리하는 사항을 정함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 지침은 골프경기보조원과 이들이 종사하는 골프장에 적용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) “골프경기보조원(Caddie)”이라 함은 골퍼들이 원활한 경기를 할 수 있도록 경기자의 클럽(골프채)을 운반 또는 취급하거나 골프경기의 규칙에 따라서 경기를 도와주는 역할을 하는 사람을 말한다.

(나) “감정노동(emotional labor)”이라 함은 직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객응대업무를 하는 노동을 말한다.

(2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어는 이 지침에서 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙, 산업안전보건기준에 관한 규칙(안전보건규칙) 및 고용노동부 고시에서 정하는 바에 따른다.

4. 골프경기보조원의 직무스트레스 요인

4.1 근무환경

- (1) 하루 4시간에서 9시간 이상을 골프장 코스에서 근무한다. 18홀 기준으로 보통 5시간이 소요되므로, 대기시간까지 합치면 보통 총 8~12시간 정도 근무한다.
- (2) 경기자의의 클럽(골프채)을 운반 또는 취급하는 등 무거운 물건을 운반해야 하기 때문에 손목, 손가락, 어깨, 허리와 다리에 부담이 될 수 있다.
- (3) 장시간 걷고, 서서 근무해야 한다.
- (4) 골프백을 싣는 전동카트에 발가락이 끼기도 하고, 날아오는 골프공 등으로 인한 사고를 당할 수도 있다.
- (5) 여름에는 땀을 많이 흘리게 되고, 무더위 속에서는 강한 자외선 때문에 긴팔의 목 티를 입고 일을 하고, 겨울에는 추위에 노출 된다.
- (6) 업무의 대부분이 야외에서 이루어지고, 골프공을 찾기 위해 풀숲을 다니는 등 거친 자연환경에 그대로 노출될 수 있다.

4.2 직무요구

- (1) 경기보조원은 단순히 고객의 골프채를 운반하는 것이 아니라 경기진행 및 홍보요원으로, 경기자가 경기를 편안하고 즐겁게 할 수 있도록 배려하는 역할과 임무를 담당한다.
- (2) 경기진행이 늦어지면 뒤 팀에 영향을 주므로 앞 팀과 뒤 팀의 간격유지를 하면서 원활하게 경기진행을 해야 한다.
- (3) 경기보조원은 경기자의 승패를 좌우할 수 있는 조언자로서 코스 상태 및 룰을 정확히 숙지하고 있어야 한다.
- (4) 근무 중에는 고객이 원하는 것이 무엇인지 미리 파악하고 예측하여 신속하게 행동하여야 한다.

- (5) 고객의 사회적 지위나 인격, 골프기량에 따라서 차별적인 서비스가 되지 않고, 공평한 서비스를 제공해야 한다.
- (6) 경기보조원이라는 직업은 사회 각계각층의 고객을 만나게 되고, 질 높은 서비스를 제공하기 위해서는 자기 자신의 계발을 위해 노력해야 한다.

4.3 감정노동

- (1) 경기자와 장시간 동행하면서 고객을 상대하는 직업인만큼 경기자에게 친절하고 상냥하게 대하여야 한다.
- (2) 경기자의 지나친 농담이나 언행에 대해서도 참도록 요구받고 있는 경우가 많다.
- (3) 경기 중에 경기자는 매우 민감하기 때문에 경기보조원이 각별하고 세심하게 배려해야 한다.

4.4 직무자율

- (1) 업무량과 업무일정을 스스로 조절할 수 없다. 일부 사업장에서는 공휴일에 의무적으로 라운드가 정해져 있기도 하다.
- (2) 매일 경기보조원들에게 골프장 시설의 유지와 경기장 관리를 하도록 하며, 경기 마스터에 의하여 점호가 실시되기도 한다.
- (4) 경기보조원들은 골프장으로부터 신속한 경기진행을 요구받기 때문에 신속하게 경기를 진행해야 한다는 압박감을 받는 경우가 많다.

4.5 관계갈등

- (1) 경기보조 외에 추가로 경기장 관리와 시설유지를 하면서 경기장 관리를 담당하는 직원과 갈등이 생길 수 있다.

- (2) 경기마스터에게 협조해야 하고, 좋은 평판을 얻지 못하면 경기배정 등에 불이익을 받을 수 있어서 인간관계가 왜곡될 수 있다.

4.6 직무불안정

- (1) 경기보조원은 비정규직이기 때문에 실직에 대한 염려가 있다.
- (2) 경기보조원은 일당제로 서비스료를 받기 때문에 안정적인 직업이라고 하기 어렵다.
- (3) 경기보조원에 대한 해고 절차가 규정으로 마련되어 있는 것이 아니라 마스터나 직원의 말을 듣지 않거나, 이의를 제기하여 불편한 관계가 되면 일한 순번을 박탈당할 수도 있고 해고될 수도 있다.
- (5) 37~42세에 일찍 퇴직을 하는 경우가 대부분이다.

4.7 조직체계

- (1) 경기보조원은 골프경기를 위해서 필요하지만 골프장과의 관계가 특수한 고용관계에 있다.
- (2) 골프장 관리자가 경기진행 중에서 생기는 문제를 해결하고 지원해주는 체계가 부족하여 경기보조원이 직접 문제를 해결해야 하는 경우가 있다.

4.8 보상부적절

- (1) 경기보조원은 라운딩 당 일정한 서비스료를 받고 일을 하기 때문에 일기 변화로 인하여 경기를 할 수 없는 경우에는 수입이 없다.
- (2) 골프경기보조원은 골프가 고급·사치성 스포츠로 도입되면서 함께 채용되어 왔고 이 때문에 경기보조원에 대한 사회적 이미지가 좋지 않다.
- (3) 골프장의 대부분 주거지역에서 떨어져 있어서 지정된 기숙사에서 생활하거나 교통비 부담이 크지만 이에 대한 복지정책이 잘 되어 있지 않을 수 있다.

4.9 직장문화

- (1) 경기보조원에 대한 인식은 여성만이 할 수 있는 것으로 인식하고 있어서 직업에 대한 자긍심이나 만족감을 얻기 어려운 분위기가 있다.
- (2) 경기보조원은 골프장과 특수한 고용관계로 강한 소속감을 느끼기 어려울 수 있다.

5. 골프경기보조원의 직무스트레스 관리방안

5.1 근무환경 개선

- (1) 장시간 걷게 되므로 중간에 휴식을 취할 수 있도록 한다.
- (2) 한 경기를 끝내고 다음 경기를 할 때까지 휴식시간을 충분히 활용할 수 있도록 고객과 분리된 휴식공간을 제공한다.
- (3) 골프백 등 무거운 물건을 운반할 수 있는 도구를 제공한다.

5.2 직무수행능력 개발 및 고용안정 지원

- (1) 경기보조원은 경기를 진행하는 업무능력으로 부담을 받을 수 있으므로 업무능력을 향상시킬 수 있는 업무능력 향상 프로그램을 갖추도록 노력한다.
- (2) 경기보조원의 고용안정과 전문적인 경기보조원으로 활동할 수 있도록 지원한다.

5.3 관계갈등 해소

- (1) 경기보조원이 업무수행과 관련된 갈등과 애로사항을 상담하고 처리할 수 있는 고충처리위원회를 운영하도록 한다.

- (2) 경기진행이외에 골프장 청소나 경기장 관리에 관해서는 경기장관리 담당자와 업무협조차원에서 지원하도록 하는 것이 바람직 할 것이다.

5.4 사고처리 지원

- (1) 경기진행 중에 일단 사고가 발생한 경우, 본인의 특별한 과실이 없는 한 통상적인 업무상의 재해로 보고, 사고 처리과정에서 경기보조원의 정신적인 고통을 줄일 수 있도록 법률 및 재정지원 등 상담창구를 마련하도록 한다.

5.5 고객과의 갈등예방과 해소 및 직장문화 개선

- (1) 골프장은 경기보조원에 대한 인식을 긍정적으로 전환하고, 골프를 건전한 스포츠로 인식할 수 있도록 노력하는 것이 필요하다.
- (2) 경기자와의 갈등이 최소화될 수 있도록 하고, 경기보조원이 일방적인 책임을 지지 않도록 노력한다.
- (3) 경기자를 상대할 때에 필요한 역할과 태도 및 책임을 명확히 하고, 이를 경기보조원의 교육에 포함시킨다.
- (4) 지나친 농담, 욕설, 성희롱 등에 대한 적극적인 대응지침을 마련하여 부적절한 요구를 하는 경우나 폭력적인 상황을 어떻게 대응해야 하는지를 교육한다.
- (5) 불만을 제기한 경기자에 대해서는 가급적 그 문제와 연관되지 않은 다른 관리자가 직접 대응하도록 하여 감정적 손상이 일어날 수 있는 상황을 피할 수 있도록 노력한다.
- (6) 경기보조원 스스로 자신의 직업에 대해서 긍지를 갖게 하는 것이 필요하다. 예를 들어 경기보조원들이 캐디라는 명칭에 대해 거부감을 가지고 있을 수 있기 때문에 호칭을 바꾸는 것도 필요할 수 있다.
- (7) 경기보조 업무를 수행함에 있어 자신의 직무와 업무 수행에 영향을 미치는

조치나 결정에 대해 의견을 낼 수 있는 기회와 골프장의 각종 행사에 참가할 수 있도록 하여 소속감을 심어주도록 노력한다.

5.5 생활습관 개선지원 및 기타

- (1) 스트레스 관리에 도움을 주기 위하여 근로자의 건강한 생활양식을 개발하고 유지하기 위한 다양한 건강증진 프로그램을 운영하도록 한다.
- (2) 경기보조원의 업무는 체력소모가 크기 때문에 규칙적인 운동을 통하여 건강관리를 할 수 있도록 시설 등을 제공하도록 한다.
- (3) 스트레스로 인하여 음주나 흡연 등 건강위험행위에 빠지지 않도록 건전한 스트레스를 방출할 수 있는 프로그램을 운영하도록 한다.
- (4) 직무스트레스에 대처하는 역량을 강화하기 위하여 「직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침(KOSHA GUIDE H-39-2011)」을 참고하도록 한다.