

KOSHA GUIDE

H - 33 - 2011

요양보호사의 직무스트레스 관리 지침

2011. 12.

한국산업안전보건공단

안전보건기술지침의 개요

- 작성자 : 서울대학교 조성일
- 제·개정 경과
 - 2011년 11월 산업보건관리분야 제정위원회 심의(제정)
- 관련규격 및 자료
 - KOSHA CODE H-42-2006, 직무스트레스요인 측정지침
 - KOSHA GUIDE H-11-2011, 요양보호사의 근골격계질환 예방지침
 - 보건관리자용 직무스트레스 관리 매뉴얼, 한국산업안전보건공단, 2003
 - 오세근. 요양보호사 수발노동의 실태와 노동조건 개선을 위한 정책과제에 관한 연구. 사회연구 2010: 101-136.
 - 서경현, 최인. 노인환자 요양보호사의 직무스트레스원, 강인성 및 자아탄력성과 스트레스 반응. 한국심리학회지:건강 2010: 309-326.
 - Maslach C, Jackson S. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior, 1981: 91-113.
- 관련법규·규칙·고시 등
 - 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무)
 - 산업안전보건법 시행령 제3조의7(사업주 등의 협조)
 - 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)
 - 고용노동부 고시 제2010-35호(사업장에서의 근로자 건강증진활동 지침)
- 기술지침의 적용 및 문의

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

공표일자 : 2011년 12월 26일

제 정 자 : 한국산업안전보건공단 이사장

요양보호사의 직무스트레스 관리 지침

1. 목 적

이 지침은 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 “직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치”에 의거 노인복지시설에서 직업적으로 종사하는 요양보호사의 직무스트레스를 예방하고 관리하는 사항을 정함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 지침은 요양보호사의 활동이 이루어지는 요양보호시설에 적용한다.

3. 용어의 정의

(1) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

(가) “노인복지시설”이라 함은 노인복지법 제4장에 규정된 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 재가노인복지시설 등을 말한다.

(나) “요양보호사”라 함은 노인복지법 제 39조에 규정된 자격을 가지고 노인복지시설에 근무하며 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 사람을 말한다.

(다) “요양보호시설”이라 함은 심신이 허약한 노인이나 장애인 등이 요양을 목적으로 이용하는 노인복지시설 또는 재가방문 요양보호 대상자가 거주하고 있는 시설을 말한다.

(라) “요양보호”라 함은 노인복지시설에서 심신이 허약한 노인이나 장애인에게 신체적, 정신적, 심리적 및 정서 사회적 보살핌을 제공하는 행위를 말한다.

(마) “감정노동”이라 함은 근로자가 고객의 기분을 좋게 하려고 자신의 기분을 다스려 얼굴 표정이나 신체 표현을 외부에 드러내 보이는 것을 말한다.

(바) “소진(Burnout)”이라 함은 감정적인 요구가 큰 상황에 장기간 노출됨으로써 나타나는 신체적, 감정적, 정신적 탈진상태를 말한다.(특히 사람들을 직접 대하는 서비스 종사자들에게 생길 수 있으며 감정적 탈진, 비인격화, 그리고 개인적 성취의 저하로 나타난다.)

(사) “마슬락 소진측정도구(Maslach Burnout Inventory)”라 함은 대인서비스 종사자들의 소진을 평가하기 위하여 Maslach와 Jackson에 의해 1981년에 개발된 도구를 말한다.

(2) 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 이 지침에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 산업안전보건법, 같은 법 시행령, 같은 법 시행규칙 및 안전보건규칙에서 정하는 바에 의한다.

4. 요양보호사의 직무스트레스 요인

(1) 직무요구 : 돌봄노동은 거동이 불편한 환자나 장애인의 일상 활동을 도와야 하기 때문에 위험이 따르고 신체적 노동강도가 매우 크다. 또한 대상자의 신체적 요구나 생활상의 요구로 인해 근무시간을 넘겨서 노동이 계속될 필요가 있을 때 초과노동으로 장시간 노동을 한다. 또한 교대제로 야간 근무하는 경우도 있다.

(2) 감정노동 : 요양보호사의 노동은 요양보호 대상자의 필요와 욕구에 따라 자신의 감정을 조절해야 한다. 특히, 치매 등의 원인으로 정서적 돌봄의 요구가 큰 경우 감정노동의 강도는 매우 커진다.

(3) 성희롱: 대상자의 집 안에서 일하는 재가 요양보호사는 대부분 여성이므로, 대상자인 남자 노인으로부터 성적인 언어나 신체접촉을 통한 성희롱이 일어나는 경우가 있다.

- (4) 역할모호 : 요양보호사는 업무 특성상 대상자의 돌봄과 관련된 가사노동(조리, 청소 등)까지 맡을 수 있다. 이러한 역할이 가사도우미와 비슷하게 인식되면서 업무범위 밖의 가사노동을 요구받는 경우가 흔하다.
- (5) 역할갈등 : 요양기관 근무자의 경우 간호사, 의료기사 등 타 직종과의 업무 또는 명령체계가 중복되거나 상반될 수 있다.
- (6) 조직체계 : 재가 요양보호사의 경우 관리감독이 체계적으로 이루어지지 않고 대상자의 요구에 따라 일을 하게 되므로, 근로조건의 일관성을 유지하기 어렵다.
- (7) 직무불안정 : 요양보호사는 대개 비정규직이며, 재가 요양보호사의 경우 배정된 대상자가 없는 기간은 실업자와 같은 상태가 된다. 또한 대상자의 사망 등으로 근무가 중단되는 경우가 있다.
- (8) 보상부적절 : 요양보호사의 돌봄노동은 자격증 제도에 의해 관리되고 있음에도 불구하고 현재 전문성이 낮은 노동으로 취급되어 상대적으로 보수가 적다. 요양보호사 양성기관이 지나치게 많이 생김으로써 공급과잉으로 인한 경쟁이 되어 보수가 더욱 낮게 유지되는 상황에 있다.

5. 요양보호사의 직무스트레스 관리

5.1. 직무스트레스 예방

- (1) 근로시간 관리 : 정해진 근로시간을 초과하지 않도록 계약을 분명히 한다.
- (2) 휴식 시간과 공간 제공 : 요양기관 근무자에게는 틈틈이 휴식을 취할 수 있는 시간과 공간을 제공한다. 가능하다면 근무자가 이용할 수 있는 운동시설을 설치하거나 외부 시설을 확보한다.
- (3) 업무지침 제공 : 업무의 범위, 업무시간, 환자관리 안전수칙, 성희롱의 예방과 대처방법 등을 명시한 업무지침을 근로자와 요양 대상자에게 제공하고 계약 시 충분히 상호 이해가 되도록 한다.

- (4) 정기회의와 의사소통체계 확보 : 재가 요양보호사의 경우 주 1회 가량 관리 감독자와 정기적인 회의를 하여 업무상의 어려움이나 요구사항을 파악할 수 있도록 한다. 아울러, 사업주, 요양대상자, 요양보호사 간에 면담 또는 전화로 정기적인 소통이 이루어지도록 하여, 불만이나 요구사항이 즉시 전달될 수 있도록 한다.
- (5) 상사지지 : 요양보호사의 근무 중 발생하는 문제들에 대해 주의를 기울여 듣고 긍정적이고 적극적으로 반응하여 지지를 제공한다.
- (6) 동료 지지체계 지원 : 동료 간의 정기적인 만남을 주선하여, 서로 배우고 경험을 공유하며, 어려운 일이 있을 때 서로 지지가 이루어지도록 한다.
- (7) 보수교육 : 연 1-2회 가량 보수교육을 제공하여, 전문성을 향상시키고 스트레스 관리방법을 익히도록 한다.
- (8) 근로조건 개선 : 서비스의 질과 전문성을 확보하여 임금수준과 고용안정성을 모색하도록 한다.
- (9) 「교대작업자의 보건관리지침(KOSHA CODE H-49-2008)」에 맞도록 작업 환경을 관리한다.
- (10) 「사업장 근골격계질환 예방관리프로그램(KOSHA CODE H-31-2003)」과 「사업장의 근골격계질환 예방을 위한 의학적 조치에 관한 지침(KOSHA CODE H-43-2007)」을 따라 근골격계질환을 예방한다.

5.2. 소진의 조기발견과 조기대응

- (1) 소진은 오랫동안 밀접하게 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 반복적인 정서적 압박의 결과로 나올 수 있는 탈진현상으로서, 요양보호사가 업무와 관련하여 신체적, 감정적, 정신적 탈진의 느낌을 가지거나 그러한 행동이 관찰되는 경우 소진의 가능성을 평가한다.
- (2) 마슬락 소진측정도구(<별표1> 참조) 문항에 열거되어 있는 증상을 경험하

는 경우에도 소진에 대해 평가한다.

(3) 소진을 측정하는 마슬락 소진측정도구는 정서적 탈진(9문항), 개인적 성취감의 결여(8문항), 비인격화(depersonalization)(5문항)로 구성된다. 각 문항은 1-5점으로 총점은 최저 22에서 최고 110점이고, 역문항은 역점수 환산하여 처리한다. 국내에서 기준이 확립되지는 않았으나 잠정적으로 평균 2.5 이상은 '주의', 평균 3.0 이상은 '위험'으로 해석한다.

(4) 소진이 '주의' 또는 '위험' 수준인 경우 「근로자의 우울증 예방을 위한 관리감독자용 지침(KOSHA GUIDE H-37-2011)」에 따른다.

5.3. 회복과 업무 복귀 지원

(1) 필요할 경우 업무 부담(시간, 중증환자 수 등)을 줄이거나 요양보호사의 특성을 고려하여 부담이 적은 요양대상자에 배치한다.

(2) 근무 시작시간을 본인이 편한 대로 맞추어 개인이나 가정 사정과 병행하기 쉽도록 조정한다.

(3) 가까운 동료들과 스트레스 관리를 위한 모임을 가지고 문제해결 제안을 만들도록 한다.

(4) 회복과정에 정기적으로 면담과 마슬락 소진측정도구에 의한 평가를 실시하여 추가로 필요한 사항을 파악한다.

(5) 기관에서 또는 외부에서 제공하는 전문가의 상담이나 스트레스 관리 워크숍에 참여하도록 지원한다.

(6) 증상이 지속되는 경우 의사의 진료를 받도록 한다.

(7) 그 밖의 스트레스 예방에 포함되는 조치들을 함께 수행한다.

<별표1> 마슬락 소진측정도구

번호	내 용	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	반반이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 업무로 인해 정신적으로 지쳐있다고 느낀다.	1	2	3	4	5
2	나는 하루일과가 끝날 때면 녹초가 된다.	1	2	3	4	5
3	나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 나가야 한다는 생각을 하면 기운이 빠진다.	1	2	3	4	5
4	나는 사람들과 하루 종일 함께 일하는 것이 힘들다.	1	2	3	4	5
5	나는 업무 때문에 지쳐 있다.	1	2	3	4	5
6	나는 내 직업에서 좌절을 느낀다.	1	2	3	4	5
7	나는 너무 열심히 일한다고 느낀다.	1	2	3	4	5
8	나는 사람들을 직접 대하면서 일하는 것에 대해 스트레스를 받는다.	1	2	3	4	5
9	나는 내가 진퇴양난에 빠졌다고 느낀다.	1	2	3	4	5
10	나는 어르신들의 감정을 쉽게 이해할 수 있다.	5	4	3	2	1
11	나는 어르신들의 문제를 매우 효과적으로 다룬다.	5	4	3	2	1
12	나는 지금의 직업을 통해 다른 사람들에게 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다.	5	4	3	2	1
13	나는 내가 매우 활동적이라고 느낀다.	5	4	3	2	1
14	나는 어르신에게 편안한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다.	5	4	3	2	1
15	나는 어르신들과 친밀하게 지내고 나서 흐뭇해진다.	5	4	3	2	1
16	나는 내 직업을 통해 많은 가치 있는 일들을 성취해 왔다.	5	4	3	2	1
17	나는 내 일에서 감정적인 문제들을 침착하게 다룬다.	5	4	3	2	1
18	나는 지금의 직업을 선택한 후로 사람들에게 점점 더 무감각해졌다고 느낀다.	1	2	3	4	5
19	나는 어떤 어르신들을 비인격적 대상인 것처럼 대할 때가 있다고 느낀다.	1	2	3	4	5
20	나는 이 직업으로 인해 감정적으로 무더질까봐 걱정된다.	1	2	3	4	5
21	나는 어떤 어르신에 대해서는 무슨 일이 있는지 관심이 없다.	1	2	3	4	5
22	나는 어르신들이 자신의 문제로 나를 비난하고 있다고 느낀다.	1	2	3	4	5

※ 해당 응답의 점수 합계를 문항수로 나누어 구한 평균치가 2.5이상이면 ‘주의’,
3 이상이면 ‘위험’