

시각장애인의 직업 유지를 위한 인간작업모델 (Model of Human Occupation)의 임상 적용: 사례 연구

염희영, 이효성

한국장애인고용공단

국문초록

서론 : 본 연구는 시각장애인 근로자를 대상으로 인간작업모델을 적용하여 시각장애인의 직업 유지 과정과 어려움을 파악하고, 개입 방법을 소개하여 향후 시각장애인의 직업 적응과 유지를 위한 효과적인 개입 방향을 제시하고자 하였다.

본론 : 2009년 3월부터 11월까지 안마사로 취업한 시각장애인 근로자 1명을 대상으로 인간작업모델에 기초한 면담과 작업환경인식평가(Work Environment Impact Scale)를 실시하였고, 대상자가 취업한 업체의 사업주와 관리자 각 1명씩을 대상으로 면담을 실시하여 문제점을 파악하였다. 인간작업모델의 치료 전략을 활용하여 개입하였고, 개입 후 면담과 사후 평가를 수행하였다. 그 결과 시각장애인의 작업환경에 대한 인식에 긍정적인 변화가 나타났다.

결론 : 직업재활 과정에서 인간작업모델을 적용하는 것은 대상자를 보다 전인적이고 종합적으로 판단할 수 있는 근거가 되며, 대상자를 바라보는 관점을 변화시키고 다양한 해결 방법을 제시하여 작업치료서비스의 전문성과 질을 향상시키고, 관련 영역을 확대 하는데 도움이 될 것이다.

주제어 : 시각장애인, 인간작업모델, 작업환경인식평가, 직업유지, 직업재활

I. 서 론

시각장애인은 시력 제한으로 인해 일상생활, 사회생활, 직업생활에서 다양한 작업에 참여하는데 어려움을 가지며, 시각장애인의 고용 시 이러한 장벽은 다른 유형의 장애인 보다 훨씬 크다고 보고되고 있다(Crudden & McBroom, 1999). 2005년 장애인 실태조사 결과에 따르면 전국의 시각장애인은 221,166명으로 전체 장애인 2,148,686명 중 10.3%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 20세 이상 64세 이하 시각장애인의 경제활동 현황을 보면 31.4%가 비경제활동 인구로 타 장애 유형에 비해 상대적으로 낮은 경제 활동 참가율을 보이고 있으며,

전국의 고용의무사업체에 고용된 시각장애인은 전체 고용된 장애인의 7.8%에 불과해 시각장애인의 고용은 매우 저조한 것으로 나타났다(장영석 등, 2009; 한국보건사회연구원, 2006).

시각장애인의 취업과 고용 유지를 어렵게 하는 많은 장벽들이 존재하지만 지금까지 시각장애인의 고용에 관한 연구는 주로 실태 및 현황 조사, 취업을 어렵게 하는 요인 등으로 한정되어 있는 실정이다. Gamble, Dowler와 Hirsh(2004), Wolff(1999)는 교통수단 및 이동의 문제, 다양한 매체에 접근하지 못하는 문제, 적절한 보조공학기기의 부재 등이 시각장애인의 고용을 어렵게 하는 요소라고 하였다. 송태성(2006)은 사회 환경적 지지가 직업 유

지에 큰 영향을 미치므로 보다 적극적인 사회 환경적 개입이 필요하다고 하였으며, Fireison과 Moore(1998)는 전문적인 교육이 시각장애인의 고용에 중요한 역할을 한다고 하였다. 이효성, 홍자영, 엄희영과 현정훈(2007)은 시각장애인의 고용 안정 지원 방안에 대한 연구에서 취업한 시각장애인의 적응 문제와 직업 유지 과정이나 적응 문제 혹은 장벽 제거를 위한 방안에 대한 구체적인 연구는 수행되지 못하고 있으며, 장벽을 제거하기 위한 적절한 개입 모델도 마련되지 못한 것이 현실이라고 지적하였다.

인간작업모델(Model of Human Occupation)은 1980년 Gary Kielhofner 등(1999a)에 의해 소개되었다. 이 모델은 인간의 작업적 기능(occupational function)을 설명하고, 개인이 어떻게 일상생활 중에 작업적 행동(occupational behavior)을 선택, 체계화, 수행하는지에 초점을 둔다. 이 모델은 작업 선택과 작업적 행동에 영향을 주는 요소로써 개인의 성향뿐만 아니라 개인이 처한 환경의 영향도 매우 중요시한다(강대혁, 2001). 인간작업모델은 인간을 의지(volition), 습관화(habitation), 수행능력(performance capacity)의 세 가지 상호 연관된 구성 요소로 개념화 하여, 개인의 작업 행동은 이들 세 가지 구성요소와 환경간의 상호작용에 의해 나타난다고 설명한다(Kielhofner & Forsyth, 2008). 특히 인간작업모델은 개인의 의지, 습관 그리고 다양한 환경에서 수행능력의 상호작용을 바탕으로 '작업에의 참여'를 설명하기 때문에 생체 역학적, 인지 행동적 등 다른 개입 모델로써는 설명하기 어려운 직업재활 과정이나 다양한 장애 유형의 대상에게 적용이 가능하다(Fisher, 1999).

Baron과 Littleton(1999)은 손 기능의 손상이 있는 사람을 대상으로 직업 복귀를 위해 인간작업모델을 적용하였다. Mentrup, Niehaus과 Kielhofner(1999)는 인간작업모델을 적용하여 뇌졸중으로 인한 후유장애를 가지고 있는 장애인 근로자의 직업 유지 증진 방안을 모색하였다. 또한 Kielhofner 등(1999a)은 산재 장애인의 세부적인 이해를 위해 인간작업모델을 적용하였고, Shamberg(2005)는 작업환경 변경 시 인간작업모델을 적용하는 등 다양한 장애 유형의 직업 복귀 및 직업 유지 증진을 위해 인간작업모델을 활용한 연구들이 시도되고 있으나, 시각장애인을 대상으로 인간작업모델을 임상 적용한 연구는 찾아보기 어렵다.

따라서 본 연구에서는 시각장애인 근로자를 대상으로

인간작업모델을 적용하여 시각장애인의 직업 유지 과정에서의 어려움을 파악하고, 이를 해결 하는 개입을 시도하며, 이를 통해 향후 시각장애인의 직업 적응과 유지를 위한 인간작업모델 개입 방법을 제시하고자 하였다.

II. 본 론

1. 연구 방법

1) 연구 대상

본 연구에 참여한 대상자는 46세 남성으로 농사를 짓는 부모님의 1남 1녀 중 막내로 태어났으며, 시골에서 고등학교를 졸업하였다. 중학교 3학년부터 점차 시력이 나빠져 고등학교 졸업 당시에는 학교생활이나 일상생활에 지장을 받을 만큼 잘 보이지 않았으며, 누나의 도움으로 서울에 와서 정밀검사를 받았는데 원인에 대해서는 잘 알지 못하며 시신경의 이상으로 눈이 보이지 않게 되었다는 것만 알고 있었다.

현재는 물체의 색과 윤곽을 알아볼 수 있으며, 10cm이 내의 거리에 약 30포인트 정도 크기의 큰 글자를 읽을 수 있으나 쉽게 눈이 피로해 지기 때문에 오랜 시간 책을 보는 일은 어려움이 있었다. 매일 출퇴근 하는 익숙한 길은 혼자 독립적으로 다니지만 처음 방문하거나 낯선 곳에 갈 때는 흰 지팡이를 이용하거나, 다른 사람의 도움이 필요한 상태였다.

결혼 후 아내와 살고 있고, 24세에 우연히 듣게 된 정보를 통해 한 장애인종합복지관에서 약 2년간 안마를 배우게 되었으며, 26세에 안마 시술소에 안마사로 일하기 시작했다. 20년간 안마시술소에서 일을 하였으며, 2009년 3월 2일 근골격계 질환 예방 및 시각장애인 고용 창출을 위한 기업 안마사 시범 사업을 통해 콜 센터 기업에 안마사로 취업하였다.

2) 연구 절차 및 기간

본 연구는 2009년 3월부터 11월까지 8개월간 수행되었다. 2009년 3월 17일 평가를 위해 대상자가 일하는 장소를 방문하여 대상자에 대한 사전 평가 및 면담을 실시하였다. 면담은 자유스런 분위기에서 방해받지 않도록 휴게실에서 실시하였다. 약 60분간 제1 저자가 진행하였으

며, 대상자의 의지, 습관과, 수행능력을 파악하였다. 면담 중 작업환경인식평가(Work Environment Impact Scale ; WEIS)를 통해 환경에 대한 평가를 실시하였다. 또한 대상자의 작업 수행에 큰 영향을 미치는 사업주 및 관리자 면담을 제2 저자가 약 30분간 진행하였다.

평가를 통해 파악된 문제점들을 해결하기 위해 가용자원을 파악하고 문제별로 개입 계획을 수립하였다. 계획에 따라 연구자 및 관련 전문가의 지원을 받아 개입하였고, 초기 평가로부터 8개월 후인 11월 20일 사후 평가 및 면담을 실시하였다.

3) 연구 도구 및 분석방법

가. 면담

면담 실시를 위해 주요 질문을 사전에 작성하였다. 대상자를 위한 면담 주요 질문은 Kielhofner와 Forsyth(2008)의 연구에서 제시된 MOHO 개념별 관련 질문과 Mentrup 등(1999)의 질문을 기초로 개방형 질문으로 구성하였다. 사업주 및 관리자를 위한 질문은 시각장애인 채용 후 어려운 점과 지원 사항을 파악하는데 초점을 두었다(표 1).

면담 실시 전 연구목적 이외에 다른 목적으로 면담 내용을 활용하지 않을 것을 약속한 후 정확한 내용을 기록하기 위해 참여자들의 동의를 얻어 면담 내용을 녹취하였다. 녹취된 내용을 전체적으로 문서기록형태로 옮겼으며, 이 과정에서 연구자가 녹음내용을 들으면서 스크립트(script)를 반복적으로 읽어 녹취록이 정확하게 기술되었는지 검토하는 작업을 실시하였다. 이러한 자료는 범주별로 분석

하여 그 결과를 제1 저자와 제2 저자가 상호 검토하는 과정을 통해 분석의 타당성을 확보하였다.

나. 작업환경인식평가

(Work Environment Impact Scale; WEIS)

작업환경인식평가는 작업환경에 대한 인식과 경험에 대한 정보를 수집하기 위해 개발된 반-구조화된 면담조사 도구이다. 각각의 질문들은 작업환경의 다양한 측면이 어떻게 근로자에게 영향을 미치는지를 질적으로 파악하는데 유용하다. 주요 평가 대상은 최근 고용되었거나 현재 고용되지 않은 사람 혹은 향후 직업 복귀가 예상되는 사람이다.

작업환경인식평가는 물리적, 사회적 환경, 심리적 환경이 손상이나 장애 후의 직업을 유지하거나 직업에 복귀하는 개인의 능력에 영향을 주는지에 대한 17개 문항으로 구성되어 있다. 각 항목은 환경이 개인의 작업 수행, 만족도, 신체적/정서적/사회적 안녕을 얼마나 강하게 지지하는지 혹은 방해하는지를 4점 척도로 평정한다. 작업환경인식평가에는 30-60분 정도가 소요되며, 다양한 환경에서 면담조사가 가능하고, 17개 항목은 모두 4점 척도로 구성되므로 최소 17점에서 최대 68점이 가능하다(Corner, Kielhofner, & Olson, 1998).

본 연구에서는 2009년 2월 1일부터 20일까지 작업환경인식평가 Version 2.0의 매뉴얼을 제1 저자가 한국어로 1차 번역하였고, 2009년 2월 21일부터 26일까지 제2 저자와 번역 전문가 1명의 감수 수정을 통해 마련한 면담 조사 권장 질문지와 점수표를 사용하였다.

표 1. 면담 주요 질문

대상	주요 질문
대상자	가치 - 어떻게 이 일을 시작하게 되었으며 왜 선택하게 되었습니까?
	- 일을 통해서 당신이 얻은 것, 중요하게 생각되는 것은 무엇입니까?
	개인적 - 특정 질병, 손상이나 장애가 일에 영향을 미치지 않았습니까?
	사유 - 현재 하고 있는 일을 잘 수행하고 있다고 생각하십니까?
	흥미 - 이 일을 좋아하십니까? 일 외에 다른 취미생활이나 좋아하는 것이 있습니까?
	역할 - 당신이 생각하기에, 당신은 근로자로서 어떤 사람입니까?
사업주와 관리자	습관 - 하루의 일과는 어떻게 됩니까?
	- 시각장애인 채용 이후 어려운 점은 없습니까?
	- 채용된 시각장애인이 현재 하고 있는 일을 잘 수행하고 있다고 생각하십니까?
	- 시각장애인의 지속적인 직업 유지를 위해 필요한 지원 사항이 있습니까?

Kielhofner 등(1999b)은 스웨덴과 미국의 정신장애인 21명을 대상으로 한 연구에서 '타인과의 상호작용' 항목을 제외하고는 모두 적합한 항목으로 판정되어 문화적 차이의 영향을 받지 않고 작업환경에 대한 인식을 측정하는데 타당한 도구라고 하였다.

2. 사전 평가 및 면담

1) 대상자 면담

처음 안마를 배워서 안마 시술소에서 일하게 되었을 때는 경제적인 문제들을 해결할 수 있었고, 부모님께 생활비도 보내드릴 수 있었기 때문에 좋았으나 점차 시간이 지나면서 안마 시술소에서 주로 밤에, 불규칙하게 일하는 것이 싫어졌고, 남들처럼 아침에 출근해서 저녁에 퇴근하고 정해진 월급을 받고 싶은 마음이 간절해졌다고 하였다. 무엇보다 안마 시술소에 대한 다른 사람들의 시선이 좋지 못하다는 걸 알게 되면서 보다 멋진 직장에 다니고 싶었으나 기술 부족과 학력 문제로 다른 직장에 취업하는 것은 생각할 수 없었다고 하였다.

2008년 10월 기업 안마사 시범 사업(기업체에서 근로자의 근골격계 질환 예방 및 스트레스 해소를 위해 안마사를 고용하여 활용하는 사업)에 참여하였고, 2009년 3월 2일 1,700명 규모의 콜센터 기업에 정규 직원으로 채용되면서 일반근로자들처럼 똑같은 조건에서 일하니까 뿌듯함을 느꼈다고 말했다. 또한 전에 보다 월수입은 줄어든 부분이 있지만 아침에 일어나 낮에 일하는 생활을 하니까 몸이 훨씬 개운해지고 건강해 지는 것 같아서 직장생활에 만족스러웠고, 안마를 받은 콜센터 상담원들이 만족할 때마다 직업에 대한 자부심도 느끼고, 더 좋은 서비스를 위해서 건강관리에 대한 책도 틈틈이 보게 되었다고 하였다.

입사 초기에는 9시 출근, 6시 퇴근의 일정이었으나, 콜센터 직원들이 많은 업무량으로 인해 제 시간에 안마를 받으러 오지 못해 근무시간을 변경하였다. 1인당 약 30분의 안마 시간이 정해져 있어서 하루 8시간 근무 중 안마 대상자들이 모두 안마를 받으러 온다면 16명의 안마를 수행하게 되어 있었고, 콜센터 직원들이 통증을 자주 느끼는 부분은 어깨와 목, 허리 부분이지만 개인별로 통증의 원인들이 다르기 때문에 안마 방법은 조금씩 다르다고 하였다.

점심시간은 1시에서 2시 사이에 이루어지며, 7시면 일과가 모두 끝나지만 가끔은 제 시간에 오지 못한 안마 대

상자가 7시 이후에 오는 경우도 있어서 30분 정도 늦어지는 경우도 있다고 했다.

회사의 관리자는 콜센터 팀장으로 안마 대상자를 배정하여 안마실에 보내주고, 스케줄을 정하거나 안마실 관리에 대한 부분에 대해서 역할을 주로 하며 안마에 대한 지식은 없으므로 안마 방식이나 내용에 대해서는 재량권은 모두 대상자에게 있다고 하였다. 관리자나 직원들 모두 대상자를 안마사로 대하고 있고, 안마에 대해서는 자신이 있다고 표현하였다.

안마 침대가 2개 있는 별도의 안마실에서 시각장애인 동료 안마사와 함께 일하고 있는데 대상자는 안마 기자재나 공간 모두 쾌적하고 좋은 편이라고 하였다. 회사에 대해서는 모두 관리 담당자로 지정된 사람을 통해서 듣고, 이야기한다고 하였다. 처음에 관리 담당자가 지정된 후 3번 정도 담당자가 바뀌었고, 지금 담당자는 의견이 다른 부분에 있어서 화를 잘 내는 편이라 마찰이 많아지고 있다고 하였다.

2) 사전 평가

평가 결과 시간제한, 일의 양, 일에 대한 만족도, 보상 체계 등의 항목에서는 높은 점수 나타나 대상자가 직무와 보상에 대한 만족도가 높았다. 또한 대상자는 초기에는 안마실 내부의 배치에 익숙하지 않아서 부딪히는 일도 있었지만 이제는 익숙해져서 큰 어려움이 없고, 쾌적한 환경에서 일하고 있다고 하여 작업환경, 분위기, 편의 시설 등 회사의 물리적 환경이 매우 지지적임을 표현하였다(표 2).

그러나 작업 스케줄, 주변동료 및 상사와의 관계, 재량권 등의 항목에서는 낮은 점수가 나타났다. 우선 안마실이 사무실과 따로 떨어져 있고, 일정이 바쁘기 때문에 다른 직원들과 이야기할 기회는 거의 없으며, 안마를 받으러 왔을 때 관련된 내용에 대해서 이야기를 나눌 뿐이라고 하였고, 회사 내에서 무슨 일이 일어나는지 알 수 없고 회사 밖에서 이루어지는 회식이나 행사 참석은 한 일이 없다고 하였다. 또한 전체 직원 중 어떤 사람들이 안마 대상자이고, 시간 선정을 어떻게 하는지 알지 못하며, 관리 담당자가 알려준 시간에 안마 대상자가 오지 않아 시간 관리에 어려움이 많다고 하였다. 무엇보다 상사와의 관계 항목이 가장 낮은 점수를 받았는데, 관리 담당자가 화를 내는 이유를 알 수 없고 현재 상태로 계속 근무를 하는 것은 어려울 것 같다는 의견을 표현하였다.

표 2. 사전 작업환경인식평가 점수

항목	점수				
	4	3	2	1	N/A
시간 제한(time demand): 주어진 일의 양에 대해 할당된 시간	×				
작업 요구(task demand): 작업에 소요되는 신체적, 인지적, 정서적 요구나 기회	×				
일에 대한 매력(appeal of work task): 일에 대한 매력/즐거움 혹은 지위/가치	×				
작업 스케줄(work schedule): 가치 있다고 여기는 다른 역할, 활동, 이동, 기본적인 자조활동 요구에 대한 작업 시간의 영향			×		
동료와의 상호작용(coworker interaction): 직무 수행에 필요한 동료들과의 상호작용 및 협력			×		
동료와의 멤버십(work group membership): 작업 자체 혹은 그 이외의 부분에서 동료들과의 사회적 관계			×		
상사와의 관계(supervisor interaction): 상사의 피드백, 지도, 의사소통 및 상호작용				×	
작업자 역할에 대한 기준(work role standards): 회사에서 요구하는 효율성, 성취, 헌신, 타월함, 질적 우수함에 대한 기대에 대한 전반적인 분위기		×			
작업 역할의 특성(work role style): 어떤 작업을 어떻게 끝낼 것인지를 조직화, 요구, 협상, 선택할 때 자율/ 명령 준수에 대한 기회나 기대			×		
다른 사람과의 상호작용(interaction with others): 하급자, 고객, 청중, 학생 등 상사와 동료들을 제외한 다른 사람들과의 상호작용/의사소통			×		
보수 및 보상 체계(rewards): 직업에 대한 보장, 인정, 승진 혹은 임금 등의 보상에 대한 기회		×			
냄새, 소음 등 작업환경(sensory qualities): 소음, 냄새, 시각 혹은 촉각적 특성, 온도나 기후 혹은 공기의 질과 환기와 같은 작업장의 특성	×				
작업 공간 구조, 배열(architecture/arrangement): 작업 공간 혹은 환경의 물리적인 구조나 배열		×			
분위기(ambience/mood): 작업장에서 사생활, 친절함, 사기, 흥분, 불안, 좌절 등과 관련되어 느끼는 분위기나 감정	×				
도구의 특성(properties of objects): 도구, 기구, 재료, 공급 등에 대한 신체적, 인지적 혹은 정서적 요구나 기회			×		
편의 시설(physical amenities): 화장실, 식당, 휴게실 등과 같이 직장에서의 개인적 필요를 충족시키는데 필요한 편의 시설		×			
특정 물건, 도구에 대한 의미(meaning of objects): 개인에게 중요한 물건이나 도구					×

3) 사업주 및 관리자 면담

사업주는 채용 후 큰 문제점이 없고, 문제점이 있다면 시간이 지나서 적응되면 좋아진다고 생각하고 있었으며 대상자의 업무와 관련된 세부 사항에 대해서는 잘 알고 있지 못했다. 다만 안마사 채용에 대한 언론의 집중적 관심이 주어져 회사 차원에서 추가 채용을 고려하고 있었다.

그러나 업무 관리자는 불쌍한 사람이고 도와주어야 한다는 것은 알지만 대상자가 안마 이외의 안마 대상자관리, 안마 일정 조절, 안마 대상자 부르기, 안마 후 기자재 정리 등의 부가적인 업무를 스스로 하지 못하기 때문에 자신의 업무량이 늘어나면서까지 보조를 하기는 힘든 상황이라고 하였다. 그리고 대상자가 업무를 보다 독립적으로 해야 하나 예상보다 장애가 훨씬 심해서 불가능할 것이라고 생각하고 있었다. 또한 같은 근로조건 내에서 시각장애인에게 대한 관리 업무가 부가된 것에 대해 부담감과 심리적인 압박감도 가지고 있다고 하였다. 관리자는 문제 해결방안으로 시각장애인 전담 보조 인력의 추가 채용을 제시하였으며 직접적으로 문제의 원인을 파악하거나 해결을 하고자 하는 의지는 보이지 않았다.

4) 문제점 확인

사전 면담과 평가를 종합하면 대상자와 관리자와의 관계에서 가장 많은 문제가 발생되며 주로 심리적, 사회적 환경이 크게 영향을 주는 것으로 판단되었다. 우선 시각장애인에게 대한 관리자와 회사의 이해 부족이 직장 내 관계나 의사소통에 어려움을 주고 있었고, 이는 다른 직원들과의 이질감이나 소외감으로 연결되고 있었다. 또한 회사 내 많은 업무나 의사소통이 사내 전산망을 통해 이루어지는데 반해 대상자는 접근 권한이 없어 업무 계획이나 배분, 피드백 등이 되지 않고, 회사 상황이나 분위기를 파악할 수 없다는 것이 주요 문제점으로 확인되었다.

3. 개입

본 연구에서는 시각장애인의 직업 유지를 위해 인간작업모델의 9가지 치료적 전략들 중 일부를 사용하여 개입하였다. 치료적 전략은 대상자의 변화를 일으키는 행동과 감정 그리고 생각들에 영향을 미치는 치료사의 행동과 말을 의미한다. 치료적 전략은 대상자의 상황을 기초로 해야 하고, 그래서 대상자의 욕구에 맞는 치료 과정으로 사용될 수 있어야 한다(Kielhofner & Forsyth, 2008)

1) 확인(identifying) 및 피드백(feedback)

우선 대상자 면담과 평가 결과를 사업주와 관리자에게 전달하였다. 이 과정을 통해서 사업주는 시각장애인 채용 후 인사 관리 및 담당 직원의 어려움, 대상자들의 현재 상황을 알게 되었다. 또한 대상자에게 사전 면담과 평가 결과를 알리는 과정 중, 사업주 및 관리자의 면담 결과를 알려주었다.

2) 권고(advising)와 협상(negotiating)

시각장애인에게 대한 사업주와 관리자의 이해를 돕기 위해 우선 ‘어둠속의 대화(Dialogue In The Dark)’를 함께 관람하였다. ‘어둠속의 대화’는 특정한 공간 내에서 빛과 완전히 차단된 환경 속에서 입장 전환되어 오히려 시각장애인의 도움을 받아 4개의 테마(공원,도심,시장,카페)를 체험하는 공연전시다. 사업주와 관리자는 전시 관람을 통해서 시각장애인에게 대해서 다른 각도로 이해하게 되었다고 하였고, 시각장애인과 함께 일하기 위해서 다른 조치들이 필요하다는 것을 인정하였다.

사업주는 시각장애인의 인사 관리 및 업무 도움을 위한 별도의 상시 인력 지원을 필요로 하였으나 회사 자체 채용은 어려운 상태였다. 대상 장애인 또한 업무의 독립성 증진과 사업주 및 관리자와의 의사소통을 위해 별도 인력을 필요로 하였다. 그러나 협의 결과 시각장애인의 업무 보조를 위한 상시 인력의 별도 채용이나 지원은 비용 면에서 효율적이지 않고, 사업주와 대상 근로자의 지속적인 관계 형성에도 긍정적이지 않다는 결론이 내려졌다.

연구자들은 대상 장애인의 업무와 환경이 익숙해지도록 보조하고 사업주 및 관리자와의 의사소통의 통로 확보를 위해 ‘근로지원인’을 지원 받을 것을 권고하였다. 근로지원인이란 중증 장애로 인해 자료 입력, 전화 등의 부수적인 업무 수행에 어려움이 있는 경우 이를 대신 하는 인력을 말한다. 또한 업무 독립성 증진을 위해 보조공학기기 지원이나 업무 관리 프로그램 개발 기능에 대한 권고도 하였다. 사업주와 장애인 모두 근로지원인, 보조공학기기 지원에 대해 동의하였으며 관련 지원제도를 통해 지원 받기로 하였다.

3) 격려(encouraging)

대상 사업체를 장애인 고용 우수사업체로 추천하여 사업주가 이사장 표창을 수상하였고, 장애인 고용 선진국 해외 연수 시 업체 관계자가 참가하도록 하여 격려하였다. 또한 대상자의 경우에는 타 업체에 고용될 안마사 사전 교육에 강사로 초청하여 경험들을 이야기할 수 있는 자리를

만들어 현재 하고 있는 일에 대한 보람과 자부심을 높일 수 있도록 하였다.

4) 물리적 도움 제공(providing physical support)

보조공학을 전공한 근로지원인을 6개월 동안 파견하여 안마 대상자 관리, 일정 조절, 회사 내 이동이나 안마 후 기 자세 정리 등 부가적인 업무를 수행하면서 향후 독립적인 업무를 위해 스스로 하는 방법들을 배우도록 지도하였다. 또한 근로지원인 파견 종료 후에는 스스로 안마 및 부가적 업무를 처리해야 하며, 회사 내부의 의사소통도 해야 하기 때문에 점자로 자료를 입력하고 출력할 수 있는 점자정보 단말기, 개인용 컴퓨터와 음성으로 출력이 가능한 소프트웨어를 지원하였다. 보조공학기기 사용 방법에 대해서는 근로지원인이 지도하였다.

4. 연구 결과

1) 대상자 면담

8개월의 개입 기간 후 초기 면담 및 평가와 같은 방식으로 면담과 평가를 진행하였다. 대상자는 이전과 비교하여 일반 근로자들과 똑같은 조건에서 일하게 되어 좋으며, 직업에 대한 만족도가 높아졌다고 하였다. 개입 이후 고객 관리나 일정 조절이 용이해졌고, 회사의 내부 사항이나 행사 등에 대해서도 파악할 수 있게 되어서 안마에 좀 더 집중하게 되었다고 하였다. 또한 고객에게 보다 많은 도움을 주기 위해 안마 관련 서적, 교육 등을 통해 공부를 하기도 한다고 하였다. 이전과 달리 고객 관리를 직접 하면서 피드백을 받고 나서는 일이 더 즐거워지고, 안마사로서의 자부심을 많이 느끼며, 보다 가치 있는 사람이 된 것 같은 느낌이 든다고 하였다.

2) 사후평가

사후 평가 결과 작업 스케줄, 동료 및 상사와의 관계, 편의 시설 항목은 사전 평가에 비해 점수가 증가하여 긍정적인 변화가 나타났다. 이를 통해서 사업주 및 관리자와의 의사소통 및 상호작용이 증가했다는 것을 알 수 있었다. 그러나 시간제한 및 일의 양 항목에서는 점수가 감소하였다(표 3).

3) 사업주 및 관리자 면담

사업주는 8개월간의 시각장애인 채용과 개입 과정에서

시각장애인의 특성과 시각장애인 채용 시 기업이 준비하고 수행해야 할 내용들을 알게 되었다고 하였고, 개입 후 시각장애인 대상자뿐만 아니라 안마를 받는 사업체 일반 근로자들의 직무 만족이나 근무 성과들이 좋아졌다고 하였다. 향후 사업주가 운영하고 있는 타 사업장에도 시각장애인 안마사를 채용할 예정이라고 하였다.

관리자는 개입 전에 비해 자신의 업무 수행이나 부담감이 감소하였고, 그 결과 대상자와의 좋은 관계를 유지하는데 큰 도움이 되었다고 하였다. 또한 초기에 시각장애인 근로자는 일방적으로 도움을 주어야 하는 사람이었다면 개입 이후 오히려 도움을 받는 경우도 생겼다고 하였다. 그러나 시각장애인 근로자들이 근무 장소가 변경되거나 기타 근무 환경들이 변경되면 이에 적응하는 것이 쉽지 않기 때문에 그런 점은 아직도 관리자가 고려해야 할 사항이라고 하였다.

5. 고찰

본 연구는 신규 취업한 시각장애인을 대상으로 직업 유지를 위해 인간작업모델을 근거로 상담과 평가, 개입을 수행하였다. 시각장애인 대상자와 사업주, 관리자를 대상으로 면담을 실시하여 문제점을 파악하였고 인간작업모델의 치료적 전략을 활용하여 개입하였다. 그 결과 작업 스케줄, 동료 및 상사와의 관계, 편의 시설 등 직업 유지에 영향을 주는 물리적, 심리적, 사회적 작업 환경과의 상호작용이 촉진되었고 환경에 대한 인식이 긍정적으로 변화되었으며, 시각장애인 근로자 및 사업주, 관리자의 욕구와 문제점을 파악하고 이를 효과적으로 조정할 수 있었다.

본 연구 결과 개입 전후의 작업환경인식평가 결과를 비교하면, 작업 스케줄, 동료 및 상사와의 관계, 편의 시설 항목은 사전 평가에 비해 점수가 증가하였으나, 시간제한 및 일의 양 항목에서는 점수가 감소하였다. 이는 대상자의 업무 독립성이 증가되면서 이전에 수행하지 않았던 예약관리, 만족도 조사 등의 부가적인 업무를 추가로 수행하게 되면서 업무량이 증가하고, 주어진 시간이 모자라거나 촉박해졌다고 여겼기 때문이다.

본 연구에서는 시각장애인의 직무 수행과 직업 유지를 어렵게 하는 가장 큰 문제점은 직원들과의 의사소통 부재와 인식 부족으로 나타났다. 송태성과 박석돈(2006)은 직업재활 시설 내 시각장애인 근로자의 직업유지에 사회적

표 3. 사후 작업환경인식평가 점수

항목	점수				
	4	3	2	1	N/A
시간 제한(time demand): 주어진 일의 양에 대해 할당된 시간**		×			
작업 요구(task demand): 작업에 소요되는 신체적, 인지적, 정서적 요구나 기회*			×		
일에 대한 매력(appeal of work task): 일에 대한 매력/즐거움 혹은 지위/가치	×				
작업 스케줄(work schedule): 가치 있다고 여기는 다른 역할, 활동, 이동, 기본적인 자조활동 요구에 대한 작업 시간의 영향*		×			
동료와의 상호작용(coworker interaction): 직무 수행에 필요한 동료들과의 상호작용 및 협력*	×				
동료와의 멤버십(work group membership): 작업 자체 혹은 그 이외의 부분에서 동료들과의 사회적 관계*	×				
상사와의 관계(supervisor interaction): 상사의 피드백, 지도, 의사소통 및 상호작용*		×			
작업자 역할에 대한 기준(work role standards): 회사에서 요구하는 효율성, 성취, 헌신, 탁월함, 질적 우수함에 대한 기대에 대한 전반적인 분위기		×			
작업 역할의 특성(work role style): 어떤 작업을 어떻게 끝낼 것인지를 조직화, 요구, 협상, 선택할 때 자율/명령 준수에 대한 기회나 기대			×		
다른 사람과의 상호작용(interaction with others): 하급자, 고객, 청중, 학생 등 상사와 동료들을 제외한 다른 사람들과의 상호작용/의사소통*		×			
보수 및 보상 체계(rewards): 작업에 대한 보장, 인정, 승진 혹은 임금 등의 보상에 대한 기회		×			
냄새, 소음 등 작업환경(sensory qualities): 소음, 냄새, 시각 혹은 촉각적 특성, 온도나 기후 혹은 공기의 질과 환기와 같은 작업장의 특성	×				
작업 공간 구조, 배열(architecture/arrangement): 작업 공간 혹은 환경의 물리적인 구조나 배열		×			
분위기(ambience/mood): 작업장에서 사생활, 친절함, 사기, 흥분, 불안, 좌절 등과 관련되어 느끼는 분위기나 감정	×				
도구의 특성(properties of objects): 도구, 기구, 재료, 공급 등에 대한 신체적, 인지적 혹은 정서적 요구나 기회			×		
편의 시설(physical amenities): 화장실, 식당, 휴게실 등과 같이 직장에서 개인적 필요를 충족시키는데 필요한 편의 시설*	×				
특정 물건, 도구에 대한 의미(meaning of objects): 개인에게 중요한 물건이나 도구					×

* 사전 평가 대비 점수 증가 항목

** 사전 평가 대비 점수 감소 항목

지지가 큰 영향을 미친다고 하였으나 최동익 등(2005)은 시각장애인의 직무 수행 시 어려운 점은 주업무 36%, 직장 내 이동 및 시설 이용 18%, 출퇴근 17%, 직원들과 의사소통 9% 순이라고 하였다. 이는 본 연구 대상자의 취업 과정과 작업 환경이 직업재활 시설과는 유사성이 있고 안마업소, 침술원 등의 작업환경과 크게 다르기 때문으로 생각된다.

시각장애인의 직업 유지에 관한 국내 선행 연구들은 대부분 시각장애인의 직업 유지 실태와 영향 요인 분석에 관한 것이고, 파악된 직업 유지 영향 요인들은 시각장애인의 직무능력, 심리적 상태, 사회적 지지 등으로 한정되어 있다(김대유, 2005; 송태성, 2006; 이영철, 2001; 이형렬, 2008; 임종호, 2009; 전영환, 1997). 따라서 시각장애인의 직업 유지에 영향을 미치는 요인들을 포괄적으로 파악하거나 구체적인 개입이나 재활프로그램 개발로 연결되기에는 어려움이 있었다. 본 연구에서는 인간작업모델을 사용하여 시각장애인 직업 유지에 핵심 요인인 개인과 환경 요인과의 상호작용에서의 문제점을 파악하고 이를 중심으로 재활 프로그램을 계획하고 수행하여 환경과의 상호작용을 촉진시킬 수 있었다. 인간작업모델을 사용하는 것은 직업과 관련하여 개인의 수행능력뿐만 아니라 가치, 의지, 습관화 등의 중요한 정보는 반영할 수 있게 하고, 대상자를 보다 전인적으로 종합적으로 판단할 수 있는 근거가 되며, 개인과 환경 간의 상호 작용을 판단할 수 있기 때문에 장애를 가지고 있는 근로자를 이해하는데 특히 중요한 틀이 된다(Keponen Kielhofner, 2007; Kielhofner, 1999a; Mentrup, 1999)

작업환경인식평가는 대상자 주변의 사회적 환경, 심리적 환경의 상태를 파악할 수 있으며 특히 손상이나 장애 후의 직업 유지, 직업 복귀에 영향을 주는 환경적 요인을 파악하는데 유용하다(Corner, 1998). 작업환경인식평가는 치료와 개입의 효과를 평가할 수 있을 뿐만 아니라 치료와 개입 과정에서 치료사가 정보를 수집하는데 도움을 준다. 또한 자유로운 면담 내에서 평가를 실시할 수 있고, 면담 조사 권장 질문지와 점수표, 판정 기준으로 구성되어 있어 평가자가 활용하기 쉽다는 장점이 있다(Kielhofner et al., 1999b). 그러나 Linköping University (2010)는 작업환경인식평가의 평가 내용이 대상자의 작업 수행, 복지, 만족과 관련된 작업환경에 대한 인식이기 때문에 대상자의 객관적 작업 수행능력이나 작업 환경에 대한 정보를 충

분히 얻기 위해서는 Assessment of Work Performance (AWP)와 같은 도구들을 병행하여 사용할 필요가 있다고 하였다. 본 연구에서는 문제점 파악과 개입 방향 설정 등을 위해 작업환경인식평가와 사업주 및 관리자 면담을 함께 활용하였으나 향후 객관적 정보를 얻기 위한 도구를 병행하여 사용할 필요가 있다.

Corner, Kielhofner와 Lin(1997)은 작업환경인식평가 환경과의 상호작용에 초점을 둔 평가도구라면 근로자 역할인식 면담도구(Worker Role Interview; WRI)는 직업에 영향을 주는 내적 요소들에 초점을 둔 평가도구로 두 평가 도구는 인간작업모델을 적용하는데 상호 보완적인 기능이 있다고 하였다. 박소연과 강대혁(2007)은 산재 장애인을 대상으로 근로자 역할인식 면담도구(Worker Role Interview)를 임상 적용한 연구에서 근로자 역할인식 면담도구가 직업복귀 가능성을 예측하고, 작업치료가 폭넓은 관점에서 환자를 이해하고 접근하는데 도움이 된다고 하였다. 따라서 앞으로 인간작업모델 적용 연구에서는 근로자 역할인식 면담 도구를 함께 활용하는 것이 도움이 될 것이다. 또한 본 연구는 사례 연구로 연구 결과를 일반화 하는데 어려움이 있으며 향후 보다 많은 사례를 대상으로 인간작업모델을 적용한 연구가 필요하다.

본 연구는 시각장애인을 대상으로 직업재활 과정에서 인간작업모델의 실제 적용에 관한 국내 연구가 부족한 실정에서 직업재활 과정에서 시각장애인을 대상으로 인간작업모델을 적용한 임상적 연구라는데 의의가 있다. 직업재활 과정에서 작업치료가 인간작업모델을 적용하는 것은 대상자를 바라보는 관점을 변화시키고 다양한 해결 방법을 제시하여 작업치료서비스의 전문성과 질을 향상 시키고, 관련 영역을 확대 하는데 도움이 될 것이다.

III. 결 론

본 연구에서는 안마사로 취업한 시각장애인 근로자를 대상으로 인간작업모델을 적용하여 지속적인 직업 유지를 위한 평가와 개입을 하였다. 그 결과 작업 스케줄, 동료 및 상사와의 관계, 편의 시설 등 직업 유지에 영향을 주는 물리적, 심리적, 사회적 작업 환경과의 상호 작용이 촉진되었고 환경에 대한 인식이 긍정적으로 변화되었다.

직업재활 과정에서 인간작업모델을 적용하는 것은 대

상자를 보다 전인적이고 종합적으로 판단할 수 있는 근거가 되며, 대상자를 바라보는 관점의 변화, 다양한 해결 방법 제시를 통해 작업치료서비스의 전문성과 질을 향상시키고, 관련 영역을 확대 하는데 도움이 될 것이다.

참 고 문 헌

- 강대혁. (2001). 인간작업성 모델이 작업치료학에 미친 영향. *대한작업치료학회지*, 9(1), 163-171.
- 김대유. (2005). 시각장애인 직업재활 실태 및 인식에 관한 연구. 석사학위논문, 대구대학교, 대구.
- 박소연, 강대혁. (2007). 근로자 역할인식 면담도구 (Worker Role Interview)를 이용한 인간작업모델 (Model of Human Occupation)의 임상적용. *대한작업치료학회지*, 15(2), 1-11.
- 송태성. (2006). 직업재활시설내 시각장애 근로자 직업유지에 관한 태도 연구. 석사학위논문, 대구대학교, 대구.
- 송태성, 박석돈. (2006). 직업재활시설 내 시각장애근로자 직업유지에 관한 태도연구. *직업재활연구*, 16(1), 51-77.
- 이영철. (2001). 시각장애인의 직업재활과 직무만족도에 관한 연구. 석사학위논문, 강남대학교, 용인.
- 이형렬. (2008). 장애유형별 취업 근로자의 개인적 특성, 직업훈련, 직업만족이 직업유지기간에 미치는 영향. *사회복지정책*, 32(1), 109-134.
- 이효성, 홍자영, 염희영, 현정훈. (2007). 시각장애인 헬스키퍼의 고용안정 지원방안 연구: 직업적 편의(Job Accommodation) 적용사례를 중심으로. 분당 : 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 임종호. (2009). 여성 시각장애인 근로자 실태. *시각장애 연구*, 25(4), 125-144.
- 장영석, 류정진, 김호진, 임미화, 전상철, 황수정 등. (2009). 2008년 사업체 장애인고용 실태조사. 분당 : 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 전영환. (1997). 시각장애 근로자의 직무만족과 이직에 관한 연구. 석사학위논문, 대구대학교, 대구.
- 최동익, 박준석, 이경혜, 이범재, 강완식, 김선희 등. (2005). 시각장애인의 직무수행능력 향상을 위한 보조공학적 지원체계에 관한 연구. 서울 : (사)한국시각장애인연합회.
- 한국보건사회연구원. (2006). 2005년 장애인 실태조사. 서울 : 한국보건사회연구원.
- Baron, K., & Littleton, M. J. (1999). The model of human occupation : A return to work case study. *Work*, 12(1), 3-12.
- Corner, R., Kielhofner, G., & Olson, L. (1998). *A user's guide to Work Environment Impact Scale(WEIS)* (version 2.0). Chicago: The Model of Human Occupation Clearinghouse.
- Corner, R., Kielhofner, G., & Lin, F. L. (1997). Construct validity of a Work Environment Impact Scale. *Work*, 9(1), 21-34.
- Crudden, A., & McBroom, L. W. (1999). Barriers to employment : A survey of employed persons are visually impaired. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 93(6), 341-350.
- Fireison, C. K., & Moore, J. E. (1998). Employment outcomes and educational backgrounds of legally blind adults employed in sheltered industrial setting. *Journal of Visual Impairment and Blindness*, 92(11), 740-748.
- Fisher, G. S. (1999). Administration and application of the Worker Role Interview : Looking beyond functional capacity. *Work*, 12(1), 13-24.
- Gamble, M. J., Dowler, D. L., & Hirsh, A. E. (2004). Informed decision making on assistive technology workplace accommodations for people with visual impairments, *Work*, 23(2), 123-130.
- Keponen, R., & Kielhofner, G. (2007). Occupational and meaning in the lives of women with chronic pain. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 13(1), 211-220.
- Kielhofner, G., Braveman, B., Baron, K., Fisher, G., Hammel, J., & Littleton, M. (1999a). The model of human occupation : Understanding the worker who is injured or disabled. *Work*, 12(1), 37-45.
- Kielhofner, G., Lai, J. S., Olson, L., Haglund, L., Ekbadh, E., & Hedlund, M. (1999b). Psychometric properties of the Work Environment Impact Scale : A cross-cultural study. *Work*, 12(1), 71-77.

- Kielhofner, G., & Forsyth, K. (2008). Therapeutic strategies for enabling change. In Kielhofner, G., *Model of human occupation theory and application*, (4th ed., pp. 185–203). Philadelphia : Lippincott Williams & Wilkins.
- Linköping University. Return to work: Assessment of subjective psychosocial and environmental factors. Retrieved November 15, 2010, from <http://liu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:18168>
- Mentrup, C., Niehaus, A., & Kielhofner, G. (1999). Applying the model of human occupation in work-focused rehabilitation : A case illustration. *Work*, 12(1), 61–70.
- Shamberg, S. (2005). Occupational therapy practitioner role in the implementation of worksite accommodations. *Work*, 24(2), 185–194.
- Wolffe, K. (1999). Addressing transportation concerns of potential employers of people who are visually impaired. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 93(4), 145–148.

Abstract

Clinical Application of the Model of Human Occupation on Job Retention for the Visually Impaired: A Case Study

Yeum, Hee-Young, M.S., O. T., Lee, Hyo-Seong, M.A.

Korea Employment Agency for the Disabled

Introduction : Based on the Model of Human Occupation (MOHO), this study identifies the barriers to job retention for the blind and visually impaired. The results of this study can be used for suggesting an effective intervention method for job retention and work adjustment of the visually impaired.

Body : From March to November of 2009, MOHO-based interviews and Work Environment Impact Scale (WEIS) assessments were conducted on one visually-impaired massage therapist. Further interviews were conducted with the therapist's employer and supervisor in order to identify work-related problems. Next, a MOHO strategy was used as a method of problem intervention. After the intervention, one-on-one interviews and post-evaluations were conducted, the results of which showed a positive change in the work environment awareness of the visually impaired subject.

Conclusion : Applying the MOHO in the process of work rehabilitation forms a basis for judging the subject in a holistic and general way, changes how the subject is viewed, suggests various strategies for improving the professionalism and qualities of occupational therapy service, and may help expand the range of other relevant areas.

Key words : Job retention, Model of human occupation, Visual impairment, Vocational rehabilitation, Work environment impact scale

대한작업치료학회지 오타 교정지

수정대상 논문: 제18권 · 제3호(2010년 9월 발행) 일본의 정신과 작업치료의 역사와 현재

수정 위치	수정 전 내용	수정 후 내용
1) 2쪽: 표1	년도 위치 변경	-1919 정신병원법 공포 -1954 정신병원 설치 국고 보조 -1965 물리치료사 및 작업치료사 법 -1967 작업치료 보험수가 대상
2) 3쪽: 좌열 2행	GHO	GHQ(General Headquarters)
3) 3쪽: 좌열 15행	정신과 의사인 로버트미(ロボトミ)가	정신질환 치료 목적의 뇌엽절리술(lobotomy)이
4) 3쪽: 우열 29행	인지재활	치매재활
5) 4쪽: 표2	의료보험	보건의료복지
6) 5쪽: 좌열 12행	59교	30개교
7) 5쪽: 좌열 20행	인지	치매
8) 5쪽: 우열 3행	(표2)	(그림2)
9) 6쪽: 좌열 5행	(杉原 이외, 1990)	(杉原 이외, 1999)
10) 6쪽: 좌열 15행	교육부	후생성
11) 6쪽: 좌열 30행	개인작업치료는 일대일로 한 장소에서 각 개인의 기능수준에 맞는 활동을 하는 것을 말한다(山根, 2000b).	개인작업치료는 1대 1로 실시하는 방법과 장소를 공유하면서도 타인과 공통의 과제를 하지 않아도 되며 자기 자신의 병적 증상 상태에 맞추어 활동을 실시할 수 있는 Parallel장소(山根, 2000b)의 기능을 사용하는 방법이 있다.
12) 6쪽: 우열 24행	연세적	역사적

위와 같이 일부 오타 및 내용을 수정하오니 참고하시기 바랍니다.