

석사학위청구논문

2016학년도

직무 스트레스 대처 척도 개발 및 타당화:
ACT 개념을 토대로

Development and Validation of the Job stress Coping Scale
: Focusing ACT

광운대학교 대학원

산업심리학과

정혜경

직무 스트레스 대처 척도 개발 및 타당화:
ACT 개념을 토대로

Development and Validation of the Job stress Coping scale
: Focusing ACT

지도 탁 진 국 교수

이 논문을 심리학 석사학위 청구논문으로 제출함.

광운대학교 대학원

산업심리학과

정 혜 경

정혜경의 심리학 석사 학위논문을 인준함

심사위원장 유 태 용 인

심사위원 한 태 영 인

심사위원 탁 진 국 인

광운대학교 대학원

2017년 6월 일

감사의 글

시간이 참 빠르게도 흘러 드디어 광운대학교 석사 졸업을 눈앞에 두고 있습니다. 실감이 나지 않으면서도 점차 뿌듯한 감정도 느껴집니다. 졸업 논문 과정 중 많은 일들을 겪고, 그러한 일들을 극복해나가는 데에 많은 분들의 도움이 있었습니다. 가장 먼저 항상 꼼꼼하게, 그리고 생각지도 못했던 부분을 짚어주시고 신경써주는 탁진국 교수님께 감사하다는 말을 전하고 싶습니다. 부족한 부분이 많았던 저를 이끌어주시고, 많은 피드백을 주셔서 너무 감사했습니다. 많이 표현은 못했지만, 항상 감사드리고 배울 점이 참 많은 분이시라는 것을 곁에서 보고 배웠습니다. 앞으로 건강을 생각하셔서 일을 조금 줄이셨으면 좋겠습니다. 그리고 항상 밝은 미소로 인사해주시고 맞이해주시고, 다독여 주신 GIO랩 박사선생님들께 감사드립니다. 항상 밝은 에너지를 주셔서 오히려 제가 좋은 에너지를 많이 받아갑니다. 그리고 기꺼이 개방형 설문을 도와주신 김민, 김수연, 서은영, 심미영, 이미애, 장미화, 장성배, 정현, 조진숙 박사선생님들께도 너무 감사드립니다. 번거로운 일이었음에도 너무 흔쾌히 정성스럽게 설문에 답해주셔서 많은 도움이 되었습니다. 그리고 졸업을 하셨음에도 많은 조언과 도움을 주신 원용재 선배님 감사합니다. 항상 잘 될 거라고 응원해준 산업심리학과 석사생들에게도 너무 고맙고, 앞으로 논문 잘 쓸거니까 스스로를 믿고 꾸준히 포기하지 않고 열심히 앞으로 나아가길 바래. 이 초롱, 조아라, 정윤지, 심현주, 황지연까지 다들 조금만 더 힘내! 모든 분들께 한명, 한명 고맙다는 말을 전하고 싶었는데, 그렇게 하지 못하고 감사의 글을 남깁니다. 그리고 온라인 설문을 기꺼이 해준 모든 분들께도 감사의 말 전합니다. 제가 삶에서 큰 마음의 빛을 진 것 같습니다. 또 항상 나를 생각해주고 걱정해주고 용기를 북돋아주는 황용미, 우리 엄마. 때로는 친구같이 때로는 어른스럽게 나를 챙겨주는 정혜정, 우리 언니. 언제 컸는지 나보다 훨씬 크고 든든해진 우리 동생, 정한철. 항상 그 자리에서 깨끗하게 잘 버텨주는 우리 가족 덕분에 힘을 내고 살아갑니다. 앞으로도 행복하게 잘 살아요, 사랑해요. 마지막으로 먼 길을 떠나 다시 돌아올 수 없지만 내 마음속에는 항상 살아 숨쉬는 정종현, 우리 아빠. 여태 너무 고생 많으셨고, 그곳에서는 평생 열심히 힘들게 하던 일 하지 않고 행복하게 편안하게 사셨으면 좋겠습니다. 못해준 것도 너무 많고 같이 하고 싶은 것도 너무너무 많았는데, 너무 아쉽지만 함께 보낸 시간들로도 너무 감사해요. 항상 그리울 것 같아요. 많이 못해준 말이지만 너무 사랑합니다, 아빠. 제일 씩씩하고, 밝은 제가 앞으로 버팀목이 되어 아빠가 불안하지 않게 우리 가족을 지킬게요. 앞으로도 저를 생각해주는 좋은 인연을 잃지 않고, 이어나갔으면 좋겠습니다. 감사합니다.

- 정혜경 올림 -

국문 요약

직무 스트레스 대처 척도 개발 및 타당화 : ACT 개념을 토대로

본 연구의 목적은 ACT개념을 활용하여 직무 스트레스 대처 척도를 개발하고, 개발한 척도의 신뢰도와 타당성을 검증하는데 있다. 연구 목적을 구체적으로 서술하면 다음과 같다. 첫째, 예비조사에서는 ACT 개념에 전문가인 박사 9명을 대상으로 개방형 설문을 통하여 수집한 문항들을 내용 분석하여 총 31개의 예비 문항을 선정하였다. 둘째, 연구1에서는 개발된 척도를 바탕으로 직장인 201명을 대상으로 설문조사를 실시하여 예비문항의 신뢰도 분석, 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 15개의 문항을 최종 확정 되었고 4개의 하위요인(직무스트레스 수용, 직무스트레스 인식, 가치인식 행동, 목표전념행동)을 추출하였다. 셋째, 연구2에서는 새로 개발한 ACT를 활용한 직무스트레스 대처 척도의 타당화를 위하여 500명의 직장인들을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 새로 개발된 ACT대처척도의 준거관련타당도를 검증하기 위해 직무 소진과의 상관분석을 실시하였다. 추가적으로 직무스트레스원과 ACT 직무스트레스 대처와의 관계를 보기 위해 직무요구와 관계갈등과의 관계를 확인하였다. 끝으로 본 척도 개발 연구의 의의, 제한점 및 향후 연구과제에 대하여 논의하였다.

주요어: ACT, 수용-전념, 직무 스트레스, 스트레스 대처, 척도 개발, 요인분석, 타당화

ABSTRACT

Development and Validation of the Job stress Coping scale : Focusing ACT

Hye Kyung, Jung
Department of Industrial Psychology
The Graduate School
Kwangwoon University

The purpose of this study is to develop a scale to coping with job stress using ACT concept and to verify the reliability and validity of developed scale. The purpose of the research is described as follows. First, in the preliminary study, a total of 31 preliminary questions were selected by analyzing the items collected through the open questionnaire with 9 experts who were experts in the concept of ACT. Second, in Study 1, based on the developed scale, we conducted a questionnaire survey of 201 employees and conducted reliability analysis, exploratory factor analysis, and confirmatory factor analysis of preliminary items, As a result, total 15 items were finalized and four sub-factors(job stress acceptance, job stress recognition, value recognition behavior, goal commitment behavior) were extracted. Third, in study 2, an online questionnaire survey was conducted on 500 workers in order to validate the job stress coping scale using the newly developed ACT. Correlation analysis with job exhaustion was conducted to verify the criterion - related validity of the newly

developed ACT coping scale. In addition, the relationship between job demands and relationship conflicts was examined to see the relationship between job stressors and ACT job stress coping. Finally, the implications, limitations, and future research topics of this scale development study were discussed.

Key word: ACT, acceptance action treatment, job stress, stress coping, Scale Development, Factor Analysis, Validation

차 례

감사의 글	i
국문요약	ii
ABSTRACT	iii
차례	v
그림 차례	viii
표 차례	ix
I. 서론	1
1. 연구배경 및 목적	1
II. 이론적 배경	6
1. 직무스트레스	6
2. 스트레스 대처 방식	8
3. 수용-전념치료	10
III. 예비 연구 : 예비문항 개발	14
1. ACT 직무스트레스 대처 척도 개발 과정 개관	14
2. 연구 목적	15
3. 예비문항 작성	16
가. ACT와 관련된 문헌 자료 조사	16
나. 개방형 설문	17
(1) 조사대상	17
(2) 요인 및 문항 선정	17

IV. 연구 1	19
1. 연구목적	19
2. 연구 대상 및 자료수집	19
3. 측정도구	21
가. ACT 직무스트레스 대처	21
4. 분석 방법	22
5. 결과	23
가. 측정도구의 신뢰도 및 구성타당도 검증	23
(1) 구성타당도 검증	23
V. 연구 2	28
1. 연구 목적	28
2. 연구 대상 및 자료수집	28
3. 측정도구	30
가. 관계갈등	30
나. 직무요구	31
다. ACT 직무스트레스 대처	31
라. 직무소진	32
4. 분석 방법	33
5. 결과	34
가. 측정도구의 신뢰도 및 구성타당도 검증	34
(1) 확인적 요인분석	34
나. 준거관련 타당도 검증	35

(1) ACT직무스트레스 대처와 직무소진	35
(2) ACT직무스트레스 대처와 준거변인과의 상관	36
다. ACT 직무스트레스 대처와 직무스트레스원과의 관계	37
(1) 직무스트레스원	37
(2) ACT직무스트레스 대처와 직무스트레스원과의 상관	38
 V. 논의	 42
1. 연구결과 요약	42
2. 연구의 의의	43
3. 연구의 제한점 및 향후 연구과제	44
 VI. 참고문헌	 46
 <부록>	
1. 예비연구 설문지	53
2. 연구1 설문지	55
3. 연구2 설문지	60

그 립 차 례

그림 1. ACT 직무스트레스 대처 척도 개발 과정 개관	14
그림 2. 확인적 요인분석 모형	35

표 차 례

표 1. 조사대상자의 인구통계학적 특징	20
표 2. 요인분석 및 신뢰도 분석 결과	23
표 3. ACT직무스트레스 대처 요인 및 문항	25
표 4. ACT직무스트레스 대처 하위요인들 간의 상관분석 결과	26
표 5. 조사대상자의 인구통계학적 특성	29
표 6. 측정도구 요약	32
표 7. ACT직무스트레스 대처 척도 확인적 요인분석 결과	34
표 8. ACT 직무스트레스와 변인들의 상관	40

I. 서론

1. 연구배경 및 목적

스트레스는 생활전반에 누구나 받을 수 있으며, 스트레스를 받는 것은 자연스러운 일이다. 현대인이 자주 사용하는 외래어 중 1위로 ‘스트레스’가 꼽혔다는 보도가 있을 정도로 스트레스는 일상생활 속에서 자주 사용하는 말이다. 그만큼 현대사회에서 수많은 사람들이 스트레스를 겪는 다는 것이다. 스트레스가 주변에 만연해 있고 그 문제는 심각하다. 왜냐하면 스트레스는 잘 관리하지 않으면 신체적인 질병으로 이어질 수 있기 때문이다.

스트레스는 신체적 증상뿐만 아니라 정신적 질환에도 많은 영향을 준다. 취업포털 사이트 ‘사람인’이 직장인 736명을 대상으로 한 설문에서 질병을 앓고 있는지에 대한 설문에서 89.6%가 질병을 앓고 있다고 답했으며, 그 원인으로 47.1%가 심한 업무 스트레스가 꼽혔다(세계일보, 2016). 또한 스트레스는 우울증과 가장 밀접한 연관이 있으며, 우울증을 유발하는 가장 큰 요인으로 직무스트레스를 꼽고 있을 정도로 현대 사회에 심각한 문제가 아닐 수 없다. 특히 하루 종일 직장에서 많은 시간을 보내고 있는 직장인들은 대부분이 직무에 관련된 스트레스라고 할 수 있다. 이렇게 직무와 관련된 스트레스를 직무스트레스(job stress)라고 하며 업무환경에서 부딪히는 다양한 직무요구나 제약사항에 대해 혼란을 겪는 심리적 반응상태로 정의되고 있다(Parasuraman & Alutto, 1981, 1984; 임광모, 탁진국(2016)에서 재인용).

이처럼 상당한 직장인들이 업무상 스트레스를 받고 있으며 일반적이기 때문에 직무 스트레스를 대처하고 어떤 방식으로 대처하여 직무스트레스를 줄일 수 있는지가 중요한 문제이다. 스트레스 대처(stress coping)란 인간이 자신이 경험하는 스트레스를 줄

이기 위해 개인의 인지적, 행동적 자원을 활용하는 것을 말한다(Lazarus & Folkman, 1984), 사람들은 스트레스를 줄이기 위해 대처를 하며 자신만의 대처 방법을 찾는다. 직장인들이 직장에서 받는 스트레스를 주로 운동, 음악 감상부터 음주, 명상 등 다양한 방법을 통해 해소하고 있다고 한다. 좀 더 이색적인 취미로 스트레스 해소하는 사람이 늘어나면서 스트레스 해소법을 찾는 직장인 모임도 생겨나고 있다고 한다. 이처럼 많은 사람들이 스스로 스트레스를 대처하려는 노력을 하고 있다.

이런 개인적 노력뿐만 아니라 많은 기업에서 직장인 개개인의 직무스트레스를 관리해 주기 위해 노력하고 있다. 요즘 직장 내 정신건강을 관리하는 곳이 늘어나고 있으며 LG, 삼성전자와 같은 대기업에서는 심리상담자를 배치해 직장인들의 직무스트레스 대처 능력을 강화시키거나 우울증을 예방하기 위한 상담 및 다양한 프로그램도 실시하고 있다. 이렇게 기업에서도 직무스트레스를 관리해주는 것은 개인의 직무스트레스가 조직에도 영향을 미치기 때문이다. 직무스트레스가 조직에 어떤 영향을 미치는지에 대해 살펴보면, 직무스트레스가 직무탈진에 유의한 영향을 미치며, 직무만족, 직무몰입에도 부적인 영향을 주는 연구결과(최해진, 권혁기, 2008). 이처럼 수많은 직장인들이 직무스트레스로 개인적인 신체·정신적인 질환을 앓고 있고, 개인적 직무스트레스는 조직에도 많은 영향을 미치기 때문에 직무스트레스를 잘 관리해야 하며 해소하는 것도 중요하며, 대처하는 방식도 굉장히 중요하다.

스트레스 대처의 방식에는 여러 가지가 있는데, Lazarus & Folkman(1984)는 스트레스 대처방식으로 문제중심(problem-focused) 대처와 정서중심(emotion-focused) 대처 모형을 제시하였다. 문제중심 대처방식은 스트레스를 일으키는 스트레스요인(stressor)을 직접적으로 해결하기 위하여 직접적인 행동을 하거나 의사결정을 하는 것과 같이 적극적으로 스트레스 상황을 해결하기 위해 노력하는 대처방식이다. 반면 정서중심 대처방식은 스트레스 상황을 변화시키기 보다는 정서적으로 스트레스 상황에서 겪은 부정적인 정서를 다루는 것에 초점을 둔 대처방식이다. Moss와 Billings(1982)는 스트

레스에 대처하려는 노력의 투여방식에 따라 구분하였으며 적극적 대처와 소극적 대처로 구분하였다. 적극적 대처는 대처하는 노력이 외부로 투여되는 것을 말하며 문제 중심적 대처와 사회적지지 추구 전략이 있다. 소극적 대처는 자신의 감정이나 사고 등을 내부로 투여하여 스트레스를 대처하는 방식으로 정서 중심적 대처와 소망적 사고가 포함된다. 이처럼 스트레스를 대처하는 방식에는 여러 가지가 있다.

하지만 사실상 이러한 스트레스 대처 유형을 통하여 현재 한국문화에서 직면할 수 있는 직무스트레스를 대처하기에는 한계가 있다. 왜냐하면 직장인들이 직면하고 있는 스트레스는 직장 내에서 발생할 수 있는 직장의 상사와의 문제, 직장 내 따돌림, 직장 내 조직원과의 대인관계 등과 같은 특수한 상황에서는 기존의 대처방법으로 해결하기에 어려움이 있기 때문이다. 운동, 취미 등을 통해 스트레스를 해소한다면 운동이나 취미를 할 때 스트레스가 줄어들거나 해소되겠지만 스트레스를 주는 대상은 직장에 있기 때문에 직장에서 또 다시 스트레스원과 직면하게 될 것이다. 이렇게 되면 스트레스를 직장 외에서 해소하고 오더라도 회사에서 또 스트레스원을 맞닥뜨리게 될 것이다. 결국 스트레스원과 스트레스 대처의 끊임없는 되풀이 속에 갇히고 마는 것이다.

그렇다고 해서 스트레스 원인을 직접적으로 해결할 수도 없다. 자신의 스트레스 원인이 직장 상사에게 있다면 한국 문화의 특성상 상사를 대상으로 직언을 할 수 없으며, 조직풍토 또한 피드백을 주고받기 보다는 하향식 전달방식이기 때문이다. 한 취업 포털 사이트의 조사에 따르면 응답자 94.7%가 상사의 태도로 인한 스트레스를 받지만 응답자 중 절반정도가 부당한 대우에 이의제거나 불만을 표현 못했다고 답했다. 응답자의 67.6%(복수응답)가 ‘어차피 바뀌지 않을 것 같다’는 이유로 이의를 제기하지 않았다고 했으며, 다음으로 높은 비율을 차지한 응답이 ‘괜히 일을 크게 만들고 싶지 않아서’, ‘더 큰 불이익이 있을 것 같아서’라는 응답이었다(서울신문, 2016). 조사에서처럼 한국 조직의 풍토가 이의를 제기해도 묵살되거나 사내 문제로 이어져 곤란을 겪게 되어 문제를 직접적으로 해결할 수 없는 상황인 것이다.

현재 한국 조직풍토에 적절한 대처 방식에는 어떤 것이 있을까? 최근에 제시된 ACT(수용-전념치료)의 인지적 수용과 전념의 개념이 이런 특수한 상황에서 대처방법으로 고려해 볼 수 있다. 인지적 수용(acceptance)이란 기능적 맥락주의로 설명할 수 있는데 지금, 현재, 나와 관련된 경험적이고 상황적인 맥락을 파악해 바람직하지 못한 행동이나 인지처리과정을 회피하는 것이 아니라 있는 그대로를 기꺼이 경험하는 것이다(Hays, Strosahl & Wilson, 1999; 김인구, 2008에서 재인용). 전념은 회피하지 않도록 잘 인식하고 가치의 방향을 정하여 전념하는 행동으로, 목표를 구체적으로 정하거나 심리적 한계를 인정하면서 목표를 달성하기 위해 행동하는 것을 뜻한다. 수용과 전념의 이런 개념을 살펴보았을 때, 현대인들이 스트레스원을 간접적으로 대처하거나 소극적인 대처를 하는 것을 할 수 없을 때, 문제 상황을 수용하고 전념할 때 사용할 수 있는 대처방식으로 적절하다. 때문에 현대 사회에서 바라보았을 때 대처유형 중에 가장 현실적이며 가능한 대처방법이며, 효과적이라고 할 수 있다. 김남정(2013)의 연구에 따르면, 수용-전념 치료프로그램을 통해 정서적 소진을 유의미하게 감소시켰고, Bond & Bunce(2000)가 조직 장면에서 종업원의 정신건강, 직무만족, 성과, 혁신향상 등의 관계를 확인한 연구에 따르면 이러한 낮은 심리적 수용은 직무스트레스에 큰 영향을 미친다고 한다.

같은 스트레스 유발 요인이 있더라도 개인마다 느끼는 스트레스 정도와 그로 인한 결과는 다르게 나타난다(Chan, 2003). 사람들이 스트레스를 회피하느냐 받아들이는가에 따라 다르며, 동일한 스트레스 유발 요인에 노출된 개인이 활용하는 대처 전략에 따라서 직무스트레스가 완화될 수도 있다(정은주, 안창일, 2012). 그러므로 직무스트레스를 대처하는 전략이 무엇인지 탐색하는 것은 중요하며, 직무스트레스에 대한 수용적 태도는 스트레스에 대한 근본적 원인을 찾아 수용하는 것이기 때문에 대처의 여러 방법 중에서 현대 조직상황에 적절한 대처방식이다. 하지만 아직 해외 및 국내에서 스트레스 대처로써 수용관련 척도가 아직 개발되지 않아 이와 관련된 연구가 필요하

다. 본 연구는 인지행동치료의 개념인 ACT의 개념 중 인지적 수용과 전념을 바탕으로 스트레스 대처 척도를 개발하고, 직장인을 대상으로 본 척도를 타당도 검증하고자 한다. 이러한 척도를 개발함으로써 현대인들이 직무스트레스를 수용함으로써 갖는 긍정적 효과를 기대해 볼 수 있다. 또한 회피하는 정도를 확인함으로써 수용하는 자세에 대해 교육시키기 위한 도구로 사용된다면 직장인들의 회사생활적응에 많은 기여를 할 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경

1. 직무스트레스

스트레스라는 말의 어원은 처음 물리학분야에서 사용한 라틴어의 stringere라는 ‘잡아끌다’, ‘팽팽하게 죄다’라는 뜻의 원어에서 유래된 것으로 이후 스트레스라는 어원으로 정의되고 있다. 이후 점차 변화되어 지금에서는 지금의 스트레스라는 용어로 발전해왔다. 스트레스라는 단어는 현대 사회에서 일상에 뿌리잡고 있는 것으로 많은 사람들이 자연스럽게 쓰는 단어 중 하나이다.

직무스트레스에 대한 개념은 학자마다 조금씩 다르게 정의되어 있다. French, Rogers, Cobb(1974)는 사람들은 사람의 기술과 능력이 업무의 요구사항과 어느 정도 일치하는 한 가지 적합성(fit)을 찾으려하고 나아가 직장환경에서 그 사람에게 요구하는 또 다른 적합성이 존재한다고 한다. 직무스트레스는 이러한 종업원과 직무 환경 사이의 관계에서 적합성에서 본인의 필요와 직장이 요구하는 필요가 일치하지 않는 것으로 정의한다. 그리고 이러한 부적합이 개인의 웰빙(well-being)을 위협할 때 긴장을 유발한다고 하였다. Magolis & Kroes(1974)는 직무스트레스를 심리적 혹은 신체적 항상성(homeostasis)을 방해하는 직장인의 특성과 조직의 조건의 상호작용으로 정의한다. 상황적 조건은 직무스트레스 요인의 원인으로, 항상성의 붕괴는 직무와 관련된 부담과 관련된다. McLean(1974)은 직무수행성과 및 대인관계에 대한 악영향을 포함하여 부작용을 일으키는 직업 관련 요인을 직업 스트레스 혹은 스트레스 요인으로 간주하였다. 스트레스는 개인이 느끼거나 경험하는 주관적인 상태로 개인과 환경간의 특별한 관계에 의해 매개되는 현상이며, 직무 스트레스(job stress)는 종업원과 직무환경 사이에서 발생한다(Lazarus & Folkman, 1984; Kahn & Bousiere, 1994; 정은주, 안창

일, 2012에서 재인용). Beehr(1976)에 따르면 개인의 심리적 혹은 신체적 건강에 부정적 효과를 발생시키는 환경적 특성으로 정의하는 관점이 있다. 스트레스 자체에 특성보다 스트레스로 인해 초래되는 결과에 초점을 맞춘 것으로 직무 스트레스를 어떤 요구에 의해 발생하는 보편적인 신체 반응으로 정의한다(Selye, 1956).

직무 스트레스에 대한 개념은 학자마다 다르지만 공통적으로 특정 직무와 관련된 부정적 환경요인, 개인의 불편한 감정, 개인의 욕구나 능력 및 성격이 환경적 요구와 일치하지 않을 때 발생한다는 의미가 내포하고 있다(Oliver, Mansell, & Jose, 2010; 정은주, 안창일, 2012에서 재인용). 즉 직무 스트레스는 직무 장면에서 개인이 경험하는 정신적, 신체적 반응으로 환경의 요구와 개인의 요구가 불일치 할 때 발생한다고 정의할 수 있다.

이러한 스트레스를 보는 관점에 따라 크게 세 가지 관점으로 나누어 볼 수 있는데 생리학적 관점, 사회심리학적 관점, 행동과학적 관점이 있다. 이 세 가지 측면의 개념으로는 자극, 반응, 자극-반응 상호작용의 개념이 있다. 생리학적 관점에서 보면 스트레스는 외부 자극에 대한 생리적 반응으로, 스트레스를 부정적 환경에 대한 개인의 심리적 혹은 신체적 건강을 불리일으키는 스트레스 요인으로 정의한다(Cooper, Marshall, 1976). 둘째, 사회심리학적 관점에서는 스트레스를 개인의 심리적 변화로 정의하며 개인과 환경간의 상호작용 속에서 반응하는 개인의 심리에 초점을 두고 있다. 마지막으로 행동과학적 관점에서 스트레스는 위협에 대응하기 위한 개인의 적응 및 반응으로 보았다.

직무스트레스에 대한 최근 연구를 살펴보면, 직무스트레스와 직무만족 및 이직의도의 관계에 대한 연구에서는 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높아지며, 직무만족과는 부적인 영향을 가지는 것을 알 수 있다(유재언, 2015). 따라서 직무스트레스를 줄이는 것이 이직의도를 줄이고 직무만족을 높일 수 있다. 또한 한영자(2009)의 연구 결과 직무스트레스가 많을수록 직무만족도는 낮아진다는 것을 확인할 수 있었다. 이

처럼 직무스트레스는 조직과 관련된 변인들과의 관계에서 부적인 영향을 미쳤으며, 직무스트레스를 관리하고 예방하는 것이 중요하다는 것을 시사하고 있다. 이와 같은 이론들과 관점을 바탕으로, 본 연구에서는 직무스트레스는 직무 혹은 직무관련 환경적 요인의 불일치에 의한 개인의 부정적 감정 혹은 신체적 징후를 포함하는 것으로 바라보고자 한다.

2. 스트레스 대처 방식

스트레스 대처는 다양한 관점에서 해석되며, 학자들마다 다르게 정의내리고 있다. Lazarus와 Folkman(1984)가 제시한 스트레스 대처는 개인이 스트레스 상황에서 스트레스를 줄이거나 관리하기 위하여 개인의 인지적, 행동적 자원을 활용하는 것으로 보며, 스트레스 대처를 통하여 개인의 심리적 안정을 찾도록 도와준다고 보았다. Lazarus와 Folkman은 스트레스 대처 방식으로 문제 중심(problem-focused)대처와 정서중심(emotion-focused)대처 모형을 제시하였다. 문제 중심 대처방식은 스트레스를 일으키는 스트레스요인을 직접적으로 해결하기 위하여 직접적인 행동을 하거나 의사결정을 하는 것과 같이 적극적으로 스트레스 상황을 해결하기 위해 노력하는 대처방식이며, 정서 중심 대처방식은 스트레스 상황을 변화시키기 보다는 정서적으로 스트레스 상황에서 겪은 부정적인 정서를 다루는 것에 초점을 둔 대처방식이다.

Folkman과 Laraus(1985)가 개발한 대처방식 척도(The ways of Coping Checklist)를 토대로 하여 김정희(1987)가 최종 수정·보완한 62문항은 문제중심적 대처, 정서중심적 대처, 소망적 사고 및 사회적지지 추구 등의 4개의 하위유형으로 나누어진다. 문제중심적 대처의 문항을 살펴보면, '그일(또는 상황에서) 무엇인가 바람직한 것을 얻어내려고 협상하거나 타협한다.', '내 입장을 지키면서 바라는 바를 위해 싸운다.' 등과 같은 문항들이 있다. 정서중심적 대처문항을 살펴보면 '시간이 지나면 달라질 것이라

고 생각한다.’, ‘그 문제를 일으킨 사람이나 물건에 화를 낸다.’ 와 같은 문항들이 있다.

Roth와 Cohen(1986)은 스트레스 대처를 접근과 회피로 설명하였는데, 접근적 대처 방식은 스트레스를 대처하기 위하여 정보를 수집하거나 사회적 지지를 활용하는 방식으로 스트레스 사건과 관련된 문제들을 직접적으로 대처하는 것이며 반대로 문제를 피하거나 관심을 다른 곳으로 돌리는 것이 회피적인 대처 방식으로 보았다.

또 다른 대처 방식으로 Pines와 Aronson(1988)는 스트레스 대처 유형을 적극적 대처(active coping)과 소극적 대처(passive coping)으로 분류하였다. 적극적 대처는 스트레스원을 해결하거나 스스로를 변화시키려고 노력하는 등 직접적으로 스트레스원을 제거하거나 감소시키려는 방식이며, 소극적 대처는 자신의 감정이나 사고 등을 내부로 투여하여 스트레스원을 직접적으로 제거하기보다 스트레스로 인한 부정적 정서를 조절하는데 초점을 맞추는 대처방식이다.

이와 같이 스트레스를 대처하는 수많은 방식을 정의내리고 이를 상황과 개인적 요인, 대처방법 등에 맞추어 의미 있게 유형화하려는 연구들이 지속되어왔다. Pines와 Aronson의 적극적, 소극적 대처척도와 Lazarus의 직접적, 간접적 대처방안을 결합하여 간접적-소극적 대처, 간접적-적극적 대처, 직접적-소극적 대처, 직접적-적극적 대처의 네 가지 차원의 대처 유형 그리드로 살펴본 황인성(1998)의 연구가 있다. 대처하는 노력이 투여되는 방식에 따라 유형을 구분하였는데 척도 문항을 살펴보면, ‘스트레스를 받는 일을 잊으려고 노력한다.’, ‘의기소침해진다.’, ‘다른 사람에게 탓을 돌리거나 화를 낸다.’와 같은 문항들이 있다. 또한 Amirkhan(1990)의 스트레스 대처전략 검사지(Coping Strategy Indicator: CSI)는 문제해결, 사회적지지 추구, 회피 차원을 포함하고 있다. 문제-정서 중심 차원과 접근-회피 중심 차원 등 다양한 차원을 유의미하게 유형화한 연구들도 있다.

다양한 대처전략이 있지만 기존에 연구에서는 문제중심적 대처, 직접적 대처 등이 정서중심적 혹은 회피전략 등의 대처보다 더 적응적인 것으로 나타났다. 연구들을 살

해보면, 회피전략이나 정서중심적 전략, 소극적 대처가 바람직하지 못한 결과를 불러 일으킨다는 연구들이 있으며, 회피 전략을 사용하는 사람들은 스트레스를 완화 시키는 것이 아니라 오히려 심리적, 신체적 긴장이 증가하여 부정적인 영향을 준다는 연구 결과가 있다(Billing & Moos, 1981). 소극적 대처방식을 사용하는 사람이 정신적인 부적응에 영향을 미치는 연구(한상철, 2001)도 있었으며, 스트레스와 대처방식, 우울, 불안의 관계에 대한 연구에서는 정서중심 대처는 우울과 불안을 감소시키지 못하였을 뿐만 아니라 생화스트레스 지각과 우울, 불안을 증가시키는 결과를 보였다(최영민, 이정호, 이기철, 1996).

이처럼 문제중심적 전략이 정서중심적 전략보다 더 적응적인 것으로 보는 시각들이 많으나 Lazarus는 스트레스 상황에 따라 정서중심 혹은 대처방식이 더 적응적일 수 있으며, 대처행동에 대한 결과와 대처 노력의 개념이 구분되어야 된다고 주장하였다. 사람들은 문제 상황에 직면했을 때 문제 중심 대처가 적절하지 않다고 생각되면 회피, 정서 중심대처가 더 적응적인 기능을 발휘할 수 있음을 보여주었다(Lazarus, 1993; 신혜진(2002) 재인용). 이렇듯 다양한 상황에서 어떠한 대처방식이 일률적이게 적응적 대처방식이라고 정의내리는 것보다 직면하는 상황에 맞는 대처방식과 그에 따른 효율성을 고려해볼 필요가 있다.

3. 수용-전념치료

상사, 동료, 부하와의 대인관계, 직장 상사의 부당한 대우, 직장 내 따돌림 등 기존의 직접적 대처, 간접적 대처, 문제중심적 대처 등의 대처방법으로는 대처하기 힘든 특수한 상황에서의 대처하는데 한계에 이르렀고, 인지나 정서의 내용을 있는 그대로 경험하도록 하기 위해 수용중심 접근이 출현하게 되었다(Moon, 2005). 수용-전념 치료(Acceptance and Commitment Therapy, ACT)는 인지 행동 치료 분야에서 새롭게

등장한 치료 방법으로 전통적인 인지행동 치료가 사고와 감정을 변화시키기 위해 인지적 도전과 재구조화를 강조하는 반면, 수용-전념치료는 사고나 감정을 변화시키는 것보다 인지적 과정을 강조하는 치료이다. 수용-전념 치료의 주된 목적은 사고와 감정을 변화시키는 것보다 있는 그대로를 수용하는데 초점을 두는 것이다.

즉, Hayes(1999)에 따르면, 생각, 느낌, 감각 등을 통해 결정되지 않고, 심리적 사건을 통제하거나 그 자체를 있는 그대로 기꺼이 받아들이는 것이라고 정의하였다. Hass(1994)는 심리적 수용을 경험을 통제하거나 변화시키지 않고 사건을 있는 그대로 온전히 받아들이는 것이라고 정의하였다. 따라서 수용-전념치료는 기존의 인지치료에서 정서와 인지를 치료한다는 점에서 비슷하지만 변화보다는 그대로를 수용한다는 점에서 맥락으로서 변화를 도모한다는 차이점이 있다(김채순, 2012). 고통스러웠던 기억이나 경험을 회상하며 괴로워하는 사람은 그 기억에서 벗어나려고 애쓰면 애쓸수록 경험회피의 강도가 더해지는 악순환이 발생한다. 이때 경험회피 대신에 수용을 하게 되면 피하고 싶은 상황을 그대로 알아차리고 받아들임으로써 상황에 더 잘 대처할 수 있고, 힘들었던 감정이나 상황을 수용을 하게 됨으로써 긍정적 정서를 경험하는 것에 개방적이게 된다(Hayes, Lillis, Bunting, Herbst & Fleccher, 2009).

ACT(수용-전념치료)의 궁극적 목표는 심리적 유연성을 증진시키는 것으로, 수용, 탈융합, 맥락으로서의 자기, 전념 행동, 가치, 현재와의 접촉의 6가지 핵심과정을 통하여 이루어진다. 심리적 유연성이란 의식 있는 존재로서 지금 이 순간을 받아들이며, 자신이 추구하는 가치와 일치하는 방향으로 행동하는 것으로 정의하였다(Bond, Hayes & Barnes-Holmes, 2006). 심리적 유연성에 대한 수용-전념 치료의 6가지 핵심과정이 서로 상호작용하며 연관되어 있으며 크게 수용, 탈융합, 맥락으로서 자기를 통해 마음챙김과 수용을 이루는 것과 현재와의 접촉, 가치, 전념적 행동을 통한 전념과 행동변화의 두 가지 과정으로 나눌 수 있다.

수용(acceptance)란 경험적 회피의 대안으로 심리적으로 고통이 되는 경험들을 변화

시키려고 하지 않고 기꺼이 받아들이는 것을 말한다(Hayes, 2006). 문현미(2006)는 수용은 감정이 충분히 자각되고 수용되면서 상황들에 더 잘 대처할 수 있게 된다고 하였다. Dougher(1994)는 심리적 수용을 통해 정신건강이 증진되며 상황에 대한 대처 능력과 문제 해결능력을 증가시켜 삶의 적응력과 안녕감을 향상시켜 준다고 한다. 특히, Cordova & Kohlenberg(1994)에 의하면 수용은 접근-회피적인 상황에서 특히 유용하다고 한다. Bond & Hayes(2006)에 의하면 수용이 직무를 효율적으로 수행하는데 도움을 주며 만족에 도움을 준다고 한다.

인지적 탈융합(cognitive defusion)은 고통스러운 이전의 사건의 중요성과 영향을 감소시키기 위해 인지적 맥락을 바꾸고자 할 때 심리적 유연성에 위협되는 개념화된 자기(conceptualized self)에서 벗어나도록 돕는다. 사람들은 자신에게 두려움이 되는 상황을 언급하게 되면 두려움이 유발되는데 이러한 언어적 맥락 즉, 인지적 융합을 바꾸도록 돕는다. 수용-전념치료에서는 생각을 생각으로, 감정을 감정으로, 기억을 기억으로 신체적 감각은 신체적 감각으로 여기도록 가르침으로써 심리적 유연성을 위협하는 것에서 벗어나도록 돕는다. 예를 들어, 인지적 탈융합은 개인이 특정 생각이나 상황의 느낌에 대해 부정적으로 평가하더라도 이것을 사실만을 관찰함으로써 현실의 과정에 초점을 맞추도록 한다.

현재와의 접촉(being present)는 개방적이고 열린 자세로 자신에게 발생하는 심리적이고 환경적인 사건들을 비판단적으로 받아들이는 것이다. 현재에 초점을 맞추어 현재 발생하는 사건에 대해 있는 그대로 관찰함으로써 더 유연하게 그들의 행동이 자신이 가진 가치에 일관되도록 한다.

맥락으로서의 자기(self ad context)는 ‘지금-여기’의 경험을 그대로 스스로를 접촉하는 것이다. 생각과 감정 등의 자신의 경험을 관찰하고, 동시에 자신의 목표나 추구하는 방향에 대해 생각하고 선택하도록 한다. 구조화된 개념의 자기가 아니라 맥락적 자기를 통해 받아들이기 어려웠던 인지적 두려움 등을 기꺼이 경험할 수 있게 되는

것이다. 명상, 체험적 연습과 비유 등은 맥락적인 자기를 체험할 수 있도록 돕는다.

가치(Values)는 스스로가 자유롭게 선택하는 것을 의미하며, 가치 있는 행동 그 자체에 몰입하는 과정을 의미한다. 가치는 계속 추구하며 실현해나가는 것으로 목표와는 상이한 개념이다. 가치는 실제 행동을 보다 활기차게 하며 가치와 일치적인 삶은 상황을 보다 명확하게 보고 유연하게 볼 시각을 넓혀준다. 가치가 결여되면 타인을 의식하거나 합리화시키고 눈앞의 이익만 쫓는 결과를 초래한다.

전념행동(Committed action)은 회피와 융합의 심리적 장애물에 대한 대처방식을 알고, 수용하며, 가치의 방향을 정하여 전념할 수 있도록 하는 행동을 의미한다. 가치 추구행동이 장시간 이루어지기 위해서는 전념행동이 유지되어야 하며, 방해가 되는 걸림돌을 확인하고 불가능한 영역에서는 수용하도록 하는 것에 초점을 둔다.

수용-전념치료는 Hayes의 연구를 통해서 임상심리장면에서 수용의 개념에 대한 연구가 활발히 이루어졌으며, 상담 및 프로그램을 통해서 수용과 전념치료(Acceptance and Commitment, ACT)가 활발히 이루어지고 있다. Hayes의 연구에서 개발한 프로그램을 직장인을 위한 프로그램으로 축약하여 개발한 Bond와 Bunce(2000, 2003)는 심리적 수용이 스트레스 관리, 정신건강, 직무만족, 성과에 효과적이라는 것을 알 수 있다.

수용이 직장인의 직무스트레스에도 효과적이라는 것을 수용-전념 프로그램의 효과를 통해 간접적으로 확인할 수 있었다. 하지만 현재 ACT개념을 활용하여 스트레스 대처척도를 개발한 연구는 한국과 해외의 연구에서도 찾아보기 힘들다. 때문에 스트레스 대처의 한 유형으로 ACT에 대한 척도를 개발하고, 이에 대한 타당성과 유효성을 밝히고자 한다.

III. 예비 연구 : 예비문항 개발

1. ACT 직무스트레스 대처 척도 개발 과정 개관

본 연구는 ACT 개념을 활용한 직무스트레스 대처 척도를 개발함으로써 직장인의 직무스트레스에 대한 회피에 대한 정도를 확인하고 직무스트레스를 수용하는 방법에 대해서 교육함으로써 직무스트레스를 줄이는데 목적을 두고 있다.

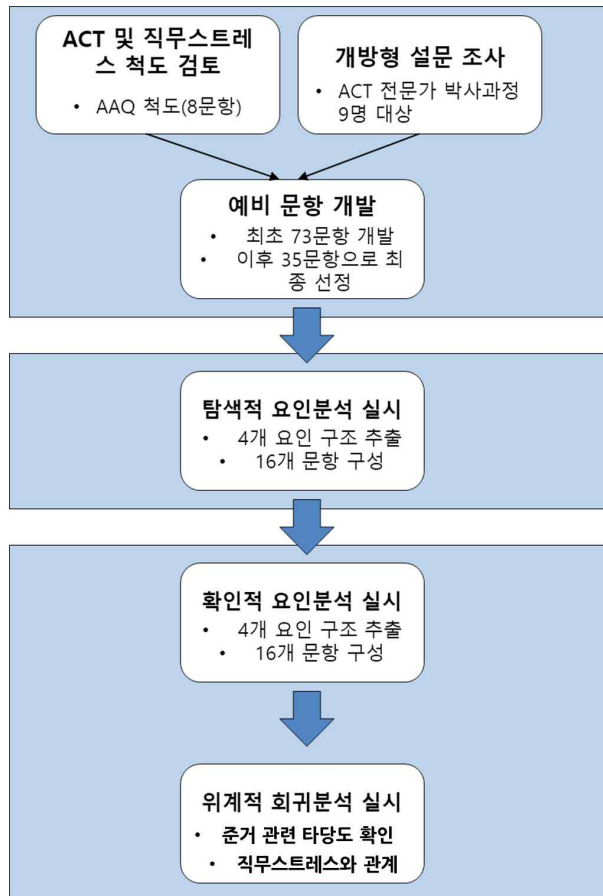


그림 1. ACT 직무스트레스 대처 척도 개발 과정 개관

이를 위하여 직무스트레스 및 ACT에 관련된 척도 및 문헌을 검토함과 동시에 한국 직장문화에 맞게 활용할 수 있는 ACT 직무스트레스 대처의 하위 구성개념의 존재 여부를 확인하고자 개방형 설문 조사를 실시하였다. 개방형 설문과총 73개의 문항이 설문을 통해 추출되었다.

이후 추출한 문항들을 토대로 내용의 유사성과 ACT 개념을 반영 할 수 있는 문항을 선정하여 통합하고 모호한 문항들을 수정, 보완 및 제거하는 작업을 통하여 최종적으로 35개의 예비문항을 개발하였다.

앞서 개발한 35개의 ACT 직무스트레스 대처 측정 문항들에 대하여 201명의 설문을 통하여 데이터를 얻었으며, 구성개념타당도를 위하여 탐색적 요인분석과 확인적 요인 분석을 실시하였다. 탐색적 요인 분석 결과 4개의 요인구조(16문항)를 추출해냈으며, 확인적 요인분석 전 한 번 더 실시한 탐색적 요인분석에도 동일한 4요인(16문항)의 요인구조가 탐색되었다. 확인적 요인분석 결과 또한 4요인 모형이 적합한 것으로 나타났다.

마지막으로 개발한 척도의 준거관련 타당도를 확인하기 위해 준거변인으로 직무소진을 채택하여 상관을 확인하였으며, 추가적으로 직무스트레스원과 ACT 직무스트레스 대처와의 관계를 확인하였다. 개발 과정 개관에 대해 그림 1에 표시하였다.

2. 연구 목적

예비 연구의 목적은 ACT의 개념을 활용하여 직무스트레스 대처 척도를 개발하고 신뢰도 및 타당성을 검증하는데 있다. 기존의 스트레스 대처척도로 적극적 대처, 소극적 대처, 감정적 대처 등이 있다. 이러한 기존의 대처척도는 특수한 상황에서의 대처에서는 한계가 생길 수 있다. 예를 들어, 나의 스트레스원은 직장 내 상사의 태도에 있다고 한다면, 기존의 적극적 대처 방식에 따르면 자신의 스트레스 원인을 제거하거

나, 직장상사의 태도의 변화를 위해 노력을 해야 한다. 하지만 현재 한국사회에서 이와 같은 대처는 불가능에 가깝다. 때문에 직무스트레스에 대하여 수용 및 전념할 수 있도록 대처방식을 개발하여 현 직장인들의 직무스트레스를 줄이는 방법을 제시하고, 직무스트레스에 수용-전념하지 않고 회피하는 사람들에게 수용-전념할 수 있는 대처방식을 교육시키는 것에 척도를 활용할 수 있을 것이다.

예비연구에서는 예비문항의 작성을 위하여 기존에 있던 문헌을 조사하고 개방형 설문지를 통하여 추가적인 예비문항을 작성하였다. 이렇게 구성된 중 직무스트레스 대처로써 활용할 수 있는 문항을 일차적으로 걸러내고, 문항의 내용 분석 과정을 통하여 유사한 내용의 문항을 동일한 범주로 묶는 작업을 실시하였다.

3. 예비문항 작성

가. ACT와 관련된 문헌 자료 조사

기존에 직장인을 대상으로 척도를 개발한 Bond의 AAQ-16문항과 이를 번안한 김인구, 김완석의 K-AAQ 척도를 기반으로 스트레스 대처 척도로서 활용할 수 있는 문항을 예비문항을 구성하였다. 하지만 Hayes의 AAQ(Acceptance and Action Questionnaire)와 Hayes의 척도를 축약한 Bond의 AAQ-16문항을 살펴보면 경험회피와 수용을 혼용하여 사용하여 한국의 정서와는 맞지 않는다는 것을 확인할 수 있었다. 김인구(2008)의 연구에서 Bond의 AAQ-16문항을 번안하여 사기업 및 공공기관 직원 390명을 대상으로 요인구조를 탐색한 결과 요인간의 상관계수가 낮고 요인 부하량도 낮은 문항을 통해 문항과 심리적 수용에 대한 개념이 우리나라의 조직 구성원에게 나타나지 않음을 알 수 있다. 이는 회피에 대한 부정문에 대한 개념이 긍정문으로 인식되지 않는 한국의 언어 구조적 차이로 볼 수 있다. 때문에 예비문항을 선정할 때 Bond & Bu

nce(2003)의 AAQ 척도를 번안하여 사용하되 부정형 문장을 긍정형 문장으로 번안하여 문항을 구성하였다. 총 8문항을 번안하여 예비문항으로 사용하였으며, 문항의 대표적인 예로는 ‘직무에 대한 우울과 불안을 잘 다룬다.’, ‘불확실한 상황에서도 깨끗하게 일을 추진해 나갈 수 있다.’, ‘일에 대한 성공을 위해서 어떻게 해야 하는지 안다.’ 등이 있다.

나. 개방형설문

(1) 조사대상

추가적인 예비문항 구성을 위해 박사과정에 있는 박사과정에 있는 ACT 전문가 9명을 대상으로 온라인 설문지를 통해 조사를 진행하였다.

(2) 요인 및 문항 선정

ACT 직무스트레스 대처 척도를 개발하기 위하여 K대학에 재학 중인 박사 9명에게 개방형 설문지를 나누어 주고, 직무스트레스 대처로 활용할 수 있는 ACT문항을 5개씩 기술하도록 하였다. 개방형 설문과 이전 문헌조사를 통해 구성한 예비문항 중 직무스트레스를 대처할 수 있는 척도 및 문항으로 활용할 수 있는 문항으로 총 73문항이 도출되었다. 그 중 1차적으로 직무스트레스 대처로 활용할 수 있는 문항을 걸러내어 45문항을 선정하였고, 2차적으로 기존의 ACT 구성개념을 반영할 수 있는 문항들을 묶어 최종적으로 31문항으로 걸러냈다. 기존의 ACT 구성개념 중 4개의 구성개념을 반영하였으며 이 4개 요인명은 직무스트레스 수용(10문항), 직무스트레스 인식(7문

항), 가치인식행동(7문항), 목표전념행동(7문항)으로 명명하였다. 직무스트레스 수용은 직무스트레스를 있는 그대로 받아들이고 스트레스 자체를 수용하는 것을 뜻하며, 문항의 예시로는 ‘스트레스를 받는 것은 자연스러운 것이라고 생각한다.’, ‘스트레스로 인해 경험하는 생각과 감정을 통제하지 않고 그대로 받아들인다.’ 등이 있다. 직무스트레스 인식은 자신의 직무스트레스의 정도가 어떠한지, 이 스트레스를 자신의 삶에서 어느 정도의 영향을 미치는 지를 확인해보는 것으로 문항의 예시로는 ‘과거에 지금과 같은 스트레스가 없었는지 생각해본다.’, ‘스트레스에서 유발된 불편한 감정이 나에게 어떤 의미인지 찾으려고 노력한다.’ 등이 있다. 가치인식행동은 자신의 삶이나 직장에서의 생활에 자신이 중요시하게 생각하는 가치가 무엇이었는지 그리고 이러한 가치를 통해 내가 얻게 되는 것은 무엇인지 탐색하는 것이다. 문항의 예시로는 ‘내가 무엇을 위해 회사에서 열심히 일을 하고 있는지 생각해본다.’, ‘내가 중시하는 삶의 가치의 우선순위를 생각하고 내가 중요하게 생각하는 가치를 명확하게 재정립한다.’ 등이 있다. 마지막으로 목표전념행동이란 자신이 직무스트레스를 수용하고 인식, 가치를 확인하는 과정을 거치며 더 나아가 계속적으로 이를 전념하는 것을 뜻한다. 문항의 예시로는 ‘스트레스가 많지만 내가 추구하고자 하는 바를 달성하는데 집중한다.’, ‘스트레스 상황에서도 나의 역량을 펼칠 수 있는 올바른 전략에 대해 생각한다.’ 등이 있다.

IV. 연구 1

1. 연구 목적

예비연구를 통해 구성된 문항과 명명한 ACT 직무스트레스 대처 척도의 요인구조를 검증하고 최종 문항을 선정하기 위하여 연구1을 실시하였다. 구체적으로 구성개념 타당도 확인을 위해 예비 연구를 통해 구성된 예비문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실시하였다.

2. 연구 대상 및 자료수집

본 연구대상은 현재 국내 기업에 종사하고 있는 직장인이며, 총 근속년수가 6개월 이상인 직장인을 대상으로 한정하였다. 이는 본 연구가 직무스트레스에 관련된 척도 개발 및 타당화 연구이기 때문에 6개월 미만인 직장인이 조사대상에 포함될 경우, 단기간 업무에 종사한 사람의 스트레스가 직장에 새로이 들어가 조직의 환경에 적응하기 위한 스트레스인지 직무스트레스인지 확실치 않아 연구결과가 왜곡되어 나타날 수 있기 때문이다. 자료 수집은 인터넷 조사업체인 인바이트(www.invight.com)를 통해 연구자가 제작한 설문지를 인터넷에 올린 뒤 응답을 회수하였으며, 또한 구글 온라인 설문조사 폼을 통해 응답을 회수하여 총 217부의 설문을 진행 및 수집하였으며, 이중 불성실 응답을 제외한 201부를 분석하였다.

응답자의 인구통계학적 특성은 표 1에 제시하였다. 전체 201명 중 남성 104명(51.2%), 여성 99명(48.8%) 이었으며, 20대 51명(25.1%), 30대 27명(13.3%), 40대 65명(32.0%), 50대 34명(16.7%), 60대 26명(12.8%)로 대체로 균형 있게 분포되어 있다. 직무의

경우 일반사무/관리직 94명(46.3%)으로 가장 많았고, 전문직 44명(21.7%), 서비스직 29명(14.3%), 생산/노무직 14명(6.9%), 영업직 10명(4.9%), 기타 11명(5.4%)로 분포되어 있었다. 최종학력은 중졸이하가 2명(1.0%), 고졸 35명(17.3%), 전문대졸 32명(15.8%), 대졸 105명(52.0%), 대학원졸 이상 27명(13.4%)로 분포되어 있다. 근속 년수는 6개월-1년이 14명(6.9%), 1-5년 47명(23.3%), 6-10년 30명(14.9%), 11-15년 30명(14.9%), 16-20년 24명(11.9%), 21-25년 23명(11.4%), 26-30년 16명(7.9%), 30년 이상 18명(8.9%)이었다. 직급은 사원급이 70명(34.7%)로 가장 많았으며, 대리급이 36명(17.8%), 과장급이 28명(13.9%), 차장급 21명(10.4%), 부장급 25명(12.4%), 임원급이 22명(10.9%)이었다. 직장규모의 경우 10인 미만 51명(25.2%), 10-49인 58명(28.7%), 50-99인 20명(9.9%), 100-299인 36명(17.8%), 300-499인 5명(2.5%), 500인 이상 32명(15.8%)이었다. 결혼여부의 경우 미혼이 82명(41.1%)이고 기혼이 119명(58.9%)이었다.

표 1 . 조사대상자의 인구통계학적 특성

인구통계변인	구분	빈도	백분율(%)
성별	남성	104	51.2
	여성	99	48.8
연령	20대	51	25.1
	30대	27	13.3
	40대	65	32.0
	50대	34	16.7
	60대	26	12.8
직무	일반사무/관리직	94	46.3
	영업직	10	4.9
	생산/노무직	14	6.9
	서비스직	29	14.3
	전문직	44	21.7
	기타	11	5.4
최종학력	중졸이하	2	1.0

	고졸	35	17.3
	전문대졸	32	15.8
	대졸	105	52.0
	대학원졸 이상	27	13.4
근무년수	6개월 - 1년	14	6.9
	1-5년	47	23.3
	6-10년	30	14.9
	11-15년	30	14.9
	16-20년	24	11.9
	21-25년	23	11.4
	26-30년	16	7.9
	30년 이상	18	8.9
직급	사원급	70	34.7
	대리급	36	17.8
	과장급	28	13.9
	차장급	21	10.4
	부장급	25	12.4
	임원급	22	10.9
직장규모	10인 미만	51	25.2
	10-49인	58	28.7
	50-99인	20	9.9
	100-299인	36	17.8
	300-499인	5	2.5
	500인 이상	32	15.8
결혼상태	미혼	82	41.1
	기혼	119	58.9

주. N=201

3. 측정도구

가. ACT 직무스트레스 대처

직장인들을 대상으로 응답자들이 실제로 직무스트레스 대처하기 위하여 ACT의 구성개념인 수용-전념을 얼마나 사용하고 있는지를 확인하기 위하여 예비 조사를 통해 구성한 31문항의 ACT 직무스트레스 대처 척도를 사용하였다. 문항의 대표적인 예로

는 ‘스트레스를 가져오는 현 상황을 수용하고 현재 할 수 있는 일에 집중한다.’, ‘스트레스를 받는 것은 자연스러운 것이라고 생각한다.’가 있다. 각 문항의 경우 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다 ~ 5=매우 그렇다)로 구성하였다. 내적 일관성 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .915 이었다.

4. 분석 방법

본 연구에서 제시한 연구문제 및 예비조사에서 구성한 척도의 구성 타당도를 검증하기 위하여 다음과 같은 분석을 실시하였다.

첫 번째, 설문에 응답한 사람들의 인구통계학적 특성 및 연구에서 사용하였던 각 변인들의 문항에 대한 내적 일치 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 확인하고자, Spss 21.0을 사용하여 빈도 분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다.

두 번째, 각 요인의 문항들의 공통적 속성을 추출하기 위하여 SPSS 21.0 프로그램을 사용하여 구성 타당도 분석의 한 가지 방법인 탐색적 요인 분석을 실시하였다. 최소의 요인을 추출하고자 하는 목적의 주성분추출 방법을 사용하여 사각회전의 오블리민을 실시하였으나, 요인간 상관이 낮아서 직각회전의 베리맥스 방식을 채택하여 분석하였다. 요인적재치는 각 변수와 요인간의 상관관계 정도를 나타내며, 고유값은 특정 요인에 적재된 모든 변수의 적재량을 제공하여 합한 값을 말한다(탁진국, 2008). 일반적으로 사회 과학 분야에서 요인과 문항의 선택기준은 고유값(eigen value)은 1.0 이상, 요인적재치는 .40 이상이면 유의한 변수로 간주하며 .50이 넘으면 아주 중요한 변수로 한다. 본 연구에서는 고유값이 1.0이상, 요인적재치가 .40 이상을 기준으로 하였으며 .30 이상인 값을 모두 제시하였다. 수집한 자료가 요인분석에 적합한지 확인하기 위하여 KMO(Kiser-Meyer-Olkin)값과 Bartlett검정도 함께 실시하였다. KMO값은 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 값으로 KMO값

이 .90이상이면 상당히 좋음, .60~.69 평범, .50미만이면 적절치 못한 수치로 판단한다. 이 기준에 의거하여 KMO값과 Bartlett를 확인한 후 요인분석에 적절한 데이터임을 확인하였다. 그 후 요인적재량을 확인하여 .30미만인 문항을 삭제하고, 삭제한 문항을 제외한 최종 문항에 대하여 척도의 타당화를 검증하였다.

5. 결과

가. 측정도구의 신뢰도 및 구성타당도 검증

(1) 구성타당도 검증

본 연구에서 사용되었던 변인들이 서로 구분된 개념을 잘 측정하고 있는지 확인하기 위하여 탐색적 요인분석을 통해 구성타당도(construct validity)를 검증하였다. 주축요인분석(principal axis factor analysis) 요인추출방식을 사용하였고, 베리맥스 회전(varimax rotation)방식을 요인회전방식으로 사용하였다. 분석결과 고유값(eigenvalue)이 1 이상인 요인 수가 6개로 나타나, 요인적재량이 적은 요인부터 제거하여 분석하였다. 분석결과 최종적으로 4개의 요인의 구조 제일 의미있는 것으로 나타났고, 해당 4개 요인의 경우 총 분산의 43.101%를 설명하였다. 4개의 요인은 직무스트레스 수용, 직무스트레스 인식, 가치인식행동, 목표 전념 행동으로 명명하였다. 4가지 ACT 직무스트레스 대처의 개념은 서로 구분된 개념을 측정하고 있음을 통계적으로 확인하였다. 요인 분석결과 및 요인부하량, 공통분, 요인별 신뢰도는 표4에 제시하였다.

표 2 . 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

문항	요인분석				신뢰도	
	직무스 트레스 인식	가치인 식행동	직무스 트레스 수용	목표전 념행동	Alpha if item Delete d	Cronbach ' α
직무스트레스 인식13	.688				.832	0.86
직무스트레스 인식17	.621				.814	
직무스트레스 인식26	.617				.810	
직무스트레스 인식12	.491	.334			.824	
직무스트레스 인식29	.473	.379			.855	
가치인식행동07	.372	.630			.746	0.77
가치인식행동06		.625			.723	
가치인식행동22		.503		.320	.683	
가치인식행동03		.453			.699	
직무스트레스수용31			.652		.740	0.74
직무스트레스수용14			.583		.636	
직무스트레스수용28			.551		.690	
직무스트레스수용19			.547		.585	
목표전념행동25				.749	.763	0.81
목표전념행동27	.313		.352	.509	.705	
목표전념행동16		.342	.331	.364	.736	
고유치	2.112	1.805	1.731	1.248		
설명변량	13.201	11.279	10.818	7.803		

주. 요인추출방법: 주축요인추출, 회전방식 베리맥스, N= 201

16개 문항의 내적 일치도를 평가하기 위하여 크론바하 α (Cronbach' α)계수와 설명변량을 살펴보았다. '직무스트레스 인식'(5개 문항)은 .86이고 전체 변량의 13.2%를 설명하였다. '가치인식행동'(4개 문항)은 .77이며 전체 변량의 11.3%를 설명하였다. '직무스트레스 수용'(4개 문항)은 .74로 전체 변량의 10.8%를 설명하였다. '목표전념행동'(3개 문항)은 .81이며 전체 변량의 7.8%를 설명하였다. 전반적으로 고유치가 1이상으

로 나타나었고, 분산 설명율도 요인별로 각 13.2%, 11.3%, 10.8%, 7.8%의 설명력을 보이고 있다. 크론바하 α 값은 .06 이상이면 신뢰도가 있다고 보며 ACT 직무스트레스 대처 요인의 각 항목은 신뢰도 수준을 저해하는 항목은 없다.

각 요인의 의미를 확인하기 위하여 요인별 문항들을 살펴보았다. 요인별 문항은 아래 표 3에 제시하였다. 그 결과 제 1요인 문항들은 ‘직무스트레스 인식’에 대한 문항이었으며, 직무스트레스에 대하여 과거에 지금과 같은 스트레스가 있었는지, 그리고 그 정도가 어떠한지, 이러한 직무스트레스가 지속되었을 때 초래된 상황에 대해서 인식하는 것이었다. 제 2요인 문항들은 ‘가치인식행동’에 대한 문항이었으며, 삶 혹은 직장에서의 자신이 중요시하는 가치에 대해서 탐색하고, 재정의 하는 것과 관련된 내용이 있었다. 제 3요인은 ‘직무스트레스 수용’으로 자신의 직무스트레스에 대해서 회피하지 않고 스트레스를 받는 것은 일상적인 것이며 자연스러운 것이며 그 자체를 있는 그대로 수용한다는 내용이었다. 제 4요인은 ‘목표전념 행동’으로 직무스트레스를 수용, 인식, 가치를 찾는 것에서 나아가 스트레스를 극복하기 위한 대안이나 자신의 역량을 찾고, 자신이 추구하는 방향으로 계속적으로 나아가는 내용이었다.

표 3 . ACT 직무스트레스 대처 요인 및 문항

	1	2	3	4	요인	문항
Q1_13	.688				직무스트레스인식	현재 경험하는 스트레스 정도를 과거와 비교해 본다.
Q1_17	.621					과거에 지금과 같은 스트레스가 없었는지 생각해 본다.
Q1_26	.617					내가 받는 스트레스가 어느 정도인지 판단해 본다.
Q1_12	.491	.334				스트레스에서 유발된 불편한 감정이 나에게 어떤 의미인지를 찾으려 노력한다.
Q1_29	.473	.379				내가 겪는 스트레스가 지속되었을 때 어떠한 상황이 전개될지 생각해 본다.
Q1_07	.372	.630			가치	업무로 인해 힘들 때 내 삶의 가치가 무엇인지 고민한다.

Q1_06		.625		인식행동	내가 중시하는 삶의 가치를 우선순위를 생각하고 내가 중요하게 생각하는 가치를 명확하게 재정립한다.
Q1_22		.503	.320		내가 무엇을 위해 회사에서 열심히 일을 하고 있는지 생각해본다.
Q1_03		.453			나의 삶에서 직장이 가지는 가치가 어느 정도 인지 판단해본다.
Q1_31		.652		직무스트레스수용	스트레스로 인해 경험하는 생각과 감정을 통제하지 않고 그대로 받아들인다.
Q1_14		.583			업무로 인해 겪는 스트레스를 피하지 않고 그대로 받아들인다.
Q1_28		.551			스트레스를 받는 것은 자연스러운 것이라고 생각한다.
Q1_19		.547			다른 사람들도 일반적으로 스트레스를 겪는다고 생각하며 내가 겪는 스트레스를 그대로 받아들인다.
Q1_25			.749	목표전념행동	스트레스 상황에서도 나의 역량을 펼칠 수 있는 올바른 전략에 대해 생각한다.
Q1_27	.313	.352	.509		스트레스가 많지만 내가 추구하고자 하는 바를 달성하는데 집중한다.
Q1_16	.342	.331	.364		스트레스 상황을 수용하면서, 발전적인 대안을 찾는다.

ACT 직무스트레스 대처 요인 간 상관은 표4에 제시되어 있으며, $r=.254\sim.627$ 로 요인 간 변별이 잘 되고 있음(Campbell & Fiske, 1959)을 알 수 있다. 직무스트레스 인식은 가치인식행동($r=.627, p<.01$), 직무스트레스 수용($r=.254, p<.01$), 목표전념행동($r=.297, p<.01$)으로 정적 상관을 나타냈다. 가치인식행동은 직무스트레스 수용($r=.290, p<.01$), 목표전념 행동($r=.434, p<.01$)로 유의한 정적 상관을 나타냈으며, 직무스트레스 수용과 목표전념행동($r=.391, p<.01$)로 유의한 정적 상관을 보였다.

표 4 . ACT 직무스트레스 대처 하위요인들 간의 상관분석 결과

	직무스트레스인식	가치인식행동	직무스트레스수용	목표전념행동
직무스트레스인식	1			

가치인식행동	.627**	1		
직무스트레스수 용	.254**	.290**	1	
목표전념행동	.297**	.434**	.391**	1
M	3.312	3.5095	3.291	3.476
SD	0.69796	0.62174	0.61467	0.6674

V. 연구 2

1. 연구목적

본 연구는 연구1의 탐색적 요인분석을 통하여 추출된 ACT 직무스트레스 대처 척도의 4개요인의 16문항에 대해 확인적 요인분석을 실시하고, 준거변인으로 설정한 직무소진의 하위요인과 ACT 직무스트레스와의 상관을 확인하였다. 추가적으로 직무스트레스원과 ACT 직무스트레스 대처와의 관계를 확인하기 위하여 직무스트레스 요인 중 하나인 직무요구와 관계갈등와의 상관분석을 실시하였다.

2. 연구 대상 및 자료수집

본 연구대상은 현재 국내 기업에 종사하고 있는 직장인이며, 총 근속년수가 6개월 이상인 직장인을 대상으로 한정하였다. 이는 본 연구가 직무스트레스에 관련된 척도 개발 및 타당화 연구이기 때문에 6개월 미만인 직장인이 조사대상에 포함될 경우, 단기간 업무에 종사한 사람의 스트레스가 직장에 새로이 들어가 조직의 환경에 적응하기 위한 스트레스인지 직무스트레스인지 확실치 않아 연구결과가 왜곡되어 나타날 수 있기 때문이다. 자료 수집은 “장훈 장학회”에서 지원받아 “인바이트(www.invight.com)”를 통해 연구자가 제작한 설문지를 인터넷에 올린 뒤 응답을 회수하였으며, 수집 기간은 2017년 05월 22일부터 2017년 05월 31일까지였다. 총 500부의 설문을 진행 및 수집하였다.

응답자의 인구통계학적 특징을 표 5에 제시하였다. 전체 500명 중 남성 307명(61.4%), 여성 192명(38.6%) 이었으며, 20대 125명(25.0%), 30대 125명(25.0%), 40대 125명

(25.0%), 50대 125명(25.0%)로 대체로 균형 있게 분포되어 있다. 직무의 경우 일반사무/관리직 298명(59.6%)로 가장 많았고, 전문직 84명(16.9%), 서비스직 42명(8.4%), 생산/노무직 33명(6.6%), 영업직 19명(3.8%), 자영업 19명(3.8%), 기타 5명(1.0%)로 분포되어 있다. 최종학력은 중졸이하가 2명(0.4%), 고졸 69명(13.8%), 전문대졸 110명(22.0%), 대졸 273명(54.6%), 대학원졸 이상 45명(9.0%), 기타 1명(0.2%) 으로 분포되어 있다. 근속년수는 6개월-1년 19명(3.8%), 1-5년 144명(28.8%), 6-10년 113명(22.6%), 11-15년 79명(15.8%), 16-20년 50명(10.0%), 21-25년 33명(6.6%), 26-30년 42명(8.4%), 30년 이상이 20명(4.0%)이었다. 직급은 사원급이 141명(28.2%)로 가장 많이 분포되어 있었고, 대리급 83명(16.6%), 과장급 90명(18.0%), 차장급 50명(10.0%), 부장급 76명(15.2%), 임원급 60명(12.0%)로 분포되어 있다. 직장규모는 10인 미만이 127명(25.4%), 10-49인 136명(27.2%), 50-99인 62명(12.4%), 100-299인 74명(14.8%), 300-499인 29명(5.8%), 500인 이상 72명(14.4%)이었다. 결혼 여부의 경우는 미혼이 197명(39.4%)이었고, 기혼이 303명(60.6%) 이었다.

표 5 . 조사대상자의 인구통계학적 특성

인구통계변인	구분	빈도	백분율(%)
성별	남성	307	61.4
	여성	192	38.6
연령	20대	125	25.0
	30대	125	25.0
	40대	125	25.0
	50대	125	25.0
직무	일반사무/관리직	298	59.6
	영업직	19	3.8
	생산/노무직	33	6.6
	서비스직	42	8.4
	전문직	84	16.8
	자영업	19	3.8

	기타	5	1.0
최종학력	중졸이하	2	.4
	고졸	69	13.8
	전문대졸	110	22.0
	대졸	273	54.6
	대학원졸 이상	45	9.0
	기타	1	.2
근속년수	6개월 - 1년	19	3.8
	1-5년	144	28.8
	6-10년	113	22.6
	11-15년	79	15.8
	16-20년	50	10.0
	21-25년	33	6.6
	26-30년	42	8.4
	30년 이상	20	4.0
직급	사원급	141	28.2
	대리급	83	16.6
	과장급	90	18.0
	차장급	50	10.0
	부장급	76	15.2
	임원급	60	12.0
직장규모	10인 미만	127	25.4
	10-49인	136	27.2
	50-99인	62	12.4
	100-299인	74	14.8
	300-499인	29	5.8
	500인 이상	72	14.4
결혼상태	미혼	197	39.4
	기혼	303	60.6

주. N=500

3. 측정도구

가. 관계갈등

관계갈등은 조직 내부에서 직장인들이 업무상 겪는 상사와 동료와의 갈등을 측정하

기 위해 황규선(2009)의 연구에서 사용된 설문 문항 10개를 사용하여 측정하였다. 관계갈등은 상사와의 갈등(4문항), 동료와의 갈등(4문항)으로 이루어져 있으며, 상사와의 갈등 문항의 대표적인 예로는 “나는 상사와 업무상 갈등을 일으킨 적이 있다.”가 있으며, 동료와의 갈등의 대표적인 문항으로는 “나는 동료와 업무상 갈등으로 근무시간 중에 고민한 적이 있다.”가 있다. 각 문항들은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 구성하였다. 본 연구에 있어서 내적 일관성 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .886이었다.

나. 직무요구

직무요구를 측정하기 위해서 Karasek(1979)의 연구에서 사용된 척도를 박람회(2006)이 번안하여 사용한 문항을 사용하여 측정하였다. 총 6문항으로 구성되어 있으며, 대표적인 문항으로 ‘일을 할 때는 보통 충분한 시간이 정해지지 않는다.’이 있다. 각 문항들은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 구성하였다. 본 연구에 있어서 내적 일관성 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .872이었다.

다. ACT 직무스트레스 대처

직무스트레스 대처를 측정하기 위해 본 연구 예비조사와 연구1을 통해 타당화하고 개발한 척도 16문항을 사용하였다. ACT 직무스트레스 대처의 하위요인을 살펴보면 직무스트레스 수용(4문항), 직무스트레스 인식(5문항), 가치인식행동(4문항), 목표전념행동(4문항)으로 구성되어 있다. 직무스트레스 인식의 대표적인 문항으로 ‘내가 받는 스트레스가 어느 정도인지 판단해본다.’가 있으며, 직무스트레스 수용의 대표적인 문항으로는 ‘스트레스로 인해 경험하는 생각과 감정을 통제하지 않고 그대로 받아들인다.’

등이 있다. 가치인식의 문항으로는 ‘내가 무엇을 위해 회사에서 열심히 일을 하고 있는지 생각해 본다.’가 있다. 목표전념행동의 대표적 문항으로는 ‘스트레스 상황에서도 나의 역량을 펼칠 수 있는 올바른 전략에 대해 생각한다.’가 있다. 각 문항들은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 구성하였다. 본 연구에 있어서 내적 일관성 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .870이었다.

라. 직무소진

직무소진 측정을 위하여 Schaufeli 외(1996)이 개발한 직무소진 척도를 신강현(2003)이 번안하고 타당화한 척도 15문항을 사용하였다. 직무소진의 하위요인으로는 정서적 소진(5문항), 냉소(4문항), 직업효능감감소(6문항)이 있다. 대표적인 문항으로 ‘나는 내가 맡은 일을 하는데 있어 완전히 지쳤다.’가 있다. 각 문항들은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 구성하였다. 본 연구에 있어서 내적 일관성 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .870이었다.

본 연구에서 사용한 측정도구에 대한 내용은 요약하여, 표 6으로 제시하였다.

표 6 . 측정도구 요약

변인	설문지 문항번호	출처	신뢰도
관계갈등	I, 1-4 II, 1-4	황규선(2009)의 연구에서 사용한 문항 총 6문항	.886
직무요구	III, 1-6	Karasek(1979)개발한 척도를 박량희(2006)이 번안하여 사용한 6개 문항	.872
ACT 스트레	V, 1-16	본 연구에서 예비조사와 연구1을 통	.870

스 대처		해 개발된 척도 15문항	
직무소진	VI, 1-15	Schaufeli 외(1996)이 개발한 직무소진 척도를 신강현(2003)이 번안하고 타당화한 척도 15문항	.870

4. 분석방법

본 연구에서 개발한 척도를 검증하기 위하여, 다음과 같은 분석을 실시하였다.

첫 번째, 연구1의 탐색적 요인분석을 통해서 밝혀진 ACT 직무스트레스 대처 척도의 구성타당도를 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석은 AMOS 21.0을 사용하였으며, 최대우도추정치(maximum likelihood estimates) 방법을 통해 실시하였다. 4요인 모형이 어느 정도 적합한지를 알아보기 위하여 4요인 모형을 측정모형으로 설정한 다음, 대안모형으로 1요인 모형을 설정하였다. 이를 위해 GFI(goodness-of-fit index), AGFI(adjusted goodness-of-fit index), NFI(normed fit index), CFI(comparative fit index) 그리고 RMSEA(root mean square error of approximation)의 다섯 가지 부합치를 제시하였으며, GFI, AGFI, NFI, CFI의 부합치들이 .90이상이면 가정된 모형은 잘 부합되는 모형이라고 할 수 있으며(Bentler & Bonett, 1980), RMSEA는 .10보다 낮으면 좋은 부합도로 본다(Steiger, 1990).

두 번째, 본 연구에서는 ACT를 활용한 직무스트레스 대처 척도의 준거관련타당도(criterion-related validity)를 검증하기 위해 상관분석을 실시하였다. 개발한 ACT 직무스트레스 대처척도의 준거관련타당도를 검증하기 위해서 직무소진과 상관관계를 확인하였다.

세 번째, ACT 직무스트레스 대처와 직무스트레스와의 관계성을 확인하기 위해서 직무스트레스원의 하나인 직무요구와 관계갈등과의 관계성을 상관분석을 통해 확인하였다.

5. 결과

가. 측정도구의 신뢰도 및 타당도 검증

(1) 확인적 요인분석

본 연구에서는 ACT 직무스트레스 대처의 측정모형으로 앞서 연구 1의 응답 자료에 대한 탐색적 요인분석으로부터 추출된 4개 요인모형이 연구 2의 응답 자료들에 잘 부합되는지를 평가하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 서로 상관되어 있다는 점을 고려하여 4요인모형을 설정하고 대안모형으로 1요인 모형을 설정하였다. 아래 표 7에서와 같이 확인적 요인분석 결과 4요인 구조모형이 적합한 부합치를 갖는 것으로 나타났다. 1요인($\chi^2=1411.832$, $df=104$)의 적합도 지수를 살펴보면 GFI=.68, AGFI=.581, NFI=.583, CFI=.6으로 기준치 .90을 넘지 못하였다. RMSEA=.159로 .10이상으로 나타나 적합도 기준을 넘었다. 4요인 모형($\chi^2=266.413$, $df=95$)의 적합도 지수는 TLI=.934, CFI=.948, GFI=.937, AGFI=.91, NFI=.921로 기준 .90을 모두 넘었다. 또한, RMSEA=.06으로 기준인 .10보다 낮았다. 이상의 분석 결과들을 종합해보면, ACT를 활용한 직무스트레스 대처는 1요인 모형보다 4요인 구조모형이 적절하였다(표7, 그림 2 참고).

표 7. ACT 직무스트레스 대처 척도 확인적 요인분석 결과(4요인 모형)

모형	부합도 지수						
	χ^2	df	GFI	AGFI	NFI	CFI	RMSEA
4요인 모형	266.413	95	0.937	0.91	0.921	0.948	0.06
1요인 모형	1411.832	104	0.68	0.581	0.583	0.6	0.159

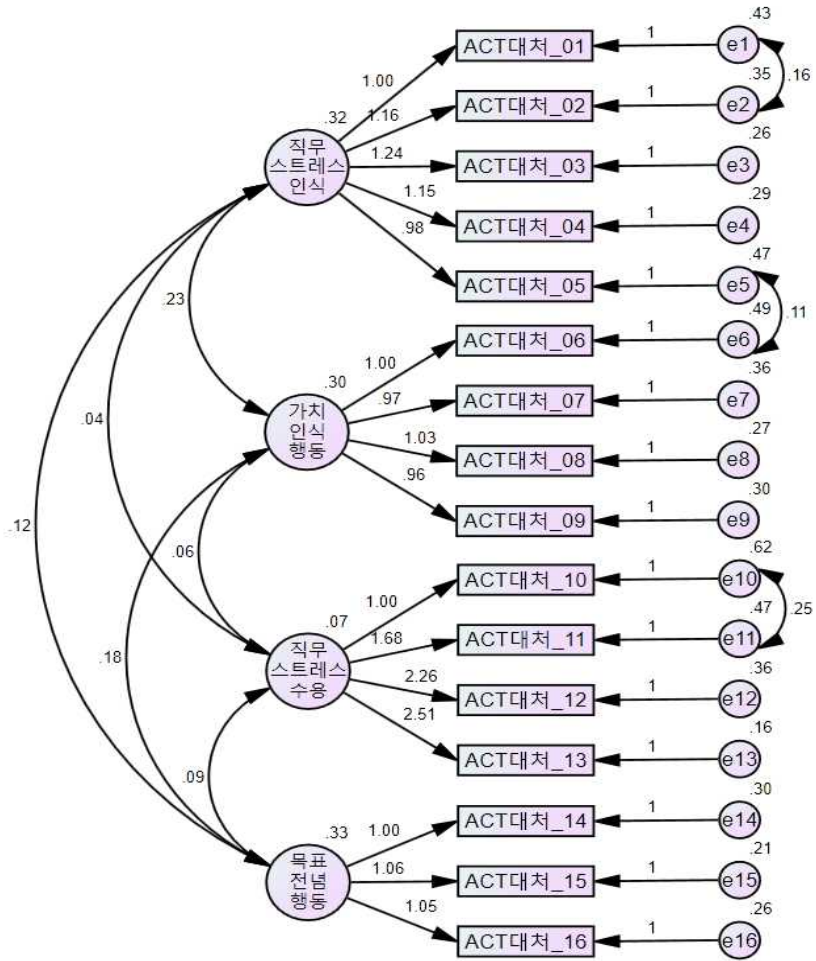


그림 2. 확인적 요인분석 모형

나. 준거관련 타당도 검증

(1) 직무스트레스 대처와 직무소진

직무소진(Job Burnout)이란 스트레스가 지속되었을 때 그 스트레스를 더 감당하지

못하여 발생하는 현상(Regehr, Hill, Knott, & Sault, 2003)으로 정의되며, 지속적이고 반복적으로 생기는 업무의 정서적 부담감의 결과로 타인과의 긴밀한 관계에서 생길 수 있는 일련의 정서적 고갈, 비인격화, 개인성취감 저하 등의 복합적인 형태로 나타나는 현상이다(오진환, 임난영, 2006).

직무스트레스 대처와 직무소진과의 관계성을 살펴보면, 최은희(2014)의 연구에서 직무스트레스는 직장-가정 갈등, 적극적 대처, 직무소진에 직접적인 영향을 미쳤다. 박종주(2015)의 연구에 따르면, 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향에서 대처방식의 조절효과가 유의미하였으며, 대처 방식 중 사회적 지지가 소진을 유의미하게 감소시켰다. 또한 김보람, 박영숙(2012)의 연구에서는 직무스트레스 대처 방식 중 도전적 대처방식이 직무환경과 심리적 소진 사이를 유의하게 조절하였다. 즉, 도전적 대처 방식 수준이 높을수록 같은 직무환경에서도 심리적 소진을 덜 경험한다는 것이다. 이와 같은 선행연구를 종합하였을 때 직무스트레스 대처가 직무소진에 유의미한 영향을 미쳤으므로 직무소진을 준거변인으로 설정하는 것이 적절하다고 판단하였다.

(2) ACT 직무스트레스 대처와 준거변인과의 상관

ACT 직무스트레스 대처와 인구통계학적 변인, 준거변인인 직무소진과의 단순상관은 표8에 제시하였다. 준거변인인 직무소진의 하위요인을 살펴보면, 우선 정서적 소진은 인구통계학적 변인인 성별($r=.187, p<.01$), 연령대($r=.218, p<.01$), 근속년수($r=-.261, p<.01$), 직급($r=-.184, p<.01$), 결혼상태($r=-.185, p<.01$)와 상관을 나타냈다. ACT 직무스트레스 대처($r=.274, p<.01$)와 ACT 직무스트레스 대처의 하위요인인 직무스트레스 인식($r=.355, p<.01$) 가치인식행동($r=.241, p<.01$), 직무스트레스 수용($r=.180, p<.01$)의 상관을 보였다. 두 번째 직무소진의 하위요인인 냉소는 성별($r=.148, p<.01$), 연령대($r=-.267, p<.01$), 근속년수($r=-.274, p<.01$), 직급($r=-.251, p<.01$), 결혼상태($r=-.154, p<.01$)와 상관을 나타냈다.

01)과 상관을 나타냈다. 관계갈등($r=.348, p<.01$), 직무요구($r=.277, p<.01$)과 상관을 나타냈으며, ACT 직무스트레스 대처($r=.117, p<.01$)과 비교적 높은 상관을 보였으며, 하위요인인 직무스트레스 인식($r=.281, p<.01$), 직무스트레스수용($r=.102, p<.05$), 목표전념행동($r=-.268, p<.01$)의 상관을 보였다. 마지막 직무소진의 하위요인인 직업효능감감소는 인구통계학적 변인인 성별($r=.146, p<.01$), 연령대($r=-.233, p<.01$), 근속년수($r=-.245, p<.01$), 직급($r=-.239, p<.01$), 결혼상태($r=-.184, p<.01$)과 상관을 나타냈다. ACT 직무스트레스($r=-.466, p<.01$)과는 높은 부적상관을 보였다. ACT 직무스트레스의 하위요인인 직무스트레스 인식($r=-.231, p<.01$), 가치인식행동($r=-.397, p<.01$), 직무스트레스수용($r=-.279, p<.01$), 목표전념행동($r=-.555, p<.01$)로 전반적으로 높은 부적상관을 나타냈다.

다. ACT 직무스트레스 대처와 직무스트레스원과의 관계

(1) 직무스트레스원

직무스트레스원은 다양하며, 수많은 직무스트레스원이 존재한다. 하지만 본 연구에서는 상사와의 관계적인 갈등, 동료나 조직원과의 인간관계 때문에 직무스트레스를 받는 특수한 상황에서 ACT 직무스트레스 대처가 유의하게 작용할 것이라는 이론적 배경을 제시하였다. 때문에 이러한 이론적 배경을 살펴보았을 때, 상사 혹은 동료와 업무상 갈등이 있으며, 이 때문에 고민하고 직무에 부정적 영향을 초래하는 관계갈등이 직무스트레스원으로 적절하다고 판단하였다. 관계갈등에 대해 구체적으로 살펴보면, 김남균, 안성은, 임춘희, 채준호(2015)의 연구에서 집단 내 구성원들이 갈등을 높게 지각할수록 직무소진의 수준도 높게 지각하는 것으로 나타났다. 또한, 과업갈등과 관계갈등이 직무소진에 미치는 영향을 조사한 연구에서, 갈등이 소진에 유의미한 영향

을 미치는 것으로 나타났다(조영홍, 2017). 관계갈등은 직무스트레스 결과에 영향을 미치는 직무스트레스원임을 확인하였다. 본 연구에서 직장 상사와의 문제, 직장 내 조직원과의 대인관계 등과 같은 특수한 상황에서의 어려움을 ACT 직무스트레스 대처로 유의미하게 줄일 수 있을 것이라는 연구배경과 선행연구를 종합해 보았을 때, 관계갈등과 ACT 직무스트레스의 관계는 정적(+)으로 유의미할 것으로 예측된다.

직무스트레스의 결과로 발생하는 직무소진은 역할갈등이나 역할모호성과 같은 직무 특성 뿐만 아니라 경직성, 업무량과 같은 근무 환경적 원인으로 설명되기도 한다(Mc Cann & Pedman, 1990). 직무요구란 주어진 일이 자신이 감당할 수 있는 양보다 많아 신체적, 정신적 고갈 상태가 되는 것(Demerouti 등, 2001)이며, 직무요구의 특성으로 한정된 시간 내에 해야 할 일이 너무 많아서 감당하기 힘든 업무 과부화(work overload)가 있다. Schaufeli & Bakker(2004)의 연구에서 직무요구와 직무자원이 직무소진을 거쳐 이직의도를 예측하였으며, 조영홍(2017)의 연구에서 직무요구와 직무소진과의 관계에서 작업 부하량이 직무 소진에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 선행연구를 종합해 보았을 때, 직무요구는 직무스트레스원으로써 직무스트레스의 결과로 나타나는 변인에 영향을 미칠 것이고, 직무요구는 ACT 직무스트레스 원과 정적(+)으로 유의미할 것이다. 따라서 본 연구에서는 직무스트레스원 중 직무요구와 관계갈등과 ACT 직무스트레스 대처와의 관계를 확인하고자 한다.

(2) ACT 직무스트레스 대처와 스트레스원과의 상관

ACT 직무스트레스 대처와 스트레스원인 직무요구와 관계갈등의 상관을 확인하였다. 상관표는 표8에 제시하였다. ACT 직무스트레스 대처($r=.378, p<.01$)와 직무요구로 정적 상관을 나타냈으며, ACT 직무스트레스 하위요인인 직무스트레스 인식($r=.315, p<.01$), 가치인식행동($r=.330, p<.01$), 직무스트레스 수용($r=.224, p<.01$), 목표전념행동(r

=.223, $p < .01$)로 비교적 높은 정적 상관을 나타냈다. 직무스트레스 결과로 인해 나타나는 직무소진과의 상관을 확인해보면, 직무요구는 직무소진의 하위요인인 정서적 소진 ($r = .549$, $p < .01$), 냉소($r = .277$, $p < .01$)와 정적상관을 보였다.

ACT 직무스트레스 대처와 관계갈등의 관계를 살펴보면, ACT 직무스트레스 대처($r = .188$, $p < .01$)로 정적 상관을 보였으며, 직무스트레스 인식($r = .217$, $p < .01$), 가치인식행동($r = .188$, $p < .01$)로 정적 상관을 보였다. 직무소진과의 관계를 살펴보면, 정서적 소진 ($r = .258$, $p < .01$), 냉소($r = .348$, $p < .01$)과 정적 상관을 보였다. 결과를 종합해보면 직무요구와 관계갈등이 ACT 직무스트레스 대처와 높은 정적 상관이 있음을 확인하였다. 결과를 살펴보았을 때, 직무요구와 관계갈등이 높을수록 ACT 직무스트레스 대처를 많이 한다는 것을 알 수 있다. 따라서 ACT 직무스트레스 대처가 직무스트레스원에 영향을 미친다는 것을 알 수 있었고 추후 추가적인 분석을 통해서 인과관계를 확인할 필요가 있다.

표 8. ACT 직무스트레스와 변인들의 상관

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1. 성별	1																	
2. 연령대	-.498**	1																
3. 근속년수	-.440**	.699**	1															
4. 최종학력	-.034	-.053	-.059	1														
5. 직급	-.498**	.626**	.671**	.084	1													
6. 직종	-.021	-.006	-.042	-.035	.074	1												
7. 직장규모	-.102*	.018	.171**	.177**	-.062	-.136**	1											
8. 결혼상태	-.395**	.617**	.504**	-.022	.463**	-.153**	.092*	1										
9. 정서적소진	.187**	-.218**	-.261**	-.064	-.184**	.039	-.002	-.185**	1									
10. 냉소	.148**	-.267**	-.274**	-.087	-.251**	-.053	-.010	-.154**	.616**	1								
11. 직업효능감감소	.146**	-.233**	-.245**	-.011	-.239**	-.014	-.073	-.184**	.073	.334**	1							
12. 관계갈등	.007	-.039	-.012	-.004	.029	.006	-.053	.027	.258**	.348**	.036	1						

13. 직무요구	-.059	-.011	.031	.018	.038	-.004	.065	-.013	.549**	.277**	-.168**	.300**	1					
14. ACT대처	-.072	.128**	.089*	.072	.086	-.011	.118**	.065	.274**	.117**	-.466**	.188**	.378**	1				
15. 직무스트레스인식	.012	.001	-.058	.042	-.023	-.059	.049	.000	.355**	.281**	-.231**	.217**	.315**	.813**	1			
16. 가치인식 행동	-.027	.064	.058	.076	.084	.019	.025	.021	.241**	.084	-.397**	.188**	.330**	.811**	.627**	1		
17. 직무스트레스수용	-.043	.113*	.099*	-.022	.038	.022	.151**	.024	.180**	.102*	-.279**	.065	.224**	.629**	.254**	.290**	1	
18. 목표전념 행동	-.213**	.275**	.253**	.137**	.220**	.008	.155**	.195**	-.083	-.268**	-.555**	.033	.223**	.658**	.297**	.434**	.391**	1

N=500, * $p < .05$, ** $p < .01$

직무소진 하위요인 : 정서적 소진, 냉소, 직업효능감감소로 표시

ACT 직무스트레스 대처 하위요인 : 직무스트레스 인식, 가치인식행동, 직무스트레스 수용, 목표전념행동으로 표시

V. 논 의

1. 연구결과 요약

본 연구는 직장에서의 특수한 상황에서 기존의 직무스트레스 방식으로 대처하지 못하는 특수한 상황에서의 직무스트레스 대처를 위해 ACT개념을 활용하여 직무스트레스 대처 척도를 개발하기 위해 척도의 개발하고 척도의 신뢰도 및 타당도를 확인하였다.

연구결과, 개방형 설문을 통하여 개발한 요인 및 문항으로 현재 재직 중인 직장인을 대상으로 1차 설문을 통해 탐색적 요인분석을 실시하여 4요인 구조 및 문항을 도출해냈다. 이후 2차 설문을 통해 확인적 요인분석을 실시하여 4요인 모형이 적합한 것을 확인하였다. 이렇게 개발된 ACT 직무스트레스 척도를 준거변인으로 설정한 직무소진과의 상관분석을 통해 준거관련타당도를 검증하였다. 나아가 개발한 척도를 직무스트레스원인 직무요구와 관계갈등과의 관계를 확인하여 ACT 직무스트레스 대처가 관계갈등과 직무요구에 유의미한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 결과에 대한 자세한 내용은 다음과 같다.

우선, 문헌자료를 통해 ACT개념 중 직무스트레스로 활용될 수 있는 문항들을 탐색하고, ACT에 관련한 전문가들에게 개방형 설문을 통해 73개의 문항을 개발하였다. 이 문항 중 ACT 개념을 반영할 수 있는 문항들을 선별하여 45개의 문항을 선정하였고, 그 중 ACT의 하위요인을 반영할 수 있는 문항들을 묶어 걸러내 총 31개의 문항이 최종적으로 선정되었다. 이 문항들을 직무스트레스 수용(10문항), 직무스트레스 인식(7문항), 가치인식행동(7문항), 목표전념행동(7문항)으로 총 4개의 요인을 명명하여 분류하였다.

다음 단계로 구성된 요인의 구조를 확인하기 위하여 탐색적 요인 분석을 실시하였다. 그 결과 총 4개의 요인 구조가 확인되었고 초기에 선정한 31개의 문항 중 직무스트레스 수용(5문항), 직무스트레스 인식(4문항), 가치인식행동(4문항), 목표전념행동(3문항)으로 총 16개 문항이 도출되었다. 이렇게 도출된 4개 요인에 대해 확인적 요인분석을 실시한 결과 GFI, AGFI, CFI, NFI, RMSEA의 합치도 지수가 모두 기준에 도달하여 수용 가능한 것으로 나타나 4요인 모형이 적절하다는 것이 입증되었다.

마지막으로 준거관련타당도를 검증하기 위하여 직무소진을 준거변인으로 설정하여 상관분석을 실시하였다. 기존의 연구결과들을 조사해보았을 때 직무스트레스 대처와 직무소진과의 관계성을 확인하였다.

2. 연구의 의의

본 연구의 연구결과를 바탕으로 보았을 때, 학문적 의의를 설명하면 다음과 같다.

첫 번째, 본 연구에서 ACT개념을 활용하여 직무스트레스 대처 척도를 개발하였다. 현대 직장문화에서 직무스트레스를 주는 존재나 상황에서 기존의 대처방식으로는 대처할 수 없는 상황이 존재한다. 기존 연구들을 살펴보면, 기존의 직무스트레스 대처 방식은 특정한 상황에서 유용한 대처방식이 정해져 있지 않아 어떠한 대처가 유용하다고 말할 수 없다. 직장에서의 상황을 고려해보았을 때, 기존의 대처방식으로는 스트레스의 원인이 되는 요소를 직접적으로 극복할 수 없다. 이에 본 연구에서 ACT 개념을 활용하여 직무스트레스 대처 척도를 개발하고자 하였고, 이와 관련하여 연구된 적이 없었기 때문에 의미가 있다고 볼 수 있다.

두 번째, ACT 직무스트레스 대처가 직무요구와 관계갈등과의 관계를 확인하였다. 상사와 동료 사이의 갈등인 사회관계적인 변인과 짧은 시간에 많은 업무량을 해내야 하는 등의 상황변인인 직무요구와 직무스트레스 대처간의 관계성을 확인한데에서 의

의가 있다. 직무요구와 관계갈등이 심할수록 ACT 직무스트레스 대처를 한다는 것을 확인할 수 있다.

연구 결과를 바탕으로 보았을 때, 본 연구의 실무적 의의는 다음과 같다.

본 연구에서 ACT개념을 활용한 직무스트레스 대처 척도를 개발함으로써 직장인들이 직무스트레스를 회피하는 정도를 확인 가능하며, 직무스트레스를 수용하는 방식에 대한 지표가 될 수 있다. 많은 사람들이 직장상사나 동료와의 관계적인 상황으로 발생하는 직무스트레스에 대하여 회피하는 경향을 보이며, 한국 조직문화에서의 한계적인 면에서 볼 때 직무스트레스를 회피하는 정도를 확인하고 수용하는 방식을 교육한다면 직무스트레스를 조절하는데 긍정적 영향을 미칠 것이다. 또한, 조직 장면에서의 ACT 직무스트레스 대처 연구를 했다는 점에서 기존의 ACT에 관한 연구가 임상, 상담 장면에서 많이 이루어졌다는 점을 고려해 보았을 때 직장인의 정신 건강과 직무스트레스 감소에 기여할 수 있는 효용성을 보여주는 것이다.

오늘날 조직에서 직무스트레스는 만연해 있고, 뗄 수 없는 관계에 있다. 하지만 이러한 스트레스의 원인을 간접적으로 해소한다고 해서 스트레스원이 사라지는 것이 아니며, 직접적으로 해결할 수도 없는 상황에 있다. 이러한 상황에서 직무스트레스 대처는 중요한 이슈이며 이러한 대처방식으로써 ACT는 스트레스원을 제거하지 않아도 스트레스를 대처할 수 있다는 점에서 조직에서의 활용하는데 큰 이점이 될 수 있을 것이다.

3. 연구의 제한점 및 향후 연구과제

본 연구의 제한점 및 향후 연구과제는 다음과 같다.

첫 번째, 본 연구는 단일 시점에서 이루어진 연구이다. 때문에 현재 재직 중에 있는 조직 구성을 대상으로 ACT 직무스트레스 대처와 직무요구, 관계갈등과 직무소진의 관

계에 대해서만 살펴보았다. 보다 정확하게 직무요구, 관계갈등과 직무소진과의 관계를 살펴보기 위해서는 조직구성원이 ACT 직무스트레스 대처를 사용기 전과 후를 비교 측정하여야 보다 정확하게 직무스트레스 대처의 영향력에 대해 살펴볼 수 있을 것으로 기대된다.

두 번째, 본 연구는 모두 자기보고식 방법으로 측정하여 동일방법편의(Common method bias)에서 자유롭지 못하다는 제한점이 있다. 직무스트레스 대처에 대한 추후 연구에서는 선행변인 가운데 관계갈등과 같은 변인을 타인 평정을 통해 측정하는 방법을 고려할 필요가 있을 것이다.

세 번째, 본 연구 설문은 온라인 조사로 이루어졌다. 때문에 설문 응답자의 대다수인 59.6%가 일반사무/사무직 직무에 종사하고 있는 직장인으로 나타났다. 따라서 본 연구결과를 일반화 하는데 다소 어려움이 있을 뿐 아니라, 직무별로 직무요구와 관계갈등이 직무소진에 미치는 영향에 대해서 살펴보기가 어렵다는 한계점을 가진다. 따라서 향후 연구에 있어서는 보다 다양한 직무에 종사하고 있는 조직 구성원을 대상으로 연구를 실시할 필요성이 있다.

네 번째, 본 연구에서는 대안모형인 1요인 모형과 연구모형인 4요인 모형을 채택하여서 확인적 요인분석을 실시하였는데, 더 확실한 분석을 위해서는 고차(higher order) 요인분석을 통하여 분석을 실시할 필요가 있다.

이러한 연구 결과들을 통해 개발한 ACT개념을 활용하여 직무스트레스 대처 척도가 추후 연구에서 조금 더 구체적인 방향과 내용을 가지고 다른 직무관련 변인과의 관계성을 확인하고 개인과 조직에 보다 실질적인 도움을 제공할 수 있게 되길 바란다.

VI. 참 고 문 헌

- [1] 김남균 안성은, 임춘희, 채준호, 집단 내 갈등유형이 직무소진에 미치는 영향과 직무자율성의 조절효과 : 리더십 차원의 함의. 리더십 연구, 제7권 1호, pp. 57-82, 2015.
- [2] 김남정, 수용-전념 치료 프로그램이 여성 감정 노동자의 직무소진, 경험회피, 자기 효능감에 미치는 영향. 서울여자대학교 석사학위논문, 2013.
- [3] 김보람, 박영숙, 초등교사의 직무환경과 직무열의 및 심리적 소진의 관계에서 직무스트레스 대처 방식의 조절효과. 스트레스학회, 제 20권 3호, pp. 199-208., 2012.
- [4] 김인구, 심리적 수용과 직무스트레스: 직장인용 ACT프로그램 효과 검증. 아주대학교 박사학위논문, 2008.
- [5] 김정희. 지각된 스트레스, 인지세트 및 대처방식의 우울에 대한 작용. 서울대학교 박사학위논문, 1987.
- [6] 김채순, 수용전념 및 인지행동 심리치료 프로그램이 청소년의 우울증, 심리적 수용 및 자기통제에 미치는 영향. 창원대학교 박사학위논문, 2012.
- [7] 문임숙, 수용-전념 치료(ACT)프로그램이 임상 간호사의 업무 스트레스와 심리적 안녕감에 미치는 효과, 한국동서정신과학회지, 제 16권 1호, pp. 85-102, 2013.
- [8] 문현미, 심리적 수용 촉진 프로그램의 개발과 효과: 수용-전념 치료 모델을 중심으로. 가톨릭대학교 박사학위논문, 2006.
- [9] 박량희, 유태용, 개인의 성격, 직무 요구, 직무 통제가 직무 스트레스에 미치는 영향, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제 20권 1호, pp. 1-20, 2007.
- [10] 박중주, 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향 - 직무스트레스 대처방식의 조절효과를 중심으로 -. 교류분석상담연구, 제5권 1호, pp. 35-54, 2015.

- [11] 신강현, 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구, 한국심리학회지 : 산업 및 조직, 제6권 3호, pp. 1-7, 2003.
- [12] 신혜진, 스트레스 대처 전략 검사(Coping Strategy Indicator)의 타당화 연구-한국 대학생을 중심으로-. 서울대학교 석사학위논문, 2002.
- [13] 조영홍, 직무요구와 직무자원이 직무소진에 미치는 영향. 가천대학교 석사학위논문, 2017.
- [14] “직장인들 건강 적신호…10명중 9명 각종 질병 앓는다.”, 세계일보, 2016, 11, 12, <http://www.segye.com/newsView/20161112000372> 에서 2016, 12, 3에 자료 얻음
- [15] 유재언, 직무관련 스트레스, 직무만족 및 이직의도 사이의 관계 - 중국 남방 지역 은행원을 대상으로-. 계명대학교 석사학위논문, 2015.
- [16] 임광모, 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향: 직무통제와 절차공정성의 조절효과, 광운대학교 석사학위논문, 2016.
- [17] 임광모, 탁진국, 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향: 직무통제와 절차공정성의 조절효과, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제 29권 2호, pp. 61-83, 2016.
- [18] 정은주, 안창일, 직장인의 직무 스트레스와 스트레스 대처 전략에 관한 성차 연구. 여성연구, 제 82권, pp. 137-162, 2012.
- [19] 최영민, 이정호, 이기철, 지각된 스트레스와 스트레스 대처방식이 직장인의 우울과 불안에 미치는 영향. 신경정신의학, 제 35권 6호, 1996.
- [20] 최은희, 간호사의 직무스트레스, 직장-가정 갈등, 대처방식이 직무소진과 이직의도에 미치는 구조모형. 경희대학교 석사학위논문, 2014.
- [21] 최해진, 권혁기, 종업원의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향 - 건설업종을 중심으로. 대한경영학회지, 제 21권, pp. 1723-1749, 2008.
- [22] 탁진국, 심리검사 - 개발과 평가방법의 이해- 제 2판. 학지사, 2008.
- [23] “직장인 92%, 회사에서 나는 을”, 서울신문, 2016, 11, 23, <http://www.seoul.co.k>

r/news/newsView.php?id=20161123500012에서 2016, 12, 3에 자료 얻음

- [24] 한상철, 사회적 지원과 스트레스 대처전략이 청소년의 우울 및 가출 충동에 미치는 영향. 한국심리학회지: 사회문제, 제 7권 1호, pp. 1-21, 2001
- [25] 한영자, 직무스트레스와 대처 및 직무만족도에 관한 연구 - 대학병원종사자를 중심으로-. 영남대학교 석사학위논문, 2009.
- [26] 황규선, 직장인의 개인 성격과 조직시민행동이 조직 내 관계갈등에 미치는 영향에 대한 연구, 목포대학교 석사학위논문, 2009.
- [27] 황인성, 중년기 남성의 스트레스 수준에 영향을 미치는 요인 연구, 연세대학교 석사학위논문, 1998.
- [28] Amirkhan, J. H., A factor analytically derived measure of coping: The Coping Strategy Indicator. *Journal of personality and social psychology*, Vol. 59, 1990, pp. 1066.
- [29] Beehr, T. A., Walsh, J. T., & Taber, T. D., "Relationships of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as a moderator.", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 61, 1976, pp. 41.
- [30] Bentler, Peter M., and Douglas G. Bonett. "Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures." *Psychological bulletin*, Vol. 88, 1980, pp. 588.
- [31] Billing, A. G., & Moos, R. H., "The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events.", *Journal of Behavioral Medicine*, Vol. 4, 1981, pp. 139-157.
- [32] Bond, F. W., & Bunce, D., "Mediators of change in emotion-focused and problem-focused work site stress management interventions.", *Journal of occupational health psychology*, Vol. 5, 2000, pp. 156.

- [33] Bond, F. W., & Bunce, D., "The role of acceptance and job control in mental health, job satisfaction, and work performance." *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88, 2003, pp. 1057-1067.
- [34] Bond, F. W., Hayes, S. C., Barnes-Holmes, D., "Psychological flexibility, ACT and organizational behavior.", *Journal of Organizational Behavior Management*, Vol. 26, 2006, pp. 25-54.
- [35] Campbell, D. T., & Fiske, D. W., "Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix.", *Psychological Bulletin*, 56(2), 1959, pp. 81-105.
- [36] Chan, D. W., "Hardiness and Its Role in the Stress-burnout Relationship among Prospective Chinese Teachers in Hong Kong." *Teaching and Teacher Education*, 2003, Vol. 19, pp. 381-395.
- [37] Cooper, C. L., & Marshall, J., "Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health.", *Journal of occupational psychology*, Vol. 49, 1976, pp. 11-28.
- [38] Cordova, J. V., & Kohlenberg, R. J., "Acceptance and the therapeutic relationship.", *Acceptance and change: Content and context in psychotherapy*, 1994, pp. 125-140.
- [39] Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B., "The job demands-resources model of burnout." *Journal of Applied psychology*, Vol, 86, 2001, pp. 499.
- [40] Dougher, M. J., & Hackbert, L., "A behavior-analytic account of depression and a case report using acceptance-based procedures.", *The Behavior Analyst*, Vol. 7, 1994, pp. 321.

- [41] Folkman, S., & Lazarus, R. S., "If it changes it must be a process: study of emotion and coping during three stages of a college examination.", *Journal of personality and social psychology*, Vol. 48, 1985, pp. 150.
- [42] French, J. R. P., Jr., Rogers, W., and Cobb, S., Adjustment as a person-environment fit, In G. U. Coelho, D. A. Hamburg, & J. E. Adams (Eds.), *Coping and adaptation*. New York: Basic Books , 1974.
- [43] Hayes, S. C., Lillis, J., Bunting, K., Herbst, S., & Fletcher, L. B., "The relation between psychological flexibility and mental health stigma in acceptance and commitment therapy: A preliminary process investigation", *Behavior and Social issues*, Vol. 18, 2009, pp. 25-40.
- [44] Hayes, S. C., Luoma, F. B., Bond, F. W., Masuda, A., & Lillis, J., "Acceptance and commitment therapy: Model, processes and outcomes.", *Behaviour Research and Therapy* , Vol. 44, 2006, pp. 1-25.
- [45] Hayes, S. C., Strosahl, K. D., Wilson, K. G., *Acceptance and commitment therapy: An experiential approach to behavior change*, New York: Guilford Press, 1999.
- [46] Hass, J. R., *The Elusive Nature of Acceptance*. In S. C. Hayes, N. S. Jacobson, V. M. Follette, & M. J. Dougher(Eds.), *Acceptance and change: Content and context in psychotherapy*. Reno, NV: Context Press; 1994.
- [47] Kahn, R. L., & Boyshire, P., *Stress in organizations*. In M. D. Dunette, J. M. Hough, & H. C. Triandis (Eds.). *Handbook of industrial and organizational psychology*, Palo Alto: Consulting Psychologist Press, 1994.
- [48] Lazarus, R. S., "Coping theory and research: past, present, and future Psychosomatic medicine.", Vol. 55, 1993, pp. 234-247.

- [49] Lazarus, R. S., & Folkman, S., *Stress, appraisal, and coping*, New York: Springer, 1984.
- [50] Lisa McCann, I., and Laurie Anne Pearlman., "Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims." *Journal of traumatic stress*, Vol. 3, 1990, pp. 131-149.
- [51] Margolis, B. L., Kroes, W. H., and Quinn, R. P., "Job stress: An unlisted occupational hazard." *Journal of Occupational Medicine*, Vol. 16, 1974, pp. 659-661.
- [52] McLean, A., *Occupational stress*, Charles C. Thomas, 1974.
- [53] Moon, H. M., "The third wave of cognitive-behavioral therapy." *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, Vol. 17, 2005, pp. 15-33.
- [54] Moss, R. H., & Billings, A. G., *Conceptualizing and measuring coping resources and processes*, En L. Goldberger & S. Breznitz(Eds.), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects*, 1982.
- [55] Oliver, J. E., Mansell, A., & Jose, P. E., "A longitudinal study of the role of negative affectivity on the work stressor - strain process." *International Journal of Stress Management*, Vol. 17, 2010. pp. 56.
- [56] Parasuraman, S., & Alutto, J. A., "An examination of the organizational antecedents of stressors at work." *Academy of management Journal*, Vol. 24, 1981, pp. 48-67.
- [57] Parasuraman, S., & Alutto, J. A., "Sources and outcomes of stress in organizational settings: Toward the development of a structural model." *Academy of Management Journal*, 27(2), 1984, pp. 330-350.
- [58] Pines, A., & Aronson, E., *Career burnout: Causes and cures*. Free press, 1988.
- [59] Roth, S., & Cohen, L. J., "Approach, avoidance, and coping with stress." *Amer*

ican Psychologist, Vol. 41, 1986, pp. 813-819.

- [60] Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E., The Maslach Burnout Inventory-Test Manual (3rd edn), Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA Maslach burnout inventory-general survey, 1996.
- [61] Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B., "Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi sample study." Journal of organizational Behavior, Vol. 25, 2004, pp. 293-315.
- [62] Selye, H., The stress of life, 1956.
- [63] Steiger, J. H., "Structural model evaluation and modification: An interval estimation approach." Multivariate behavioral research, Vol. 25, 1990, 173-180.

직무스트레스 대처로서 수용척도 개발 연구

안녕하십니까?

저는 광운대학교 산업심리학을 전공하는 석사과정의 학생입니다.

먼저 본 조사는 직무스트레스 대처로서 수용척도 개발 연구와 관련된 개방형 설문지입니다.

귀하께서 본 설문지에 기재하신 정성 어린 응답은 본 연구에서 소중한 자료로 활용하며 학문적인 목적에만 사용됩니다. 또한 응답에 대한 옳고 그름이 없으니 편안하게 문항에 대해 응답해주시면 됩니다.

귀한 시간 내어 응답하여 주셔서 감사합니다.

궁금한 사항이 있으시면 아래 메일로 연락주시기 바랍니다.

hello_jhk@naver.com

광운대 석사 정혜경

1. 본인이 생각하는 직무스트레스 대처 방식으로써 활용할 수 있는 수용 척도의 예시를 최소 5가지 이상 기술해주시기 바랍니다. 수용이란 “생각, 느낌, 감각 등을 통해 결정되지 않고, 심리적 사건을 통제하거나 그 자체를 있는 그대로 기꺼이 받아들이는 것”이다.

< 예시 >

1. 직무에 대한 우울과 불안을 잘 다룬다.
2. 나의 감정 때문에 일에 지장이 생길 때가 있다.
3. 일 하는 동안 불쾌한 감정이 들어도 잘 참을 수 있다.
4. 어떠한 문제가 생겼을 때, 나는 해결하기 위해 행동을 취한다.
5. 일이 지겹더라도 마무리 한다.
6. 불확실한 상황에서도 끈끈하게 일을 추진해 나갈 수 있다.
7. 나는 성공에 대한 확신이 있다.
8. 일에 대한 성공을 위해서 어떻게 해야 하는지 안다.

① _____

② _____

③ _____

④ _____

⑤ _____

설문지

안녕하십니까?

본 설문은 『직무스트레스 대처척도』라는 주제로 학술연구를 진행하기 위하여 귀하의 자료를 얻고자 합니다. 아래는 여러분이 업무를 하면서 스트레스를 받을 때 어떻게 대처하는지를 알아보기 위한 “직무스트레스 대처 방법”에 관련된 설문입니다. 설문지에 어떠한 항목도 정답은 없으므로 귀하께서 생각하시는 바를 표시하시면 됩니다. 지시문을 잘 읽어보시고 본인이 생각하기에 각 문항이 직무스트레스 대처방법으로 본인과 가장 가깝다고 생각되는 곳에 체크해 주십시오. 설문은 39문항으로 구성되어 있으며 3분 - 5분 정도 소요됩니다.

광운대학교 석사 정혜경
메일 : hello_jhk@naver.com

I. 다음은 여러분이 업무를 하면서 스트레스를 받을 때 어떻게 대처하는지를 알아보는 '직무스트레스 대처 척도'에 관한 문항입니다. 문항을 잘 읽고 평소에 본인이 직무스트레스를 받을 때 어떻게 대처하는지를 생각하며, 본인이 평소에 대처하는 방법과 얼마나 일치하는지를 판단하여 적합한 번호에 표시해주시기 바랍니다. 본인이 평소 대처하는 방법과 전혀 일치하지 않으면 1번(전혀 그렇지 않다)에, 매우 일치하면 5번(매우 그렇다)에 체크하시면 됩니다.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

번호	문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통이 다	그렇 다	매우 그렇 다
1	스트레스를 가져오는 현 상황을 수용하고 현재 할 수 있는 일에 집중한다.	①	②	③	④	⑤
2	스트레스로 인한 부정적 감정이 긍정적으로 변화 될 수 있는 부분이 있는지 생각해 본다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 삶에서 직장이 가지는 가치가 어느 정도인지 판단해본다.	①	②	③	④	⑤
4	내가 경험하는 스트레스를 내가 견딜 수 있을지 생각해 본다.	①	②	③	④	⑤
5	회사에서 내가 추구하고자 하는 목표를 다시 떠올리면서 이를 달성하는데 전념한다.	①	②	③	④	⑤
6	내가 중시하는 가치의 우선순위를 생각하고 내가 중요하게 생각하는 가치를 명확하게 재정립한다.	①	②	③	④	⑤
7	업무로 인해 힘들 때 내 삶의 가치가 무엇인지 생각해 본다.	①	②	③	④	⑤
8	스트레스는 언제라도 발생할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

9	지금의 스트레스를 이겨내면 내가 얻게 되는 것이 무엇인지 생각해 본다.	①	②	③	④	⑤
10	내가 경험하는 스트레스 정도는 내가 극복할 수 있다고 마음먹는다.	①	②	③	④	⑤
11	내 삶의 가치를 다시 생각해보며 이를 추구하는데 전념한다.	①	②	③	④	⑤
12	스트레스에서 유발된 불편한 감정이 나에게 어떤 의미인지를 찾으려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
13	현재 경험하는 스트레스 정도를 과거와 비교해 본다.	①	②	③	④	⑤
14	업무로 인해 겪는 스트레스를 피하지 않고 그대로 받아들인다.	①	②	③	④	⑤
15	내가 느끼는 감정의 원인을 알고 있는지 생각해 본다.	①	②	③	④	⑤
16	스트레스 상황을 수용하면서, 발전적인 대안을 찾는다.	①	②	③	④	⑤
17	과거에 지금과 같은 스트레스가 없었는지 생각해 본다.	①	②	③	④	⑤
18	스트레스를 받을 때 마다 나는 조금씩 성장하고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
19	다른 사람들도 일반적으로 스트레스를 겪는다고 생각하며 내가 겪는 스트레스를 그대로 받아들인다.	①	②	③	④	⑤
20	내가 지금 나의 가치에 따라 행동하고 있는 것인지 생각해 본다.	①	②	③	④	⑤
21	스트레스를 통해 내가 성장한 부분이 있는지 생각해 본다.	①	②	③	④	⑤
22	내가 무엇을 위해 회사에서 열심히 일을 하고 있는지 생각해 본다.	①	②	③	④	⑤
23	스트레스로 인한 생각과 감정을 왜곡하지 않으려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

24	업무로 인해 힘든 상황을 그대로 받아들이고 내가 직장에서 추구하고자 하는 바를 떠올린다.	①	②	③	④	⑤
25	스트레스 상황에서도 나의 역량을 펼칠 수 있는 올바른 전략에 대해 생각한다.	①	②	③	④	⑤
26	내가 받는 스트레스가 어느 정도인지 생각해 본다.	①	②	③	④	⑤
27	스트레스가 많지만 내가 추구하고자 하는 바를 달성하는데 집중한다.	①	②	③	④	⑤
28	스트레스를 받는 것은 자연스러운 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
29	내가 겪는 스트레스가 지속될 때 어떠한 상황이 전개 될 지 생각해 본다.	①	②	③	④	⑤
30	스트레스로 인해 힘들지만, 스트레스를 느끼는 나를 그대로 받아들이면서 목표한 업무에 전념한다.	①	②	③	④	⑤
31	스트레스로 인해 경험하는 생각과 감정을 통제하지 않고 그대로 받아들인다.	①	②	③	④	⑤

Ⅱ. 다음은 귀하의 인적사항에 대한 문항입니다. 각 문항에 대해 솔직하게 기입해 주십시오.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- (1) 남자 (2) 여자

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- (1) 20~29세 (2) 30~39세 (3) 40~49세 (4) 50~59세 (5) 60세 이상

3. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

- (1) 중졸이하 (2) 고졸 (3) 전문대졸 (4) 대졸 (5) 대학원졸 이상
(6) 기타

4. 귀하의 직급은 어떻게 되십니까?

- (1) 사원급 (2) 대리급 (3) 과장급 (4) 차장급 (5) 부장급
(6) 임원급

5. 귀하의 직종은 어떻게 되십니까?

- (1) 일반사무/관리직 (2) 영업직 (3) 생산/노무직 (4) 서비스직 (5) 전문직
(6) 자영업 (7) 기타

6. 귀하의 총 직장 근속년수는 어떻게 되십니까?

- (1) 6개월 미만 (2) 6개월- 1년 (2) 1-5년 (2) 6-10년 (3) 11-15년 (4) 16-20년 (5) 21-25년 (6) 26- 30년 (7) 30년 이상

7. 귀하의 직장 규모는 어떻게 되십니까?

- (1) 10인 미만 (2) 10~49인 (3) 50~99인 (4) 100~299인 (5) 300~499인 (6) 500인 이상

8. 귀하의 결혼 상태는 어떻게 되십니까?

- (1) 미혼 (2) 기혼

설문에 응답해 주셔서 감사합니다.

설문지

안녕하십니까?

본 설문은 『ACT를 활용한 직무스트레스 대처척도』라는 주제로 석사 학위 논문을 진행하기 위하여 설문을 실시하고자 합니다.

답변의 내용은 비밀이 보장되며 통계목적 외에는 사용되지 않습니다.

설문지의 각 문항에 대한 정답은 없으며, 각 문항의 지시문을 잘 읽어보시고 ‘느끼고 생각하는 대로 솔직하게’ 답변해 주실 것을 부탁드립니다. 혹시 지루 하더라도 정확한 통계자료 분석을 위해 마지막 문항까지 성실하게 답변해주시 기 바랍니다. 여러분의 응답은 귀중한 연구 자료로 쓰일 것입니다.

감사합니다.

광운대학교 산업심리학과
지도교수 : 탁진국
연구자 : 정혜경

메일 : hello_jhk@naver.com

I. 다음은 귀하의 상급자에 대한 질문입니다. 귀하의 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 정도에 따라 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)으로 표시해주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	나는 상사와 업무상 갈등을 일으킨 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 나와 상사와의 업무상 갈등으로 근무시간 중에 고민한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 상사와의 업무상 갈등으로 직무에 소홀한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 상사와의 업무상 갈등으로 해당업무에 부정적 영향을 끼친 적이 있다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하와 동료와의 관계에 대한 질문입니다. 하의 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 정도에 따라 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)으로 표시해주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	나는 동료와 업무상 갈등을 일으킨 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 동료와 업무상 갈등으로 근무시간 중에 고민한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 동료와 업무상 갈등으로 해당업무를 소홀히 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 동료와 업무상 갈등으로 해당업무에 부정적인 영향을 끼친 적이 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 귀하가 직장에서 업무에 대해 묻는 문항입니다. 아래의 문항을 잘 읽어 보시고 각 내용에 동의하는 정도에 따라 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)으로 표시해주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	일을 항상 빨리 처리해야 한다.	1	2	3	4	5
2	항상 열심히 일해야 한다.	1	2	3	4	5
3	내가 해야 하는 일이 매우 많다.	1	2	3	4	5
4	일을 할 때는 보통 충분한 시간이 주어지지 않는다.	1	2	3	4	5
5	일을 끝내기 위해서는 시간이 항상 부족하다.	1	2	3	4	5
6	과도하게 많은 양의 일이 주어진다.	1	2	3	4	5

Ⅳ. 다음은 귀하가 직장에서 스트레스를 어떻게 대처하는지에 대해 묻는 문항입니다. 아래의 문항을 잘 읽어 보시고 각 내용에 동의하는 정도에 따라 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)으로 표시해주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	현재 경험하는 스트레스를 정도를 과거와 비교해본다.	①	②	③	④	⑤
2	과거에 지금과 같은 스트레스가 없었는지 생각해본다.	①	②	③	④	⑤
3	내가 받는 스트레스가 어느 정도인지 판단해본다.	①	②	③	④	⑤
4	스트레스에서 유발된 불편한 감정이 나에게	①	②	③	④	⑤

	어떤 의미인지를 찾으려 노력한다.					
5	내가 겪는 스트레스가 지속되었을 때 어떠한 상황이 전개될지 생각해본다.	①	②	③	④	⑤
6	업무로 인해 힘들 때 내 삶의 가치가 무엇인지 고민한다.	①	②	③	④	⑤
7	내가 중시하는 삶의 가치를 우선순위를 생각하고 내가 중요하게 생각하는 가치를 명확하게 재정립한다.	①	②	③	④	⑤
8	내가 무엇을 위해 회사에서 열심히 일을 하고 있는지 생각해본다.	①	②	③	④	⑤
9	나의 삶에서 직장이 가지는 가치가 어느 정도인지 판단해본다.	①	②	③	④	⑤
10	스트레스로 인해 경험하는 생각과 감정을 통제하지 않고 그대로 받아들인다.	①	②	③	④	⑤
11	업무로 인해 겪는 스트레스를 피하지 않고 그대로 받아들인다.	①	②	③	④	⑤
12	스트레스를 받는 것은 자연스러운 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
13	다른 사람들도 일반적으로 스트레스를 겪는다고 생각하며 내가 겪는 스트레스를 그대로 받아들인다.	①	②	③	④	⑤
14	스트레스 상황에서도 나의 역량을 펼칠 수 있는 올바른 전략에 대해 생각한다.	①	②	③	④	⑤
15	스트레스가 많지만 내가 추구하고자 하는 바를 달성하는데 집중한다.	①	②	③	④	⑤
16	스트레스 상황을 수용하면서, 발전적인 대안을 찾는다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 귀하의 **업무에 대한 소진**에 대한 질문입니다. 귀하의 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 정도에 따라 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)으로 표시해주시시오.

번	문항	전혀	그렇	보통	그렇	매우
---	----	----	----	----	----	----

호		그 렇 지 않 다	지 않 다	이 다	다	그 렇 다
1	나는 내가 맡은 일을 하는데 있어 정서적으로 지쳤음을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 퇴근 시 완전히 지쳐 있음을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 하루 종일 일하는 것에 긴장되어 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 내가 맡은 일을 하는데 있어 완전히 지쳤다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 아침에 일어나 출근 할 생각에 피곤을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 내 직무기여도에 대해 더욱 냉소적이 되었다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 현재 맡은 일을 시작한 후 직무에 대한 관심이 줄었다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 내가 맡은 일을 하는데 있어서 소극적이다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 나의 직무 중요성이 의심스럽다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 직무 시 발생한 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 현재 소속직장에 효과적인 기여를 하고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
12	내 생각에, 나는 일을 잘한다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 직무 시 무언가 성취했을 때 기쁨을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 현재 직무에서 가치 있는 많은 일들을 이루어 왔다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 직무 시 일들을 효과적으로 처리한다는 자신감이 있다.	①	②	③	④	⑤

VI. 다음은 귀하의 인적사항에 대한 문항입니다. 각 문항에 대해 솔직하게 기입해 주십시오.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- (1) 남자 (2) 여자

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- (1) 20~29세 (2) 30~39세 (3) 40~49세 (4) 50~59세 (5) 60세 이상

3. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

- (1) 중졸이하 (2) 고졸 (3) 전문대졸 (4) 대졸 (5) 대학원졸 이상
(6) 기타

4. 귀하의 직급은 어떻게 되십니까?

- (1) 사원급 (2) 대리급 (3) 과장급 (4) 차장급 (5) 부장급
(6) 임원급

5. 귀하의 직종은 어떻게 되십니까?

- (1) 일반사무/관리직 (2) 영업직 (3) 생산/노무직 (4) 서비스직 (5) 전문직
(6) 자영업 (7) 기타

6. 귀하의 총 직장 근속년수는 어떻게 되십니까?

- (1) 6개월 미만 (2) 6개월- 1년 (2) 1-5년 (2) 6-10년 (3) 11-15년 (4) 16-20년 (5) 21-25년 (6) 26- 30년 (7) 30년 이상

7. 귀하의 직장 규모는 어떻게 되십니까?

- (1) 10인 미만 (2) 10~49인 (3) 50~99인 (4) 100~299인 (5) 300~499인 (6) 500인 이상

8. 귀하의 결혼 상태는 어떻게 되십니까?

- (1) 미혼 (2) 기혼

설문에 응답해 주셔서 감사합니다.