

# 수용전념치료(ACT) 기반 요양보호사 직무 소진, 직무스트레스 완화 프로그램 개발과 적용

## Development of Job Burnout and Job Stress Relife Program for the Nursing Care Workers based on Acceptance and Commitment Therapy(ACT)

이옥주\*, 김무영\*\*

숙명여자대학교\*, 브레인가이\*\*

OkJoo Lee(leeoj66@naver.com)\*, Mooyoung Kim(kim2my@hanmail.net)\*\*

### 요약

본 연구의 목적은 요양보호사의 직무스트레스 및 직무소진 완화와 치유를 목적으로 ACT 집단상담 프로그램을 개발하고 그 효과를 확인하는 데 있다. 이를 위해 프로그램의 목표 및 이론적 모형, 내용, 운영 및 평가를 구성하였으며 절차에 따라 적용하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 연구대상의 직무스트레스를 측정 한 결과 프로그램 참여 집단에서 긍정적인 변화가 있었다. 둘째, 연구대상의 직무소진 수준을 측정한 결과 프로그램 참여 집단에서 긍정적인 변화가 있었다. 셋째, 연구대상의 역할갈등 수준을 측정한 결과 프로그램 참여 집단에서 긍정적인 변화가 있었다. 넷째, 연구대상의 역할과다 수준을 측정한 결과 프로그램 참여 집단에서 긍정적인 변화가 있었다. 다섯째, 연구대상의 역할모호 수준을 측정한 결과 프로그램 참여 집단에서 긍정적인 변화가 있었다. 본 연구는 실무적 시사점으로서 각종 요양보호사 교육과정에 ACT이론 및 실천방안을 내용에 포함시킴으로써 직무 소진과 직무 스트레스에 대한 대응력을 높이고 궁극적으로 요양보호사의 심리적 유연성을 높임으로써 일과 삶을 대하는 태도의 본질적 변화의 기회를 제공할 것에 대해 기술하였다.

■ 중심어 : | 수용전념치료 | 요양보호사 | 직무스트레스 | 직무소진 |

### Abstract

The purpose of this study is to develop an ACT group counseling program for the purpose of alleviating and healing the job stress and burnout of nursing care workers and to verify the effectiveness of the ACT group counseling program. To this end, the goal and theoretical model, content, operation and evaluation of the program were composed and applied according to the procedure. The main research results are as follows. First, as a result of measuring the job stress of the study subjects, there was a positive change in the group participating in the program. Second, as a result of measuring the level of job burnout of the study subjects, there was a positive change in the group participating in the program. Third, as a result of measuring the level of role conflict of the study subjects, there was a positive change in the group participating in the program. Fourth, as a result of measuring the level of over-role of the study subjects, there was a positive change in the group participating in the program. Fifth, as a result of measuring the level of role ambiguity of the study subjects, there was a positive change in the group participating in the program. As a practical implication, by including the ACT theory and practice plan in various nursing care providers training courses, the ability to respond to job burnout and job stress is increased, and ultimately, by increasing the psychological flexibility of nursing care workers, the opportunity for essential change in attitude toward work and life describe what to provide.

■ keyword : | ACT | Nursing Care | Job Stress | Job Burnout |

## I. 서론

노인장기요양보험제도는 고령이나, 치매 등의 노인성 질병으로 인하여 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인에게 신체활동 또는 가사지원 등의 장기요양급여를 사회와 함께 연대원리에 의해 제공하는 사회보험제도이다. 노인의료복지시설은 노인장기요양보험제도 시행 후인 2008년에는 1,332개소, 2009년에는 1,642개소, 2013년에는 2,497개소, 2016년 5,163개소, 2017년 5,242개소로 지속적 증가 추세에 있다[1]. 장기요양보험제도에 따른 노인의료복지시설의 증가는 자연스럽게 해당 시설 종사자의 전문성에 관심을 갖게 하며, 특히, 노인의료복지시설 종사자 중 가장 많은 인력을 차지하는 요양보호사에 대한 논의를 필요로 한다.

요양 보호사의 업무는 대상자에 대한 간접적 처치와 같은 물리적 접근과 함께, 노인과 보호자, 가족 등과의 의사소통을 통한 정보 전달, 상호 인간적인 교감을 통한 심리적 안정과 정서적 위로를 포괄한다는 점에서 높은 수준의 전문성이 요구된다[2][3]. 어떤 직종이든 전문성이란 다양한 경험과 학습을 통해 습득되는 실천적 지식(practical knowledge)[4]을 전제로 한다. 다시 말해 전문성의 요체는 오랜 시간 동안 하나의 과업에 종사함으로써 발현되는 결과라는 것이다. 하지만, 실제로는 요양보호사의 직종 이직률은 비슷한 직업군에 비해 상대적으로 높으며, 관련 연구들은 그 이유를 요양보호사의 정서적, 심리적 소진에서 찾고 있다[5][6].

요양보호사 직군의 노인요양 보호시설의 경우 거동이 불편하거나, 중증 질환을 동반하는 등 심·신의 제약이 따르는 노인 환자의 경우가 대부분이라는 특성이 있다. 또한, 긴급한 환자상태, 환자 사망 등 특별한 상황의 관리를 위해 보호자 사이에서 사태를 원만하게 증재하는 역할을 하게 되는데 이 과정에서 자신의 감정을 최대한 드러내지 않고 조절할 수밖에 없다. 즉, 담당 직무가 요구하는 특정한 규정에 따라 감정을 표현해야 하는 정서노동은 요양보호사에게 피할 수 없는 일과라는 것이다.

요양보호사의 이러한 일상은 단순히 근무환경 및 근무강도에서 오는 물리적 소진뿐만 아니라 심리적, 정서적 직무스트레스와 소진을 동반[7][8]하는 것이 일반적

이다. 이와 관련하여 종사자의 직무스트레스 및 직무소진을 완화하기 위한 논의들이 활발하게 진행되어 왔다. 특히, 최근에는 일상생활에서 자신의 경험을 회피하지 않고, 있는 그대로 경험하고 수용함으로써, 자신에 대한 이해를 통해 상황적 맥락의 변화를 추구하는 수용중심(acceptance-based) 접근[9]이 관심을 받고 있다. 이러한 관점을 가장 잘 반영하고 있는 대표적인 치료기법이 바로 심리적 수용(psychological acceptance)과 마음챙김(mindfulness) 및 자기연민(self-compassion) 등의 개념에 기반을 두고 있는 수용전념치료(Acceptance and Commitment Therapy; 이하 ACT)[10]이다.

ACT는 “고통이란 인간이라면 누구나 살면서 경험할 수 있는 지극히 자연스럽고 보편적인 경험이다”라는 ‘고통의 정상성 가정(the assumption of normality)’을 토대로 하고 있다. ACT는 부정적인 사고, 감정, 감각의 경험 내용이 아니라, 그것이 일어나는 맥락을 강조하는 기능적 맥락주의(functional contextualism)에 기반을 둔 이론으로서, 경험내용의 변화가 아닌 경험이 일어나는 맥락의 변화를 통해 경험의 의미와 기능을 변화시키고자 한다[10]. ACT는 요양보호사들의 현재 경험과 접촉하여 심리적 유연성을 증진시켜 어떤 상황이 주어지든 자신의 가치를 바탕으로 행동을 변화시키고 유지하도록 돕고[11], 이를 통해 직무스트레스와 직무소진을 완화[12]시키는 데 실효적 효과가 있을 것으로 기대되는 이유이다.

실제로 요양보호사들은 노인 돌봄 서비스의 핵심적인 역할을 수행하고 있음에도 불구하고 이들의 정서적, 심리적 직무스트레스 및 직무소진 완화를 위한 중재 콘텐츠에 대한 실용적 논의는 매우 미비한 실정이다. 지금까지 요양 및 치료 시설 등 비슷한 직종의 종사자를 대상으로 하는 다양한 프로그램이 제시되었다. 이러한 프로그램은 크게 두 가지 측면으로 분류할 수 있다. 직종 종사자의 역량 및 기능을 강화하는 프로그램[14-16]과 이들의 심리적, 정서적 회복과 치유를 지원 하는 프로그램[17][18]가 그것이다. 특히, 관련 직종 종사자의 심리적 치유와 회복을 지원하는 프로그램의 경우 대상이 심리적 상처의 원인을 극복하는 데 초점을 맞추고 있다. 앞서 기술한 바와 같이 본 연구에서 제시하고자 하는 ACT 프로그램은 대상이 업무 환경에서 경

협하는 다양한 압박과 불쾌한 감정을 자연스러운 것으로 보고 이를 삶의 일부로 수용하도록 유도한다는 측면에서 차별성이 있다. 그렇기 때문에 이 같은 관점을 반영한 ACT 집단 상담 프로그램의 실효적 중재 가능성을 판단해 보는 것은 관련 콘텐츠의 확장이라는 측면에서 가치가 있다고 판단된다. 따라서 본 연구는 ACT를 기반으로 하는 요양보호사 직무스트레스 및 직무소진 완화를 위한 집단 상담 프로그램을 제안하고, 적용 효과를 다양한 관점에서 논의하는 것을 목적으로 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. ACT의 이론적 개념

ACT는 수용(acceptance)과 전념(commitment)을 강조하는 심리치료의 한 방식으로 수용과 행동변화의 과정을 통해 생각, 감정 및 감각에 반응하여 심리적 유연성의 향상을 촉진하는 치료이다. 이전의 인지치료와 행동치료에서는 일반적으로 경험의 수용보다는 변화에 역점을 두었다는 한계를 가지고 있다. ACT는 그러한 한계를 넘고자 하는 아이디어를 기반으로 발전되어 왔다[19]. ACT는 세 가지 이론적 바탕에 기반을 두고 있다. 첫째, 인간 '고통의 보편성'에 기반을 둔다. 모든 인간은 살아가면서 크고 작은 고통을 겪는 것이 자연스러운 것이며, 고통 혹은 병이 없는 것이 정상이다'라는 정신 병리적 관점의 건강한 정상성 가정(assumption of healthy normality)은 오히려 수시로 고통을 경험하고 있는 인간 스스로를 낙인찍는 부정적인 결과를 가져올 수 있다고 본다.

Hayes et al.[20], Strosahl[21]은 정상성에 대한 가정이 신체적인 건강에는 타당성을 가지고 있으나 심리적 건강에는 맞지 않는다고 보았으며, 인간의 적응에 도움이 되거나 일반적인 심리적 과정들이 때로는 심리적 고통이나 병리를 가져올 수 있다는 점을 강조한다. 둘째, '기능적 맥락주의(functional contextualism)[22]에 기반을 두고 있다. 기능적 맥락주의는 '행동은 그 행동이 발생한 상황, 배경 즉, 맥락 내에서 가장 유용하게 이해될 수 있다'는 관점으로, 맥락주의와 행동의 효과는 오로지 그 행동의 실용성(workability)에 의해 결정된

다는 입장이다. ACT에서는 이상행동이 어떤 맥락에서 일어나는지를 전체적으로 이해하고, 행동변화에 영향을 미치는 실용적인 목표를 강조한다. 셋째, '관계 구성 이론(Relational Frame Theory)'에 기반을 두고 있다[23]. 여기서 관계 구성이란 두 자극 사이에서 이끌어낸 임의적 관계에 기초하여 그 자극에 반응하게 된다는 관점이다. 예를 들어, 유아에게 상상의 동물 그림을 보여주며 "이건 '겁겁'이야" 라고 이름을 알려 준 후, 같은 그림을 보여주면서 "이건 '우우' 소리를 낸다"고 알려주면 학습자는 자신이 배운 내용을 연결하여 생각할 수 있다. 즉, 그 그림이 '겁겁'이란 말을 가리킨다는 것과, '겁겁'이란 단어가 그 그림을 지칭하는 것을 연관 지어 알 수 있다는 것이다[23].

ACT는 수용과 전념의 과정으로 이루어져 있으며, 수용은 통제 불가능한 상황과 환경을 회피하지 않도록 하며, 전념의 구성요소들은 자신의 가치(value)와 일치하는 행동을 할 수 있도록 유도한다. 구체적인 실천을 위해 ACT는 '수용', '인지적 탈 융합', '현재 순간에 접촉하기', '자기 인식', '가치명료화', '전념행동' 등 6가지 요소로 구성되어 있다[19].

#### 1.1 수용

수용중심적 접근은 여러 형태의 정신병리와 밀접한 연관이 있다고 보는 경험회피를 건강하지 못한 대처방법의 결과로 간주한다. 여기서 경험이란 개인의 정서, 사고, 생리적 반응 등 모든 내적, 사적인 경험을 포함한다[19]. 치료자들은 내담자의 감정적 회피는 보편적으로 발생하는 일이며, 내담자의 입장에서 불쾌한 사건은 무시되고 왜곡되거나 잊혀지기를 기대[20] 하지만, 내담자중심의 수용적 접근에서는 '내담자 자신의 감정과 태도를 개방하는 것이 보다 자연스러우며 자신의 문제를 있는 그대로 수용하는 것이 중요하다'는 점을 강조한다.

#### 1.2 인지적 탈융합

인지적 탈융합이란 특정한 사건에 대한 개인의 생각, 인식, 판단의 형태나 빈도를 변화시키기보다는 생각과 '관계 맺고 상호작용'하는 방식을 변화시키는 의식적 노력을 의미한다[25]. 예를 들어 '나는 아무 쓸모가 없어'

라는 생각의 내용을 긍정적으로 변화시키려 하거나 억제하기보다는 '나는 나 자신이 쓸모가 없다는 생각을 하고 있다'로 경험하게 한다는 것이다. 이렇게 언어적 의미로부터 자신을 탈용합하는 가운데 불쾌한 생각을 선불리 감소시키려 노력하는 것에서 벗어나게 되며, 개인적 경험에 대한 자신의 생각, 인식, 판단을 지나치게 믿거나 이에 연연하지 않을 수 있게 된다[19].

### 1.3 현재 순간에 접촉하기

ACT는 어떠한 사건을 외곡된 판단을 거치지 않고 있는 그대로 대면하도록 돕는다. 이렇게 하는 이유는 내담자가 자신에게 일어난 사건과 그 사건을 일으키는 환경에 직접적으로 직시할 때 비로소 행동이 융통성을 가지며, 그렇게 함으로써 자신의 믿음과 일관된 방식으로 행동할 수 있기 때문이다[26]. 이때 개인이 사건을 묘사하는 언어는 현재 일어나는 일을 주목하고 설명하는 방식으로 사용되며, 사건을 판단하거나 예측하는 방식을 지양하게 된다[19].

### 1.4 ACT에서의 자기에 대한 인식

ACT의 관점에서 자기는 바로 지금 여기서 일어나고 있는 관찰 가능한 행동으로 정의된다[11]. 맥락으로서의 자기는 생각, 감정 등의 개인적 경험을 관찰하고 행동을 선택하는 주체로서의 자기를 의미한다. 개인을 특정하게 규정된 속성에 의해 만들어진 '개념화된 자기'에서 실체로서 경험하고 있는 '관찰하는 자기'로 전환할 수 있도록 한다[19]. '관찰하는 자기' 또는 '맥락으로서의 자기'라는 것은 다양한 생각과 감정 및 행동을 경험하지만, 그것에 의해 정의되거나 지배되지 않는 독립된 객체 즉, 객관화된 존재를 의미한다[27].

### 1.5 가치명료화

ACT에서의 가치란 개인이 자신의 삶에서 하고자 하는 것이며, 자신이 선택한 삶의 방향이다. 다시말해 가치란 계속해서 진행되고 있는 그 무엇이든 완성된 물리적 실체가 아니라는 뜻이다. 그렇기 때문에 ACT에서 보는 가치란 삶을 살아가는 방향과 선택을 의미하지 결코 완전하게 손에 넣을 수 있는 목표가 아니다. ACT의 수용 및 탈용합 등 다른 핵심과정들은 그 자체로서 목

표가 되는 것이 아니라 개인의 가치와 일관된 삶의 목적을 명료화하는 데 도움이 된다[10][11]. 개인이 자신의 삶을 통해 구현하고자 하는 가치를 명료화하고 그 가치를 실현하는데 전념할 수 있도록 해주는 것은 ACT의 매우 중요한 치료과정이며 동시에 치료 목표이다.

### 1.6 전념행동

전념행동(commitment behavior)은 가치를 명확하게 하는 과정을 거쳐 구체적으로 가치 지향적인 삶을 시도하는 것을 의미한다. 전념행동 과정은 고통이나 어려움과 같은 삶의 장애물을 직면하고 극복할 기회를 제공하며 개인이 스스로 삶의 과정을 결정하는 구체적 행동에 다름 아니다[27]. 이렇듯 자신의 가치가 명료화된 후 이에 따른 일관된 행동에 전념할 수 있도록 구체적인 실천으로 옮기는 행위가 전념행동이다.

## 2. 영양 보호사

고령화 시대를 맞아 노인 인구의 증가는 점차 의료 및 보건, 여가, 주거 등 여러 영역에서 노인을 전문적으로 보살피고 돌볼 수 있는 전문 인력을 필요로 하게 되었다. 2001년부터 한국보건사회연구원과 보건산업진흥원에서는 그에 따른 구체적인 방침을 제시하였고, 이에 영양보호사의 전문 자격 취득을 위한 교육과정과 이수요건, 영양보호사의 업무에 대한 내용이 법으로 제정되어, 2008년 7월 1일부터 본격적으로 시행되었다[1]. 영양보호사란 "가정이나 노인장기요양시설에서 정신적, 신체적인 이유로 독립적인 일상생활이 곤란한 노인이나 노인부양 가정에 필요한 각종 복지서비스를 제공함으로써, 노인의 건강하고 안정된 노후 생활을 영위할 수 있도록 지원함과 동시에 노인부양 가족의 부담을 덜어 주는 일을 수행하는 전문적인 사람"이라 정의할 수 있다[표 1][1].

표 1. 영양보호사 표준 업무 내용

표준 서비스	주요 내용
신체활동 지원	구강관리, 세면 도움, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 몸 단장, 목욕 도움, 식사 도움, 이동 도움, 체위 변경, 화장실 이용하기, 신체기능의 유지증진
간호 및 처치	관찰 및 측정(혈압, 체중 등), 호흡기 간호, 투약 및 주사, 피부 간호, 통증 간호, 영양 간호,

	배설 간호, 그 밖의 의사 진료보조, 처치 등
시설환경 관리서비스	침구 리넨 관리, 환경 관리, 물품 관리, 세탁물 관리
기능회복훈련	신체기능의 훈련, 기본동작 훈련, 일상생활 동작 훈련, 물리치료, 언어치료, 작업치료, 인지 및 정신 기능훈련
치매관리 지원서비스	행동 변화 대처
응급서비스 응급상황 대처	즉시 응급처치 후 의료기관으로 이송
기타 제공서비스 지원	외출 시 동행, 의사소통 등

### III. 수용전념치료(ACT)기반 영양보호사 직무 소진, 직무스트레스 완화프로그램 개발 및 적용

#### 1. 프로그램 참여 대상

본 연구의 참여자는 2020년 현재 요양원에서 근무하고 있는 영양보호사들이다. 구체적인 연구참여자는 총 40명으로 실험집단 16명과 통제집단 16명으로 구성되어 있다. 이들은 사전에 연구의 취지에 대해서 설명을 듣고 동의한 인원으로서 프로그램 운영 기간 동안 프로그램 참여집단은 준비된 프로그램 내용을 수행하였으며 통제집단은 같은 시간 동안 휴식을 취하였다. 연구 종료 후, 통제집단은 프로그램 참여 집단이 참여한 내용과 동일한 과정과 수준에서 프로그램 참여 기회를 보장하였다.

표 2. 연구대상자 일반적 정보 (n=32)

		실험집단(%)	통제집단(%)
인원	대상	16(100)	16(100)
	45세 이하	0	1(6.3)
	50세 이하	0	0
	55세 이하	2(12.5)	3(18.8)
	60세 이하	4(25.0)	4(25.0)
연령	60세 이상	10(62.5)	8(50.0)
	중졸이하	5(31.3)	5(31.3)
	고 졸	9(56.3)	10(62.5)
	전문대졸	1(6.3)	0
학력	대졸이상	1(6.3)	1(6.3)

## 2. ACT 프로그램 개발

### 2.1 프로그램의 목표와 모형

본 연구의 프로그램 개발은 활동 목표 수립, 내용 구성, 예비연구, 프로그램 적용 및 평가의 절차[28]에 따라 제시되었다. 프로그램 목표는 프로그램의 개발 방향과 의도를 실천하여 달성하고자 하는 구체적인 성취 수준이다[29][30].

본 연구에서 제안하는 ACT 프로그램의 목적을 달성하기 위한 구체적인 전략은 ACT실무안내서의 지침 [19][20]에 근거하였다. 이에 의하면, ACT의 핵심적인 요소는 '수용', '탈융합', '현재에 존재하기', '땀락으로서 자기', '가치', '전념적 행동' 등 6가지이다. 이를 반영한 본 프로그램의 구체적인 목표는 다음과 같다.

첫째, ACT 프로그램 참여를 통해 영양보호사로서 자신의 직업적 가치 및 전념행동의 명료화를 통해 업무가 자신의 삶과 생활에 미치는 가치의 의미를 분명하게 인식한다.

둘째, ACT 프로그램 참여를 통해 영양보호사의 직무과정에서 가치실현을 위한 전념행동의 장애물인 심리적 불편감의 자각과 수용 능력을 향상하여 경험할 수밖에 없는 현실적인 일들은 무엇인지 확인하고 그것이 일어날 수밖에 없는 일이며 지금도 일어나는 일임을 자각한다.

셋째, ACT 프로그램 참여를 통해, 영양보호사 업무의 직무과정에서 직무스트레스와 소진감소 및 원인을 인식하고 이를 극복하는 구체적인 행동은 무엇인지 확인한다. 이상의 목적을 달성하기 위한 프로그램 모형은 다음과 같다.

### 2.2 프로그램의 구성 및 내용

본 프로그램의 본질적인 방향과 프로그램 개발의 목적을 달성하기 위한 프로그램의 구성은 다음과 같은 원칙을 준용하였다.

첫째, 모든 프로그램 활동은 집단 상담 형식으로 진행한다. 둘째, 본 연구의 프로그램은 위에서 선정한 6가지 ACT과정 요소들을 한 회기마다 한 가지씩 주제를 다루는 방식으로 구성하고 채택한 구성요소에 입각한 ACT 프로그램 개발 및 실무안내서를 참조하여 개발하였다. 본연구의 프로그램은 총 8회기, 회기 당 120분,



그림 1. ACT 프로그램의 이론적 모형

총 16시간으로 구성한다. 셋째, 매 차시 회기 활동과 관련된 일지를 작성한다. 넷째, 프로그램 운영자는 프로그램 참여자들 간에 서로 알아보기, 생각 나누기, 느낌 나누기, 마음챙김 등의 활동을 통해 친밀한 관계를 형성할 수 있도록 한다. 다섯째, 매 회기 시작 도입부분 20분은 프로그램의 원활한 진행을 위하여 신체자각 훈련 및 알아차림 명상으로 시작하고 목표에 부합하는 이야기기를 하면서 프로그램을 시작하도록 구성한다. 여섯째, 프로그램으로 각 회기별 주제와 목표에 맞는 교육 및 활동을 진행한 후 매 회기 마무리 15분은 심상작업 및 각 회기 프로그램 참여 소감을 나누며 각 회기에 부합하는 과제를 공지하며 마무리한다.

### 2.3 요양보호사 직무 소진과 직무 스트레스 완화를 위한 ACT 프로그램

프로그램 활동의 선결과 본 프로그램의 활동이 요양보호사의 직무소진과 직무스트레스 완화에 적합하게 구성되었는지 확인하기 위하여 5명의 대학교수, 3명의 관련분야 박사학위 소지자 및 3명의 현장 실무자 등을 대상으로 프로그램의 방향, 목적과 목표, 모형, 운영원칙 및 내용에 대한 평가를 실시하였으며, 평가 결과를 최종 프로그램에 반영하였다. 최종적으로 확정된 프로그램의 내용 및 운영절차는 [부록 1]과 같다.

## 3. 프로그램 효과검증을 위한 도구 및 분석 방법

### 3.1 직무스트레스 척도

요양보호사의 직무스트레스 측정도구로는 Jayaratne와 Chess[31]의 설문을 기초로 작성된 김나영[32], 이영역[33]의 척도를 사용하였다. 이 척도는 역할갈등, 역할모호성, 역할과다 등의 하위 요인으로 직무스트레스를 측정하고 있으며, 역할갈등 6문항, 역할모호성 7문항, 역할과다 7문항 등 총 20문항으로 구성되었다. 각 문항은 모두 5점 리커트 척도이며, 문항의 합산 값이 높을수록 직무스트레스의 수준이 높음을 의미한다. 본 연에서 확인한 설문지 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 역할갈등 .841, 역할과다 .853, 역할모호 .713이었다.

### 3.2. 직무소진 척도

본 연구에서 사용한 직무소진 평가 척도로는 지금까지 직무소진 관련 연구에서 가장 보편적으로 차용되는 Maslach와 Jackson[34]이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)로 국내 사회복지사 직무소진 정도를 측정하기 위해 번역한 도구[35]를 사용하였다. 이 도구의 하위요인과 문항 수는 정서적 고갈 8문항, 성취감 결여 6문항, 비인격화 6문항 등 총 20개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 리커트 척도로서 측정값이 높을수록 소진을 크게 느끼고 있다는 것을 의미한다. 본 연구에서 확인한 설문지 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 정서고갈 .769, 성취고갈 .852, 비인격화 .809 이었다.

### 3.3. 자료처리

본 연구에서 수집된 양적 자료는 SPSS ver 20.0을 사용하여 분석하였다. 구체적인 절차는 다음과 같다.

첫째, 수집된 자료의 일반적 경향을 파악하기 위하여 응답자의 배경변인에 따른 기술통계를 실시하여 평균과 표준편차, 백분율을 확인하였다. 둘째, 측정 요인에 대한 집단 간 동질성 검사를 위하여 독립표본 t 검증을 실시하였다. 셋째, 연구대상자의 정규성 검토를 위하여 왜도(skewness)와 첨도(kurtosis)를 확인하였다. 넷째, 집단 간 측정 요인에 따른 평균값의 변화와 시기별 변화를 확인하기 위하여 반복측정분산분석(repeated-measures ANOVA)을 실시하였으며 분석과정에서 변량의 동질성 가정을 확인하기 위하여 구형성 검증(Sphericity)을 실시하였다. 마지막으로 분석결과, 통계적으로 유의한 차이를 확인한 후, 집단별, 시기별 단순주효과 및 다중비교(LSD) 분석을 실시하였다. 본 연구에서 제시하는 모든 통계적 유의성은 5%로 설정하였다.

#### IV. 연구 결과

##### 1. 집단 동질성 및 정규성 검증

프로그램 적용에 앞서 집단 간 동질성 만족 여부를 확인하기 위하여 실험집단과 통제집단에 대한 독립표본 t-test를 실시하였다. 분석결과는 [표 3]에서 보는 바와 같이 두 집단 간의 사전 독립표본 t 검증결과 직무스트레스 전체( $t=.020$ )와 하위 요인인 역할갈등( $t=.550$ ), 역할과다( $t=-.50$ ), 역할모호( $t=-1.230$ )에서  $p>.05$ 로서 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 또한, 직무소진 전체( $t=.430$ )와 하위요인인 정서고갈( $t=1.030$ ), 성취고갈( $t=.050$ ), 비인격화( $t=-.060$ )에서  $p>.05$ 로서 통계적으로 유의한 차이가 없으므로 집단 동질성 가정을 만족하였다.

표 3. 요인별 집단 동질성 검사 결과 (n=32)

	실험집단	통제집단	t
	(n=16)	(n=16)	
	M(SD)	M(SD)	
직무스트레스	2.25(.37)	2.25(.50)	.020
역할갈등	2.42(.75)	2.28(.63)	.550
역할과다	2.06(.52)	2.16(.59)	-.50
역할모호	1.88(.62)	2.12(.48)	-1.230
직무소진	2.10(.48)	2.03(.43)	.430
정서고갈	2.27(.56)	2.09(.35)	1.030

성취고갈	1.99(.43)	1.98(.64)	.050
비인격화	1.99(.59)	2.00(.40)	-.060

본 연구에 참여한 대상자들이 모집단을 대표하는 표본집단으로서의 정규성을 지니고 있는지 알아보기 위해 기술통계분석을 실시하였다. 검증결과 왜도는 -0.83 ~ 0.43의 범위였고, 첨도는 -0.97 ~ 0.92의 범위로 나타났다. 즉 연구에 참여한 집단은 모집단을 대표하는 표본집단으로서의 기준치에 적합하며 정규성에 이상이 없는 것으로 판단할 수 있다[36].

표 4. 연구대상 정규성 검증

	M	SD	왜도	첨도
직무스트레스	2.25	.43	-.83	.92
역할갈등	2.35	.68	-.06	-.20
역할과다	2.11	.55	-.58	-.37
역할모호	2.00	.56	-.45	-.97
직무소진	2.07	.45	-.23	-.40
정서고갈	2.18	.47	-.01	.39
성취고갈	1.98	.54	.43	-.42
비인격화	1.99	.50	.01	.03

##### 2. 집단 간 사전-사후 검증

실험을 진행하기 위해 실험집단과 통제집단 집단으로 실험을 설계하였고, 요인에 대한 사전, 사후, 추후 검사를 통해 프로그램의 효과성을 확인하기 위하여 집단과 시기에 따른 평균과 표준편차를 산출하였으며, 반복측정변량분석을 실시하였다. 구체적인 분석결과는 다음과 같다.

###### 2.1 ACT 프로그램이 영양보호사 직무스트레스에 미치는 효과

ACT 프로그램의 효과를 검증하기 위하여 직무스트레스 및 하위요인들의 평균과 표준편차를 집단(실험집단, 통제집단) 및 측정시기(사전, 사후, 추후)로 나누어 분석한 결과는 [표 5]에서 제시하였다.

표 5. 집단 간 측정시기별 직무스트레스 평균, 표준편차

변인	시기	실험집단( <i>n</i> =16)		통제집단( <i>n</i> =16)	
		<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
직무스트레스	사전	2.25	0.37	2.25	0.50
	사후	1.69	0.75	2.39	0.39
	추후	1.69	0.56	2.30	0.48
역할갈등	사전	2.42	0.75	2.28	0.63
	사후	1.83	0.91	2.61	0.61
	추후	1.80	0.79	2.64	0.60
역할과다	사전	2.06	0.52	2.16	0.59
	사후	1.82	0.73	2.33	0.58
	추후	1.83	0.36	2.35	0.56
역할모호	사전	1.88	0.62	2.12	0.48
	사후	1.78	0.66	2.26	0.47
	추후	1.75	0.45	2.29	0.37

다음으로 직무스트레스 전체와 구성 하위요인들의 측정값에 대한 반복측정분산분석을 실시한 결과를 표 6에서 제시하였다. 먼저, 분석과정에서 변량의 동질성 가정을 확인하기 위하여 구형성 검증(Sphericity)을 실시하였다. 구형성 가정에 위배되는 경우 엡실런(Epsilon)값을 기준으로 .75보다 작으면 Greenhouse-Geisser 수정 방식을 .75 이상의 경우는 Huynh-Feldt 수정 방식으로 교정된 반복측정분산분석 유의도 검증을 실시하였다[37]. 이후 본 연구에서 제시하는 통계적 절차는 모두 이러한 방식을 일괄적으로 준용하였다. 구형성 검증에 있어서 Mauchly의 단위행렬 검정을 실시한 결과, 직무스트레스는 Mauchly's *W* = .192 유의확률 .000으로 구형성 검증을 만족하지 못하고, 엡실런 .553이므로, Greenhouse-Geisser 수정 방식으로 교정된 유의성 검증을 실시하였다. 역할갈등은 Mauchly's *W* = .286 유의확률 .000으로 구형성 검증을 만족하지 못하고, 엡실런 .584이므로, Greenhouse-Geisser 수정 방식으로 교정된 유의성 검증을 실시하였다. 또한, 역할과다는 Mauchly's *W* = .264 유의확률 .000으로 구형성 검증을 만족하지 못하고, 엡실런 .576이므로, Greenhouse-Geisser 수정 방식으로 교정된 유의성 검증을 실시하였다. 마지막으로, 역할모호는 Mauchly's *W* = .885 유의확률 .170으로 구형성 검증을 만족하여, 개체-내 효과검정으로 유의성 검증을 실시하였다.

구체적인 유의성 검증 결과, 직무스트레스에 대한 집

단과 측정시기의 상호작용 효과가  $F(1.106, 33.184) = 11.961$   $p < .01$  로 유의한 것으로 분석되었다. 이어서 하위변인인 역할갈등  $F(1.167, 35.012) = 23.285$   $p < .001$ , 역할모호,  $F(2, 60) = 4.5270$   $p < .05$  로서 통계적 유의성을 확인하였다.

표 6. 직무스트레스 반복측정분산분석 결과

변인	Source	SS	df	Ms	F
직무스트레스	집단간				
	집단간(처치)	3.800	1	3.800	6.307*
	오차	18.076	30	.603	
집단내	시간	1.444	1.106	1.306	8.946**
	처치×시간	1.931	1.106	1.746	11.961**
	오차	4.843	33.184	.146	
역할갈등	집단간				
	집단간(처치)	5.815	1	5.815	4.431*
	오차	39.368	30	1.312	
집단내	시간	.344	1.167	.295	1.693
	처치×시간	4.738	1.167	4.060	23.285***
	오차	6.104	35.012	.174	
역할과다	집단간				
	집단간(처치)	3.368	1	3.368	6.291*
	오차	16.060	30	.535	
집단내	시간	.021	1.152	.018	.082
	처치×시간	.917	1.152	.796	3.623
	오차	7.592	34.561	.220	
역할모호	집단간				
	집단간(처치)	4.229	1	4.229	6.770**
	오차	18.741	30	.625	
집단내	시간	.010	2	.005	.121
	처치×시간	.395	2	.197	4.570*
	오차	2.592	60	.043	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

다음으로 집단구분 및 측정시기에 따른 효과를 구체적으로 알아보기 위하여 집단별, 시기별 단순주효과 및 다중비교(LSD) 분석을 실시하였다. 구체적인 분석 결과는 다음 [표 7]과 같다.

표 7. 직무스트레스 단순주효과 및 다중비교 분석결과

변인	Source	SS	df	Ms	F	다중비교
직무스트레스	측정시기×실험집단	3.356	2	1.678	6.497**	1)2
	측정시기×통제집단	.019	2	.009	.038	
	집단구분×사전	.000	1	.000	.000	
	집단구분×사후	2.791	1	2.791	9.409**	a(b)
	집단구분×추후	2.940	1	10.799	10.799**	a(b)

역할 갈등	측정시기×실험집단	3.819	2	1.909	3.016	
	측정시기×통제집단	1.264	2	.632	1.675	
	집단구분×사전	.147	1	.147	.306	
	집단구분×사후	4.867	1	4.867	8.995**	a(b)
	집단구분×추후	2.940	1	2.940	10.787**	a(b)
역할 과다	측정시기×실험집단	.595	2	.297	1.562	
	측정시기×통제집단	.343	2	.171	.511	
	집단구분×사전	0.77	1	0.77	.249	
	집단구분×사후	2.071	1	2.071	8.080**	a(b)
	집단구분×추후	2.137	1	2.137	9.618**	a(b)
역할 모호	측정시기×실험집단	.139	2	.297	1.562	
	측정시기×통제집단	.266	2	.133	.690	
	집단구분×사전	.465	1	.465	1.525	
	집단구분×사후	1.860	1	1.860	7.758**	a(b)
	집단구분×추후	2.299	1	2.299	13.810**	a(b)

\*\*p< .01, a=실험집단, b=통제집단, 1=사전, 2=사후, 3=추후

[표 7]에서 보는 바와 같이 직무스트레스 전체 측정값에 대한 집단별 단순주효과를 검증한 결과, 실험집단의 경우 측정시기 간 측정값의 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며(F=6.497, p<.001), 사전 측정값이 가장 높고 사후 측정값이 가장 낮은 것으로 나타났다. 사후 측정값과 추후 측정값 간에는 유의한 차이가 없었다. 반면 통제집단은 측정 시간에 따른 유의한 변화가 없었다. 측정시기별 집단의 단순주효과 검증 결과, 사전점사에서는 두 집단에 유의한 차이가 없었으나, 사후 F=9.409, p< .01, 추후 F=10.799, p< .01에서 실험집단이 더 낮은 수준인 것으로 확인되었다. 또한, 직무스트레스의 하위요인인 역할갈등의 경우 측정 시기에 따른 변화는 유의하지 않았지만 집단에 따른 사후 검증에서 F=8.995, p< .01, 추후 F=10.787, p< .01로서 실험집단이 통제집단에 비해 낮은 값을 기록하였다. 역할과다는 측정시기에 따른 측정값의 차이는 없는 반면, 집단에 따른 사후 검증에서 F=8.080, p< .01, 추후 F=9.618, p< .01로서 실험집단이 통제집단에 비해 낮은 측정값을 기록하였다. 마지막으로 역할모호 역시, 집단에 따른 사후 검증에서 F=7.758 p< .01, 추후 F=13.810, p< .01로서 실험집단이 통제집단에 비해 낮은 측정값을 기록하였다.

## 2.2 요양보호사 직무소진 분석 결과

ACT 프로그램의 직무소진 완화 효과를 검증하기 위하여 직무소진 및 구성 하위요인들의 평균과 표준편차를 집단(실험집단, 통제집단)과 측정시기(사전, 사후, 추

후)로 나누어 살펴보았다. 구체적인 분석결과는 [표 8]에서 제시하였다.

표 8. 집단 간 측정시기별 직무소진 평균, 표준편차

변인	시기	실험집단(n=16)		통제집단(n=16)	
		M	SD	M	SD
직무소진	사전	2.10	0.48	2.03	0.43
	사후	1.64	0.43	2.23	0.48
	추후	1.65	0.41	2.27	0.43
정서고갈	사전	2.27	0.56	2.09	0.35
	사후	1.80	0.54	2.23	0.38
	추후	1.72	0.55	2.23	0.37
성취고갈	사전	1.99	0.43	1.98	0.64
	사후	1.70	0.38	2.16	0.61
	추후	1.62	0.35	2.18	0.51
비인격화	사전	1.99	0.59	2.00	0.40
	사후	1.70	0.51	2.29	0.58
	추후	1.66	0.52	2.28	0.60

ACT 프로그램 적용 효과를 확인하기 위하여 직무소진 전체와 구성 하위요인들의 측정값에 대한 반복측정 분산분석을 실시한 결과를 다음 [표 9]에서 제시하였다. 변량의 동일성 가정을 확인하기 위하여 구형성 검증(Sphericity)을 실시하였다. 구형성 검증을 위한 Mauchly의 단위행렬 검정을 실시한 결과, 직무소진은 Mauchly's W = .251 유의확률 .000으로 구형성 검증을 만족하지 못하고, 엡실런 .572이므로, Greenhouse-Geisser 수정 방식으로 교정된 유의성 검증을 실시하였다. 정서고갈은 Mauchly's W = .251 유의확률 .000으로 구형성 검증을 만족하지 못하고, 엡실런 .572이므로, Greenhouse-Geisser 수정 방식으로 교정된 유의성 검증을 실시하였다. 성취고갈은 Mauchly's W = .417 유의확률 .000으로 구형성 검증을 만족하지 못하고, 엡실런 .632이므로, Greenhouse-Geisser 수정 방식으로 교정된 유의성 검증을 실시하였다. 마지막으로 비인격화는 Mauchly's W = .719 유의확률 .008로 구형성 검증을 만족하지 못하고, 엡실런 .780이므로, 만족하여, Huynh-Feldt 수정 방식으로 교정된 유의성 검증을 실시하였다.

구체적인 유의성 검증 결과 [표 9]와 같이 직무소진 전체 측정값은 집단과 측정시기의 상호작용 효과가 F(1.143, 34.302)=10.868 p<.01 로 유의한 것으로 분석되었다. 이어서 하위변인인 정서고갈은 F(1.144, 34.307)=13.907, p<.001, 성취고갈, F(1.264, 37.909)=4.281,

p<.05 로서 통계적 유의성을 확인하였다. 마지막으로 비인격화 F(1.686, 50.577)=6.177, p<.01 로서 통계적 유의하게 분석되었다.

표 9. 직무소진 반복측정분산분석 결과

변인	Source	SS	df	Ms	F
직무소진	집단간				
	집단간(처치)	3.480	1	3.480	9.363**
	오차	11.152	30	.372	
	집단내				
	시간	.307	1.143	.269	1.374
	처치×시간	2.431	1.143	2.126	10.868**
정서고갈	오차	6.711	34.302	.196	
	집단간				
	집단간(처치)	1.568	1	1.568	3.151
	오차	14.925	30	.497	
	집단내				
	시간	.777	1.144	.680	4.886*
성취고갈	처치×시간	2.212	1.144	1.935	13.907***
	오차	4.773	34.307	.139	
	집단간				
	집단간(처치)	2.720	1	2.720	6.785*
	오차	12.028	30	.401	
	집단내				
비인격화	시간	.129	1.264	.102	.370
	처치×시간	1.489	1.264	1.178	4.281*
	오차	10.436	37.909	.275	
	집단간				
	집단간(처치)	4.036	1	4.036	7.255*
	오차	16.687	30	.556	
비인격화	집단내				
	시간	.015	1.686	.009	.047
	처치×시간	1.921	1.686	1.139	6.177**
	오차	9.328	50.577	.184	

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

다음으로 집단구분 및 측정시기에 따른 효과를 구체적으로 알아보기 위하여 집단별, 시기별 단순주효과 및 다중비교(LSD) 분석을 실시하였다.

표 10. 직무소진 단순주효과 및 다중비교 분석결과

변인	Source	SS	df	Ms	F	다중비교
직무소진	측정시기×실험집단	2.206	2	1.103	5.617**	1)2
	측정시기×통제집단	.532	2	.266	1.327	
	집단구분×사전	.038	1	.038	.183	
	집단구분×사후	2.755	1	2.755	13.269**	a(b)
	집단구분×추후	3.118	1	3.118	17.169***	a(b)
정서고갈	측정시기×실험집단	2.799	2	1.400	4.620*	1)2,3
	측정시기×통제집단	.190	2	.095	.706	
	집단구분×사전	.236	1	.236	1.068	
	집단구분×사후	1.508	1	1.508	6.943*	a(b)
	집단구분×추후	2.529	1	2.529	13.101**	a(b)
성취	측정시기×실험집단	1.239	2	.620	4.096*	1)2,3

고갈	측정시기×통제집단	.378	2	.189	.544
	집단구분×사전	.001	1	.001	.003
	집단구분×사후	1.679	1	1.679	6.488*
	집단구분×추후	2.529	1	2.529	13.101**
비인격화	측정시기×실험집단	1.059	2	.530	1.802
	측정시기×통제집단	.876	2	.438	1.541
	집단구분×사전	.001	1	.001	.003
	집단구분×사후	2.824	1	2.824	9.432**
	집단구분×추후	3.131	1	3.131	9.998**

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001, a=실험집단, b=통제집단, 1=사전, 2=사후, 3=추후

[표 10]과 같이 직무소진 전체 측정값에 대한 집단별 단순주효과를 검증한 결과, 실험집단의 경우 측정시기 간 측정값 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며[F=5.617, p<.01], 사전이 가장 높고 사후가 가장 낮은 것으로 나타났다. 사후와 추후 측정값 간에는 유의한 차이가 없었다. 반면 통제집단은 측정 시간에 따른 유의한 변화가 없었다. 측정시기별 집단의 단순주효과 검증 결과, 사전검사에서는 두 집단에 유의한 차이가 없었으나, 사후 F=13.269, p<.01, 추후 F=17.169, p<.001에서 실험집단이 통계적으로 더 낮은 것으로 확인되었다. 다음으로 직무소진의 하위요인인 정서고갈에 대한 검증결과 실험집단의 경우 측정시기 간 측정값의 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다[F=4.620, p<.05]. 구체적으로 사전이 가장 높고 사후와 추후가 가장 낮은 것으로 나타났다. 반면 통제집단은 측정 시간에 따른 유의한 변화가 없었다. 측정시기별 집단의 단순주효과 검증 결과, 사전검사에서는 두 집단에 유의한 차이가 없었으나, 사후 F=6.943, p<.05, 추후 F=13.101, p<.01에서 실험집단이 통제집단에 비해 통계적으로 더 낮은 수준인 것으로 확인되었다. 성취고갈에 대한 검증결과 실험집단의 경우 측정시기 간 측정값의 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다[F=4.096, p<.05]. 구체적으로 사전이 가장 높고 사후와 추후가 통계적으로 유의한 수준에서 낮은 것으로 나타났다. 통제집단은 측정 시간에 따른 유의한 변화가 없었다. 측정시기별 집단의 단순주효과 검증 결과, 사전검사에서는 두 집단에 유의한 차이가 없었으나, 사후 F=6.488, p<.05, 추후 F=13.101, p<.01에서 실험집단이 통제집단에 비해 통계적으로 더 낮은 수준인 것으로 확인되었다. 마지막으로 비인격화에 대한 검증결과

집단의 측정시기 간 차이가 통계적으로 유의하지 않았다. 반면, 측정시기별 집단의 단순주효과 검증 결과, 사전검사에서는 두 집단에 유의한 차이가 없었으나, 사후  $F=9.432$ ,  $p<.01$ , 추후  $F=9.998$ ,  $p<.01$ 에서 실험집단이 통제집단에 비해 통계적으로 낮은 수준으로 확인되었다.

## V. 결론 및 논의

본 연구의 목적은 영양보호사의 직무스트레스 및 직무소진 완화와 치유를 목적으로 ACT 집단상담 프로그램을 개발하고 그 효과를 확인하는 데 있다. 이를 위해 상담프로그램 개발 및 평가 절차[28]에 따라 프로그램의 목표 및 이론적 모형, 내용, 운영 및 평가를 구성하였으며 연구대상에게 적용하였다. ACT 집단상담 프로그램의 적용에 따른 영양보호사 직무스트레스 및 직무소진 완화 효과를 요약하면 다음과 같다.

연구대상의 직무스트레스 전체를 프로그램 참여 전과 후, 추후로 나누어 측정한 결과 프로그램 참여 집단에서 긍정적으로 유의미한 변화가 있었다. 둘째, 프로그램 참여자들의 직무소진 수준을 프로그램 참여 전과 후, 추후로 나누어 측정한 결과 프로그램 참여 집단에서 긍정적으로 유의미한 변화가 있었다.

셋째, 프로그램 참여자들의 역할갈등 수준을 프로그램 참여 전과 후, 추후로 나누어 측정한 결과 프로그램 참여 집단에서 긍정적으로 유의미한 변화가 있었다. 넷째, 프로그램 참여자들의 역할과다 수준을 프로그램 참여 전과 후, 추후로 나누어 측정한 결과 프로그램 참여 집단에서 긍정적으로 유의미한 변화가 있었다. 다섯째, 프로그램 참여자들의 역할모호 수준을 프로그램 참여 전과 후, 추후로 나누어 측정한 결과 프로그램 참여 집단에서 긍정적으로 유의미한 변화가 있었다.

연구대상자의 직무소진에 대한 실증분석을 통해 얻은 결론은 다음과 같다.

첫째, 프로그램 참여자들의 직무소진 전체 수준을 프로그램 참여 전과 후, 추후로 나누어 측정한 결과 프로그램 참여 집단에서 긍정적으로 유의미한 변화가 있었다. 둘째, 프로그램 참여자들의 정서고갈 수준을 프로그

램 참여 전과 후, 추후로 나누어 측정한 결과 프로그램 참여 집단에서 긍정적으로 유의미한 변화가 있었다. 셋째, 프로그램 참여자들의 성취고갈 수준을 프로그램 참여 전과 후, 추후로 나누어 측정한 결과 프로그램 참여 집단에서 긍정적으로 유의미한 변화가 있었다. 넷째, 프로그램 참여자들의 비인격화 수준을 프로그램 참여 전과 후, 추후로 나누어 측정한 결과 프로그램 참여 집단에서 긍정적으로 유의미한 변화가 있었다.

이상에서 제시한 연구결과는 ACT프로그램의 적용이 대상자의 직무스트레스와 직무소진에 긍정적인 수준에서 유의미한 영향을 미친다는 다수의 선행연구[38-40] 결과와 일치 또는 부분적으로 일치하는 결과이다. 그리고 직무 범위와 종류가 현재 복무하고 있는 과업의 실질적 압박 수준이 매우 높은 대상자에게 ACT 적용 효과가 보고되고 있다는 점에서 공통점이 있다. 실제로, 원현준[32]은 여자 양궁선수의 직무스트레스 감소를 위한 ACT프로그램을 적용한 결과, 직무스트레스 하위 요인 대부분에서 유의한 감소를 확인하였다. 이 연구에서는 극도로 예민한 스포츠인 양궁의 경우 선수의 경기 및 훈련 불안 수준이 높을 수밖에 없으며 이러한 본질적인 불안을 회피하는 대신 직시함으로써 직무스트레스 수준을 감소할 수 있었다고 해석하고 있다.

이 외에도 ACT프로그램의 개발 원칙이라 할 수 있는 수용, 탈융합, 현재 순간에 접촉하기, 자기인식 가치명료화, 전념행동은 참여자로 하여금 상황에 대한 객관적 인식과 이에 바탕을 둔 현실의 적극적인 수용이 직무스트레스 및 직무소진에 긍정적 요인으로 작용함을 다양한 대상[41-44]을 통해 논증하고 있다. 이상에서 기술한 바와 같이 관련 논의들은 ACT가 심리적, 정서적 압박 수준이 높은 과업 종사자의 직무스트레스 및 직무소진 완화와 치유에 유효하다는 사실을 일관되게 보여주고 있다. 본 연구를 포함하여 앞선 논의들이 주는 핵심적인 시사점은 ACT를 통해 얻는 자존감의 발현이 어떻게 개인의 심리적, 정서적 건강함을 촉진하는지 보여 주는 데 있다. 업무와 환경에서 오는 피할 수 없는 압박, 불쾌함, 불편함을 소극적으로 회피하는 것이 아니라 정면으로 직시하고 수용하는 적극적인 자세는 사태의 중심에 내가 있으며 주도적인 해석이 가능하고 나아가 그것들을 내 삶의 일부로 수용하려는 태도이다. 이러한

태도는 궁극적으로 개인에 대한 자긍심과 자신감이 기초가 되는 자존감의 구체적인 실천이 되며 ACT는 바로 이를 위한 훈련을 체계적이고 구체적으로 제공한다는 측면에서 가치가 있다.

본 연구에서 확인한 결과를 통해 얻을 수 있는 실무적 시사점은 영양보호사 교육 및 훈련으로 압축할 수 있다. 신규 영양보호사 교육 및 재교육과 실무교육과정의 일부 혹은 단위 수준에서 영양보호사가 경험할 수 있는 다양한 심리적, 정서적 압박과 스트레스를 상황에 따라 구체적으로 소개하고 이에 대응하는 적극적 자기치유 전략으로서 ACT 개념과 실천 방법에 대한 교육을 실시할 필요가 있다. 이를 통해 영양보호사들은 직무소진 및 직무 스트레스에 대한 자기방어 능력과 심리적 유연성[45]을 확보할 것으로 기대할 수 있다. 교육과정에서 경험하는 ACT 훈련은 영양보호사들이 자신이 하는 일과 처해 있는 현실, 직무와 관련하여 마주하는 다양한 압박과 불편한 경험을 현실로 받아들이는 선제적 조치가 될 수 있으며 일과 자신의 삶을 대하는 태도의 본질적 변화의 기회가 될 것이다.

이 연구는 영양보호사를 위한 ACT 기반 프로그램의 개발과 스트레스 및 소진 완화 효과라는 측면에 제한적으로 초점을 맞추고 있다. 이후 후속 연구에서는 다양한 직종과 직군을 대상으로 프로그램의 내용과 운영 방식을 변형하여 적용하고 그 효과에 대한 논의가 요구된다. 또한 연구 방법에서 있어서도 정량적 패러다임의 한계를 극복하고 참여자들의 경험을 심층적으로 이해할 수 있는 정량적 접근이 병행될 필요가 있다.

\* 이 논문은 이옥주의 미간행 박사학위논문 내용을 학술논문으로 재구성한 것임.

## 참 고 문 헌

- [1] 보건복지부, 2019년 개정 영양보호사 양성 표준교재, 서울: 보건복지부, 2014.
- [2] 김소연, 대학병원간호사의 전문직 자아개념이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향, 공주대학교대학원, 석사학위논문, 2017.
- [3] 성미혜, “간호학생의 간호전문직 자아개념과 임상실습 만족, 자아존중감 간의 관계,” 동서간호학연구지, 제18권, 제1호, pp.18-24, 2012.
- [4] N. K. Wenger, “Social support and coronary heart disease in women: the challenge to learn more,” *European Heart Journal*, Vol.19, No.11, pp.1603-1605, 1998.
- [5] 김민화, 장기요양기관 영양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향, 협성대학교, 박사학위논문, 2019.
- [6] 이승협, 노인요양시설의 직무환경과 영양보호사의 조직몰입의 관계에서 직무만족의 매개효과에 관한 연구, 대구한의대학교, 박사학위논문, 2019.
- [7] 이재운, 하재현, 조현병 환자를 위한 수용전념기반 인지행동 프로그램 개발 및 효과, 대구가톨릭대학교대학원, 박사학위논문, 2018.
- [8] B. E. Ashforth and R. H. Humphrey, “Emotional labor in service roles: The influence of identity,” *Academy of Management Review*, Vol.18, No.1, pp.8-15, 1993.
- [9] J. Swain, K. Hancock, C. Hainsworth, and J. Bowman, “Acceptance and commitment the therapy in the treatment of anxiety: a systematic review,” *Clinical Psychology Review*, Vol.33, No.8, pp.965-978, 2013.
- [10] S. C. Hayes and M. Levin, (Eds.), *Mindfulness and Acceptance for addictive behaviors: Applying contextual CBT to substance abuse and behavioral addictions*, New Harbinger Publications, 2012.
- [11] S. C. Hayes, V. M. Follette, and M. M. Linehan, (Eds.), *Mindfulness and acceptance*, New York: Guilford Press, 2004.
- [12] F. W. Bond and D. Bunce, “Mediators of change in emotion-focused and problem-focused work site stress management interventions,” *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.5, No.1, pp.156-163, 2000.
- [13] E. W. Brewer and L. F. Clippard, “Burnout and job satisfaction among student support services personnel,” *Human Resource Development Quarterly*, Vol.13, No.2, pp.169-186, 2002.

- [14] 김민숙, 김정선, “노인요양보호사를 위한 낙상예방교육 프로그램이 낙성관련 지식, 낙상관련 부담감 및 낙상예방 돌봄행위에 미치는 효과,” 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제11호, pp.778-790, 2013.
- [15] 윤현경, 오현숙, “노인성교육 프로그램이 요양보호사의 성에 대한 지식, 태도 및 대처에 미치는 효과,” 한국콘텐츠학회논문지, 제14권, 제12호, pp.835-844, 2014.
- [16] 정은영, 황종원, 서지혜, 홍주영, 김혜인, 임현지, 조유진, 서은희, “요양보호사를 위한 노인요양시설 재난·안전사고 예방 교육 프로그램 개발,” 국가위기관리학회보, 제9권, 제2호, pp.14-27, 2020.
- [17] 이지현, *요양보호사를 위한 정서역량강화 프로그램 개발*, 가천대학교, 박사학위논문, 2019.
- [18] 김승역, *요가수련 프로그램이 요양보호사의 신체와 정신건강에 미치는 효과 연구*, 동방문화대학원대학교 박사학위논문, 2015.
- [19] 김민숙, 김정선, “노인요양보호사를 위한 낙상예방교육 프로그램이 낙성관련 지식, 낙상관련 부담감 및 낙상예방 돌봄행위에 미치는 효과,” 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제11호, pp.778-790, 2013.
- [20] S. C. Hayes, K. G. Wilson, E. V. Gifford, V. M. Follette, and K. Strosahl, “Emotional avoidance and behavioral disorders: A functional dimensional approach to diagnosis and treatment,” *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol.64, pp.1152-1168, 1996.
- [21] K. Strosahl, *Chapeter 7-Forensic and Ethical Issues in the Assessment and Treatment for the Suicidal Patient*, In *Handbook of Forensic Psychology*, pp.129-155, 2004.
- [22] A. Biglan and S. C. Hayes, “Should the behavioral sciences become more pragmatic? The case for functional contextualism in research on human behavior,” *Applied and Preventive Psychology*, Vol.5, No.1, pp.47-57, 1997.
- [23] S. C. Hayes, D. Barnes-Holmes, and B. Roche, *Relational frame theory: A préecis*. In Hayes, S. C., Barnes-Holmes, D., & Roche, B. (Eds.), *Relational frame theory: A post-Skinnerian account of human language and cognition*, New York: Plenum Press, 2001.
- [24] E. B. Foa, G. Stekettee, and M. C. Young, “Agoraphobia: Phenomenological aspects, associated characteristics, and theoretical consideration,” *Clinical Psychology Review*, Vol.4, No.4, pp.431-457, 1984.
- [25] S. C. Hayes, J. B. Luoma, F. W. Bond, A. Masuda, and J. Lilis, “Acceptance and commitment therapy: model, proces, and outcome,” *Behavioral Research Therapy*, Vol.4, No.1, pp.1-25, 2001.
- [26] S. C. Hayes and S. Smith, *Get out of your mind & into your life*. CA: New Harbinger Publications, 2005. 문현미, 민병배(역) *마음에서 빠져 나와 삶속으로 들어가라: 새로운 수용-전념치료*. 서울: 학지사, 2010.
- [27] S. C. Hayes, K. D. Strosahl, K. Bunting, M. Twohig, and K. G. Wilson, *What Is Acceptance and Commitment Therapy*, In Hayes, S. C. & Strosahl, K. D. (Eds.), *A Practical Guide to Acceptance and Commitment Therapy*, pp.3-29, New York: Springer, 2004.
- [28] 김창대, 김형수, 신을진, 이상희, 최한나, *상담 및 심리교육 프로그램 개발과 평가*, 서울: 학지사, 2011.
- [29] 김진화, *평생교육 프로그램 개발론*, 파주: 교육과학사, 2008.
- [30] E. E. Jacobs, R. L. Harvill, and R. L. Masson, *Group counseling: Strategies and skills (2nd ed)*, Pacific Grove, CA: Brooks/Cole, 1994.
- [31] S. Jayaratne, and W. A. Chess, *Job satisfaction and burnout in social work*, In Farber, B. A. (ed.), *Stress and burnout in the human services prefession*, New York: Pergamon, 1983
- [32] 김나영, *휴먼서비스조직 돌봄서비스제공자의 심리적 인파워먼트 척도개발 및 타당화 연구*, 서울여자대학교, 박사학위논문, 2014.
- [33] 이영역, *노인요양시설의 요양보호사 직무스트레스가 직무성공에 미치는 영향*, 칼빈대학교대학원, 박사학위 논문, 2019.
- [34] C. Maslach and S. E. Jackson, “The measurement of experienced burnout,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol.2, No.2, pp.99-113, 1981.
- [35] 안수경, *사회복지사의 전문직업적 정체성과 재교육*

및 소진과의 관계에 관한 연구, 동국대학교 불교대학원, 석사학위논문, 2003.

- [36] T. J. Kline, *Psychological testing: A practical approach to design and evaluation*, Sage Publications, 2005.
- [37] E. R. Girden, *ANOVA: Repeated measures*, Sage University paper series on Quantitative Applications in the social sciences(no. 07-084), CA: Sage, 1992.
- [38] 박영순, 송종은, 손기철, “수용전념치료 기반의 원예치료 프로그램에 의한 ICT연구직 직장인의 직무스트레스 감소효과,” 인간식물환경학회 학술대회, pp.51-51, 2017(6).
- [39] 조민경, 손정락, “수용전념치료가 과민성대장증후군(IBS)이 있는 사람들의 IBS 증상, 스트레스, 삶의 질 및 수용 행동에 미치는 효과,” 디지털융복합연구, 제16권, 제11호, pp.501-509, 2018.
- [40] 원현준, *고등학교 여자 양궁선수들의 만성통증과 직무스트레스 감소를 위한 수용 전념 치료(ACT)의 적용*, 중앙대학교대학원, 박사학위논문, 2013.
- [41] 강요한, *수용-전념 치료(ACT)에 기반 한 학업직무스트레스 관리 프로그램 효과성 검증: 사회부과적 완벽주의 및 특성불안 성향 대학생을 중심으로*, 건양대학교대학원, 석사학위논문, 2020.
- [42] 윤경희, 주혜명, 이장희, “경찰의 직무스트레스 해소 및 치료를 위한 수용전념 치료(ACT) 프로그램 활용에 관한 연구,” 한국경찰연구, 제11권, 제3호, pp.185-216, 2012.
- [43] 이진용, 박경, “수용-전념 치료가 비취업모의 양육스트레스, 양육효능감 및 정서조절에 미치는 영향,” 한국심리학회 학술대회 자료집, pp.275-275, 2014(1).
- [44] 조현아, “수용전념치료가 저소득층 아동의 대인관계 직무스트레스에 미치는 영향,” 상담학연구, 제14권, 제6호, pp.22-24, 2013.
- [45] K. G. Wilson and T. DuFrene, *Mindfulness for two: An acceptance and commitment therapy approach to mindfulness in-psychotherapy*, Harvard Press. 박경, 이선영 역(2015), *수용전념치료에서 내담자와 치료자를 위한 마음챙김*, 서울: 학지사, 2009.

## 저 자 소 개

이 옥 주(OkJoo Lee)

정회원



- 2021년 3월 : 숙명여자대학교 교육학과 상담·생활지도(교육 학박사)
- 2016년 8월 ~ 현재 : 건국대학교 글로벌 캠퍼스 교직과, 교육대학원 출강

〈관심분야〉 : 상담교육, 상담 프로그램 개발 및 적용.

김 무 영(Mooyoung Kim)

정회원



- 2006년 3월 : 인하대학교 체육교육학과(교육학박사)
- 2021년 4월 ~ 현재 : ㈜브레인아이 수석 컨설턴트

〈관심분야〉 : 교육 커뮤니케이션, 실천적 지식, 교육 프로그램 개발 및 적용, 질적연구활용

[부록 1]

〈요양 보호사 직무 소진과 직무 스트레스 완화를 위한 ACT 프로그램〉

회기	내 용		
1	목표	수용과 기꺼이 경험하기 1	
	주제	현실인식 및 수용	
	요소	라포 형성 / 수용대상인지 / 경험 개방하기 / 자신의 직무스트레스를 알아보기	
	주요 활동 및 기법	도입	- 진행자 및 연구배경소개
활동		활동1. 자기소개 및 별칭 짓기 활동2. 직무스트레스와 직무소진이란 무엇인가? - 수용전념치료란 무엇인가? - 집단규칙 정하고 서약서에 서명 - 구조화 ; 비밀, 보장 등 의 및 시간, 약속 지키기 - 자신에게 어떤 종류의 직무스트레스가 있는지 알아보기 활동3. '괴로움의 뒷' 기록지 작성, 활동4. 경험회피, 통제시도의 대가 - '강력접착제로 콕 찬방'	85분
마무리		- 알아차림 명상 (신체 및 호흡에 주의 기울이는 연습 및 용어 소개) - 소감 나누기	15분
2	목표	수용과 기꺼이 경험하기 2	
	주제	경험 개방하기	
	요소	통제 아젠다를 이해하고 경험회피, 심리적 경직성 인식 및 직무환경 내에서 생기는 심리적 사건들에 대한 수용과 기꺼이 경험하며 자신의 직무스트레스를 수용한다.	
	주요 활동 및 기법	도입	- 머물러보는 상상과 명상 - 지난회기 내용 복습 및 과제경험 나누기
활동		활동1. 생각억제연습 - 생각 안하기 게임 '감하지 생각하지 않기' 활동2. 온전한 수용으로 고통과 함께하기 '비행기에서 우는 아기' 활동3. 기꺼이 경험하기 '감사해-마음아!' 활동4. '수용에 대한 연습'	85분
마무리		- 머물러보는 상상과 명상 - 프로그램 마무리 및 소감 나눔 - 과제: 알아차림명상, '직무스트레스 버튼 누르기'	15분
3	목표	인지적 탈융합	
	주제	생각 바라보기	
	요소	탈 융합을 통해 자신의 직무스트레스에서의 생각과 거리두기	
	주요 활동 및 기법	도입	- 시냇물 명상 - 지난 회기 내용 복습 및 마음챙김일지 작성 중 자각하게 된 생각이나 감정 나누기
활동		활동1. 언어를 탈 문자화 하는 탈 융합 '단어, 단어, 단어' 활동2. '괴물과의 줄다리기' 활동3. 융합과 탈 융합에 대한묘사 '생각으로서의 손' (자신의 직무스트레스와 거리두기) 활동4. '흐르는 시냇물에 나뭇잎 띄워보기'	85분
마무리		- 시냇물 명상 - 프로그램 마무리 및 소감 나눔 - 과제 : 잠자기 전 '흐르는 시냇물에 나뭇잎 띄워보기' 다시 해보기	15분
4	목표	현재에 존재하기	
	주제	현재 진행 되는 삶과 마주하기	
	요소	지금-여기에 접촉하고 현재순간을 자각하는 능력의 증진	
	주요 활동 및 기법	도입	- 지금 여기 돌맹이 명상 - 지난 회기 내용 복습 및 과제경험 나누기
활동		활동1. 현재순간에 접촉하기 '갑자 칩 붓지' 활동2. '마음 챙김으로 몸 살피기' 활동3. 음악 마음 챙김과 탈 융합	85분
마무리		- 지금 여기 돌맹이 명상 - 프로그램 참여를 통해 자신에 대해 새롭게 깨닫게 된 점 나누기 - 과제 : 지금 여기 돌맹이 명상 해보기	15분

5	목표	맥락으로서의 자기에 접촉	
	주제	개념화된 자기에서 벗어나기. 맥락으로서 자기 찾기	
	요소	개념화된 자기에 대해 알아보고 맥락으로서 자기 이해를 통해 직무스트레스와 자기와 관점 취하기	
	주요 활동 및 기법	도입	- '산' 명상 - 지난회기 내용 복습 및 과제경험 나누기
활동		활동1. 자기개념 기록지 '나는 누구인가?' 활동2. 말하기와 듣기 활동3. 탈융합 연습 및 맥락으로서의 자기 설명 연습 '나는 흑일까요? 백일까요?' 활동4. 맥락으로서의 자기와 관점 취하기 표적화 '분노의 갑옷'	85분
마무리		- 프로그램 참여를 통해 자신에 대해 새롭게 깨닫게 된 점 나누기 - '산' 명상 - 과제 : 말하기와 듣기 알아차림 하기	15분
6	목표	가치 (1)	
	주제	가치 탐색 및 명료화	
	요소	자신이 하는 일의 개인적, 사회적 가치에 대한 긍정적 시각을 갖고 스스로 가치를 부여하는데 집중하기	
	주요 활동 및 기법	도입	- 바디스캔 명상 - 지난 회기 내용 복습 및 과제경험 나누기
활동		활동1. 마음을 읽는 기계 활동2. 중요한 개인적 특질을 확인하는 작업 '영웅' 활동3. 이상과 현실의 삶의 불일치를 조명해 보는 작업 '직업인으로서의 자서전 쓰기'	85분
마무리		- 프로그램 참여를 통해 자신에 대해 새롭게 깨닫게 된 과정 나누기 - 과제 : 신체 감각에 알아차림 명상	15분
7	목표	가치(2)	
	주제	목표행동 평가 및 장애물 인식	
	요소	내가 의미를 두는 가치에 따른 행동계획과 적응 촉진	
	주요 활동 및 기법	도입	- 음식 음미하기 명상 - 지난회기 내용 복습 및 과제경험 나누기
활동		활동1. 직업적 가치적립 '미래로부터 온 편지' 활동2. 자신의 가치적립 '장례식 명상 및 묘비명 작성' 활동3. 가치를 둔 행동에 장애물 관리 '가치편성표' 작성	85분
마무리		- 프로그램 마무리 및 소감 나눔 - 음식 음미하기 명상 - 과제 : 음식명상 명상, 일지 작성	15분
8	목표	전념행동 확립 및 새로운 출발	
	주제	가치정립 및 가치실현	
	요소	가치 실현을 위한행동과 전념	
	주요 활동 및 기법	도입	- 자비 명상 - 지난회기 내용 복습 및 과제 경험 나누기
활동		활동1. 기꺼이 하기와 전념행동의 관련 탐색 '여행파트너' 활동2 '자기를 믿음으로 수용하기' 활동3 '축복소나기' 전체 프로그램 내용정리 및 다과	85분
마무리		-자비 명상 -프로그램효과성 및 소감 나누기	15분