

# 직무 스트레스 대처 척도 개발 및 타당화: ACT 개념을 토대로

정혜경                      탁진국<sup>†</sup>  
광운대학교 산업심리학과

본 연구의 목적은 직무스트레스가 발생하였을 때, 직접적으로 스트레스원을 제거하는 방법의 한 계점을 확인하고, 스트레스원 자체를 받아들임으로써 대처할 수 있도록 ACT개념을 반영한 직무 스트레스 대처 척도를 개발하고 개발한 척도의 신뢰도와 타당도를 검증하는데 있다. 이를 위해 ACT 전문가인 박사 9명을 대상으로 개방형 설문을 실시하여 수집한 문항들을 내용분석하여 총 31개의 예비문항을 선정하였다. 또한 선정된 예비문항을 직장인 201명을 대상으로 예비문항의 신뢰도 분석과 탐색적, 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 16개의 문항과 4개의 하위요인이 도출되었다. 마지막으로 개발한 ACT를 활용한 직무스트레스 대처 척도의 타당화를 위하여 직장인 500명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였으며 준거관련타당도를 검증하기 위해 직무 소진과의 상관분석을 실시하였다. 확인적 요인분석 결과 4개 요인으로 구성된 모형의 적합도가 적합한 것으로 나타나서 척도의 구성타당도가 검증되었다. 또한 이 4개 요인은 소진의 하위요인인 직업효능감 감소와만 부적으로 유의하게 관련되어 척도의 준거관련타당도가 일부 검증되었다. 이러한 연구결과를 바탕으로 본 연구의 의의, 제한점 및 향후 연구과제에 대하여 논의하였다.

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

---

<sup>†</sup> 교신저자(Corresponding author) : 탁진국, (01890) 서울시 노원구 광운로 20 광운대학교 산업심리학과, Tel: 02-940-5620, E-mail: tak@kw.ac.kr

스트레스는 생활전반에 존재하며 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. 취업포털사이트 '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(김현주, 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 스트레스에 노출되어 있다. 이와 같이 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, 2016에서 재인용).

대부분의 직장인들이 업무상 스트레스를 받고 있기 때문에 어떤 방식으로 대처하여 직무스트레스를 줄일 수 있는지는 중요한 문제이다. 스트레스 대처(stress coping)란 개인이 자신이 경험하는 스트레스를 줄이기 위해 개인의 인지적, 행동

적 자원을 활용하는 것을 말한다(Lazarus & Folkman, 1984), 사람들은 스트레스를 줄이기 위해 대처를 하며 자신만의 대처 방법을 찾는다. 직장인들은 직장에서 받는 스트레스를 주로 운동, 음악 감상부터 음주, 명상 등 다양한 방법을 통해 해소하고 있다고 한다. 좀 더 이색적인 취미로 스트레스를 해소하는 사람이 늘어나면서 스트레스 해소법을 찾는 직장인 모임도 생겨나고 있다.

이러한 개인적 노력뿐만 아니라 많은 기업에서 구성원의 직무스트레스를 관리해주기 위해 노력하고 있다. 요즘 직장 내에서 구성원의 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. 이와 같이 기업에서도 구성원의 직무스트레스감소에 관심을 갖는 이유는 구성원의 직무스트레스가 조직의 생산성에 부정적인 영향을 미치기 때문이다(최해진, 권혁기, 2008; Cooper & Marshall, 1976).

스트레스 대처 방식에는 여러 가지가 있는데, Lazarus와 Folkman(1984)는 스트레스 대처방식으로 문제중심(problem-focused)대처와 정서중심(emotion-focused)대처 모형을 제시하였다. 문제중심 대처방식은 스트레스를 일으키는 스트레스원(stressor)을 파악하고 이의 감소를 위해 특정 행동 또는 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 두는 대처방식이다. Moss와 Billings(1982)는

스트레스에 대처하려는 노력의 방식에 따라 적극적 대처와 소극적 대처로 구분하였다. 적극적 대처는 대처하는 노력이 외부로 향하는 것을 의미하며 문제 중심적 대처와 사회적지지 추구 전략이 있다. 소극적 대처는 자신의 감정이나 사고 등을 내부로 투입하여 스트레스에 대처하는 방식으로 정서 중심적 대처와 소망적 사고가 포함된다. 이처럼 스트레스를 대처하는 방식에는 여러 가지가 있다.

다양한 대처방식 가운데 일반적으로 직무스트레스를 가져오는 원인을 직접 제거하거나 감소시킴으로써 직무스트레스를 줄이려는 적극적 또는 문제중심적 대처방법이 효과적인 것으로 나타났다(Billing & Moss, 1981). 하지만 한국의 직장상황에서 많은 직장인들이 경험하는 주요 직무스트레스원 가운데 하나인 상사와의 갈등과 같은 관계로 인한 갈등의 경우 직접적인 대처 방법으로 해결하는 데는 한계가 있을 수밖에 없다. 한국의 조직문화 특성으로 인해 구성원이 자신을 괴롭히는 상사한테 가서 상사의 문제점을 지적하면서 바람직하지 못한 말이나 행동을 중단해줄 것을 요구하는 것이 쉽지 않기 때문이다.

한 취업포털 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(온라인 뉴스부, 2016). 조사에서처럼 한국 조직의 풍토가 이의를 제기해도 묵살

되거나 사내 문제로 이어져 곤란을 겪게 되어 문제를 직접적으로 해결하기가 어려운 실정이다.

이러한 상황에서 적절한 대처방식에는 어떠한 방법이 있을까? 최근에 제시된 ACT(수용-전념치료, Hayes, Luoma, Bond, Masuda, & Lillis, 2006)의 인지적 수용과 전념의 개념은 이런 특수한 상황에서 직무스트레스 대처방식으로 응용될 수 있을 것이다. 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(Hayes, Strosahl, & Wilson, 1999: 김인구, 2008에서 재인용). 전념(commitment)은 회피하지 않도록 잘 인식하고 가치의 방향을 정하여 전념하는 행동으로, 목표를 구체적으로 정하거나 심리적 한계를 인정하면서 목표를 달성하기 위해 행동하는 것을 뜻한다. 직장인들이 직무스트레스원 자체를 해결하기 어려운 상황에서 이를 그대로 받아들이고 자신이 조직에서 추구하는 목표나 가치를 다시 한 번 떠올려보면서 이에 매진하는 방법은 직무스트레스에 대처할 수 있는 또 다른 방식으로 작용할 가능성이 크다. 김남정(2013)의 연구에 따르면, 수용-전념 치료프로그램을 통해 정서적 소진이 유의미하게 감소되었으며, Bond와 Bunce(2000)의 연구에서도 수용은 구성원의 정신 건강, 직무만족, 그리고 수행에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구의 목적은 Hayes 등(2006)의 수용전념 치료의 핵심 내용인 수용과 전념의 개념을 토대로 이를 직무스트레스 상황에 응용하여 스트레스 대처방식 척도를 개발하고 척도의 타당도를 검증

하는데 있다. 이 척도를 개발함으로써 직장인들이 직무스트레스에 대처하는 또 다른 방법을 제시할 수 있으며 이를 통해 조직에 대한 적응도를 높이는 대안을 제안할 수 있을 것으로 기대한다.

### 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 방식을 제시하였다. 문제 중심 대처방식은 스트레스를 가져오는 스트레스원을 파악한 후 이를 해결하기 위해 관련된 행동을 직접적으로 함으로써 문제를 해결하는 방식을 의미하며, 정서중심 대처방식은 스트레스 상황을 변화시키기 보다는 스트레스 상황에서 경험한 부정적인 정서를 어떻게 다룰 것인지에 중점을 두는 방식이다.

Folkman과 Laraus(1985)가 개발한 대처방식 척도(The ways of Coping Checklist)를 토대로 하여 국내에서 김정희(1987)가 최종 수정·보완한 62개의 문항은 문제중심적 대처, 정서중심적 대처, 소망적 사고 및 사회적지지 추구 등의 4개의 하위유형으로 구성되었다. 문제중심적 대처 문항을 살펴보면, ‘그 일(또는 상황)에서 무엇인가 바람직한 것을 얻어내려고 협상하거나 타협한다.’, ‘내 입

장을 지키면서 바라는 바를 위해 싸운다.’ 등과 같은 문항들이 있다. 정서중심적 대처문항을 살펴보면 ‘시간이 지나면 달라질 것이라고 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 문제들에 직접적으로 대처하는 것을 의미하며 반대로 회피적 대처는 문제를 피하거나 관심을 다른 곳으로 돌리는 것을 의미한다.

Pines와 Aronson(1988)는 스트레스 대처 유형을 적극적 대처(active coping)과 소극적 대처(passive coping)로 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.

다양한 대처방식 가운데 기존 연구에서는 문제중심적 대처, 직접적 대처 등이 정서중심적 혹은 회피전략 등의 대처보다 더 적응적인 것으로 나타났다. 연구들을 살펴보면, 회피전략이나 정서중심적 전략, 소극적 대처가 바람직하지 못한 결과를 불러일으킨다는 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 사

람이 정신적인 부적응에 이른다라는 연구 결과(한상철, 2001)도 있으며, 정서중심 대처는 우울과 불안을 감소시키지 못하였을 뿐만 아니라 생활스트레스 지각과 우울, 불안을 증가시키는 결과도 보고된 바 있다(최영민, 이정호, 이기철, 1996).

이처럼 문제중심적 전략이 정서중심적 전략보다 더 적응적인 것으로 보는 시각들이 많으나 Lazarus는 스트레스 상황에 따라 정서중심 혹은 대처방식이 더 적응적일 수도 있다고 주장하였다(Lazarus, 1993; 신혜진 2002에서 재인용).

본 연구에서는 수용전념치료의 핵심 요인인 수용과 전념의 개념을 직무스트레스 대처 방식에 응용하여 이 개념을 활용한 직무스트레스 대처방식 척도를 개발하고자 한다.

### 수용-전념치료

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. 따라서 수용-전념치료는 기존의 인지치료에서 정서와 인지를 치료한다는 점에서 비슷하지만 변화보다는 그대로를 수용한다는

점에서 맥락으로서 변화를 도모한다는 차이점이 있다(김채순, 2012). 고통스러웠던 기억이나 경험을 되새기며 괴로워하는 사람은 그 기억에서 벗어나려고 애쓰면 쓸수록 경험회피의 강도가 더 심해지는 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 마음 챙김과 수용을 이루는 것과 현재와의 접촉, 가치, 전념적 행동을 통한 전념과 행동변화의 두 가지 과정으로 나눌 수 있다.

수용(acceptance)이란 경험적 회피의 대안으로 심리적으로 고통이 되는 경험들을 변화시키려고 하지 않고 기꺼이 받아들이는 것을 말한다(Hayes et al., 2006). 문현미(2006)는 수용은 감정이 충분히 자각되고 수용되면서 상황들에 더 잘 대처할 수 있게 된다고 하였다. Dougher(1994)에 의하면 심리적 수용을 통해 정신건강과 상황에 대처 능력, 문제 해결능력이 증가되어 삶의 적응

력과 안녕감을 향상시켜 준다고 한다. 특히, Cordova와 Kohlenberg(1994)에 의하면 수용은 접근-회피적인 상황에서 특히 유용하다고 한다. 또한, Bond와 Hayes(2006)에 의하면 수용이 직무를 효율적으로 수행하는 데 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)은 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 아

니라 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 임상 심리장면에서 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.

이와 같이 ACT 프로그램이 직무스트레스에 도움이 된다는 결과는 ACT 개념을 활용하여 직무스트레스에 대처하는 척도 개발이 가능성을 시사

해준다. 하지만 현재 ACT개념을 활용하여 스트레스 대처척도를 개발한 연구는 국내외에서 아직 실시되지 않았다. 본 연구에서는 ACT 개념을 토대로 직무스트레스에 대처하는 척도를 개발하고 감사의 타당도를 검증하고자 한다.

## 예비 연구: 예비문항 개발

예비연구에서는 척도 개발에 앞서 예비문항을 개발하기 위해 수용전념척도에 관한 기존의 문헌을 조사하였다. 또한 수용전념치료에 관한 전문지식이 있는 K대학 박사과정에 있는 9명의 전문가들에게 개방형 설문을 실시하여 문항을 구성하였으며, 구성된 문항을 내용 분석 과정을 거쳐 유사한 개념의 문항을 동일한 범주로 묶는 작업을 실시하였다.

## 방 법

### 문헌 자료 조사 및 개방형 설문

본 연구에서는 기존에 직장인을 대상으로 ACT 척도를 개발한 Bond의 AAQ-16문항과 이를 변안한 김인구, 김완석(2008)의 K-AAQ 척도를 기반으로 스트레스 대처 척도로써 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 변안하여 사기업 및 공공기관 직원 390

명을 대상으로 요인구조를 탐색한 결과 요인간의 상관관계수가 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. 따라서 예비문항을 선정할 때 Bond와 Bunce(2003)의 AAQ 척도를 변안하여 사용되 부정형 문장을 긍정형 문장으로 변안하여 문항을 구성하였다. 총 8문항을 변안하여 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.

추가적인 문항 구성을 위하여 ACT에 관한 전문지식이 있는 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 직무스트레스에 대처할 수 있는 문항으로 총 73개를 도출하였다.

다음으로는 ACT에 관한 전문지식이 있는 심리학 교수의 검토를 거쳐 1차적으로 직무스트레스 대처로 활용할 수 있는 45개 문항을 선정하였다. 2차적으로 기존의 ACT 구성개념을 바탕으로 문항들을 묶어, 적어도 3개 이상이 묶이는 요인을 살펴보았을 때, ACT 개념 중 수용, 맥락으로서의 자기, 가치, 전념적 행동으로 4개 요인으로 구성되었으며 각 요인명을 직무스트레스 수용(10문항), 직무스트레스 인식(7문항), 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 것을 의미한다. 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 목표에 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.

## 연구 1

연구 1에서는 예비연구를 통해 구성한 ACT 직

무스트레스 대처 척도의 요인구조를 검증하고 최종 문항을 선정하였다. 또한 구성개념타당도 확인을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다.

## 연구 대상

조사대상자는 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 아닌지가 확실치 않아 연구결과가 왜곡되어 나타날 수 있기 때문이다.

총 217부의 설문을 진행 및 수집하였으며, 이 중 불성실 응답을 제외한 201부를 분석하였다. 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. 최종 학력은 중졸이하가 2명(1.0%), 고졸 35명(17.3%), 전문대졸 32명(15.8%), 대졸 105명(52.0%), 대학원졸 이상 27명(13.4%)로 분포되어 있다. 근속년수는 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 사



원급이 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.

### 측정도구

본 연구에서의 모든 변인들은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다 ~ 5=매우 그렇다)로 구성하였다.

**ACT 직무스트레스 대처.** 직장인들을 대상으로 응답자들이 실제로 직무스트레스에 대처하는데 ACT의 구성개념인 수용-전념을 얼마나 사용하고 있는지를 확인하기 위하여 예비 조사를 통해 구성된 31문항의 ACT 직무스트레스 대처 척도를 사용하였다. 문항의 대표적인 예로는 ‘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  $\alpha$ )는 .915 이었다.

### 분석 방법

본 연구에서 제시한 연구문제 및 예비조사에서

구성한 척도의 구성 타당도를 검증하기 위하여 다음과 같은 분석을 실시하였다. 첫째, 각 변인들의 신뢰도를 분석하기 위해 내적 일치 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )를 계산하였다.

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 주축요인추출 방법을 사용하여 사각회전의 오블리민을 실시하였으나, 요인간 상관이 낮아서 직각회전의 베리맥스 방식을 채택하여 분석하였다. 요인계수는 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, 요인계수는 .40 이상이면 유의한 변수로 간주하며 .50이 넘으면 아주 중요한 변수로 한다. 본 연구에서는 고유값이 1.0이상, 요인계수가 .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 KMO값이 .90이상이면 상당히 좋음, .60~.69 평범, .50미만이면 적절치 못한 수치로 판단한다. 이 기준에 의거하여 KMO 값과 Bartlett를 확인한 후 요인분석에 적절한 데이터임을 확인하였다. 그 후 요인계수를 확인하여 .30 미만인 문항을 삭제하고, 삭제한 문항을 제외한 최종 문항에 대하여 척도의 타당화를 검증하였다.

## 결 과

### 측정도구의 신뢰도 및 구성 타당도 검증

본 연구에서 개발한 척도의 요인구조를 파악하기 위하여 탐색적 요인분석을 통해 구성타당도 (construct validity)를 검증하였다. 분석결과 고유값이 1이상인 요인 수가 6개로 나타났지만 요인 구조를 해석하기 어려워 5개, 4개의 요인을 지정하고 요인분석을 추가로 실시하였으며, 분석결과 최종적으로 4개의 요인의 구조가 가장 의미 있는 것으로 나타났고, 해당 4개 요인의 경우 총 분산의 43.10%를 설명하였다. 4개의 요인은 직무스트레스 수용, 직무스트레스 인식, 가치인식행동, 목표 전념 행동으로 명명하였으며 요인분석결과는 표 1에 제시하였다.

각 요인별 설명량과 신뢰도를 살펴보면 ‘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 설명하였으며, ‘목표전념행동’(3개 문항)은 .81이고 전체 변량의 7.8%를 설명하였다.

각 요인의 의미를 확인하기 위하여 요인별 문항들을 살펴본 결과, 제 1요인 문항들은 ‘직무스트

레스 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 내용이었다. 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.

ACT 직무스트레스 대처 요인 간 상관은 표2에 제시되어 있으며,  $r=.25\sim.62$ 로 일부를 제외하고는 요인 간 변별이 잘 되고 있음을 알 수 있다 (Campbell & Fiske, 1959). 직무스트레스 인식은 가치인식행동,  $r=.62, p<.01$ , 직무스트레스 수용,  $r=.25, p<.01$ , 목표전념행동,  $r=.29, p<.01$ , 으로 정적 상관을 나타냈다. 가치인식행동은 직무스트레스 수용,  $r=.29, p<.01$ , 목표전념 행동,  $r=.43, p<.01$ , 로 유의한 정적 상관을 나타냈으며, 직무

표 1. ACT 직무스트레스 대처 하위요인 상관분석 결과

	직무스트레스인식	가치인식행동	직무스트레스수용	목표전념행동
직무스트레스인식	1			
가치인식행동	.62**	1		
직무스트레스수용	.25**	.29**	1	
목표전념행동	.29**	.43**	.39**	1
<i>M</i>	3.31	3.50	3.29	3.47
<i>SD</i>	0.69	0.62	0.61	0.66

표 2 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

문항	요인분석			
	직무스트레스 인식	가치인식 행동	직무스트레스 수용	목표진행 행동
현재 경험하는 스트레스 정도를 과거와 비교해본다.	.688			
과거에 지금과 같은 스트레스가 없었는지 생각해본다.	.621			
내가 받는 스트레스가 어느 정도인지 판단해본다.	.617			
스트레스에서 유발된 불편한 감정이 나에게 어떤 의미인지를 찾으려 노력한다.	.491	.334		
내가 겪는 스트레스가 지속되었을 때 어떠한 상황이 전개될지 생각해본다.	.473	.379		
업무로 인해 힘들 때 내 삶의 가치가 무엇인지 고민한다.	.372	.630		
내가 중시하는 삶의 가치를 우선순위를 생각하고 내가 중요하게 생각하는 가치를 명확하게 재검토했다.		.625		
내가 무엇을 위해 회사에서 열심히 일을 하고 있는지 생각해본다.		.503		.320
나의 삶에서 직장이 가지는 가치가 어느 정도인지 판단해본다.		.453		
스트레스로 인해 경험하는 생각과 감정을 통제하지 않고 그대로 받아들인다.			.652	
업무로 인해 겪는 스트레스를 피하지 않고 그대로 받아들인다.			.583	
스트레스를 받는 것은 자연스러운 것이라고 생각한다.			.551	
다른 사람들도 일반적으로 스트레스를 겪는다고 생각하며 내가 겪는 스트레스를 그대로 받아들인다.			.547	
스트레스 상황에서도 나의 역량을 펼칠 수 있는 올바른 전략에 대해 생각한다.				.749
스트레스가 많지만 내가 추구하고자 하는 바를 달성하는데 집중한다.	.313		.332	.509
스트레스 상황을 수용하면서, 발전적인 대안을 찾는다.		.342	.331	.364
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

스트레스 수용과 목표전념행동,  $r=.39, p<.01$ , 로 유의한 정적 상관을 보였다.

## 연구 2

연구 2에서는 연구 1의 탐색적 요인분석을 통해 추출된 ACT 직무스트레스 대처 척도의 4요인 구조를 확인하여 척도의 구성타당도를 입증하고 동시에 준거변인과의 관련성을 분석하여 준거관련타당도를 입증하고자 하였다.

### 연구 대상

본 연구대상은 현재 국내 기업에 종사하고 있는 직장인이며, 총 근속년수가 6개월 이상인 직장인 500명을 대상으로 설문을 실시하였다.

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. 연령의 평균은 40.8세이다. 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. 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.

### 측정도구

**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 구성되어있다. 각 문항은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 구성하였다. 본 연구에 있어서 내적 일관성 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .870이었다.

**직무소진.** 직무소진 측정을 위하여 Schaufeli 등(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  $\alpha$ )는 .87이었다.

## 결 과

### 확인적 요인분석

본 연구에서는 ACT 직무스트레스 대처의 측정 모형으로 앞서 연구 1의 응답 자료에 대한 탐색적 요인분석으로부터 추출된 4개 요인모형이 연구 2의 응답 자료들에 잘 부합되는지를 평가하기

위하여 4요인 모형에 대해 확인적 요인분석을 실시하였다. 또한 대안모형으로는 모든 요인들이 하나의 요인으로 묶이는 1요인 모형을 설정하였다. 표 3에서 보듯이 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. 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(그림 1 참고).

관련되었다. 예외적으로 목표전념행동 요인의 경우 여전히 직업효능감감소와는 부적으로 관련되었으나 소진 및 냉소와도 부적으로 관련되었다.

### 준거관련 타당도 검증

ACT 직무스트레스 대처와 인구통계학적 변인, 준거변인인 직무소진과의 단순상관은 표 4에 제시하였다. 준거변인인 직무소진의 하위요인과의 관계를 살펴보면 먼저 ACT 대처척도 전체 점수는 정서적 소진과 냉소와는 정적으로 유의하게 관련되었으며 직업효능감감소와는 부적으로 유의하게 관련되었다. 즉 ACT를 활용하여 직무스트레스에 대처할 경우 가설과 일치하게 직업효능감이 높아지는 것으로 나타났다. 하지만 가설과는 다르게 정서적 소진과 냉소는 증가하는 것으로 나타났다. 이러한 관계는 ACT 대처척도의 하위요인별로 구분해서 살펴보았을 때도 유사하게 나타났다. 즉 직무스트레스 인식, 가치인식행동 및 직무스트레스 수용 요인 모두 정서적 소진 및 냉소와는 정적으로, 직업효능감감소와는 부적으로

표 3. 확인적 요인분석 결과

모형	부합도 지수						
	$\chi^2$	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

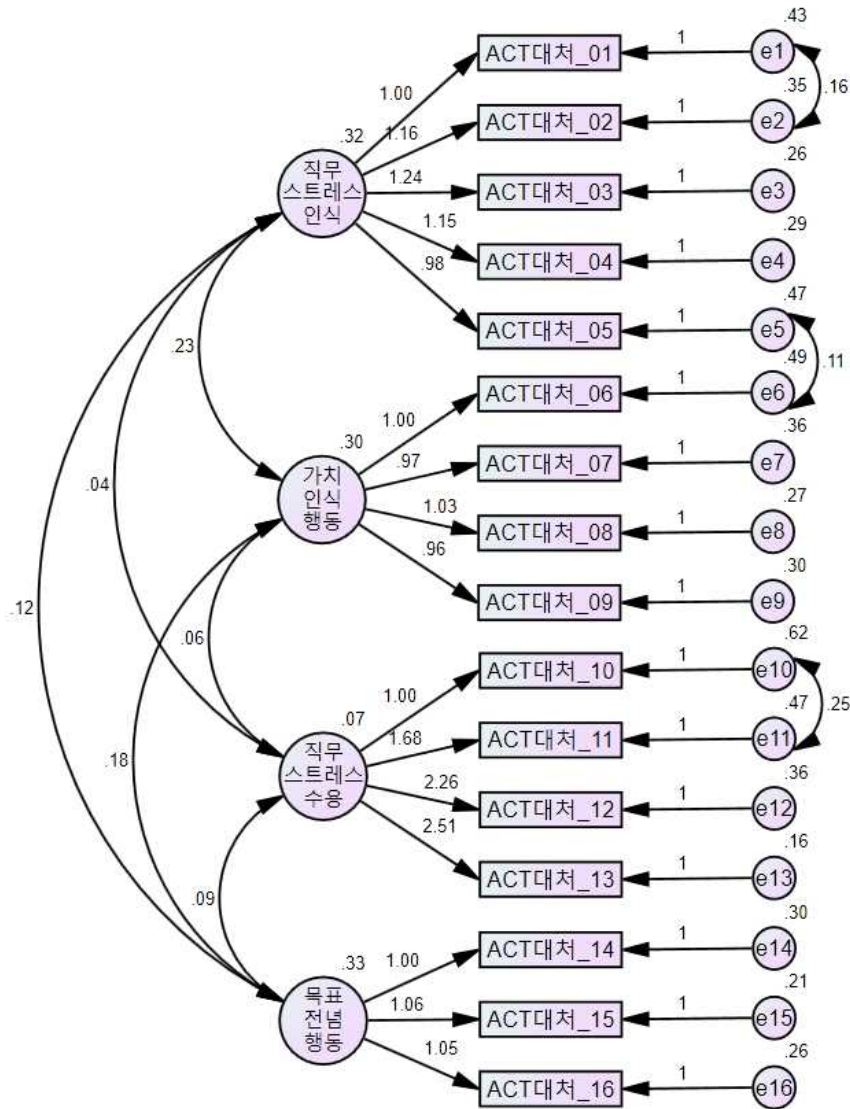


그림 1. 확인적 요인분석 모형

표 4. 모든 변인들간의 상관

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. 성별	1														
2. 연령대	-.498**	1													
3. 근무년수	-.440**	.669**	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. ACT대처	-.072	.128**	.089*	.072	.086	-.011	.118**	.065	.274**	.117**	-.466**	1			
13. 직무스트레스인식	.012	.001	-.058	.042	-.023	-.059	.049	.000	.355**	.281**	-.231**	.813**	1		
14. 가치인식행동	-.027	.064	.058	.076	.084	.019	.025	.021	.241**	.084	-.397**	.811**	.627**	1	
15. 직무스트레스수용	-.043	.113*	.099*	-.022	.038	.022	.151**	.024	.180**	.102*	-.279**	.629**	.254**	.290**	1
16. 목표전념행동	-.213**	.275**	.253**	.137**	.220**	.008	.155**	.195**	-.083	-.268**	-.555**	.658**	.297**	.434**	.391**

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

주. 성별: 1 = 남자, 2 = 여자. 결혼상태: 1 = 미혼, 2 = 기혼.

직무소진 하위요인: 정서적 소진, 냉소, 직업효능감감소로 표시.

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

## 종합논의

본 연구는 직장에서 기존의 직무스트레스 방식으로 대처하기 어려운 상황에서의 직무스트레스 대처를 위해 ACT개념을 활용하여 직무스트레스 대처 척도를 개발하고 이 척도의 신뢰도 및 타당도를 검증하였다.

먼저 문헌연구를 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 문항을 선정하였다. 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 1차 설문을 통해 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. 2차 설문을 통해 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. ACT 직무스트레스 대처를 할수록

정서적 소진과 냉소는 감소하고 직업 효능감은 증가할 것으로 예측했지만, 직업효능감만 예측한 대로 증가하였고 소진과 냉소는 예측과는 달리 오히려 증가하는 결과가 나타났다. 요인별 분석에서는 전체 척도점수에서와 동일하게 모든 요인들이 직업효능감을 증가시키는 것으로 나타났으며 목표전념행동만이 소진과 냉소를 감소시키는 것으로 나타났다.

수용이라는 자체가 충분히 훈련되지 않은 일반 사람의 경우 직무스트레스원을 있는 그대로 받아들인다는 것 자체가 쉽지 않아서 형식적으로 수용하다 보니 오히려 스트레스가 해소가 되지 않아서 나타난 결과로 해석할 수 있을 것이다. 반면 직업효능감에서만 긍정적 효과가 나타난 이유는 직무스트레스원 자체를 해결하지는 못하지만 일하는 과정에서 자신이 중요시하는 가치를 찾고 이를 통해 일을 하면서 달성해야 할 자신의 목표를 정하고 이에 전념하는 행동을 통해 일에 대한 효능감이 높아진 것으로 해석할 수 있다. 또한 ACT 직무스트레스 대처의 하위 요인인 목표전념행동은 스트레스가 많은 상황에서도 스스로 할 수 있는 발전적 대안을 찾는 방식으로서, 적극적 대처와도 유사하기 때문에 냉소와 정서적 소진을 줄이는 긍정적 결과가 나타난 것으로 해석할 수 있다.

## 연구 의의

본 연구의 학문적 의의는 ACT개념을 활용하여 직무스트레스 대처 척도를 개발하였다는 점이다. 현대 직장문화에서 직무스트레스를 주는 상황에서 기존의 대처방식으로는 대처하기 어려운 상황



이 발생할 수 있다. 예를 들어 상사가 권위적인 태도로 부하를 대할 때 부하는 스트레스를 겪게 되는데, 이 때 현실적으로 부하가 적극적인 대처 방식으로 상사에게 직접 찾아가 태도나 행동을 바꿔줄 것을 요청하기가 어려울 수 있다. 이러한 경우 ACT를 활용한 직무스트레스 대처방식을 통해 스트레스를 주는 상사의 존재를 그대로 수용하고 자신이 직장에서 달성하고자 했던 목표를 다시 떠올리면서 이에 전념하는 행동을 보일 수 있을 것이다.

본 연구의 실무적 의의는 다음과 같다. 본 연구에서 ACT 개념을 활용한 직무스트레스 대처 척도를 개발함으로써 직장 구성원들에게 스트레스를 대처하는 교육을 시킬 때 기존에 효과적으로 입증된 적극적 대처 방식과 더불어 이 척도의 개념과 구체적인 방법을 추가한다면 직장인들이 특히 대인관계와 관련된 스트레스를 해소하는데 도움을 줄 수 있을 것이다.

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

#### 연구의 제한점 및 향후 연구과제

본 연구의 제한점 및 향후 연구과제는 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 단일 시점에서 이루어진 연

구라서 현재 제직 중에 있는 조직 구성원을 대상으로 동 시점에서 ACT 직무스트레스 대처와 직무소진의 관계에 대해서 살펴보았다. 보다 정확하게 ACT 직무스트레스 대처방식의 효과를 알아보기 위해서는 대처방식을 먼저 측정하고 일정 기간 지난 후에 직무소진을 측정하는 종단적 연구가 필요할 것이다.

둘째, 본 척도의 개발 목적에서도 설명한 바와 같이 본 척도는 대인관계에서의 스트레스에 대처하는데 효과가 있을 것으로 기대되기 때문에 향후 연구에서는 상사나 동료 또는 고객과의 스트레스 상황에서 이 방법으로 대처할 경우 효과가 있는지를 검증할 필요가 있다.

셋째, 본 연구는 모두 자기보고식 방법으로 측정하여 동일방법편의(Common method bias)에서 자유롭지 못하다는 제한점이 있다. 넷째, 본 연구 설문문의 경우 설문 응답자의 대다수인 59.6%가 일반사무/사무직 직무에 종사하고 있는 직장인으로 나타났다. 따라서 본 연구결과를 일반화 하는데 다소 어려움이 있을 수 있으며, 향후 연구에 있어서는 보다 다양한 직무에 종사하고 있는 조직 구성원을 대상으로 연구를 실시할 필요가 있다.

마지막으로, ACT 직무스트레스 대처와 정서적 소진, 냉소, 직업효능감 감소와의 관계에서 정서적 소진과 냉소는 대처 방식을 사용할수록 정서적 소진과 냉소가 높아지는 결과를 얻었다. 위에서도 이러한 결과가 나온 이유에 대해 설명하였지만 향후 다양한 준거변인들을 포함하여 본 연구에서 개발한 직무스트레스 대처척도의 긍정적 효과를 검증하는 추가 연구가 시행될 필요가 있다. 특히 직무스트레스 대처 결과를 나타낼 수 있는 직무긴장, 우울 또는 불안 등의 변인을 준거로 두고 이를 감

소시킬 수 있는지를 검증할 필요가 있다. 특히 직무스트레스 대처 결과를 나타낼 수 있는 직무긴장, 우울 또는 불안 등의 변인을 준거로 두고 이를 감소시킬 수 있는지를 검증할 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- 김남정 (2013). 수용-전념 치료 프로그램이 여성 감정노동자의 직무소진, 경험회피, 자기 효능감에 미치는 영향. 서울여자대학교 석사학위 청구논문.
- 김인구 (2008). 심리적 수용과 직무스트레스: 직장인용 ACT프로그램 효과 검증. 아주대학교 박사학위 청구논문.
- 김인구, 김완석 (2008). Bond 심리적 수용 검사척도(AAQ)에 대한 타당화연구. 한국심리학회지: 건강, 13(3), 815-832.
- 김정희 (1987). 지각된 스트레스, 인지세트 및 대처방식의 우울에 대한 작용. 서울대학교 박사학위 청구논문.
- 김채순 (2012). 수용전념 및 인지행동 심리치료 프로그램이 청소년의 우울증, 심리적 수용 및 자기통제에 미치는 영향. 창원대학교 박사학위 청구논문.
- 김현주 (2016, 11, 12). "직장인들 건강 적신호...10명중 9명 각종 질병 앓는다". 세계일보. <http://www.segye.com/newsView/20161112000372>에서 2017, 06, 10 인출.
- 문현미 (2006). 심리적 수용 촉진 프로그램의 개발과 효과: 수용-전념 치료 모델을 중심으로. 가톨릭대학교 박사학위 청구논문.
- 신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 6(3), 1-7.
- 신혜진 (2002). 스트레스 대처 전략 검사(Coping Strategy Indicator)의 타당화 연구-한국 대학생을 중심으로-. 서울대학교 석사학위 청구논문.
- 온라인 뉴스부 (2016, 11, 23). "직장인 92% 회사에서 나는 을!". 서울신문. [http://www.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20161123500012&wlog\\_tag3=nave](http://www.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20161123500012&wlog_tag3=nave)r에서 2017년 6월 12일 인출.
- 임광모 (2015). 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향: 직무통제와 절차공정성의 조절효과. 광운대학교 석사학위 청구논문.
- 임광모, 탁진국 (2016). 직무요구가 직무스트레스에 미치는 영향: 직무통제와 절차공정성의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 29(2), 61-83.
- 최영민, 이정호, 이기철 (1996). 지각된 스트레스와 스트레스 대처방식이 직장인의 우울과 불안에 미치는 영향. 신경정신의학, 35(6), 1376-1385.
- 최해진, 권혁기 (2008). 종업원의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향 - 건설업종을 중심으로. 대한경영학회지, 21, 1723-1749.
- 탁진국 (2008). 심리검사 - 개발과 평가방법의 이해- 제 2판. 서울: 학지사.
- 한상철 (2001). 사회적 지원과 스트레스 대처전략이 청소년의 우울 및 가출 충동에 미치는 영향. 한국심리학회지: 사회문제, 7(1), 1-21.
- Billing, A. G., & Moos, R. H. (1981). The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4(2), 139-157.
- Bond, F. W., & Bunce, D. (2000). Mediators of change in emotion-focused and problem-focused worksite stress management interventions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 156.
- Bond, F. W., & Bunce, D. (2003). The role of acceptance and job control in mental health, job satisfaction, and work performance. *Journal of Applied Psychology*, 88(6), 1057.
- Bond, F. W., Hayes, S. C., & Barnes-Holmes, D. (2006). Psychological flexibility, ACT and organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior Management*, 26(1), 25-54.
- Campbell, D. T., & Fiske, D. W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multi-

- trait-multimethod matrix. *Psychological Bulletin*, 56(2), 81-105.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of occupational psychology*, 49(1), 11-28.
- Cordova, J. V., & Kohlenberg, R. J. (1994). Acceptance and the therapeutic relationship. *Acceptance and change: Content and context in psychotherapy*, 125-140.
- Dougher, M. J., & Hackbert, L. (1994). A behavior-analytic account of depression and a case report using acceptance-based procedures. *The Behavior Analyst*, 17(2), 321.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1985). 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*, 48(1), 150.
- Hayes, S. C., Luoma, F. B., Bond, F. W., Masuda, A., & Lillis, J. (2006). Acceptance and commitment therapy: Model, processes and outcomes. *Behaviour Research and Therapy*, 44, 1-25.
- Hayes, S. C., Lillis, J., Bunting, K., Herbst, S., & Fletcher, L. B. (2009). The relation between psychological flexibility and mental health stigma in acceptance and commitment therapy: A preliminary process investigation. *Behavior and Social Issues*, 18, 25-40.
- Hayes, S. C., Strosahl, K. D., & Wilson, K. G. (1999). *Acceptance and commitment therapy: An experiential approach to behavior change*. New York: Guilford Press.
- Lazarus, R. S. (1993). Coping theory and research: past, present, and future. *Psychosomatic Medicine*, 55(3), 234-247.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Moss, R. H., & Billings, A. G. (1982). Conceptualizing and measuring coping resources and processes. In L. Goldberger and S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects* (pp. 212-230). New York, NY: Free Press.
- Parasuraman, S., & Alutto, J. A. (1981). An examination of the organizational antecedents of stressors at work. *Academy of Management Journal*, 24(1), 48-67.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Career burnout: Causes and cures.
- Roth, S., & Cohen, L. J. (1986). Approach, avoidance and coping with stress. *American Psychologist*, 41, 813-819.
- Scahufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1997). The Maslach Burnout Inventory (3rd Eds). *Evaluating Stress: A Book of Rescources* (pp.191-218). Pulisfer: The Scarecrow Press.

원고접수일: 2018년 1월 31일

논문심사일: 2018년 2월 13일

게재결정일: 2018년 3월 23일

# Development and Validation of the Job Stress Coping Scale: Based on ACT

Jung, Hye Kyung      Tak, Jinkook

Department of Industrial Psychology, Kwangwoon University

The purpose of this study was to identify the limitations of the method of immediately removing stressors job stress occurs and this study also aimed to develop a method to job stress coping focused on the acceptance of the origin of the stress, which is concept of ACT(Acceptance and Commitment Therapy) and Reliability and Validity of the developed. First, We conducted an open questionnaire survey of 9 Ph.D students with expert knowledge on ACT - analyzed the collected items, and selected 31 preliminary items reflected on the stress scale. These items were administered to 201 employees. Results of factor analyses showed that 15 items with 4 factors were obtained. In order to confirm the factor structure and analyze the criterion-related validity of the scale, an online survey was administered to 500 employees. The results showed that the job stress coping scale consisted of four factors(job stress acceptance, job stress consciousness, value recognition, goal committed behavior). Also, the scale was significantly related to the professional accomplishment personal accomplishment factor but not to emotional exhaustion or the depersonalization factor. The significance of the results, limitations of the study, and recommendation for future research topics were discussed.

*Keywords:* ACT, Acceptance action treatment, job stress, stress coping, scale development