



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

제주비정규직근로자지원센터  
심리상담프로그램 지원이  
감정노동자의 스트레스에  
미치는 영향

제주대학교 사회교육대학원

심리치료학과

장 현 제

2023년 6월

제주비정규직근로자지원센터  
심리상담프로그램 지원이 감정노동자의  
스트레스에 미치는 영향

지도교수 서명석

지도교수 김종우

장 현 제

이 논문을 사회교육학 석사학위 논문으로 제출함

2023년 6월

장현제의 사회교육학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 \_\_\_\_\_ 김 민 호 ①

위 원 \_\_\_\_\_ 서 명 석 ①

위 원 \_\_\_\_\_ 김 종 우 ①

제주대학교 사회교육대학원

2023년 6월

Jeju Casual Worker Support Center  
The Effect of Psychological-Counseling  
Program  
Support on the Stress of Emotional Workers

Hyun-Jae Jang

(Supervised by Professor Myoung-Seok Seo, Chong-Woo Kim)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement  
for the degree of Master of Social Education [Master of  
Psychotherapy]

2023. 6.

This thesis has been examined and approved.

Thesis director, Myoung-Seok Seo, Prof. of Psychotherapy

.....  
.....  
.....  
(Name and signature)

.....  
Date

Thesis director, Chong-Woo Kim, Prof. of Psychotherapy

.....  
.....  
.....  
(Name and signature)

.....  
Date

Department of Psychotherapy  
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL EDUCATION  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

# 차 례

국문초록 .....	vi
<b>I. 서 론 .....</b>	<b>1</b>
1. 연구의 필요성 및 목적 .....	1
2. 연구문제 및 가설 .....	2
3. 용어의 정의 .....	2
가. 감정노동 .....	2
나. 스트레스 .....	3
다 .심리상담 .....	3
<b>II. 이론적 배경 .....</b>	<b>4</b>
1. 심리상담의 정의와 기본원리 .....	4
2. 감정노동자와 스트레스의 관계 .....	5
3. 감정노동자와 스트레스 관계 및 심리상담 선행연구 동향 .....	8
가. 감정노동자 선행연구 .....	8
나. 심리상담 선행연구 .....	9
4. 제주비정규직근로자지원센터 심리상담프로그램 .....	10

<b>Ⅲ 연구방법</b> .....	<b>11</b>
1. 연구 설계 및 모형 .....	11
2. 연구 대상 .....	11
3. 연구 도구: 통합스트레스검사(IESS) .....	12
가. 스트레스 수준 .....	12
나. 스트레스 취약성 .....	13
4. 연구 절차 .....	14
가. 연구 일정 .....	14
나. 심리상담프로그램 .....	15
<b>Ⅳ. 연구 분석 및 해석</b> .....	<b>17</b>
1. 감정노동자의 근로형태에 대한 특성 .....	17
2. 심리상담프로그램이 감정노동자의 스트레스에 미치는 영향 .....	18
가. 스트레스 수준검사 사전·사후 비교 .....	19
나. 스트레스 수준 하위요인별 사전·사후 비교 .....	20
다. 스트레스 취약성검사 사전·사후 비교 .....	22
라. 스트레스 취약성 하위요인별 사전·사후 비교 .....	23
3. 논의 .....	25

V. 결론 및 제언 .....	27
1. 결론 .....	27
2. 제언 .....	28
참고문헌 .....	29
ABSTRACT .....	32
부    록 .....	34
1. 심리상담프로그램 이용 신청서	
2. 심리상담프로그램 세부내용	
3. 통합스트레스 검사지	

## 표 차례

<표 II-1> 각 주요 지자체 조례에 따른 감정노동의 정의 .....	6
<표 III-1> 1부 스트레스 수준의 척도 구성 .....	13
<표 III-2> 2부 스트레스 취약성의 척도 구성 .....	14
<표 III-3> 심리상담프로그램 계획서 .....	16
<표 IV-1> 감정노동자의 근로형태 빈도분석 .....	18
<표 IV-2> 스트레스 수준 사전·사후 비교 .....	19
<표 IV-3> 스트레스 수준 하위요인별 사전·사후 비교 .....	21
<표 IV-4> 스트레스 취약성 사전·사후 비교 .....	23
<표 IV-5> 스트레스 취약성 하위요인 사전·사후 비교 .....	24

## 그림 차례

[그림 III-1] 연구 설계 모형 .....	11
[그림 IV-1] 스트레스 사전·사후 비교 .....	19
[그림 IV-2] 스트레스 지각 사전·사후 비교 .....	21
[그림 IV-3] 신체화 사전·사후 비교 .....	21
[그림 IV-4] 우울 사전·사후 비교 .....	22
[그림 IV-5] 불안 사전·사후 비교 .....	22
[그림 IV-6] 자기조절 실패 사전·사후 비교 .....	22
[그림 IV-7] 스트레스 취약성 사전·사후 비교 .....	23
[그림 IV-8] 감정억제 사전·사후 비교 .....	25
[그림 IV-9] 신경증적 경향 사전·사후 비교 .....	25
[그림 IV-10] 완벽주의 사전·사후 비교 .....	25
[그림 IV-11] 회피(수용전념 실패)사전·사후 비교 .....	25

## 국 문 초 록

# 제주비정규직근로자지원센터 심리상담프로그램 지원이 감정노동자의 스트레스에 미치는 영향

## 장 현 제

제주대학교 사회교육대학원 심리치료학과

지도교수 서 명 석

지도교수 김 종 우

이 연구는 감정노동으로 어려움을 겪고 있는 감정노동자를 대상으로 제주비정규직근로자지원센터 심리상담프로그램을 적용하여 스트레스에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 연구자는 2022년 3월 31일부터 2022년 4월 25일까지 심리상담프로그램을 진행할 거점상담센터를 6곳 모집하여 개인상담 진행에 대한 구조화된 심리지원프로그램 안내와 감정노동자의 특성에 대한 안내를 진행하였다. 2022년 5월 9일부터 2022년 11월 31일까지 제주 도내에서 심리상담프로그램에 적극적 참여할 의사가 있는 제주도내 감정노동자 30명을 모집하여 개인당 6회기 심리상

상담프로그램을 실시하였다. 심리상담프로그램의 효과를 알아보기 위하여 신뢰도와 타당도가 입증된 통합 스트레스검사(IESS)를 통하여 스트레스 수준과 하위요인인 스트레스 지각, 신체화, 우울, 불안, 자기조절 실패에 대한 요인과 스트레스 취약성과 하위요인인 감정억제, 신경증적 경향, 완벽주의, 회피에 대한 변화를 사전과 사후로 나누어 평가하였다. 연구자는 감정노동자의 스트레스 변화에 대한 결과 분석은 통계 프로그램 SPSS 활용한 대응표본 t검정을 사용하여 실시하였다.

이 연구의 결과는 다음과 같다. 심리상담프로그램 실시 전·후의 스트레스 수준에 미치는 영향과 하위요인별 스트레스 수준에 미치는 영향은 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 심리상담프로그램 실시 전·후의 스트레스 취약성과 스트레스 취약성 하위요인별 스트레스 취약성에 미치는 영향은 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 이처럼 감정노동자에게 심리상담프로그램을 통하여 스트레스에 긍정적 영향을 미친 것이라고 볼 수 있다. 연구 결과, 심리상담프로그램 실시 전·후의 스트레스는 통계적으로 유의미하게 감소된 것으로 나타났다. 이는 심리상담프로그램이 감정노동자의 스트레스에 긍정적 영향을 미친 것이라고 볼 수 있다. 연구자는 이상의 연구를 기반으로 한 심리상담프로그램을 활용하는 것에 대한 스트레스 완화에 근거를 제시하여 후속 연구를 위한 논의 및 제언을 하였다. 이 연구 결과를 바탕으로 감정노동자의 심리상담지원프로그램을 적용하여 심리적 지지와 스트레스 문제를 해소하기 위한 프로그램으로 더욱 활용될 수 있기를 기대한다.

**주요어:** 감정노동자, 스트레스 수준, 스트레스 취약성, 심리상담프로그램

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성 및 목적

전국적으로 서비스업 비중이 크게 증가하고 있음에 따라 근로를 진행하며 고객 서비스 업무를 진행하는 감정노동자의 비중은 크게 증가하는 것으로 추정되고 있다. 2017년 국가인권위원회 자료에 따르면, 전체 임금근로자 중 31~41%가 감정노동에 종사하고 있는 것으로 추정되고 있으며, 고용노동부에서도 3명당 1명을 감정노동자로 보고 있다(국가인권위원회, 2017). 또한 전국적으로도 감정노동에 대한 대응과 관련 조례 등이 전국적으로 생성되고 조직되는 실정이다.

감정노동자는 직장 내에서 자신의 감정은 배제한 상태로 친절한 응대와 태도를 유지하도록 요구받고 있는 중이며, 현실에 감정노동은 심한 스트레스를 유발시켜 각종 질환에 노출된다. 기업 내부적으로는 직무의 불만족과 생산성 저하로 이직률이 증가되고 있는 실정이다(이준우, 2013). 이러한 감정노동자의 업무환경에서 스트레스는 중요한 요인으로 작용한다.

적절한 스트레스는 생산성과 창의성을 높이며 생활에 활력을 주지만, 극심한 스트레스는 초조, 근심, 걱정과 같은 불안을 비롯하여 이와 같은 스트레스가 해결되지 않고 장기간 반복되면 신체적, 감정적, 정서적 고갈 상태인 심리적 소진에 이르게 된다(조혜진, 김수연, 2011). 전국적으로 감정노동의 비중 증가에 따른 문제가 발생함에 따라 전국 시,도에서는 감정노동자를 위한 다양한 심리상담프로그램을 진행 중이지만, 감정노동자 심리상담의 효과성 검증은 이루어지지 않는 실정이다. 서비스 비중이 큰 제주지역 같은 경우 2019년 기준 감정노동자의 전체 임금근로자 중 39.5%가 감정노동에 종사하는 것으로 추정하고 있으며, 이는 전국 최상이 수준이다(현민철, 문지은, 2020).

제주지역에서는 제주특별자치도 감정노동자 보호 등에 관한 조례에 제9조 감정노동자 상담 및 보호조치 등에 따라 제주특별자치도 관련 예산의 범위 안에서 감정노동자 심리상담프로그램을 진행하고 있다(제주특별자치도 조례 제2460호,

2020). 하지만 아직까진 도내 감정노동자의 원활한 서비스 지원에는 예산 및 체계의 한계가 존재한다. 따라서 감정노동자 지원사업 내 심리상담프로그램 지원이 스트레스 미치는 실질적인 효과성을 검증하여 폭넓은 지원과 활성화를 위한 기반을 마련하고자 한다.

## 2. 연구문제 및 가설

이 연구는 제주도 내 스트레스 문제를 경험하고 있는 감정노동자 대상으로 심리상담프로그램을 지원하여 감정노동자의 스트레스 수준과 스트레스 취약성에 대한 영향을 미치는지 확인하고, 그에 따른 효과를 검증한 것이다. 연구가설은 다음과 같다.

가설 1. 감정노동자 대상 심리상담프로그램을 실시한 후가 실시 전 스트레스 수준에 대한 영향은 차이가 있을 것이다.

가설 2. 감정노동자 대상 심리상담프로그램을 실시한 후가 실시 전보다 스트레스 취약성에 미치는 영향은 차이가 있을 것이다.

## 3. 용어의 정의

### 가. 감정노동

자신의 실제 감정을 억누르고 실제 감정과 다른 감정을 표현하는 등 고객의 만족을 위해 자신의 실제 감정표현을 내외적으로 변화시켜야 하는 노동을 감정노동으로 정의하였다(Hochschild, 1983: 2009).

## 나. 스트레스

인간이 심리적 혹은 신체적으로 감당하기 어려운 상황에 처했을 때 느끼는 불안과 위협의 감정이라고 정의한다(Lazarus, 1984: 2001).

## 다. 심리상담

심리상담이란 심리상담자가 사람들의 삶의 과정에서 직면하는 개인적 문제를 촉진적 의사소통으로 다루는 것을 의미한다(정원식 외, 1999).

## II. 이론적 배경

### 1. 심리상담의 정의와 기본원리

심리요법(psychotherapy) 또는 심리치료(心理治療) 또는 심리상담(counseling)으로도 불리며, 심리적 문제가 있는 대상에게 심리학을 이용하여 문제 해결을 돕는 치료 방법으로, 심리학적 전문 지식을 가진 치료자가 내담자(client)와 인간의 사고, 감정, 행동, 대인관계에 대한 사이에서 나타나는 문제에 대하여 이해하고 변화하도록 돕는 과정으로 정의하고 있다(이재훈, 2002).

상식적 의미로는 이미 고대사회에서도 사용하고 있었음이 구약성경에 기록되어 있으며 20세기 후반에는 많은 사람이 일상용어로 자주 활용되고 있다. 사회가 복잡해지고, 도시화·산업화·핵가족화·개인화하면서 개인적 문제를 일상생활에서 대화로 해결하는 것을 가리켜 심리상담이라고 한다(정원식 외, 1999). 심리상담에서는 기본적인 태도와 기술에 대한 구체적인 내용들의 기본원리 네 가지를 가지고 있다. 심리상담의 기본적인 네 가지는 관심집중(attention), 경청(listening), 감정의 이해(understanding)와 공감(empathy)이다. 이러한 네 가지 기본요소는 유능한 상담자의 태도인 동시에 기술이고 아래의 내용에서 자세하게 확인해볼 수 있다.

첫 번째 관심집중은 상담에서의 기본조건이다. 상담가로서 내담자가 보내는 ‘말’ 즉 언어적 메시지뿐만 아니라 ‘말 이외의’ 비언어 메시지들까지도 주의 깊게 듣고 알아차리는 능력을 가지며 내담자에게 어떻게 영향을 주고 있는지에 대해서도 주의를 기울여야 하는 것이다.

두 번째는 경청이다. 관심집중은 상담자가 내담자의 언어를 잘 듣기 위한 필요조건인데, 경청은 내담자를 올바르게 깊이 이해하는 언어적, 비언어적 메시지에 대한 확인 반응이기도 하다. 간단히 고개의 끄덕임, 대답 등으로 상대방에게 “경청 받는다”는 느낌을 주도록 하는 것이기도 하다.

세 번째 감정의 이해는 상담학에서 인간의 감정을 적절한 단어 혹은 단어들로

표현하는 기술을 가르쳐 왔는데, 반영(reflecting)은 대표적인 기술로서 내담자가 상담자에게 전달하는 메시지, 내담자의 현재의 느낌과 과거의 느낌 등을 상담자가 언어 및 비언어메시지로 표현해 주는 기술이다. 특히 상담자가 교육에서 언어로 감정을 표현하는 기술이 많이 다루어진다. 공감(empathy)이라고 불리는 기술 역시 감정에 대한 언어적 표현을 바탕으로 하고 있는데, 사실상 반영과 공감은 기술이라는 차원에서 구분을 한다. 반대로 반영은 상담기술에 관한 특수한 용어이고 공감은 다른 말로 감정이입이라고도 불리는 두 명 이상의 상호작용에 생기는 보편적인 심리적 현상이라고 할 수 있다. 즉 감정의 이해는 앞에서 언급한 반영과 공감을 사용해 내담자의 감정에 이해하는 것이라고 할 수 있다.

네 번째 공감은 상담자가 갖추어야 할 가장 중요한 태도이며 능력 중 하나이다. 사전적 의미의 공감은 ‘함께(共) 느낌(感)’이 되는 것인데, 다른말로 하면 ‘같이 느낌’이라고 풀이할 수 있다. 하지만 상담학적 의미로서 공감은 주로 감정·느낌·정서에 관한 현상이고 상담자가 내담자를 공감한다는 것은 이해를 바탕으로 한다(김계현, 2002).

## 2. 감정노동과 스트레스의 관계

감정노동(emotional labor)이란 용어는 미국 사회학자 앨리 러셀 혹셀드(Alie R. Hochschild)가 그의 저서 관리된 마음(The Managed Heart)에서 처음 개념화하면서 사용되기 시작하였다. 델타항공 승무원들을 대상으로 고객에게 서비스 제공시 승무원들의 감정 활용을 어떻게 하는지에 대한 분석을 통해, 소비자가 친절함과 보살핌을 느낄 수 있도록 노동자의 외모와 표정을 관리하고, 자신의 실제 감정을 억누르고 다른 감정을 표현하여 자신의 감정을 내외적으로 변화시켜야 하는 노동을 의미한다.

혹셀드(Hochschild)의 저서에서는 직업과 감정노동에 관한 내용을 서술하였는데, ‘감정노동을 요구하는 직업은 어떤 것이 있을 것인가’라는 질문에 대해서 고용주들이 노동자에게서 실제로 무엇을 기대하느냐고 물어보아야만 이 질문에 구체적인 대답을 할 수 있을 것이라고 언급하였다. 즉 이러한 노동자들에게 감정법칙, 사회적 교환은 사적영역에서 떨어져 나와 공적 영역으로 자리를 옮겨 표준화되며, 위계적

통제의 대상이 되고 있다(Hochschild, 1983: 2009).

우리나라에서는 2018년 10월 18일부터 고객의 폭언 등으로부터 고객응대 근로자의 건강장애를 예방하기 위하여 사업주의 의무사항을 담은 소위 감정노동자 보호법이라 불리는 산업안전보건법에 따라서 안전보건공단을 중심으로 고용노동부와 국가인권위원회 등 정부에서 감정노동 가이드라인 마련 및 정보를 제공하고 있다. 또한 안전보건공단에서는 2013년부터 감정노동자의 직무스트레스에 대한 문제점을 인식하면서 관련 지침 및 예방 프로그램을 마련하고, 꾸준히 감정노동 직군별 건강가이드라인 및 리플렛을 제작하고 있으며 감정노동자와 직무스트레스에 대한 문제점을 중앙정부에서도 인지하고 있다.

이러한 감정노동에 관한 대응과 마련책은 중앙정부에 대응 노력에 따라 지방정부에서도 감정노동에 대한 중요성을 인식하여 서울특별시를 시작으로 하여 각 지방 마다 관련 조례가 만들어지고, 지원 및 대응방안에 대한 노력도 지속적으로 증가하는 추세이다.

<표 II-1> 각 주요 지자체 조례에 따른 감정노동의 정의

구 분	정 의
서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 (2016.01.07.)	“감정노동”이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상, 요구되는 노동형태를 말한다.
경기도 감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성에 관한 조례 (2019.10.01.)	“감정노동”이란 고객 응대 등 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 노동형태를 말한다.
부산광역시 감정노동자 권익 보호 및 증진을 위한 조례 (2019.08.07.)	“감정노동”이란 고객 응대 등 노동 과정에서 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동 형태를 말한다.
제주특별자치도 감정노동자 보호 등에 관한 조례 (2020.01.13.)	“감정노동”이란 고객 응대 등 노동 과정에서 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동 형태를 말한다.

이렇듯 감정노동자의 업무상 문제점은 사회적인 문제로 나타나는 실정이며, 이러한 감정노동자의 감정관리 과정에서 다양한 스트레스가 유발되며 감정노동을 반복하게 된다면 공황장애, 우울증에 걸리고 자살로까지 발전한다고 하고 있다. 실제

로 서비스업의 종사하는 사람의 31%가 우울증 증세를 나타내고 있다는 결과도 존재한다(조계완, 2007). 이러한 공적 영역의 대상에서 감정노동은 다양한 스트레스를 유발하는데, 스트레스 요인에 노출되더라도 감정노동자들이 어떻게 대처하는지에 따라서 업무의 영향력이 달라질 수 있다.

스트레스가 개인에게 미치는 영향은 절대적인 스트레스 수준뿐 아니라 스트레스를 지각할 수 있는방안, 또한 이를 감소시키기 위하여 주변의 적절한 도움을 받아들이거나 합리적인 방법으로 대처하는 정도에 따라 달라질 수 있다(박재순, 2001). 이렇듯 스트레스의 관리는 감정노동에 있어서 중요한 요인을 가지고 있다. 스트레스(stress)라는 말의 어원은 라틴인 stringer로 ‘팽팽이 죄다, 긴장’로부터 비롯된 단어로 어떤 부담으로 인해 나타나는 신체적·심리적인 반응의 의미이다.

스트레스는 우리 몸에서 예상치 못한 일이 발생하거나, 나쁜 일이 발생할 때, 심지어는 좋은 일이 있을 때도 발생한다. 적절한 스트레스는 사람의 긴장시키고 집중력을 높이는 효과를 발휘하나, 과도한 스트레스는 신체적, 감정적 문제를 발생시킨다(국가정신건강포털, 2013). 스트레스는 다양한 자극으로 나타나지만, 반응으로서 스트레스는 환경에 대한 자극이나 요구에 대하여 사람들에게 나타나는 반응에 초점을 두는 것이다. 스트레스인에 의해 스트레스가 발생하면 생리적 반응과 심리적 반응이 나타난다. 생리적 반응으로는 불면증, 위장장애, 피로, 두통 등으로 발생하며, 심리적 반응으로는 무기력감, 적개심, 초조, 불안, 분노 등으로 나타나기도 한다(장현갑 외, 2022).

이렇게 스트레스가 누적되면 외적, 내적으로 신체를 조절하는 능력이 저하된다. 자기조절을 하기 위하여 자아 에너지가 지속적으로 소모되어야 하지만, 스트레스를 통제하고 스트레스에 대처하기 위해 정신적 에너지를 과도하게 소모하게 되면 자기조절의 실패가 초래되며 장기간 지속되는 스트레스가 아니라도, 단발적으로 발생하는 충격적인 스트레스 역시 외상 후 스트레스 장애와 유사한 기전으로 감정 조절의 문제가 발생하기도 한다(김병수 외, 2018). 이러한 과도한 스트레스 문제는 직장 내에서도 마찬가지로 작용한다.

미군(*The american soldier*)이라는 책이 출간되면서 심리학 분야에 스트레스가 중요한 개념으로 도입되었다. 이들은 사회심리학적 입장에서 산업현장의 소외현상을 연구했고 이러한 분위기가 직업정신건강에 관한 연구로 발전시키게 되었는데

오늘날에 이르러서는 직무스트레스라는 말이 보편적으로 사용되었다. 루탄스(Luthans, 1989)는 직장 내 조직의 효율성을 위해 스트레스가 다루어져야 할 필요성은 다음과 같이 말하였다(정원식 외, 1999).

첫째, 관리자가 종업원들에게 주는 스트레스는 종업원들의 심리적·생리적인 면에 손상을 끼치고 조직에 대한 공헌도를 떨어뜨린다. 둘째, 스트레스는 종업원의 이직이나 결근에 주요 원인이 된다. 셋째, 한 종업원이 받는 스트레스는 그 개인은 물론 다른 종업원이나 시민들의 안전에도 영향을 줄 수 있다. 넷째, 역기능적 스트레스를 관리함으로써의 조직의 생산성을 높일 수 있다.

이렇듯 스트레스는 근로자의 입장뿐만 아니라, 기업, 사업주 등에서도 다양한 이유로써 과도한 스트레스로 인한 문제가 발생하지 않기 위해 관리되어야 하며, 더 나아가 지원이 필요하다.

### 3. 감정노동자와 스트레스 관계 및 심리상담 선행연구 동향

#### 가. 감정노동자와 스트레스 관계 선행연구

이 연구와 관련하여 감정노동이 스트레스에 어떠한 영향을 미치는지 확인하기 위하여 스트레스 검사 내 존재하는 하위요인에 분야의 연구를 분류하여 살펴보았다. 조은혜(2020) 영유아교사의 감정노동을 이해하기 위하여 직무스트레스 미치는 영향을 파악하였는데, 유치원교사 212명을 대상으로 조사한 결과, 감정노동이 직무스트레스에 정적인 영향을 미쳤다고 하였다. 간호장교의 감정노동과 업무스트레스가 신체화에 미치는 영향을 알아보기 위한 연구에서는 감정노동과 업무스트레스가 신체화 증상의 영향요인으로 나타났다(조성기, 2012).

허윤정(2016)은 물리치료사, 작업치료사의 감정노동이 우울에 미치는 영향을 알아보기 위해 두 직군의 감정노동 수준을 분석하고 891명을 대상으로 자기 기입식 설문지를 이용하여 확인한 결과, 감정노동이 우울을 유발하는 위험 요인이

됨을 확인하였다. 감정노동이 스트레스 대처전략과 사회적 지지의 조절효과를 알아보는 연구 중 스트레스 대처전략의 조절효과에 대한 결과에서 희망적 관점 영역, 긴장 해소, 긍정적 관점 영역이 스트레스를 조절효과를 보였다고 한다. 그렇기에 긍정적 관심 영역 중심으로 다양한 프로그램 개발이 필요하다고 나타났다(최영경, 2011).

이종선 외(2015) 소방대원들의 트라우마 노출과 외상 후 스트레스 장애 관계에서 개인회복탄력성과 사회적 지지의 조절된 매개모형 개발에 대한 연구에서는 트라우마의 노출로 인한 침습적 반추, 속박감, 그리고 정서조절, 억제 등에서 발생한 스트레스가 외상 후 스트레스 증상에 영향을 주는 것으로 나타났다. 사회복지사의 직무스트레스가 이직의도와 소진에 미치는 영향에 대한 연구에서는 조직과 관련된 스트레스와 역할관련 스트레스 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(박은주, 2017).

#### 나. 심리상담 선행연구

박경은(2015)의 이성교제 갈등으로 상담을 경험한 대학생의 심리내적 변화과정에 관한 연구에서는 상담에 참여자들이 전문가의 판단에 따라 자신의 진짜 문제가 있다면 그것을 이해해 보고 싶은 마음이 있었고, 전문가의 조언에 따라서 현재의 고통과 갈등을 줄이고 싶다는 마음을 갖게 된 것으로도 나타났다. 또한 내담자의 상담요청과 결정과정에 관한 질적 연구에서는 내담자들은 주로 자기 이해의 문제와 이러한 문제의 복합성이나 반복성이 있을 때 상담요청을 결정하게 되었다. 또한 전문상담 참여 내담자들은 비전문적인 가족, 이웃, 종교 지도자 등의 의존했던 경험이 있는 것으로 나타났고, 이러한 도움이 일시적이거나 근본적인 경험이 되지 않는다는 것을 알게 되어 전문가의 상담을 필요로 하여 신청하였다(오현수 외, 2012).

이동훈 외(2019) 선행연구에서 살펴보면 출소자 대상 심리상담 서비스가 재범여부에 미치는 효과성 연구에서는 2017 한국법무보호복지공단 보호사업 내 출소자 10,348명을 대상으로 심리상담 서비스가 재범여부에 긍정적 영향을 미치는 효과를 검증하였다. 또한 선행연구 중 심리상담 기반 집단 인지행동치료 프로그램

에서 사회복지사 26명과 기업 내 전화상담원 22명을 대상으로 집단 프로그램을 진행한 결과 스트레스 지각, 분노, 불안 수준이 유의하게 낮아졌으며 만족도 역시 높은 것으로 나타났다(안태원, 2018). 해결중심 단기 개인상담이 초등학교 고학년 학생의 스트레스 감소 및 대처행동 향상에 미치는 효과 연구에서는 초등학교 5학년 두 학급 인원 중 연구 참여 의사를 밝힌 학생들을 통제집단 20명과 실험집단 17명으로 분류하여 스트레스 수준 감소와 스트레스 대처행동 향상에 대한 설문지를 작성한 후 확인한 결과 스트레스 수준과 스트레스 대처행동에서 단기 개인상담을 받은 학생들이 유의미한 차이가 나타났다. 박예나 외(2021)의 연구에서는 직무 소진을 겪는 사회복지사 63명을 대상으로 집단워크숍 및 개인상담으로 구성된 긍정심리기반 근로자 지원 프로그램(EAP)을 시행하여 긍정기반 EAP는 부정적 요인은 감소시키고 긍정적 요인은 증가시켜 사회복지사의 직무 소진과 스트레스 증상에 효과적이라는 것을 확인하였다.

#### 4. 제주비정규직근로자지원센터의 심리상담프로그램

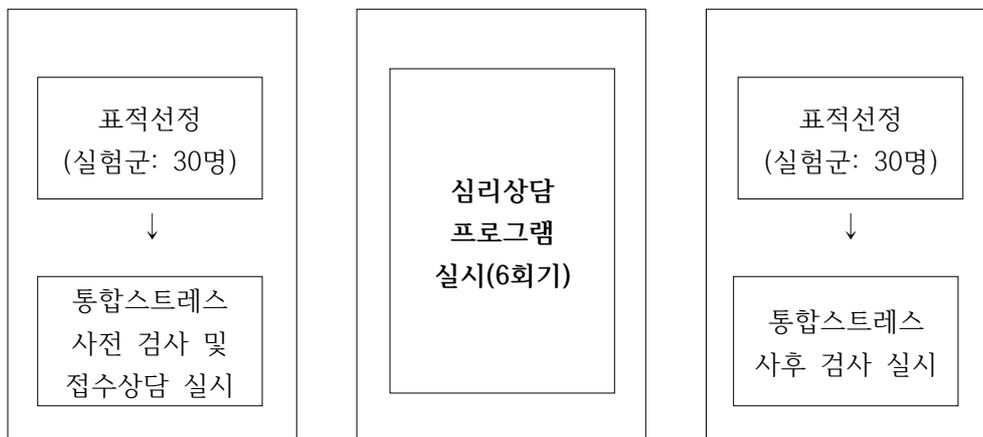
제주비정규직근로자지원센터는 제주특별자치도 비정규직 근로자 지원 등에 관한 조례에 따라 설립되었다. 비정규직 근로자의 차별적 처우를 예방하고, 노동기본권을 향상시키기 위하여 비정규직근로자지원센터의 설치·운영 등 비정규직근로자 지원에 필요한 사항을 규정하여 운영되고 있다. 센터의 내부 사업으로는 비정규직근로자를 위한 노동·취업·심리 무료상담과 노동정책연구사업을 하고 있다. 그 밖에도 근로자의 권익과 복리 향상, 노동기본권 및 근로조건 향상에 필요하다고 인정되는 사업을 진행하고 있다.

제주비정규직센터의 사업 중 2020년 1월 13일 제주특별자치도 감정노동자 보호 등에 관한 조례에 따라 감정노동자 사업 또한 진행하고 있다. 사업의 일부 내용으로 심리상담프로그램이 지원하고 있으며, 이 프로그램의 내용은 감정노동자의 심리 정서적 피해의 대한 체계적인 예방과, 올바른 대응과 규제, 보호에 대한 지원을 하고 있다. 이 프로그램의 구성은 사전·사후 통합스트레스검사(IESS), 전문상담사를 연계한 심리상담프로그램 6회기를 지원하고 있다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구 설계 및 모형

이 연구에서 연구자는 제주비정규직근로자지원센터에서 감정노동자사업 담당자로 근무하면서 감정노동자를 지원하고 있다. 감정노동자 지원사업 중 감정노동자 30명 대상 심리상담지원프로그램을 개인별 1:1 상담방법에 따라 6회기에 걸쳐 진행하였다. 프로그램의 효과성을 파악하기 위해 통합스트레스검사(IESS: Intergrated Evaluation of Stress and Stress Vulnerability) 사전·사후검사를 진행하여 감정노동자의 스트레스 정도, 스트레스 취약성에 미치는 효과를 분석하였다. 이 연구 구성체계를 도식화 시켜보면 아래 [그림 Ⅲ-1]과 같다.



[그림 Ⅲ-1] 연구 설계 모형

#### 2. 연구 대상

이 연구의 대상자는 제주특별자치도에서 감정노동으로 인한 대인관계, 스트레스로 근로를 하며 심리적 어려움을 겪는 감정노동자 대상으로 심리상담프로그램 신청자를 모집하였다. 감정노동의 소분류로는 ①전화 등 비대면(콜센터, 고객센터, 전화상담), ②고객대면 및 특수형태근로(마트, 백화점, 요식업, 항공사 승무원,

콜프장 캐디, 택시 및 버스기사), ③돌봄노동자(요양보호사, 간호사, 보육교사 등), ④공공서비스영역(구청,동사무소 직원, 문화시설 직원, 사회복지사, 경찰, 소방관 등)을 대상으로 감정노동 종사 여부를 확인하고 모집하였다.

### 3. 연구 도구: 통합스트레스검사(IESS)

통합스트레스검사(IESS: Intergrated Evaluation of Stress and Stress Vulnerability)는 스트레스에 대한 개인의 인지적, 정서적 반응과 개인의 스트레스 취약성 및 스트레스 요인(생활사건)을 통합적으로 측정하는데 목적을 두고 있다. 이 검사는 스트레스가 단일 개념이기는 하지만 하나의 측정도구 만으로 파악하기 어려우므로 스트레스와 관련된 다면적 요소들을 포괄적으로 평가하기 위한 검사가 필요하다는 점에서 개발하였다. 이 검사는 1부 스트레스 수준, 2부는 스트레스 취약성으로 스트레스 요인과 그 영역을 확인할 수 있도록 구성되어 있다(김병수, 홍상환, 2018).

이 검사의 신뢰도는 척도 점수의 내적 합치도(Cronbach's  $\alpha$ )와 검사-재검사 신뢰도를 산출한 결과 전반적으로 대학생과 성인의 내적 합치도 계수는 .87~.93의 범위로 유사하였다. 더 불어 척도 점수의 시간적 안정성을 알아보기 위해 대학생(n=94)과 성인(n=36), 총 130명을 대상으로 2주 간격으로 검사를 두 번 실시하였고 9개 척도의 검사-재검사 신뢰도는 .64~.87의 범위로 유의미한 결과가 나왔다.

#### 가. 스트레스 수준

이 검사의 1부는 스트레스로 인한 고통 수준을 반영하는 스트레스 수준을 45 문항으로 구성하여 스트레스 지각, 신체화, 우울, 불안, 자기조절 실패라는 5가지 영역으로 평가할 수 있도록 되어 있으며 평정 방식은 다음과 같다.

이 검사는 당시 일상에서 경험하는 스트레스와 그 수준을 알아보기 위해 한 것입니다. 지난 한 달 동안 각 문항이 나타내는 느낌이나 감정 또는 생각이 있었던 날을 헤아려서 해당

하는 것에 표시하여 주십시오.

- ① : 전혀 그렇지 않다
- ① : 가끔 그렇다(한 달 동안 7일 미만)
- ② : 종종 그렇다(한 달 동안 14일 미만)
- ③ : 자주 그렇다(한 달의 절반 이상)
- ④ : 항상 그렇다(한 달 동안 거의 매일)

<표 III-1> 1부 스트레스 수준의 척도 구성

척도	문항수	해석적 의미
스트레스 지각	5	스트레스를 스스로 통제할 수 없다고 지각함으로써 유발되는 개인적 괴로움
신체화	13	스트레스로 인해 유발되는 신체 증상과 그 수준
우울	9	스트레스로 인한 우울 반응과 그 수준
불안	9	스트레스로 인한 불안 반응과 그 수준
자기조절 실패	9	스트레스로 인한 감정, 충동 및 욕구조절 실패와 그 수준

#### 나. 스트레스 취약성

스트레스를 평가할 때는 스트레스에 대처하는 개인의 특성, 즉 외부의 스트레스를 개인이 어떻게 해석하고 받아들이며, 그에 따른 역기능적 대처 패턴을 확인하는 것이 중요하다. 이러한 측면에서 2부는 스트레스 취약성을 측정하기 위해 감정억제, 신경증적 경향, 완벽주의, 회피(수용전념 실패)를 측정하기 위한 40문항으로 구성되어 있으며, 지시문과 응답 방식은 다음과 같다.

다음은 스트레스와 관련있는 개인의 특성을 알아보기 위한 것입니다. 각 문항을 읽고 평소 자기 자신의 모습을 가장 잘 나타내주는 것을 하나 골라서 표시하여 주십시오

- ① : 전혀 그렇지 않다
- ① : 대체로 그렇지 않다
- ② : 보통이다
- ③ : 대체로 그렇다
- ④ : 매우 그렇다

<표 III-2> 2부 스트레스 취약성의 척도 구성

척도	문항수	해석적 의미
감정억제	10	스트레스 상황에서 부정적 감정을 적절히 표현하거나 다루지 못하고 억제하는 성향
신경증적 경향	10	환경 변화와 불확실한 상황에서 자기 효능감이 저하되고 분노, 우울, 불안과 같은 부정적 정서를 쉽게 느끼는 성향
완벽주의	10	과도하게 높은 기준을 설정하거나, 외부에서 제시하는 기준을 자기 행동 목표로 설정하는 완벽주의 성향
회피 (수용전념 실패)	10	회피 행동으로 스트레스에 대응하는 성향

#### 4. 연구 절차

##### 가. 연구 일정

연구자는 제주비정규직근로자지원센터 내 감정노동자지원사업 중 심리상담프로그램을 진행할 거점상담센터를 2022년 3월31일부터 2022년 4월25일까지 모집하였다. 필수조건으로 도내 사업자등록한 센터(상담공간 사진첨부 필수), 상담 관련 석사학위 이상 취득(제공인력), 통합 스트레스검사(IESS)해석이 가능한 곳에 따라 사업의 이해도, 사업수행 계획의 적절성, 사업수행 체계의 적절성, 기관의 사업수행 가능성을 고려하여 제공 거점 민간상담센터 6곳(제주시4곳 서귀포시 2곳)을 선발하여, 심리상담프로그램 진행방식 및 감정노동자 지원방안에 대한 사전 안내를 진행하였으며, 2022년 5월 9일부터 2022년 11월 31일까지 제주비정규직근로자지원센터 홈페이지, SNS, 유관기관 홍보협조 요청을 통하여 감정노동자를 모집하였다. 모집 공고를 통하여 심리상담프로그램에 신청한 감정노동자에게 연구자료에 대한 목적과 취지를 구체적으로 설명하여 고지 된 동의에 의한 상담 프로그램에 적극적으로 참여할 의사가 있는 대상자 30명을 선정하여 모집하였다. 참여한 감정노동자 사전 통합스트레스 검사 시행, 심리상담프로그램의 적용, 참여한 감정노동자 사후 통합스트레스 검사 시행, 수집된 자료의 통계처리 및 자료 분석 순으로 실시하였다.

## 나. 심리상담지원프로그램

해결중심 단기상담 프로그램이 대학생의 문제해결능력 및 자아존중감에 미치는 효과를 검증하기 위해 수행된 연구에서 문제해결능력의 증가, 집단발달단계, 스스로 문제해결에 대한 통찰 등에서 유의미한 변화가 나타났다(탁정미, 2009)이러한 연구를 기반으로 개인상담에 맞게 재구성하여 기획하였다. 1회에 각 60분씩 총6회기 동안 1:1 대면 해결중심 단기상담 프로그램으로 계획하였다. 이를 위해 연구자는 교육학 박사 1명, 상담심리 석사 2명의 전문가에게 프로그램 과정, 단계별, 회기별 목표와 각 회기 구성요소에 대한 자문을 받아 구성하였다. 이 프로그램의 내용은 총 6회기로 해결중심 접근 이론을 기반으로 내담자가 원하는 것과 다른 상황을 생각하고 예외의 강점을 찾아내는 것과 더불어 자신의 상황을 보는 것을 주로 적용하였으며 단기 심리상담프로그램은 초기, 중기, 말기 세 단계로 구성하였다. 아래의 <표 III-3>과 같다.

<표 III-3> 심리상담프로그램 계획서

단계	회기	프로그램명	회기별 세부목표	프로그램 내용
초기	1	협력관계 형성하기	·사전 스트레스 검사 분석 ·협력관계 및 라포형성	·자기소개 및 스트레스 원인 분석 ·현재상황에 대한 척도질문
	2	목표설정하기	·작은 변화들을 찾아내기 ·목표설정 ·문제해결에 대한 자신감 갖기	·변화에 관한 질문 ·보람있었던 일 회상하기 ·메시지 전달(칭찬, 격려)
	3	문제해결구축하기	·성공의 경험 생각하기 ·효과가 있다면 지속하기 ·문제해결 방법을 탐색하기	·변화 대한 질문 ·현재상황 및 자신감에 관한 척도 질문 ·변화 대한 질문시지 전달(칭찬, 강점, 격려)
중기	4	예외상황찾기	·효과가 없다면 다른 것 시도하기 ·변화에 대한 자신감 갖기	·변화 대한 질문 ·변화 확대를 위해 해결중심질문 ·메시지 전달 ·현재상황 및 자신감에 대한 척도질문
	5	변화를 확대하기	·변화를 확대시키기 ·좀더 시도해 볼 수 있는 것은 무엇인지 논의하기	·변화에 대한 질문 ·현재상황 및 자신감에 대한 척도질문 ·메시지 전달(여태까지의 노력을 격려, 자신감을 위한지지)
말기	6	변화의 지속에 대한 확신하기	·변화의 지속에 대한 확신 갖기 ·목표에 대한 평가하기	·상담에 대한 성과평가 ·통찰 및 대안방법 생각하기

## IV. 연구 분석 및 해석

### 1. 감정노동자의 근로형태에 대한 특성

이 연구에서는 참여한 감정노동자의 근로형태 특성을 살펴보기 위하여 심리상담프로그램 신청서식을 기초로 하여 분석을 실시한 결과, 감정노동자의 근로형태 빈도분석은 <표IV-1>과 같다. 감정노동자의 성별 경우 남성은 3명(10%), 여성은 27명(90%)로 여성 비중이 압도적으로 높게 나타났고, 연령인 경우 20대 10명(33%), 30대 8명(27%), 40대 7명(23%), 50대 이상이 5명(17%)로 나타났다.

감정노동 직군에서는 고객대면 및 특수형태 근로가 17명(57%)로 절반정도이며, 공공서비스 영역에서는 11명(37%)로 나타나고 돌봄노동자가 2명(6%)로 나타났다. 그 외 상시근로자인원에서는 1~4인이 13명(43%), 5~9인이 3명(10%), 10~29인이 8명(27%), 나머지 30~99인, 100~299인에서 6명으로 20%를 차지했다. 대부분의 감정노동자는 제주시 25명(83%)로 압도적으로 높았으며, 서귀포시는 5명(17%)로 나타났다.

<표 IV-1> 감정노동자의 근로형태 빈도분석

특성	구분	인원	백분율
성별	남	3	10%
	여	27	90%
연령	10대	0	0%
	20대	10	33%
	30대	8	27%
	40대	7	23%
	50대 이상	5	17%
감정노동직군	전화 등 비대면	0	0%
	고객대면 및 특수형태근로	17	57%
	돌봄노동자	2	6%
	공공서비스영역	11	37%
상시근로자수	1~4인	13	43%
	5~9인	3	10%
	10~29인	8	27%
	30~99인	4	13%
	100~299인	2	7%
근무지	300인 이상	0	0%
	제주시	25	83%
	서귀포시	5	17%

## 2. 심리상담프로그램이 감정노동자의 스트레스에 미치는 영향

연구자는 감정노동자의 실시 전·후 통합 스트레스요인을 알아보기 위하여 첫째 스트레스 수준과 하위요인별 스트레스 지각, 신체화, 우울, 불안, 자기조절 실패와 두 번째 스트레스 취약성 하위요인별 감정억제, 신경증적 경향, 완벽주의, 회피(수용전념 실패) 감소 효과를 살펴보기 위하여 SPSS 프로그램을 통한 대응 표본 t검증을 통해 알아보았다.

### 가. 스트레스 수준 검사 사전·사후 비교

심리상담프로그램이 스트레스 수준에 미치는 효과를 검증하기 위하여 사전검사와 사후검사의 총점과 표준편차를 산정하고 대응표본 t검증을 실시한 결과 사전·사후검사에서는 통계적으로  $t=6.134$ ,  $p<.001$ 으로 유의수준 .001 기준으로 사전 검사( $M=66.63$ )에 비해 사후검사( $M=55.03$ )가 저하된 것으로 나타나 유의미한 차이를 보인 것으로 나타났다. 결과를 보면 아래 <표 IV-2>와 같다.

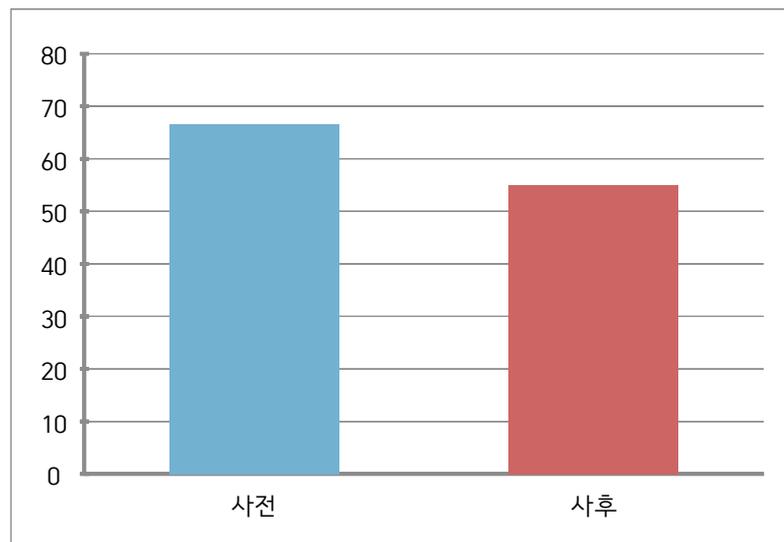
<표 IV-2> 스트레스 수준 사전·사후 비교

( $N=30$ )

구 분	기술통계량			$t(p)$
	N	평균(M)	표준편차(SD)	
스트레스 수준	사전	30	66.63	6.134(<.001)***
	사후	30	55.03	

\*\*\* $p<.001$

스트레스 수준의 결과를 그래프로 나타내면 다음의 <그림 IV-1>과 같다.



[그림 IV-1] 스트레스 사전·사후 비교

#### 나. 스트레스 수준 하위요인별 사전·사후 비교

스트레스 수준의 하위요인별 변화를 살펴보면 다음과 같다. 스트레스 지각에 대한 사전·사후 검사에서 통계적으로  $t=6.400$ ,  $p<.001$ 으로 유의수준 .001 기준으로 사전 검사( $M=70.10$ )에 비해 사후 검사( $M=54.93$ )가 저하되어 나타났고, 유의미한 차이를 보였다. 또한 신체화에 대한 사전·사후 검사에서도 통계적으로  $t=4.455$ ,  $p<.001$ 으로 유의수준 .001 기준으로 사전 검사( $M=64.43$ )에 비해 사후 검사( $M=53.83$ )가 저하되어 나타났고, 유의미한 차이가 나타났다.

마찬가지로 우울, 불안, 자기조절실패 하위검사 요인에서도 우울은 통계적으로  $t=5.071$ ,  $p<.001$ 으로 유의수준 .001 기준으로 사전 검사( $M=66.97$ )에서 사후 검사( $M=55.33$ ), 불안은 통계적으로  $t=5.446$ ,  $p<.001$ 으로 유의수준 .001 기준으로 사전 검사( $M=70.03$ )에서 사후 검사( $M=70.03$ )에서 사후 검사( $M=58.20$ ), 자기조절실패역시 통계적으로  $t=5.533$ ,  $p<.001$ 으로 유의수준 .001 기준으로 사전 검사( $M=62.73$ )에서 사후 검사 ( $M=52.67$ )으로 각 하위요인 요소들도 통계적으로 유의미한 결과가 나왔다. 각 요인별 통계 결과는 다음의 <표 IV-3>에서 확인할 수 있다.

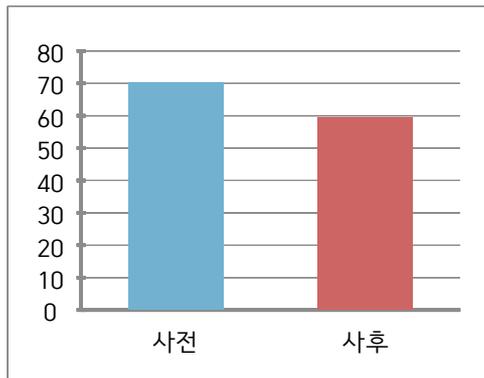
<표 IV-3>스트레스 수준 하위요인별 사전·사후 비교

(N=30)

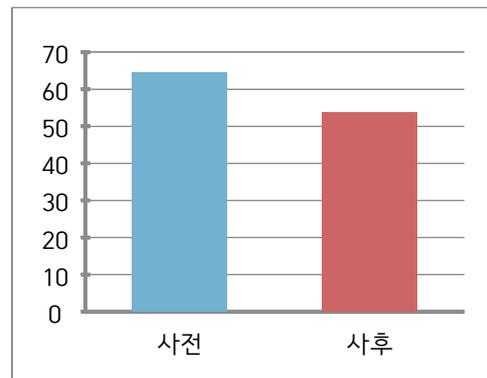
구 분	기술통계량			t(p)
	N	평균(M)	표준편차(SD)	
스트레스 지각 사전	30	70.10	11.816	6.400(<0.001)***
스트레스 지각 사후	30	54.93	12.205	
신체화 사전	30	64.43	12.838	4.455(<0.001)***
신체화 사후	30	53.83	13.774	
스트레스 수준	우울 사전	30	66.97	5.071(<0.001)***
	우울 사후	30	55.33	
	불안 사전	30	70.03	5.446(<0.001)***
	불안 사후	30	58.20	
	자기조절 실패 사전	30	62.73	5.533(<0.001)***
	자기조절 실패 사후	30	52.67	

\*\*\*p<.001

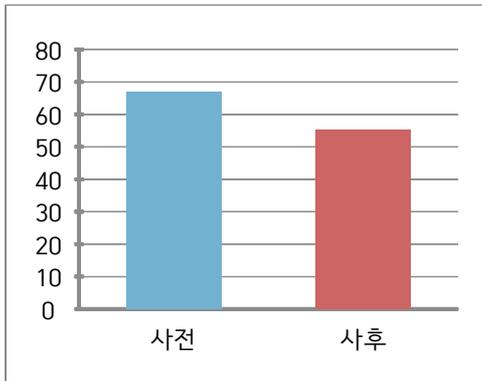
각 스트레스 수준의 하위요인별 결과를 그래프로 나타내면 다음의 그림 [그림 IV-2], [그림 IV-3], [그림 IV-4], [그림 IV-5], [그림 IV-6]과 같다



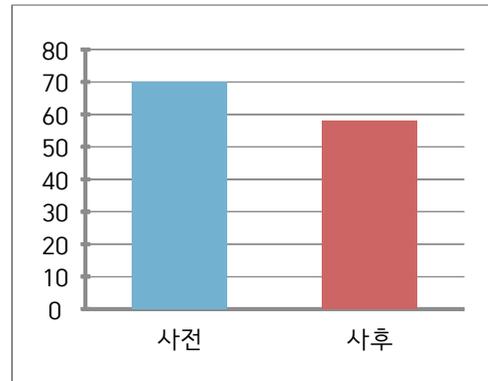
[그림 IV-2] 스트레스 지각 사전·사후 비교



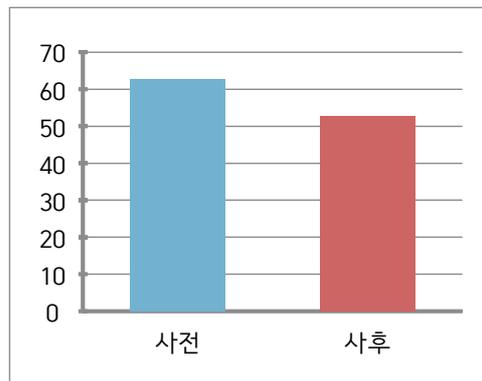
[그림 IV-3] 신체화 사전·사후 비교



[그림 IV-4] 우울 사전·사후 비교



[그림 IV-5] 불안 사전·사후 비교



[그림 IV-6] 자기조절 실패 사전·사후 비교

#### 다. 스트레스 취약성검사 사전·사후 비교

심리상담프로그램이 스트레스 취약성검사의 미치는 효과를 검증하기 위해 사전검사와 사후검사의 총점과 표준편차를 산정하고 대응표본 t검증을 실시한 결과 사전·사후 검사에서 통계적으로  $t=4.586$ ,  $p<.001$ 으로 유의수준 .001 기준으로 사전 검사( $M=61.47$ )에 비하여 사후 검사( $M=53.63$ )가 저하된 것으로 나타났으며 통계적으로 유의미한 차이를 보인 것으로 나타났으며, 그 결과는 다음의 <표 IV-4>와 같다.

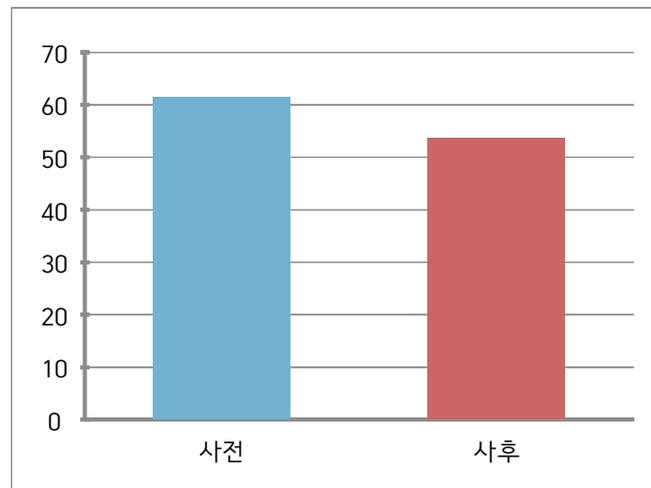
<표 IV-4>스트레스 취약성 사전·사후 비교

(N=30)

구 분	기술통계량			t(p)	
	N	평균(M)	표준편차(SD)		
스트레스 취약성	사전	30	61.47	6.942	4.586(<0.001)***
	사후	30	53.63	11.106	

\*\*\*p<.001

위의 결과를 그래프로 나타내면 [그림 IV-7] 와 같다.



[그림 IV-7] 스트레스 취약성 사전·사후 비교

#### 라. 스트레스 취약성 하위요인별 사전·사후 비교

스트레스 하위요인별 변화를 살펴보면 다음과 같은 결과가 나왔다. 감정억제  
 대한 사전·사후 검사에서 통계적으로  $t=3.123$ ,  $p=.004$ 으로 유의수준 .01 기준으로  
 사전 검사(M=58.87)에 비해 사후 검사(M=52.30)으로 저하되어 나타났고, 신경증  
 적 경향에서는 통계적으로  $t=5.403$ ,  $p<.001$ 으로 유의수준 .001 기준으로 사전검  
 사(M=64.40)에 비해 사후 검사(M=53.57)으로 나타났으며, 완벽주의에서는 통계적  
 으로  $t=2.586$ ,  $p=.015$ 로 유의수준 .05 기준으로 사전 검사(M=58.77)에 비해 사후  
 검사(M=53.77)로 저하되어 나타났다.

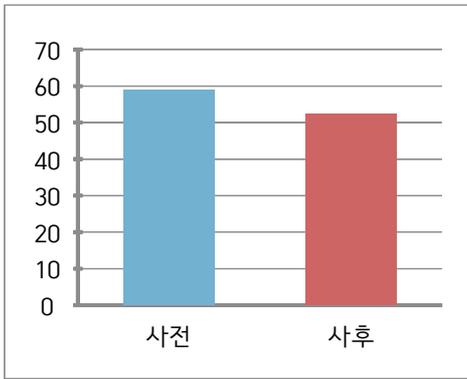
마지막으로 회피(수용전념 실패)에서는 통계적으로  $t=5.043$ ,  $p<.001$ 으로 유의 수준 .001 기준으로 사전 검사( $M=63.43$ )에 비해 사후 검사( $M=54.50$ )으로 나타났다. 스트레스 취약성 하위요인에서의 결과는 모든 하위요인이 통계적으로 유의미한 결과가 나왔지만, 감정억제와 완벽주의 요인에선 다른 하위요인에 비해서는 낮은 상관관계로의 유의미한 결과가 나타났다. 다음의 <표 IV-5>와 같다.

<표 IV-5>스트레스 취약성 하위요인 사전·사후 비교 (N=30)

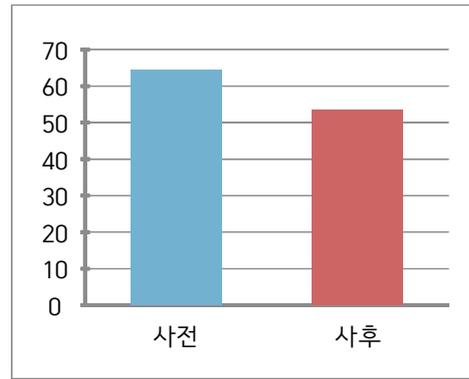
구 분	기술통계량			t(p)	
	N	평균(M)	표준편차(SD)		
감정억제 사전	30	58.87	9.175	3.123(.004)**	
감정억제 사후	30	52.30	12.769		
스트레스 취약성	신경증적 경향 사전	30	64.40	8.716	5.403(<.001)***
	신경증적 경향 사후	30	53.57	13.554	
	완벽주의 사전	30	58.77	8.823	2.586(.015)*
	완벽주의 사후	30	53.77	10.095	
	회피(수용전념 실패) 사전	30	63.43	8.581	5.043(<.001)***
	회피(수용전념 실패) 사후	30	54.50	12.280	

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

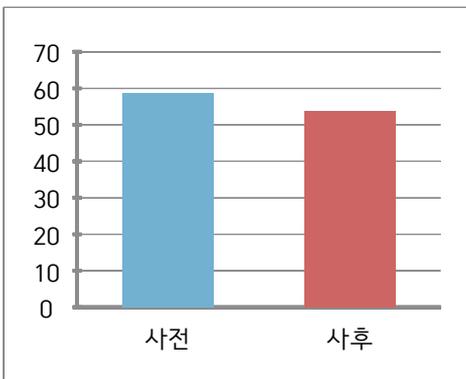
스트레스 취약성 하위요인을 그래프로 나타내면 다음의 [그림 IV-8], [그림 IV-9], [그림 IV-10], [그림 IV-11]와 같다.



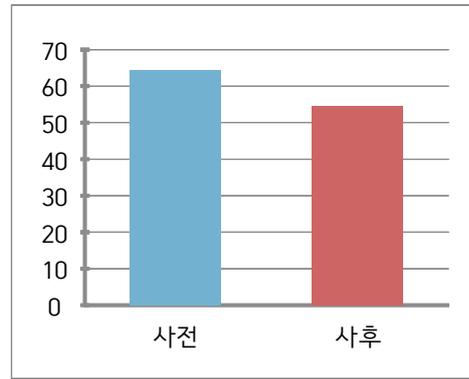
[그림 IV-8] 감정억제 사전·사후 비교



[그림 IV-9] 신경증적 경향 사전·사후 비교



[그림 IV-10] 완벽주의 사전·사후 비교



[그림 IV-11] 회피(수용전념 실패)사전·사후 비교

### 3. 논의

이 연구에서 연구자는 심리상담프로그램이 감정노동자의 스트레스 수준과 스트레스 취약성에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 목적을 두고 실시하였다. 특히 감정노동자는 사회적으로 많은 관심과 스트레스 관리에 대한 필요성이 대두어 있지만, 실질적인 심리상담프로그램에 관한 연구는 부족한 실정이었다. 따라서 제주비정규직근로자지원센터 내 감정노동자 30명을 모집하여 심리상담프로그램에 관한 효과를 검증하였다. 통합스트레스검사(IESS)를 실시하여 1부 스트레스 수준 사전·사후 검사를 실시하고 2부 스트레스 취약성 사전·사후 검사를 실시하여 심리상담프로그램 전후를 비교하여 평가하였다. 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 이 연구에서 감정노동자의 스트레스 수준은 실시 전보다 실시 후 스트레

스 수준이 통계적으로 유의미한 수준에서 감소하였다. 이 연구 결과에 현용숙(2018)의 연구에서 감정노동자 집단상담 프로그램이 장애인 활동보조인의 직무스트레스 대처에 효과적인 것으로 나타났다는 결과와도 유사하다. 그리고 태정훈(2020)의 연구에서 언어재활사의 직무스트레스 수준에 따른 대처방식에 관한 연구에서도 직무스트레스 수준에 따라 사회적지지 추구 대처방식을 많이 사용하는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 종합해보면 심리상담프로그램이 선행연구와 일관된 맥락으로 감정노동자에게 심리상담프로그램이 필요한 스트레스 수준을 감소 시키는데 필요하다고 볼 수 있다.

둘째 이 연구에서 감정노동자의 스트레스 취약성은 실시 전보다 실시 후 스트레스 취약성 수준이 통계적으로 유의미한 수준에서 감소하였다. 이는 감정노동자를 대상으로 소시오드라마 프로그램이 감정노동과 직무스트레스, 소진을 낮추고 개인적 심리자원을 향상시키고, 조직의 효과성이 있다는 연구결과 와도 유의미한 결과가 나온 것과도 유사하다(이수진 외 2021). 또한 추선희(2005)의 연구에서도 대학생 대상 마음챙김 명상에 기반한 스트레스 감소 프로그램이 자기이해와 수용에서 유의미한 차이를 보였으며 이러한 결과는 스트레스에 대한 취약성을 감소시키는 데 효과적일 수 있다는 결과와도 유사하다. 이를 종합하면 심리상담프로그램이 스트레스 취약성 내부의 하위요인인 감정억제, 신경증적 경향, 완벽주의, 회피를 감소시키는데 효과적이라는 것을 알 수 있다.

이상의 결과를 종합하여 볼 때 이 연구에서 심리상담프로그램이 감정노동자의 스트레스 수준을 완화시키고 스트레스 취약성을 향상시키는데도 효과가 있음을 알 수 있었다. 연구결과를 바탕으로 감정노동자는 우리 사회에서 반드시 필요한 존재이며 효율성·지속성을 유지하기 위해서는 감정노동에 대한 통합적 스트레스 완화에 대한 심리지원은 무엇보다 필요하다. 따라서 이 연구의 의의는 통합적 스트레스로 인한 감정노동자의 소진을 예방하기 위한 심리상담프로그램을 적용하여 스트레스를 완화시키고 이 연구를 바탕으로 감정노동자의 심리지원 프로그램의 지원 확대가 필요하다는 것을 알 수 있도록 하였다.

## V. 결론 및 제언

### 1. 결론

이 연구의 연구자는 심리상담프로그램 지원이 감정노동자의 스트레스의 미치는 영향에 대하여 검증하였다. 감정노동자 30명을 대상으로 통합스트레스 검사를 통하여 1부 스트레스 수준과 2부 스트레스 취약성에 대하여 사전·사후 검사를 실시한 결과 심리상담프로그램 지원이 감정노동자의 스트레스에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 심리상담프로그램지원의 효과성을 검증하였으며, 공적지원의 필요성에 대한 기반을 마련을 통하여 감정노동자에 대한 심리상담프로그램 지원 확대에 관한 필요성을 제시할 수 있었다.

이 연구의 제한점 다음과 같다.

첫째, 이 연구는 다른 대조군 비교 없이 심리상담프로그램을 적용하여 단일집단 사전·사후 연구로써 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다.

둘째, 연구자는 6회기의 프로그램을 시행하여 사전·사후 통합스트레스 검사를 통하여 단기 효과를 확인 할 수 있었으나, 그 효과가 장기 지속 및 유지될 것인지에 대해서는 확인하기가 어렵다. 심리상담프로그램 종료 후 일정한 시간이 경과하는 시점에 스트레스 감소 효과를 측정하여 보는 연구 설계를 시도할 필요가 있다.

셋째, 이 연구는 감정노동자 접수방법에 따른 감정노동의 세부 분류에서 한계점이 존재한다. 각 감정노동 직군에 따른 네 가지 소분류로 ①전화 등 비대면, ②고객대면 및 특수형태근로, ③돌봄노동자, ④공공서비스영역으로 모집을 진행하였지만, 접수 시 ②고객대면 및 특수형태근로, ④공공서비스영역에 종사하는 감정노동자가 대부분이며 ③돌봄노동자는 소수 모집되었고 ①전화 등 비대면에 종사하는 신청자는 없었다. 때문에 각 감정노동 직군에 따른 스트레스 수준과 취약성을 보다 면밀하게 측정하기는 어려운 부분이 존재하여 감정노동 직군에

따른 보편적인 요인에 따른 해석에는 한계점이 존재한다.

## 2. 제언

이상의 감정노동자의 심리상담 지원이 스트레스에 미치는 영향을 확인하여 볼 때 스트레스 수준과 스트레스 취약성을 완화 시킬 수 있는 효과를 확인하였으며, 이러한 프로그램 지원을 통한 서비스를 제공하는 것은 다양한 방안으로 감정노동자의 근로에 있어 사회적인 문제와 더불어 심리적인 문제에 대한 예방 차원으로 활용할 수 있도록 한 점이다.

이 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같이 제언을 하고자 한다.

첫째, 연구자는 심리상담프로그램이 감정노동자의 스트레스 수준 및 스트레스 취약성 완화에는 충분히 활용될 수 있다고 전망되어 감정노동자 뿐만 아니라 스트레스를 경험하는 다양한 대상자 등에게도 확대 적용하기를 제언한다. 이는 심리상담프로그램이 실제 상담 및 치료에서도 효과적인 접근과 계획을 통하여 반영하여 기획하는 것이 필요할 것이다.

둘째, 이 연구에서 후속 연구로 감정노동자의 효과성 검증뿐만 아니라 다른 변인들에 관한 연구가 지속적으로 이루어지는 것이 필요하며 이를 통해 감정노동자 대상으로 하는 전문적인 심리상담프로그램이 개발되고 확대되는 것이 필요하다. 감정노동자의 통합스트레스도 중요하지만, 감정노동자의 직무 만족도, 근로환경 및 사내 갈등관계 해소 등 다양한 요인에 따라 접근이 달라질 수 있으며 지속적인 관심이 필요함을 시사한다.

셋째, 단기성프로그램으로의 스트레스 감소 검증뿐만 아니라 장기적인 효과를 나타낼 수 있는 반복연구를 확장 시킬 필요가 있음을 제언한다. 심리상담프로그램의 효과에 대한 비교집단 구성 사후관리를 통한 감소 여부의 확인 등 다양한 방법에서의 접근을 통하여 확장 시키는 것 역시 필요하다.

## 참고 문헌

- 김동희 (2021). 방과후 강사의 성인애착과 심리적 소진의 관계에서 자기자비의 조절효과와 치료적 의의. 석사학위논문. 제주대학교 사회교육대학원.
- 김병수, 홍상환 (2018). **통합스트레스검사 전문가 지침서**. 서울: 인사이트 심리검사연구소
- 박경은 (2015). 이성교제 갈등으로 상담을 경험한 대학생의 심리내적 변화과정에 대한 연구. **상담 및 심리치료**, 27(4), 797-824.
- 박은주 (2017). 사회복지사의 직무스트레스가 이직의도와 업무소진에 미치는 영향 연구. 목포대학교 경영행정대학원 석사학위논문.
- 박예나, 이지은, 최정우, 김세경, 채정호(2021). 사회복지사의 직무소진 및 스트레스 증상에 대한 긍정심리기반 근로자 지원 프로그램(EAP)의 효과. **사회과학연구**, 32(3), 43-65.
- 안태원 (2018) 해결중심 단기 개인상담이 초등학교 고학년 학생의 스트레스 감소 및 대처행동 향상에 미치는 효과. 한국교원대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 오현수, 김진숙 (2012) 내담자의 상담요청 결정과정에 관한 질적 연구. **상담 및 심리치료**, 24(4), 781-805.
- 이동훈, 김시형, 권은비, 서현정 (2019). 출소자 대상의 보호사업 및 심리상담 서비스가 재범여부에 미치는 효과성 연구. **상담 및 심리치료**, 31(2), 503-525.
- 이수진, 한천우 (2021). 감정노동자의 직무스트레스 회복을 위한 소시오드라마 프로그램의 효과: 감정노동, 직무만족, 소진을 중심으로. **청소년학연구**, 24(2), 45-62.
- 이정은, 신재은, 김명숙, 조문한, 이인재(2016). 감정노동자의 심리적 스트레스 완화를 위한 인지행동치료 집단 프로그램 개발 및 효과성 평가. **스트레스연구**, 24(1), 35-45.
- 이준우 (2004). 감정노동자의 인적자원관리가 업무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 호서대학교 벤처전문대학원 박사학위논문.

- 이종선, 구훈정, 정호진, 박정현, 장한비, 김예슬(2015). 소방대원들의 트라우마 노출과 외상 후 스트레스 장애 관계에서개인회복탄력성과 사회적 지지의 조절된 매개모형 개발. 국립정신건강센터. 정신건강연구소.
- 장여나 (2013). 감정노동이 직무스트레스 및 감정적 고갈에 미치는 영향 : 감정부조화의 조절효과. 건국대학교 대학원 석사학위논문.
- 장현갑, 강성군 (2003년). **스트레스와 정신건강**. 서울: 학지사.
- 장원식, 박성수, 김창대 (1999). **카운슬링의 원리**. 서울: 교육과학사.
- 조계완 (2007). **언론산업 비정규 노동 연구 금융산업과 비교를 중심으로**. 서울: 커뮤니케이션북스
- 조성기 (2013). 간호장교의 감정노동과 업무스트레스가 신체화 증상에 미치는 영향. 한국교통대학교 대학원 석사학위논문.
- 조은혜 (2020). 영유아교사의 감정노동이 직무스트레스와 행복감에 미치는 영향. 충남대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 조혜진, 김수연. (2011). 유아교사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 정서지능의 매개효과. **열린유아교육연구**, 16(6), 231-247.
- 최영경 (2012). 감정노동이 소진에 미치는 영향. 경북대학교 대학원 석사학위논문.
- 추선희 (2005). 마음챙김명상에 기반한 스트레스 감소프로그램이 대학생의 스트레스 취약성과 반응성에 미치는 영향. 영남대학교 대학원 석사학위논문.
- 태정훈 (2006). 사설 언어치료실에 근무하는 언어재활사의 직무스트레스 수준과 대처방식. 가야대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 탁정미 (2004). 대학생을 위한 해결중심 단기상담 프로그램의 효과-해결능력지각과 자아존중감 및 회기평가를 중심으로. 전남대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 허윤정 (2016). 물리치료사, 작업치료사의 감정노동이 우울에 미치는 영향. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 현민철, 문지은 (2020). **제주지역 감정노동자 권익보호 및 증진 기본계획 수립을 위한 연구**. 제주

- 특별자치도비정규직근로자지원센터.
- 현용숙 (2018). 감정노동자를 위한 집단상담 프로그램이 장애인활동보조인의 직무스트레스 대처와 직 무만족도에 미치는 영향: 우석대학교 교육대학원 석사학위논문.
- Alie R. Hochschild (2003). *The managed heart: commercialization of human feeling.* / 이기람 옮김 (2009). **감정노동**. 서울: 이매진
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping.* New York: **springer.** / 김정희 옮김(1991). **스트레스와 평가 그리고 대처**. 서울: 대광문화사.
- 국가법령정보센터 (2016). 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례.
- 국가법령정보센터 (2019). 경기도 감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성에 관한 조례.
- 국가법령정보센터 (2019). 부산광역시 감정노동자 권익 보호 및 증진을 위한 조례.
- 국가법령정보센터 (2020). 제주특별자치도 감정노동자 보호 등에 관한 조례.
- 국가인권위원회 (2017). 유통업 서비스판매 · 종사자의 건강권 실태조사.

# A B S T R A C T

## Jeju Casual Worker Support Center The Effect of Psychological-Counseling Program Support on the Stress of Emotional Workers

Hyun-Jae Jang

Major in Psychotherapy  
Graduate School of Social Education  
Jeju National University  
Jeju, Korea

Supervised by Professor Myoung-Seok Seo

Supervised by Professor Chong-Woo Kim

This study investigates the impact of a psychological counseling program on stress levels among workers in emotionally demanding occupations referred to as Emotional Workers. The researcher collaborated with six counseling centers and provided information about structured psychological counseling programs and the characteristics of emotional workers from March

31, 2022, to April 25, 2022. Between May 9, 2022, and November 31, 2022, a total of 30 emotional workers in Jeju Island who were willing to participate in psychological counseling programs were recruited. Each participant received six individual psychological counseling sessions.

To evaluate the effectiveness of the psychological counseling program, the Integrated Evaluation of Stress and Stress Vulnerability(IESS) Test was used. This test measures the level of stress and its subfactors, including stress perception, somatization, depression, anxiety, and self-regulation failure, as well as stress vulnerability and its subfactors, such as emotional suppression, neurotic tendencies, perfectionism, and change in avoidance. Participants completed the test before and after the program. The researcher analyzed the difference in stress levels among the participants using corresponding sample t-tests in SPSS.

The findings of this study indicate that there was a statistically significant difference in stress levels and its subfactors before and after the psychological counseling program. Additionally, there was a statistically significant difference in stress vulnerability and its subfactors before and after the program. Overall, the participants experienced a significant decrease in stress levels after completing the program. These results highlight the positive effects of the psychological counseling program in reducing stress among emotional workers. Implications and future directions are discussed for further research. These findings are expected to be utilized in the development and enhancement of psychological counseling programs for emotional workers, aiming to provide psychological support and reduce the stress resulting from their emotional labor.

**Key words: emotional workers, stress levels, stress vulnerability, psychological counseling program**



## 심리상담프로그램 세부내용

### (1회기) : 협력관계 형성하기

▶ 목표 : 협력관계의 및 라포형성

#### 1. 프로그램 소개

총 6회기의 해결중심 단기 모델은 문제의 원인이 되는 부적응을 교정하거나 문제의 원인을 제고하려고 노력하는 것이 아닌, 문제를 다루는데 있어서 성공했던 경험, 강점과 자원 능력에 일차적인 초점을 두고, 무엇이 잘못되었는지를 보기보다는 잘된 것과 그 활용에 초점을 맞춰 해결에 중점을 두는 것이 특징이다.

#### 2. 목표 설정의 원칙

- ① 내담자에게 중요한 것을 목표로 한다.
- ② 목표는 구체적이고 명확하며 행동적인 것으로 설정한다.
- ③ 내담자의 강점에 관심을 둔다.
- ④ 목표는 끝이 아닌 변화의 시작으로 설정한다.
- ⑤ 내담자가 성취 가능한 목표로 설정한다.

#### ※질문 기법

- 예외 질문 : ex) 최근 문제가 발생하지 않은 상황에 대하여 물어보기
- 척도 질문 : ex) 1부터 10까지의 척도에서 최악을 1로하고, 10을 해결로 보았을 때 지금의 상태
- 기적 질문 : ex) 문제가 해결되었을 때를 상상하여 어떤 생각을 가지는지 혹은 무엇을 시작해야 할지
- 대처 질문 : ex) 상황이 더 나빠지지 않도록 대처했던 경험, 어떻게 견뎠는지에 대한 질문

#### 3. 내담자에 대한 기본정보 및 문제상황 파악

- 심리상담 프로그램에 신청하게 된 이유 물어보기
- 직장 내에서 어떤 문제를 겪고 있고 이로 인하여 생활상의 변화 얘기하기
- 직장 내에서 문제가 해소된 나의 모습 생각하기

#### 4. 사전 통합스트레스 검사의 해석

- 스트레스 지수에 대한 종합적인 해석과 내담자의 스트레스 정도를 설명
- 스트레스의 원인 찾기와 완화하기 위한 노력

#### 5. 과제 설정하기

- 내가 직장 내에서 겪고 있는 문제를 해결하기 위한 우선으로 고려하고, 변화가 필요한 부분에 대한 목표설정
- 어떤 부분에 변화가 일어나게 되면, 지금의 내가 나아질 수 있는지에 대하여 생각 정리하기

## (2회기) 목표설정하기

▶ 목표 : 작은변화 탐색을 통한 목표설정

1. 무엇이 조금 나아졌는가에 대한 질문(변화에 관한 질문)
  - 1회기 이후 조금이라도 달라진 것이나 변화된 요인 질문
2. 과제검토
  - 나의 직장 내 역할은 무엇이고, 가장 우선으로 어떤 점이 조금이라도 변화되면 나아질 수 있는가에 대하여 생각 정리하여 대화하기
3. 지내오면서 직장 내에서 가장 보람됐던 순간 회상하기
  - (지금 상담을 진행하면서 문제해결을 위하여 찾아오기까지의 용기와 의지를 칭찬하며 내담자와 대화를 시작한다. 회사 내에서 구성원으로 소속감을 느끼거나 작은 칭찬, 격려를 해준 직장 내 구성원이 있는지 생각해본다.)▶(사소한 내용이라도 강점을 발견하면 상담자는 적극적인 격려와 지지를 통하여 내담자를 지지한다.)
4. 보람됐던 일을 바탕으로 문제가 해결됐다고 상상하기
  - 보람됐던 순간에 대한 강점을 발견하여 내담자에게 지금의 문제가 해결되어 걱정 및 스트레스에 대한 일들이 사라졌다고 생각해보기
5. 상상한 내용을 바탕으로 목표의 구체화하기
  - 직장 내 구성원 중 내담자의 목표를 알아보고 지지해줄 수 있는 사람 생각하기
  - 상상한 내용을 현실화 시킬 수 있는 사소한 변화 생각하기
  - 직장 내 행복을 위한 출발점은 어디에 있는지 질문하기
  - 내 변화를 보고 나서 직장 내 구성원들은 어떻게 달라져 있을지 물어보기
6. 척도 질문
  - 오늘 내담자가 현재 위치에서 어디라고 생각하는지 물어보기  
(1부터 10까지 중 나의 문제가 해결될 때의 상황 기준)
  - 상담을 시작하고 나서부터 나의 위치 확인하기  
(1부터 10까지 중 상담을 받기 전 나와 받고 나서 나의 점수 기준)
7. 과제
  - 1주일간 생활하면서 조금이라도 보람이 있었던 때가 있는지 찾아오기(예외탐색)

### (3회기) 문제해결 구축하기

- ▶ 목표 : 효과가 있다면 지속한다.  
           성공의 경험을 생각한다.  
           문제해결 방법을 탐색한다.

1. 무엇이 조금 나아졌는가에 대한 질문(변화에 관한 질문, 관계성 질문)
  - 지난번 회기 이후 상담센터에 오기까지 약간의 변화라도 있다면 무엇이 있는지 질문
  - 어떤 것이 변화를 주는 것인지에 관한 질문
  - 변화를 잘 알 수 있는 직장 내 구성원에 관한 질문
  
2. 과제검토
  - 1주일간 생활하면서 조금이라도 보람되거나, 긍정적인 상황이 발생했는지 질문하기
  - ※ 변화가 없다고 대답한 경우(예외 질문, 대처 질문 진행)
  
3. 2번과 같은 예외 상황이 어떻게 일어날 수 있는지 생각해보기
  - 행동이나 생각이 쉽지 않았지만 어떻게 할 수 있었는지 질문하기
  - 어떤 것이나 생각을 통하여 효과적인지 알았는지에 대한 질문하기
  - 지속하기 위해서는 무엇을 해야 하는지 질문하기
  
4. 척도질문
  - 오늘의 내담자는 현재 어떤 위치인지, 생각 질문하기  
 (1점은 어려움이 많은 상태이고 10점은 나의 문제가 완전히 해결될 때의 상황)
  
5. 메시지 전달
  - 칭찬, 강점, 격려 활용
  
6. 과제
  - 1주일 동안 성공의 경험을 유지 및 변화 수준을 올리기 위해 현재 척도점수를 적고 1점이 나아지기 위해 실현하는 변화나 발견된 점을 확인하기

목표 척도점수	현재 척도점수	1점 나아지기 위한 목표	나의 발견된 변화

## (4회기) 예외상황 찾기

- ▶ 목표 : 효과가 없다면 다른 것을 한다.  
변화에 대한 자신감을 갖는다.

1. 무엇이 조금 나아졌는가에 대한 질문(변화에 관한 질문, 관계성 질문)
  - 3회기 이후 상담센터에 오기까지 약간의 변화 질문하기
  - 어떻게 달라질 수 있었는지에 관한 질문하기
  - 내담자의 작은 변화를 가장 잘 알 수 있는 회사 구성원 물어보기
2. 과제로 한 내용에 대하여 달라진 내용에 대하여 질문하기
  - 하기가 쉽지 않았을 것을 말하며 어떻게 할 수 있었는지 질문하기
  - 어려운 상황에서 내담자가 한 행동이 어떻게 효과적이라는 알 수 있었는지 질문하기
  - 1점이 더 나아진 것을 직장 구성원 중 누가 알아차릴 수 있는지 질문하기
  - 칭찬 및 지지
3. 목표한 행동이 내담자에게 긍정적인 효과가 없었다면 다른 방법으로 대처하면 될지 질문하기(예외 질문 및 대처 질문을 통하여 접근)
  - 최근 문제가 발생하지 않을 때는 언제였는지 질문하기
  - 그 상황에서 어떻게 대처했는지 질문하기
  - 그것이 내담자를 어떻게 달라지게 했는지 질문하기
  - 조금 더 무엇을 해보면 내담자가 달라졌다는 것을 느낄 수 있는지 물어보기
4. 척도질문
  - 오늘의 자신의 현재 위치에서 어디라고 생각하는지 질문하기  
(1점은 어려움이 많은 상태, 10점은 내담자의 문제가 완전히 해결될 때의 상황)
5. 메시지 전달
  - 작은 변화(출발)을 칭찬하고, 변화의 가능성에 대해 자신감 갖도록 도와주기
6. 과제
  - 요즘 달라진 나의 모습을 주변 가까운 지인에게 세 가지 물어보기

## (5회기) 변화를 확대하기

▶ 목표 : 변화를 확대시킨다.

(좀 더 시도해 볼 수 있는 것은 무엇인지 논의하기)

1. 무엇이 조금 나아졌는지 질문하기(변화에 관한 질문)
  - 지난 회기에 참여한 후 상담센터에 오기까지 약간의 변화가 있다면 무엇인지 물어보기
  - 어떻게 변화를 유지할 수 있었는지 물어보기
2. 과제에 대하여 말하기
  - 주변 가까운 지인에게 시도한 변화가 내담자에게 어떻게 도움이 되었는지 질문하기  
(직장 내에서 조금 편해졌는지, 퇴근 후 조금은 즐겁게 시간을 보내는지 등)
3. 변화를 시도한 것에 대하여 내담자를 칭찬하고 지지하기
  - 지금까지 잘해온 모습에 대하여 말하며 내담자에게 어떤 도움을 주는지 질문하기
4. 척도질문
  - 오늘은 내담자의 현재 위치에서 어디라고 생각하는지 질문하기  
(1점은 어려움이 많은 상태이고, 10점은 나의 문제가 완전히 해결될 때의 상황)
  - 상담을 하지 않았을 때와 하고 있는 현재를 비교하여 본다면 몇 점 정도인지 질문하기  
(상담을 받지 않았을 때 / 상담을 진행하고 있는 현재)
5. 격려의 말 해주기
  - 내담자에게 격려하기
  - 상담자에게 해주고 싶은 말 질문하기
6. 메시지 전달
  - 예외 상황에 대한 시도와 노력을 격려, 해결중심적 생활로 변화시켜 나갈 수 있도록 긍정적 지지
7. 과제
  - 변화를 지속시키기 위한 방법과, 자신있는 방법 것 2가지 시도해보고 시도한 것 말하기

## (6회기) 변화의 지속에 대한 확신하기

- ▶ 목표 : 변화의 지속에 대한 확신을 갖기  
목표에 대한 평가를 해보기  
종결하기

1. 무엇이 조금 나아졌는지 질문하기(변화에 대한 질문)
  - 지난번 상담에 참여한 후 상담센터에 오기까지 약간의 변화가 무엇인지 질문하기
  - 어떻게 변화를 유지할 수 있었는지 질문하기
2. 과제검토(내담자의 2가지 성공담 질문하기)- 칭찬과 지지
  - 어떻게 일어났는지 물어보기
  - 시도해본 성공 경험은 내담자를 어떻게 달라지게 했는지 질문하기
  - 조금 더 시도해볼 수 있는지 질문하기
3. 심리상담 참여 후에 내담자에게 어떤 변화가 있었는지, 무엇이 조금 나아졌는지 함께 이야기 해보기(해결중심 적 질문, 내담자와 활발한 피드백을 유도한다.)
  - 더 이상 심리상담프로그램에 참여하지 않아도 된다는 것을 무엇을 보고 알수 있는지 질문하기
  - 더 좋아진 것으로 지금 일어나고 있는 것은 무엇인지 질문하기
  - 좋아진 상황이 어떻게 일어났는지 질문하기
4. 변화를 지속시키기 위해, 앞으로 내담자가 할 수 있는 것 2가지 실천하기
  - 변화의 주인공은 내담자이며, 유지될 수도 있으나 효과가 없을 수도 있다는 것 인식
  - 다른 방법을 찾아 시도할 수 있도록 전달하기
5. 척도질문
  - 오늘의 내담자는 현재 위치에서 어디라고 생각하는지 질문하기  
(1점은 어려움이 많은 상태이고, 10점은 내담자의 문제가 완전히 해결될 때의 상황)
6. 메시지 전달
  - 변화할 수 있었던 내담자의 강점과 자원을 다시 한번 확인
7. 종결
  - 상담에 대한 소감과 격려 및 지지로 마무리

<부록 3> 통합스트레스 검사지

**1부 스트레스 수준(일부)**

이 검사는 당신이 일상생활에서 경험하는 스트레스와 그 수준을 알아보기 위한 것입니다. 지난 한 달 동안 각 문항이 나타내는 느낌이나 감정 또는 생각이 있었던 날을 헤아려서 해당하는 것에 표시하여 주십시오.

- ① 전혀 그렇지 않다                      ① 가끔 그렇다                      ② 종종 그렇다 (한 달 동안 14일 미만)  
 ③ 자주 그렇다 (한 달의 절반 이상)    ④ 항상 그렇다(한 달 동안 거의 매일)

문항	① 전혀 그렇지 않다	① 가끔 그렇다	② 종종 그렇다 (한 달 동안 14일 미만)	③ 자주 그렇다 (한 달의 절반 이상)	④ 항상 그렇다(한 달 동안 거의 매일)
1. 개인적인 문제를 다룰 자신감이 없다.....	①	①	②	③	④
2. 꼭 해야 하는 일을 처리할 수 없다고 느낀다.....	①	①	②	③	④
.....	①	①	②	③	④
.....	①	①	②	③	④
5. ..... .....		①	②	③	④
6. 머리가 아프다.....		①	②	③	④
7. 기분이 우울하다.....		①	②	③	④
8. 극도로 긴장되어 있다.....				③	④
9. 쉽게 짜증이 난다.....	①				
.....	①	①			
..... 못한다.....	①	①	②	③	④
.....	①	①	②	③	④
13. 지나치게 흥분한느 .....	①	①	②	③	④
14. 뒷목이 뻣뻣하고 아프다.....	①	①	②	③	④
15. 잠들기가 어렵거나 자주 깰 ..... 너무 많이 잔다).....	①	①	②	③	④
16. 사소한 일에도 걱정을 한다.....	①	①	②	③	④
17. 사소한 잘못도 참지 못하고 화가 .....		①	②	③	④
18. 허리가 아프다.....			②	③	④
19. 평소보다 식욕이 줄었다(또는 평소보다 너무 많 ..... 먹는다).....					
20. 사소한 걱정거리가 있어도 마음이 괴롭다.....	①	①			

## 2부 스트레스 취약성(일부)

다음은 스트레스와 관련 있는 개인적 특성을 알아보기 위한 것입니다.

각 문항을 읽고 평소 자기 자신의 모습을 가장 잘 나타내주는 것을 하나 골라서 표시하여 주십시오.

① 전혀 그렇지 않다.    ① 대체로 그렇지 않다    ② 보통이다    ③ 대체로 그렇다    ④ 매우 그렇다					
문항	① 전혀 그렇지 않다	① 가끔 그렇다	② 종종 그렇다 (한 달 동안 14일 미만)	③ 자주 그렇다 (한 달의 절반 이상)	④ 항상 그렇다(한 달 동안 거의 매일)
1. 평소에 감정을 잘 표현하지 않는다.....	①	①	②	③	④
2. 감정을 다른 사람들에게 쉽게 내보이지 않는다.....	①	①	②	③	④
.....	①	①	②	③	④
.....	①	①	②	③	④
5. 다른 사람들은 내가 감정 표현을 낸다.....		①	②	③	④
6. 자기주장을 하지 않는 편이다.....		①	②	③	④
7. 다른 사람들과 함께 있을 때 말을 잘 하지 않는 편이다.....		①	②	③	④
8. 사람들과 거리를 두려고 한다.....			②	③	④
9. 폐쇄적으로 사는 편이다.....				③	④
.....	①				
.....	①	①	②		
.....	①	①	②	③	④
13. 실수를 하면 참을 수가 없다.....		①	②	③	④
14. 매우 높은 목표를 세운다.....		①	②	③	④
15. 사람들은 나에게 완벽함을 기대한다.....		①	②	③	④
16. 내 자신에게 높은 기준을 부여한다.....				③	④
17. 사소한 것이나 일에도 주의를 기울인다.....	①				
18. 시작한 일은 반드시 끝내야 한다고 생각한다.....	①	①			
19. 일을 시작하면 일이 끝날 때까지 쉬지 않는다.....	①	①	②	③	④
20. 어떤 일을 하면서도 다음에 할 다른 일을 생각한다.....	①	①	②	③	④