

OK 조직! 스트레스와 소통하기

장 희 선

(본 학회 충남 지부학회장)

I. 들어가는 말

직장생활은 일상적인 업무 공간이며, 개인의 하루 생활 중 대부분의 시간을 조직 내에서 동료들과 함께 생활하고 있는 또 다른 제2의 의미 있는 생활공간이다. OECD 평균근로시간은 1,766시간이며, 한국인은 그보다 347시간을 초과하여 조직생활을 하고 있다(방준식, 2011). 즉, 하루 삶의 대부분의 시간을 '조직'이라는 공동체 속에서 조직 구성원과 다양한 인간관계를 통하여 생활해야 하는 삶의 일부가 바로 직장생활이기 때문에 조직생활은 다양한 의미를 내포하고 있다. 그렇기 때문에 직장은 즐거운 공간, 행복한 공간이 되어야 하며, 신바람 나는 일터가 되어야만 한다. 조직 구성원 개인에게는 자신의 행복한 삶과 미래가 보장되는 조직생활이 되어야 하며, 조직은 조직이 원하는 생산성 향상, 기업이윤 등의 목적 달성과 조직의 발전을 추구하게 됨으로써 끊임없이 조직 구성원과 조직 간의 긴밀한 관계, win-win의 관계가 요구된다. 그러나 일반적으로 현대조직에서의 조직생활은 스트레스의 연속이다. 스트레스가 없는 생활은 죽음과도 같다고 할 만큼 스트레스는 일상화 되어 있다. 한국교육학술정보연구원(www.riss.kr, 2017.06.01.)에서 '스트레스' 라는 키워드로 논문을 검색 해보면 20,961건의 스트레스 논문이 검색이 되며, '조직스트레스'를 키워드로 검색을 했을 때 3,235건의 논문이 검색되었다. 그렇듯이 현대 생활에서의 스트레스는 일반화 되어있으며, 특히 조직 내에서의 스트레스는 주목해야만 한다.

산업안전공단에서는 한국인 직무 스트레스 측정 도구를 연차적으로 지속적으로 연구, 개발(한국산업안전공단, 2005)하고 있다. 이러한 연구를 통하여 일반적인 직무스트레스 척도에 대한 연구는 꾸준히 진행되고 있다. TA이론으로 연구된 조직 스트레스 연구로는 1989년 스텐 올램스

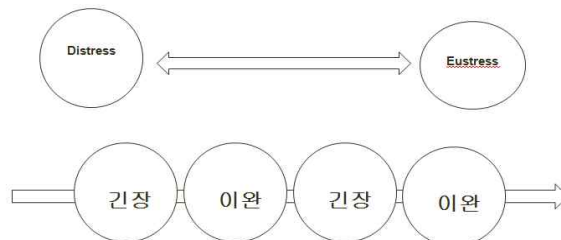
(Stan Woollams) 의 스트레스 척도(stress scale)가 있으며, 스트레스가 높을수록 각본에 빠질 가능성이 높다(우재현,2007). 또한 스트레스 지수를 알아보는 미니 질문표도 제시를 하였다. 우리나라에서는 1995년 우재현이 KTAA식 스트레스 척도(Korea Transactional Analysis Association Stress Scale)를 소개한 바 있다.

II. 스트레스의 이해

옥스퍼드 사전(1992)에 의하면, 스트레스라는 용어는 18세기부터 사용되었다고 한다. 스트레스는 어떤 형태로든 인간의 삶과 더불어 존재해왔지만 사회구조가 복잡해지고 과학기술과 지식이 급속히 발전함에 따라 현대인은 다른 이전 시대의 사람들보다 스트레스란 용어에 밀착되어서 자신의 삶을 살고 있다(이소우, 1984). 오늘날 거의 일반화된 용어로 사용되는 스트레스는 어떤 형태이건 개인들에게 부담을 가져다주는 상황을 설명해 주기 위한 수단으로 사용되고 있다(박미은, 2016). 스트레스 개념은 오스트리아의 내분비학자 한스 셀리에(Hans Selye)가 처음 연구(Elkin, 2000)하였으며, 스트레스 결과에 따른 반응을 물리학에서 사용하는 의미의 ‘스트레스(stress)’라고 부르기 시작하였다. 스트레스란 신체 각 부위에서 일어나는 힘의 상호작용을 의미하는데, 환경과 자극과 개인의 반응 사이의 상호작용을 의미한다. 스트레스는 부정적으로 개념화되고 있지만, 스트레스 연구의 선구자인 Selye(1983)는 스트레스의 원천이 긍정적으로 작용할 수도 있고, 부정적으로 작용할 수 있다고 하였다. 스트레스를 환경의 자극으로도 볼 수 있고, 또 환경에 대한 개인의 반응으로서의 성격도 있으며, 또 환경의 자극과 개인의 반응 사이의 상호작용으로 파악할 수 있는 측면도 있기 때문이다(고유경, 2009). 이러한 스트레스의 개념은 많은 사람이 스트레스 원인에 의해 자극을 받고 있지만, 모두가 같은 정도의 스트레스를 경험하는 것은 아니다. 전현두(2007)에 의하면 복잡한 스트레스를 이해하기 위해서는 스트레스의 원인은 ‘스트레스

〈표 1〉 스트레스는 삶의 일부분

스트레스는 삶의 일부분



(stressor)로 표현을 하고, 스트레스로 인한 증상은 '스트레인(strain)', 스트레스에 대처할 수 있는 것은 '자원(resource)' 이라고 표현하는 것이 정확한 스트레스에 대한 이해라고 한다. 이렇듯 스트레스라는 용어는 학자에 따라 수 백 가지의 다른 용어로 다양하게 정의되는데 이러한 정의들을 요약해 보면 '자극'과 '반응' 두개의 범주로 나누어진다고 정의하였다(Selye,1936).

스트레스가 삶의 일부분이므로 끊임없이 긴장과 이완을 반복하며 살아가는 것이 현실이며, 그렇기 때문에 우리는 스트레스와의 소통이 필요하다.

1. 스트레스의 원인

■ 외부적 요인

- 물리적 환경 : 기후, 물, 공기, 주거, 환경오염, 오존파괴, 엘니뇨현상, 교통문제, 공해 문제 등
- 사회적 환경 : 사회구조문제, 사회적 편견과 차별, 경제적 문제, 범죄와 폭력, 인종, 성, 학력, 출신지역, 가족문제, 직장문제, 학교문제 등
- 환경의 변화 :
 - 외상적 사건 : 외상 후 스트레스장애(PTSD) 등
 - 생활의 변화 : 부정적인 생활의 변화 등
 - 일상의 골칫거리

■ 내부적 요인

- 동기체계 : 비현실적 동기를 가진 사람은 스트레스반응을 구성하는 개인-환경관계를 형성할 가능성이 높음.
- 인지체계 : 비현실적인 동기는 비합리적인 인지와 밀접하게 연관되어 동기좌절의 부정적인 결과를 만들 수 있음.
- 행동체계 : 동기체계와 인지체계에 따라 달라지고 행동의 차이를 가져옴.
- 성격요인 : 스트레스와 관계가 있는 성격의 유형은 A유형 성격, C유형의 성격, 완벽주의, 강인한 성격 등
- 신체요인 : 몸이 아플 때는 그것 자체가 스트레스임. 비만도 포함.
생리적 반응성-심박수, 혈압, 스트레스 호르몬 증가 등

2. 스트레스에 대한 증상

■ 신체적 증상

- 신경계 질환 : 긴장성 두통, 틱, 수전증
- 심장질환 : 고혈압, 관상동맥질환, 부정맥
- 소화기장애 : 위궤양, 설사, 장염, 소화불량, 변비, 과민성 대장증후군
- 호흡기계 질환 : 신경성 기침, 천식
- 비뇨생식계 질환 : 빈뇨, 발기부전, 불감증, 조루
- 부인과 질환 : 생리불순, 불임증
- 수면문제 : 불면증 등
- 피부문제 : 아토피 피부염, 알레르기, 탈모
- 면역계 질환 : 각종 면역억제질환, 과잉면역질환

■ 심리적 증상

- 우울, 좌절, 탈진
- 불안, 걱정, 근심
- 초조, 성급함
- 짜증, 분노
- 불만족
- 건망증, 주의집중곤란
- 우유부단

■ 행동적 증상

- 신경질, 감정폭발
- 음주와 흡연량 증가
- 충동적 행동(자살, 자해, 타살, 타해)
- 집중력 저하
- 폭식, 거식
- 게임중독
- 지각, 조퇴, 결근

3. 스트레스에 대한 신경내분비계 반응

캐논(Cannon, 1939)은 얼룩말의 스트레스 반응에서 교감신경계 각성을 ‘투쟁-도피반응’을 명명하였다. 이는 위협이나 스트레스에 반응하여 투쟁-도피반응은 정신적·신체적 능력을 동원하여 유기체가 그와 같은 도전에 더 효과적으로 대응하는 것을 가능하게 해준다. 부신은 구조상 크게 수질과 피질로 나뉜다. 먼저 부신수질은 특별한 세포들로 구성된 기관으로 급성 스트레스나 위협에 노출이 되면 에피네프린(또는 ‘아드레날린’ 이라고도 함)과 노르에피네프린과 같은 호르몬을 내보낸다. 부신피질에서는 안드로젠 또는 ‘코르티솔’ 호르몬을 분비시킨다. 코르티솔은 우리 신체 전반의 주요한 기능들에 관여하는 감초호르몬으로 혈당을 조절하고, 지방과 단백질을 에너지로 변환시키며, 외부의 독소 및 세균에 의한 알레르기 세포의 손상을 막아주는데 필수적이다. 위협이나 스트레스 상황이 되면 자신의 몸을 보호하기 위한 코르티솔이 급격히 증가되며, 위협이 제거되면 혈압, 심장박동률, 호흡률을 감소시키고, 위장의 활동을 증진시키는 생장상태로 되돌림으로써, 부교감신경계 활동은 신체를 항상성(homeostasis)의 상태로 되돌린다.

즉 스트레스상황이 오래 지속되어 부신피질호르몬이 과도하게 분비가 되면 부신피질호르몬이 점차 부족해지는 ‘부신피질’ 상태에 이르게 되고 이렇게 지속적인 ‘부신피질’ 상태가 되면 극심한 만성 피로를 느끼며, 이 경우 전문가의 도움이 필요하다.

III. OK 조직과 스트레스

1. 조직 스트레스 정의

조직 스트레스는 직무의 수행과정에서 발생하게 되는 스트레스로 이것에 대한 개념은 1970년대 산업현장에서 발생하는 여러‘소외(alienation)’현상 같은 작은 스트레스가 직무행동에 미치는 영향에 대한 연구로 시작되었으며, job stress라는 용어로 처음 등장하게 되었다. 또한 조직스트레스는 작업스트레스, 직업스트레스, 직무스트레스라고도 불린다(이문희, 2012). 우리나라 온라인 취업포털 잡코리아(www.joborea.co.kr, 2016. 6. 30)는 직장인 1,139명을 조사한 결과 사표를 품고 다니는 직장인이 94.5%라는 답변을 하였다고 응답해 직장에서 받는 스트레스가 매우 심각한 것으로 조사됐다. 이처럼 과도한 스트레스가 계속되고 누적되면 조직구성원에게는 역기능적인 결과로 나타나게 된다. 이런 역기능적인 스트레스 반응결과를 정리하면 생리적 반응, 심리적 반응, 행동적 반응으로 구분된다(황규대 외, 2001). 조직구성원은 조직스트레스가 과도해 지면 건강의 약화는 물론 삶의 만족도가 낮아질 수 있다. 조직차원에서 직무수행과 관련한 실수와 사고가 늘어나 조직의 생산비용이 증가하게 되고 결국 조직의 효율성과 생산성이 낮아지게 된다(선수

경, 2012). 또한 루한스(Luthans, 1992)는 조직스트레스를 조직 참여자에게 육체적, 심리적 또는 행태적인 일탈을 초래하는 외부환경에 대한 적응적인 반응으로 보았다. 따라서 조직 스트레스는 개인 환경의 차원에서 불일치하는 상황 즉, 환경이 개인의 능력을 초월하는 직무를 요구하거나, 개인의 욕구를 환경이 충족시켜 주지 못하는 상황에서 발생한다고 볼 수 있다.

이동환(2014)의 저서에서 Cannon(1935)은 스트레스는 감정의 변화에 따른 생체에 변화를 일으키며, 스트레스 상황에서 카테콜라민(Catecholamine)의 배출과 행동의 관계설명, 항상성(homeostasis)을 파괴하는 상태라고 설명하면서, 스트레스란 신체 각 부위에서 일어나는 힘의 상호작용을 의미하였다. 모든 스트레스상태나 항상성(homeostasis)이 위협받는 상황이 항상 해로운 것이 아니며 가볍고 조절이 가능한 항상성(homeostasis)의 위협이 감정과 지적발달에 긍정적 작용을 하며, 스트레스의 순기능 Eustress(유크스트레스)와 역기능인 Distress (불쾌스트레스)라는 단어를 사용하였다. 마틴 셀리그만(Martine Seligman)은 나쁜 스트레스에 의한 부작용을 설명하면서 ‘학습된 무력감’, ‘학습된 낙관주의’이란 개념을 소개하면서 스트레스 상황을 벗어나기 위해 아무리 노력한들 계속 실패한 사람은 결국 실패를 하고 우울증에 걸릴 것 이라는 학습된 무력감이론을 발표하였지만, 최근에는 인간이 스트레스 상황을 부정적으로 받아들이면 질병에 걸리지만, 긍정적으로 받아들이면 행복해 질 수 있다는 이론으로 학습된 낙관주의 이론을 발표하였다. 이렇듯 스트레스는 일상생활의 불가피한 부분이기 때문에 스트레스를 경험하면서 스트레스를 받지 않도록 하는 것 보다 더 중요한 문제는 스트레스에 어떻게 대처할 수 있는가? 하는 것이 더욱 중요한 관심거

〈표 1〉 조직 스트레스 유발요인과 세부요인

스트레스 요인	유발요인	세부요인
스트레스요인	시간적 요인	근로자 자신이 업무속도 조절 여부에 따른 업무 요구도, 잔업, 교대근무, 기계의 속도 등
	업무 구조	마감시간준수 등의 통제결여, 기술 과소 활용 등
	물리적 환경	불쾌한 환경, 물리적 또는 독성학적 유해요인의 위협, 인간공학 적 유해요인 등
	조직	업무요구사항의 모호성, 업무전망의 결여, 책임범위 불분명 등의 역할 모호성, 역할갈등, 경쟁 등
	조직외적 요인	업무와 관련되어 있지만 개별 또는 조직차원을 뛰어 넘는 상황의 것들로 지역사회, 고용불안, 경력에 대한 요구 사항들
	비 직업성 요인	업무 이외의 개인, 가족, 지역사회가 처한 환경
변형요인	개인적 요인	스트레스 반응에 대한 잠재적 변형요인으로 행동양식 및 개인적 자원 등
	환경적 요인	스트레스 반응을 약화시키는 사회적 지지로 감정적 지지, 자존심 확인, 정보의 제공 등

리가 되었다.. 즉 조직 구성원은 스트레스를 대처하는 방식을 개인마다 갖추어야 한다는 것이다. 개인의 스트레스 지각정도에 따라 한 개인의 스트레스에 대한 평가와 사용되는 대처방식은 그의 생존을 돕고 번창시킬 수 있으나 때로는 방해가 될 수도 있기 때문이다(이미선, 2002). 라자루스와 포크맨(Lazarus & Folkman, 1984)도 스트레스 대처방식은 개인의 자원을 초과하거나 개인에게 부담되는 환경적, 내부적 요구와 갈등을 극복, 인내, 절감, 최소화 하려는 노력이나 한 개인의 자원을 요청하는 것으로 평가한다고 하였듯이 조직 내 스트레스를 관리하고 대처하는 개인의 역량이 필요할 것이다.

2. TA 관점에서 본 스트레스 정의

교류분석(Transaction Analysis : TA)이론은 1958년 Eric Berne의 이론으로 주로 심리치료, 상담, 코칭, 교육, 조직분야에서 성격이론, 아동발달이론, 정신 병리이론, 상담이론, 의사소통이론, 대인관계이론, 생활지도이론 등으로 활용되고 있다. Berne(1961)은 건강한 성격이나 심리적 에너지양은 모든 자아가 각각 자유롭게 조화롭게 제 기능을 다하여 자율성과 자타긍정(I'm OK-You're OK)의 태도를 갖게 된다고 하였다. 특히 어린이, 부모의 자아상태는 과거에서 온 것이며, 반면에 통합하는 어른자아 상태는 현재, 지금 이 순간 우리의 부분을 이루는 것이다(김미례 등, 2015). 그러함으로 현재의 통합된 A자아는 스트레스와 관련이 매우 깊다. 통합된 A자아상태라면 어떤 상황을 잘 활용하고 즐거워 할 수 있을 것이며, 흩어진 A 자아상태가 지금의 상황이라면 A가 다른 자아의 오염과 배제로 인해 A자아의 주도적인 역할을 못할 때 심리적인 에너지의 균형이 흐트러지면서 여러 가지 이상증상이 나타난다. 이러한 상태를 TA관점에서는 스트레스상태로 볼 수 있다. 즉 오염된A자아와 스트레스는 같은 상황을 끌고 온다고 설명되어진다. 물론 모든 성격반응이 부정적으로 경험할 경우에도 극심한 스트레스 상태로 들어간다. 또한 Stewart & Joines(1987)의 사회적 대화의 단위로 교류(Transaction) 방식을 설명하였다. 어떤 상황 그것이 혹시 기분 나쁜 상황을 초래한 경우라면 그 상황을 처리해야 하는 개인의 반응 등에서 교류방식은 중요한 역할을 하게 된다. 특히 이면교류에서는 분명히 드러나는 메시지와 드러나지 않은 메시지가 동시에 전달되는 이중메시지로 이면에는 심리적 메시지가 숨겨져 있으므로 교류방식으로 인간관계 갈등을 유발하여 스트레스의 원인이 되기도 한다. 이면교류 방식을 선택하게 된다면, 어떤 이차적인, 숨겨진 그리고 모순되는 메시지를 담고 있으며, 이때 불신이 발달 되고 갈등이 뒤따르거나 기껏해야 대화 끝에 가서 이면교류를 받은 사람은 뒤로 물러나게 되거나 어떤 일을 말하려 하지 않을 수 있다고 하였다(김미례 등, 2015). TA관점에서의 스트레스를 설명하는 이론으로 인생태도와 각본 메시지를 빼놓을 수가 없다. Berne(1972)은 각본은 네 가지 인생태도 중 한 가지를 차지한다고 단언했다. 이러한 인생태도는 아동발달 초기에 결정된다고 하였는데, 각각의 자세는 자신에 대한 긍정(Ok-ness, 가치, 의미, 존엄성이 있음) 또는 부정(not - OKness, 가치,

의미, 존엄성이 부족함)을 나타내며 타인과의 관계에 대한 긍정과 부정도 나타내고 있다. 이것은 어떤 감정과 인식의 결과를 가져오며 다양한 인생 상황에서 유사한 반응을 보여준다(오수희 등, 2012). 시간구조화란 인간관계에서 시간을 여섯 가지 양상 즉 폐쇄, 의식, 잡담, 활동, 게임, 친밀로 프로그램화하여 사용하는 것을 의미한다.(Burne, 1964; Stewart & Joinecs, 1987). TA적 관점에서 볼 때 조직의 자아상태의 균형을 위해 또는 자신이 원하는 스트로크 욕구를 충족하기 위해 시간을 구조화시키고 조직구성원이나 조직 환경을 조작한다. 이것은 스트레스 상황에서 주로 나타나며 부정적인 스트레스 상황에 작동이 된다. 즉 우리는 스트레스 상황에서 폐쇄, 게임, 각본에 빠지게 될 확률을 갖고 있다. 스트레스의 요인을 결핍과 욕구좌절에 의한 심리적 갈등상태로 논의 할 때(김수원, 2008) TA관점에서의 스트레스는 Berne(1964)의 스트로크(stroke) 이론으로 충분히 설명할 수 있다. 스트로크는 타인에 대한 존재의 인정을 뜻하는 모든 행위이며, Harris(1969)는 스트로크 부족 그 자체가 심리적 죽음이라고 하였으며 김규수와 류태보(1998)는 부정적 스트로크가 무-스트로크(no-stroke)보다 나은 것이라고 하였을 만큼 스트로크는 사람이 살아가는데 꼭 필요한 요소라고 할 수 있다. 특히 기분 좋은 OK감정을 유발하는 스트로크를 타이밍에 맞게 상호교환 해야 하는데 스트로크의 양과 질은 모두 다르기 때문에 스트로크필터링을 하거나 스트로크디스카운트를 경험할 때(Berne,1964) 개인은 스트레스를 경험하게 된다. 특히 대부분의 사람들에게는 작업에의 욕구를 갖고 있는데 사람들은 일하려는 욕구를 통해 생의 의미와 목적을 찾는다. 일할 기회를 잃은 사람들은 상당한 스트레스를 받게 된다(이영호, 2003). 이렇듯 TA관점에서의 스트레스 정의는 다양한 각도에서 또는 다양한 TA이론으로 설명되어 지고 이론의 정교화로 조직 내 스트레스 연구에 깊게 연계되어 있음을 알 수 있다.

3. 수동성과 조직스트레스 관계

수동성은 준거틀, 재정의, 공생, 디스카운트로 설명할 수 있다(송준석, 2015). 슈프(Schiff)는 준거틀을 개인이 현실을 보는 독특한 방법, 사람들이 세상을 지각하고 이해하는 방법을 제한하는 것, 현실에 대한 필터로 재정의 하는 것, 각본을 그대로 유지하는 것으로 일생동안 고정된 준거틀은 문제를 해결하는데 도움을 주지 않는다고 정의한다. TA심리치료에서 공생(Symbiosis)이란 구조적 통합 어른자아상태를 충분히 활용하지 못한 두 사람 사이에서 발생하는 것으로 보고 조직적 공생은 독재적이거나 혹은 인정이 많은 권위가 존재하는 조직에서 잘 생겨난다고 보았다. 조직의 위계질서에서 부하 직원에게 순응할 것을 기대하고 상사에게 고분고분할 것을 요구하는 것을 살펴볼 때, 아랫사람은 비판할 수 없는 상태의 공생의 사슬을 만들게 된다(김미례 등, 2015). Berne(1972)은 각본은 준거틀의 부분을 형성한다고 하였다. 각본은 디스카운트를 포함하는 준거틀 내의 모든 정의들로 구성되어 있다고 하였듯이 지금.여기에서의 상황의 특징을 무시하고 디스카운트함으로 자신과 타인 그리고 세상의 낱아빠진 정의를 재현한다. 조직 내에서 구성원은 어떤

주제에 대해 누군가 가질 수 있는 생각이나 아이디어를 디스카운트 하는 것, 그들의 자신의 영향, 감정, 능력, 지식, 잠재력 등 조직 내에서 구성원이 갖고 있는 책임수준 등을 모두 디스카운트 하고 있다고 설명하였다. 김미례 등은(2015) 기업과 조직을 살리는 교류분석에서 스트레스 상황에서나 도전받는다 느낄 때 주로 디스카운트한다고 설명하였다. 조직에서 진행되는 변화의 존재, 중요성, 변화가능성, 개인의 능력 등을 살펴보면 조직 내 스트레스를 분석하는데 도움이 된다. 송준석은(2015) 디스카운트는 혼자서 하는 것이기 때문에 말과 행동이 없으면 알 길이 없으며, 네가지의 수동행동이 있다고 예를 들어서 설명하였다. 조직 생활에서 자신의 의견을 제시하지 않고 침묵한 경험을 하였거나, 조직 내에서 감사나 불만의 표현을 하지 못하고 침묵으로 일관한 적이 있다면 이는 아무것도 하지 않기(doing nothing)에 해당한다. 또한 조직 내에서 조직구성원에게 상대의 요구를 적절 들어주면서 구성원을 기쁘게 하기 위해 할 수 있는 모든 일을 다 하려고 매사에 애쓰다보면 이는 과잉적응(over adaptation)으로 분류할 수 있다. 조직 내에서 어떤 불만이나 이해할 수 없는 업무지시를 받았을 때 짜증스런 행동을 보였거나 특수한 행동 머리 꼬기, 연필 돌리기, 흡연, 강박적 섭식 등을 하였다면 이는 동요, 짜증(agitation)으로 수동적 특성을 보이는 것이다. 또한 믿고 의지한 동료 혹은 선배 등의 관계에서 배신감을 느꼈거나 조직에서 오는 인센티브 등이 옹기 반영되지 않을 때 자포자기 했다면 이는 무능화(incapacitation)로 구분되고 보복 등 화가 나서 행동이 폭력적으로 된다면 이는 폭력(violence)으로 분류된다. 이렇듯 수동적 특성은 디스카운트 상황에서 나오는 행동적 특성이며, 이 상태는 스트레스상황과 매우 유사하다.

4. OK 조직 OK-ness 스트레스

우리는 누구나가 스트레스가 없는 세상에서는 살수 가 없다. 조직 내에서도 구성원간의 스트레스는 언제나 존재한다. 그렇다면 조직의 구성원이 모두 행복한 직장생활을 할 수 있는 방법은 없는 것일까? TA이론은 스트레스가 없는 긍정적인 조직을 'OK조직-OK-ness 스트레스'라고 명명하였다. OK-ness 스트레스는 유쾌 스트레스(Eustress)와 같은 개념이며, 충분한 스트로크(stroke) 상태를 말한다. 조직 내 스트로크 욕구결핍(stroke hunger), 조직 내 스트로크 디스카운트(stroke discount), 조직 내에서 PAC의 불균형 상태를 지속적으로 경험한다면, 또는 앞의 3가지 현상이 지속적으로 작용을 한다면 TA관점에서 스트레스의 위험에 노출될 우려가 매우 높다는 것을 암시한다. 다음은 조직 스트레스를 OK-ness 스트레스로 바꾸어주는 시스템이다. OK조직은 OK-ness 스트레스 조직을 말하며, 조직에서 발생하는 그 어떠한 스트레스 상황에서도 자율적이며, 합리적인 상호 스트로크 교환이 이루어지는 상태를 OK-ness 스트레스라고 한다. 또한 조직 스트레스 상태에서 합리적인 PAC교류가 이루어지는 상태 또한 OK-ness 스트레스라고 한다. 이는 조직상황에서 늘 반복적으로 이루어져야 한다. 교류분석의 관점에서 스트레스의 역동적 에너지를 살펴볼 때 PAC의 부정적사용, 스탬프 수집, 라켓감정, 스트로크 욕구, 스트로크 디스카운트, 게임, 시간

의 구조화불균형 등은 스트레스를 억압 시키는 에너지로 작동을 하며, 삶의 긍정성, 선택권과 자율성, 스트로크의 적절성, OK목장에서의 생활, OK스트레스 관리 등은 긍정적 에너지 분출을 통하여 스트레스를 관리하는 긍정적 역동에너지로 사용된다. 조직 스트레스는 조직 내의 구성원과의 좋은 관계 속에서 자연스레 스트레스는 감소될 것이다. 좋은 직장 문화를 형성하기 위한 OK조직 - OK-ness 스트레스의 기본요소 즉, 구성원의 소속감, 노력도, 상호 존중되는 대화, 생산적 리더십, 자기 규제가 가능할 수 있는 개개인의 능력과 문화가 형성되어야 한다(김미례 등, 2015).

IV. OK 조직 - 스트레스와 소통하기

1. OK 조직- 자아상태와 소통하기

■ 업무(조직)의 특성에 따른 자아상태

- 위험성이 따르는 일에서 조직의 장은 강한 CP를 발휘 한다(산업현장 등).
- 감정노동을 필요로 하는 조직은 AC 혹은 FC의 감정을 요구한다(항공승무원, 장례사, 연애인 등)
- 목회자 등 돌봄을 직업으로 하는 직업은 NP의 특성을 발휘한다(사회복지사, 목회자 등).
- 예산업무를 보거나 오차를 허용하지 못하는 업무는 A를 요구한다(회계사, 연구원 등).

■ 조직의 위치(직위)에 따른 자아상태

- 직장의 직위에 따른 성향은 같은 조직에서 다르게 나타난다.(과장, 부장, 팀장, 대리, 평사원, 기간제근로자, 일용직에 따라 다르다.) 주로 상사의 P 와 A, 부하의 A와 C를 사용한다.
- 중요한 업무를 맡았거나 능력을 발휘하여 조직에 기여하는 자(인사권자, 평가자 등 에게 대하는 태도)에게는 함부로 대응하지 못하고 AC적인 자세가 될 확률이 높다.

■ 개인의 성향에 따른 자아상태

- 개인의 성취하고자하는 목표나, 개인의 대인관계 방식, 문제해결방식에 따라 다름
- 일중독 자, 과잉반응 자, 공격적인 자, 편집적인 자 등

■ CP성향의 스트레스 상황 및 반응

일의 성향	당신의 not-OK	스트레스 상황	스트레스 반응
맡은 일에 적극적이고 주도적임	과정보다 결과중심형	일이 빠르게 진행이 안 될 때	조목조목 따진다.
목표를 향해 돌진하는 추진력 있음	칭찬에 인색	답답하게 반응할 때	면박을 준다.
승부욕이 강하고 지는 것을 싫어함	원칙주의, 자기주장이 강함	매일 같은 일을 반복할 때	직설적으로 충고한다.
의사결정이 신속하고 직관적	세심한 배려부족	내 생각을 말하지 못하고 참을 때	혈압이 오른다. 화병이 생긴다.
활동적인 일 선호함	공격적임	자신에게 재량권이 주어지지 않을 때	맥박이 빨라진다.
발표 및 논쟁을 잘함	깊고 친밀한 관계 형성이 어려움	속마음을 몰라주고 독단적인 사람으로 평가받을 때	분노(화)

■ NP성향의 스트레스 상황 및 반응

일의 성향	당신의 not-OK	스트레스 상황	스트레스 반응
사람들과 쉽게 관계를 맺고 친구가 됨	‘아니오’ 라는 말을 잘 못함	꾸지람과 잔소리를 들을 때	죄책감을 느낀다.
사람들이 필요로 하는 것을 알아냄. 오지랖이 넓음	자존감이 낮음	지속적으로 관심을 가져주지 않을 때	소유하려 들고 요구사항이 많아진다.
관대하여 남을 잘 돌봄	다른 사람을 위해 돌보느라 지쳐버림	비판을 받을 때	불성실해 진다.
사람들의 느낌에 예민하고 지각력이 있음	평가의 부담감으로 원하는 것을 하지 못함	나의 존재감이 없을 때	위장장애가 온다.
열정적이고 최선을 다함	사려가 깊어 진짜 감정을 억압함	나의 말을 들어주지 않을 때	무기력증이 생긴다.
이야기하기 좋아함	내 충고가 상대방에게 도움이 된다고 믿음	칭찬을 받지 못할 때	감정을 숨긴다.

■ A성향의 스트레스 상황 및 반응

일의 성향	당신의 not-OK	스트레스 상황	스트레스 반응
일의 상황을 분석한다.	변화를 싫어한다	중요한 결정을 급하게 내려야 할 때	결정을 내리기 까지 오랜 시간이 필요하다.
검증된 절차와 정확한 기준에 따라 행동한다.	대인관계의 폭이 좁고 사람과 어울림이 적다.	새로운 환경에 적응할 때	혼자 고민한다.
지적 작업을 통해 개념화하고 체계화 시킨다.	감정표현이 부족하고 마음의 문이 쉽게 열리지 않는다.	단체활동을 할 때	두통 어지러움증을 잘 느낀다.
의사결정을 논리적으로 신중하게 판단한다.	소극적이고 리더쉽이 부족하다.	자기가 가진 것 보다 많이 드러내야 할 때	말이 없어진다.
애매한 것을 싫어한다.	상사에 따라 능력발휘의 폭이 크게 달라진다.	생각하고 판단할만한 여유가 없이 일이 진행 될 때	자신의 의견을 굽히지 않고 고집이 세다.

■ FC성향의 스트레스 상황 및 반응

일의 성향	당신의 not-OK	스트레스 상황	스트레스 반응
사고성이 풍부하고 직장 내 분위기 메이커이다.	문제에 대해 즉흥적이다.	자신의 성과를 인정 받지 못할 때	혼자 있는 시간을 그리워한다.
새로운 환경에 적응력이 빠르다.	공사의 구분이 약하고 절제력이 부족할 때가 있다.	반복적인 일상법무를 수행할 때	자신감이 없어지고 위축된다.
명랑하고 낙천적임	기분에 따라 충동적으로 일을 처리한다.	한곳에서 홀로 장시간 일 할 때	소화 장애를 느낀다.
일 처리가 시원시원하다.	칭찬이 부족하고 히스테리해지고 예민해진다.	결론이 뻔한 회의에 참석해서 이야기를 들을 때	분위기를 전환하여 이벤트를 준비한다.
예측하기 어려운 일을 잘 해결하고 희열을 느낀다.	건성으로 즉흥적으로 처리한다.	진실성이 없다고 이야기를 들을 때	새롭고 도전적인 일을 찾는다.

■ AC성향의 스트레스 상황 및 반응

일의 성향	당신의 not-OK	스트레스 상황	스트레스 반응
타인에 대한 배려와 이해심이 있다.	적극성과 추진력이 부족하다.	많은 사람과 만나고 접해야 할 때	부당함을 표현하지 못하고 뒤로 불평한다.
유순하고 침착하다. 생각이 치밀하다.	걱정이 많고 별일 아닌 일에 불안하고 초조하다.	작은 걱정거리가 머리에서 떠나지 않을 때	때로는 욕한다. 화나면 무섭다.
자기주장 보다는 대세에 따른다.	타인에게 상처를 받으면 오래가고 치유가 어렵다.	주변에 맘을 터놓을 친구가 없을 때	모든 것을 손 놓고 포기해 버린다. 암에 걸릴 수 있다.
뭔가에 몰두하기를 좋아한다.	소극적인 성격 때문에 안일에 빠지기 쉽다.	믿었던 사람에게 배신 당할 때	배신한 사람에게 복수를 꿈꾼다. 그러나 행동은 하지 못한다.

2. OK조직- 스탬프와 소통하기

■ **스탬프의 정의** : 상사가 비난을 할 때 분노를 느끼지만 바로표현하지 않는다. 이러한 분노감을 표현하지 않은 감정은 스탬프로 쌓아놓았다가 한꺼번에 사용하여서 분노, 폭발의 형태 혹은 부정적인 감정으로 나타나게 된다. 결국 조직에서 상사에게 소리 지르다가 결국은 해고(불이익)을 당하게 된다(Burne, 1964).

스탬프를 쌓아놓게 되는 이유는 조직의 특성, 상하직급간의 체계 등의 문제로 어쩔 수 없이 쌓아놓게 될 경우가 있지만, 대부분 이러한 감정들은 유아기에 느꼈던 원초적 감정을 수집하고 그 후의 일을 심리적 대가로 지불하게 되며, 부정적 사건에서 느끼는 라켓감정을 차곡차곡 쌓아놓은 것이다.

■ 스탬프의 유형

- **회색 스탬프** : 매일 늦게 출근하던 늦장직원이 근무대만으로 과장에게 혼쫓이 났음에도 불구하고 또 늦게 출근하다가 해고가 되었다면, '나를 차(kick me)'라는 게임을 통해 부정적 회색스탬프를 수집 한 것이다.
- **청색 스탬프** : 오늘도 어김없이 과장의 잔소리를 들은 늦장직원이 '과장의 잔소리 때문에 직장생활이 우울해' 라는 감정의 청색 스탬프를 수집한 것이다. 청색 스탬프는 우울증 혹은

자살에 까지 이르게 한다.

- **적색 스탬프** : 늦장직원이 어느 날 문득 ‘다른 사람도 늦을 때가 있는데, 왜 나한테만 그래? 나만 만만한 거야?’ 라고 분노와 적대감을 느꼈다면 이것을 적색스탬프를 수집 한 것이다. 모든 일을 상대방의 탓으로 돌리고 자신의 잘못을 인정하지 않으며, 적색스탬프를 지속적으로 수집 할 경우에 살인, 심장마비, 위궤양, 고혈압 등에 노출된다.
- **흰색 스탬프** : 조직의 책임자인 팀장은 동료들이 해야 하는 일까지 초과근무하고, 점심시간을 아껴서 일을 하기도 한다. 흰색 스탬프는 결백함, 무비난, 자기독선의 특성을 갖고 있다.
- **금색 스탬프** : 부정적인 감정을 스스로 인식하고 부정적인 스탬프를 모으지 않은 자로 승자가 되기 위한 과정에서 긍정적인 스탬프를 모으는 것이다. 열심히 프로젝트를 완성시키고 환영받는 휴가를 즐길 수 있는 직장인이 해당된다.

3. OK조직- 시간의 구조화와 소통하기

시간의 구조화	유형설명	조직에서 시간의 구조화
폐쇄 (withdrawals)	<ul style="list-style-type: none"> C의 자아상태에서 인간관계의 신뢰가 낮고 심리적 위협을 피하기 위해 타인과의 심리적, 신체적 교류를 차단 	<ul style="list-style-type: none"> 조직 내에서 문제가 발생하였을 때 직면하여 문제해결을 하지 못함 알코올, 잠, 음식 먹기, 말하지 않기 등 ※자신을 성찰하는 시간으로 사용하는 재충전의 기회를 갖게도 됨
의식 (ritual)	<ul style="list-style-type: none"> P의 자아상태에서 C에서 인식하여 듣는 것으로 CP의 명령을 AC가 순응하는 방식 관습에 따르는 사회가 합의한 방식으로 시간을 사용하여 대인 	<ul style="list-style-type: none"> 상사에게 잘 보이기 위해서 행사 및 상사가 출몰하는 현장만 찾아다닐 수 있음 팀원들과의 정기 모임, 추억 만들기 등을 통해 대인관계의 좋은 추억을 만들기.
잡담 (pastime)	<ul style="list-style-type: none"> P나 C에 의해서 행해지며, P의 경우에는 기존의 판단을 반영하고, C에서 행해지는 경우에는 어린시절의 사고와 감정을 재연 	<ul style="list-style-type: none"> 논리적이고 즐거움을 추구할 줄 아는 조직구성원과의 잡담은 필요함. 조직구성원과의 속을 떠보려는 마음이 강하며, 끊임없는 잡담으로 허탈함을 경험하기도 함.
활동 (activities)	<ul style="list-style-type: none"> 활동은 A 자아상태에서 주로 이루어짐. 조직에서 규칙을 따라야 할 때는 AC이기도 함 	<ul style="list-style-type: none"> 활동이 생산적으로 이루어질 경우 높은 스크로크를 가져오거나, 폐쇄로 들어가는 것을 제거할 수 있음. 그러나 지나친 활동으로 일 중독자가 될 수도 있음
게임 (games)	<ul style="list-style-type: none"> 게임은 조직구성원의 문제해결력을 약화 시키거나 능력을 과소평가하는 등의 디스 카운트가 항상 포함되며, 사회적 수준에서 강한 스크로크 주고받기가 가능하다. 	<ul style="list-style-type: none"> 직장동료와 늘 반복되는 패턴으로 의견을 대립하거나 상대방에게 막말을 한 후에 미안해하면서 후회를 하기도 함. 상사에게 덤비는 것이 불이익이 오는 것을 알면서 기어코 불이익을 당할 행동을 하게 됨.
친밀 (intimacy)	<ul style="list-style-type: none"> 친밀은 조직 내에서 서로 신뢰하며, 지금-여기에서 순수한 배려를 함으로써 긍정적인 스트로크를 교환하는 아주 이상적인 시간의 구조화임 	<ul style="list-style-type: none"> 조건 없이 조직구성원을 도와주거나 조직구성원간의 인간관계가 좋음 상사가 좋아하는 취미활동을 함께 하면서 지나친 시간을 함께 보내기도 한다.

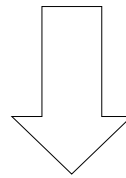
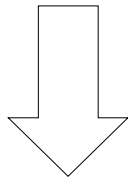
4. OK조직- 스트로크와 소통하기

조직에서 활성화해야 할 스트로크		조직에서 제거해야 할 스트로크	
긍정적 스트로크 반응	실수가 있을 때 어깨를 두르려주고 격려해 주는 것, 일을 잘 했을 때 큰소리로 지지해 주는 것	부정적 스트로크 반응	사원에 대한 집단 따돌림과 무시함
	대화를 할 때 고개를 끄덕여 주고 인정해 주는 일		부하직원을 신뢰하지 못하며, 빈정거림
	작은 질문에도 귀 기울려 주고, 어려운 일을 부탁해도 웃어주며 반기는 일		언어폭력 및 신체적 폭력행위
	반갑게 인사를 먼저해주고 미소지을 때		다른 직원 앞에서 추궁하고 질책하기
	힘들고 지쳐있을 때 위로해주고 마음을 나누어 줄때		악담을 하며, 상사에게도 능력 없는 직원으로 알리는 것
	상사가 먼저 관심을 보이며 다가와 줄 때		작은 실수에도 질책하고 비난함
	칭찬을 아끼지 않는 것		‘일을 잘하나 보자’ 하고 노려보고 비웃기

2. 조직스트레스 요인 분류하기

※스트레스 요인 찾기를 참고하여, 요인을 분류할 수 있습니다. 개인요인과 직장요인을 팀별 작업을 통하여 해결하고 싶은 한 가지를 선택해봅니다.(2-3개를 선택할 수 있습니다.)

개인요인	직장요인
해결하고 싶은 과제 1가지 선정하기	



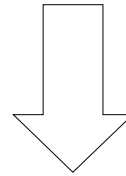
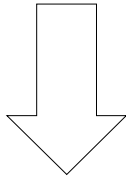
개인요인	직장요인

3. 조직스트레스 해결방안 찾기

※ ① 팀 해결 방법을 막연하게나마 적어보는 것과 그것이 해결이 가능한 일인지 분류해 보는 것이 매우 중요합니다. 이 방식은 일반적인 방식입니다.

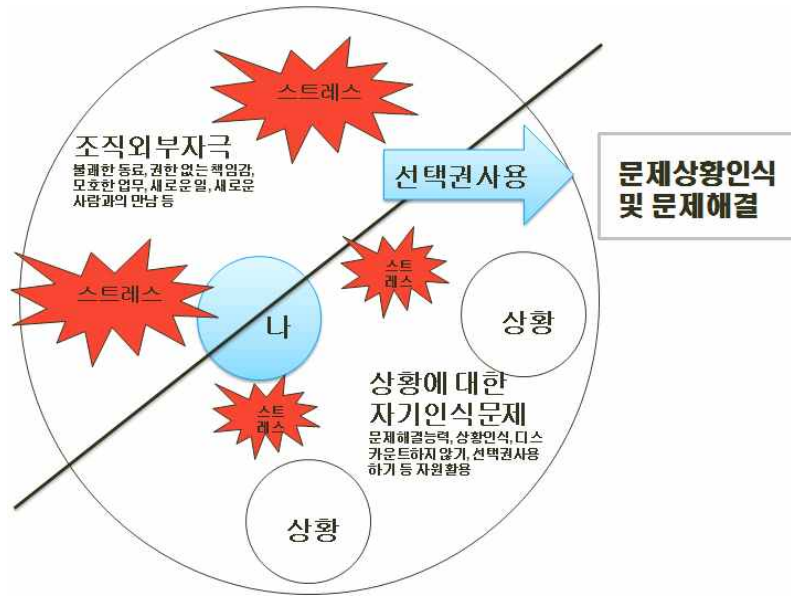
해결하고 싶은 과제선정 하기
(1가지)

개인요인	직장요인
어떻게 해결하면 좋을까? 가상으로 해결방안쓰기	



개인요인	직장요인

4. 조직스트레스에 대한 OK스트레스 인식 시스템



5. 조직스트레스 자기인식(self awareness)

자신의 강점과 약점 이해하기	라켓감정유발인자
<ul style="list-style-type: none"> • 강점 	<ul style="list-style-type: none"> • 타인의 기분과 태도 • 부정적인 예측 • 병적인 집착 • 핫버튼(CP) • 비판과 비난 • 물리적 환경 • 질병이나 신체상태
<ul style="list-style-type: none"> • 약점 	

6. 조직스트레스 자기인식(self awareness)

자기인식의 어려움	라켓감정이해하기
<ul style="list-style-type: none"> • 변덕스럽게 변화한다. • 여러 가지가 뒤섞여 복잡하다. • 어린 시절의 상처로 자기감정에 대한 접근 방식의 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> • 부적절한 유머 • 빈정거림 • 수동적 공격 행동 • 피해자 행세 • 적개심
<p>TA의 진정한 감정 ⇔ 화(mad) / 슬픔(sad) 두려움(scared) / 기쁨(glad)</p>	

7. 조직스트레스 조직인식(Organization awareness)

조직 인식의 3요소	조직인식의 방해요소
<ul style="list-style-type: none"> • 공감 • 타인이해 • 경청 	<ul style="list-style-type: none"> • 자기 지향성 • 성과 우선주의 • 내가 더 똑똑하다. • 듣기보다 말하기를 좋아한다. • 부정적 사고
<p>조직인식에 대한 자신의 긍정성/부정적 모두 적기</p>	

8. 조직스트레스에서 TA와 인지행동치료

- 조직의 스트레스는 다양한 원인이 요인으로 작용 한다.
- 특히 조직 스트레스는 해결이 가능한 부분과 해결이 불가능한 스트레스로 확연이 구분되는 것이 많다.
- 조직의 물리적 환경이나 조직의 변형이 불가능한 부분에 대한 평가가 쉽고 간결하다.
- 여기에 TA이론을 접목시키면 효과가 배가 된다.

9. 대화의 패턴과 TA 인지행동치료

구분	문제중심의 대화 A / CP	정서중심의 대화 NP
목적	지식이나 정보전달	친밀감, 신뢰감 조성
입장	자기입장	상대방 입장
수단	설명, 설득, 대결, 지적	공감, 수용, 칭찬, 인정
길이	간단명료	쓸데없이 길어짐
진실성	진실해야 한다.	반드시 진실해야 하는 것은 아니다.
대화의 호칭	분명할 수록 좋음	분명하지 않을 때가 많음

10. 스트레스 대처전략과 TA 인지행동치료

	생산적(+A)	생산적(-A)
문제중심적	<ul style="list-style-type: none"> • 문제해결 • 의사결정 • 갈등해결 • 정보탐색 • 조언 구하기 • 목표설정 	<ul style="list-style-type: none"> • 행동적 회피 • 인지적 회피 / 부정
정서중심적	<ul style="list-style-type: none"> • 인지 재구성 • 감정표현 • 이완 • 즐거운 활동에 참여하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 소모적 활동 • 무기력감과 절망감 • 위험한 행동에 몰입함 • 감정찾기

11. 조직스트레스와 디스카운트 부정적 사고 찾기

- 상황 : 중요한 업무를 망쳤다.
- 디스카운트 : 난 바보야, 난 해고되고 말거야.
- 부정적사고와 수동적 행동 : 명명하기 / 속단하기 / 아무것도 하지 않기
과잉적응/ 동요 / 무능화/ 폭력
- 진짜감정과 가짜감정 : 분노로 화가 남 - 두려움
- 신체적 증상 : 두통, 뒷목이 뻣근함, 수면장애

긍정적 심적 에너지 전환

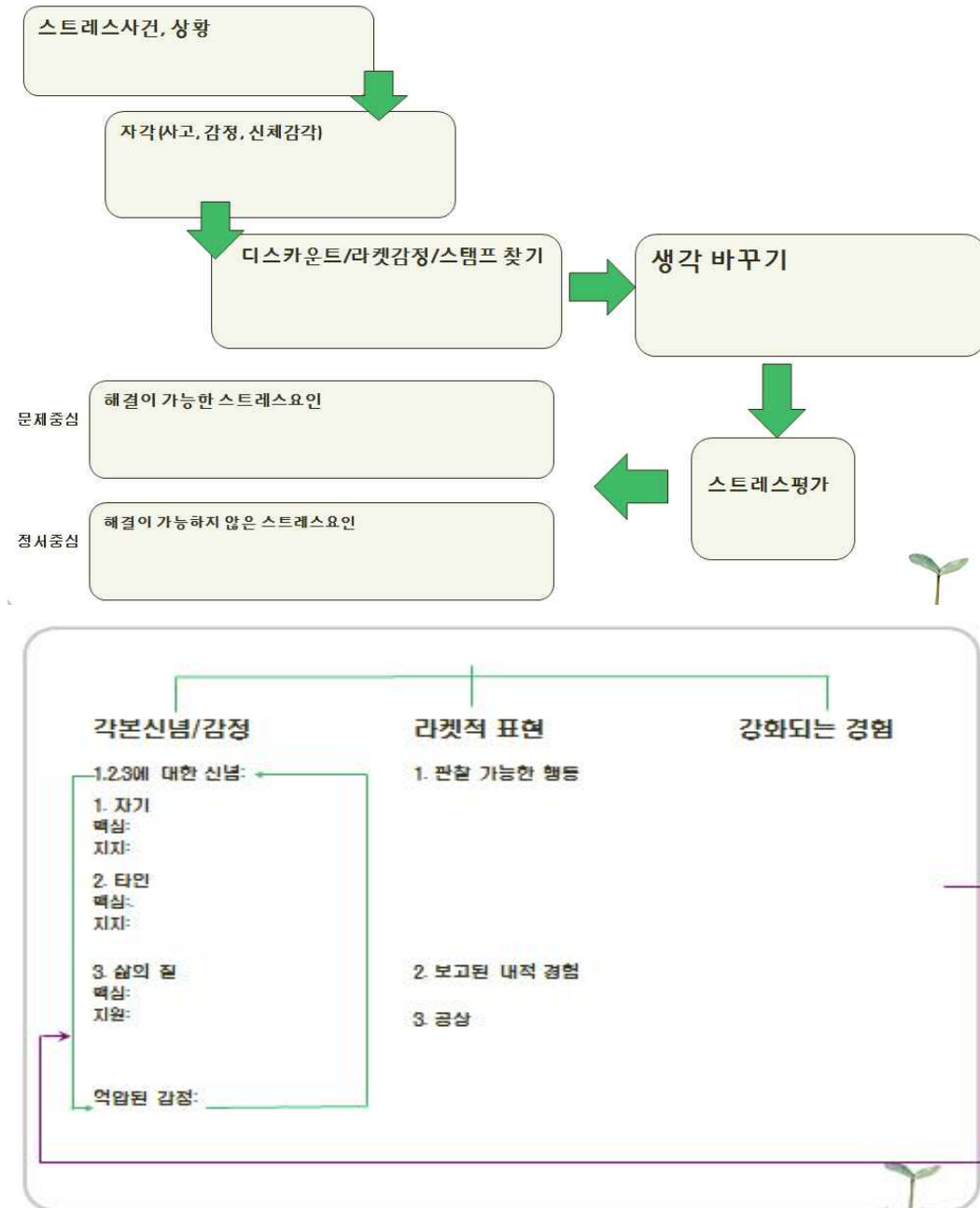


12. 조직스트레스와 디스카운트 매트릭스

양식 (Mode)	유형(Type)		
	자극(Stimuli)	문제(Problems)	선택권(Options)
존재 (EXISTENCE)	자극의 존재	문제의 존재	선택권의 존재
중요성 (SIGNIFICANCE)	자극의 중요성	문제의 중요성	선택권의 중요성
변화가능성 (CHANGE POSSIBILITIES)	자극의 변화 가능성	문제의 해결 가능성	선택권의 선택 가능성
개인적 능력 (PERSONAL ABILITIES)	다르게 행동할 수 있는 개인의 능력	문제를 해결할 수 있는 개인의 능력	선택권을 행사할 수 있는 개인의 능력

13. 조직스트레스와 라켓시스템

조직스트레스 대처 시스템 TA와 인지행동치료



참고문헌

- 김규수, 류태보 (1993). **교류분석치료**. 서울: 형성출판사.
- 김미례, 김병윤, 김영호, 김정삼, 박용민, 송준석, 이영호, 정원철, 정지선 (2015). 기업과 조직을 살리는 교류분석. 학지사
- 김종호 (2009). 교류분석(TA)이론의 이고그램(Egogram)척도개발 연구. 석사학위논문. 대구대학교 대학원
- 김수원 (2008). 선교사의 자기관리를 위한 교류분석(TA)적용 프로그램 연구. 석사학위논문. 서울 신학대학교 상담대학원.
- 대한스트레스학회 (2013), 스트레스과학, 한국의학
- 박미은 (2016). 피부미용실 종사자의 한국형도형심리유형에 따른 직무스트레스 지각과 조직 몰입의 관계연구. 석사학위논문. 서울벤처대학원대학교
- 방준식 (2011). 과로재해에 관한 법적 연구. 강원법학
- 선수경 (2012). 사회복지 전담공무원의 소진에 영향을 주는 요인에 관한 연구 : 직무스트레스, 사회적지지, 전달체계를 중심으로. 석사학위논문. 강남대학교 사회복지전문대학원.
- 송준석 (2015). 수동성과 게임치료. 아카데미아
- 장희선 (2015). 한국교류분석상담학회 교류분석 조직전문가과정(가분)
- 전현두 (2007). 직장인의 스트레스 관리전략. 두남
- 정우선 (2009). 만병의 원인은 스트레스다. 아보도오루지움. 부광
- 최병휘, 김 원 (2010). 스트레스의 인지행동치료. 시그마프레스
- 이동환 (2014). 굿바이 스트레스. 스타리치북스
- 이미선 (2002) 해외입양인의 심리사회적 적응에 영향을 미치는 관련요인 탐색. 사회복지실천
- 이문희 (2012). 자격지도자들의 직무스트레스와 직무만족, 이직의도와의 관계. 강원대학교 대학원 레저스포츠학과 석사학위 논문.
- 이영호 (2003). 정신건강론. 서울 현학사
- 이소우 (1984). 간호직과 스트레스. 대한간호협회지 Vol.19 No.1
- 오수희, 이영태, 안범현 (2012). TA이론에 의한 성격적용론. 학지사
- 우재현 (1995). 임상TA 프로그램. 정암서원
- 우재현 (2007). 심성개발을 위한 교류분석(TA) 프로그램. 정암서원.
- 한국산업안전공단산업안전보건연구원 (2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 정확성 및 신뢰성 평가연구(1차년도). 한림대학교 의과대학
- 황규태, 김형식, 박상진, 송교석, 양진환, 양훈모, 이광휘, 이철기 (2001). 조직행동의 이해 : 통합적 접근법. 전영사

- Berne, E (1958). Transactional Analysis: A New York; and Effective Method of group Therapy. American Journal of psychotherapy, 12, 735-743
- Berne, E (1961). Transactional Analysis. in psychotherapy: a systematic individual and social psychiatry New York; Grove Press.
- Berne, E (1964). Games people play. New York; Grove Press.
- Berne, E (1972). What do you say after you say hello?; The psychology of human destiny. New York; Grove Press.
- Elkin, A. (2000). 천재A반을 위한 스트레스 탈출(유영대 역). 서울: 비엔비
- Harris, T. A. (1969). I'm Ok-You're OK: A Practical Guide to Transactional Analysis, New York; Haper & Row.
- Lszarus, R. S., & Folkman, S (1984) Stress, appraisal and coping. New York, NY: Springer.
- Luthans, F. 1992. Organizational Behavior, International edition(6thed.), singapore: McGraw-HillBook Co.
- Miles, S. and Huberman, A. (1984). Qualitative data analysis. Newbury Park CA: Sage.
- Patton, M. Q. (2002). Qualitative evaluation and research methods(3nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Selye, H (1976). The Stress of life(Revised Ed.). New York: MaGraw-Hill.
- Seligman, M. E. P (2008) 학습된 낙관주의(최호영 역). 과주:21세기북스
- Stewart, I, & Joines, V. (1987). TA today; a new introduction to Transactional Analysis, Nootthingham and Chapel Hill: Lifespace Publishing.
- [www. g-health.kr/](http://www.g-health.kr/)
- [www. naver.com/\(옥스퍼드사전\)](http://www.naver.com/(옥스퍼드사전))
- [www. kafm.or.kr/](http://www.kafm.or.kr/)
- [www. kosis.kr/http:/](http://www.kosis.kr/http/)
- [www. jobkorea.co.kr/](http://www.jobkorea.co.kr/)
- [www. riss. kr](http://www.riss.kr)