creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 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

dCollection

석사학위 논문

국선도를 응용한 명상 수련 프로그램이 TMR의 직무스트레스에 미치는 영향

Kouksundo Meditation Training and the Effect on Telemarketers' Job Stress Levels

이 경 호

한서대학교 건강증진대학원

자연건강관리학과

2013년 2월

국선도를 응용한 명상 수련 프로그램이 TMR 의 직무스트레스에 미치는 영향

Kouksundo Meditation Training and the Effect on Telemarketers' Job Stress Levels

지도교수 김 현 문

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2013 년 2 월

한서대학교 건강증진대학원

자연건강관리학과 선도학 전공

이 경 호

dCollection @ hanseo

李京鎬의 碩士學位 論文을 認准함

심사 위원장: _____ ㊞

심 사 위 원: _____ ㊞

심 사 위 원: _____ ㊞

2013 년 2 월

韓瑞大學校 健康增進大學院

dCollection @ hanseo

목 차

목 차 ····· i
표 목차 ····· iv
그림 목차 ····· v
국 문 초 록 ····· vi

Ⅰ. 서 론 ····· 1

1. 연구의 필요성 ····· 1
2. 연구의 목적 ····· 2
3. 연구의 가설 ····· 2
4. 연구의 제한점 ····· 3

Ⅱ. 이론적 고찰 ····· 4

1. 국선도 ····· 4
   1) 국선도의 개요 ····· 4
   2) 국선도 보급의 역사 ····· 4
   3) 국선도의 구성요소 ····· 5
   4) 국선도 수련단계 ····· 8
2. 텔레마케팅의 개념과 정의 ····· 12
   1) 텔레마케팅의 개념 ····· 12
   2) 텔레마케팅의 정의 ····· 13
3. 텔레마케터(TMR) ····· 14
   1) 텔레마케터의 정의 및 현황 ····· 14
   2) 텔레마케터의 임무와 역할 ····· 15
   3) 텔레마케터의 자질과 역량 ····· 16
4. 스트레스의 정의 ····· 17

dCollection @ hanseo

5. 직무스트레스 ····· 20
1) 직무스트레스(Job Stress)의 정의 ····· 20
2) 직무스트레스의 원인 ····· 23
3) 직무스트레스와 직무환경 ····· 26
4) 직무스트레스 대응방법 ····· 27
5) 직무스트레스 해소방안 ····· 28
6) 보험회사 TMR의 직무스트레스 ····· 28
6. 국선도와 직무스트레스 ····· 30

Ⅲ. 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램 ····· 32

1. 명상 수련 프로그램의 구성과 특성 ····· 32
1) 프로그램의 구성 ····· 32
2) 프로그램의 특성 ····· 32
2. 프로그램 개발자 ····· 33
3. 근거 이론 ····· 33
1) 단전호흡(丹田呼吸) ····· 33
2) 모관운동(毛管運動) ····· 35
3) 심상(心狀) 훈련 ····· 36
4) 명상(瞑想: Meditation) ····· 38
5) 수련 방법 ····· 41

Ⅳ. 연구방법 ····· 43

1. 연구 대상 ····· 43
2. 조사도구 ····· 44
3. 조사절차 ····· 44
4. 자료처리 및 분석방법 ····· 44
Ⅴ. 연구결과 및 논의 ····· 46
1. 측정도구의 신뢰도 검정 ····· 46

dCollection @ hanseo

2. 스트레스에 대한 결과 ····· 47
1) 신체적 증상에 대한 결과 ····· 47
2) 정신적 증상에 대한 결과 ····· 48
3. 일반적 특성에 따른 스트레스 차이 분석 ····· 50
1) 배우자/종교 유무, 학력 및 스트레스 해소방법에 따른 신체적 증상 차이 분석 ····· 50
2) 배우자/종교 유무, 학력 및 스트레스 해소방법에 따른 정신적 증상 차이 분석 ····· 51
3) 연령, TMR 경력, 직무스트레스 횟수에 따른 직무스트레스로 인한 신체적 증상 차이 분석 ····· 52
4) 연령, TMR 경력, 직무스트레스 횟수에 따른 직무스트레스로 인한 정신적 증상 차이 분석 ····· 52
4. 논의 ····· 53
1) 직무스트레스 대처 방법 ····· 53
2) 명상과 스트레스 ····· 55

Ⅵ. 결론 및 제언 ····· 57

1. 결 론 ····· 57
2. 제 언 ····· 59

참고문헌 ····· 61
ABSTRACT ····· 68
부 록 1 ····· 70
부 록 2 ····· 74
감사의 글 ····· 78

dCollection @ hanseo

표 목차

표 1> 국선도의 수련단계 ····· 9
표 2> 우리나라 텔레마케팅 시장 규모 ····· 13
표 3> 텔레마케터의 학력별, 직무별 월평균 임금자료 ····· 15
표 4> 연구 대상자의 일반적 특성 ····· 43
표 5> 조사절차표 ····· 44
표 6> 신체적 증상 측정 항목 평균 및 신뢰도 계수 ····· 46
표 7> 정신적 증상 측정 항목 평균 및 신뢰도 계수 ····· 47
표 8> 신체적 증상에 대한 결과 ····· 48
표 9> 정신적 증상에 대한 결과 ····· 49
표 10> 배우자/종교 유무, 학력 및 스트레스 해소방법에 따른 신체적 증상 분석 ·51
표 11> 성별, 배우자/종교 유무, 학력 및 스트레스 해소방법에 따른 정신적 증상 분석 ····· 51
표 12> 연령, TMR 경력, 직무스트레스 횟수에 따른 직무스트레스로 인한 신체적 증상 차이 분석 ····· 52
표 13> 연령, TMR 경력, 직무스트레스 횟수에 따른 직무스트레스로 인한 정신적 증상 차이 분석 ····· 53

dCollection @ hanseo

그림 목차

그림 1> 텔레마케팅의 개념 ····· 12

dCollection @ hanseo

국 문 초 록

본 연구는 과중한 업무량으로 인한 육체적 정신적 압박감과 영업 성과주의, 반복되는 거절과 비대면적 업무로 심한 감정소진을 경험하고 있는 보험회사 TMR들의 직무스트레스에 대처 방안으로 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램이 TMR의 직무스트레스를 감소시키는데 효과가 있는지를 연구하는데 목적이 있다.

본 연구의 대상으로는 라이나생명보험(주) 부산본부 TMR 170 명이고, 연구도구는 박완규(2009), 김양숙(2012), 김준호(2004)의 설문내용과 문항을 본 연구에 맞도록 수정 보완하여 신체적 증상과 정신적 증상에 대한 스트레스 2 개 하위 요인으로 나누어 각 20 문항씩, 전체 40 문항으로 구성하고, 리커트 5 점 척도를 사용하였으며, 스트레스가 낮은 쪽에 높은 점수를 부여하였다. 본 연구의 독립변인은 국선도를 응용한 명상 프로그램이고, 종속변인은 직무스트레스로 설정하였다. 국선도를 응용한 명상프로그램을 오전 업무 시작 전, 점심시간 또는 오후의 휴식시간에 20 분간, 일주일에 평균 2 회 이상 총 10 주(2012 년 9 월~2012 년 11 월)에 걸쳐 연구대상에게 수련을 실시하였다. 수련 실시 후 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스의 신체적 증상에 대한 20 문항에 대한 전체 평균은 3.50 으로 비교적 높게 나타났다. 이는 국선도를 활용한 명상 수련 프로그램이 TMR 의 직무스트레스의 신체적 증상에 대하여 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타난 결과이다.

둘째, 직무스트레스의 정신적 증상에 대한 20 문항에 대한 전체 평균은 3.58 로 비교적 높게 나타났으며, 신체적 증상(3.50)보다도 높게 나타났다. 이는 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램이 TMR 의 직무스트레스의 정신적 증상에 대하여 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타난 결과이다. 정신적 증상에 대한 결과가 신체적 증상보다 높게 나타난 것은 명상 수련의 보편적 효과는 신체적인 면보다 정신적 면이 더 높은 것을 반영한 것이라고 판단된다.

셋째, 일반적 특성에 따른 스트레스 차이 분석에서

1. TMR의 직무스트레스의 정신적 증상에 대하여 학력($p=0.044$)에 따라서는 유의한 차이가 있는 것($p<0.05$)으로 분석되었으며, 대졸이상의 연구 대상자들이 대학중퇴이하보다 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램 수련이 직무스트레스 해소에 유의한

dCollection @ hanseo

차이의 효과가 있는 것으로 분석되었다.

2. TMR의 직무스트레스의 정신적 증상에 대하여 연령($p=0.038$)에 따라 스트레스로 인한 정신적 증상에 유의한 차이가 있는 것($p<0.05$)으로 분석되었으며, 특히 30대 이하의 TMR들이 50대 이상의 TMR들보다 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램 수련이 직무스트레스의 정신적 증상 해소에 효과가 크다는 것으로 분석되었다.

3. 다른 일반적 특성, 배우자 유무, 종교 유무, TMR 경력, 스트레스 해소방법, 주당 직무스트레스 횟수 등에서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 이는 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램 수련의 효과는 TMR의 직무스트레스의 신체적 정신적 증상에 대하여 위에서 열거한 배우자 유무 등이 영향을 미치지 않고 고르게 나타난 결과이다.

결과적으로 본 연구는 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램은 TMR 의 직무스트레스 해소에 효과가 있었으며, 직무에 대한 스트레스를 많이 받는 TMR 과 유사한 직업군에 종사하는 사람들, 나아가서 전반적인 직장인들의 직무스트레스 해소를 위한 효과 있는 프로그램을 제시하였다고 할 수 있다.

dCollection @ hanseo

Ⅰ. 서 론

1. 연구의 필요성

최근 서비스 산업에서 급속도로 성장하고 있는 콜센터(Call Center)는 초기에 고객의 불만을 해소시키는 필수적인 비용센터였으나 최근에는 고객관계 관리의 정점에서 기존 고객을 관리하고, 더 나아가 신규 고객을 창출하는 전략센터로 역할이 확대되고 있다. 콜센터의 경쟁력 향상을 위해서는 우수한 TMR 들이 많이 입사하여 그들에게 필요한 도구를 제공하고 양질의 교육으로 생산성(Productivity)과 정착율(Retention)을 향상시켜야하며, 적절한 영업전략 수립과 정보기술(IT : Informa-tion technology)의 인프라 구축 및 엄선된 D/B(Data Base)를 지속적으로 공급 할 수 있는 방법을 확보하는 것이 당면한 과제라고 하겠다.

이에 최근 보험사를 중심으로 TM(Telemarketing)영업을 강화하고 있으며, TM 의 영업규모도 해마다 늘어나고 있다. 초기 투자비용이 높은 것은 사실이지만 공간상의 제약이 없는데다 보험료를 낮춰 영업을 할 수 있기 때문에 중소형 보험사들에 유리하다는 이유로 TM 영업이 각광받고 있으며, 또한 지방자치 단체에서 일자리 창출을 위하여 적극적으로 TM 센터 유치에 나서고 있는 것도 TM 영업규모가 커지고 있는 이유 중 하나이다. 하지만 TM 을 통한 영업은 공간적인 유익함이 있음에도 불구하고 힘들고 어려우며 스트레스를 많이 받고 이직률이 높으며 고소득 직업군이 아니라는 인식이 확산되어 있어, 양질의 후보자가 많이 입사하여 지속적으로 근무 할 수 있는 여건이 부족한 현실이다. 이러한 상황에서 TMR 은 스스로가 스트레스관리를 통해 오래 근무할 수 있고(Long Run), 재정적 만족도가 높은 직업임을 알리고 적합한 TMR 의 근무 환경을 조성해야 하므로 텔레마케터들에 대한 정확한 이해 가 필요하다. 따라서 이들의 생산성과 정착율을 결정짓는 스트레스의 관리에 관한 연구는 텔레마케터나 기업의 양자 모두를 위해 필수적으로 이루어져야 할 것이라고 판단된다.

사람은 끊임없이 물리적 신체적 자극을 받으며 살아가고 있으며 현대사회의 인성적 특징 중의 하나는 스트레스이다. 현대화의 상징적 용어인 산업화, 정보화, 무한경쟁 등은 스트레스와 직결되는 용어들이다(김준호, 2004).

dCollection @ hanseo

국선도는 성인들을 중심으로 폭 넓게 자리 잡고 있는 우리 고유의 수련문화이며, 최근의 연구에서 국선도가 성인들의 건강과 아동의 주의집중력에 영향을 미치는 것으로 나타났다(서혜숙, 2010). 김달기(2009)와 최연아(2007)의 연구에서는 국선도 수련이 면역계와 호르몬 분비의 개선에 효과가 있는 것으로 나타났고, 이경희(2004)는 국선도 수련이 중학생들의 분노와 공격성 감소에 효과가 있다고 하였으며, 엄기선(2010)의 연구는 국선도 수련이 성인들의 스트레스에 효과가 있음을 보여주었다. 이러한 연구 결과는 국선도 수련이 TMR 의 직무스트레스에도 긍정적인 효과가 있을 것이라는 판단에서 연구의 필요성이 제시된 것이다. 이에 본 연구에서는 TMR 의 영업적 심리상태와 이직(離職)에 영향을 주는 요인인 직무(職務)스트레스 관리에 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램 수련이 어떤 영향을 미치는가를 라이나생명 부산본부의 TMR 을 대상으로 수련과 설문을 통하여 실증적으로 분석하고자 한다. 또한 이러한 실증연구를 통하여 TMR 의 스트레스관리를 위하여 어떤 대책이 필요할 것인가를 제안하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램이 TMR 의 직무스트레스의 신체적, 정신적 증상에 미치는 영향을 조사하여 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램이 TMR 의 직무스트레스 대처 프로그램으로서 유용한가에 대한 것이다.

3. 연구의 가설

첫째, 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램은 TMR 의 직무스트레스의 신체적 정신적 증상에 대하여 긍정적 영향을 미칠 것이다.

둘째, 국선도 응용한 명상 수련 프로그램은 참가한 TMR 의 직무스트레스에 대하여 성별, 연령대, 종교, 학력 등에 따라 유의한 차이를 보일 것이다.

dCollection @ hanseo

4. 연구의 제한점

첫째, 본 연구는 부산 지역의 TMR 로 한정하였다.

둘째, 본 연구에 참여한 TMR 에 대하여 연구 조사기간 동안 실시한 국선도 명상 수련 프로그램 외의 일반적인 일상생활에 대하여는 통제하지 못하였다.

셋째, TMR 의 직무특성상 수련 횟수를 규칙적이고 여러 번 실시하지 못하여 주 평균 2 회를 기준으로 하였으며 2 회 이상 실시에 대하여 통제하지 못하였다.

넷째, 현 시점에서 남자 TMR 을 채용하지 못하였기에 대상자중 남자가 1 명으로 남녀 비교를 하지 못했다.

dCollection @ hanseo

Ⅱ. 이론적 고찰

1. 국선도

1) 국선도의 개요

국선도는 청산[1]이 1967 년부터 대중에게 보급하기 시작한 심신수련법을 말한다. 국선도는 청산이 그의 스승[2](청운도사, 국선도 1 권 p35)에게 전수 받아 산속에서 터득한 수련법으로 우리 민족의 전통적인 심신수련법(心身修練法)이다. 청산은 국선도를 설명하면서 우주를 한나라(國)로 보고 사람과 하늘이 묘합(妙.合.)하는 대자연의 길(道.)이라고 말한다(청산선사, 2001).

국선도는 “밝돌법”이라고도 하는데 “밝”은 해, 태양, 광명, 하늘을 의미하고 “돌”은 돌고 돈다는 뜻의 “돌”로서 기(氣)의 음양운동을 말한다. 여기서 “밝닭법”은 “돌”의 이치를 알아 “밝”을 받고 몸과 마음을 닦아, 몸은 맑고 마음은 밝아 있어 “돌”에 참여하는 독특한 방법이라고 하였다(청산선사, 2001).

따라서 “국선도”는 사람과 하늘이 하나 되는 목표를 의미하고, “밝돌법”은 수련방법론을 의미하는 명칭으로 볼 수 있다. 즉 국선도의 목표는 사람과 하늘이 하나가 되는 것이고 또한 그 목표 도달에 대한 수련 방법을 의미하기도 한다.

2) 국선도 보급의 역사

국선도 보급을 역사적으로 살펴보면, 국선도는 우리나라 심신수련의 개척자적인 역할을 담당하였다. 청산이 하산한 1967년부터 1970년까지 보급 초기에는 무술위주의 차력시범을 통하여 국선도 도력을 입증함으로서 사회 보급의 기초를 다졌다. 국선도 강의와 실기시범을 통해 국선도를 홍보한 보급의 초기 시대라 할 수 있다. 1970년대는 본격적인 보급의 시대로서, 일본의 후지TV 시범을 비롯한 국내외의 대

---

1) 청산의 본명은 고경민이고, 아명은 한영이다. 1936년에 태어났으며 고향은 수원이고, 13세에 입산하여 약 20여년 수련후 1967년에 하산하였다. 그 후 국선도를 17년간 전파한후 1984년 무렵 재 입산한 것으로 알려졌다.

2) 무운도사: 본명은 朴奉岩 충북 출신 , 청운도사:본명은 李松雲, 경북 안동출신(청산선사.2001. 국선도 1권35페이지)

dCollection @ hanseo

규모 시범[3]과 함께 각종 국가기관, 문화단체에서 지도하였고 전문수련원이 개원되면서 일반대중에게 공개되었다. 이후 1980년대는 정신문화연구원, 공무원연수원, 사관학교 등에 보급되었으며 국선도 단체도 분화 발전하기 시작하였다. 국선도연맹, 세계국선도연맹, 덕당국선도, 국선도문예협회 등이 국선도의 명칭을 사용하고 있으며 내용과 체계는 거의 유사하다.

특히 1980년대에 김정빈의 수련소설인『단』이 발표되고, 미국을 비롯한 서양에서 시작된 웰빙 사조가 우리나라에 소개되면서 내단 수련이 명상이나 요가의 새로운 방법으로 제시되는 이즈음에 국선도는 새로운 웰빙시대 문화콘텐츠로서 가능성을 가지게 된 것으로 볼 수 있다.

3) 국선도의 구성요소

국선도 수련은 크게 세 가지 구성요소로 이루어져 있다. 현재 국선도 수련원에서 실시하고 있는 수련의 구성을 보면 준비단계에 해당하는 준비동작과 본 수련이라고 할 수 있는 단전행공, 그리고 마무리 단계에 해당하는 정체운동과 장부운동, 말 정리운동으로 되어 있다(김현문, 2004, 양현덕, 2007).

이러한 국선도의 수련 내용은 기체조(준비운동+ 마무리운동)와 단전호흡(단전행공), 그리고 명상수련의 3 요소로 구분할 수 있다. 여기서 기체조는 육체적인 굴신(屈伸)을, 단전호흡은 호흡법을, 명상은 정신 수련을 특징으로 한다. 이렇게 세 가지 요소로 나누는 것은 기체조를 육체적 수련으로, 명상을 정신수련으로, 단전호흡을 심호흡법으로 도식화하여 생리학적, 신체적 효과를 거둘 수 있기 때문이다.

(1) 기체조

기체조[4]는 스트레칭이라고 할 수 있는 근골운동과 정적인 움직임 속에서 명상에 이르는 동작명상으로 구성되는데, 기체조는 기혈순환이 이루어지도록 하면서 육체의 부분과 부분이 온전한 하나로서 형성되는 기틀을 만들어 주는 역할을 한다(김현문, 2004).

---

3) 이에 대하여 청산은 국선도에 대한 믿음을 주기 위하여 입증을 해보였다고 한다. (국선도 1권 88 페이지)

4) 양현덕 p5~7, 김현문 2004 전게논문 p260(준비운동, 마무리 운동)

dCollection @ hanseo

국선도는 처음과 마지막 부분에 기체조가 배치되어 신체내의 근육과 골격, 장기를 강화하고 혈액순환을 원활하게 하는데 목적이 있으며, 단전호흡법과 함께 실시한다. 즉 호흡을 단전에 머금고 동작을 취한 뒤 동작 완료 후 내뱉는다. 이러한 기체조는 신체를 대상으로 조화를 추구하는 조신(調身)에 해당한다.

준비동작은 총 57 가지의 굴신운동이 포함되어 있고, 정리운동은 총 46 가지의 동작으로 되어있다. 이들은 일반적인 맨손체조나 근골운동과 비교하여 동작, 구성, 호흡방법, 마음자세 등에서 현격하게 다른 기혈순환법이면서 기혈유통법이다.

(2) 단전호흡

단전호흡(丹田呼吸)[5]은 흉식호흡이나 복식호흡에 대비하여 단전[6]이라고 하는 부위로 하는 호흡을 말하는데, 일상적인 폐호흡을 단전을 통해 깊은 심호흡이 이루어지도록 유도하는 일종의 복식호흡이다.

국선도의 단전호흡 방법은 코를 통해 서서히 길게 숨을 들이 마실 때 흉부가 아닌 배꼽아래인 단전부위가 움직이도록 하고 다시 코를 통해 숨을 내쉴 때 하복부가 자연스럽게 수축시키는 방법을 사용한다. 또한 국선도 단전호흡의 특징은 단전의 기를 토대로 한 굴신동작을 호흡과 동시에 한다는 점이다. 여기서의 굴신동작은 단계별로 다양한데, 정각도 단계의 경우, 중기단법에서는 50 동작, 건곤단법에서는 23 동작, 원기단법에서는 360 동작으로 구성되어있어 약 438 가지의 자세가 있다. 국선도는 단전호흡을 기초로 심신을 단련하는 것으로 볼 수 있다[7]. 이에 따라 국선도 본수련의 명칭을 단전행공이라 한다(청산선사, 2001).

이러한 단전호흡과 굴신동작의 효과로는 기와 체력을 더욱 강화하여 최후에는 온정신과 육체 내에서 원기(元氣)의 기화작용을 일어나게 하여 연단작용을 한다(청산선사, 2001). 여기서 호흡은 음으로, 동작은 양으로 보아 수련함으로써 음양합실이 되는 것으로 본다.

결국 국선도의 단전호흡은 현대적 의미로는 심호흡이 이루어지는 복식호흡의 일종으로 호흡량이 증가하며, 심신을 안정시켜 주고, 심호흡에 따른 생리물질의 활성

---

5) 양현덕 p59,60, 국선도 1권 p197, 2권 95p
6) 중국 전통 기공학 사전의 조사에 의하면, 약 770개의 단전의 별명이 있다고 한다(상중하단전 모두 포함하며 내단의 생성장소로서의 기능을 의미하는 것이라고 할 수 있다
7) 국선도법연구회, 1990. 국선도 단전행공 P9

dCollection @ hanseo

화로 혈액순환 등을 원활하게 해주며, 전통적 의미로는 우주의 생체에너지인 기를 받아들이는 호흡법이다. 또한 단전호흡은 호흡의 조화를 추구하는것에 해당하며, 이는 내단 수련의 핵심 요소이다.

(3) 명상수련

명상이라고 하면 일반적으로 자리에 조용히 앉아 눈을 감고 묵상에 잠기는 것을 말한다. 일반적으로 영어의 meditation 을 “명상”으로 번역하는데 “깊이 생각 한다”, “묵묵히 생각 한다”는 뜻이다. 그러나 동양에서의 명상은 고요히 생각하는 것을 넘어서 그 생각을 이끌 수 있는데 까지 심화시키는 것이다(양현덕, 2006).

명상을 수행하는 동안 신체적으로 일어나는 변화는 뇌파의 변화, 자율신경계의 변화, 심리적 변화가 있다(성영신 외, 2004).

명상은 뇌파를 변화시킨다(장현갑 · 강성군, 1996). 명상을 하면 세타파[8]가 나타나는데, 이 뇌파는 창의적 생각, 난관돌파, 통찰 등과 관련이 있고 학습능력 증진과 관련이 있다. 명상을 처음 시작하면 각성상태의 뇌파인 베타파[9]는 알파파[10]로 나타나고, 명상이 진행되거나 길어질수록 알파파는 세타파로 바뀐다.

명상이 깊어지면 대뇌의 전반적인 활동성은 감소되지만 주의집중이나 판단 등과 관련이 있는 특정 뇌 부위와 혈압, 심장박동, 호흡 등의 자율신경계의 활동을 지배하는 뇌 부위의 활동은 증가한다(장현갑, 강성군 1999). 이에 따라 심장 박동과 호흡률이 낮아지고, 근육의 긴장과 산소 섭취량이 줄어들며, 피부 저항은 증가하고, 사상하부 ‘뇌하수체’ 부신피질의 스트레스를 야기하는 호르몬은 억제된다. 또한 정서와 관련이 있는 호르몬과 신경전달물질의 분비 수준에 영향을 미쳐서 불안과 같은 정서반응의 약화와 교감신경계의 위기 대응적 반응성을 둔화시킨다.

명상의 효과를 심리적인 측면에서 보면 불안 감소는 물론 자아실현감을 증가시키거나 주의 집중력이 높아진다(장현갑, 강성군, 1996). 이는 자기 긍정성, 자발성 등

---

8) 4~8Hz의 뇌파, 현재의식에서 잠재의식에 들고 날수 있는 뇌파로 일반인의 얕은 수면상태에 해당한다

9) 14~30Hz사이 주파수, 자아를 의식하고 억제하고는 있지만 긴장을 나타내는 상태, 의식수준은 현재의식이 지배한다. 베타파보다 각성된 뇌파는 알파파로 30Hz이상의 주파수로 흥분 상태이다

10) 8~13Hz 사이 주파수, 정신적 육체적으로 건강한 상태로 긴장이 없는 평온하고 안정된 상태이다. 현재의식으로부터 잠재의식으로 전환되고 정신집중과 기억력, 창의력이 높아지며 즐겁고 만족한 상태를 갖는다

dCollection @ hanseo

과 폐쇄된 마음에서 개방된 마음으로 변화하는 것을 의미하며 자신에 관한 스스로의 인식이 확장되는 것을 말한다.

이러한 명상수련의 변화는 국선도의 명상 수련에도 수반된다. 국선도의 명상수련은 주로 주의집중의 방법으로 하단전에 집중하는 방법을 사용한다. 수련 중 지속적으로 호흡에 따라 하단전을 응시하며 집중도를 높인다. 또한, 좌사법(坐思法)을 통하여 고요히 자신의 내면을 응시하는 것은 자가 수련의 예이다.

국선도에서 통기법 이상의 수련은 명상수련이라고 할 수 있다. 흔히 조심(調心)이라는 용어로도 설명하는데, 마음을 고요히 하는 수련법이다(국선도법연구회, 1990).

수련단계가 올라갈수록 명상수련의 비중은 커지며, 또한 명상은 마음을 비우는 것으로 비유되기도 하는데 의식과 무의식이 만나는 의례(儀禮)라고 할 수 있다(김현문, 2004). 뿐만 아니라 명상은 의식의 확대라고도 할 수 있는데 그것을 추구하는 것은 자신이라고 하는 굴레를 벗어버림으로써 보다 큰 의식의 세계를 가지는 것이다. 국선도는 기체조, 단전호흡과 함께 명상수련의 요소를 포함하여, 뇌파가 세타파로 변화되면서 창의력이 향상되고, 자율신경계가 안정되며 궁극적인 심리적 변화를 일으킨다.

4) 국선도 수련단계

국선도 수련단계[11]는 육체적 수련 단계인 정각도와 정신적 단계의 통기법과 그 상위의 선도법이 있다(청산선사, 2001). 이를 다시 세부적으로 살펴보면, 정각도 단계는 중기단법, 건곤단법, 원기단법의 3 가지 소단계로 구성되어 있으며, 통기법에는 진기단법, 삼합단법, 조리단법의 세 가지가 있고, 선도법에는 삼청단법, 무진단법, 진공단법이 있다. 국선도 수련에는 이렇게 크게 3 단계, 세부적으로는 9 단계로 구성되어 있다. 이러한 수련단계를 청산은 농사짓는 일과 비교하여, 씨 뿌리고(중기단법), 가꾸고(건곤단법), 잘 보살펴주고(원기단법), 여물어가고(진기단법), 무르익어(삼합단법), 거두며(조리단법), 하늘의 밝음을 받는 것이 되는(삼청단법, 부진단법, 진공단법) 단계라고 설명하고 있다(청산선사, 2002). 이러한 비유를 통해 농사짓는 일에서 수확에 해당하는 “하늘의 밝음을 받는 것”은 국선도 수련의 목적이 된다.

정각도 단계는 국선도 입문의 단계이며 준비단계이고, 통기법은 도의 성숙단계, 선도법은 도의 완성단계로 볼 수 있다. 또한, 정각도 단계는 음적이고 육체적이며,

11) 양현덕 P54,64 정미자 P8, 9, 삶의 길 P319, 국선도 1권, P18~28, 엄기선 참조 P12

dCollection @ hanseo

통기법은 양적이고 정신적인 단계이며, 선도법은 음양이 합실하고 육체와 정신이 일여가 되어 우주와 내가 일화가 되는 천인묘합(天人妙合)의 수련단계이다(청산선사, 2001). 이를 표로 나타내면 다음과 같다.

표 1> 국선도의 수련단계

수련 단계	수련 단법
정각도(正覺道)단계	중기단법, 건곤단법, 원기단법
통기법(通氣法)단계	진기단법, 삼합단법, 조리단법
선도법(仙道法)단계	삼청단법, 무진단법, 진공단법

(1) 정각도(正覺道)단계

정각도 단계에서는 하단전 중심의 단전호흡을 기본으로 하며 육체적 수련의 특징을 가지고 있다(청산선사, 2001). 즉 정각도 단계는 천지기운을 하단전에 모으는 집을 짓는 단계로서, 중기(中氣)를 튼튼히 하고(중기단법), 하늘의 이치인 천기(天氣)와 지기(地氣)의 관계를 사람에게 적용하여(건곤단법), 우주의 원기를 받아들이는 수련이다(청산선사. 2002).

① 중기 단법(中氣丹法)

중기단법은 인체 내에서 생명의 기본적인 조건인 중기(中氣)[12]를 보전하는 단계인데 이는 수승화강(水昇火降)[13]의 작용이 원활함으로써 보전된다고 보고, 이러한 작용은 바로 생명력을 충실하게 하는 단계라고 볼 수 있다(양현덕, 2007). 즉 중기단법은 인체의 중기를 조화롭게 인체(육체)의 온전함을 추구하는 국선도 단전호흡의 첫 단계로서 대개 단전 자리를 잡는 데 치중하는 단계이다. 중기단법의 동작은

12) 중기란 음양이 합실(合實)한 중심원리로서 중기의 움직여 주는 힘의 작용에 의해 우주의 모든 존재가 현재의 상을 유지할 수 있다. 중앙오십토(中央五十土)의 중기(中氣)의 단합된 힘의 작용에 의해 인체 내의 변화, 수화(水火), 승강(乘降), 기혈(氣穴)순환이 일어나게 된다. 중기(中氣)의 생리에는 조절성(調節性), 단합성(團合性), 유지성(維持性)이 있고, 또한 중기는 세 가지 작용을 하는데 바로 보급(普及): 널리 펴서 골고루 미치게 함, 단합(團合)'단결(團結) : 많은 사람이 한데 뭉치고, 보전(保全)'보호(保護)하여 유지(維持)함이다

13) 수승화강이란 인간의 상체는 심장의 기운으로 인한 화(火)의 기운이 있고, 하체에는 신장의 기운으로 인한 수(水)의 기운이 흐르는데 수행을 하게 되면 자연 水와 火의 기운이 서로 교류가 되는 것이다. 이 활동이 활발하면 중기의 작용이 활발해지고, 이러한 활발한 중기의 작용은 사람에 있어서 중(中)의 역할을 하는 토(土)에 해당하는 장기인 비자와 위장의 기능을 증진시켜 모든 장기의 기능을 온전하게 하여 몸 전체를 건강하게 한다. 토단법(土丹法)이라고도 함.)

dCollection @ hanseo

오행의 원리에 따라 본법 25 동작과 별법 25 동작 등[14] 50 개의 동작으로 이루어져 있으며, 실제 수련장에서는 25 동작씩 나누어서 전편과 후편으로 구분하여 단계적으로 수련한다.

② 건곤단법(乾坤丹法)

정각도의 두 번째 단계이며 수화(水火)단법이란 별명을 가진 건곤(乾坤)단법은 우주적인 입장에 서서 우주의 생성원리에 따라, 하늘 기운과 땅의 기운이 몸 안에서 조화롭게 작용하여 생명력을 충일케 하는 단법이라고 할 수 있다. 여기에서 수화라든지 건곤은 음양의 대체 명칭으로 볼 수 있는데 수화는 인체에서 수(水)에 해당하는 신장과 화(火)에 해당하는 심장을 이르는 용어이며, 이들의 관계는 수승화강(水昇火降)[15]이라든지, 수화합실(水火合室)[16]이라는 용어로 표현되기도 한다.

건곤단법에서의 호흡 방법은 흡(吸), 지(止), 호(呼), 지(止)가 동일한 방법으로 이루어지도록 하며(숨을 마시는 시간, 마신 후 멈추는 시간, 내쉬는 시간, 내쉰 후 멈추는 시간이 동일), 운기방법은 신법(申法)[17]에서 임독유통(任督流通)[18]을 시도한다. 건곤단법은 모두 23 동작으로 구성되어 있다. 구체적으로는 건(乾)의 십간(十干)[19]과 곤(坤)의 십이지(十二支)[20]의 글자의 형상을 본떠서 만들어졌다.

③ 원기단법(元氣丹法)

원기(元氣)단법은 호흡을 통하여 우주의 원기를 축적하여 열기를 느끼는 단계라고 할 수 있다. 열기가 느껴짐은 원기가 축적된 것을 의미하는데 이 원기를 강화하기 위한 방법이 모두 360 가지 동작을 통해 이루어지도록 구성되어 있다. 이러한 순

---

14) 본법(本法)은 生數인 一二三四五의 순서에 따른 단계를 말하며, 별법(別法)은 成數인 六七八九十의 순서에 따른 단계를 말한다.
15) 신장의 맑은 水氣는 상승시키고, 심장의 탁한 火氣는 하강시키는 것이다.
16) 신장과 삼장의 기운이 조화를 이루어 결과적으로 신체가 조화로운 상태를 말한다.
17) 건곤단법의 한 동작으로 申자 형상을 취하는 동작을 말한다
18) 숨을 마시고 멈추며 하단전에서 두어 번 마는 듯 하다가 회음혈과 장강혈로 보내어 독맥을 따라 돌렸다가 다시 귀 뒤로 내려 임맥을 따라 하단전에 완전히 내린 뒤 서서히 숨을 내 쉬는 것이다. 국선도 지도자 교육 수사과정 교재 24페이지)
19) 10간 : 하늘을 구성하는 10개의 주인 : 甲(해),乙(달),丙(지구),丁(천왕성),戊(해왕성),己(목성),庚(화성),辛(토성),任(금성)癸(수성).
20) 12지 : 땅에 속하는 12가지 짐승 : 子(쥐),丑 (소),寅(호랑이),卯(토끼),辰(용),巳(뱀),午(말),未(양),申(원숭이),酉(닭),戌(개),亥(돼지)

dCollection @ hanseo

서는 “일신을 갖추어 정심으로 신심이 합하여서 파하여 전심으로 해하고 휴심하였다가 다시 동하고 합하면서 일관하여 사리에 접근한다”는 원칙에 따라 일신법, 정심법, 신심법, 파심법, 전심법, 해심법, 휴심법, 동심법, 합심법, 일관법, 사리정별법 등 12 개의 본법으로 구성되어 있다. 아울러 12 개의 본법(本法)은 12 개월을 말하는데 일신법 1 월, 정심법은 2 월, 이렇게 상응하는데 그러므로 사리정별법은 12 월에 해당된다. 원기단법은 총 30 절로 구성되어 있어서 모두 360 동작의 행공으로 되어 있다.

원기단법에서는 임독유통, 12 경 유통, 14 경 유통, 365 혈 유통의 운기(運氣)법이 있으며, 축기의 마지막 단계로서 원기를 얻는 단계라고 할 수 있다. 중기단법에서 중심을 찾고, 건곤단법에서 천지적 고행을 닦고, 원기단법에서 천지의 원기와 오인(吾人)의 원기를 합일시켜 정각도 단계를 완성한다.

(2) 통기법(通氣法) 이상

통기법은 하늘과 땅의 참된 기운을 신체의 몸과 마음에 맞물고 돌게 하는 법이라고 할 수 있다(청산선사, 2001). 여기서의 통기라는 의미는 기를 통한다는 뜻으로 피부의 기공이 열려 자연(우주)과 자신이 하나가 되는 단계로서 “피부호흡” 혹은 “태식호흡”이 이루어지는 단계이다. 그런데 피부호흡이 이루어지는 피부는 “나”와 “나가 아닌 것”의 경계라고 할 수 있고, 이러한 경계선의 기본 전제하에서 “나”가 아닌 외부의 어떤 것, 즉 기가 자신의 내부와 외부가 통하도록 하며, 결국에는 이러한 경계를 넘어서는 단계를 통기법이라고 할 수 있다.

또한 통기법은 정각도 단계의 원기가 단기화(丹氣化)하는 과정으로서, 출태를 이루는 과정이다(청산선사, 2001). 통기법은 신체의 임, 독맥 자개가 이루어지는 진기단법, 자신 즉 신체 모든 부분의 통기가 이루어지는 삼합단법, 자연과 하나 되는 단계인 조리단법으로 구성되어 있다. 통기법은 정신적 수련단계로서, 연기화신(煙氣化神)의 단계로 보아도 무방하다. 즉 상단전인 머리를 중심으로 한 수련으로 연기(煙氣)하여 “리(理)”를 체득하는 단계이다. 통기법과 선도법은 정신적인 수련의 원리가 함께 적용된다고 본다.

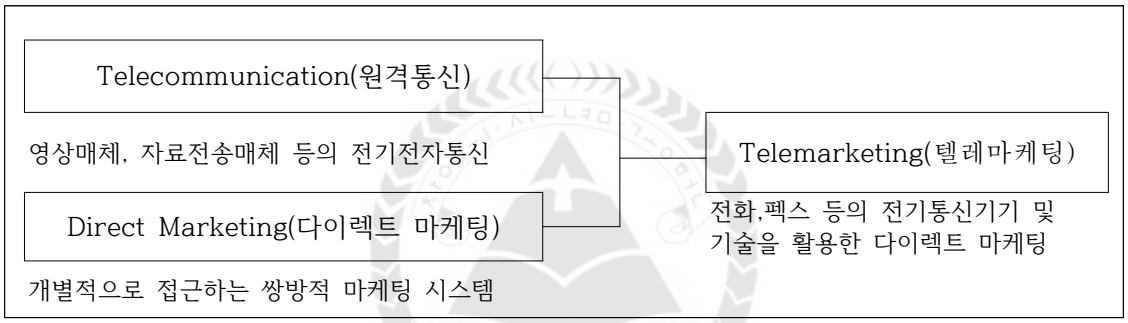
dCollection @ hanseo

2. 텔레마케팅의 개념과 정의

1) 텔레마케팅의 개념

텔레마케팅이라는 용어는 텔레커뮤니케이션(Telecommunication : 전기통신 기술에 의한 정보전달)과 마케팅(Marketing)의 두 단어의 결합으로 이루어진 고객 데이터베이스를 기초로 해서 체계적이고 계획적으로 고객확보와 쌍방향적 커뮤니케이션에 의한 밀착된 관리를 하는 직접 영업의 한 가지 기법이다(김준석, 1988).

그림 1> 텔레마케팅의 개념



자료원 : 금강마케팅 정보센터, '실전마케팅 매뉴얼', 1994, p.28.

직접영업은 지금까지의 판매 방식, 즉 대중 매체와 함께 발전해 온 매스마케팅(Mass-Marketing)과는 달리 상품이 생산자와 소비자에 1:1 판매 방식으로 이루어지는 마케팅 활동을 의미한다. 따라서 직접 만나거나, 우편 또는 전화로 상품을 소개하고 주문받고 고객을 관리하며 소비자의 성향이나 기호에 관한 정보를 획득하여 개별적인 상품의 생산과 판매를 위주로 하는 마케팅 활동이라고 할 수 있다.

한편 텔레마케팅도 커뮤니케이션 수단인 우편이나 전화를 통하여 판매 활동을 한다는 점과 잘 짜여진 고객 리스트(DB)를 기초로 계획적이고 체계적인 마케팅을 한다는 점에서는 직접영업과 유사한 방법이라고 할 수 있다. 그러나 텔레마케팅은 좀 더 정확한 고객의 특성과 욕구 그리고 행동 양식을 근간으로 전화, 음성 정보 장치 혹은 음성 정보 사서함, 화상 정보 사서함 등과 같은 텔레마티크[21] 시스템을 이용

21) 텔레마티크란 프랑스어로 통신(telecommunication)과 정보(informatique)의 합성어. 통신과 컴퓨터의 융합과 그에 의하여 야기되는 사회적 변화를 종합적으로 가리키는 말이다

dCollection @ hanseo

한다는 점에서 우편이나 전화만을 이용하는 전화판매, 직접 대인 판매까지 동원하는 직접영업과는 다르다고 할 수 있다.

텔레마케팅은 1980 년대 초반 유통업체를 중심으로 단순한 형태에서 제조업, 호텔, 홈쇼핑 전문업체, 항공사, 보험업 등 다양한 분야에서 텔레마케팅 산업이 계속 성장해가는 추세이다.

표 2> 우리나라 텔레마케팅 시장 규모[22)]

항목	1998년	2000년	2005년	2010년
TM 매출액 (억원)	60,000	110,000	800,000	1,700,000
TM 도입 기업수(개)	8,000	12,250	55,000	150,000
TM 관련 종사자수(명)	130,000	500,000	2,200,000	3,300,000
TM 센터 운영(개수)	600	2,000	12,000	40,000

2) 텔레마케팅의 정의

텔레마케팅에 대한 학자들의 다양한 정의를 살펴보면 다음과 같다. 우선 Kordahl (1984)는 판매비용을 절감하고 매출액을 증가시키기 위해 전통적인 마케팅 기법과 연결하여 전화를 계획적으로 사용하는 것이라고 정의하였다. Fisher(1985)는 텔레마케팅은 판매과정상의 하나 혹은 둘 이상의 단계를 수행하는데 있어 전화를 계획적, 체계적, 적극적으로 사용하는 마케팅 기법 또는 개념을 의미한다고 하였다(이태윤, 2004).

Stone(1986) 등은 텔레마케팅을 기업이 고객에게 도달하기 위해 이용하는 마케팅 커뮤니케이션 믹스를 최적화하기 위한 관리시스템을 갖춘 텔레커뮤니케이션과 정보처리 기술의 통합적이고 체계적인 응용으로 구성된 것이라는 정의는 내렸으며 이것은 직접적인 고객 접촉을 의미함과 동시에 고객의 욕구를 보다 잘 충족시키고 비용의 효과성을 개선하려는 노력을 포함하고 있다고 했다.

22) 신미두(2001), 우리나라 기업의 텔레마케팅 전략에 관한 연구, 숙명여자대학교 경영대학원, 석사학위논문, p.35

dCollection @ hanseo

다시 말해 일반적인 측면에서 텔레마케팅을 정보통신기술을 활용하면서 접촉에 의하지 않고도 인적 판매를 훌륭히 수행할 수 있는 계획된 마케팅 프로그램으로 정의하고 있으며, 기술적인 측면에서는 고객들에게 전달되는 기업의 마케팅 커뮤니케이션 수단을 최적화하기 위해 경영시스템에 정보통신기술을 통합적이거나 체계적으로 응용하려는 활동으로 정의하고 있다. 이상의 여러 문헌을 통하여 텔레마케팅과 종전의 마케팅을 구별해보면

첫째, 텔레마케팅은 총체적인 마케팅 개념이며

둘째, 사용매체를 단순히 전화에 국한하지 않고, 쌍방적 의사소통이 가능한 다양한 정보통신 매체를 사용할 수 있다는 것이며

셋째, 텔레마케팅은 최종 소비자와 직접 대화를 통하여 가장 생생한 소비자 반응을 측정할 수 있으며, 이러한 반응을 활용하여 가장 효율적인 마케팅 계획 수립이 가능하다.

이상으로 텔레마케팅의 정의는 전화를 중심으로 그 이외의 모든 수단을 체계적으로 조직·운영하여 비용을 절감하면서 소비자의 욕구와 만족을 증대시킴으로써 기업의 이익을 창출하려는 총체적인 활동이라고 할 수 있으며 단순히 전화를 이용한 일반적인 전화판매와는 다른, 훨씬 넓은 의미의 조직적 활동이다.

3. 텔레마케터(TMR)

1) 텔레마케터의 정의 및 현황

텔레마케터(Tele-Marketer)는 전화라는 매개체를 통해 구매자에게 직접 홍보 및 상업 활동을 하는 사람을 뜻한다. 주요업무는 걸려오는 전화를 응대해주는 인 바운드(In-bound)와 먼저 고객에게 전화를 거는 아웃 바운드(Out-bound) 업무로 구분할 수 있고, 통신업체나 기업체 고객 상담실 또는 통신판매산업체에서 문의전화에 대한 응대, 고객 불만 접수 등은 인 바운드(In-bound) 업무이고, 신상품에 대한 안내 및 판매를 하고 여론조사, 시장조사를 하는 것은 아웃 바운드(Out-bound) 업무

dCollection @ hanseo

에 속한다. 텔레마케팅은 특정대상과 오랜 기간에 걸쳐 반복적으로 접촉하고 수많은 거부와 반대를 경험하기 때문에 직무스트레스를 많이 받는 직업 중의 하나이다(김남국, 황두성, 1992). 텔레마케팅의 성공여부는 텔레마케터들이 어떤 역할을 하느냐가 가장 중요한 요인 중의 하나라고 할 수 있다.

결국 성공적인 텔레마케팅은 열의와 자질을 가진 텔레마케터들을 선발하고 교육·훈련함으로써 우수한 텔레마케터로 육성하는 것이 무엇보다 중요하다. 텔레 잡(tele-job)에서 노동부 통계조사를 참고하여 발표한 텔레마케터의 자료에 따르면 성별은 여자가 92%, 남자가 8%를 차지하고 있으며, 학력별, 직무별 월평균 임금자료는 다음 표와 같다.

표 3> 텔레마케터의 학력별, 직무별 월평균 임금자료

구분		월평균임금(천원)			직무별 평균(천원)	
		합계	고정임금	변동임금	In-bound	Out-bound
총 평균		1,674	1,087	587	1,386	1,738
학력별	고졸이하	1,616	1,042	574	1,341	1,782
	전문졸	1,666	1,099	567	1,405	1,919
	대졸이상	1,904	1,225	679	1,466	2,172
직무별	In-bound	1,384	1,038	346	75%	고정급 비율
	Out-bound	1,870	1,069	801	57%	

(자료원, www.telejob.co.kr)

즉 고정임금은 학력별로 차이가 나타나고, 변동임금도 학력별로 차이가 나지만 많은 차이는 아닌 것으로 나타났다. 그리고 직무별로 인 바운드의 경우는 고정임금이 전체임금에서 차지하는 비율이 75%인 반면, 아웃바운드의 경우는 57% 정도 나타남으로써 아웃바운드의 경우는 능력별 임금차가 많이 발생할 수 있음을 알 수 있다(이태윤, 2004).

2) 텔레마케터의 임무와 역할

텔레마케터는 전화를 이용하여 회사의 제품이나 서비스를 소개하는 세일즈맨이 아니라 회사의 강력한 마케팅을 하는 살아있는 마케팅 코디네이터로 신혜정(2004)

dCollection @ hanseo

의 연구를 통하여 기업 내 텔레마케터의 역할을 최종적으로 다음 5가지 항목을 선정하였다.

첫째, 고객 상담자의 역할 : 고객의 각종 문의 및 요구 사항을 접수하여 고객의 필요에 맞추어 신속·정확하게 처리하는 고객 상담자의 역할

둘째, 고객 불만 처리자의 역할 : 고객의 불만 및 문제 상황을 파악, 회사와의 입장을 조율하여 고객의 문제를 해결하고 고객의 만족감을 증대시키는 불만처리자의 역할

셋째, 판매촉진자의 역할 : 다양한 지식과 정보로 회사의 상품 및 서비스에 대한 관심을 유도하는 판매촉진자의 역할

넷째, 고객관계 개선자의 역할 : 고객의 특성과 고객의 필요에 따라 차별화된 고객 서비스를 제공하고 관리하는 관계 개선자의 역할

다섯째, 기업홍보자의 역할 : 고객과 기업을 연결하는 최일선의 직원으로 기업의 이미지를 최상의 위치를 보여줄 수 있는 이미지 메이커인 기업 홍보자의 역할

특히, 고객 상담자와 고객 불만 처리자로서의 역할이 다른 역할에 비해서 높고 텔레마케터의 고객 상담자와 고객 불만 처리자로서의 역할이 다른 역할보다 중요하게 인식되고 있음을 알 수 있다.

3) 텔레마케터의 자질과 역량

Stone(1997)은 텔레마케터에게 필요한 자질을 다음과 같이 5가지로 정의하였다.

첫째, 훌륭한 화술이 있어야 한다. 기본적으로 목소리가 명확하고 유쾌하며 발음이 분명해야 한다.
둘째, 상대방이 거절했을 경우일지라도 설득을 계속할 끈기가 있어야 한다.
셋째, 훌륭한 조직 기술(Good Organization Skills)이 있어야 한다.

dCollection @ hanseo

넷째, 친절함, 열정 등과 같은 전화요원으로서의 능력이 있어야 한다.
다섯째, 각각의 고객들과 각 상황에 잘 적응하는 융통성이 있어야 한다.

한국텔레마케팅협회(2002)는 텔레마케팅을 수행하는 텔레마케터에게 필요한 자질은, 먼저 얼굴을 보지 않고 대화를 진행시켜야 하므로 대인 관계에 대한 화술이 필요하며 목소리가 깨끗하고 어법과 어조가 정확해야 한다. 또한 지적이며 기억력이 뛰어난 사람으로 책임감이 있어야 하며 인내력을 갖추어야 한다. 그리고 많은 사람을 상대하므로 다양한 경험을 쌓는 것이 큰 도움이 되며 말하는 것 못지않게 듣는 능력이 중요하고, 상황 변화에 기민하게 대처할 수 있는 재치와 응용력이 필요하다. 또한 텔레마케터는 고객의 거부나 반대로 인한 좌절감이나 스트레스를 받기 쉬우므로 밝고 명랑한 성격을 갖고 있어야 한다고 하였다.

4. 스트레스의 정의

스트레스(stress)는 본래 물리적 압력이나 그것에 의해서 생기는 왜곡(distortion)을 의미하는 물리적 용어였으나 Hans Selye(1907~1983)에 의해서 현재는 신체적인 반응과 함께 심리적인 반응까지 포함하여 쓰이게 되었다.[23] Appley(1964)는 스트레스 개념에 대해서 이전에는 불안, 갈등, 좌절, 정서장애 충격적 경험(trauma), 소외 및 사회적 무질서 등과 같은 개념이 공유한 분야를 선점한 것이라고 했다. Sely 는 실험실에서 쥐를 인위적인 자극(감금, 피로, 소음, X 선 방사, 추위 등)을 가하여 쥐들에게 나타나는 생리적인 변화 과정을 분석, 정리하여 일반적응증후군(General Adaptation Syndrome)[24]을 개념화 하였다(신응섭외, 1997).

일반적응증후(general adaptation syndrome : GAS)는 스트레스의 결과가 신체부위에 영향을 준다는 뜻에서 일반적(General)이라 불렀고 스트레스 원인으로부터 신체를 적응 또는 대처시키기 위해 세련된 방어수단을 동원한다는 의미에서 적응(adaptation)이라 불렀으며 일종의 반응이 일어난다는 의미에서 증후(syndrome)라 불렀다. 또한 GAS 는 경계단계, 저항단계, 탈진단계 등 3 단계로 구성되어 있다. 그리고 경계단계는 다시 충격기, 역충격기로 나누어진다.

---

23) Hans Selye가 생리적인 용어로 사용한 것이 계기가 됨
24) 일반 적응반응은 다양한 자극유인에 대한 특이반응이었고, 자극유인에 대한 일반 적응반응을 스트레스로 정의하였다. Selye, 1973

dCollection @ hanseo

첫째, 충격기는 유해자극에 대한 최초의 즉각적인 반응단계를 말하는데 이 기간에는 심계항진, 근육긴장도의 감소, 체온감소, 혈압감소 등과 같은 여러 가지 증후가 나타난다.

둘째, 역충격기는 방어계획의 일종인 반동 반응이 일어나는데 이 기간에는 부신피질이 확대되어 부신피질 호르몬 분비가 증가된다. 부신피질 호르몬은 체내의 무기질(나트륨, 칼륨, 염소 등) 수준을 조절하여 무기질 피질호르몬 뉴런의 흥분전도를 강화시키거나, 체내의 단백질과 지방질을 포도당으로 전환시켜 당질 피질호르몬 에너지로 하여금 긴급 상황에 대처하도록 해준다.

저항단계는 유기체가 스트레스에 최대한으로 적응하는 상태로서 이 기간 동안에 증상의 소멸 및 발전이 결정되는데, 경계단계에서는 부신피질에서 혈액 속에 분비물을 방출시켜 이미 이전에 저장되어 있던 지방질을 소비하지만 저항단계에서는 다량의 분비물을 피질에 쌓아 놓는다. 경계반응에서는 혈액 농축, 저염소혈증, 이화작용 등의 현상이 일어나게 된다. 제 3단계인 탈진단계에서는 사용 가능한 에너지를 모두 써 버리기 때문에 신체의 조직체계는 탈진상태에 빠진다.

어의적으로 스트레스는 “stringo”에서 유래된 것으로 “무엇을 조인다”는 뜻을 가지고 있다. 즉 개인의 신체적, 심리적, 그리고 환경적 요구에 대해 인체의 일반화된 생리적인 반응을 일으키는 것을 말한다. 오늘날 뜻하는 “stress”라는 용어는 19 세기에 그 근원을 두며 기술과학적인 뜻이 포함되어 있다(Winnubst, 1984). 즉 물체나 인간에게 작용하는 힘, 압력, 강한 영향력을 가리키는 뜻으로 사용되기 시작했다. 이러한 스트레스의 개념이 20 세기에 들어서면서 의학계에 소개되었고 1920 년대 중반 스트레스의 아버지라고 불리는 Selye 가 “일반적응증후”라는 개념을 발표하면서 스트레스가 정신적인 뿐만이 아니라 신체부위에도 부정적 영향을 준다고 생각하기에 이르렀다.

스트레스는 피할 수 없는 일상생활의 한 부분으로서 긍정적인 요인과 부정적인 요인을 포함하는 양면성을 갖는다. 이를 잘 관리하여 긍정적인 스트레스가 되면 인간의 건강과 행복에 유익한 영향을 주지만 그렇지 못하게 되면 여러 가지 질병에 시달리기도 한다.

dCollection @ hanseo

스트레스는 우울, 불안, 신체상 왜곡, 절망감, 의존성 등이 증가할 수 있으며 정상적인 생활에 지장을 초래하고, 전반적으로 삶의 질의 저하를 가져온다(박정숙, 1989). 또한 스트레스는 정신질환 이외에도 신체질환, 또는 내분비 기능에도 영향을 미쳐 당뇨병과 갑상선 기능에도 영향을 준다(김영철・정향균・이시형, 1989).

어떠한 경우에도 스트레스에 처한 개인은 대응과정에서 생리적, 심리적 긴장 등의 혼란을 경험하게 되어있다. 첫째는 정서적(情緖的)인 혼란이고, 둘째는 인지적(認知的) 기능의 혼란, 셋째는 생리적(生理的) 기능의 장애[25]로 구분된다. 지속적인 스트레스는 인간의 면역 반응을 저하시켜 죽음에까지 이르게 하는 질환을 초래하고 여러 가지 신체적 질병과 이로 인한 과음, 결근 등 경제적 손실은 물론 대인관계, 직장생활, 사회 활동에 영향을 미치기도 한다.

최근 과학의 발달로 인한 물질만능주의는 인간의 운동능력을 저하시켰고, 복잡한 현대 사회는 인간들의 심리적 갈등을 초래하게 되어 평균수명은 늘었지만 삶의 질을 높이지는 못했다. 운동부족과 자연을 거스르는 식생활, 그리고 복잡한 현대사회의 심리적 갈등은 생활습관병[26]과 스트레스가 대표적인 원인이 되어 발생하는 심인성(心因性) 질환(疾患)[27]이 있다. 이러한 질환의 증상은 흔히 스트레스를 받는 동안 일어나는 신경 내분비계의 변화에 의해 매개된다(최명애 외 2003).

스트레스 상황을 장기적으로 방치하면 결과적으로 각종 신체적 질병이 발생되는 사실이 연구 결과로 밝혀지면서 이의 해결 대안으로 동양의 태극권, 요가 좌선, TM[28] 및 단전호흡과 같은 호흡 명상법, 점진적인 근육이완 그리고 자율훈련과 심상훈련 등의 문을 두드리는 인구가 증가하고 있다. 이러한 명상기법이 각광을 받게 된 것은 전통 생리학에서 의식적인 조절이 불가능한 것으로 여겨왔던 맥박, 호흡, 혈압, 체온 등과 같은 각종 자율신경계의 반응을 의식적으로 지배할 수 있다는 사실이 명상 수행자들을 통해서 증명되었기 때문이다. 또한 이와 같은 사실이 과학적

25) 생리적인 기능의 장애로 근육 계통의 긴장(緊張), 떨림, 쇠약(衰弱), 통증(痛症)등이 있고, 내장계통의 심장, 위장, 폐 등의 기능에서 이상이 생긴다
26) 중년이후에 문제가 되는 병을 통틀어 이르는 말. 동맥경화, 고혈압, 악성종양, 당뇨병, 백내장, 심근경색증, 폐기종, 뼈의 퇴행성변화 등이 있다. 이를 성인병(成人病)이라고도 한다
27) 전통적으로 두통, 천식, 피부염, 궤양, 대장염, 심혈관 질환, 당뇨병, 그리고 고혈압 등은 정신적 갈등과 심리 사회적 스트레스 및 성격유형의 영향을 받는 것으로 전통적인 심인성질환이라고 한다.
28) 초월명상법, Transcendental meditation : bhakti yoga에 기원을 둔 것으로 인도의 요기 Maharishi Mashesh 에 의해 1960년대에 미국에 전파된 명상법

dCollection @ hanseo

으로 검증되면서 효과에 대한 연구와 관심이 고조되고 있고 스트레스 대처를 위한 적극적인 방법으로 활용되고 있다.

고대 동북아시아 인들의 무병장수 염원인 신선사상(神仙思想)에 바탕을 둔 실천 수행법인 국선도 수련은 인간의 심신을 정화시키고 정신건강에 긍정적인 영향을 주는 수련법으로 현대인이 노출되기 쉬운 심인성(心因性)질환의 중요한 원인 중의 하나라고 할 수 있는 스트레스의 해소에 유용한 방법이다(임경택, 2009).

스트레스는 인간이 어떠한 상황에서도 스트레스 요인이 있으면 발생되는 것이므로 무병장수의 길은 스트레스 원인에 올바르게 대처하여 삶의 질을 증진 시키는 것이다.

5. 직무스트레스(Job Stress)

1) 직무스트레스의 정의

직무만족이란 개인이 직무에 대해 호의적으로 느끼는 감정적, 정서적 평가를 말한다. 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대해서는 직무스트레스가 많을수록 그만큼 직무만족은 낮아진다는 견해와 직무스트레스가 언제나 부정적 영향만을 주는 것은 아니며 상당 부분이 긍정적 영향도 줄 수 있다는 최근의 견해가 있다. 즉 스트레스 상황에 대한 개인의 지각과 해석에 따라서 경험하게 되는 스트레스의 양상이 달라진다는 것이다.

직무만족은 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무 경험의 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 정의한 것은, 한 종업원이 자신의 일에서 바라고 있는 것을 그 일이 실제로 제공해 준다고 믿는 정도를 반영한 것이다(신유근, 한인수, 박삼균, 2003).

McClelland는 성취욕구가 높은 사람, 또는 성취 추구를 유도하는 상황들을 다음과 같이 4가지로 제시하고 있다(신유근 외 2003).

첫째, 성취욕구가 높은 사람은 자기 스스로 성과 목표 정하기를 좋아한다.

둘째, 성취욕구가 높은 사람은 아주 쉽거나 어려운 목표를 피하고 곤란도와 중간적인 목표로서 노력하면 달성할 수 있다고 생각되는 것을 선호한다.

dCollection @ hanseo

셋째, 성취욕구가 높은 사람은 업무수행에 관한 즉각적이고 효율적인 피드백을 선호한다.

넷째, 성취욕구가 높은 사람은 문제해결에 대한 책임지기를 좋아한다.

따라서 McClelland(1978)가 제시한 상황들을 고려할 때, 개인이 역할을 수행하는 상황과 성취욕구가 높을수록 직무성취에 대한 만족은 높아지며 그에 대한 성과는 피드백의 한 원천으로 긍정적 감정이나 태도를 유발하게 하여 직무만족이 높아질 수 있음을 시사한다. 직무스트레스는 직무만족도나 직무성취에 가장 큰 양향을 미칠 수 있으므로 직무스트레스는 직무만족과 부(-)의 상관관계에 있다고 할 수 있다.

또 직무스트레스란 직무의 수행과정에서 발생하게 되는 스트레스로 가족 스트레스 등과 같은 스트레스와 구별되어(박인만, 2007) 한 개인의 능력이나 기술이 직업에서 요구하는 것과 불일치 할 때, 혹은 개인의 욕구와 직업 환경에서 제공되는 것 사이에 불일치가 있을 때 발생하는 것이라고 정의할 수 있다(French, Rogers & Cobb, 1974).

미국국립 산업안전보건연구소에서는 직무스트레스를 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바램, 요구와 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체·정서적 반응으로 정의하였다(윤숙희, 배정이, 이소우, 안경애, 김세은, 2006).

한편 Eden(1993)은 직무스트레스를 만성적인 요인과 일시적 요인으로 구분하였는데, 만성적 직무스트레스 요인으로 직무역할(역할 모호성, 역할 갈등), 직무특성(직무과다, 책임감), 대인관계(고객, 상사, 동료), 경력개발(승급성공, 승급좌절) 등이 있고, 일시적 직무스트레스는 개인의 의견과 무관하게 직무 내용이 변하거나 근무지 또는 근무환경을 바꾸는 것 등에서 일어난다고 하였다(문충태, 2008). 즉, 직무스트레스는 직무와 관련하여 직장 내에서 건강상태가 잠재적으로 내포되어 여러 가지 상황에서 발생하는 요인이라고 볼 수 있다.

직무스트레스의 관리를 잘못하게 되면 조직 내 인적 자원에 손상을 야기할 뿐 아니라 개인의 긴장 및 디스트레스[29]를 가져온다. 이러한 긴장과 디스트레스로 인해 조직 안에서 직무성과 저하, 생산성의 감소 및 서비스의 저하, 정착율 감소 등과 같은 부정적 결과를 가져오게 된다. 그러나 직무스트레스를 적절하게 관리하고 기법

29) distress ~ 스트레스 중에서도 불쾌한 감정이나 고통을 유발하는 스트레스를 가리키는 용어

dCollection @ hanseo

및 전략의 개발과 예방관리를 조직적 차원에서 투자한다면 직무향상과 직무만족을 가져오게 할 것이다(홍지수, 2007).

직무스트레스를 구성하는 내용은 수행과정에서 경험하게 되는 작업조건 및 환경, 복잡한 직무내용, 업무과중 및 과소, 직장 내에서의 대인관계 갈등, 역할 모호성, 비합리적이고 권위적인 조직문화, 보상체계의 비 적절성, 가족과 일의 영역간의 부조화 또는 갈등 등으로 인하여 구성원들이 느끼는 불편함, 압박감, 긴장, 갈등의 유발요인으로 표현될 수 있을 것이다.

스트레스의 문제에 있어서 성격이 중요한 역할을 하며 개인의 성격형태에 의해 크게 영향을 받는다. 같은 스트레스 상황이라 하더라도 개인이 어떻게 평가하고 대처하는가에 따라 그 영향력은 달라진다. 즉 개인의 성격요인에 따라 달라진다고 할 수 있다(Lazarus & Folkman, 1983).

조직과 개인 모두에게 직무스트레스의 부작용을 예방하고 관리하기 위해서 직무스트레스에 대한 과학적인 이해가 요구되었고, 지난 20 년간 직무와 관련된 스트레스가 유발하는 조직 내 문제와 개인의 정신적, 신체적인 건강의 손상이 중요한 연구 문제로 대두되었다(Hatfield, 1990).

직무스트레스는 스트레스 요인, 개인의 주관적인 지각, 스트레스에 대한 개인적 대처기술 및 지지환경을 포함하는 포괄적이고 역동적인 개념이다. 따라서 한 개인이 경험하는 직무스트레스를 보다 정확하게 이해하기 위해서는 지각된 스트레스와 경험된 긴장, 대처 기술을 구별하고, 그들을 다시 종합적으로 설명할 수 있는 통합적 모형이 필요하다(이동수, 1999).

스트레스는 신체적, 심리적, 정서적 노력이 필요한 변화에 대한 몸과 마음의 적응 결과이고, 변화 자체는 새로운 것이 아니라 우리가 변화하는 시대에 살고 있으므로 우리가 살고 있는 이 시대를 스트레스 시대라고 부를 수도 있다고 하였다(김양숙, 2012).

국내 남녀 직장 가입자에 대한 정신질환자 현황 조사에서 정신질환을 겪은 남성 직장인은 2000 년 16 만 3,212 명에서 2007 년 21 만 1,290 명으로 2 배 가까이 증가하였고, 여성 직장인은 2000 년 4 만 8,634 명에서 2007 년 14 만 1,338 명으로 3 배 이상 급증하였다고 보고하고 있다. 꼭 질환이 아니더라도 회사 밖에서는 활기 찬 상태이지만, 출근하면 무기력해지고 우울해지는 회사 우울증에 시달리고 있는 직장인도 많은 것으로 나타났다[30].

dCollection @ hanseo

직무스트레스는 조직에 피해를 끼치며 개인에게도 우울감, 불안, 짜증을 경험하게 하고 신체적 질환을 일으키게 하거나 심한 경우 죽음에 이르게까지도 할 수 있다 (Quock & Quick, 1984).

이와 같이 여러 연구 결과를 살펴볼 때, 개인과 조직의 환경변화의 상호 작용이 업무를 수행하는 과정에서 각자 다른 스트레스를 일으키는 요소와 정도의 차이를 결정한다고 보는 입장이 많지만 아직까지 뚜렷하고 포괄적인 스트레스의 개념의 정립이 이루어지지 못한 상태라고 할 수 있다. 따라서 스트레스를 해소하려는 노력도 중요하지만 직장이나 가정 등에서 스트레스를 낮게 해주려는 지원이 필요하며, 스트레스에 대한 관리와 대처의 중요성을 인식해야 할 것이다.

2) 직무스트레스의 원인

직장 내 스트레스 원인을 물리적 스트레스, 환경적 스트레스, 개인적 스트레스, 집단적 스트레스, 조직적 스트레스 등 네 가지로 구분 하였고, 이 스트레스 원인은 개인차에 따라 각각 다른 영향을 준다고 보았다.
여기에서는 앞에서 말한 네 가지 스트레스원에 따른 직무스트레스의 의미를 살펴보기로 한다.

첫째, 물리적 환경적 스트레스의 경우 조명, 소음, 온도와 습도 등으로 구분된다.

조명에는 빛의 강도, 빛의 분산, 반사광 불빛원천의 특성 등 몇 가지 요인들이 중요하다. 빛의 강도는 작업의 성질에 따라 달라져야 하며 빛의 분산은 조명의 배열이 작업장의 전체공간에 빛이 골고루 퍼지게 하는 것이다. 이는 눈의 동공의 팽창에 영향을 주어서 눈이 피곤해 지는 것을 보호해 준다. 빛의 밝기는 빛의 원천에서나 표면의 강한 반사광으로부터 나오며, 이 반사광은 눈을 긴장시킬 뿐만 아니라 시력을 약하게 만든다. 불빛 원천의 특성은 표준 백열등, 형광등, 수은 등이다.

사무실과 공장에서 사람들은 소음공해에 시달린다. 소음은 사람들을 신경과민 반응이 되게 하며 수면을 방해하고 귀머거리 등 생리학적 결과를 가져다준다. 높은 소음 속에 계속해서 있으면 혈압이 높아지며 심장질환이 생기고 근육긴장을 증가시킨다. 따라서 소음이 심한 환경에서 일하는 사람들은 조용한 환경에서 일하는 사람

30) 통신일보(2011.06.27.), 직장인 83% 스트레스 질환 경험, 32.4% 화병으로 퇴사

dCollection @ hanseo

보다 더 공격적이고 불신감이 많고 화를 잘 내는 편이다.

우리의 신체는 정밀한 조절체계가 있어서 온도와 습도에 민감한 반응을 하며 약 37도의 일정한 온도를 유지하게 된다. 외부의 변화에도 신체는 일정한 온도를 유지한다. 겨울에는 옷을 많이 입고 여름에는 옷을 적게 입어서 조절하고 냉난방기 같은 시설을 통해서 이를 적당히 조절한다. 사람들이 쾌적하게 느끼는 최적의 온도는 22.8도에서 25도이고 이상적인 습도는 25~50%이다. 쾌적한 조건 아래에서와 같은 능률을 올리려면 효과적인 온도와 습도와 공기의 순환을 감안해야 한다.

둘째, Kahn과 그의 동료들(1964)이 조사한 바에 따르면 개인적 수준의 스트레스에 대한 내용은 역할갈등, 역할 모호성, 직무과다, 사람에 대한 책임감, 경력 진보의 결여, 직무 특성이 있는데 아래와 같다.

가) 역할갈등의 경우 개인의 한 직무에 대한 역할 수행이 다른 역할과 갈등을 일으킬 때 역할갈등이 생긴다. 상사가 서로 모순되는 직무수행을 요구할 때와 서로 대조가 되는 사람과 잘 지내라는 압력 등이 역할갈등의 원천이 된다. 그리고 역할갈등이 많은 사람일수록 직무만족이 낮았고 직무관련 긴장이 높음을 발견했다.

나) 역할의 모호성에 있어서 직무를 성공적으로 수행할 수 있으려면 노동자는 그들이 무엇을 해야 하고 무엇을 하지 말아야 하는가를 분명히 알고 있어야 한다.
Goddard 우주탐험 센터에서 관리자, 엔지니어 그리고 과학도를 대상으로 조사한 바에 따르면 역할모호성은 낮은 직무만족과 정신 및 신체적 안녕에 대한 위협과 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

다) 직무과다는 양적인 것과 질적인 것으로 구분할 수 있는데 양적인 것은 일이 많은데 시간이 부족한 경우에, 질적인 것은 노동자가 직무수행능력이 없다고 느낄 때 발생한다. 1958년에는 양적 직무과다가 생화학적 변화, 즉 혈액 속에 콜레스테롤 수준을 높인다는 것이 보고되고 있다. 직무과다는 직무만족이 낮은 사람에게 치명적임이 밝혀졌다.

라) 사람의 책임감에 있어서 우리에게 큰 짐이 되는 것은 사람에 대한 것이며, 중환자실, 외과병원, 공항관제탑실의 근무자는 사람에 대한 책임감이 높은 직업인데

dCollection @ hanseo

이들과 같은 직업종사자는 담배를 심하게 피우고 혈압이 높으며 콜레스테롤 수준이 높은 것으로 보고됐다.

마) 사람은 승진에서 누락되거나 직무성과가 좋지 않은 것은 개인의 자존심에 상처를 주고 경력 진보의 결여에 스트레스를 줄 수 있다.

바) 직무의 특성 중 개인의 적성에 잘 맞지 않거나 그에게 보람을 주지 못할 때 스트레스가 생긴다. 또한 반복적인 작업은 노동자로 하여금 일에 대한 흥미, 참여의식, 도전의식을 상실하게 하여 조립대 히스테리를 일으킨다고 했다. 이 증세는 특히 여자사원에게서 많이 나타나는데 현기증, 두통, 구토 및 호흡곤란 등의 증세가 갑자기 나타나며 이러한 증세가 한 사람에게서 나타나면 그것은 삽시간에 전체 노동자에게 파급되고 전염된다고 한다.

셋째, 집단적 수준의 스트레스로 집단 간 관계의 성질이 어떠하냐에 따라서 조직의 효율성이 결정된다. 집단특성은 어떤 사람에게 강력한 스트레스 원천이 된다. 동료 간의 불화, 상사와의 불화는 상호불신, 무관심, 비협조를 초래하고 문제를 해결하기보다 회피하는 결과를 가져온다. Jackson(1983)은 다음과 같이 구분하여 설명하였다.

가) 조직적 수준의 스트레스는 참여결여, 조직구조, 직업수준, 분명한 정책 결여로 구분되는데 우선 참여한다는 것은 개인의 지식, 견해가 반영되는 것을 의미한다. 참여 자체가 스트레스가 될 수 있다. Jackson(1983)은 의료기관 종사자들을 대상으로, 의사결정의 참여기회를 증가시키고 그에 따른 스트레스의 변화를 살펴본 결과 참여는 스트레스를 감소시키는 역할을 한다는 것을 증명했다.

나) 조직구조에서 관리자의 관리유형에 따라 노동자의 직무불만족이 초래될 수 있다. 권위주의적이고 독재적인 리더십은 노동자의 자율성과 권한을 위축시킬 수 있다. Ivancevich(1980)는 판매원의 경우 관료적이지 않은 수평조직에 있는 경우 중간조직이나 수직조직보다 직무만족도가 높았고 과제를 효과적으로 수용했으며 스트레스는 적게 경험했다고 보고했다.

dCollection @ hanseo

다) 직장의 직위 및 직업수준에 따라 스트레스의 양이 다를 수 있으며 관리자는 의사결정 참여의 폭이 클수록 스트레스를 덜 느낀다고 보고했다.

라) 경영주의 경영정책이 분명하지 않거나, 정책결여로 인한 관리정책이 수시로 바뀔 때 노동자들 및 관리자들은 갈등을 하기 쉽다.

3) 직무스트레스와 직무환경

직무스트레스 요인은 직장에서 직무수행 중에 직무환경과 관련하여 발생하는 스트레스를 유발하는 요인을 의미한다. 이러한 직무스트레스 요인은 조직에 대해 직무스트레스를 제공할 뿐만 아니라 직무성과에 대한 능률의 측면에서도 영향을 미치게 된다. 따라서 조직과 조직원 사이에 암묵적으로 발생하는 기회비용의 득실을 간과해서는 안 될 것이다.

김용미(1997)는 부정적인 환경요인에 의해 개인이 압도당하든지, 아니면 환경이 개인의 욕구를 해결해 주는데 실패하든지 하는 양자 간의 조건에 의해 일어나며, 상황에 대한 개인의 지각이나 경험, 과업성과, 대인관계가 개인차에 의해 그 정도가 결정된다는 견해를 보였다.

한국인 직무스트레스의 측정도구 개발 빛 표준화 연구에서는 직무스트레스의 요인을 작업 조직, 사회심리적 환경과 개인적 요소로 분류하였다. 직무스트레스의 요인으로는 물리적 요인, 업무의 내용(직무요구, 직무자율), 조직적 요인(관계갈등, 직무 불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화)으로 분류 하였고, 개인적 요소로는 사회인구학적 특성, 인성적 특성(행동유형 등)으로 분류되었다. 비직업적 요소로는 가족 상태나 직장-가정 양립이 스트레스를 유발하는 요인으로 분류하여 사회적 지지와 대처 방식에 따라 완충요소로 작용한다고 하였다(장세진, 고상백, 강동묵, 김성아, 강명근, 이철갑 등, 2005).

dCollection @ hanseo

4) 직무스트레스의 대응 방법

스트레스와 대처 방법은 사람에 따라 다르게 나타나며 스트레스를 경험하는 사람들은 단지 스트레스 앞에 무기력해지는 존재가 아니라 이를 완화시키기 위한 대처 행동을 한다(김정희, 이장호 1986).

Lazarus(1971)에 의하면, 스트레스는 광범한 문제에 관한 것으로써 사회학적인 것이든 생리학적, 심리학적인 것이든 인간의 무수한 요구와 반응에 관계되고 있다고 정의하였으며, Lazarus & Folkman(1984)은 대처 작용에서 자동적 반응과 노력적 반응의 차이를 서로 구분해야 한다고 제시하면서 대처란 스트레스를 다루어가는 노력적인 반응이라고 하였다. 스트레스가 개인에게 영향을 미치는 것은 절대적이며, 스트레스 요인을 어떻게 지각하고 주변으로부터 적절한 도움을 받는지, 어떻게 대처하는가에 따라 차이가 있게 된다는 것이다(Lazarus & Folkman, 1985).

Lazarus 와 Folkman(1984)은 스트레스와 대처를 문제 중심적 대처와 정서 중심적 대처로 구분하였다. 문제 중심적 대처는 개인이 어떠한 문제가 발생되는 행동이나 환경을 변화시켜 스트레스를 해결하고자 하는 적극적인 노력이고 능동적인 반면, 정서 중심적 대처는 스트레스 상황에 직면했을 때 개인의 어떠한 행동이나 환경을 변화시키려는 탐색이나 노력보다는 그에 수반하는 정서적 고통을 조정하고 완화하여 문제를 해결 하려는 데 중점을 두고 있다.

이러한 대처 방식의 선택은 개인이 직면해 있는 스트레스 상황을 통제할 수 있다고 지각하게 된다면 문제 중심적인 대처방식을 선택하여 스트레스 증상을 떨어뜨리게 하는 반면, 개인이 발생한 스트레스를 통제할 수 없다고 지각될 때에는 정서 중심적 대처방식을 사용하여 스트레스 증상을 떨어뜨리게 된다고 하였다(김의철, 박영신, 1997 ; Forsythe & Compas, 1987, 재인용).

한편 김정희(1987)는 문제 중심적 대처방식과 정서 중심적 대처방식은 좋다 나쁘다로 보지 않고 단지 초점에 따른 차이일 뿐이며 문제 해결적인 대처 노력을 촉진시키는 작용을 한다고 하였다. 그러므로 스트레스가 어떠한 상황에 유발하는가에 따라 환경이라는 매개변수가 작용하여 개인이 지각하는 정도를 결정하게 되고 그에 따른 대처방식을 선택한 반응의 결과는 긍정적이든 부정적이든 문제를 해결해 나가는데 영향을 미침을 알 수 있다.

dCollection @ hanseo

5) 직무스트레스의 해소 방안

현재 스트레스를 예방하고 관리하는 방법들은 개인적 차원의 관리와 조직적(집단적) 차원의 관리방법이 있는데, 개인수준에서의 스트레스 예방관리 전략은 스트레스의 지각관리, 작업환경관리, 생활스타일 관리, 이완훈련, 신체훈련, 정서훈련, 상담 및 정신치료, 의학적 보호 등이 있고, 조직적인 측면은 조직의 스트레스를 분석하고 예방관리를 위한 효과적인 대처방안을 선택하며 조직의 특성과 요구에 맞는 프로그램을 실시하는 데 있다(이종목, 2008). 그리고 개인적 해소법에서 언급된 생활스타일 관리, 이완훈련, 신체훈련, 정서훈련, 상담 및 정신치료 등이 직무와 개인의 스트레스를 해소하는 공통부분으로, 이는 국선도의 수련 원리와 밀접한 관계가 있다. 이와 같이 국선도 수련이 스트레스 예방과 해소에 도움이 된다는 것을 많은 연구에서 제시하고 있으며, “직무스트레스 관리-직무스트레스 시리즈3(선종욱,오병섭,황덕수, 김종윤 지음,2010, 한국학술정보(주))”에서도 명상호흡법이 스트레스 예방과 해소에 도움이 된다고 하였다.

종합하건대, 명상과 호흡은 긴장을 충분히 풀고 심신의 안정을 얻음으로써 몸까지 건강하게 만들어 준다. 이 과정에서 심리적인 안정을 얻고 마음이 고요해지며 정화되는 느낌도 받을 수 있으며 나아가 육체적으로도 휴식을 취해 몸이 좋아진다. 실제로 명상을 하면 뇌파가 의식이 깨어있는 β(베타)파에서 가수면 상태의 α(알파)파로 안정이 되면서 자율신경계의 조화가 이루어지고 긴장된 근육이 이완되는 효과와 함께 면역력이 강해지는 것으로 결론을 내릴 수 있다.

이와 같은 명상의 효과를 높이기 위한 “이완의 기본”으로 가장 필수적인 요소는 호흡법이라고 하였다(선종욱 외저, 2010).

6) 보험회사 TMR 의 직무스트레스

사회가 점점 세분화되고 텔레마케팅 시장이 활성화되어감에 따라 텔레마케터의 직무스트레스는 문제가 된다. 텔레마케터의 직무스트레스의 원인을 살펴보면 다음과 같다(조호숙, 2006).

첫째, 텔레마케팅은 기존 마케팅 수단과는 다른 업무로 적합한 관리자를 선정하는

dCollection @ hanseo

데 어려움이 겪는다.

둘째, 시행 초기에는 마케팅 요원들의 스크립트 낭독의 미숙함과 상품지식 부족 등으로 고객의 요구를 제대로 파악하지 못할 경우 성과가 좋지 않은 것도 스트레스의 요인이다.

셋째, 소비자들이 귀찮은 전화라는 인식하여 강한 반발을 살 수 있다.

넷째, 독자적인 효과보다는 다른 마케팅 및 판매촉진수단과 결합하여야만 성과를 기대할 수 있다. 그러나 텔레마케팅은 기업이 소비자에게 데이터베이스를 이용하여 상호 커뮤니케이션을 유지하여야 하는데, 우리나라의 경우는 고객 정보 요구에 대하여 기업으로부터 고객들의 제공만이 존재한다. 또한 상품 정보의 제공에 대한 주문반응에 그칠 뿐 그 이상의 상호작용이 거의 이루어지지 않는 것도 스트레스의 원인이 된다.

또, 아직도 텔레마케팅에 의한 구매에 대해서 관심이 없거나 부정적인 소비자의 성향도 텔레마케터가 일하는 데 어려움을 겪는 원인이 되고 있다. 이러한 텔레마케터들의 스트레스에 대하여 MBC 뉴스데스크(www.imnews.com. 2007.5.15.)[31]는 관련이 없는 사적인 통화와 성희롱 전화에 시달리고 있는 텔레마케터의 실태를 알리고, 상담원들은 고객을 존중하여야 하기 때문에 감정을 표출하지 못하고 심한 감정 소진을 경험하고 있다고 하였다. 또 한겨레21에서는 전화를 이용한 비대면적 업무로 인하여, 고객들은 감정을 그대로 표출할 뿐만 아니라 심지어는 성희롱도 하고 있다고 하였다. 그러나 상담원들은 이러한 상황에도 경어를 사용하여야 하며, 중요한 것은 그것으로 끝나는 것이 아니라 그 감정이 머릿속에 남아 있어 퇴근 후에도 계속 생각이 난다는 것으로 심한 스트레스를 받고 있음을 알리고 있다.

Hochschild(1983)는 서비스 관련 직종 종사자들을 대상으로 감정노동에 관한 개념을 최초로 제시하였는데, 자신이 실제로 경험한 감정과 표현의 감정이 불일치할 때 감정 부조화가 발생하여 이 상태가 반복되고 지속되는 상태가 되면 자신과 직무를 수행하는데 있어 부정적인 영향을 가져오게 된다고 하였다(Morris & Feldman, 1996).

한편 김정희(2011)는 보험설계사의 직무스트레스에 가장 영향을 끼친 것으로 과중한 업무량으로 인한 정신적 압박감이었으며, 직무 만족요인으로는 근무환경과 가

31) MBC 뉴스데스크(2007.5.15.), 한겨레(2006.12.22.) 사회,「텔레마케터 왜 속사표 쏘아대나」

dCollection @ hanseo

장 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이처럼 과중된 업무량으로 인한 압박감은 혈중 콜레스테롤 수치를 증가시키며, 직무만족이 낮은 사람에게 극히 해롭고, 작업 동기를 감소시키고, 결근율이 높아지게 되며, 의사 결정의 질을 저하시켜 대인관계가 나빠지고 사고 발생률이 높아지게 된다(박정원, 2007).

따라서 직업특성상 스트레스로 관계되는 성과주의, 고객접촉으로 인한 정서적 감정의 부조화 유발 등을 적절히 해소하고, 관리할 수 있는 시스템 마련이 시급하다고 할 수 있다.

6. 국선도와 직무스트레스

스트레스는 피할 수 없는 일상생활의 한 부분이고 이를 잘 관리하지 않으면 인간의 건강과 행복은 고사하고 질병과 사고, 결근, 물질남용(약물, 음주) 등으로 소비하는 비용의 증가와 생산성의 부정적인 영향을 초래할 수 있다(이평숙, 1995)

기존의 연구결과에 의하면, 청산(靑山)이 1967년부터 보급한 한국 전래의 심신수련법인 국선도는 정서적 불안, 우울, 스트레스 해소 등 정신건강에 긍정적인 영향을 미치고 있음이 보고되었으며(김남초, 1992, 김창기, 2004), 국선도 수련을 통한 내적 의식체험은 심신의 자기조절력과 통제력을 향상시켜 인간에게 신체적, 감성적, 인지적 삶의 개선을 영위할 수 있는 능력을 배양한다고 하였다(이광호, 1999).

단전호흡은 단전과 열기[32]의 효과가 나타나는데, 정도에 따라 신체에 나타나는 부정적인 증상은 명상을 통한 정신집중과 호흡조절을 통하여 해소할 수 있고, 이는 명상을 통하여 우리 몸을 스스로 정화하는 자정능력과 치유력, 면역력과 복원력 창조를 의미한다(임경택, 2009). 그리고 국선도 수련 프로그램의 단전호흡법과 명상법은 고도의 정신수련으로 신체의 생리적 변화 현상을 의식훈련을 통해 극대화 할 수 있고(이광호, 1999), 고혈압 치료와 스트레스의 해소에 의한 심리적 안정에 효과적임을 보고하였다.(김남초, 1992)

32) 아플 때난 운동했을 때 나는 열과는 다르고 신주단지, 또는 보물단지 모시듯 마음을 모아 지극한 정성으로 호흡과 마음이 하나 되었을 때의 입안에 고이는 단침과 열기는 몸 안에서 정화하는 자정능력과 치유력, 면역력과 복원력이 가장 핵심적인 원리임을 강조한다(임경택, 1998)

dCollection @ hanseo

긴장을 해소하는 이완 기술의 습득은 몸과 마음을 구분하지 않고 심신을 동시에 이완시키는 동양수련법에서 얻을 수 있다(엄기선, 2010). 그 중 하나인 국선도 수련은 일반 스트레치와는 달리 기운의 운용을 토대로 신체의 움직이는 부위에 마음을 집중시키고 신체와 함께 호흡과 의념 그리고 동작의 조화를 통해 점진적으로 긴장과 근육을 이완시켜 점차적으로 이완 기술을 습득하는 수련법이다. 이 국선도 수련법은

첫째, 스트레치에 의한 굴신(屈身)동작은 각 관절과 근육에 하중 능력과 유연성을 증대시켜 갑작스런 위험 순간으로부터 상해와 일상적이고 일시적인 스트레스로부터 해방될 수 있다.

둘째, 국선도는 또한 특정한 상황이나 자신이 처한 상황의 위협정도나 그러한 상황에 대한 대처능력 혹은 대처행동에 대한 자동적 사고능력[33] 향상으로 스트레스에 대한 긍정적인 인지를 할 수 있다. 이를 청산은 유사한 의미로 '즉관(卽觀)'[34]이라고 언급하였다.

셋째, 스트레스 요인에 대한 개인의 대처능력과 관련된 주된 개념의 하나는 개인적 통제력이 국선도수련을 통하여 확장된다는 것이다. 그렇기 때문에 수련의 경험이 점점 많아지면서 동작의 용이함과 수련의 재미와 효과가 가중되고 자신감을 얻게 되어 미래의 두려움을 감소시켜 자신의 일상생활에 보다 많은 통제력을 가지고 있음을 느끼도록 만드는 것이다.

따라서 국선도 수련은 TMR 들의 직무에 관한 스트레스와 이로 인하여 야기되는 신체적, 정신적 증상의 대처 방법론으로 유익할 것이라고 판단된다.

33) 명상수련 효과의 일종으로 일시적이고 상황에 따라 변화하는 상태 의존적인 인지로서 인지적 사건 또는 인지적 산물을 말하며 특정한 상황, 위협상황에서 순간적으로 떠오르는 구체적인 생각이나 영상을 말한다.

34) 사물을 있는 그대로 보는 것을 강조한다. 직접 봄에는 대상과 관찰자 사이가 분리되어 있는 것을 전제하지만 있는 그대로 깊일 볼 때는 관찰자가 대상을 관통하여 분리됨을 경감시킨다. 즉관적 측면은 현실을 비 인식적으로 불필요한 정보의 이입을 배제함으로써 사물에 대한 편견 등에서 자유로울 수 있다고 본다.

dCollection @ hanseo

Ⅲ. 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램

1. 명상 수련 프로그램의 구성과 특성

1) 프로그램의 구성

국선도를 응용한 명상 수련 프로그램은 4단계로 구성되어 있다. 첫 번째 단계는 호흡수련으로 시작 단계에서 생명 현상인 호흡을 안정하게 조절하는 단계이다. 두 번째 단계는 모관운동으로 우리 몸의 순환계를 기준으로 했을 때 순환의 중추기관인 심장으로부터 가장 먼 곳에 위치한 손과 발의 모세혈관의 소통을 정상화함으로써 호흡과 함께 생명의 원초적 현상인 심장의 기능을 개선하는 단계이며, 세 번째 단계는 심상(心狀) 수련으로 마음을 움직여 온 몸을 기(氣)의 유통(流通)을 따라 바라봄으로써 전신을 점검하고 이완하는 단계이다. 네 번째 단계는 마무리 명상으로 명상을 통하여 뇌파를 조절하고 뇌의 생리를 안정화시켜 정신적 안정을 꾀하는 단계의 네 단계로 구성되어 있다.

2) 프로그램의 특성

프로그램의 가장 큰 첫 번째 특성은, 대상자들이 오디오를 통하여 메시지를 전달받아 그대로 시행하는 것이다. 본 프로그램이 진행되는 시간이 직장에 출근하여 업무를 개시하기 전, 또는 점심시간 중의 지극히 짧은 시간을 활용하는 것이기 때문에 지도자가 직접 지도하는 것을 지양하고 미리 설계된 오디오 시스템을 통하여 프로그램을 진행하는 것이다.

두 번째 다른 특성은 프로그램의 메시지를 전달하는 전 과정에 고요한 음악을 함께 들려줌으로써 명상을 비롯한 수련의 효과를 높이는 것이다.

세 번째는 20분간의 짧은 수련시간을 통하여 국선도 전체의 수련의 진수가 녹아있는 것이다. 단전호흡으로 생명 현상인 호흡을 조절하고, 모관 운동을 통하여 혈액의 출발 지점으로부터 가장 먼 곳인 손발의 모세혈관을 조절하여 다른 생명현상인 심장기능이 개선되며, 전체 수련을 마무리하는 짧지만 심도 깊은 명상으로 마무리

dCollection @ hanseo

함으로 직무스트레스를 매우 많이 받는 TMR 의 하루를 활기차고 안정된 상태에서 출발하는 효과가 있도록 구성되어 있다.

2. 프로그램 개발자

국선도를 응용한 명상 수련 프로그램의 개발자는 김현문(金顯文) 한서대학교 건강증진대학원 자연건강관리학과 주임교수이다. 김현문 교수는 30 년 이상의 국선도 체험과 지도를 해왔으며 국선도 연맹의 교육원장을 역임하기도 했다.

학문적으로는 국선도의 모태가되는 선도학(仙道學)을 연구하여 미국 Saybrook University 에서 박사학위(The Tao of life: An investigation of SUNDO Taoism's personal growth model as process of spiritual development)를 받았다. 2003 년에 한서대학교 건강증진대학원 건강관리학과에 국내 처음으로 선도(仙道) 전공을 개설하여 2011 년까지 10 명의 석사를 배출하였다.

개발자 김현문 교수는 국제적으로는 매년 2 회에 걸쳐 미국과 한국에서 선도에 관한 수련회, 세미나, 학술대회를 꾸준하게 개최하여 국내뿐만이 아니라 세계에 선도문화의 보급과 학문화에도 많은 기여를 한 것으로 평가된다.

3. 근거 이론

1) 단전호흡(丹田呼吸)

국선도를 응용한 명상 수련 프로그램의 가장 핵심적인 요소(要素)이자 가장 중요한 근거이론은 단전호흡이다. 국선도를 달리 단전호흡이라고 부르는 이유이기도 하다. 박희경(2011)은 호흡은 인간의 두 가지 생명 현상 중의 하나이며, 다른 하나인 심장의 박동이 인체의 자율신경계의 생리적 작용에 의해서 이루어지며, 인간의 의식이나 수련을 통하여 직접적으로 통제할 수 없는 반면, 호흡으로 이루어지는 생명현상은 인간의 의식과 노력(수련)으로 통제가 가능하다고 하였다. 따라서 호흡을 통하여 심신의 건강을 강화하고 질병을 예방하고 치유하는 것을 단전호흡이라고 정의하였다.

dCollection @ hanseo

단전호흡은 국선도 수련의 핵심적 요소이며, 가장 중요한 방법론이다. 단전호흡을 통하여 인간의 근원적인 생명력을 기르고 운용하는 것을 단리(丹理)라고 하며, 국선도에서 행하는 기(氣) 수련, 단전호흡, 연단(煉丹)법의 근거이론이라고 하였다(박희경, 2011).

(1) 단전호흡의 방법

단전호흡의 방법은 첫째는 몸의 혈도를 골고루 풀어주고, 둘째는 마음을 고요히 고르고, 셋째는 단전에 의식을 집중하여 여러 가지 단계적 자세를 체계적으로 취하며 숨을 천천히 쉰다고 요약할 수 있다(박해용, 1985). 이를 구체적으로 살펴보면

① 자세는 바르고 편한 자세가 놓으며 앉거나 누워서 할 수 있으나 가장 기본이 되는 자세는 정좌이다.
② 마음을 의식적으로 단전에 두고 정신통일을 이룬다. 기(氣)는 마음으로 다스림으로써 마음을 써서 호흡을 해야 기(氣) 호흡이 된다.
③ 숨은 고요히 쉬어서 코끝에 깃털을 대어도 움직이지 않을 정도로 세세호흡(細細呼吸)이 되어야 한다.

한편 단전호흡 때에 이루어지는 자연스러운 장운동과 단전호흡의 준비운동인 도인체조로 얻어지는 척추교정은 근육의 이완과 바른 자세를 가져다주고 교정 뿐만 아니라 신경계를 활성화시켜 자연 치유 능력을 극대화하는 효과가 있다(송두식, 2003).

(2) 단전호흡의 효과

완전호흡(Complete breathing)인 단전호흡의 효과로는 피가 깨끗해져서 피부와 안색이 건강해지고 피곤을 극복하여 활력을 되찾고 마음이 더욱 맑아진다고 하였다(김상수, 2003). 강경옥(2000)은 뇌호흡 명상이 고등학생의 집중능력과 자아실현에 미치는 효과는 두 집단 간의 비교를 통하여 주의집중력과 자아실현의 정도가 향상되었다고 하였으며, 청산(1974)은 단전호흡에 따르는 심신의 변화에 대하여 처음 중

dCollection @ hanseo

기단법에서 시작하여 하루에 한 두 시간씩 수련하여 약 3개월 경과하는 중에 이미 여러 가지 심신의 변화를 체험할 수 있다고 하였다. 그 이유는 수련의 원리는 같으나 수련자의 연령, 체질, 심리, 체격 등의 개인차가 있기 때문이다. 그러나 정상적인 변화 현상은 몸이 경쾌해지고 유연해지며 단전 근처에 열기를 느끼고 몸이 가벼운 진동을 느낀다고 하였다. 단전호흡의 2단계인 건곤단법은 차츰 몸의 진동을 느끼며 열기를 느끼게 된다. 이는 정상적으로 수련하며 3~4개월 내에 이루어진다고 하였다. 3단계인 원기단법은 통기법의 기초가 되며 약 7~8개월 수련하면 마음에 평화를 느끼고 전신에 힘을 느끼게 된다고 하였다.

2) 모관운동(毛管運動)

모관운동은 붕어운동, 합장합척(合掌合蹠)운동과 함께 누워서 하는 대표적인 세 가지의 자연치유 운동법이다. 자연치유를 강조하는 니시의학[35]에 권장하는 6대 운동법[36] 중의 하나이기도 하다.

(1) 모관운동의 방법

인체에 있는 약 51억 개의 모세혈관 중 38억 개가 팔다리에 집중되어 있다. 모관운동이란 이렇게 집중되어 있는 손과 발의 모세혈관을 자극해 혈액순환을 좋게 함으로써 혈압을 조절하고 나아가 활발한 정신활동을 유도해 고혈압은 내리고 저혈압은 높이는 효과를 위한 운동이다(송병기, 1986).

---

35) 니시의학은 일본의 '니시 가츠조' 교수(1884~1959)가 그 당시에 소개돼 있던 수많은 의학서적들을 독파하여 나름대로 과학적 근거가 있고 효과도 좋은 요법들을 체계화시킨 것으로 '가능한 한 약을 쓰지 않고 질병을 예방 및 치료할 수 있다'는 기치를 내걸었으니 오늘날의 생활습관교정치료와 거의 맥락을 같이한다. 니시 가츠조 교수가 창시하였지만 전 세계적으로 행해지고 있던 요법들을 집대성한 것이기 때문에 일본사람이나 동양인에게만 적합한 것이 아니라 남녀노소 누구에게든 쉽게 적용할 수 있으며 그 효과도 비슷하기 때문에 일본은 물론 한국을 비롯한 동양권과 멀리 서양에도 널리 알려져 있다. 한국에는 약 50년 전부터 전파되어 니시의학을 실행하는 국민들이 수만 명을 상회하며 관련 단체도 여럿 있으나, 오랫동안 반일감정이 팽배해 왔던 국민정서상 일본말인 '니시의학'이라는 용어를 쓰지 못하고 여러 가지 다른 명칭으로 소개되었다. 자연의학은 전 세계적으로 지역과 시대에 따라 무수한 방법들이 고안되어 있고 실천되어 오고 있다. 그 중 대표적인 사례가 일본의 '니시의학'으로 자연의학의 원론이라 일컬을 수 있을 정도로 쉽고 합리적이며 계통적으로 잘 체계화되어 있다. 따라서 남녀노소를 막론하고 누구나 쉽게 실행할 수 있으며, 또한 전문의료인들까지도 환자 치료에 그대로 활용할 수 있어 전 세계적으로 널리 퍼져 있는 실정이다. 니시의학은 수만 명 이상의 일반인들이 질병의 치유와 예방 또는 건강증진의 방법으로 실천하고 있다(월간암, 2011년 7월호).

36) 평상, 경침, 붕어운동, 모관운동, 합장합척운동, 배복운동

dCollection @ hanseo

모관운동은 방법은 먼저 경침[37]을 베고 누운 자세로 손과 발을 되도록 곧게 펴서 수직으로 들고 발바닥은 수평으로 한다. 이 자세에서 손과 발은 미진동(微振動)시키는 것으로 1분 이상 실행해야 효과적이며, 아침저녁으로 한 번씩 하면 건강유지에 많은 도움이 된다(이준수, 2001).

(2) 모관운동의 효과

발은 우리 몸의 기초이며 체중이 모두 발에 걸려 있다. 그리고 몸속에 있는 혈액을 유연히 흐르게 하는 것은 흐르는 물이 썩지 않는 것과 같이 이치이다. 따라서 아침에 수 분(分) 동안 모관운동을 하고 출근하면 하루 종일 기분 좋게 활동할 수 있으며 저녁에 귀가하여 모관운동을 하면 그날 하루의 피로를 해소하고 숙면할 수 있다.

그리고 현대인은 손을 많이 쓰되 발은 손보다 많이 쓰지 않는다. 따라서 혈액이 횡격막의 윗부분에 더 많이 머물게 되므로 고혈압이 되기 쉽다. 고혈압에는 등산이 좋다고 하는 이유는 등산이 발을 쓰기 때문에 혈액이 몸 전체에 균등히 흐르게 하기 때문이다. 이러한 이유로 심장보다 손발을 높게 해 흔들어주는 모관운동은 혈액순환을 좋게 하여 고혈압은 내리고 저혈압은 높이며, 동맥경화증, 신장병 등의 혈관병의 예방과 치료에 효과가 크다. 또한 다리 아래 부분의 정맥근 펌프작용을 촉진해 정맥혈의 순환이 잘 되게 하여 혈압을 조절하는 발목펌프운동 또는 고혈압에 효과적이다(이준수, 2001).

3) 심상(心狀) 훈련

(1) 심상훈련의 개념

심상훈련이란 신체의 움직임을 통한 훈련이 아니고 마음, 즉 의식(意識)으로만 하는 운동법이다. 다시 말하면 심리적인 운동법이라고 말 할 수 있다(Oxendine, 1986). 또한 Singer(1988)는 대근운동을 수반하지 않고 신체활동을 상상적으로 시연하는 것이라고 정의하였다. Sankowsky(1981)에 따르면 심상훈련이란 감각들에 실

37) 통나무의 가로면을 반으로 잘라 반원통의 벼게로 신체구조상 뒤 목의 함몰된 부분에 베는 베게로 경추를 비롯한 척추를 바로 하는 방법으로 많이 쓰인다

dCollection @ hanseo

제로 나타나지 않는 어떤 것에 대한 마음의 표시, 시각, 감각, 청각의 느낌들에 대한 기억 또는 상상력에서의 재현이라고 하였다. 이러한 심상훈련을 통하여 우리는 어떤 이미지를 재창조하거나 창조해 낼 수 있다(Vealey, 1986). 유명한 학습자가 수행하는 동작을 보고 그것을 기억해 두었다가 자신이 그 학습자처럼 수행하는 모습을 마음속으로 그려보는 것이 재창조의 예이다. 기억 속에 있는 학습자의 동작을 청사진으로 하여 나의 동작을 재창조하는 것이다(이기근, 2008). 국선도의 수련은 이론과 실제에 있어서 이 심상 훈련이 기저에 자리 잡고 있다.

(2) 심상훈련의 특징

심상(心狀)은 질병을 치료하기 위하여 심리학자들이 많이 사용하는 인지적 방법으로 스포츠 상황에서의 심상은 더 다양하게 활용될 수 있다. 심상이 스포츠 상황에서 사용되는 방법은 다음과 같이 8가지로 요약할 수 있다(김성옥, 2000).

① 기술의 학습과 연습 : 특정 동작을 심상으로 연습한다.
② 전략의 학습과 연습 : 가상적 상대를 설정하고 수비나 공격 전략을 상상 속에서 연습한다.
③ 어려운 문제의 해결 : 문제 상황을 머릿속에 떠올리고 그 해결방안을 심상한다.
④ 심리적 기술의 연습 : 심리적 기술을 연습할 때 심상기법을 활용하여 이완한다.
⑤ 집중력의 향상 : 심상으로 과제의 어느 부분에 집중해야 할 것인지를 떠올림으로서 과제 관련 정보에 주의를 집중한다.
⑥ 자신감의 향상 : 자신이 성공적으로 수행하는 장면을 떠올리거나 상대방의 예견되는 전략에 대한 대안을 심상을 통하여 구성한다.
⑦ 부상의 회복 : 심상을 통하여 통증에 대한 자각을 완화시키고 병상에 누워서도 기능이나 전략을 연습한다.
⑧ 각성반응의 조절 : 심상을 통하여 성공적으로 수행하는 모습을 떠올림으로써 대처방안을 구상하고 과제에 집중함으로써 불안과 긴장을 조절한다.

dCollection @ hanseo

또, 심상은 내적 심상과 외적 심상으로 구분된다. 내적 심상(internal imagery)이란 자신이 직접 수행하는 모습을 자신의 눈으로 보는 형태로, 시각, 촉각, 청각 등 다양한 감각기관이 동원되는 것이다. 즉 자신의 관점에서 동작의 수행 장면을 상상하는 것으로 자신이 주체가 되어서 심상하는 것이다(정청희, 2004).

외적 심상(external imagery)은 중계 카메라가 자신의 수행 모습을 촬영한 것을 우리가 보는 것처럼 시각이 주로 활용된다. 자신을 누군가가 카메라로 촬영했다가 그 수행자가 다시 그것을 보는 것과 같은 것이다. 이 두 가지의 심상은 개인에 따라 어떤 유형의 심상을 이용하든지 관계없이 선명한 이미지와 함께 모든 감각을 이용하여 이미지를 마음대로 조절할 수 있는 기능을 갖추는 것이 중요하다(이기근, 2008)

4) 명상(瞑想: Meditation)

(1) 명상의 정의

명상(瞑想)이라는 말은 글자에서 의미하듯이 눈을 감고 고요히 생각한다는 뜻을 가지고 있다. 명(瞑)이라는 글자는 눈을 감아서 어두운 것을 의미한다. 즉 공간이 어둡다는 것이 아니고 눈을 감았기 때문에 눈을 감은 주체가 어두움에 있다는 것을 의미한다. 따라서 명상은 평소에 생활할 때 접했던 눈에 보이는 것을 떠나 아무것도 보이지 않는 곳으로, 또는 상태로 자기를 인도하여 어느 한 가지에 대하여 고요히 생각에 이르는 것을 명상이라고 하는 것이다(김현문, 이현수, 2012).

서구적인 명상은 메디테이션(meditation)이란 말이 가리키고 있듯이 <깊이 생각하다>, <계획한다>, <묵묵히 생각한다> 등으로 여겨지고 있다. 또한 meditation은 medicine이라는 의학에서 파생된 말로 명상이 치유의 한 방법이었음을 유추할 수 있다. 서구에서 개화한 기독교의 묵상기도는 서구의 명상의 한 형태이다.

보편적인 명상의 의미는 모든 생각과 의식의 기초는 고요한 내면의식이며 명상을 통하여 순수한 내면의식으로 자연스럽게 몰입하게 되는 것을 의미한다. 고대로부터 명상이 발전한 동양적인 명상은 고요히 생각하는 것에 그치는 것이 아니라 생각을 끊는데 까지 심화시켰다. 요가의 최고의 경지인 삼매(三昧)나 불교의 선(禪)에서 찾아 볼 수 있다.

dCollection @ hanseo

(2) 명상의 기원과 발전

명상의 기원은 인간의 시작과 함께 되었을 것이다. 인간의 시작은 그다지 인간에게 유리하지 않은 자연환경과 더불어 시작되었기 때문에 인간이 집단생활을 하면서 원시적인 종교가 시작되었으며 종교의 행위는 곧 완전하지 않은 인간의 자각이 있은 후에 하늘에 의지하고 하늘 또는 신(神)에게 인간의 의사를 전달하는 과정이 명상의 시작이었다고 할 수 있다. 이는 현대의 명상이 종교와 밀접한 연관이 있는 것으로 보아 타당성이 있다고 할 수 있다. 명상의 발전은 동서양이 다르게 발전하였다. 현대의 첨단 과학의 발전을 이끈 서구는 동양에 비해서 명상이 다양하게 발전하지 않았다. 서구의 명상은 서구의 정신문화를 지배해 왔다고 할 수 있는 기독교에 의하여 발전되었다고 할 수 있는데 그 대표적인 형태가 기독교의 기도(祈禱)이다. 기독교의 기도는 곧 서구식의 명상이다.

한편 동양은 명상의 시작이 서양과 마찬가지로 종교의 발생과 같이하였지만 그 전개와 발전과정이 서양과는 다르다. 동양에서의 명상이 다양하게 발전하여 여러 형태의 명상의 방법과 형식이 존재하게 되었다. 물질 중심의 문화를 이룬 서양이 물질문명의 취약점과 피해를 정신문화를 중심으로 발전한 동양의 명상을 보완하려고 하는 현상이 최근에 일어나고 있는데 그것이 웰빙 패러다임이다. 동양에서 명상을 발전시킨 주체는 인도에서 발생한 요가와 불교, 그리고 유교와 도교이다(김현문, 이현수, 2012).

(3) 명상의 효과

명상은 정신과 육체를 동시에 이롭게 한다. 명상은 깊은 내면의 세계로 들어가야 하기 때문에 정신의 안정을 가져와 심리적 조화를 이룰 수 있다. 정신이 안정되고 심리상태가 조화되면 생리대사가 원활해지고 생체 에너지의 활동이 정체 없이 온몸을 조절하기 때문에 육체적으로도 그 기능이 안정된다. 많은 학자들은 명상이 자율신경의 기능에 영향을 주어 자율신경이 담당하는 심장의 활동과 항상성의 유지 그리고 심리적인 안정에 이르게 되는 효과가 있다고 한다(김현문,이현수, 2012).

명상의 효과는 크게 나누어 두 가지가 있다. 하나는 육체에 일어나는 효과이고 다른 하나는 마음에 일어나는 효과이다. 명상을 시작한 지 얼마 지나지 않아서 육

dCollection @ hanseo

신에 효과가 나타나기 시작한다. 우선 몸이 유연해지면서 호흡이 안정된다. 피로가 훨씬 덜해지고 소화가 잘 되며 잠을 편히 자게 되고 배변이 원활해진다. 따라서 좀처럼 병에 걸리지 않으며 병에 걸려도 곧 회복된다. 이어서 마음에도 좋은 반응이 나타나기 시작한다. 심리적인 안정과 함께 집중력이 높아지며 사물에 대한 이해가 깊어져 문제 해결 능력이 생기고 타인과의 관계에서 자신감이 생겨 다투는 일이 현저히 없어진다. 매사에 긍정적이 되며 모든 일에 적극성을 가지고 임하게 된다. 특히 사고가 낙관적으로 바뀐다는 것이 큰 특성이다.

(4) 국선도 수련과 명상

명상의 역사는 인간의 역사와 같다. 고대로부터 인간은 자신의 삶을 만족시키는 방법을 부단히 개발해 왔으며 다양한 수단들을 생겨나게 했고 그것의 정점이 명상이다.

국선도 수련의 가장 핵심적인 요소는 단전호흡이라고 말하는 각 수련 단계별 단법이라고 할 수 있다. 각 단법의 여러 동작을 각각 수련할 때, 그 자세를 유지하며 호흡과 의식을 결합하고 고요하게 자세를 유지하는 명상 수련을 겸하고 있다. 따라서 국선도 수련은 단전호흡에 의한 명상 수련법이라고 할 수 있다.

효과적인 명상을 원하는 사람이라면 명상에 들어가는 방법들을 시작하기 전에 명상하는 자, 즉 자기 자신이 어떤 요소들로 구성되어 있는지를 먼저 살펴보아야 한다. 그 요소들은 크게 세가지가 있다. 우선 육신이 있고 숨(호흡)이 있으며 마음(정신)이 있다. 인간 존재의 작용은 이 세 가지의 조화로 이루어진다. 이것을 벗어난 인간세계는 있을 수 없으며 아울러 이것을 벗어난 명상 역시 있을 수 없다. 명상은 그 세 가지를 조심스럽게 살피는 것으로 시작하는데 바로 그것들(움직임, 호흡, 생각)이 우리를 진리(眞理)로 이끄는 견인차이다.

명상에 대한 잘못된 생각은 명상이 마음 즉 정신적인 활동이라는 것이다. 명상의 궁극적인 목적은 살아있는 주체로서의 몸인 인간의 완성에 있다고 할 것이다. 구조적 형상인 육신이 바로 서지 않고, 허약하거나 척추가 심하게 틀어졌거나 한 상태에서 마음의 깨달음은 진정한 깨달음이 아니다. 마음이 머무르고 있는 육신이 바르지 않고 심하게 틀어져 있는 상태에서 마음이 깨달음에 이를 수 없다. 효과적이고 진정한 명상에 이르려면 육신과 마음을 바로 세우는 수련부터 시작해야 한다. 명상

dCollection @ hanseo

에서의 가장 보편적인 자세는 정좌(靜坐)이다. 가장 높은 명상의 상태에 이르기 위해서는 육신과 마음이 상호 협력해야 한다. 이 협력을 위해서 필요한 것이 수련이다. 자세가 바르지 않으면 깊은 명상에 이를 수 없다. 왜냐하면 바르지 않은 자세로 인하여 시간이 지나면 다리에 쥐가 나고 허리의 통증이 생기고 호흡이 거칠어진다. 육신의 틀어짐과 고통이 명상을 가로 막는 현상이 일어나게 된다. 대개 명상의 깊은 경지를 느껴보지 못하고 명상이 어렵다고 하는 것은 이러한 육신의 수련이 안 된 상태에서 생각만으로 깊은 명상에 이르려고 하기 때문이다. 따라서 명상을 통하여 내면의 깊은 통찰에 이를 수 있고 전신의 건강에 이르고자 한다면 장시간 바로 편하게 앉아 있을 수 있는 수련의 과정이 필연적이라고 할 수 있다.

(5) 국선도 명상과 일반 명상과 차이점

국선도 명상은 주로 주의집중의 방법으로 하단전에 집중하는 방법을 사용한다고 하였으며, 수련 중 지속적으로 호흡에 따라 하단전을 응시하며, 집중력을 높인다고 하였다(양현덕, 2007).

본 연구의 도구인 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램은 위의 국선도 명상을 활용하여 첫 번째 단계는 호흡 수련으로 시작 단계에서 생명 현상인 호흡을 안정하게 조절하는 명상의 단계이다. 두 번째 단계는 모관운동으로 우리 몸의 순환계를 기준으로 했을 때 순환의 중추기관인 심장으로부터 가장 먼 곳에 위치한 손과 발의 모세혈관의 소통을 정상화함으로 호흡과 함께 생명의 원초적 현상인 심장의 기능을 개선하는 몸의 움직임과 호흡을 결합하는 명상의 단계이며, 세 번째 단계는 심상(心狀) 수련으로 마음을 움직여 온 몸을 기(氣)의 유통(流通)을 따라 바라봄으로써 전신을 점검하고 이완하는 명상의 단계이다. 네 번째 단계는 마무리 명상으로 명상을 통하여 뇌파를 조절하고 뇌의 생리를 안정화시켜 정신적 안정을 꾀하는 네 단계로 구성되어 있다.

5) 수련 방법

국선도를 응용한 명상 수련 프로그램의 수련방법은 업무를 수행하는 TMR들의 업무시간에 행하여지기 때문에 시간과 공간의 제약을 받는다. 수련은 한 곳에 모여

dCollection @ hanseo

서 의자 또는 바닥에 앉아서 미디어 매체를 통하여 음악과 함께 전해지는 메시지에 집중하여 멘트로 안내하는 대로 동작을 취하고 수련을 하도록 하였다. 전체적으로 20분 정도의 짧은 시간에 이루어지기 때문에 수련의 효과는 수련에 참여하는 TMR들의 집중에 달려 있다. 따라서 고요한 환경과 전신적 이완과 집중을 유도하는 음악은 필수적이라고 할 수 있다. 명상 음악과 함께 전달되는 구체적인 메시지는 부록 2와 같다.

dCollection @ hanseo

Ⅳ. 연구방법

1. 연구 대상

표 4> 연구 대상자의 일반적 특성 (n= 170)

특성	구분	N	%	특성	구분	N	%
성별	남	1	0.6	학력	고졸이하	52	30.6
	여	169	99.4		대학중퇴	25	14.7
배우자	있다	143	84.1		대졸	89	52.4
	없다	27	15.9		무응답	4	2.4
연령	20대	7	4.1	TMR 경력	6개월미만	40	23.5
	30대	36	21.2		6개월이상-1년미만	52	30.6
	40대	93	54.7		1년이상	75	44.1
	50대	33	19.4		무응답	3	1.8
	무응답	1	0.6	직무 스트레스 횟수	1-2회	80	47.1
종교	개신교	38	22.4		3-4회	53	31.2
	천주교	16	9.4		5회이상	15	8.8
	불교	56	32.9		없음	8	4.7
	기타	18	10.6		무응답	14	8.2
	없음	40	23.5	스트레스 해소 방법	운동	45	26.5
	무응답	2	1.2		술	5	2.9
					동료와 대화	82	48.2
					없다	21	12.4
					무응답	17	10.0

우리나라에서 정치 · 경제 · 사회 · 생활환경의 모든 문화권의 중심이고 인구 밀집도가 높으며 도심생활에서 겪게 되는 사람과 사람 그리고 주변 환경의 외적요인이 가장 많이 작용하고 있는 부산지역에 근무하는 라이나 생명의 TMR 중 246명을 연구 대상으로 하였다.

본 연구 대상들에게 연구 목적을 충분히 설명하고 동의를 구하여 10주간의 국선도를 활용한 명상수련프로그램의 수련이 끝난 직후에 조사를 실시하였다. 연구대상 246명을 확보하여 구조화된 설문지를 배포하고 총 246부를 회수하여 분석을 수행하였으며, 이중 수련에 정기적으로 참석한 연구대상자 170명을 선발하여(출석률 80%

dCollection @ hanseo

이상) 분석을 실시하였다. 본 연구 대상자의 일반적 특성은 표 4>와 같다.

2. 조사도구

설문지는 박완규(2009), 김양숙(2012), 김준호(2004)의 설문내용과 문항을 본 연구에 맞도록 수정 보완하여 신체적 증상과 정신적 증상에 대한 스트레스 2 개 하위 요인으로 나누어 각 20 문항씩, 전체 40 문항으로 구성하고, 리커트 5 점 척도를 사용하였으며, 스트레스가 낮은 편에 높은 점수를 부여하였다. 본 연구의 독립변인은 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램이고, 종속변인은 2 개의 하위요인으로 구성된 직무스트레스로 설정하였다.

3. 조사절차

본 연구를 위해 연구대상자들에게 직무스트레스의 변이를 분석하기 위한 연구로서, 이를 위해 조사목적과 내용을 충분하게 설명하고, 조사에 성실하게 협조하여 줄 것을 부탁하였다. 보다 상세한 절차는 표 5>와 같다.

표 5> 조사절차표

날자	내용	비고
2012 년 8 월	연구 대상자의 선정	
2012 년 9 월 초	연구대상자에 대한 오리엔테이션 실시	
2012 년 9 월~11 월	연구 대상자에게 주 2 회 20~30 분의 국선도 명상 수련 프로그램 시행	
2012 년 11 월 중순	국선도 명상 수련 프로그램 종료 설문조사 실시	

4. 자료처리 및 분석방법

이 연구는 TMR 요원이 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보기 위하여 응답내용이 부실하거나 신뢰성이 없다고 판단되는 자료는 분석대상에서 제외시키고 분석

dCollection @ hanseo

가능한 자료를 컴퓨터에 개별 입력시킨 후 SPSS 통계프로그램을 이용하여 다음과 같이 구체적으로 분석하였다.

본 연구의 자료처리는 SPSS WIN 18.0 통계 프로그램을 이용하여 다음 사항에 대하여 연구 가설을 검증한다.

1) 연구대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.
2) 수집된 설문자료의 신뢰성을 검증하기 위하여 Cronbach's α 검사를 실시하였으며, 직무스트레스로 인한 신체적 증상, 정신적 증상 요인에 대한 평균을 분석하였다.
3) 일반적 특성에 따른 직무스트레스와 관련된 신체적 증상 변화 및 정신적 증상 변화의 차이를 알아보기 위하여 t-검증과 일원변량분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.
4) 연구 대상자의 출석현황을 분석하여 출석률이 80% 이상인 응답자를 연구대상자로 선정하여 분석하였다.

dCollection @ hanseo

Ⅴ. 연구결과 및 논의

1. 측정도구의 신뢰도 검정

표 6> 신체적 증상 측정 항목 평균 및 신뢰도 계수

요인	세부 문항내용	평균	표준편차	Cronbach's α
신체적증상	두통	3.65	0.584	0.949
	편두통	3.59	0.597	
	위통	3.47	0.602	
	복통	3.49	0.593	
	수면장애	3.57	0.659	
	식욕감퇴	3.40	0.573	
	과식	3.35	0.584	
	변비	3.55	0.621	
	만성피로	3.65	0.594	
	복부 팽만감	3.49	0.624	
	안명 홍조	3.46	0.622	
	부종(붓는다)	3.45	0.661	
	탈모	3.34	0.613	
	손발저림	3.51	0.614	
	혈압상승	3.43	0.600	
	몸이떨림	3.43	0.579	
	열이난다	3.49	0.663	
	눈이흐려짐	3.48	0.681	
	귀가 멍멍함	3.45	0.670	
	전신무력감	3.65	0.646	
	전체평균	3.50	0.619	

이 연구에서 사용한 직무스트레스로 인한 증상에 대한 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 검사를 실시하였다. 스트레스 증상 중 신체적 증상에 대한 신뢰도 계수는 0.949 로 나타났고, 정신적 증상의 신뢰도 계수도 0.957 로 나타나 두 요인의 신뢰성이 높다고 볼 수 있다. 신뢰도 검증의 결과는 표 6>, 표 7>과 같다.

dCollection @ hanseo

표 7> 정신적 증상 측정 항목 평균 및 신뢰도 계수

요인	세부 문항내용	평균	표준 편차	Cronbach's α
정신적증상	압박감	3.60	0.582	0.957
	의욕 상실	3.65	0.631	
	우울감	3.61	0.611	
	신경 예민	3.68	0.613	
	자신감 상실	3.56	0.617	
	화가 남	3.63	0.663	
	두려움	3.56	0.656	
	정신적 괴로움	3.60	0.669	
	쉽게 흥분	3.66	0.610	
	분노	3.66	0.620	
	조급함	3.72	0.638	
	귀찮아 짐	3.54	0.609	
	정신 혼란	3.57	0.646	
	성욕 감퇴	3.36	0.572	
	조바심	3.63	0.586	
	슬픔	3.57	0.655	
	쓸데없는 웃음	3.46	0.568	
	도피감	3.52	0.610	
	기억이 흐려짐	3.54	0.675	
	갑자기 놀람	3.52	0.639	
	전체평균	3.58	0.624	

2. 스트레스에 대한 결과

1) 신체적 증상에 대한 결과

직무스트레스의 신체적 증상에 대한 20 문항에 대한 전체 평균은 3.50 으로 비교적 높게 나타났다. 이는 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램이 TMR 의 직무스트레스의 신체적 증상에 대하여 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타난 결과이다.

문항별로는 두통, 만성피로, 전신무력감의 3 문항이 3.65 로 가장 높게 나타났다. 이는 프로그램이 TMR 의 직무스트레스에 대한 대표적 신체적 증상인 두통과 만성피로, 그리고 전신무력감에 대하여 높은 효과가 있는 것으로 해석된다. 다음으로는 편두통, 수면장애, 변비, 손발 저림의 증상에 대하여 3.51 이상의 높은 결과가 나타났다.

dCollection @ hanseo

한편 탈모 증상에 대하여 3.34 로 가장 낮게 나타났지만, 다른 문항에 대한 상대적으로 낮은 증상 자체는 평균점 이상의 긍정적 효과를 나타내고 있다. 다음으로 과식 증상에 대한 결과가 3.35 로 다른 문항과 상대적으로 낮게 나타났지만 프로그램은 과식 증상에 대하여도 비교적 높은 효과가 있는 것으로 나타났다.

전체적으로는 3.34 에서 3.65 까지 비교적 높게 나타나 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램 수련이 TMR 의 직무스트레스로 나타나는 신체적 증상에 대하여 비교적 높은 효과가 있는 것으로 판단된다. 결과는 아래 표 8>과 같다.

표 8> 신체적 증상에 대한 결과

sub variable	classification	Mean	SD	n
신체적증상	두통	3.65	0.584	170
	편두통	3.59	0.597	
	위통	3.47	0.602	
	복통	3.49	0.593	
	수면장애	3.57	0.659	
	식욕감퇴	3.40	0.573	
	과식	3.35	0.584	
	변비	3.55	0.621	
	만성피로	3.65	0.594	
	복부 팽만감	3.49	0.624	
	안명 홍조	3.46	0.622	
	부종(붓는다)	3.45	0.661	
	탈모	3.34	0.613	
	손발저림	3.51	0.614	
	혈압상승	3.43	0.600	
	몸이떨림	3.43	0.579	
	열이난다	3.49	0.663	
	눈이흐려짐	3.48	0.681	
	귀가 멍멍함	3.45	0.670	
	전신무력감	3.65	0.646	
	전체평균	3.50	0.619	

2) 정신적 증상에 대한 결과

직무스트레스의 정신적 증상에 대한 20 문항에 대한 전체 평균은 3.58 로 비교적 높게 나타났으며, 신체적 증상(3.50)보다도 높게 나타났다. 이는 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램이 TMR 의 직무스트레스의 정신적 증상에 대하여 긍정적 영향을

dCollection @ hanseo

미치는 것으로 나타난 결과이다. 정신적 증상에 대한 결과가 신체적 증상보다 높게 나타난 것은 명상 수련의 보편적 효과가 신체적인 효과보다 정신적 효과가 더 높은 것을 반영한 것이라고 판단된다.

표 9> 정신적 증상에 대한 결과

sub variable	classification	Mean	SD	n
정신적증상	압박감	3.60	0.582	170
	의욕 상실	3.65	0.631	
	우울감	3.61	0.611	
	신경 예민	3.68	0.613	
	자신감 상실	3.56	0.617	
	화가 남	3.63	0.663	
	두려움	3.56	0.656	
	정신적 괴로움	3.60	0.669	
	쉽게 흥분	3.66	0.610	
	분노	3.66	0.620	
	조급함	3.72	0.638	
	귀찮아 짐	3.54	0.609	
	정신 혼란	3.57	0.646	
	성욕 감퇴	3.36	0.572	
	조바심	3.63	0.586	
	슬픔	3.57	0.655	
	쓸데없는 웃음	3.46	0.568	
	도피감	3.52	0.610	
	기억이 흐려짐	3.54	0.675	
	갑자기 놀람	3.52	0.639	
	전체평균	3.58	0.624	

문항별로는 조급함이 3.72 로 가장 높았다. 이는 명상 수련이 심신을 이완시키고 안정된다는 것이 보편적인 효과임이 비추어 연구 대상자를 위한 프로그램도 명상 중심으로 구성되어 있기 때문에 심리적 안정으로 인해 조급함에 대하여 가장 효과가 높이 나타난 것으로 판단된다.

다음으로는 신경 예민(3.68), 분노와 쉽게 흥분(3.66), 의욕 상실(3.65), 화가 남(3.63), 우울감(3.61), 압박감(3.60) 등이 3.60 이상으로 높게 나타났다.

가장 낮게 나타난 것은 성욕 감퇴(3.36)로 성욕의 증진은 동양의학적으로 정(精)이 충만해지고 기혈(氣血)의 소통이 잘 이루어져야 하는데 명상 중심으로 구성된 본 연구 도구인 프로그램은 상대적으로 육체적인 운동이 적어 정(精)의 물리적인

dCollection @ hanseo

증가는 급속하거나 많이 이루어지지 않아 성욕 감퇴 증상이 다른 증상에 비하여 높게 개선되지는 않았지만 3.36 도 일반적으로 낮은 점수는 아니기 때문에 다른 증상과의 상대적으로 낮은 것이지 효과가 전혀 없는 것은 아니라고 판단된다. 이어서 쓸데없는 웃음 증상이 3.46 으로 두 번째로 낮았다.

3. 일반적 특성에 따른 스트레스 차이 분석

본 연구의 일반적 특성[38]인 배우자 유무, 종교 유무 및 학력, 스트레스 해소 방법에 대해서는 t-분석을 실시하고, 연령, TMR 경력, 직무스트레스 횟수에 대해서는 ANOVA 분석을 실시하였으며, 사후검정으로는 Scheffe 분석을 실시하였다.

스트레스 해소 방법은 연구 대상자들이 여성임을 감안하여 운동과 동료와의 대화 등 2개의 범주로 나누어서 분석을 실시하였으며, 연령은 20대와 30대를 묶어서 30대이하, 40대, 50대와 60대를 묶어서 50대 이상으로 3개의 범주로 묶어 분석을 실시하고, 종교는 종교가 있는 집단과 없는 집단으로 구분, 학력은 고졸이하와 대학 중퇴를 묶어 대학 중퇴이하, 대졸과 대학원졸을 묶어 대졸이상으로 분류하여 분석을 실시하며, 주당 직무관련 스트레스 횟수는 없음과 1~2회를 2회 이하로 묶어서 직무스트레스로 인한 신체적 증상과 정신적 증상에 대한 차이를 분석하였다.

1) 배우자/종교 유무, 학력 및 스트레스 해소방법에 따른 신체적 증상 차이 분석

배우자/종교 유무, 학력 및 스트레스 해소방법에 따른 신체적 증상의 차이를 분석한 결과 배우자(p=0.595), 종교(p=0.231), 학력(p=0.107), 스트레스 해소방법(p=0.380)에 따라서는 직무스트레스로 인한 신체적 증상에 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이는 국선도를 활용한 명상프로그램은 배우자 유무에서 유의한 차이를 보이지 않는다는 것은 수련 효과에 있어서 배우자의 유무와는 관계없이 모두 효과가 있는 것이라고 판단된다. 종교의 유무에서도 종교가 수련효과에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 학력에 있어서도 대졸과 그렇지 않은 대상에 대하여 효과에 대한 차이를 보이지 않았다. 마지막으로 스트레스를 해소하는 방법에서도 같은 경과가 나타났다. 종합하건대 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램은 배우자의 유무, 종교

38) 성별은 남성이 1명인 관계로 본 분석에서 제외시켰다.

dCollection @ hanseo

의 유무, 학력의 고하, 스트레스를 해소하는 방법에 관계없이 TMR의 직무스트레스의 신체적 증상에 효과가 있다고 할 수 있다.

표 10> 배우자/종교 유무, 학력 및 스트레스 해소방법에 따른 신체적 증상 분석

변수명	집단구분	N	Mean	SD	t	p
배우자	있다	142	3.49	0.409	0.533	0.595
	없다	28	3.44	0.579		
종교	있다	128	3.50	0.443	1.203	0.231
	없다	40	3.40	0.411		
학력	대학중퇴 이하	77	3.42	0.419	-1.619	0.107
	대졸 이상	89	3.53	0.459		
스트레스 해소방법	운동	45	3.43	0.352	-0.881	0.380
	동료와의 대화	83	3.50	0.493		

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

2) 배우자/종교 유무, 학력 및 스트레스 해소방법에 따른 정신적 증상 차이 분석

표 11> 성별, 배우자/종교 유무, 학력 및 스트레스 해소방법에 따른 정신적 증상 분석

변수명	집단구분	N	Mean	SD	t	p
배우자	있다	142	3.57	0.438	-0.504	0.615
	없다	28	3.62	0.574		
종교	있다	128	3.58	0.456	0.915	0.362
	없다	40	3.51	0.455		
학력	대학중퇴 이하	77	3.50	0.417	-2.025	0.044*
	대졸 이상	89	3.65	0.494		
스트레스 해소방법	운동	45	3.54	0.427	-0.374	0.709
	동료와의 대화	83	3.57	0.489		

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

배우자/종교 유무, 학력 및 스트레스 해소방법에 따른 정신적 증상의 차이를 분석한 결과 배우자(p=0.615), 종교(p=0.362), 스트레스 해소방법(p=0.709)에 따라서는 직무스트레스로 인한 정신적 증상에 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

반면 학력(p=0.044)에 따라서는 유의한 차이가 있는 것(p<0.05)으로 분석되었으며,

dCollection @ hanseo

대졸이상의 연구 대상자들이 대학중퇴이하보다 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램을 통한 수련이 직무스트레스 해소에 유의한 차이의 효과가 있는 것으로 분석되었다.

3) 연령, TMR 경력, 직무스트레스 횟수에 따른 직무스트레스로 인한 신체적 증상 차이 분석

표 12> 연령, TMR 경력, 직무스트레스 횟수에 따른 직무스트레스로 인한 신체적증상 차이 분석

변 인	집단 구분	N	M	SD	F	p	Scheffe
연 령	30대 이하(A)	43	3.50	0.469	1.898	0.153	-
	40대(B)	93	3.53	0.456			
	50대이상(C)	33	3.35	0.332			
TMR 경력	6개월미만(A)	40	3.50	0.470	0.740	0.479	-
	6개월-1년미만(B)	52	3.54	0.500			
	1년이상(C)	75	3.44	0.375			
직무 스트레스 횟수	2회이하(A)	88	3.46	0.418	0.614	0.542	-
	3-4회(B)	53	3.48	0.502			
	5회이상(C)	15	3.34	0.334			

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p<0.001$

TMR 요원들의 국선도 명상 수련생의 연령별, TMR 경력별, 직무 관련 스트레스 횟수에 따른 신체적 증상 차이를 분석한 결과 연령(p=0.153), TMR 경력(p=0.479), 직무스트레스 횟수(p=0.542)에 따라 스트레스로 인한 신체적 증상에 유의한 차이가 없는 것으로 분석되었다. 따라서 TMR의 연령, TMR 경력, 직무스트레스 횟수는 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램의 직무스트레스의 신체적 증상의 효과에 대하여 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

4) 연령, TMR 경력, 직무스트레스 횟수에 따른 직무스트레스로 인한 정신적 증상 차이 분석

국선도를 응용한 명상 수련 프로그램은 TMR의 연령별, TMR 경력별, 직무 관련 스트레스 횟수에 따른 신체적 증상 차이를 분석한 결과 TMR 경력(p=0.254), 직무

dCollection @ hanseo

스트레스 횟수(p=0.765)에 따라 스트레스로 인한 정신적 증상에 유의한 차이가 없는 것으로 분석되었다.

반면 연령(p=0.038)에 따라 스트레스로 인한 정신적 증상에 유의한 차이가 있는 것(p<0.05)으로 분석되었으며, 특히 30대 이하의 TMR들이 50대 이상의 TMR들보다 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램 수련이 직무스트레스의 정신적 증상 해소에 효과가 크다는 것으로 분석되었다.

표 13> 연령, TMR 경력, 직무스트레스 횟수에 따른 직무스트레스로 인한 정신적 증상 차이 분석

변 인	집단 구분	N	M	SD	F	p	Scheffe
연 령	30대 이하(A)	43	3.66	0.430	3.333	0.038*	A>C
	40대(B)	93	3.60	0.488			
	50대이상(C)	33	3.40	0.389			
TMR 경력	6개월미만(A)	40	3.66	0.445	1.381	0.254	-
	6개월-1년미만(B)	52	3.61	0.497			
	1년이상(C)	75	3.52	0.444			
직무 스트레스 횟수	2회이하(A)	88	3.56	0.467	0.269	0.765	-
	3-4회(B)	53	3.55	0.481			
	5회이상(C)	15	3.46	0.397			

* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p<0.001

4. 논의

1) 직무스트레스 대처 방법

직무스트레스와 관련된 선행 연구 중 직무스트레스의 심리적 원인 분석, 또는 직무스트레스의 원인과 유발하는 환경에 대한 것이 대부분이며, 직무스트레스 대처 또는 해소 방법에 대한 연구는 적은 편이다.

조헌지(1996)는 직무스트레스 조절변수의 효과 분석에 대한 박사학위(전주대학교 대학원) 논문에서 직무스트레스 조절 변수 중에서 성취동기와 사회적 지원이 높은 사람일수록 직무스트레스의 증상이 낮아지는 것으로 분석되었다. 이 연구는 심리적 조절변수와 직무에 대한 환경적 조절 변수에 대한 분석으로 본 연구와는 직무스트

dCollection @ hanseo

레스 해소 방법에 대한 접근 방법이 다르지만, 직무스트레스에 대한 원인을 분석하고 각 원인에 대하여 해소 방안을 선택하여 연구를 시도한 것은 그 의의가 크다 하겠다. 이에 반하여 본 연구는 직무스트레스에 대한 원인적 환경적 접근이 아닌 직무스트레스의 주체가 되는 심신을 아우르는 몸의 신체적 정신적인 면에 대하여 명상이라는 방법으로 근원적 해소를 시도했다는 점에서 새로운 방법론을 제시했다고 할 수 있다.

박현전(2003)은 고3 담임교사의 직무스트레스 정도와 대처방식에 관한 연구(이화여자대학교 교육대학원 석사학위 논문)에서 대상자의 대처방식에 있어서는 문제 중심적 대처, 사회적지지 추구, 소망적 사고, 정서 완화적 대처의 순으로 대처방법을 사용하는 것으로 나타났다. 대상자의 일반적 특성에 따른 대처방식의 차이는, 여교사가 남교사보다 대처방식을 다양하게 사용하고 있었고, 30대 교사는 문제 중심적 대처(M=3.52 SD=.41)를, 교직경력 20년 이상인 교사는 소망적 사고(M=2.60 SD=.53)와 정서 완화적 대처(M=2.44 SD=.35)를(p=.026), 기혼교사는 문제 중심적 대처(M=2.56 SD=.44)와 사회적지지 추구(M=2.52 SD=.51)를, 사립학교 교사는 문제 중심적 대처(M=2.61 SD=.40)와 정서 완화적 대처(M=2.37 SD=.37)를 많이 하는 것으로 나타났다. 이어서 교사의 직무스트레스 요인과 대처방식과의 상관관계를 분석한 결과, 직무스트레스 요인과 정서 완화적 대처(r=.270 p=.011), 소망적 사고(r=.217 p=.011)와 통계적으로 유의한 상관관계가 나타난 것으로 볼 때, 교사들은 직무스트레스를 높게 지각할수록 소극적인 대처를 하고 있음을 알 수 있었다. 박현전의 연구는 고3 교사들의 직무스트레스 대처 방법에 대하여 연구 대상자들의 접근 방식에 대하여 연구하고, 남녀, 교사 경력과 기혼과 사립학교 교사에 대한 차이 분석을 시도하였다. 이 연구의 가치는 직무스트레스 해소 방법에 대한 접근 방법에 대하여 연구하였다는 점을 들 수 있겠고, 본 연구는 직무스트레스에 대하여 근원적 해결을 위한 접근 방법이라는 점에서 차이를 들 수 있겠다.

신동렬(1993)은 직무스트레스의 효과적인 대응방책에 개한 연구(명지대학교 사회교육대학원, 석사학위 논문)에서 직무스트레스의 대응 방안에 대하여 개인적 차원과 조직적 차원으로 구분하여 제시하였는데, 개인적 차원의 해소 방법으로는 첫째 운동, 둘째는 기분전환 또는 이완(relaxation), 셋째는 행동적 자아제어(self-control), 넷째로는 인지적 치료법(cognitive therapy)을 제시하였고, 조직적 차원의 해소 방법으로는 첫째는 직무설계와 직무 충실화, 둘째는 갈등 해소와 조직 역할의 명료화,

dCollection @ hanseo

셋째는 경력 계획과 개발을 위한 카운슬링의 제공을 제시하였다. 신동렬의 연구는 직무스트레스 대처 방법에 대하여 개인적, 조직적 차원에서 연구하고 폭 넓게 제시하였다는 점을 들 수 있다. 개인적 차원의 해소 방법에서 운동과 기분전환 및 이완, 그리고 행동적 자아제어를 들었는데, 이 부분이 운동(또는 수련)과 명상을 통한 직무스트레스 증상에 대하여 근원적 방법을 제시한 본 연구와 많이 흡사하다고 할 수 있지만 구체성이 떨어진다.

2) 명상과 스트레스

명상이 현대인의 스트레스를 해소에 유익하다는 연구는 비교적 많은 편이다. 이는 명상이 심리적 안전 또는 치료에 효과가 있다는 것이 보편적으로 받아들여지는 이유이기도 하다.

권수진(2010)은 명상이 성인의 스트레스와 정서 및 분노에 미치는 영향(중앙대학교 대학원 석사학위 논문)에 대한 연구에서 명상 수련자가 명상을 하지 않는 대상자에 비해 스트레스 감소, 긍정적 정서의 증가, 분노의 감소를 나타내므로 명상을 질병이나 특정 문제 발생 전 예방을 돕는 1차 예방 중재로서 일상생활에서 활용할 수 있다고 하였다. 이는 성인을 대상으로 하였다는 점과 본 연구는 TMR이라는 특수한 직업에 종사하는 대상이라는 점의 차이가 있으나, 모두 명상이 스트레스 해소에 유익하다는 결과를 제시하고 있다.

나윤길(2010)은 마음 수련 명상 및 심상훈련이 청소년 정신건강에 미치는 영향(부산대학교 대학원, 박사학위 논문)에 대한 연구에서 첫째 마음수련과 심상훈련을 실시한 청소년 집단이 실시하지 않은 집단보다 정신건강이 향상되었고, 마음 수련과 심상 훈련에 대한 정신건강 향상에 대한 유의한 차이가 없었으며, 마음 수련 결과 강박증, 대인 예민증, 우울증, 적대감, 공포불안, 편집증, 정신증에서 호전되었으며, 심상훈련에서도 마음 수련과 유사한 결과를 나타났다고 하였다. 이 연구 결과는 명상 수련에 속하는 마음 수련과 심상훈련이 스트레스를 포함하는 정신건강에 유익하다는 결과로 본 연구와는 연구대상에서와 국선도를 응용한 명상 프로그램이라는 도구에서 차이가 있지만 명상의 정신적 건강에 미치는 영향에 대한 결과는 같다고 하겠다.

엄기선(2010)은 국선도 수련이 성인의 스트레스에 미치는 영향(한서대학교 건강

dCollection @ hanseo

증진대학원 석사학위 논문)에서 국선도 수련이 성인들의 스트레스에 효과가 있는 것으로 연구되었으며, 수련기간과 수련단법에서 더 오래 수련할수록, 더 높은 단계의 수련을 할수록 성인의 스트레스에 긍정적 효과가 있다고 하였다. 본 연구의 이론적 배경에서 설펴본 바와 같이 국선도 수련의 핵심적 요소는 단전호흡과 명상 수련으로 기술한 바 있다. 엄기선의 연구와 본 연구는 연구 대상이 국선도를 수련한 성인들과 TMR이라는 차이가 있으나, 두 연구를 종합할 때 국선도 수련은 현대인의 전반적인 스트레스에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

dCollection @ hanseo

Ⅵ. 결론 및 제언

1. 결 론

본 연구는 과중한 업무량으로 인한 육체적 정신적 압박감과 영업성과주의, 반복되는 거절과 비대면적 업무로 심한 감정소진을 경험하고 있는 보험회사 TMR들을 돕고자 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램이 TMR의 직무스트레스를 감소시키는데 효과가 있는지를 알아보고자 하는데 목적이 있다.

본 연구의 대상으로는 라이나생명보험(주) 부산본부 TMR 246 명이고, 연구도구는 박완규(2009), 김양숙(2012), 김준호(2004)의 설문내용과 문항을 본 연구에 맞도록 수정 보완하여 신체적 증상과 정신적 증상에 대한 스트레스 2 개 하위 요인으로 나누어 각 20 문항씩, 전체 40 문항으로 구성하고, 리커트 5 점 척도를 사용하였으며, 스트레스가 낮은 편에 높은 점수를 부여하였다. 본 연구의 독립변인은 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램이고, 종속변인은 직무스트레스로 설정하였다. 국선도를 응용한 명상프로그램을 오전 업무 시작 전, 점심시간 또는 오후의 휴식시간에 20 분간, 일주일에 평균 2 회 이상 총 10 주(2012 년 9 월~2012 년 11 월)에 걸쳐 집중수련을 실시하였다. 이 중에 80% 이상 수련에 참가한 170 명을 대상으로 수련 종료 후에 설문조사를 실시하였다.

본 연구에서 사용된 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램은 호흡수련, 모관운동, 심상(心狀)수련, 명상으로 구성되어 짧은 시간 속에 국선도 수련의 요체가 녹아있고, 짧지만 심도 깊은 명상으로 마무리함으로 직무스트레스를 매우 많이 받는 TMR의 하루를 활기차고 안정된 상태에서 출발하는 효과가 있도록 구성되어 있다. 가장 큰 특성은 대상자들이 미리 설계된 오디오시스템을 통하여 메시지를 전달받아 그대로 시행하는 것으로서 전달하는 전 과정에 고요한 음악을 함께 들려줌으로서 명상을 비롯한 수련의 효과를 높이는 것이다.

이와 같은 절차에 따른 연구의 결과는 다음과 같다.

dCollection @ hanseo

첫째, 직무스트레스의 신체적 증상에 대한 20 문항에 대한 전체 평균은 3.50 으로 비교적 높게 나타났다. 이는 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램이 TMR 의 직무스트레스의 신체적 증상에 대하여 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타난 결과이다. 문항별로는 두통, 만성피로, 전신무력감의 3 문항이 3.65 로 가장 높게 나타났다. 이는 프로그램이 TMR 의 직무스트레스에 대한 대표적 신체적 증상인 두통과 만성피로 그리고 전신무력감에 대하여 높은 효과가 있는 것으로 해석된다. 다음으로는 편두통, 수면장애, 변비, 손발 저림의 증상에 대하여 3.51 이상의 높은 결과가 나타났다.

둘째, 직무스트레스의 정신적 증상에 대한 20 문항에 대한 전체 평균은 3.58 로 비교적 높게 나타났으며, 신체적 증상(3.50)보다도 높게 나타났다. 이는 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램이 TMR 의 직무스트레스의 정신적 증상에 대하여 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타난 결과이다. 정신적 증상에 대한 결과가 신체적 증상보다 높게 나타난 것은 명상 수련의 보편적 효과가 신체적인 효과보다 정신적 효과가 더 높은 것을 반영한 것이라고 판단된다. 문항별로는 조급함이 3.72 로 가장 높았다. 이는 명상 수련이 심신을 이완시키고 안정된다는 것이 보편적인 효과임에 비추어 연구 대상자를 위한 프로그램도 명상 중심으로 구성되어 있기 때문에 심리적 안정으로 인해 조급함에 대하여 가장 효과가 높이 나타난 것으로 판단된다. 다음으로는 신경 예민(3.68), 분노와 쉽게 흥분(3.66), 의욕 상실(3.65), 화가 남(3.63), 우울감(3.61), 압박감(3.60) 등이 3.60 이상으로 높게 나타났다.

셋째, 일반적 특성에 따른 스트레스 차이 분석에서

1. TMR의 직무스트레스의 정신적 증상에 대하여 학력($p=0.044$)에 따라서는 유의한 차이가 있는 것($p<0.05$)으로 분석되었으며, 대졸이상의 연구 대상자들이 대학중퇴이하보다 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램을 통한 수련이 직무스트레스 해소에 유의한 차이의 효과가 있는 것으로 분석되었다.

2. TMR의 직무스트레스의 정신적 증상에 대하여 연령($p=0.038$)에 따라 스트레스로 인한 정신적 증상에 유의한 차이가 있는 것($p<0.05$)으로 분석되었으며, 특히 30대 이하의 TMR들이 50대 이상의 TMR들보다 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램

dCollection @ hanseo

수련이 직무스트레스의 정신적 증상 해소에 효과가 크다는 것으로 분석되었다.

3. 다른 일반적 특성, 배우자 유무, 종교 유무, TMR 경력, 스트레스 해소방법, 주당 직무스트레스 횟수 등에서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 이는 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램 수련의 효과는 TMR의 직무스트레스의 신체적 정신적 증상에 대하여 위에서 열거한 배우자 유무 등이 영향을 미치지 않고 고르게 나타난 결과이다.

결과적으로 본 연구는 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램은 TMR 의 직무스트레스 해소에 효과가 있었으며, 직무에 대한 스트레스를 많이 받는 TMR 과 유사한 직업군에 종사하는 사람들과 나아가서 전반적인 직장인들의 직무스트레스 해소를 위한 효과 있는 프로그램을 제시하였다고 할 수 있다.

2. 제 언

본 연구를 통하여 나타난 제한점 및 연구 결과를 토대로 다음 사항을 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구에서 사용된 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램은 20 분 정도의 짧은 프로그램으로 업무 특성상 수련에 시간을 많이 할애할 수 없는 TMR 의 특성을 고려하였는데 이와 병행하여 기업의 경영적인 차원에서 정기적으로 직무스트레스의 대처를 위한 전문적 수련 프로그램이 필요하다.

둘째, 본 연구의 대상을 부산지역으로 한정하였는데 이는 전국적으로의 확대가 필요하다.

셋째, 본 연구 대상들에 대하여 프로그램을 수련하는 하루 20 분 간 이외의 직무수행과 일상생활에 대하여 통제하지 못하였다. 기업에서는 이러한 제한점을 감안하고 보완하기 위하여 수시로 TMR 에 대하여 직무스트레스와 대처 방안에 대하여 필요한 지식과 정보를 제공하고 일상 업무나 일상생활을 스스로 통제하여 직무스트레

dCollection @ hanseo

스에 가급적 적게 노출되고 신체적 정신적 건강을 유지할 수 있도록 해야 할 것이다.

넷째, 학력과 연령에 따라 국선도를 응용한 명상 수련 프로그램이 TMR 직무스트레스의 정신적 증상에 대하여 유의한 차이가 나타난 결과와 학력에 있어서 대졸 이상과 하위 학력 간에 직무스트레스의 정신적 증상에서 유의한 차이를 나타낸 결과에 대하여는 본 연구에서 구체적으로 그 원인을 밝히지 못하였으므로 추가 연구가 필요하다.

dCollection @ hanseo

참고문헌

강경옥(2000). 뇌호흡 명상이 고등학생의 집중능력과 자아실현에 미치는 효과, 부산대학교교육대학원, 석사학위논문.

국선도법연구회(1989). 국선도 단전행공 : 한국고유의 전통수련 붉돌법.

권수진(2010). 명상이 성인의 스트레스, 정서 및 분노에 미치는 영향, 중앙대학교 대학원 석사학위 논문.

김귀인(2006). 통합명상 프로그램이 중학생의 자아존중감에 미치는 영향, 전북대학교 석사학위논문.

김남국・황두성(1992). 성공적 텔레마케팅 연구 세미나. IMC마케팅.

김남초(1992). 본 태성 고혈압 대상자에게 적용한 단전호흡 술의 혈압강하 효과에 관한 연구, 이화여자대학교 간호학과 석사학위.

김달기(2009). 국선도 수련이 대학생의 정신건강에 미치는 영향, 상담평가 연구, Vol. 2 No. 2 p.1~16.

김대곤(2008). 텔레마케터의 직무만족이 콜센터의 마케팅성과에 미치는 영향에 관한 연구, 청주대학교대학원, 박사학위논문.

김상수(2003). 직장인의 단전호흡과 정신건강의 관계, 수원대학교 교육대학원, 석사학위논문.

김성옥(2000). 지역사회 정신 보건사업 기관의 상대적 효율성 평가 및 관련 조직특성 연구, 서울대학교대학원, 박사학위논문.

김양숙(2012). 성별, 직급별 직장인 스트레스 분석 : 보험회사 설계사를 중심으로, 인하대학교 교육대학원, 석사학위논문.

김연희(2006). 가정어린이집 원장의 직무스트레스와 스트레스 대처방법에 관한 실태 조사, 인제대학교 교육대학원, 석사학위논문.

김영진(2005). 보험업 텔레마케터의 직무탈진에 관한 연구, 서경대학교 경영행정대학원, 석사학위논문.

김영철, 정향균. 이시형(1989), 일반성인의 생활스트레스가 정신 증상 및 신체에 미치는 영향, 대학신경정신의학회, 학술논문.

김용미(1997). 남편의 직무스트레스원과 관련된 부인의 스트레스 인지 및 대처방안, 건국대학교대학원, 박사학위논문.

dCollection @ hanseo

김정희(2010). 스트레스 다스리기, 학지사.
김정희, 이장호(1986). 사회적 지지척도 제작을 위한 예비적 연구, 고려대학교 행동과학연구소, 학술논문.
김정희(1987). 우울과 스트레스에 관한 고찰, 전북대학교 사회과학연구 제 12 집.
김정희(2011). 직장인의 직무스트레스와 직무 만족 분석 및 예술치료 성의 연구, 한양대학교교육대학원, 석사학위논문.
김준석(1988). 경영정보시스템, 법문사.
김준호(2004). 외국계 생명보험회사 남자 생활설계사의 직무스트레스가 일상생활 및 건강요인에 미치는 영향, 국민대학교 스포츠 산업 대학원, 석사학위 논문.
김창기(2004). 국선도 수련이 정신건강에 미치는 영향, 용인대학교 석사학위논문.
김현문(2004). 한국의 선도사상과 기학, 제 2 기 민속박물관 대학교재, 한국민속박물관회.
김현문, 이현수(2012). 기공수련론, 한서대학교 건강증진대학원, 선도학 전공 교재(미출판).
김호언(1984). 국선도단전행공. KBS한국방송사업단.
나윤길(2010). 마음 수련 명상 및 심상훈련이 청소년 정신건강에 미치는 영향, 부산대학교 대학원, 박사학위 논문.
다카스기 히사타카 지음 노은주 옮김(2005). 스트레스 심리학, 미래의창.
로버트 새폴스키 지음 이재담 옮김(2008). 스트레스, 사이언스북스.
문충태(2008). 영업사원의 직무성과, 직무스트레스와 이직의도간의 인간관계에 대한 실증적 연구 ; 직무교육과 전환손실의 조절역할을 중심으로, 인하대학교대학원, 박사학위 논문.
박영신, 김의철(1997). 스트레스 경험, 대처와 적응 결과 : 토착심리학적 접근, 한국심리학회지 건강, Vol. 2 No. 1.
박완규(2009). 고객 서비스 향상을 위한 직무스트레스 해소 방안에 관한 연구, 충주대학교 관광경영대학원, 석사학위 논문.
박인만(2007). 근로자의 직무스트레스와 대응양식이 직무만족에 미치는 영향, 연세대학교대학원, 석사학위 논문.

dCollection @ hanseo

박정숙(1989). 이완술이 혈액투석환자의 스트레스와 삶의 질에 미치는 영향, 연세대학교대학원, 박사학위 논문.

박정원(2007). 직무스트레스 유발 요인 및 지각이 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 공기업과 사기업 비교 분서글 중심으로, 한국외국어대학교경영대학원, 석사학위논문.

박해용(1985). 단전호흡이 상태 불안 완화에 미치는 영향, 서울대학교대학원, 석사학위논문.

박현전(2003). 고 3 담임교사의 직무스트레스 정도와 대처방식에 관한 연구, 이화여자대학교 교육대학원 석사학위 논문.

박희경(2011). 중년여성의 국선도 참여 동기와 수련 만족도에 대한 연구. 한서대학교 석사학위 논문.

서혜숙(2010). 국선도를 응용한 아동의 집중력 향상 프로그램 개발과 그 영향, 한서 대학교 건강증진대학원, 석사학위 논문.

선종욱, 오병섭, 황덕수, 김종윤(2011). 직무스트레스 관리(전자책), 이담 BOOKS.

성영신, 강은주, 김성일(2004). 마음을 움직이는 뇌, 뇌를 움직이는 마음 P.308~337.

송두식(2003). 단전호흡 수련이 정신활동과 신체 건강에 미치는 영향, 상지대학교대학원, 석사학위논문.

송병기(1986). 자연치유학, 대구: 동양종합통신교육원 출판사.

신동렬(1993). 직무스트레스의 효과적인 대응방책에 개한 연구(명지대학교 사회교육대학원, 석사학위 논문.

신미두(2001). 우리나라 기업의 텔레마케팅 전략에 관한 연구, 숙명여자대학교 경영대학원, 석사학위논문.

신유근 · 한인수 · 백삼균(2003). 조직행위론, 한국방송통신대학교출판부.

신응섭 외저(1997). 심리학개론 : 인간행동과 심리과정의 이해, 박양사.

신혜정(2004). 기업 내 텔레마케터의 역할 및 역량에 관한 델파이 연구, 이화여대교육대학원, 석사학위 논문.

양현덕(2007). 국선도 수련체계의 특장에 관한 고찰. 한서대학교 석사학위논문.

엄기선(2010). 국선도 수련이 성인의 스트레스에 미치는 영향, 한서대학교 건강증진대학원, 석사학위 논문.

dCollection @ hanseo

윤숙희, 배정이, 이소우, 안경애, 김세은(2006). 직장인의 직무스트레스와 우울, 음주 흡연행태, 한국보건사회학회, 학술논문.

이경희(2004). 국선도 단전호흡 수련이 중학생의 분노와 공격성에 미치는 영향, 동아대학교 교육대학원, 석사학위 논문.

이광호(1999). 국선도 수련을 통한 내적 의식 체험의 소매틱적 해석연구, 연세대학교 석사학위논문.

이기근(2008). 블렌디드 러닝을 활용한 심상훈련이 운동기능향상 및 수업만족도와 태도에 미치는 효과, 서울벤처정보대학원대학교, 박사학위 논문.

이동수(1999). 직무스트레스 평가를 위한 측정도구 개발 및 표준화 연수, 한림대학교대학원, 박사학위논문.

이동식(1991). 현대인과 스트레스 (전단향 2), 한강수.

이명희(2010). 서비스 강사의 성격유형(MBTI)과 직무스트레스, 직무 만족과의 관계, 한양대학교 교육대학원, 석사학위논문.

이수연(2008). 콜센터 근로자의 감정노동과 감정소진 및 이직의도의 관계에 대한 연구, 호서대학교 벤처전문대학원, 박사학위논문.

이원국(2006). 내단 심신수련의 역사 1 권,2 권. 성균관 대학교 출판부.

이정원(2005). 무용/동작 치료 프로그램이 직장인의 직무스트레스에 미치는 영향, 서울여자대학교 특수치료전문대학원, 석사학위논문.

이종목(2008). 직무스트레스의 이해와 관리전략. 전남대학교 출판부, p175~185.

이준수(2001). 모관운동(毛管運動), 월간해양한국, vol 335.

이태윤(2004). 텔레마케터의 Burnout 에 관한 연구, 경희대학교 대학원, 석사학위논문 p4~15, P8 재인용(P. Fisher, Successful Telemarketing, Partneel Corporation).

이평숙(1995). 스트레스 연구의 이론적 접근, 간호학 탐구 학회지.

임경택(2009). 2009 한국명상치유학회 추계학술대회 자료집-스트레스관리와 심신재충전법(국선도수련을 중심으로), 충북대학교, 석사학위논문.

임경택(2008). (단전호흡) 숨쉬는 이야기, 단침과 열기, 샘이 깊은 물.

장세진, 고상백, 강동묵, 김성아, 강명근, 이철갑 등(2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화, 대한산업의학회지, Vol. 17. No 4.

dCollection @ hanseo

장현갑(2004). 스트레스 관련 질병 치료에 대한 명상의 적용, 한국심리학회지:건강, vol 9, No. 2, p.471-492.

장현갑, 강성군(1999). 스트레스와 정신건강. 서울 : 학지사.

정미자(2011). 국선도 진기단법 수련자의 통합성에 관한 연구. 한서대학교 석사학위논문.

정청희, 홍길동, 황진(2004). 뇌파 바이오피드백 기기를 활용한 집중력 훈련이 양궁 경기 수행력에 미치는 영향, 한국스포츠심리학회지.

조헌지(1996). 직무스트레스 조절변수의 효과 분석에 대한 연구, 전주대학교 대학원 박사학위 논문.

조호숙(2006). 보험업 텔레마케터의 직무 탈진에 관한 연구, 서경대학교경영행정대학원, 석사학위논문.

최명애 외(2003). 노인의 신체활동 전도와 신체활동 관련 요인들과의 관계, 노인간호학회지, 제 6 권 제 1 회.

최연아(2007). 성인 남성의 국선도 수련 후 면역계 및 호르몬의 변화, 숙명여자대학교 대학원, 석사학위논문.

최정임(2009). 텔레마케팅 종사원들의 직무만족 특성에 관한 연구, 충주대학교 경영・행정・외국어대학원, 석사학위논문.

청산선사(2001). 국선도 1 권,2 권, 3 권. 도서출판 국선도.

청산선사(2002). 삶의 길. 도서출판 국선도.

청산선사(1974), 국선도법. 서울: 종로출판사.

켄 윌버(2005), 무경계. 김철수 옮김. 서울: 무수.

한국텔레마케팅협회편(2002). 텔레마케팅총람 2002. 새로운 제안.

허버트 벤슨 외 지음 장현갑 외 옮김(2003). 과학명상법, 학지사.

허버트 벤슨 외 지음, 정경호 옮김(2006). 마음으로 몸을 다스려라. 동도원.

홍지수(2007). MBTI 성격유형과 직무스트레스 및 대처방법간의 관계 ; IT 업계 종사자를 중심으로, 숙명여자대학교 대학원, 석사학위 논문.

Bob stone and John wyman(1991). Successful telemarketing, 현암사.

Eden, D.(1993). International expectations in organizations. In P. D. Blanck(Ed.), Interpersonal expectations : Theory, research, and applications. New York, NY : Cambridge University Press.

dCollection @ hanseo

Eugene kordahl(1986). Telemarketing glossary of terms Telemarketing. 1986 P 21.

Folkman, S., and Lazarus, R. S.,(1985). If it change it must be a process : Study of emotions and coping during three stage of a college examination. Journal of personal and Social Psychology. 48.

French, J. R., Jr., Rodgers, W. L. and Cobb, S.(1974). 'Adjustment as person-environment fit.' In : Coelho, G., Hamburg, D. and Adams, J.(Eds) Coping and Adaptation, Basic Books, New York.

French, J. R. & Caplan, R. D.,(1978). "Organization stress and individual strain", In Dennis W. Organ(Ed.), The Applied Psychology of Work Behavior : A Book of Reading, business Publications. p.307-339.

Glen Fisher(1987). American communication in a global society.

Hochschild, A.(1983). The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling. Bakeley : University of California Press.

Hyunmoon Kim.(2002). The Tao Of Life : An Investigation of Sundo Taoism's Personal Growth Model As a Process of Spiritual Development. Saybrook Graduate School & Research Center.

Selye, H.(July, 1979). Stress of My Life : A scientist's Memoirs.

Hatfield, M.(1990). Gibsonian representations and connectionist symbol processing: Prospects for unification.

Ivanchevich, J. M., & Matterson, M. T.(1980). Stress and Work : A managerial perspective. Scott, Foresman and Company.

Jackson, S. E.,(1983). Participation in decision making as a strategy for reducing job-related stain. Journal of Applied Psychology, 68(1).

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A.,(1964). Organazational stress : Studies in role comflict and ambiguity. New York : Wiley.

Lazarus, R.S.(1971). "The Concept of stress and Disease" in L Leve(ed) Society, Stress and Disease, Vol 1. London, OUP.

Lazarus, R.S. & Folkman, S.(1984). Stress appraisal and coping, New York: Springer.

dCollection @ hanseo

Moris, J. A, Feldman, D. C.,(1996). The dimunsion, antecedents, and consequences of emotional labor. Academy of Management Review.

Oxendine, J. B.,(1986). Motor skill learning for effective sport perfomance. Applied sport psychology : Personal growth to peak-performance, J. M. Williams(Ed.), Mountain View Calofornia : Mayfield Publishing.

Quock, J. C., and Quick, J. D.(1984). Organizational stress and Preventive Management. New York : McGraw-Hill.

Sankowsky, M. H.(1981). The effect of a treatment based on the use of guided visuo-kinesthetic imagery are the alteration of nagative body-cathexis in women. Unpublished doctoral disserta Boston University, Boston.

Singer, R. N.. The sport Psychologist 2(Ⅰ) 「Strategies and metastrategies in learning and perfoming self-paced athletic skills」.

Stone, B. Database Marketing, NTC Pub(1997). 금강마케팅연구소역, 「데이터베이스 마케팅), 서울 한언.

Vealey R.S.(1990). Coaching for the inner Edge : Fitness Information Technology.

Winnubst, J.A.M.(1984). Stress in organization. In Drenth, P.J.D., Thierry, H., Willems, P.J., & de Wolff, C.J.(Eds.) Handbook of workand organizational Psychology. Chichester : John wiley and son.

dCollection @ hanseo

ABSTRACT

Kouksundo Meditation Training and the Effect on Telemarketers' Job Stress Levels

Kyung Ho Lee
Department of Natural Health Management
Major in Sundology
The Graduate School of Health Promotion
Hanseo University
Directed by Professor Hyunmoon Kim

The purpose of this study is to ascertain the effect of Kouksundo meditation training program in reducing TMR job stress on insurance company. TMRs experiencing severe emotional consumption due to physical, mental pressure, sales results, repetitive refusals, and non-facing work.

The subjects of this study were 170 TMR of Lina Life Insurance Inc. Busan headquarters and the surveys of Park Wan Gyoo(2009), Kim Yang Suk(2012) Kim Jun Ho(2004) were modified using 40 items instead of 20 items on stress of physical and mental symptoms using the 5 point Likert-type chart to give high scores on low stress. The independent variable of this study was meditation program using Kouksundo and the dependent variable was job stress.

Meditation training program using Kouksundo was performed by the subjects before starting morning work, 20 minutes during lunch time and afternoon rest time, averaging 2 times a week for a total of 10 weeks (2012 September ~ 2012 November). After the training, results showed as follows: (1) The total average on 20 items on the physical symptoms of job stress was 3.50 which is relatively high. This showed that meditation training program using Kouksundo has positive influence on the physical symptoms of TMR job stress. (2)The total average on 20 items on the mental symptoms of job stress was 3.58 which is

Collection @ hanseo

relatively high and even higher than the physical symptoms(3.50). This showed that meditation training program using Kouksundo had positive influence on the mental symptoms of TMR job stress. Higher results on the mental symptoms than the physical symptoms showed that the mental aspect is reflected more on the universal effects of meditation training than the physical aspects. (3) As for the stress difference analysis by general characteristics, results showed that: there was significant difference($p<0.05$) by education in the mental symptoms of TMR job stress($p=0.044$) which indicated that meditation training program using Kouksundo had significant difference on relieving job stress of university graduates or higher; there was significant difference($p<0.05$) in the mental symptoms by stress followed by age($p=0.038$) on the mental symptoms of job stress which indicated that meditation training program using Kouksundo in relieving mental symptoms had more effect on TMR under 30s. There was no significant difference in other general characteristics such as marriage, religion, TMR career, stress relieving method, and weekly job stress number which indicated that the effect of meditation training program using Kouksundo did not have any influence on marriage of TMR job stress mental, physical symptoms with even results.

In conclusion, results of this study showed that meditation training program using Kouksundo had positive effect in relieving TMR job stress and is considered to be an effective stress relief program for people working in TMR related jobs and businessmen.

dCollection @ hanseo

부 록 1

설 문 지

안녕하십니까?

저는 한서대학교 건강증진대학원 자연건강관리학과에 재학 중이며, 이번에 석사학위 논문을 위해 '국선도를 응용한 명상 수련 프로그램이 TMR의 직무스트레스에 미치는 영향'에 대하여 조사를 실시하고 있습니다.

본 조사는 여러분이 직장의 직무와 관련하여 발생되는 스트레스와 이와 관련된 물음에 대하여 솔직하게 답변해 주시면 감사하겠습니다.

귀하께서 응답하신 내용과 결과는 저의 연구에서만 자료로 활용될 것이며 통계법 제 13 조의 규정에 의거 절대로 다른 목적에 사용할 수 없습니다.

본 설문에 대한 응답에는 맞고 틀리는 것이 없으니, 질문 내용을 잘 읽으신 후 한 문항도 빠짐없이 사실과 정황에 입각하여 가장 맞는 곳을 선택해 주시기 바랍니다.

귀하의 건강하심과 행운을 기원하며 본 설문조사에 응해 주신 것에 대하여 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

서기 2012 년 월 일

한서대학교 건강증진대학원
자연건강관리학과
석사과정 이 경 호
010-6390-xxxx
escort-lee@hanmail.net

dCollection @ hanseo

다음은 귀하의 일반사항에 관한 질문입니다.

1. **성 명** : ( )

2. **성별** : 남( ) 여( )

3. **배우자** : 있다( ) 없다( )

4. **연령**

   20대( ) 30대( ) 40대( ) 50대( ) 60대 이상( )

5. **종교**

   개신교( ) 천주교( ) 불교( ) 기타( ) 없음( )

6. **학력**

   고졸 이하( ) 대학 중퇴( ) 대졸( ) 대학원졸( )

7. **TMR 경력**

   6개월 미만( ) 6개월 이상 1년 미만( ) 1년 이상( )

8. **주당 직무 관련 스트레스 횟수(명상 프로그램 참여 전)**

   1~2회( ) 3~4회( ) 5회 이상( ) 없음( )

9. **직무스트레스 해소 방법**

   운동( ) 술( ) 동료와 대화( ) 없다( )

dCollection @ hanseo

1. 다음은 명상수련 후 직무스트레스와 관련된 신체적 증상의 변화에 대한 질문입니다. 각 문항 별로 귀하에게 해당되거나, 가장 가깝다고 생각되는 곳에 O표 하시오

NO	문항 내용	매우 좋아졌다	좋아졌다	변동 없다	나빠졌다	매우 나빠졌다
		5	4	3	2	1
1	두 통					
2	편 두통					
3	위 통					
4	복 통					
5	수면 장애					
6	식욕 감퇴					
7	과 식					
8	변 비					
9	만성 피로					
10	복부 팽만감					
11	안면 홍조					
12	부 종(붓는다)					
13	탈 모					
14	손발 저림					
15	혈압 상승					
16	몸이 떨림					
17	열이 난다					
18	눈이 흐려짐					
19	귀가 멍멍함					
20	전신 무력감					

dCollection @ hanseo

2. 다음은 명상 수련 후 직무스트레스와 관련된 정신적 증상의 변화에 대한 질문입니다. 각 문항 별로 귀하에게 해당되거나, 가장 가깝다고 생각되는 곳에 O표 하시오

NO	문항 내용	매우 좋아졌다	좋아졌다	변동 없다	나빠졌다	매우 나빠졌다
		5	4	3	2	1
1	압박감					
2	의욕 상실					
3	우울감					
4	신경 예민					
5	자신감 상실					
6	화가 남					
7	두려움					
8	정신적 괴로움					
9	쉽게 흥분					
10	분노					
11	조급함					
12	귀찮아 짐					
13	정신 혼란					
14	성욕 감퇴					
15	조바심					
16	슬픔					
17	쓸데없는 웃음					
18	도피감					
19	기억이 흐려짐					
20	갑자기 놀람					

부 록 2

dCollection @ hanseo

명상 프로그램

이 프로그램은 TMR 근무자의 직무관련 스트레스를 위한 국선도를 응용한 명상 프로그램입니다. 소요시간은 약 20 분이며, 모두 4 단계로 되어있는데, 단전호흡. 모관운동, 심상수련, 그리고 마무리 명상수련으로 구성되었습니다.

1. 단전호흡(丹田呼吸)

이제 의자에 앉으신 상태에서 신발을 벗으시고, 편안한 마음으로 이 멘트에 집중하시면 됩니다.
자~ 준비 되셨으면 자연스런 상태에서 눈을 감으신 후, 양손을 포개 아랫배 앞에 살포시 갔다 댑니다.
이 상태에서 잠시 깊은 호흡을 해봅니다.
자, 따라서 한번 해보시죠?
들이마시면서 하나, 내쉬면서 두~울, 하나~, 두~울
들숨과 날숨 모두 코로 합니다.
가급적 혀는 입천장에 살짝 말아서 붙입니다.
하나~, 두~울, 하나~, 두~울
숨을 들어 마시는 동안 숨이 들어옴을 확연히 알아 치리시고, 내쉬는 동안 숨 또한 나감을 온몸으로 느껴보십니다.
하나~, 두~울 ….. 하나~~, 두~~울…., 하나~~, 두~~울….,하나~~, 두~~울…
생명과 직결되는 호흡을 일정하게 조절하는 이런 훈련을 통해 우리의 감정이 안정되어 평안함을 갖게 되고,
동시에 산소 흡입 능력이 증가하여 신진대사가 활발해 집니다.

2. 모관운동(毛管運動)

다음엔, 모관운동에 들어가겠습니다.
건강함을 위해 필수적인 부분이 모세혈관 운동입니다.
또 한의학의 중요한 이론인 경락 이론에서는 대부분의 경락이 손과 발에서 시작하고, 끝이 납니다.
그래서 사지, 즉 손발의 모관운동 하나로도, 전신의 기운이 소통하는 효과를 얻을 수 있습니다.

dCollection @ hanseo

의자에 앉으신 상태에서 양손을 무릎위에 얹으시고, 왼팔을 서서히 수직으로 들어 올려 귀 옆에 갔을 때
살짝 뒤로 제쳐 어깨 부근에 긴장을 주었다 풀어봅니다.
왼팔을 하늘로 쭈~욱 뻗은 상태에서 왼손가락을 엄지부터 힘을 바~짝 주며 하나씩 차례로 꼽아봅니다
하나, 둘, 셋, 넷, 다섯~ 주먹을 꽈~악 쥐고 멈춘 후 하나, 둘~, 셋, 넷 푸시고~
다시 손가락을 바짝 꼽으면서 하나. 둘. 셋. 넷. 다섯 꽉 쥐고 멈춘 후
둘, 셋, 넷 푸시고, 서서히 무릎위에 가져다 놓습니다.
이번엔 오른발 운동입니다.
발을 땅에서 약간 떼어서 앞으로 쭈욱 뻗으시고, 발가락 전체를 꽈~악 조이십니다.
멈춘 후, 하나, 둘, 셋, 넷, 푸시고
다시 더 꽈악 조인 후 멈추고 하나, 둘, 셋, 넷 서서히 풀어주십니다.

자, 이제 오른팔을 수직으로 들어 올려 귀 옆에 붙인 후 , 살짝 뒤로 제쳐 어깨부근에 긴장을 주었다 푸시고,
오른팔은 그대로 하늘로 뻗은 상태에서 엄지부터 하나씩 차례로 바짝 꼽습니다.
하나, 둘, 셋, 넷 다섯 주먹을 꽈~~악 쥐시고 멈춘 후, 하나, 둘 , 셋, 넷 푸시고
다시 바짝 꼽으며 하나, 둘, 셋, 넷 , 다섯 꽈~악 쥐시고 멈춘 후 하나, 둘, 셋, 넷.. 푸신 후 오른손을
서서히 무릎위에 가져다 놓습니다.

이번엔 왼발운동인데 발을 살짝 들어, 앞으로 쭈~욱 뻗으시고 발가락 전체를 꽈~악 조여 줍니다.
멈춘 후 하나, 둘, 셋, 넷 푸시고 . 다시 꽈~악 조인 후 멈추고 하나, 둘, 셋, 넷, 서서히 풉니다.

3. 심상(心狀) 수련

자, 이번엔 이미지 트레이닝인 심상훈련입니다.
음성 안내대로 연상을 해보시는데, 처음엔 느낌이 희미할 수 있겠지만, 시도하시는 자체에서 효과를 보는 것이니
편안한 마음으로 따라하시면 되겠습니다.
생각을 허리부위에 잠시 멈추신 후 , 꼬리뼈로 이동합니다.
왼쪽 허벅지 밑쪽을 타고 내려가 무릎 밑에 머뭅니다.
다시 종아리를 타고 내려가, 아킬레스건과 발목에 머무시고, 기운이 발전체에 퍼진다는 느낌을 갖습니다.

dCollection @ hanseo

다시 그 기운 모아 발목 위쪽에 머무시고 , 정강이를 타고 무릎 위를 맴돈 후 허벅지 바깥쪽을 타고 엉덩이를 돌아 꼬리뼈로 옵니다.

다시 허리에 생각을 은은히 머물게 한 후 , 그 기운이 척추 마디마디를 타고 서서히 상승합니다.
목에 돌출된 경추에 잠시 머무시고, 오른쪽 어깨를 타고 내려가 다시 그 기운이 팔 안쪽을 지나 팔꿈치에 닿습니다. 잠시 머물다 내려가서 손목에 머무시고, 다시 그 기운이 손바닥 전체에 퍼진다는 생각을 한 후
팔목을 거쳐, 팔꿈치 바깥쪽을 지나, 어깨에 머문 후 경추를 거쳐 척추를 타고, 마디마디를 거쳐 서서히 내리시고 다시 허리로 오십니다.

이번엔 오른발입니다.
기운이 허리에서 은은히 맴돈다고 생각하시고 오른쪽 허벅지 안쪽을 타고 내려가 무릎 밑에 다다릅니다.
다시 종아리를 타고 내려가 아킬레스건을 거쳐 발목에 머무시고, 발전체에 퍼진다는 느낌을 갖고
다시 그 기운이 발목을 거쳐 정강이뼈를 통해 무릎 위쪽에 다다른 후 잠시 머무시고, 그 느낌이 허벅지 바깥을 타고 엉덩이를 돌아 다시 꼬리뼈로 옵니다.
허리에 머물던 기운이 척추를 타고 마디마디를 거쳐 서서히 상승합니다.
돌출된 경추에 잠시 머무시고, 왼쪽 어깨를 타고 내려가, 팔 안쪽을 거쳐 팔꿈치에 닿습니다.
잠시~ 머물다 내려가서 손목에 머무시고, 다시 그 기운이 손바닥 전체에 퍼진다는 생각을 한 후 팔목을 거쳐
팔꿈치 바깥쪽을 지나 어깨를 지난 후 경추에 다다릅니다.
경추에 맴돌던 기운이 목을 타고 머리 꼭대기인 두정(頭頂)과 미간(眉間)을 거쳐 잠시 얼굴에 머무십니다.
나의 삶이 녹아있는 내 얼굴, 과연 나는 현재의 내 모습에 책임을 질 수 있을까?
과거를 녹인 새로운 미래를 펼치려는 희망찬 나를 연상해 보십시다.
잠시 만면에 환한 미소를 지어 보시지요.
은은하면서도 환한 미소를. 그 기운을 이어 목을 지나 가슴에 다다릅니다.
숨을 한번 깊어 쉬어 보십니다. 하나, 둘~~~
지난 기억 중 어두운 모든 것 깊은 숨에 훌쩍 실려 보내고, 이제 밝고 따뜻한 사랑의 마음을 가져 보십시다.
엉켜있던 미움과 회한과 고통들을 따뜻한 사랑의 마음으로 보듬어 주십시다.
그 기운 아래로 내려가 나의 영원한 안식처인 아랫배로 회귀(回歸) 합니다.

dCollection @ hanseo

잠시 편안한 상태에서 양손을 포개 아랫배에 댄 후 은은하게 깊은 호흡을 해 줍니다.
명상훈련은 내면세계로의 여행이기도 합니다.
밖에만 머물던 내가 내제되어 있던 참 나를 만나는 가슴 설레는 시간이기도 하지요.

4. 마무리 명상

음악을 들으시며 깊은 명상에 들어가 보겠습니다.

자~ 머물던 고요함 속에서 이제 세상 밖으로 나오실 시간입니다
지금 이 순간 평온하십니까?
또 행복하십니까?
이 시간의 체험을 통해 나의 몸과 마음이 하나 됨뿐만 아니라
가정, 이웃, 그리고 여러분의 소중한 고객도 하나의 마음으로 모아질 수 있음을
느끼셨을 겁니다.
새롭게 느껴지는 이 청량함, 오늘도 TMR 의 긍지를 가지시고
생명 충만한 하루 되시길 바랍니다.

dCollection @ hanseo

감사의 글

“玉不琢 이면 不成器요, 人不學이면 不知道라.”
옥은 갈아야 광채가 나고, 사람은 배워야 도를 안다. -명심보감 근학편-

거대한 바윗덩어리도 훌륭한 도공을 만나면 아름다운 조각으로 다시 태어나듯 평범한 인간이 유능한 스승을 만나 배움을 가까이 하면 훌륭한 인간으로 거듭난다는 의미처럼, 배움은 한 인간을 다듬어서 사람이 가야 할 길을 알려주고 그 길의 가치를 깨우치는 것입니다.

심신이 지쳤을 때 국선도와의 인연으로 시작된 선도학과의 만남!
2년 반이란 시간 동안 직장생활을 하면서 부산에서 서산까지 시공을 넘나들며, 50이 넘은 나이에 입문한 배움의 길이 결코 녹록하지만은 않았습니다.
한서대학 건강증진대학원 자연건강관리학과의 선도학 전공 관련자 모든 분들의 도움이 있었기에 가능한 일이었습니다.

‘행복한 성공’이 무엇인가를 깨우쳐주시고 본 논문이 완성되기까지 아낌없는 지도와 사랑을 주신 김현문 교수님, 남은 삶을 수련하는 삶을 살 수 있도록 수련의 안목을 길러주시고 직접 실천하시며 논문 전 과정을 꼼꼼히 챙겨주신 이현수 교수님께 깊은 감사와 존경을 드립니다.
더불어 정신적 삶을 일깨워주신 이경렬 교수님과, 고비 때마다 헌신적으로 한 발 앞서 후배들을 인도해 주신 양현덕 선배님의 도움이 무엇보다 제게 큰 힘이 되었습니다.

그리고 이렇게 논문이 완성되도록 설문에 응해 주신 라이나생명 부산본부 가족 여러분들께도 감사드리며, 최동춘 국선도연맹 총재님을 비롯한 함께 공부하며 격려해 준 대학원 동료, 선후배 모든 분들께 특별히 감사드립니다.

허허벌판에서 목표를 이루어가는 제 발자취가 선도학 후배들에게 작은 이정표가 되기를 바라는 마음으로, 이제 그동안 배우고 익힌 것을 실천하여 남은 삶이 행복한 성공의 모습으로 마무리되도록 노력하고자 합니다.
그 길로 가면서 가장 오랜 시간 나와 희로애락을 함께한 아내와 청춘의 한 자락에서 행복한 성공을 준비 중인 두 아들, 그리고 미래의 가족이 될 며느리·손자 손녀들에게 늘 기쁨과 행복을 주는 사람이 되었으면 합니다.

점점 각박해지는 세상 속에서 우리의 선도학을 통해, 보다 많은 사람들이 자신의 몸과 마음을 갈고 닦아 좀 더 따뜻한 세상이 되기를 희망해 봅니다.
감사합니다.

dCollection @ hanseo