2015-1학기
교수체제설계(임철일 교수님)

가네 이론 활용 교안 개발 과제:

서비스업 종사자를 위한 스트레스 관리 교육

제출일: 2015. 04. 13(월)

제출자: 2015-21553 이찬미

I. 개요

- 수업 제목: 서비스업 종사자를 위한 스트레스 관리 교육
- 학습 대상: 서비스업 종사자 20명
- 수업 시간: 60분
- 학습 목표: 직무 스트레스의 심각성에 대해 설명하고, 주요 스트레스 관리기법을 설명하고 시연할 수 있다.

II. 수업 개요

수업사태	실행
주의 획득	- 서비스업 스트레스의 심각성에 대한 자료 공유 · 코미디 프로 '갑과 을' 동영상 상영, 뉴스 보도 언급 - 학습자들이 경험했던 가장 심한 스트레스 상황에 관해 토의하기(4인 1조) · 그룹별 토의내용을 전체 학습자들과 공유하기
학습목표 제시	- 스트레스 문제에 대한 학습자의 관심도를 높인 후, 학습 목표 제시: 직무 스트레스의 심각성에 대해 설명하고, 주요 스트레스 관리기법을 설명하고 시연할 수 있다.
선수학습 상기	- 스트레스의 정의와 신체적, 심리적, 행동반응에 대한 설명
자극 제시	- 스트레스의 신체적 관리기법 제시: 이완요법, 명상요법
학습안내 제공	- 스트레스 관리기법을 안내하는 온라인 프로그램 소개 및 시연 (스트레스다운 프로그램: http://www.stressdown.net/)

수행 유도	- 스트레스 관리기법 연습(개인/그룹) · 개인 및 그룹 활동(2인 1조)을 통해 반복적으로 연습
피드백 제공	- 스트레스 관리기법 연습 중에 피드백 제공(2인 1조) · 절차 및 방식에 대한 피드백 제공
수행의 평가	- 스트레스 관리기법 절차 및 방식의 수행에 대한 평가(2인 1조) · 수행내용에 대한 체크리스트 제공
파지 및 전이	- 학습내용을 정리하고 다음 시간에 배울 주제를 제시

III. 수업 교안

수업사태	내용	시간
주의 획득	강사 안녕하십니까? 이번 강의시간 동안 여러분과 함께하게 될 강사 이찬미라고 합니다. 오늘 강의에 들어가기에 앞서, 먼저 요즘 한창 인기를 얻고 있는 코미디 프로그램을 하나 보시겠습니다. **<코미디빅리그- '갑과 을' 113화 : PPT슬라이드>** 보신 소감이 어떠신가요? '웃픈'가요? ('웃기고 슬프다'를 축약한 속어: 작성자 주) 여기 계신 모든 분들이 적잖게 공감하실 거라 생각합니다. 동영상에서 보신 것처럼, 요새 들어 소위 '갑의 횡포'가 전국을 떠들썩하게 하고 있습니다. **<신문 보도자료 : PPT슬라이드>** 모 항공사의 '땅콩 사건'에서 시작해서 압구정동 아파트 경비원의 분신사건 등…. 갑들의 무리한 요구와 행동 때문에 많은 감정노동자들께서 고통과 스트레스를 호소하고 계십니다. 전국 노동자의 40%가 감정노동자라고 합니다. 여러분이 종사하고 계신 서비스업도 대표적인 감정노동이 많은 직군에 속하지요. 감정노동자들은 고객에 의한 직접적이고 반복적인 스트레스에 가장 취약한 집단인 만큼, 이로 인한 사회심리적 부작용도 만만치 않습니다. 안전보건공단이 발표한 보고서에 따르면 감정	15분

		노동자 2652명 중 58.3%가 우울증을 겪고 있으며, 8%는 자살을 시도하거나 생각한 적이 있다고 합니다. **<내가 경험한 가장 심한 스트레스 상황: 그룹 토의>** 동영상을 보시고 제가 드린 말씀도 들어보니, 여러분들께서도 하실 말씀이 참 많을 것 같습니다. 이제 여러분께서 말씀을 나누실 시간을 드리겠습니다. 같은 테이블에 앉으신 네 분이 한 조를 구성하셔서, 여러분이 업무 중에 겪으신 가장 심한 스트레스 상황에 대해 얘기해 보시기 바랍니다. 네 분 모두에게 발언권이 돌아가도록 하시고, 조별로 가장 인상적인 사례를 하나 선택하셔서 전체 참석자들께 간단히 소개하도록 하겠습니다. 먼저 조별 토의 시간 3분 드리겠습니다. 학습자 (4인 1조로 토의 진행한다) 강사 자, 그럼 어떤 스트레스를 겪으셨는지 잠깐 들어볼까요? 학습자 (조별로 1분씩 발표한다) 강사 네, 감사합니다. 발표해주신 분들께 다시 한번 격려의 박수 부탁 드립니다.	
학습목표 제시	강사	여러 선생님들께서 말씀해주신 것처럼, 서비스인들은 이렇게 극심한 감정적 스트레스에 시달리고 있습니다. 서비스업 종사자들을 '감정 노동자'라고 부르는 만큼, 이런 감정적인 스트레스를 어떻게 하면 효과적으로 관리하고 해소할 수 있을 것인가 하는 문제가 매우 중요합니다. **<학습목표 제시: PPT슬라이드>** 따라서 이번 강의는 다음의 학습목표를 중심으로 진행하도록 하겠습니다. "직무 스트레스의 심각성에 대해 설명하고, 주요 스트레스 관리 기법을 설명하고 시연할 수 있다."	2분
선수학습 상기	강사 학습자	그러면 우리를 이렇게 괴롭히는 대체 스트레스는 무엇일까요? 정의하실 수 있는 분 계신가요? 스트레스는.. 우리를 압박하고 피로하게 하는 외부적 요인…	3분

	1	그런 게 아닐까요..?	
	강사	중요한 내용입니다. 외적 요인이 스트레스의 한 중요한 측면을 차지하고 있지요. 또 다른 정의가 있을까요?	
	학습자 2	'내가 누구 때문에 스트레스가 쌓인다' 이렇게 말할 경우엔 내가 개인적으로 상황을 어떻게 받아들이냐의 문제인 것 같기도 해요.	
		<스트레스란? : PPT슬라이드>	
	강사	훌륭합니다. 두 분께서 스트레스의 두 가지 측면에 대해 모두 답변해 주셨는데요. 스트레스는 크게 외적인 자극으로서의 스트레스와 내적 반응으로서의 스트레스로 구분할 수 있습니다. 스트레스를 일으키는 외적 자극을 스트레스 인자(stressor)라고 하고, 반응으로서의 스트레스는 환경 자극이나 요구에 대해 사람들이 보이는 반응에 초점을 두는 것이죠.	
		<스트레스의 생리적/심리적/행동반응 : PPT슬라이드>	
		스트레스에 대한 반응은 크게 생리적 반응, 심리적 반응, 행동반응이 있는데요.	
		대표적인 것으로 어떤 것이 있을까요? 생리적 반응은?	
	학습자 3	두통, 복통, 숨 가쁨…	
	강사	그렇죠. 그 외에도 불면증, 변비, 근육경련, 설사, 입 마름, 식욕부진 등이 있고요.	
		심리적 반응으로는 분노, 무기력감, 불안, 초조, 주의집중 곤란 등의 증상이 있을 수 있고, 행동반응은 머리나 귀, 코 쥐어 뜯기, 혀 깨물기, 발을 동동 구르는 등의 행동이 나타날 수 있어요. 자세한 내용은 발표자료를 참고하세요.	
자극 제시 및 학습안내 제공	강사	이제 본격적으로 스트레스 상황에서 적용하실 수 있는 스트레스 관리기법을 몇 가지 소개하겠습니다.	15분
		기존에 연구된 다양한 기법들이 있지만, 오늘은 교육장에서 다룰 수 있는 이완요법과 명상요법에 대해 다루도록 하겠습니다.	
		여러분의 스트레스 관리를 안내할 온라인 프로그램을 소개할 텐데요. 이 프로그램을 사용해서 각종 요법들을 배울 예정입니다.	
		< 스트레스다운 프로그램 http://www.stressdown.net/ :	

		온라인 프로그램 실행> 이 프로그램은 서울대학교 간호대학 하양숙 교수팀에서 효과적인 스트레스 관리를 보조하기 위해 개발한 프로그램입니다. 누구든 무료로 이용 가능하니 나중에 개인적으로 사용해 보시기 바랍니다. 프로그램에 접속하셔서 '스트레스 관리클리닉'으로 들어가시면, 12가지 스트레스 관리요법이 나옵니다. 여기서 먼저 이완요법을 같이 배워보겠습니다. 여러분이 스트레스 과잉이라고 느끼실 순간에 즉시 이 방법을 사용하실 수 있습니다. 쉽게 긴장하거나 불안해하시는 분, 고혈압이나 심장장애 두통, 편두통 등이 있으신 분은 이 기법을 잘 활용하시면 좋을 것입니다. 자리에 앉아서 같이 이완법을 실시해 보시기 바랍니다. 우선 자리에 편안하게 앉으시고, 눈을 살며시 감습니다. 호흡을 깊고 편안하게 쉬되, 들이마시는 숨과 내쉬는 숨을 하나, 둘, 셋 하고 셉니다. 근육에 관심을 기울입니다. 먼저 가장자리 근육을 힘껏 조였다가, 이완시킵니다. 발가락에서 머리 끝까지 모든 근육을 차례로 이완시킵니다. 자, 이 상태로 깊은 호흡을 계속하고, 이제 눈을 뜨시면 됩니다. 다음으로 명상요법을 실시해 보겠습니다. 명상으로 들어가기 전, 2~3분 간 상체에 힘을 빼고 선 자세로 목과 어깨, 팔다리를 가볍게 흔들어 주세요. 전신의 관절마디에 힘을 빼고 흔들어야 합니다. 흔들기를 다 했으면 조용히 앉습니다. 허리를 곧게 세우시고, 가슴을 펴고, 양 손 주먹을 힘차게 쥐었다, 풀었다를 10번 반복해 주세요. 긴장을 다 풀었으면, 반가부좌로 바르게 앉아서 양 손바닥이 하늘을 향하도록 무릎 위에 살짝 올려주세요. 양 팔과 어깨에 힘을 빼고 가슴과 허리는 반듯하게 합니다. 이어서 천천히 깊은 호흡을 몇 번 내쉬고 온몸의 긴장을 풀어줍니다. 이제 눈을 감고 침묵하며, 마음이 평온해질 때까지 가슴으로 깊은 호흡을 하시면 됩니다.	
수행 유도 및 피드백 제공	강사	전체적인 방법에 대해 이해가 되셨나요? 그럼 이제부터는 옆 자리의 파트너와 함께 이완요법과 명상요법을 연습해보도록 하겠습니다. 파트너와 마주 보고 앉아 주시고요. 의자에 편안하게 앉으시면 됩니다. 한 사람 당 한 가지 요법을 연습하게 되시는데요, 각각 어느 요	20분

		법을 연습해보고 싶으신지 결정하시고, 두 분이 번갈아 가며 한 분은 연습을, 한 분은 옆자리에서 안내문을 읽고 피드백을 해주시면 됩니다. 각 요법에 대한 안내문은 프로젝터 화면에 제시해 드릴 것입니다. 먼저 이완요법을 연습해 보겠습니다. 안내자께서는 화면에 나온 안내문을 소리 내어 읽어주시고, 연습자는 눈을 감고 안내문대로 연습해 보세요. 연습자가 잘 못하는 부분은 안내자께서 정확히 피드백 해주시기 바랍니다. **<이완요법 연습 : 온라인 프로그램 실행>** 이제는 두 분의 역할을 바꾸어서 명상요법을 연습해 보겠습니다. **<명상요법 연습 : 온라인 프로그램 실행>**	
수행의 평가	강사	네, 수고하셨습니다. 다음 시간에는 오늘 배운 요법을 2인 1조로 다시 실시할 예정인데, 정확한 수행을 위한 체크리스트를 제공하도록 하겠습니다. 이완요법과 명상요법의 내용이 다르니 각각의 내용을 확인하시고, 파트너께서는 제공된 체크리스트를 사용하여 각 요법이 제대로 실시되었는지 체크해 주시면 되겠습니다. **<체크리스트 제시: PPT슬라이드>**	3분
파지 및 전이	강사	**<강의내용 정리 및 마무리>** 지금까지 서비스업 종사자를 위한 스트레스 관리 교육의 첫 수업을 마쳤습니다. 수업 초반에선 서비스업에서 스트레스 관리의 필요성에 대해 살펴봤고, 후반에서는 스트레스의 몇 가지 신체적 관리기법을 배우고 연습해 보았지요. 이 내용을 바탕으로 다음 시간에는 좀더 복잡한 인지적·정서적 관리요법에 대해 배워보도록 하겠습니다. 모두들 수고하셨습니다.	2분

<평가 체크리스트- 이완요법>

순서/항목		내용	Y	N
1	자세	가부좌나 반가부좌 자세로 편안하게 앉았는가?		
2	눈	두 눈을 편안하게 감았는가?		
3	호흡	호흡을 깊고 편안하게 하는가?		
		세 박자에 맞추어 천천히 숨을 들이마셨는가?		
		세 박자에 맞추어 천천히 숨을 내쉬었는가?		
4	근육	손, 아래팔, 위팔의 근육을 약 5 초간 조였다가 이완시켰는가?		
		머리, 얼굴, 목, 어깨의 근육을 약 5 초간 조였다가 이완시켰는가?		
		가슴, 복부, 허리의 근육을 약 5 초간 조였다가 이완시켰는가?		
		허벅지, 엉덩이, 장딴지, 발 부위의 근육을 약 5 초간 조였다가 이완시켰는가?		
5	마무리	약 10 분 간 깊은 호흡을 하였는가?		
		앉은 자리에서 조용히 일어났는가?		

<평가 체크리스트- 명상요법>

순서/항목		내용	Y	N
1	준비	2~3 분 간 전신에 힘을 빼고 목과 어깨, 팔다리를 가볍게 흔들었는가?		
2	자세 1	가부좌나 반가부좌 자세로 편안하게 앉았는가?		
		허리를 곧게 세우고 가슴을 폈는가?		
3	손	양 손 주먹을 힘차게 쥐었다, 풀었다를 10 번 반복하였는가?		
		긴장을 푼 후 양 손바닥이 하늘을 향하도록 무릎 위에 올려두었는가?		
4	자세 2	양 팔과 어깨에 힘을 충분히 뺐는가?		
		가슴과 허리를 반듯하게 하였는가?		
5	호흡	천천히 깊은 호흡을 내쉬었는가?		
		눈을 감고 가슴으로 호흡하였는가?		
6	마무리	이 상태로 약 10 분 간 깊은 호흡을 하였는가?		

		앉은 자리에서 조용히 일어났는가?		

IV. 교안 개발의 논리

본 교안은 감정노동으로 인한 스트레스 수준이 높은 서비스업 종사자를 대상으로, 스트레스에 관리의 중요성과 실제적인 스트레스 관리기법을 가르침으로써 이들의 직무활동과 생활의 개선을 돕는 목적으로 개발되었다. 본 교육을 통해 학습자들은 스트레스의 문제와 심각성을 인식하여 이를 효과적으로 관리하고자 하는 동기를 부여 받게 되며, 이완요법, 명상요법 등 간편한 스트레스 관리 노하우를 학습하고 연습함으로써 실제 업무상황에서 스트레스에 대한 대처능력을 높일 수 있다.

스트레스의 관리와 관련하여 스트레스의 증상, 스트레스 유발 요인 및 유형, 스트레스 진단검사 등 다양한 내용영역이 있으나, 본 교육과정은 해당 분야의 초보자를 대상으로 실시하는 만큼 가장 기초적인 지식과 관리기법만을 다루고자 한다. 또한 실제 현업에 종사하는 실무자를 대상으로 진행하는 교육이므로, 이론적이고 전문적인 내용보다는 단순하고 적용 가능한 지식과 노하우 위주로 구성하였다.

V. 참고 문헌

이현수(1997). **건강과학개론**. 서울: 중앙대학교 출판부.

장현갑, 강성군(2003). **스트레스와 정신건강**. 서울: 학지사.

하양숙(2010). **Flash를 이용한 스트레스관리 프로그램 개발**. 스트레스硏究 18(4), 379-387.

한국심리학회(2014). **심리학용어사전**. 네이버 지식백과.

스트레스다운 프로그램 웹사이트: http://www.stressdown.net/