

심리 전문가의 마음챙김과 자비심에 대한 군집비교: 직무소진, 정서노동 수행방식, 정서강도, 정서명료성의 차이*

송 영 미[†]

경영명상연구소

본 연구의 목적은 마음챙김과 자비심 수준 조합에 따른 직무소진, 정서노동 수행방식, 정서강도, 정서명료성에서의 차이를 밝히는 것이다. 이를 위해 137명의 심리 전문가가 참여하였고, 마음챙김과 자비심 수준에 대한 군집분석을 통해 네 집단으로 분류한 후 집단 간 차이를 비교하였다. 경력을 통계한 다변량공분산분석 또는 다변량분산분석을 실시하여 분석한 결과, 마음챙김과 자비심이 모두 높은 집단은 긍정 정서강도, 자기와 타인의 정서명료성, 진심표현이 가장 높았고, 부정 정서강도, 표면행동, 직무소진이 가장 낮았다. 마음챙김과 자비심 중 어느 하나의 요인이 상대적으로 높거나 낮은 집단은 마음챙김과 자비심이 모두 높은 집단과 비교해서 긍정 및 부정 정서강도를 모두 높은 수준으로 경험하거나 모두 낮은 수준으로 경험하고, 자기 및 타인의 정서에 대한 명료성과 진심표현은 상대적으로 더 낮았으며, 표면행동과 직무소진은 상대적으로 더 높게 나타났다. 마음챙김과 자비심이 모두 낮은 집단은 긍정 정서강도는 낮게, 부정 정서강도는 높게 경험하고, 자기 및 타인 정서명료성, 진심표현이 가장 낮았으며, 표면행동과 직무소진은 가장 높게 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 심리 전문가를 비롯한 휴먼서비스 전문가의 직무소진을 예방하기 위해 마음챙김과 자비심의 균형 있는 계발에 논의하고, 연구의 의미와 제한점, 후속 연구의 방향성을 제시하였다.

주요어 : 마음챙김, 자비심, 정서노동, 직무소진

* 이 논문은 2020년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임
(NRF-2020S1A5B5A17091449).

† 교신저자 : 송영미, 경영명상연구소 대표, 경기도 수원시 장안구 수원천로 472번길
E-mail: bird6425@naver.com



Copyright ©2023, Korean Association of Coaching Psychology. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

직무소진은 직무환경에서 경험하는 대인 관계적인 만성적 스트레스 반응으로, 개인적인 스트레스 반응을 넘어 대인 간 접촉에서 발생할 수 있는 특수한 스트레스 유형이다(Maslach et al., 2001). 직무소진은 정서적 피로와 냉소, 성취감 감소라는 세 가지 하위요인으로 구성된 다차원적인 개념으로, 정서적 피로는 과도한 심리적 부담이나 정서적 자원이 고갈된 상태에서 다른 사람에게 정서적 지원을 할 때 힘겨움을 겪는 개인적 차원의 상태를 말한다. 냉소는 직무환경에서 상대하는 서비스 대상자에 대해 무감각해지고 타인에 대한 관점이 사물화되어 비인간적이고 냉담한 반응을 하는 대인 관계적 차원을 나타낸다. 성취감 감소는 직무를 수행할 때 자기 효능감이 떨어지고 무력감이 특징적으로 나타나며 성과가 부재한 현상을 말한다(Maslach, et al., 2001).

1970년대 중반에 시작된 직무소진에 관한 초기연구가 사람을 대상으로 일을 하는 휴먼 서비스 직무 분야에서 시작(Maslach, et al., 2001)될 정도로, 휴먼서비스 분야에서 근무하는 종사자는 서비스 대상자와 지속적인 접촉과 상호작용을 수행하는 과정에서 직무소진에 쉽게 노출되곤 한다(Yang & Hayes, 2020). 휴먼서비스는 심리치료 분야를 비롯하여 정신건강, 보건의료 및 사회복지, 교육과 같은 분야에서 행해지는 포괄적인 대인적 서비스로(Cimmino, 2004), 직무소진은 소진을 경험하는 휴먼서비스 전문가와 서비스를 받는 대상자 모두에게 부정적인 영향을 미친다. 직무소진을 경험하는 정신건강 전문가는 수면 부족, 불면증, 목과 허리 통증 등의 신체적 어려움과 불안 우울과 같은 심리적 괴로움을 경험하며, 환자에게도 냉담하고 무관심한 태도를 보이기에 대상자의 치료 결과에도 부정적이다(Simionato &

Simpson, 2018; Yang & Hayes, 2020). 상담자의 경우 직무소진을 경험하게 되면 일에 대한 의욕과 직업적 보람이 저하되며 신체적 정서적으로 생기와 만족도가 떨어지고 자기 비난과 회의감을 호소하며 결국 이직이나 대인관계 철회로 이어지기도 한다(류진아 등, 2021). 교사의 직무소진은 자기 효능감과 자기 조절력이 낮아지는 것과 관련되며 전문가로서 정체성이 약해지면서 결국이 증가하고 교육적 위치에 대한 포기과 개인의 행복감에도 부정적인 결과를 가져온다(Ghanizadeh & Jahedizadeh, 2015). 소진에 처한 코치는 불안과 무관심, 낙담과 같은 다양한 감정을 경험하고 이러한 감정은 코치 개인의 웰빙을 저해하고 피코치와의 관계에도 부정적인 영향을 초래한다(McNeill et al., 2017; Olusoga et al., 2019).

직무소진을 불러오는 주요한 원인으로 오랫동안 정서노동이 주목받아 왔다(Hochschild, 1983; Grandey & Gabriel, 2015). 정서노동은 조직의 목표를 달성하기 위해 직무 역할의 일부로 감정을 조절하는 과정을 말한다(Hochschild, 1983; Grandey, 2000). 정서노동은 직무에서 요구하는 감정표현 규칙에 부합되도록 감정을 관리하는 것으로써, 흔히 표면행동(surface acting)과 내면행동(deep acting)으로 수행된다(Hochschild, 1983). 표면행동이 직무에서 요구하는 감정이 내면에서 경험되지 않을 때, 외적으로 보이는 감정을 관리하여 직무 규범에 적합한 정서를 표현하는 것이라면 내면행동은 직무에서 요구하는 감정을 느끼기 위해 내면에서 의도적으로 다른 생각을 하거나 감정을 바꾸고 조절한 후, 조절된 감정을 외적으로 표현하는 것을 말한다. 한편, Ashforth와 Humphrey(1993)는 표면행동과 내면행동이 직무에서 요구하는 감정을 개인이 자발적으로 느

끼고 진정으로 표현하는 경우를 담아내지 못하고 있다고 비판하며, 직무 수행에 필요한 감정을 상대적으로 적은 노력으로 경험하고 표현할 수 있기 때문에, 진심으로 경험하고 자연스럽게 표현(genuine experience and expression of expected emotion; 이하 ‘진심표현, genuine expression’)하는 것도 정서노동 수행방식에 포함할 것을 주장하였다.

Grandey(2000)는 표면행동과 내면행동을 정서조절방략의 관점에서 개념화하고, 정서노동이 근로자에게 항상 해로운 것이 아니라 정서조절방략에 따라 이롭거나 해로울 수 있다고 주장하였다. 정서조절방략의 관점에서 표면행동은 실제로 느끼는 감정을 억압하는 방략을 사용하여 조직의 표현규칙에 부합하는 감정으로 가장하여 외부로 표현하는 것이라면, 내면행동은 직무에 필요한 감정을 실제로 느끼기 위해 주의분산이나 재평가 방략을 사용하여 내면의 감정을 조절한 후, 조절된 감정을 표현하는 것과 관련된다. 반면 진심표현은 정서를 억압하거나 재평가와 같은 인위적인 정서조절 노력을 기울이지 않고도 직무에서 요구하는 감정을 자연스럽게 경험하고 표현하는 것으로(Grandey, 2000), 내면에서 느끼는 그대로를 표현하되 그것이 직무에서 요구하는 정서표현에 부합하기(Ashforth & Humphrey, 1993) 때문에 의도적으로 감정을 바꾸거나 조절할 필요가 없는 것을 말한다. 표면행동은 실제 정서를 억압하는 방략을 사용하여 내면에서 경험하는 정서와 외부로 표현하는 정서가 일치하지 않음에 따라 정서부조화를 발생시켜 일관되게 직무소진으로 이어진다(Grandey, 2000). 반면, 내면행동은 내적인 감정을 바꾸어 그 감정을 표현하는 것이기에 표면행동에 비해 적응적인 정서노동 수행방식으로 여겨

지지만, 내면행동 또한 조직이 요구하는 표현규칙에 부합하도록 자신의 기분과 태도를 바꾸려는 노력이 요구되어 직무소진에 항상 긍정적이지만은 않다(Grandey & Gabriel, 2015; Hülsheger & Schewe, 2011). 한편, 진심표현은 직무에 부합하는 정서를 진정으로 경험하고 자연스럽게 표현하는 것이기 때문에 의도적으로 조절하려는 노력과 인지적 비용이 덜 요구되어(Grandey & Melloy, 2017) 직무소진에 대해 가장 보호적인 정서노동 수행방식이라고 할 수 있다. 따라서 정서노동을 수행해야 하는 직무환경이라면 직무소진을 예방하기 위해 표면행동 보다는 내면행동을, 내면행동 보다는 진심표현을 수행할 수 있도록 도울 필요가 있다.

앞서 살펴본 것처럼, 정서노동 수행방식은 직무에서 요구하는 정서를 표현하기 위해 행해지는 정서조절방략과 관련되고, 직무맥락에서 어떤 정서조절방략을 사용하느냐에 따라 직무소진이 초래되기도 하고 그렇지 않을 수도 있다(Grandey, 2000). 따라서 정서노동에 따른 직무소진을 예방하기 위해서는 개인들이 적응적인 정서조절방략을 선택하는 과정에 관심을 둘 필요가 있다. 이러한 관점에서 정서조절방략을 선택하는 데 영향을 미칠 수 있는 정서강도와 정서명료성에 주목해보았다. 정서적 사건에 의해 촉발되는 긍정 및 부정 정서강도와 자기와 타인의 정서를 분명하게 인식하고 평가하는 정도에 따라 개인들은 적응적인 정서조절방략을 선택할 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다(송현, 이영순, 2012; 이지영, 김은하, 2018; 이지영, 신희천, 2016). 정서강도는 정서적 사건에 따른 신체적 생리적 각성 수준과 반응성(Larsen & Diener, 1987)으로, 긍정 정서강도와 부정 정서강도로 구분한다. 정서

적 사건에 대한 반응으로 나타나는 긍정 및 부정 정서강도 수준에 따라 개인들은 정서조절방략을 다르게 선택한다. 부정 정서강도가 높을수록 ‘부정적으로 생각하기’, ‘타인 비난하기’, ‘타인에게 부정적 감정 분출하기’, ‘정서 억제하기’와 같은 부정응적 방략을 사용하는 빈도가 더 높게 나타나고, 긍정 정서강도가 높을수록 ‘능동적으로 생각하기’, ‘인지적으로 수용하기’, ‘감정 수용하기’와 같은 적응적인 방략을 사용하는 빈도가 높게 나타난다(이지영, 김은하, 2018; 이지영, 신희천, 2016). 정서명료성은 왜·불쾌 차원을 넘어 경험하는 정서를 이해하고 구분하는 능력이자(Salovey et al., 1995), 정서를 지각하고 정확하게 파악하는 것으로, 자신 또는 타인이 느끼는 정서를 자각하고 정확하게 평가하는 것을 말한다(Wang & Law, 2002). 정서를 명확하게 인식할수록 능동적이고 지지 추구적인 정서조절방략으로 이어질 수 있기에(송현, 이영순, 2012), 자신과 타인의 감정을 잘 이해하는 것은 정서를 성공적으로 조절하는 능력과도 관련이 된다(Wang & Law, 2002).

지금까지 직무소진과 정서노동에 초점을 두고, 직무소진에 차별적으로 영향을 미칠 수 있는 정서노동 수행방식, 정서노동 수행방식을 결정하는 정서조절방략, 그리고 정서조절방략에 영향을 미칠 수 있는 정서강도와 정서명료성의 관계를 살펴보았다. 앞의 내용을 종합하면, 정서노동을 필연적으로 수행하게 되는 직무환경에서 직무소진으로부터 근로자를 보호하기 위해서는 직무에서 요구하는 정서를 자연스럽게 느끼고 진심으로 표현하기 위해 적응적인 정서조절방략을 사용하도록 도울 필요가 있다. 이러한 배경에서 정서강도와 정서명료성, 정서노동 수행방식, 직무소진 각각에

긍정적인 영향을 미칠 수 있는 마음챙김과 자비심에 주목해보았다. 마음챙김과 자비심은 직무맥락에서 근로자의 정신적 웰빙과 긍정적인 관련성이 있고(Bartlett et al., 2019), 적응적인 정서노동이 수행되도록 도울 뿐 아니라(송영미, 김완석, 2019; Hülsheger & Schewe, 2011), 정서억압이나 인지적 재평가와 같은 정서조절방략에도 긍정적인 영향을 가져온다(Farb et al., 2014).

서구 명상과학의 영역에서 마음챙김은 만성통증 환자의 자기조절 훈련을 위해 처음 소개(Kabat-Zinn, 1982)된 이래 다양한 형태로 마음챙김에 기반한 개입(Mindfulness Based Intervention, MBI)이 개발되면서 심리적 신체적 건강에 미치는 긍정적인 효과가 보고되고 있다(Creswell, 2017; Goldberg et al., 2022). 자비심 또한 명상과학의 영역에서 주목받고 있는데, 자비심은 자기-자비에 관한 연구(Neff 2003)로 시작하여 이후, 다양한 자비심 기반 개입(Compassion Based Intervention, CBI)이 소개되었고(Kirby et al., 2017). 자기뿐만 아니라 타인에 대한 자비심을 실천하는 것은 개인에게 긍정적인 정서를 형성하고, 이러한 긍정성은 다시 개인의 내적 자원을 확장하는 역할을 하고(Fredrickson et al., 2008), 확장된 내적 자원은 심리적 고통을 완화하며 감정조절과 긍정적인 대인관계에도 도움이 되는 것으로 알려졌다(Kirby et al., 2017).

마음챙김은 지금 이 순간에 경험하는 생각이나, 정서, 감각을 알아차리고 있는 그대로 받아들이는 것이며(Bishop et al., 2004), 의도적으로 현재 순간의 경험에 비판단적으로 주의를 기울이는(Kabat-Zinn, 2002) 수용적이고 열린 순수한 주의(Brown & Ryan, 2004)이다. 마음챙김은 특별한 훈련이 없이도 삶의 경험에

서 자연스럽게 나타나기도 하지만, 몸의 감각이나 내적인 감정, 생각 등 자신의 경험을 있는 그대로 알아차리는 체계적인 명상훈련으로도 배양될 수 있다(Farb et al., 2014).

마음챙김은 적응적인 정서조절과 깊은 관련이 있는데(Farb et al., 2014), 쾌·불쾌와 상관없이 지금 이 순간에 경험하는 내적 외적 사건에 주의를 기울이고 마주하며 판단하지 않고 알아차리는 것이다. 마음챙김은 정서를 촉발한 자극과 그에 따른 반응에 비판단적으로 주의를 기울임으로써 신체적 생리적으로 일어나는 정서강도가 감소하도록 하는데(Roemer et al., 2015), 이 과정에서 정서에 대한 반응성이 낮아지고 힘겨운 정서와 함께 머무르며 정서를 조절할 수 있는 인지적 유연성이 증가하며, 정서에 대한 긍정적인 재평가의 가능성을 열어준다(Farb et al., 2014). 마음챙김은 지금 이 순간 내면의 흐름에 주의를 두는 것으로써, 신체적 심리적 행동적 경험을 보다 명료하게 인식하도록 해서 정서 자극에 대한 각성 수준이나 반응성에 영향을 미친다.

마음챙김은 자신과 타인의 정서를 명료하게 인식하는 능력에도 긍정적인 영향을 미치게 되는데, 자신의 정서를 있는 그대로 바라보는 정서 마음챙김 프로그램이 정서명료성에 긍정적으로 영향을 미치고(신아영, 김정호, 2010), 애착 외상을 경험한 여성들이 마음챙김 프로그램에 참여 후 정서명료성이 향상(Caldwell & Shaver, 2015)된다는 보고는 이를 뒷받침한다. 마음챙김은 자기 자신뿐 아니라 타인의 정서명료성도 높일 수 있는데, 마음챙김이 개념적이고 자기중심적인 관점에서 빠져나와 현재 자신에게 전개되고 있는 현상을 명료하게 알아차리도록 돕기(김완석, 2019)이기 때문이다. 이처럼 마음챙김이 정서강도와 정서명료성에

영향을 주어 정서조절과정에 적응적인 변화를 가져옴에 따라 마음챙김은 정서노동 수행방식과 직무소진에도 긍정적인 영향을 미치는데, 마음챙김은 실제 감정을 억제하여 가짜로 표현하는 표면행동을 감소시켜서 직무소진을 줄이기도 하고(송영미, 김완석, 2019; Hülsheger & Schewe, 2011), 인지적 재평가의 증가를 통해 직무소진 감소로 이어지기도 한다(송영미, 김완석, 2019).

자비심은 자신과 타인의 고통에 대한 민감성과 그 고통을 완화하기 위해 무엇인가 하리라는 서원이 결합된 것으로, 단순한 감정이라기보다 나와 다른 존재에게 이익과 행복을 주고 불이익과 괴로움을 덜어주려는 의도를 포함한다(Gilbert & Choden, 2020). 즉 자비심은 모든 생명 있는 존재가 고통과 고통의 원인으로 부터 자유롭기를 바라는 마음에서 자기와 타인의 고통을 피하지 않고 주의를 기울이며 함께 느끼고 이해하고 감내하는 능력이라고 할 수 있다(Gilbert & Choden, 2020). 자비심이 자기와 타인의 고통에 민감하게 반응하고 주의를 기울이며 보살핌의 의도를 갖는 것(Gilbert & Choden, 2020)임을 상기해보면, 자비심은 다분히 의식적인 심리 상태임을 알 수 있다. 따라서 자비심이 촉진하는 긍정적인 정서, 친밀감, 타인을 돕고자 하는 의도는 자기와 타인이 경험하는 정서를 향해 의식적이면서도 의도적으로 마음을 열도록 하여 자기 자신뿐 아니라 다른 사람의 정서도 보다 분명하게 인식하는 것과도 관련될 수 있다.

자비심은 일상에서 긍정적인 느낌을 불러와서 심리적인 자원을 형성하고 확장하는 과정에서 적응적인 정서조절이 가능하도록 한다. Fredrickson 등(2008)은 자비명상을 통해 자비심이 커지면 긍정 정서가 증가하고, 증가한 긍

정성은 다시 자기 수용과 타인과의 긍정적인 관계와 같은 개인적 자원을 확장하고, 이어 우울과 같은 개인의 부정적인 정서를 감소시켜 삶의 만족으로 이어지는 선순환의 내적 성장을 보고하였다. 자비명상의 이러한 효과는 자비심이 내포하고 있는 ‘보살핌’이라는 내적인 동기(Gilbert & Choden, 2020)에서 출발한다고 할 수 있다. 최신의 신경과학 연구들(Gilbert & Choden, 2020; Klimecki & Singer, 2017)은 자비심에 내재한 보살핌의 느낌은 우리 뇌에서 돌봄-친화시스템의 신경회로를 강화하고 타인의 고통에 공감하면서도 긍정 정서를 촉진하여 심리적 자원을 회복하도록 돕는다는 것을 보여주고 있다.

자비심은 부정적 정서를 약압하는 전략이나 인지적인 재평가 전략과는 또 다른 정서조절 전략이 될 수 있다(Klimecki et al., 2014). 자비심이 뇌 신경 수준에서 진정과 친화 시스템을 활성화하여 긍정 정서를 유도하고 자신과 타인을 보살피고자 하는 마음요소(Gilbert & Choden, 2020; Klimecki & Singer, 2017)이기 때문이다. 직무환경에서 자비심이라는 마음요소는 진짜 감정을 억누르는 전략을 사용하여 가짜 감정을 표현하는 표면행동이나, 인지적 재평가 전략을 통해서 감정을 바꾸어 조직의 요구에 부합하는 정서를 만들어 표현하는 내면 행동과는 거리가 멀다. 오히려 자비심은 타인을 돕는 직무환경에서 개인이 실제로 느끼는 감정을 수정하지 않고도 직무 수행에 필요한 감정을 자발적이고 진정으로 표현(Ashforth & Humphrey, 1993)하는 진심표현과 관련이 더 깊을 수 있다. 결국, 자비심을 바탕으로 둔 진심표현은 정서를 조절하기 위한 인지적 비용과 정서적 부담을 줄이고 정서 부조화를 최소화할 수 있기에, 정서노동을 수행해야 하는 휴먼서

비스 전문가를 직무소진으로부터 보호(Kruml & Geddes, 2000; Grandey & Melloy, 2017)할 수 있을 것이다. 최근 자기-자비 수행을 통해서 건강 전문가의 이차외상스트레스와 직무소진이 감소하는 것으로 나타나(Neff et al., 2020) 이를 뒷받침한다.

지금까지 살펴본 것처럼, 마음챙김과 자비심은 그 각각이 정서강도, 정서명료성, 정서노동 수행방식, 직무소진 모두에 긍정적인 영향을 미친다. 일터에서 수행하는 마음챙김 명상 훈련은 스트레스, 정신적인 고통, 불안, 웰빙 및 수면에 긍정적인 효과를 가져오는데(Bartlett et al., 2019), 보고된 예를 보면, 마음챙김 명상은 의료인과 교사의 직무소진을 감소시키며(Luken & Sammons, 2016), 정신건강 전문가의 스트레스와 소진을 줄여주면서 자기-돌봄을 촉진한다(Rudaz et al., 2017). 또한 마음챙김 명상은 상담 전문가의 소진과 관련된 위험요소를 완화하거나 보호요소를 강화하여 소진으로부터 상담자를 보호한다(Friedman, 2017). 자비심 또한 근로자의 웰빙에 도움이 되는 요소로, 자기-자비 훈련은 근로자의 웰빙을 높이며 긍정적인 심리적 기능을 촉진하기 위한 전략으로 제안되고(Dodson, Heng, 2022), 자비심 명상은 건강-돌봄 전문가의 직무소진과 대인관계 갈등을 감소시키며 직무 만족을 높인다(Scarlet et al., 2017). 이처럼 마음챙김과 자비심 각각이 직무환경에서 근로자의 스트레스를 감소시키고 직무소진을 줄임으로써 임상 및 상담 전문가, 정신건강 전문가, 건강-돌봄 전문가 또는 사회복지사와 같은 휴먼서비스 분야 근로자를 위한 자기-돌봄 전략으로 주목받고 있다(Dodson & Heng, 2022; Friedman, 2017; Griffiths et al., 2019; Rudaz et al., 2017; Scarlet et al., 2017).

이처럼 직무맥락에서 마음챙김과 자비심이 가져오는 효과에 관한 연구가 많이 보고되고 있지만, 대부분의 연구는 두 가지 요소를 함께 고려하여 효과를 입증하기보다는 마음챙김 또는 자비심 중 하나의 요소에만 중점을 두어 효과를 보고하고 있다. 그러나 마음챙김과 자비심은 서로 구별되는 마음의 요소이기에 마음챙김과 자비심을 계발하거나 훈련할 때는 두 요소를 모두 고려할 필요가 있다. 마음챙김과 자비심이 모두 심리적 괴로움을 줄이고 직무맥락에서 긍정적인 영향을 가져오지만, 마음챙김과 자비심의 특성을 비교해보면 긍정적인 결과를 가져오는 그 과정은 사뭇 다르기 때문이다. 마음챙김은 개인이 경험하는 내적 외적인 현상을 있는 그대로 판단하지 않고 주시함으로써 개인의 웰빙에 긍정적인 영향을 미치(Kabat-Zinn, 2002)는 반면, 자비심은 ‘있는 그대로’가 아닌 ‘의도적으로’ 긍정정서를 불러오고 신체적 정서적 수준에서 자기와 타자 간의 연결성을 증가시켜 개인의 웰빙에 적응적인 결과를 불러온다(Trautwein et al., 2014). 마음챙김이 경험하는 현상 그 자체 또는 현상의 변화를 ‘주목하는 의식’과 관련된 것이라면, 자비심은 자기와 타인의 고통에 반응하고 고통을 완화하고자 하는 ‘동기 또는 의도’와 관련된다(Gilbert & Choden, 2020). 마음챙김은 감정의 흐름에 개입하지 않고 다소 수동적으로 관찰하며 감정의 변화를 아는 것이라면, 자비심은 타인에서 자기로, 자기에게서 타인으로, 자기에서 자기에게로의 감정 흐름을 일으키는 능동적인 내적 과정이다(Gilbert & Choden, 2020). 마음챙김은 개인 수준에서 내외적인 경험에 주의를 기울이며 마음의 안정과 지혜를 일깨우는 것을 목표로 한다면, 자비심은 자신 뿐만 아니라 타인도 주의를 기울이는 대상에

포함하여 심리적으로 사회적인 맥락을 형성하고 나와 다른 존재에 대한 안녕과 행복, 이타심 계발을 목표로 한다(Wallace, 2016).

마음챙김과 자비심은 그것을 훈련하는 요소와 효과 기제에서도 차이가 있는데, 마음챙김이 주의력(attention), 자각(awareness) 및 자기조절(self-regulation)을 훈련하고 키우는 것이라면, 자비심은 공감(empathy), 친절(kindness)을 훈련하는 것(Huppert, 2018)이다. 마음챙김이 주로 주의집중과 상위인지적 알아차림을 통해 긍정적인 결과를 가져온다면, 자비심은 대체로 긍정적인 감정을 통해서 적응적인 결과로 이어진다(Creswell, 2017; Fredrickson et al., 2008). 마음챙김과 자비심의 차이점은 친사회적 행동을 촉진하는 과정에서도 찾아볼 수 있는데, 마음챙김은 모든 자극에 대한 주의력을 증가시키거나 자기 관련 감정 편향을 줄여주어 친사회적 행동으로 이어지게 한다면, 자비심은 공감과 친사회적 정서를 통해서 자비로운 행동으로 나아가도록 돕는다(Lim et al., 2015).

이처럼 마음챙김과 자비심은 서로 다른 마음의 요소로, 서로를 보완하여 긍정적인 효과를 가져오기에 흔히 새의 양 날개에 비유되곤 한다(Germer & Siegel, 2014). 이 비유는 새의 한쪽 날개가 다른 쪽보다 심각하게 약하면 새가 날 수 없는 이치를 나타내어 마음챙김과 자비심 두 요소를 고르게 갖추는 것이 중요함을 말해준다. 그러나 지금까지 마음챙김과 자비심 훈련에 따른 효과는 마음챙김 또는 자비심 중 어느 한쪽에만 치우치는 경향이 있기(Conversano et al., 2020; Hülsheger et al., 2013; Lomas et al., 2019) 때문에 마음챙김과 자비심의 고른 계발을 다룬 선행연구는 미비한 실정이다. 이에 대해 Gilbert와 Choden(2020)은 세속화된 마음챙김 훈련은 자비심을 명시적으로

함양하고 있지 않고 그 결과로 생기는 문제들도 연구하지 않고 있다고 비판하고 있다. 이러한 배경에서 본 연구는 마음챙김과 자비심이 균형을 이룰 때와 어느 한쪽이 상대적으로 높거나 낮을 때를 비교하여 그 차이를 밝혀보고자 한다.

마음챙김과 자비심은 모두 직무소진에 긍정적인 효과를 불러온다는 선행연구(Dodson & Heng, 2022; Friedman, 2017; Luken & Sammons, 2016; Scarlet et al., 2017; Rudaz et al., 2017)에 기초하여, 본 연구에서는 직무소진과 직무소진을 불러오는 주요 선행변인인 정서노동 수행방식, 정서노동 수행방식에 영향을 줄 수 있는 정서강도와 정서명료성을 중심으로 마음챙김과 자비심이 균형을 이룰 때와 두 요인 중 한쪽만 높거나 낮을 때의 차이를 살펴보고, 직무소진을 예방하기 위한 마음챙김과 자비심의 고른 계발의 필요성을 논의하고자 한다. 이에 관한 연구는 비교적 초기이기에 본 연구에서는 가설을 직접 수립하기보다 탐색적으로 검증하고자 한다.

방 법

연구대상

본 연구는 A기관의 생명윤리위원회의 승인을 받았다(IRB 승인번호. 202107-HB-003). 연구 참여자는 휴먼서비스 분야 중에서 만 19세 이상의 임상심리사 및 상담사 외 심리치료 분야 전문가 137명이 참여하였다. 평균 나이는 38.9세($SD=8.68$), 평균 경력은 5.9년($SD=4.0$)이며, 여성 125명(91.2%)이다. 응답자의 나이와 경력 분포는 표 1에 제시하였다.

표 1. 연구대상의 나이 및 경력 년 수 분포 현황

나이 빈도(%)	경력 빈도(%)
20대 16(11.7)	5년 이하 78(56.9)
30대 64(46.7)	6년 ~ 10년 46(33.6)
40대 38(27.7)	11년 ~ 15년 9(6.6)
50대 15(10.9)	16년 ~ 20년 4(2.9)
60대 이상 4(2.9)	
전체	N=137

측정도구

마음챙김

마음챙김은 박성현(2006)이 일반인들의 마음챙김 능력을 평가하도록 개발한 척도를 사용하였다. 이 척도는 주의집중, 현재자각, 비판단적 수용, 탈중심적 주의의 4가지 하위요인으로 구성되어 있고, 각 하위요인에 5문항씩 총 20문항으로 구성되어 있다. 각 문항을 5점 Likert 척도상에서 평정하고 문항은 모두 부정문으로 역채점을 통해 마음챙김 점수가 높을수록 마음챙김이 높은 것으로 본다. 본 연구에서 전체 문항의 신뢰도는 .93으로 나타났다.

자비심

Cho 등(2018)이 개발한 자비심 척도(Lovingkindness-Compassion Scale, LSC)를 사용하였다. 이 척도는 자애심, 연민심, 자기중심성이라는 3개의 하위요인으로 구성되어 있고, 각 하위요인에 5문항씩 총 15문항으로 구성되어 있다. 각 문항을 5점 Likert 척도상에서 평정하고 일부 문항은 부정문으로 역채점을 통해 자비심 점수가 높을수록 자비심이 높은 것으로 본다. 본 연구에서 전체 문항의 신뢰도는 .85로 나타났다.

정서강도

Geuens과 De Pelsmacker(2002)가 단축 버전으로 타당화한 정서강도 척도(Affect Intensity Measure: AIM)을 사용하였다. 긍정 정서강도 8 문항, 부정 정서강도 6문항으로, 각 문항을 6점 Likert 척도상에서 평정하고 점수가 높을수록 정서강도가 높은 것으로 본다. 본 연구에서 전체 문항의 신뢰도는 .78이며, 하위요인별로 긍정 정서강도 .80, 부정 정서강도 .66로 나타났다.

정서명료성

Wong과 Low(2002)가 개발하고 임유신(2010)이 번안한 척도를 사용하였다. 이 척도는 정서지능을 평가하는 척도로써 자기 정서명료성, 타인 정서명료성, 정서활용, 정서조절의 네 가지 하위요인으로 구성되어 있는데, 본 연구에서는 자기 정서명료성 4문항, 타인 정서명료성 4문항을 사용하였다. 각 문항을 7점 Likert 척도상에서 평정하고 점수가 높을수록 정서명료성이 높은 것으로 본다. 본 연구에서 정서명료성 전체의 신뢰도는 .90으로 나타났고, 자기 정서명료성은 .88, 타인 정서명료성은 .85로 나타났다.

정서노동

표면행동과 내면행동은 Brotheridge와 Lee (2003), Kruml과 Geddes(2000)의 척도를 이랑, 김완석과 신강현(2006)이 번안한 척도를 사용하였고, 진심표현은 Diefendorff 등(2005)의 연구에서 사용된 3문항을 사용하였다. 각 문항을 5점 Likert 척도상에서 평정하고, 점수가 높을수록 정서노동이 높은 것으로 본다. 본 연구에서 표면행동의 신뢰도는 .74, 내면행동은 .86, 진심표현은 .89로 나타났다.

직무소진

Schaufeli와 Leiter(1996)가 개발하고 신강현(2003)이 번안하고 타당화한 직무소진 척도(Maslach Burnout Inventory-General Survey, MBI-GS)를 사용하였다. MBI-GS는 정서적 피로, 냉소, 직무 효능감으로 구성되어 있는데, 직무 효능감은 직무열의의 하위요인에 포함하는 것이 더 적합할 수 있고(Schaufeli & Bakker, 2004), 직무소진의 핵심적인 요소에 포함되지 않을 수 있다는 주장(Walkey & Green, 1992)에 따라 본 연구에서는 제외하여 소진 5문항, 냉소 4문항으로 총 9문항을 사용하였다. 각 문항을 5점 Likert 척도상에서 평정하고, 점수가 높을수록 직무소진이 높은 것으로 본다. 본 연구에서 직무소진 전체 신뢰도는 .91이고, 정서적 피로는 .87, 냉소 .90으로 나타났다.

자료분석

SPSS 22.0 프로그램을 사용하여 먼저, 연구 참여자의 기술통계분석을 통해 인구통계학적 특성을 확인하고, Pearson 상관분석을 실시하여 변인 간 상관을 확인하였다. 다음으로 군집분석을 통해 마음챙김과 자비심 고 저 수준에 따른 집단을 분류하였는데, 군집분석은 2단계 군집분석 방법(Hair & Black, 2000)을 사용하였다. 이 방법은 위계적 군집분석인 Wards의 방법과 비위계적 군집분석 방법인 K-평균분석을 연이어 실시하는 것으로, 1단계에서는 Wards 방법으로 군집의 수를 정하고, 2단계에서는 도출된 군집별 군집 변인들의 평균점수를 초기 중심점으로 순차적 군집분석을 통해 최종 군집을 확정한다. 마지막으로 군집분석에서 도출된 군집별 변인 간 차이가 있는지 알아보기 위해, 종속 변인에 따라 다변량공분산분석

(MANCOVA) 또는 다변량분산분석(MANOVA)을 실시하였다. 나이와 경력이 많을수록 직무소진을 덜 경험할 수 있다는 선행연구(강선아 등, 2020; Brewer & Shapard, 2004; Maslach et al., 2001)에 기초하여 나이와 경력을 통제하기 위해 공변인으로 선정하고, 공변량 분석을 위한 독립성, 선형성, 회귀계수 동질성 가정 검증 후 세 조건에 모두 충족하는 경우 다변량공분산분석을, 조건에 충족하지 않으면 다변량분산분석을 실시하였다.

결 과

상관관계

상관분석을 통한 측정 변인 간의 관계를 표 2에 제시하였다. 마음챙김과 자비심은 각각 자기 정서명료성, 타인 정서명료성, 진심표현과 정적 상관을 나타냈고, 부정 정서강도, 표면행동 및 직무소진과는 부적상관을 나타냈다. 마음챙김과 긍정 정서강도의 상관은 유의하지 않았지만, 자비심과 긍정 정서강도는 정적인 상관을 보였다. 내면행동은 마음챙김과 자비심 모두에서 유의한 상관을 나타내지 않았다.

마음챙김과 자비심 군집분석과 집단 간 차이

2단계 군집분석 중 1단계에서 마음챙김과 자비심 점수를 표준화 후, Ward의 방법으로 위계적 군집분석을 실시하였다. 덴드로그램을 고려했을 때 4개의 군집이 적합한 것으로 나타나 4군집 해법을 채택하였다. 2단계 K-평균 점수 군집분석에서는 1단계의 결과를 토대로 4개의 군집으로 분류하였다. 군집분석 결과

최종적으로 응답자들은 4개의 군집에 배정이 되었고, 군집 1은 31명(22.6%), 군집 2는 45명(32.8%), 군집 3은 26명(19.0%), 군집 4는 35명(25.5%)으로 형성되었다. 집단별 표준화 점수와 그래프는 표 3과 그림 1에, 평균과 표준편차는 표 4에 제시하였다.

네 집단 간에 마음챙김과 자비심 수준의 차이를 검증하기 위해 다변량분산분석을 실시하였다. 네 개의 집단을 독립변인으로, 마음챙김과 자비심을 종속변인으로 설정하여, 집단별 종속 측정치의 평균(표준편차), 집단 간 차이 검증, 사후비교 결과를 표 4에 제시하였다. 분석 결과, 집단에 따라 마음챙김과 자비심의 유의한 차이가 확인되었다, Wilks' $\lambda = .083$, $F(3, 133) = 108.478$, $p < .001$, $\eta_p^2 = .711$, 마음챙김과, $F = 181.226$, $p < .001$, 자비심, $F = 128.629$, $p < .001$. 각 집단의 특징을 살펴보면, 집단 1은 다른 집단에 비해 마음챙김과 자비심이 모두 가장 낮은 수준으로, 집단 2는 자비심이 마음챙김보다 상대적으로 높은 수준으로, 집단 3은 마음챙김이 자비심보다 상대적으로 높은 수준으로, 집단 4는 마음챙김과 자비심이 모두 네 집단 중에서 가장 높은 수준으로 나타났다. 이러한 특징을 고려하여, 집단 1은 '둔감한', 집단 2는 '온정적인', 집단 3은 '냉철한', 집단 4는 '지혜로운' 집단으로 명명하였다.

다음으로 각 집단을 기준으로 변인에서 어떠한 차이가 있는지 검증하였다. 나이와 경력을 통제하고 변인 간 차이를 확인하기 위해 먼저 나이와 경력에 대한 공분산분석을 위한 기본 가정인, 독립성 가정, 선형성 가정, 회귀계수 동질성 가정을 차례로 검증하였다. 우선, 나이와 경력에 대한 집단에 따른 독립성 가정을 검증한 결과, 나이는 유의미한 결과가

표 2. 주요 변인의 평균, 표준편차 및 상관계수(N=137)

변인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1. 마음챙김	1													
2. 자비심	.632**	1												
3. 긍정 정서강도	.089	.245**	1											
4. 부정 정서강도	-.502**	-.301**	.302**	1										
5. 자기 정서명료성	.573**	.565**	.324**	-.159	1									
6. 타인 정서명료성	.468**	.381**	.153	-.178*	.618**	1								
7. 표면행동	-.561**	-.462**	-.139	.257**	-.309**	-.285**	1							
8. 내면행동	-.045	-.021	.069	.180*	.141	.056	.271**	1						
9. 진심표현	.499**	.449**	.382**	-.079	.530**	.408**	-.558**	-.021	1					
10. 직무소진	-.649**	-.455**	-.209*	.351**	-.353**	-.314**	.439**	.019	-.391**	1				
11. 정서적 피로	-.584**	-.381**	-.139	.338**	-.243**	-.230**	.368**	.040	-.270**	.929**	1			
12. 냉소	-.609**	-.458**	-.253*	.303**	-.417**	-.353**	.444**	-.009	-.463**	.903**	.680**	1		
13. 나이	.216*	.204*	.195*	-.090	.160	.076	-.226**	.022	.110	-.224**	-.191*	-.222**	1	
14. 경력	.240**	.147	.223**	-.024	.362**	.299**	-.153	-.033	.197*	-.128	-.017	-.234**	.523**	1
M	3.63	3.78	4.00	3.49	5.39	5.30	2.84	3.80	3.93	2.62	2.92	2.25	38.92	5.93
SD	.70	.50	.72	.73	.87	.77	.71	.67	.67	.90	.95	1.02	8.68	4.00

주. * $p < .05$, ** $p < .01$

표 3. 집단별 표준화 점수

	집단1 '둔감한' N=31	집단2 '온정적인' N=45	집단3 '냉철한' N=26	집단4 '지혜로운' N=35
마음챙김	-1.36	-0.37	0.57	1.10
자비심	-1.21	0.13	-0.35	1.09

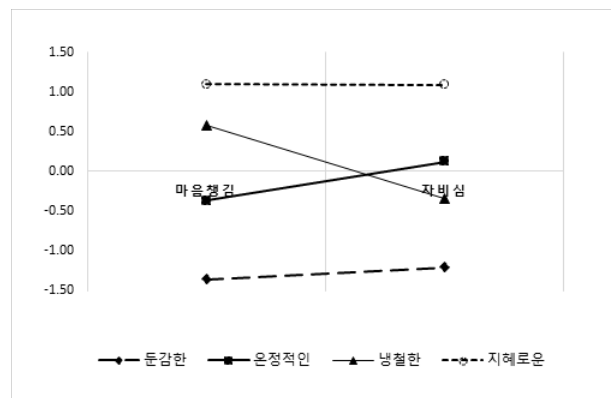


그림 1. 집단별 표준화 점수 그래프

표 4. 집단별 마음챙김과 자비심의 평균 및 표준편차

	마음챙김(저) 자비심(저)	자비심(고)	마음챙김(고)	마음챙김(고) 자비심(고)	F	사후비교
	집단1 '둔감한' N=31	집단2 '온정적인' N=45	집단3 '냉철한' N=26	집단4 '지혜로운' N=35	(3, 133)	(LSD)
마음챙김	2.73(.36)	3.40(.28)	4.05(.29)	4.41(.33)	181.266***	1<2<3<4
자비심	3.15(.25)	3.85(.29)	3.60(.24)	4.36(.23)	128.629***	1<3<2<4

주. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$, ()안의 값은 표준편차

나타나, $F=3.818$, $p=.012$, 집단에 따른 독립성이 확보되지 못하여 공변인에서 제외하였고, 경력은 유의미하지 않은 결과로 나타나, $F=1.709$, $p=.168$, 집단별 독립성이 확보되어

공변인으로 채택하였다. 다음으로, 독립성이 확보된 경력 변인에 대한 선형성 가정과 회귀계수 동질성 가정을 검증하였는데, 직무소진을 구성하는 하위요인인 정서적 피로와 냉소

에서도 어떤 차이가 나타나는지 알아보기 위해 집단 간 분석에 포함하였다. 선형성 가정 검증결과, 긍정 정서강도, $F=7.239, p=.008$, 자기 정서명료성, $F=19.633, p<.001$, 타인 정서명료성, $F=13.179, p<.001$, 진심표현, $F=5.515, p=.020$, 직무소진의 하위요인 중 냉소, $F=7.430, p=.007$, 에서 선형성이 확보되었고, 부정 정서강도, $F=.085, p=.772$, 표면행동, $F=3.384, p=.068$, 내면행동, $F=.159, p=.690$, 직무소진, $F=2.244, p=.137$, 직무소진의 하위요인 중 정서적 피로, $F=.040, p=.841$, 에서는 선형성이 확보되지 못하였다. 이어, 선형성이 확보된 변인을 대상으로 회귀계수 동질성을 검증한 결과, 상호작용이 유의하지 않은 것으로 나타나, $F_{\text{긍정 정서강도}}=.830, p=.480, F_{\text{자기 정서명료성}}=.107, p=.956, F_{\text{타인 정서명료성}}=.514, p=.674, F_{\text{진심표현}}=1.374, p=.254, F_{\text{냉소}}=.816, p=.487$, 선형성과 회귀계수 동질성 가정이 충족된 변인에 대해 경력 변인을 공변인으로 채택하였다.

공분산분석을 위한 기본 가정 검증 결과에 따라 긍정 정서강도, 자기 정서명료성, 타인 정서명료성, 진심표현, 직무소진의 하위요인 중 냉소는 경력 변인을 통제하고 다변량공분산분석으로, 부정 정서강도, 표면행동, 내면행동, 직무소진, 직무소진의 하위요인 중 정서적 피로는 다변량분산분석으로 집단 간 차이 분석을 실시하여 표 5에 제시하였다. 먼저, 다변량공분산분석 결과, 집단 간 차이가 유의한 것으로 나타났고, Wilks' $\lambda = .479, F(3, 133) = 7.207, p < .001$. 경력을 통제한 후에도 각 변인에 대한 집단 간 차이가 나타났고, $F_{\text{긍정 정서강도}}=4.949, p=.003, F_{\text{자기 정서명료성}}=22.061, p<.001, F_{\text{타인 정서명료성}}=8.424, p<.001, F_{\text{진심표현}}=11.728, p<.001, F_{\text{냉소}}=15.811, p<.001$. 이어 나머지 변인에 대한 다변량분산분석 결과, 집

단 간 차이가 유의한 것으로 나타났고, Wilks' $\lambda = .503, F(3, 133) = 6.719, p<.001$. 각 변인에 대한 차이 분석에서 내면행동, $F_{\text{내면행동}}=.594, p=.620$, 을 제외한 다른 변인에서 집단 간 차이가 나타났고, $F_{\text{부정 정서강도}}=12.979, p<.001, F_{\text{표면행동}}=17.110, p<.001, F_{\text{직무소진}}=17.584, p<.001, F_{\text{정서적 피로}}=11.573, p<.001$. 변인 간 집단에 따른 차이가 유의미하여, 구체적인 집단 간 차이를 확인하고자 LSD 사후검증을 실시하였다. 그 결과 첫째, 긍정 정서강도는 '둔감한' 집단과 '냉철한' 집단이 유사한 수준으로 낮았으며, '온정적' 집단과 '지혜로운' 집단이 비슷한 수준으로 높게 나타났다. 부정 정서강도는 '둔감한' 집단과 '온정적인' 집단이 유사한 수준으로 높았으며, '냉철한' 집단과 '지혜로운' 집단은 유사한 수준으로 낮게 나타났다. 둘째, 자기 정서명료성은 '둔감한' 집단이 가장 낮았고, '온정적인' 집단과 '냉철한' 집단은 유사했으나 '지혜로운' 집단보다 낮은 수준으로 나타났다. 타인 정서명료성은 '둔감한' 집단이 가장 낮았고, '온정적인' 집단은 '지혜로운' 집단보다 낮은 수준으로 나타났다. 진심표현은 '둔감한' 집단이 가장 낮았으며, '온정적인' 집단과 '냉철한' 집단은 서로 유사한 수준이었으나, '지혜로운' 집단보다 높은 수준으로 나타났다. 직무소진은 '둔감한' 집단에서 가장 높았으며, '온정적인' 집단과 '냉철한' 집단은 서로 유사한 수준이었으나, '지혜로운' 집단보다 높은 수준으로 나타났다. 직무소진의 하위요인

표 5. 다변량공분산분석 또는 다변량분산분석에 따른 조정된 평균에 대한 집단 간 비교

	집단 1	집단 2	집단 3	집단 4	F (3,133)	사후비교 (LSD)	η^2_p
	‘둔감한’ N=31	‘온정적인’ N=45	‘냉철한’ N=26	‘지혜로운’ N=35			
긍정 정서강도 ⁽¹⁾	3.87(3.82)	4.18(4.16)	3.61(3.63)	4.16(4.20)	4.949**	1,3<2,4	.101
부정 정서강도 ⁽²⁾	3.91(3.91)	3.70(3.70)	3.25(3.25)	3.03(3.03)	12.979***	1,2>3,4	.226
자기 정서명료성 ⁽¹⁾	4.66(4.60)	5.33(5.32)	5.55(5.32)	6.01(6.06)	22.061***	1<2,3<4	.334
타인 정서명료성 ⁽¹⁾	4.84(4.79)	5.26(5.24)	5.38(5.40)	5.69(5.73)	8.424***	1<2,3,4; 2<4	.161
표면행동 ⁽²⁾	3.37(3.37)	2.92(2.92)	2.79(2.79)	2.30(2.30)	17.110***	1>2,3>4	.278
내면행동 ⁽²⁾	3.80(3.80)	3.83(3.83)	3.92(3.92)	3.69(3.69)	.594	1,2,3,4	.013
진심표현 ⁽¹⁾	3.43(3.41)	3.96(3.96)	3.99(4.00)	4.30(4.31)	11.728***	1<2,3<4	.210
직무소진 ⁽²⁾	3.28(3.28)	2.76(2.76)	2.5(2.52)	1.93(1.93)	17.584***	1>2,3>4	.284
정서적 피로 ⁽²⁾	3.45(3.45)	3.10(3.10)	2.85(2.85)	2.26(2.26)	11.573***	1,2>4; 1>3>4	.207
냉소 ⁽¹⁾	3.03(3.06)	2.33(2.34)	2.13(2.11)	1.55(1.52)	15.811***	1>2,3>4	.264

주. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$, ()는 초기 평균,
(1)=경력 통제 후 다변량공분산분석, (2)=다변량분산분석

별로 보면, 정서적 피로는 ‘둔감한’ 집단과 ‘온정적인’ 집단이 ‘지혜로운’ 집단보다 높게 나타났고, ‘냉철한’ 집단도 ‘지혜로운’ 집단보다 높게 확인되었다. 냉소는 ‘둔감한’ 집단이 가장 높았고, ‘온정적인’ 집단과 ‘냉철한’ 집단은 서로 유사한 수준이지만, ‘지혜로운’ 집단보다 높은 수준으로 나타났다.

논 의

본 연구는 마음챙김과 자비심의 차별성에 주목하여, 두 요소가 균형을 이룰 때와 한쪽 요소가 상대적으로 높거나 낮을 때를 비교하여, 직무소진과 직무소진을 초래하는 선행변

인을 중심으로 그 차이를 밝히고자 하였다. 이를 위해 직무소진을 불러오는 주요 요인 중 정서노동에 주목하여, 마음챙김과 자비심의 높고 낮은 수준 조합에 따라 정서강도, 정서명료성, 정서노동 수행방식, 직무소진에 대한 차이를 검증하였다. 그 결과를 요약하고 시사점을 논의하면 다음과 같다.

먼저, 마음챙김 및 자비심과 다른 변인과의 상관을 분석한 결과, 첫째, 마음챙김은 부정 정서강도와 부적 상관을 나타냈으나 긍정 정서강도와는 유의한 상관이 나타나지 않았고, 자비심은 부정 정서강도와 부적 상관을, 긍정 정서강도와 정적 상관을 나타냈다. 이러한 결과는 마음챙김과 자비심이 정서조절 과정에서 서로 다르게 기능할 수 있음을 의미하는데,

마음챙김이 부정 정서강도와 부적 상관을 나타낸 것은 마음챙김이 감정적 자극에 반응하기보다 있는 그대로 알아차리고 수용하는 과정에서 불쾌한 감정의 강도를 낮은 수준으로 이끈다는 선행연구(Brown & Ryan, 2003)를 뒷받침한다. 반면, 마음챙김은 긍정 정서강도와 유의미한 상관을 나타내지 않았는데, ‘있는 그대로’ 라는 관점에서 마음챙김은 긍정과 부정정서 모두에 과도하게 관여하는 것을 지양하지만(Hayes & Feldman, 2004), 본 연구의 결과는 마음챙김은 부정적인 정서적 각성을 낮은 수준으로 경험하는 것과 더 관련이 있음을 보여준다. 반면, 자비심은 긍정 정서강도와 정적인 상관을, 부정 정서강도와는 부적 상관을 보였는데, 이것은 자비심으로 긍정적인 정서가 향상되고 이는 개인의 내적인 자원을 확장해 부정적인 정서 경험을 조절할 수 있다는 이전의 연구와 맥을 같이 한다(Fredrickson et al., 2008). 또한 자비심 훈련을 통해 긍정적 정서와 관련된 뇌 신경회로를 활성화하여 회복탄력성을 강화하고 신체적 심리적 건강을 촉진할 수 있다는 이전의 선행연구(Klimecki & Singer, 2017)를 뒷받침하며, 자비심이 모든 존재에게 감사하고 서로가 연결되어 있다고 느끼며 어려움에 처한 사람을 보면 도와주려고 하는 의도(Cho et al., 2018)가 몸과 마음에 긍정적인 기운이 감돌게 하는 것과 관련이 있음을 보여준다.

둘째, 마음챙김과 자비심은 모두 자기와 타인의 정서명료성과 각각 정적 상관을 나타냈다. 이러한 결과는 마음챙김을 통해 내면에서 일어나는 감정이나 생각과 같은 정신적 사건을 있는 그대로 관찰하면서(Kabat-Zinn, 2002), 개념적이고 자기중심적인 관점에서 빠져나와서 현재 자신이 경험하고 있는 현상을 조망하

면서도 명료하게 알아차리는 것(김완석, 2019)과 관련이 있음을 보여준다. 또한 자비심은 신체적 정서적 수준에서 자기와 타자 간의 연결성을 증가시키기 위해(Trautwein et al., 2014) 자기 자신의 정서 상태뿐만 아니라 타인의 정서에도 의도적으로 주의를 두고 인식하는 것과 관련이 있음을 시사한다.

셋째, 마음챙김과 자비심은 모두 표면행동 및 직무소진과 부적 상관을, 진심표현과 정적 상관을 나타냈다. 이러한 결과는 마음챙김과 자비심이 높을수록 개인들은 정서조절방략을 채택할 때 내적인 정서를 억압하기보다 내면에서 경험하는 정서를 있는 그대로 표현하는데, 그것이 직무에서 요구하는 정서와 일관되기 때문에 자연스럽게 진심을 담아 표현하는 것과 관련되고, 마음챙김과 자비심을 통한 자연스럽게 진심이 느껴지는 정서표현은 전문가를 직무소진으로부터 보호한다는 것을 의미한다. 한편, 마음챙김과 자비심은 모두 내면행동과 유의한 상관을 나타내지 않았다. 이는 마음챙김이 고통을 덜어내기 위해 인지적으로 상황이나 감정을 재평가하는 정서조절 노력과는 구분(Farb et al., 2014)된다는 것을 보여주며, 또한 자비심은 주의분산이나 지적 재평가와 같은 기존의 정서조절방략과는 다른 새로운 전략이 될 수 있다는 선행연구들(Klimecki et al., 2014) 지지하는 결과이다.

상관분석에 이어, 마음챙김과 자비심을 중심으로 군집분석을 실시하여, 마음챙김과 자비심이 모두 낮은 집단을 ‘둔감한’ 집단으로, 마음챙김은 낮고 자비심만 상대적으로 높은 집단을 ‘온정적인’ 집단’으로, 자비심은 낮고 마음챙김만 상대적으로 높은 집단을 ‘냉철한’ 집단으로, 마음챙김과 자비심이 모두 높은 집단을 ‘지혜로운’ 집단으로 명명하고, 각 집단

간 차이를 분석한 결과 다음과 같다.

첫째, ‘둔감한’ 집단(마음챙김 저, 자비심 저)은 긍정정서는 낮은 수준으로, 부정정서는 높은 수준으로 나타났고, 자기와 타인이 경험하는 정서에 대한 인식력이 가장 낮았다. 정서노동 수행방식에서는 자신의 정서를 억압하는 수준이 가장 높게 나타났으며, 자연스럽게 진실하게 표현하는 것은 가장 낮았고 직무소진이 가장 높았다. 이러한 결과는 마음챙김과 자비심이 모두 낮을 때, 부정적인 정서를 강하게 경험하지만, 자신과 타인의 정서를 인식하는 능력이 낮아 직무에서 요구하는 정서를 표현하기 위해 부적응적인 정서노동을 수행하기가 가장 쉬우며, 이로 인해 전문가는 직무소진에 가장 취약하게 노출될 수 있다는 것을 확인하였다.

둘째, ‘온정적인’ 집단(마음챙김 저, 자비심 고)은 긍정정서와 부정정서를 모두 높은 수준으로 경험하고, 자기와 타인이 경험하는 정서에 대한 인식력은 ‘둔감한’ 집단보다 높지만, ‘지혜로운’ 집단보다는 낮았다. 표면행동은 ‘둔감한’ 집단보다 낮지만 ‘지혜로운’ 집단보다 높으며, 진심표현은 ‘둔감한’ 집단보다 높지만, ‘지혜로운’ 집단보다 낮은 수준으로 나타났다. 결과적으로 ‘온정적인’ 집단의 직무소진은 ‘둔감한’ 집단보다 낮지만, ‘지혜로운’ 집단보다 더 높게 나타나는 것을 볼 수 있었다. 특히 직무소진 하위요인 중에서 정서적 피로는 ‘둔감한’ 집단과 유사한 수준으로 나타났는데, 이러한 결과는 마음챙김과 자비심 중에서 마음챙김이 낮고 자비심만 높을 경우 두 요소가 모두 낮을 때만큼 전문가는 심리적 부담을 경험할 수 있고 정서적인 에너지가 필요할 수 있음을 의미한다. 그러나 한편으로는 직무소진 하위요인 중에서 냉소는 ‘둔감한’ 집단보다

낮은 수준으로 나타나서, 비록 정서적 피로와 심리적 부담감을 느끼더라도, 두 요소가 모두 낮을 때만큼 서비스를 받는 대상자에게 무감각하거나 냉담하게 반응하는 것은 아님을 알 수 있었다.

셋째 ‘냉철한’ 집단(마음챙김 고, 자비심 저)은 네 집단 중에서 긍정정서와 부정정서 모두 가장 낮은 수준으로 경험하고, 자신의 정서에 대한 인식력은 ‘둔감한’ 집단보다는 높으나 ‘지혜로운’ 집단보다 낮았다. 타인의 정서 인식력은 ‘지혜로운’ 집단과 유사한 수준으로 나타났다. ‘냉철한’ 집단의 표면행동은 ‘둔감한’ 집단보다는 낮지만, ‘지혜로운’ 집단보다는 높은 수준으로 수행하며, 진심표현은 ‘둔감한’ 집단보다 더 높지만 ‘지혜로운’ 집단보다는 낮은 수준으로 수행하는 것으로 나타났다. 결과적으로 ‘냉철한’ 집단의 직무소진은 ‘둔감한’ 집단과 비교해서는 낮은 수준이지만, ‘지혜로운’ 집단보다는 높은 수준으로 나타났는데, 직무소진의 하위요인도 이와 유사하게 정서적 피로와 냉소 모두 ‘둔감한’ 집단보다 낮은 수준이지만 ‘지혜로운’ 집단보다 높은 수준으로 나타났다.

‘온정적인’ 집단과 ‘냉철한’ 집단을 종합하여 정리하면 다음과 같다. 마음챙김과 자비심 중 하나만 상대적으로 높을 때, 두 요소가 모두 낮을 때 보다는 자기와 타인이 경험하는 정서에 대한 인식력이 높고 직무에서 요구하는 정서를 표현하기 위해 내적인 정서를 덜 억압하고 조금 더 자연스럽게 표현하여 상대적으로 직무소진을 예방하는 데 도움이 된다는 것을 확인하였다. 그러나 마음챙김과 자비심 모두가 높을 때와 비교하면 그렇게 긍정적이지만은 않다. ‘온정적’인 집단은 긍정 및 부정정서를 모두 강렬하게 경험하지만, 자기 자

신에 주목하여 지금 이 순간 경험하는 것을 있는 그대로 알아차리며 함께 머무르게 하는 마음챙김이 상대적으로 낮아 정서적 피로 수준이 ‘둔감한’ 집단과 유사할 수 있다는 것에 주목할 필요가 있다. 이러한 결과는 마음챙김은 낮는데 자비심만 상대적으로 높을 때는 전문가 개인의 정서 차원에서 심리적 부담과 피로를 느낄 수 있다는 것을 의미하기 때문이다. 그러나 관계적인 차원에서 보면, 높은 자비심의 영향으로 서비스 대상자를 사물화하여 냉담하게 대하는 냉소는 ‘둔감한’ 집단보다 낮은 수준으로 나타나서, 자비심만 높아도 다른 사람을 대할 때 인간적인 연결감과 함께 머무를 수 있으며, 이를 통해 전문가는 직무소진으로부터 보호될 수 있음을 확인하였다. 이러한 결과는 마음챙김이 낮고 자비심만 높을 때는 대상자를 인간적으로 보살피는 마음이 토대가 되어 ‘둔감한’ 집단보다는 직무소진에 보호적임을 의미한다. 그러나 ‘온정적인’ 집단을 ‘지혜로운’ 집단과 비교하면 그렇게 긍정적이지만은 않은데, ‘지혜로운’ 집단보다는 부정적인 정서를 억제하는 정서조절방략을 더 자주 사용할 수 있으며, 정서를 진실하게 표현하기 위해 좀 더 많은 인지적 행동적 노력이 요구되어 직무소진에 노출될 가능성이 있다는 것을 보여준다.

‘냉철한’ 집단은 ‘온정적’ 집단과 달리, 긍정 정서와 부정정서를 모두 낮은 수준에서 경험하여 초연하고 담담한 내적인 상태를 보여준다. 그러나 이 또한 그렇게 긍정적이지만은 않다. ‘냉철한’ 집단은 ‘지혜로운’ 집단보다 표면행동이 높고 진심표현이 낮아, 정서적 피로와 냉소도 ‘지혜로운’ 집단보다 높게 나타나 다른 사람을 돕는 직무에서는 감정을 최대한 느끼지 않는 초연하고 담담한 마음의 상태가

항상 유익한 것만은 아님을 알 수 있었다. 이러한 결과는 부정정서는 낮추되 긍정정서는 다소 높은 수준으로 유지하여, 대상자와 긍정적인 관계를 맺고 개인적 자원을 확장하여 내적인 감정을 억누르거나 꾸미지 않고 자연스럽게 있는 그대로를 표현할 수 있는 훈련이 필요함을 의미한다. 특히 다른 사람을 돕는 일을 하는 전문가는 서비스를 받는 대상자의 아픔에 공감하며 대상자의 필요를 충족하기 위해 다양한 형태의 정서적 관여가 필요(Halpern, 2011)하기 때문에 부정적인 정서는 낮추되 긍정적인 정서는 다소 높은 수준으로 유지하여 능동적으로 생각하거나, 감정을 수용하는 것과 같은 적응적인 정서조절 방략을 사용할 수 있도록(이지영, 김은하, 2018; 이지영, 신희천, 2016) 도울 필요가 있다.

넷째, ‘지혜로운’ 집단(마음챙김 고, 자비심 고)은 긍정정서는 높게 부정정서는 낮게 경험하고, 자기 및 타인의 정서에 대한 인식력 또한 가장 높은 수준으로 나타났다. 표면행동도 나머지 세 집단에 비해 가장 낮게, 진심표현은 가장 높은 수준으로 수행하여 결과적으로 직무소진에 가장 보호적임을 알 수 있었다. 이러한 결과는 마음챙김과 자비심이 모두 고르게 높을수록 정서를 적응적으로 조절하여 실제 경험하는 정서를 억압하지 않고도 자연스럽게 진실하게 표현하여 직무소진으로부터 전문가를 가장 잘 보호할 수 있음을 시사한다.

위의 내용을 모두 종합하면, 마음챙김과 자비심 모두가 높은 수준으로 고르게 발현될 때, 전문가는 긍정정서를 높은 수준으로, 부정정서를 낮은 수준으로 경험하여 유쾌한 정서 상태를 유지하고 자신과 타인의 정서를 보다 명료하게 인식한다. 이러한 몸과 마음의 상태에서 전문가는 실제로 경험하는 정서를 억압하

거나 조절할 필요 없이 직무에서 요구하는 정서를 자연스럽게 느끼고 진실하게 표현할 수 있어, 결과적으로 직무소진으로부터 가장 잘 보호될 수 있다. 그러나 마음챙김이 낮고 자비심만 높을 때는 긍정과 부정정서를 모두 강하게 경험할 수 있고, 자비심이 낮고 마음챙김만 높을 때는 긍정과 부정정서를 모두 낮은 수준으로 경험하면서, 마음챙김과 자비심이 고르게 높을 때보다 자신과 타인이 경험하는 정서를 인식하는 능력도 상대적으로 낮아 직무에서 요구하는 정서를 표현할 때 부정적인 정서를 조금 더 억압하거나, 자연스럽게 진심을 담아 표현하는데 상대적인 어려움을 경험할 수 있다. 즉 마음챙김과 자비심이 고르게 발휘되어 균형 있게 높은 수준일 때보다, 두 요소 중 하나만 상대적으로 높거나 낮은 경우 근로자는 대인 관계적 직무맥락에서 정서적 피로감과 냉소적인 태도에 좀 더 취약해질 수 있다. 이러한 결과는 심리 전문가로서 내담자나 고객의 고통을 민감하게 인식하고 도우려는 의도로 긍정적인 마음을 북돋지만(Gilbert & Choden, 2020), 마음챙김이 낮고 자비심만 높을 때는 다른 사람의 심리적인 피로움을 함께 느끼고 공감하는 과정에서 경험할 수 있는 부정적인 정서 상태를 있는 그대로 알아차리며 조절하는 데 상대적인 어려움을 경험할 수 있음을 의미한다. 한편, 자비심은 낮지만 마음챙김만 높을 때 전문가는 부정적인 정서를 촉발하는 자극과 그에 따른 몸과 마음의 반응에 주의를 기울이며 적응적인 정서조절이 가능(Romer, et al., 2015) 하지만, 사랑과 친절 너그움과 같은 긍정적인 정서가 낮고 도움의 의도가 상대적으로 낮은 상태이다. 이러한 상황에서 심리 전문가로서 피로움을 앓고 있는 내담자나 고객을 대할 때, 그들의 고통을 공

감하면서도 의도적으로 긍정성을 불러일으키기 유지하기 위해 인지적, 행동적 노력이 요구되므로, 마음챙김과 자비심이 모두 높은 수준으로 균형을 이룰 때보다 상대적으로 직무소진으로부터 덜 보호될 수 있다.

본 연구를 통해, 마음챙김과 자비심 중에서 하나의 요소만 높아도, 두 요소가 모두 낮을 때 보다는 정서노동 수행방식과 직무소진에 긍정적인 효과가 있다는 것을 알 수 있었다. 그러나 두 요소가 고르게 높은 수준으로 균형을 이룰 때가 가장 유의함을 확인하였다. 심리 전문가를 포함하여 보건의료, 사회복지 및 돌봄, 그리고 교육 분야 등에서 종사하는 휴먼서비스 전문가는 심리적 신체적 사회적 피로움을 겪는 대상자와 매일 같이 마주해야 하고, 이 과정에서 어찌면 정서노동은 필수불가결한 요소일 수 있다. 이러한 직무특성 때문에 전문가는 정서적 피로와 소진에 쉽게 노출될 수 있으며, 더 나아가 전문가의 소진은 전문가 자신뿐 아니라 내담자나 고객에게도 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 그러나, 마음챙김과 자비심이 모두 고르게 발휘되어 높은 수준으로 균형을 이룰 때, 전문가는 유쾌한 기분으로 자신과 다른 사람의 정서를 명확히 인식하고 부정적인 정서에 압도되지 않으며 서비스 대상자와 깊은 정서적 유대감을 맺어갈 수 있다. 이러한 인간적인 연결감은 전문가 자신이 감정을 억압하거나 조절하지 않고도 다른 사람을 돕기 위해 요구되는 감정을 자연스럽게 느끼고 진실하게 표현할 수 있도록 하고, 직무소진으로부터 전문가를 가장 잘 보호할 수 있음을 확인하였다. 이것은 마음챙김과 자비심이 새의 양 날개처럼 균형을 이루어야 한다(Germer & Siegel, 2014)는 고대의 지혜를 실증적으로 확인한 것이라고 할 수 있다.

본 연구에 참여한 심리 전문가 외에도 사회복지 및 돌봄, 보건의료, 그리고 교육 분야 등에서 근무하는 휴먼서비스 전문가는 서비스 대상자의 신체적 심리적 사회적 고통과 괴로움을 지속적으로 보고 듣고 함께 느끼며 살아간다. 이 과정에서 전문가는 공감적 고통을 경험하고, 공감적 고통은 다시 직무소진으로 이어질 수 있다(송영미, 2022). 이처럼 직무소진에 취약한 직무특성 때문에 휴먼서비스 전문가에게 자신의 건강과 안녕을 보호할 수 있는 마음 도구가 절실하다. 이러한 마음 도구는 직무현장에서 기능할 수 있어야 하는데, 이를 위해 자기-돌봄 도구로써 마음챙김과 자비심이 주목받고 있다(Dodson & Heng, 2022; Friedman, 2017; Griffiths et al., 2019; Rudaz et al., 2017; Scarlet et al., 2017). 다른 사람의 괴로움을 지속적으로 관찰하고 공감하면서 경험하게 되는 복잡하고 힘겨운 감정적 어려움을 극복하기 위해 마음챙김이 주요한 해결책이 될 수 있다. 그러나 간과하지 말아야 할 것은 자비로운 의도나 방향성 없이 그 괴로움을 다루는 것은 불가능하다는 것이다(Gilbert & Choden, 2020). 그러나 세속화된 마음챙김 기반 개입은 자비심을 명시적으로 함양하지 않거나, 반대로 자비심 기반 개입에서는 마음챙김 훈련 방식이 일부 내재한 형식으로 안내되고 있는 실정이다(Gilbert & Choden, 2020). 이러한 상황에서 마음챙김과 자비심 수준 조합에 따라 직무소진과 직무소진을 불러오는 선행변인에 대한 차이를 검증하여 마음챙김과 자비심의 고른 계발의 타당성을 제시한 것에 본 연구의 의미가 있다.

코치에게도 정서노동과 직무소진도 부정적인 결과를 초래한다. 코치의 부적응적인 정서노동 수행은 높은 직무소진과 정적 상관을 보

이고(Lee & Chelladurai, 2018), 코치의 직무소진은 불안과 우울, 낙담과 같은 다양한 감정의 형태로 나타나 코치의 개인적 안녕과 고객에게 부정적인 영향을 미친다(McNeill et al., 2017). 한편, 코칭 장면에서도 마음챙김과 자비심이 도입되고 있는데, 코칭 실무자들이 사용하는 마음챙김 기술은 ‘지금-여기에서 더 큰 알아차림을 유지하기’, ‘현존 또는 집중하기’, ‘호기심과 친절함으로 비판단적으로 존재하기’, ‘고객을 위한 공간 만들기’, ‘좀 더 효과적이고 존중하는 방식으로 코칭하기’가 있다(Van & Passmore, 2022). 이러한 마음챙김 기술은 코치와 피코치, 그리고 코칭 관계에서 코칭의 효능감에 중요한 기여를 한다(Cavanagh & Spence, 2013). 자비심 기반 코칭은 코칭 현장에서 함께하는 사람들에게 새로운 가능성과 배움을 이끌도록 긍정적인 심리적 생리적인 상태를 불러올 수 있다(Boyatzis et al., 2013). Hougaard와 Carter(2020)는 최근에 리더가 직무 현장에서 마음챙김, 자기비움, 자비심을 구현할 때 어떤 효과를 가져 올 수 있는지 제안하고 있다. 이러한 코칭 모델을 적용하는 코치는 고객이 마음챙김과 자비심을 함양하도록 도울 수 있을 것이다. 그러나 코치가 마음챙김과 자비심을 균형 있게 훈련하고 체화한 상태에서 고객에게 코칭을 제공할 때, 피코치와의 관계와 코칭의 결과에 어떠한 영향을 미치는지에 관한 것도 관심을 기울일 필요가 있다.

후속 연구에서는 마음챙김과 자비심의 높고 낮은 수준의 조합이 정서강도, 정서명료성, 정서노동 수행방식 및 직무소진에 미치는 직접적인 인과관계를 밝힐 필요가 있다. 본 연구에서는 마음챙김과 자비심 수준의 조합에 따른 종속 변인의 차이만을 밝혔으나, 후속 연구에서는 본 연구를 바탕으로 인과관계를 검

증하여 마음챙김과 자비심 균형이 종속변인에 직접적으로 영향을 미치는지 확인할 필요가 있다. 또한 마음챙김과 자비심이 고르게 균형을 이룰 때와 비교해서, 두 요인 중 어느 한 쪽이 높거나 낮을 때 전문가와 대상자와의 상호작용에 어떠한 차이가 있는지 확인할 필요가 있다. 본 연구에서 마음챙김과 자비심이 모두 높을 때와 비교해서, 두 요소 중 하나만 상대적으로 높거나 낮을 때 진심표현이 더 낮은 수준에서 나타났는데, 이러한 결과는 전문가에게 마음챙김과 자비심 중 하나의 요인만이 강하게 발현되면 자연스럽게 진심어린 감정표현에 상대적인 제약이 있을 수 있음을 의미하고, 이는 전문가와 대상자 간 상호작용에 부정적인 영향을 초래할 수 있기 때문이다.

본 연구의 참여자는 다양한 휴먼서비스 분야 중에서 소수의 심리 전문가가 참여하였다. 따라서 연구결과를 모든 휴먼서비스 영역으로 확대하여 일반화하기에는 제한점이 있다. 또한 마음챙김과 자비심 훈련 개입을 통해 본 연구의 결과를 실증적으로 확인할 필요가 있다.

참고문헌

- 강선아, 김안나, 최보영 (2020). 상담자 소진 메타 연구: 상담자 개인 요인 중심. *상담학연구*, 21(6), 1-27.
- 김완석 (2019). *마인드 다이어트*. 학지사.
- 류진아, 방은진, 신혜민 (2021). 상담자 소진에 대한 질적 메타분석. *상담학연구*, 22(3), 239-273
- 박성현 (2006). *마음챙김 척도 개발*. 가톨릭대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 송영미 (2022). *마음챙김과 자비심 기반 직무소진 예방 명상프로그램(MCBP) 개발 및 효과*. 아주대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 송영미, 김완석 (2019). 마음챙김이 직무탈진에 미치는 영향: 두 가지 감정노동 전략의 차별적 매개효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 32(2), 135-162.
- 송현, 이영순 (2012). 정서인식명확성과 외상후 성장의 관계: 정서표현과 정서조절양식의 매개효과. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 24(4), 891-910.
- 신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도 (MBI-GS)에 대한 타당화 연구. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 16(3), 1-17.
- 신아영, 김정호 (2010). 정서 마음챙김이 여자 대학생의 정서인식의 명확성, 인지적 정서 조절과 스트레스 및 웰빙에 미치는 효과. *한국심리학회지: 건강*, 15(4), 635-652.
- 신우승, 권석만 (2017). 마음챙김 성향이 정서 반응에 미치는 영향. *한국심리학회지: 임상심리 연구와 실제*, 3(2), 255-275.
- 이지영 (2016). 정서강도와 정신건강의 관계에서 정서조절방략의 매개효과. *인지행동치료*, 16(2), 61-84.
- 이지영, 신희천 (2016). 정서강도가 정서억제에 미치는 영향: 자아해석양식의 조절효과. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 28(3), 637-657.
- 이지영, 김은하 (2018). 긍정 정서강도와 부정 정서강도의 차이: 성격특성과 정서조절방략의 사용을 중심으로. *한국심리학회지: 일반*, 37(3), 411-439.
- 임유신 (2010). 상사와 부하의 쌍 관계에서 정서 지능과 그 상호작용의 역할에 관한 연구.

- 서울대학교 일반대학원 박사학위논문.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review, 18*(1), 88-115.
- Bartlett, L., Martin, A., Neil, A. L., Memish, K., Otahal, P., Kilpatrick, M., & Sanderson, K. (2019). A systematic review and meta-analysis of workplace mindfulness training randomized controlled trials. *Journal of occupational health psychology, 24*(1), 108-126.
- Bishop, S. R., Lau, M., Shapiro, S., Carlson, L., Anderson, N. D., Carmody, J., Segal, Z. V., Abbey, S., Speca, M., Velting, D., & Devins, G. (2004). Mindfulness: A proposed operational definition. *Clinical Psychology: Science and Practice, 11*(3), 230-241.
- Boyatzis, R. E., Smith, M. L., & Beveridge, A. J. (2013). Coaching with compassion: Inspiring health, well-being, and development in organizations. *The Journal of Applied Behavioral Science, 49*(2), 153-178.
- Brewer, E. W., & Shapard, L. (2004). Employee burnout: A meta-analysis of the relationship between age or years of experience. *Human resource development review, 3*(2), 102-123.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*(3), 365-379.
- Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2003). The benefits of being present: Mindfulness and its role in psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 84*(4), 822-848.
- Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2004). Perils and promise in defining and measuring mindfulness: Observations from experience. *Clinical Psychology: Science and Practice, 11*, 242-248.
- Brown, K. W., Ryan, R. M., & Creswell, J. D. (2007). Mindfulness: Theoretical foundations and evidence for its salutary effects. *Psychological Inquiry, 18*(3), 211-237.
- Caldwell, J. G., & Shaver, P. R. (2015). Promoting attachment-related mindfulness and compassion: A wait-list-controlled study of women who were mistreated during childhood. *Mindfulness, 6*(3), 624-636.
- Cavanagh, M. J., & Spence, G. B. (2013). Mindfulness in coaching: Philosophy, psychology or just a useful skill? In J. Passmore, D. B. Peterson, & T. Freire (Eds.), *The Wiley-Blackwell handbook of the psychology of coaching and mentoring* (pp. 112-134). Wiley Blackwell.
- Cho, H., Noh, S., Park, S., Ryu, S., Misan, V., & Lee, J. (2018). The development and validation of the lovingkindness-compassion scale. *Personality and Individual Differences, 124*, 141-144.
- Cimmino, P. F. (2004). Basic concepts and definitions of human services. *Human Services: Contemporary Issues and Trends, 5*-17.
- Conversano, C., Giacchini, R., Orrù, G., Di Giuseppe, M., Gemignani, A., & Poli, A. (2020). Mindfulness, compassion, and self-compassion among health care professionals: what's new? A systematic review. *Frontiers in psychology, 11*. 1683
- Creswell, J. D. (2017). Mindfulness interventions.

- Annual review of psychology*, 68, 491-516.
- Creswell, J. D., Way, B. M., Eisenberger, N. I., & Lieberman, M. D. (2007). Neural correlates of dispositional mindfulness during affect labeling. *Psychosomatic Medicine*, 69(6), 560-565.
- Davis, D. M., & Hayes, J. A. (2011). What are the benefits of mindfulness? A practice review of psychotherapy-related research. *Psychotherapy*, 48(2), 198-208.
- Dodson, S. J., & Heng, Y. T. (2022). Self compassion in organizations: A review and future research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 43(2), 168-196.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of vocational behavior*, 66(2), 339-357.
- Farb, N. A., Anderson, A. K., Irving, J. A., & Segal, Z. (2014). Mindfulness interventions and emotion regulation. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation* (pp. 548-567). New York: Guilford.
- Feldman, G., Greeson, J., & Seniville, J. (2010). Differential effects of mindful breathing, progressive muscle relaxation, and loving-kindness meditation on decentering and negative reactions to repetitive thoughts. *Behaviour research and therapy*, 48(10), 1002-1011.
- Friedman, K. (2017). Counselor self-care and mindfulness. *Contemporary Buddhism*, 18(2), 321-330.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218-226.
- Fredrickson, B. L., Cohn, M. A., Coffey, K. A., Pek, J., & Finkel, S. M. (2008). Open hearts build lives: positive emotions, induced through loving-kindness meditation, build consequential personal resources. *Journal of personality and social psychology*, 95(5), 1045-1062.
- Germer, C., & Siegel, R. (2014). *심리치료에서 지혜와 자비의 역할* [Wisdom and Compassion in Psychotherapy]. (서광, 김나연 역). 학지사.
- Geunes, M., & De Pelsmacker, P. (2002). Developing a short affect intensity scale. *Psychological reports*, 91(2), 657-670.
- Gilbert, P., & Choden. (2020). *마음챙김과 자비* [Mindful Compassion]. (조현주, 박성현, 김병진, 노승혜 역). 학지사.
- Ghanizadeh, A., & Jahedizadeh, S. (2015). Teacher burnout: A review of sources and ramifications. *Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 6(1), 24-39.
- Glomb, T. M., Duffy, M. K., Bono, J. E., & Yang, T. (2011). Mindfulness at work. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 30, 115-157.
- Goldberg, S. B., Riordan, K. M., Sun, S., & Davidson, R. J. (2022). The empirical status of mindfulness-based interventions: A systematic review of 44 meta-analyses of randomized controlled trials. *Perspectives on Psychological Science*, 17(1), 108-130.
- Good, D. J., Lyddy, C. J., Glomb, T. M., Bono, J. E., Brown, K. W., Duffy, M. K., Baer, R. A., Brewer, J. A., & Lazar, S. W. (2016). Contemplating mindfulness at work: An

- integrative review. *Journal of Management*, 42(1), 114-142.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 323-349.
- Grandey, A. A., & Melloy, R. C. (2017). The state of the heart: Emotional labor as emotion regulation reviewed and revised. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 407-422.
- Griffiths, A., Royse, D., Murphy, A., & Starks, S. (2019). Self-care practice in social work education: A systematic review of interventions. *Journal of Social Work Education*, 55(1), 102-114.
- Hair, J. F., & Black, W. C. (2000). Cluster analysis. In L. G. Grim & P. R. Yarmold (Eds.), *Reading and understanding more multivariate statistics*(pp.147-205). Washington, DC: American Psychological Association.
- Hayes, A. M., & Feldman, G. (2004). Clarifying the construct of mindfulness in the context of emotion regulation and the process of change in therapy. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 11(3), 255-262.
- Halpern, J. (2011). Clinical Empathy in Medical Care. In Jean Decety (Ed). *Empathy: From bench to bedside* (pp. 229). MIT press.
- Huppert, F. A. (2018). Living life well: The role of mindfulness and compassion. In *The social psychology of living well*(pp. 65-82). Routledge.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Communication of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hougaard, R., & Carter, J. (2020). 성공을 부르는 리더의 3가지 법칙 [The mind of the leader: How to lead yourself, your people, and your organization for extraordinary results].(마음력 연구소 역). 한국경제신문.
- Hülshager, U. R., Alberts, H. J., Feinholdt, A., & Lang, J. W. (2013). Benefits of mindfulness at work: The role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 310-325.
- Hülshager, U. R., Lang, J. W., Depenbrock, F., Fehrmann, C., Zijlstra, F. R., & Alberts, H. J. (2014). The power of presence: The role of mindfulness at work for daily levels and change trajectories of psychological detachment and sleep quality. *Journal of Applied Psychology*, 99(6), 1113-1128.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389.
- Kabat-Zinn, J. (1982). An outpatient program in behavioral medicine for chronic pain patients based on the practice of mindfulness meditation: Theoretical considerations and preliminary results. *General hospital psychiatry*, 4(1), 33-47.
- Kabat-Zinn, J. (2002). 당신이 어디를 가든 거기엔 당신이 있다[Wherever you go, There you

- are]. (고명선 역). 물푸레.
- Kirby, J. N., Tellegen, C. L., & Steindl, S. R. (2017). A meta-analysis of compassion-based interventions: Current state of knowledge and future directions. *Behavior Therapy, 48*(6), 778-792.
- Klimecki, O. M., Leiberg, S., Ricard, M., & Singer, T. (2014). Differential pattern of functional brain plasticity after compassion and empathy training. *Social Cognitive and Affective Neuroscience, 9*(6), 873-879.
- Klimecki, O. M., & Singer, T. (2017). The compassionate brain. In E. M. Seppälä, E. Simon-Thomas, S. L. Brown, M. C. Worline, C. D. Cameron & J. R. Doty (Eds.), *The Oxford Handbook of Compassion Science* (pp. 109-120). Oxford University Press.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor the heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly, 14*(1), 8-49.
- Lim, D., Condon, P., & DeSteno, D. (2015). Mindfulness and compassion: An examination of mechanism and scalability. *PloS one, 10*(2), e0118221.
- Larsen, R. J., & Diener, E. (1987). Affect intensity as an individual difference characteristic: A review. *Journal of Research in personality, 21*(1), 1-39.
- Geuens, M., & De Pelsmacker, P. (2002). Developing a short affect intensity scale. *Psychological reports, 91*(2), 657-670.
- Lee, Y. H., & Chelladurai, P. (2018). Emotional intelligence, emotional labor, coach burnout, job satisfaction, and turnover intention in sport leadership. *European Sport Management Quarterly, 18*(4), 393-412.
- Lomas, T., Medina, J. C., Ivrtzan, I., Rupprecht, S., & Eiroa-Orosa, F. J. (2019). Mindfulness-based interventions in the workplace: An inclusive systematic review and meta-analysis of their impact upon wellbeing. *The Journal of Positive Psychology, 14*(5), 625-640.
- Luken, M., & Sammons, A. (2016). Systematic review of mindfulness practice for reducing job burnout. *The American Journal of Occupational Therapy, 70*(2), 1-10.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.
- McNeill, K., Durand-Bush, N., & Lemyre, P. N. (2017). Understanding coach burnout and underlying emotions: A narrative approach. *Sports Coaching Review, 6*(2), 179-196.
- Neff, K. D. (2003). The development and validation of a scale to measure self-compassion. *Self and identity, 2*(3), 223-250.
- Neff, K. D., Knox, M. C., Long, P., & Gregory, K. (2020). Caring for others without losing yourself: An adaptation of the mindful self compassion program for healthcare communities. *Journal of Clinical Psychology, 76*(9), 1543-1562.
- Olusoga, P., Bentzen, M., & Kentta, G. (2019). Coach burnout: A scoping review. *International Sport Coaching Journal, 6*(1), 42-62.
- Roemer, L., Williston, S. K., & Rollins, L. G. (2015). Mindfulness and emotion regulation. *Current Opinion in Psychology, 3*, 52-57.

- Rudaz, M., Twohig, M. P., Ong, C. W., & Levin, M. E. (2017). Mindfulness and acceptance-based trainings for fostering self-care and reducing stress in mental health professionals: A systematic review. *Journal of Contextual Behavioral Science*, 6(4), 380-390.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, & health* (pp. 125-154). *American Psychological Association*.
- Scarlet, J., Altmeyer, N., Knier, S., & Harpin, R. E. (2017). The effects of Compassion Cultivation Training (CCT) on health care workers. *Clinical Psychologist*, 21(2), 116-124.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Leiter, MP, Maslach, C., & Jackson, SE (1996). *The Maslach Burnout Inventory-Test manual*(3rd ed). Consulting Psychologists Press.
- Trautwein, F. M., Naranjo, J. R., & Schmidt, S. (2014). Meditation effects in the social domain: self-other connectedness as a general mechanism?. *Meditation - neuroscientific approaches and philosophical implications*, 175-198. Springer International Publishing.
- Van Den Assem, B., & Passmore, J. (2022). How experienced coaches use mindfulness in practice and how they know it is useful or beneficial. *Consulting Psychology Journal*, 74(1), 116-141.
- Wallace, B. A. (2016). 마음을 여는 명상, 사무량심 [The Four Immeasurables: Practices to Open the Heart] (김완석 역). 학지사.
- Walkey, F. H., & Green, D. E. (1992). An exhaustive examination of the replicable factor structure of the maslach burnout inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 52(2), 309-323.
- Wilkinson, H., Whittington, R., Perry, L., & Eames, C. (2017). Examining the relationship between burnout and empathy in healthcare professionals: A systematic review. *Burnout Research*, 6, 18-29.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The leadership quarterly*, 13(3), 243-274.
- Yang, Y., & Hayes, J. A. (2020). Causes and consequences of burnout among mental health professionals: A practice-oriented review of recent empirical literature. *Psychotherapy*, 57(3), 426-436.

1차 원고접수 : 2023. 03. 02.

2차 원고접수 : 2023. 04. 17.

최종 게재결정 : 2023. 04. 28.

Cluster Comparison of Mindfulness and Compassion among Mental Health Professionals: Differences in Burnout, Emotional Labor Strategies, Affect Intensity, Emotional Clarity*

Song Young-Mi

Center For Mindful Leadership

This study aims to investigate the differences in burnout, emotional labor strategies, affect intensity, and emotional clarity based on combinations of level of mindfulness and compassion. To achieve this, a total of 137 mental health professionals participated in this study, and they were classified into four groups based on their level of mindfulness and compassion using cluster analysis. Then, the differences among the groups were compared. The results of the multivariate analysis of covariance(MANCOVA) or multivariate analysis of variance(MANOVA) controlling for career experience, showed that the group with high levels of both mindfulness and compassion had the highest levels of positive affect intensity, emotional clarity for self and others, and genuine expression, while having the lowest levels of negative affect intensity, surface acting, and burnout. In comparison to the group with high levels of both mindfulness and compassion, the group with high or low level of either mindfulness or compassion had both positive and negative affect intensity at higher or lower levels. Additionally, they showed lower emotional clarity for self and others, and genuine expression. Conversely, they showed higher levels of surface acting and burnout. The group with low levels of both mindfulness and compassion experienced low levels of positive affect intensity and high levels of negative affect intensity. They also had the lowest levels of emotional clarity for self and others and genuine expression. In addition, they showed that the highest levels of surface acting, and burnout. Based on the results, the study discussed the balanced development of mindfulness and compassion to prevent burnout of professionals in the human service field, including mental health professionals. The implications and limitations of this study were further analyzed in the discussion section, including the direction for future research.

Key words : mindfulness, compassion, emotional labor, burnout

* This work was supported by the Ministry of Education of the Republic of Korea and the National Research Foundation of Korea (NRF-2020S1A5B5A17091449).