

한국심리학회지: 건강
The Korean Journal of Health Psychology
2007. Vol. 12, No. 3, 547 - 572

심리적 수용이 직무탈진에 미치는 효과: 심리적 수용의 직접효과 및 성격 5요인과의 상호작용효과

김인구[†] 허창구
아주대학교

본 연구에서는 최근 인지행동치료의 새로운 기법으로 활용되고 있는 심리적 수용의 개념을 우리나라 조직장면에 적용하여 스트레스의 일종인 직무탈진에 미치는 효과를 고찰해 보았다. Bond와 Bunce(2003)가 조직장면에서 일반인들에게 적용하기 위해 개발한 수용-행동질문지(AAQ) 16문항을 사용하여 우리나라 기업체 및 공공기관 직원 390명을 대상으로 연구를 실시했다. 우선 성격 5요인이 직무탈진에 영향을 미치는지를 검증한 결과 선행연구들처럼 신경증·성실성·외향성이 직무탈진을 유의하게 예측하고 있었다. 다음으로 성격 5요인이 직무탈진에 미치는 영향 이외에 심리적 수용이 추가적이고 차별적인 영향을 미치는지를 검증한 결과, 심리적 수용은 직무탈진에 추가적인 영향을 미치고 있었으며, 직무탈진의 3가지 하위요소별로도 심리적 수용이 영향을 미치고 있었다. 특히 심리적 수용의 구성개념 중 비판단적 노출은 정서적 소진과 직업효능감을, 목표추구 행동은 냉소주의와 직업효능감을 유의하게 설명하고 있었다. 마지막으로 성격 5요인과 심리적 수용의 상호작용 효과를 분석한 결과, 외향성 및 성실성과는 상호작용 효과가 있었으나, 신경증과는 상호작용 효과 없이 추가적인 설명만 하고 있었다.

주요어 : 심리적 수용, 직무탈진, 성격 5요인, 수용-행동질문지

[†] 교신저자(Corresponding author) : 김인구, 아주대학교 심리학과, e-mail : kig4987@paran.com

최근 정신병리학 또는 인지행동치료에서 마음챙김(mindfulness)과 심리적 수용(acceptance)을 통한 심리치료 기법이 제3의 동향으로 부각되고 있다(Hayes, 2004). 마음챙김이란 불교의 명상법에서 유래하며 국내에서도 초개인심리학(transpersonal psychology)이나 지관(止觀)상담 등의 명칭으로 연구되고 있고, 김정호와 조현진(2002), 김정호, 김미리혜와 김수진(2003), 김정규(2003) 등이 임상장면에 이를 적용하여 큰 성과를 얻고 있다.

지관 상담에서 지관이란 ‘생각을 중지하여 마음을 고요히 하고, 주의를 집중하여 사물, 사건을 관찰한다’로 정의되며, 지관훈련 프로그램을 통해 평상심을 증대시킴으로써 심리적 안정을 도모하는 효과가 있다(김보경, 2001). 한편 Kabat-Zinn (1994)이 개발한 마음챙김에 기초한 스트레스 감소(Mindfulness-Based Stress Reduction) 프로그램은 미국 내 200 여개의 병원, 건강관리센터에 제공되고 있으며 우울증, 불안장애, 스트레스 등의 치료에 효과가 있음이 밝혀졌다(김정호, 2004).

여기에서 마음챙김은 개념의 정의나 구성요소가 연구자마다 조금씩 다르고(김교현, 2006), 고도의 집중과 관찰을 지속적으로 요구하는 다차원적인 구성개념인데 비해, 보다 일반적이고 구체적인 성격을 띠는 개념이 수용이라 할 수 있다. Hayes 등은 심리적 수용을 ‘생각·느낌·감각 등의 심리적 사건을 통제하거나 그것에 의해 행동이 결정되도록 하지 않고, 느낌 그 자체를 있는 그대로 기꺼이 경험하기로 정의하면서, 실제로 이 개념을 이용하여 심리치료 장면에서 수용 및 전념치료(Acceptance and Commitment Therapy : ACT) 기법으로 활용하고 있다(Hayes, Strosahl, & Wilson, 1999). ACT 프로그램의 핵심은 개인의

수용성을 향상시키기 위해 생각과 느낌을 알아차려서, 내적 사건에 의한 일시적 변덕이 아닌 자신의 가치와 목표에 기반하여 행동하도록 하는 것이다. 예를 들어, 좋은 느낌을 경험하기(feeling good) 위해 행동을 선택하거나 바꾸는 것이 아니라 ‘feel good’ 즉, 느낌을 최대한 잘 느끼는데 주력한다(Hayes, Wilson, Gifford, Follette, & Strosahl, 1996).

심리적 수용 개념을 적용한 ACT 기법과 관련된 연구들의 대부분은 약물중독, 성격장애 등 정신질환자들을 대상으로 이들이 겪는 불안, 우울, 스트레스(Bohus, Haaf, Stiglmayr, Pohl, Böhme, & Linehan, 2000) 및 자살시도율, 입원율, 분노조절(Linehan, Armstrong, Suarez, Allmon, & Heard, 1991) 기타 노출증, 거식증, 동성애 충동 등에 초점을 맞추어 왔다. 이에 비해 조직 장면에 심리적 수용을 적용한 연구는 Bond와 Bunce (2000, 2003)의 연구를 제외하고는 전무한 실정이다. 조직에서 일하는 직장인들도 위에서 언급한 여러 가지 부정적인 심리 상태를 경험한다는 현실에서 볼 때, 심리적 수용의 개념을 일반 조직 장면에 적용하는 것은 타당하다고 할 수 있다. 실제로 한국 직무스트레스 학회가 2001년 우리나라 직장인을 대상으로 한 조사에서 직장인들이 스트레스와 우울증으로 인해 정신건강 상담의 필요성을 느끼고 있었으며, 2005년 10월 한림대 의대팀의 조사에서는 이러한 현상이 서비스업 종사자들에게 많이 나타난 바 있다(조정진, 2005).

따라서 본 연구에서는 대인 접촉이 비교적 많은 기업체 직원 및 공무원을 대상으로 심리적 수용이 조직 구성원들이 겪는 직무탈진에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 아울러 심리적 수용은

행동특성 또는 소질(predisposition)이라는 개인차 변인으로서의 속성을 지니기 때문에, 성격 5요인이 직무탈진에 미치는 효과에 심리적 수용이 조절작용을 하는지 살펴볼 것이다. 다양한 유형의 스트레스 중 직무탈진을 다루는 이유는 앞에서 언급한 바와 같이 대인관계가 많은 직장인들이 다른 직군에 비해서 강한 스트레스를 경험한다는 사실 때문이다. 특히 직무탈진이 서비스업 종사자들에게 독특하게 나타나는 스트레스라는 사실을 고려한다면, 심리적 수용 및 성격 5요인과의 관계를 설정하는데 있어 실제적인 시사점이 있을 것으로 판단된다.

심리적 수용

과거 인지행동치료에서는 바람직하지 못한 행동이나 인지처리 과정을 직접 수정하거나 회피 또는 제거하는데 주력하고 그 상황과 관련된 심리적 맥락 및 관계에 대해서는 도외시하였다. 즉, 인지행동치료에서는 맥락을 변화시키는 것이 아니라 문제를 발생시키는 사건을 변화시키려 한다(Hayes, 1994). 이것은 인간이 학습을 통해 구축한 '언어와 인지구조 틀에 의해 사고하고 행동한다'는 Hayes 등(1999)의 관계구조이론(relational frame theory)에서 볼 때 인지적 융합(cognitive fusion)에 의한 경험회피를 유발시킨다. 예컨대 고통스러웠던 과거 기억을 회상하며 괴로워하는 사람이 그 기억을 벗어나려고 애쓰면 애쓸수록 경험회피의 강도가 더해지는 악순환이 발생하는 것과 같다. Hayes는 생각, 느낌, 감각 등을 있는 그대로 수용하고 그것이 인지구조 틀 속에서의 생각이나 감정일 뿐임을 알게 하는 인지적 탈융합

(cognitive defusion)과 마음챙김을 통해 심리적 건강과 삶의 질을 향상시킬 수 있다고 보았으며, 부정적인 정서나 행동을 회피하고 변화시키는 것이 아니라 그 자체를 경험하고 수용할 것을 강조한다. Hayes가 심리치료를 위해 개발한 수용-전념치료(ACT)의 목표는 바로 심리적 유연성의 증진에 있으며 이는 마음챙김과 수용과정, 전념과 직접적 행동변화 과정의 2가지 국면으로 구성된다(Hayes 등, 1999). 또한 ACT는 심리적 수용 자체에 대한 촉진 프로그램으로도 활용된다(문현미, 2006).

수용의 구성개념에 대해 Hayes와 Bond는 약간의 차이를 보이는데, Hayes, Strosahl, Wilson, Bissett, Pistorello, Toarmino, Polusny, Dykstra, Batten, Bergan, Stewart, Zvolensky, Eifert, Bond, Forsyth, Karekla 와 McCurry(2004)는 경험 회피와 수용을 혼용하면서 경험회피를 측정하기 위한 구성개념으로 ①정서적·인지적 통제에 대한 욕구 ②부정적인 사적 사건에 대한 회피 ③사적 사건들로 인해 필요한 행동을 수행 못함 ④사적 경험 등에 대해 과도하게 부정적으로 평가하는 인지적 혼돈(cognitive entanglement) 등을 설정한 후, 9문항의 AAQ(Acceptance and Action Questionnaire: 수용-행동 질문지)를 개발하고 수용-전념치료(ACT) 기법의 처치효과를 측정하는 도구로 활용하고 있다. 한편 Bond 등(2000, 2003)은 심리적 수용을 심리적 사건을 있는 그대로 기꺼이 경험하는 비판단적 노출(willingness)과 개인의 에너지를 자신의 가치 및 목표와 일치하는 방향에 맞추어 행동(action)하는 2개의 구성개념으로 설정하고 AAQ-16문항을 개발하여 조직 장면에서 일반인의 정신건강, 직무만족, 업무성과, 혁신성향

등과의 관계를 연구하였다. AAQ-16문항은 생각·감정·불안 등의 회피·억제·수용과 부적 정서를 측정하는 비판단적 노출 7문항과, 생각·감정·근심·걱정 등과 목표추구 행동을 구분하고 있는가의 목표추구행동 9문항으로 구성되어 있다. Hayes와 Bond의 구성개념을 비교해보면 Bond의 비판단적 노출은 Hayes의 ①②④를 통합한 것이고 Bond의 목표추구행동은 Hayes의 ③과 같은 개념이다. 즉, Hayes는 비판단적 노출과 목표추구행동을 통합하여 경험회피라는 1요인으로 모형화했고 Bond는 목표추구행동을 더 강조하여 2요인 모형의 입장을 취하고 있는 것이다.

수용을 심리치료 장면에서 적용한 대표적인 연구들을 살펴보면, Linehan(1993, 1994)은 수용을 순간순간의 사적 경험을 받아들이는 적극적인 과정으로 정의하면서 수용과 변화를 주축으로 하는 ‘변증법적 행동치료(Dialectical Behavior Therapy: DBT)’를 주창했다. DBT는 특히 경계선 성격장애 환자들의 자살시도율, 입원율, 분노조절 등 (Linehan 등, 1991)은 물론 입원환자들의 우울, 불안, 스트레스 등에도 효과가 큰 것으로 나타났다 (Bohus 등, 2000). 한편, Jacobson, Christensen, Prince, Cordova와 Eldridge(2000)는 수용중심 치료를 부부행동치료에 적용한 ‘통합적 부부행동치료(Integrative Behavior Couple Therapy)’기법을 개발하여 갈등 부부의 결혼만족도 증진에 기여하고 있다. 이외에도 약물남용환자의 치료(Marlatt, 1994), 범불안장애치료(Roemer & Orsillo, 2002) 등과 국내에서 진행된 체중조절(김정호 등, 2002), 과민성대장증후군 완화(김정호 등, 2003) 및 불안장애치료(김정규, 2003) 등에 마음챙김과 수용의 원리가 도입되어 많은 효과를 보고 있다.

하지만, 수용을 조직 장면에서 정상인에게 적용한 연구는 거의 없으며, 유일하게 Bond 등(2000)이 심리치료 장면에서의 수용 개념을 조직에 적용하여 조직구성원의 스트레스 관리, 정신건강, 직무만족, 업무성과 등과의 관계를 연구하고 있다. Bond 등(2000)은 심리적 수용이 직무만족과 업무성과 제고에 기여할 것이라는 가설 하에, ACT에 기초한 정서중심형 스트레스 관리 개입 (Stress Management Intervention: SMI)프로그램 집단과, 혁신성 증진(Innovation Promotion) 프로그램을 통한 문제해결형 SMI집단 및 통제집단을 실험 연구한 결과, ACT가 수용성을 증대시켜 정신건강과 혁신성향 제고로 연결된다는 매개효과를 검증한 바 있다. 2003년에는 1년간의 종단연구를 실시한 결과, Time 1에서의 높은 수용성이 Time 2(1년 후)에서의 높은 정신건강 및 업무성과를 예측한다는 것을 검증하였다.

직무탈진

직무탈진이란 직무와 관련된 스트레스에 대한 반응으로 함께 일하는 사람들에게서 관심이 상실되는 것이다(Maslach, 1978). 직무탈진은 대인접촉이 많은 사회복지, 건강, 의료 등 서비스 직무에서 출현했지만 이후 일반적인 직무에 까지 확장되었다(Maslach & Leiter, 1997). Maslach은 직무탈진이 정서적 소진(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 개인적 성취감 감소(reduced personal accomplishment)로 구성된다고 주장하고, 이를 측정하는 MBI(Maslach Burnout Inventory; Maslach & Jackson, 1981)를 개발했다. 정서적 소진이란 심리적인 부담으로 인해 정서적 자원이 모

두 고갈된 것 같은 무기력한 느낌을 말하며, 이러한 정서적 소진은 신체적 피로, 인지적 피곤함과 관련이 있다. 비인격화란 상대방을 사람이 아닌 사물처럼 부정적이고 냉담하게 대하는 태도를 말한다. 개인적 성취감 감소는 개인의 행동과 수행을 부정적으로 평가하는 것을 말한다. 직무탈진이 점차 일반적인 직무로 확장되면서 개발된 MBI-GS (Maslach Burnout Inventory-General Survey)는 초기의 MBI의 구성개념을 유지하면서 대인서비스 직무 이외에도 적용할 수 있도록 수정된 것이다. MBI-GS는 직무탈진을 정서적 소진, 냉소주의(cynicism), 직업적 효능감(professional efficacy)으로 측정하고 있다. 여기서 냉소주의는 직무나 다른 사람들에게 무관심하거나 거리감을 두는 것을 말하며, 직업적 효능감이란 직업 장면에서의 성취를 이뤄내는 것을 말한다.

직무탈진의 선행요인으로는 역할갈등, 역할모호성(role ambiguity), 직무과부하(work overload), 고객접촉(customer contact), 사회적 지원(social support), 직무 자율성(job autonomy) 등이 있으며(Cordes & Daugherty, 1993), 이것은 요구(demands)와 자원(resources)의 두 가지 범주로 구분된다(Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). 예를 들면 역할갈등, 역할모호성, 직무과부하 등은 직무요구에 해당되며 정서적 소진 및 냉소 그리고 개인 성취감 감소와 정적 상관관계를 나타낸다. 반면, 사회적 지원, 직무 자율성 등은 직무자원에 해당되며 정서적 소진, 냉소, 개인적 성취감 감소와 부적 상관관계를 보인다(Lee & Ashforth, 1996).

직무탈진을 예측하는데 있어서 개인차 변인의 중요성

전술한 것처럼 심리적 수용은 개인의 불안, 우울, 분노, 갈등, 스트레스 등의 해소 내지 치료에 효과가 있을 뿐 아니라, 조직 구성원의 정신건강과 업무성과 제고에 기여한다는 연구결과를 보여주고 있으나, 심리적 수용과 직업 장면에서의 불안, 우울, 스트레스를 나타내는 직무탈진과의 관계를 살펴본 연구는 아직 없었다.

한편, 성격과 같은 개인차 변인이 직무탈진에 영향을 미치고 있으므로(Mills & Huebner, 1998; Allen & Mellor, 2002; Goddard, Patton, & Creed, 2004; Zellars, Perrewe, & Hochwarter, 2000), 심리적 수용의 구성개념이 성격과 같은 기질적 특성을 지니고 있다면, 심리적 수용 또한 직무탈진에 영향을 미치는 개인차 변인이 될 수 있을 것이다.

심리적 수용의 개인차

직무탈진에 대한 개인차 관련 연구는 대부분 기질적 특성의 개인차에 초점을 두고 있지만, 심리적 수용 개념이 유래된 배경인 불교에서 보면 인간의 본성을 부처 또는的空이라 하여 개인차에 대한 관심 보다는 명상을 통해 심리적 사건들을 바르게 관찰함으로써 번뇌에서 벗어나 안정되고 평화로운 상태를 유지하는데 초점을 맞추고 있다(윤호균, 1999). 김보경(2001)은 무조건 수용성이 불교에서 말하는 인간의 본성이고 수용성의 용량이나 수용력에 따라 개체의 발달, 스트레스, 수명 등이 결정된다고 말하고 있는데, 불교에서 심리적 수용에 해당되는 개념을 굳이 찾자면 '현재 생

겨나는 마음이나 느낌 또는 성품 본래의 특질을 바르게 받아들이는 것'으로 정리해 볼 수 있다. 그러나 불교에서는 그것들의 내용이나 받아들이는 수준의 개인차보다는 있는 그대로 관찰하고 마음챙김(正念)하는데 관심을 둔다. 물론 인간을 흙, 물, 불, 바람의 4대 성품으로 구분하거나, 탐심, 화냄, 무지, 신심, 지혜, 생각의 6가지 기질로 구분하여 각 기질별로 효과적인 명상 방법을 달리 제시하고는 있지만(범타 편역, 2003), 불교에서의 수용이란 지각(觸, 닿음)을 통해 생긴 느낌(受)을 바르게 인식하고 관찰하는(正見, 正思惟) 과정에 내재되어 있는 원리로서 수행과 마음챙김 명상을 하는데 필수적인 요소라 할 수 있다. 이러한 수용을 심리치료 장면에서 도입한 Hayes는 수용이 갖는 어휘적 제약성(수용하느냐 안하느냐와 같은 행위결과 또는 진행과정을 나타냄) 및 개념의 모호성(특수맥락과 일반적 맥락 등)을 극복하기 위해, 보다 직접적인 표현인 '경험회피'를 사용해서 경험회피의 구성개념과 이를 측정하는 AAQ에 대한 타당성 연구를 실시한바 있다. AAQ-32문항에 대한 탐색적 요인분석과 확증적 요인분석 실시결과 수용, 정서통제, 인지적 혼돈 등의 하위개념을 묶는 2차적 요인으로 경험회피를 설정하고, 이러한 1요인 모형에 가장 적합한 문항 9개를 선정하여 AAQ-9문항을 제시하였다(Hayes 등, 2004).

여기에서 경험회피는 본질적 특성이라기보다 여러 가지 특수한 상황에서의 행위를 공통 속성으로 묶어주는 기능적 반응범주(functional response category)로 간주되며, 심리치료 장면에서 AAQ에 의해 측정된 경험회피는 일반적인 행동의 과정을 나타낸다고 한다. Eifert와 Forsyth(2005)는 수용을 특성이라기보다 소질(predisposition)로 표현하고

있다. 하지만 AAQ의 표준화를 위한 노력이라든가, AAQ점수가 혜택 받지 못한 집단에서 낮게(高회피) 나온 점(Hayes 등, 2004), ACT 과정에서 심리적 수용이 촉진되면 AAQ점수가 높아진다는 점(문현미, 2006) 등에서 볼 때 AAQ점수는 수용성이라는 개인의 행동특성적인 성격을 띠다고 볼 수 있다. 마음챙김 명상을 통해 사물의 본질을 꿰뚫고, 주의집중 훈련 프로그램으로 수련하는 것이 수용성 향상훈련의 이론적 배경과 맥을 같이 하고 있으므로, ACT나 심리치료 과정과 같은 특수 맥락적 상황이 아닌 장면에서 일반인의 AAQ점수는 개인의 심리적 건강과 삶의 질을 예측하는 수용성 지수로서 개인차변인으로 활용할 수 있을 것이다.

이처럼 일반적 맥락에서의 심리적 수용을 행동특성으로 간주할 경우, 학자들 간의 수많은 논란과 논의 끝에 성격의 기본 모델로 어느 정도 문화적·이론적 합의가 도출되었다고 할 수 있는 성격 5요인과의 관계를 우선 정립할 필요가 있다.

성격 5요인과 심리적 수용

성격은 McDougal(1932)이 5가지 구성요소를 주장한 이래로 많은 연구자들에 의해 성격요인의 수 및 명칭에서 다양한 변화를 겪어왔다(Barrick & Mount, 1991). 그 중 현재 가장 폭넓게 받아들여지고 있는 것은 성격 5요인 모델(Five Factor Model)이며, 이 모델은 많은 성격심리학자들에 의해 인간의 보편적인 성격구조를 설명하는데 적절한 모델로 인식되고 있다(Mount & Barrick, 1998). 성격 5요인 모델을 구성하는 5가지 요인은 외향성, 호감성, 성실성, 경험에 대한 개방성, 정서적 안정성이다.

외향성은 적극성, 사교성, 자기주장성, 활동성,

주도성, 집단성향성 등의 특성으로 대표되며, 타인과의 교제나 상호작용을 원하고 타인의 관심을 끌고자 하는 정도를 나타낸다. 호감성은 정중하고, 협조성, 관대함, 양보심, 인내심, 세심한 배려, 부드러운 마음, 이타적인 특성 등으로 대표되며, 타인과 편안하고 조화로운 관계를 유지하는 정도를 나타낸다. 성실성은 열심히 일하고, 신중하고, 철저하고, 책임감이 강하고, 계획성이 있고, 신뢰감을 주는 특성을 말하며, 사회적 규칙, 규범, 원칙들을 기꺼이 지키려는 정도를 나타낸다. 경험에 대한 개방성은 상상력이 풍부하고, 창의적이고, 도전적이고, 교양이 풍부하고, 호기심이 많고, 새로운 것에 개방적이고, 지적으로 민감한 특성 등으로 대표되며, 지적 자극, 변화, 다양성을 좋아하는 정도를 나타낸다. 정서적 안정성은 자신이 정서적으로 얼마나 안정되어 있고, 세상을 스스로 통제할 수 있다고 생각하는 정도를 말하며, 이와 반대쪽 특성은 신경증(neuroticism)이라고도 부르며

걱정이 많고, 긴장되어 있고, 불안하고, 우울하고, 변덕이 심하고, 의기소침하고, 까다롭고, 화를 잘 내는 등의 특징을 지닌다(유태용, 민병모, 2001).

전술한 성격 5요인 각각의 하위속성들(Howard & Howard, 2001)과 심리적 수용과의 연관성을 어휘의 의미 및 이론적 배경에 입각하여 구분해 보면 다음과 같다. 우선, 직무탈진에 많은 영향을 미치는 것으로 간주되는 신경증은 근심(worry), 화(anger), 침울(discouragement), 실망(embarrassment), 충동(impulsiveness), 좌절(vulnerability) 등의 6개 하위속성이 모두 수용의 원리와 관련 있으며, 외향성에서는 자기충만감(level of energy), 긍정적 정서(positive emotions)의 2개 하위속성, 개방성에서는 감정수용(accepting of feelings), 가치경험 개방성(willingness to examine values)의 2개 하위속성, 성실성에서는 자기규율(self-discipline), 사고의 정교화(deliberation)의 2개 하위속성이 수용과 관련

표 1. 성격 5요인의 하위 속성(Howard 등, 2001)과 심리적 수용과의 연관성

구분	신경증	외향성	개방성	성실성	호감성
심리적 수용과 연관된 속성	근심(worry)/ 화(anger)/ 침울(discouragement)/ 실망(embarrassment)/ 충동(impulsiveness)/ 좌절(vulnerability)	자기충만감 (level of energy)/ 긍정적 정서 (positive emotions)	감정수용 (accepting of feelings)/ 가치경험개방성 (willingness to examine values)	자기규율 (self-discipline)/ 사고의 정교화 (deliberation)	
심리적 수용과 무관한 속성		온정(warmth)/ 사교성(gregariousness)/ 자기주장(assertiveness)/ 자극추구(excitement seeking)	환상(fantasy)/ 미적 정서(aesthetics)/ 행동성(actions)/ 이상(ideas)	역량(competence)/ 정돈(order)/ 책임감(dutifulness)/ 성취노력(achievement striving)	신뢰(trust)/ 솔직(straightforwardness)/ 이타심(altruism)/ 순종(compliance)/ 겸손(modesty)/ 자상함(tender-mindedness)

있지만, 호감성의 하위속성에서는 수용과 유사한 구성개념을 찾을 수 없었다(표 1).

직무탈진(Burnout)과 성격 5요인(Big5)

1980년 이후 직무탈진의 원인 및 결과에 대해 매년 평균 200편 이상의 연구가 출판될 정도로 많은 연구가 진행되어 왔고(Schaufeli & Enzmann, 1998), 이중 직무탈진에 영향을 미치는 성격변인으로는 주로 강인성(hardiness)(Nowack, 1986; Pierce and Molloy, 1990), 대처방식(coping style) (Enzmann, 1996; Lee 등, 1996), 자존감 (Pfenning & Hüsch, 1994), A형 성격(Burke, 1986; Nowack, 1986), 통제소재(Glass & McKnight, 1996) 등이 연구되어 왔으나, 아직까지 심리적 수용이 직무탈진에 미치는 영향에 대한 연구는 없었다.

한편, 성격 5요인은 지난 20여 년간 심리학에 심대한 영향을 미친 바 있지만(Barrick 등, 1991), 최근에도 직무탈진의 선행요인으로서 신경증과 외향성 등에 초점을 맞춘 성격 5요인(big five) 관련 연구가 실시되고 있다(McCrae & John, 1992; Hills & Norvell, 1991; Deary, Blenkin, Agius, Endler, Zealley, & Wood, 1996). Tokar, Fischer, & Subich(1998)는 외향성·성실성·신경증의 3가지가 직업행동과 특히 밀접한 관계에 있다고 하였다. Mills 등(1998)은 외향성이 직무탈진과 부적 관련이 있음을 밝혔으며, Worsfold(1989)는 대인 관계가 많은 호텔종사자에 있어 외향성이 업무성과에 핵심적 역할을 한다고 하였다. Kim, Shin, & Umbreit(2007)는 외향성과 신경증이 호텔종사자의 정서적 소진과 각각 부적·정적 관련이 있음을 밝혔으며, 그 외에 냉소와는 호감성과 신경증이 각

각 부적·정적으로, 직무효능감과는 호감성과 성실성이 정적으로 관련되어 있었다. 그러나 호감성과 직무탈진과의 관계에 대한 몇몇 연구는 서로 불일치하는 결과를 나타내고 있으므로(De Vries & Van Heck, 2002; Piedmont, 1993; Zellars 등, 2000) 추가적인 연구가 필요하다 하겠다. 성실성과 직무탈진과의 관계에 대한 연구도 거의 없고, 단지 피로(De Vries 등 2002)나 개인적 성취(Deary 등, 1996)와의 관계에 대한 연구 및 전술한 Kim 등(2007)의 연구가 있을 뿐이다. 신경증과 관련해서는 Allen 등(2002)이 간호사 대상으로 한 연구와, Goddard 등(2004)이 취업지원센터의 관리자 대상으로 실시한 종단연구 등이 있으며 직무탈진과 높은 정적 관련이 있음을 보고하고 있다. 개방성과 직무탈진과의 관계에 대해서는 Zellars 등(2000)이 건강관리 산업종사자를 대상으로 한 연구에서 유의한 정적 관련성이 나왔다.

이상을 종합해 볼 때, 성격 5요인의 신경증은 심리적 수용과 매우 높은 상관을, 외향성·개방성·성실성은 심리적 수용과 비교적 높은 상관이 있을 것으로 유추할 수 있고, 이로 부터 직무탈진도 심리적 수용과 높은 상관관계를 나타낼 것으로 유추할 수 있다. 직무탈진의 구성개념 중 특히 스트레스에 기인하는 정서적 소진은 비판단적 노출과 관련이 클 것이며, 대인관계에서 나타나는 냉소주의와 성취와 관련된 직업효능감 저하는 목표 추구 행동과 관련 있을 것이다. 본 연구에서는 직무탈진과의 관계에서 성격 5요인이 직무탈진에 미치는 영향 이외에 개인차 변인으로서 심리적 수용이 추가적이고 차별적인 영향을 미치는지, 그리고 성격 5요인의 하위요소들 각각과 심리적 수용의 상호작용 효과가 있는지를 살펴 볼 것이다.

방 법

연구대상 및 자료수집 절차

사기업체 및 공공기관에 근무하는 직원 420명에게 2006년 7~9월 까지 3개월에 걸쳐 설문작성 협조를 요청하여 대기업의 신입과장 99명, 건축설계회사 임직원 69명, 물류운송업체 사원 및 간부 61명, 공무원 161명 등 총 390명으로 부터 유효한 설문지를 작성 받았다. 이들 작성자에게는 성실하게 작성한 답례로 소정의 사은품(문구)을 제공했다. 이들의 성별 구성은 남성이 280명이었고, 여성이 110명이었으며, 최종 학력별로는 고등학교 44명, 전문대학 71명, 4년제 대학 200명, 대학원 이상 75명이었다. 연령별로는 20대가 48명, 30대가 237명, 40대가 77명, 50대 이상은 26명, 무응답 2명이었다.

연구 대상의 집단 간 차이를 알아보기 위해, 5가지 직종(전문직, 영업직, 현장직, 사무직, 관리직)에 대한 성별의 분포를 카이스퀘어로 검증한 결과, 직종별로 성별 분포가 유의하게 달랐다, $\chi^2(5, N = 388) = 30.739, p < .00$. 즉, 모든 직종에서 남성이 여성보다 많았으며, 특히 전문직(87.5%), 영업직(92.3%), 현장직(82.9%)에서 남성 피험자의 비율이 높았다. 이는 우리나라의 실제 직업시장의 특성을 반영하는 것이라고 할 수 있다.

한편, 성별 및 직종에 따라 직무탈진(소진, 냉소, 효능감 저하), 수용(비판단, 목표추구), 성격 5요인의 집단 간 차이를 변량분석한 결과, 성별에 따라 성실성에서만 유의한 차이가 발견되었는데, $F(1, 374) = 4.79, p < .05$, 그 평균의 차이는 매우 작았지만 남성이 여성보다 성실성에서 유의한 차이를 보였다(표 3). 그 외에 직종별로는 집단 간 아무런 차이가 발견되지 않았다.

표 2. 표본의 직업별 성별분포

		전문직	영업직	현장직	사무직	관리직	무응답	계
성별	남성	77 (87.5)	12 (92.3)	29 (82.9)	122 (61.0)	30 (69.8)	10 (90.9)	280 (71.8)
	여성	44 (12.5)	4 (7.7)	9 (17.1)	78 (39.0)	13 (30.2)	1 (9.1)	110 (28.2)
	계	88 (100)	13 (100)	35 (100)	200 (100)	43 (100)	11 (100)	390 (100)
χ^2								29.11***

주. *** $p < .001$

표 3. 성별에 따른 성실성의 평균과 표준편차

	M	SD	F
남성	4.82	.05	4.794*
여성	4.62	.08	

주. * $p < .05$

측정도구

심리적 수용

전술한 것처럼 Hayes 등은 정서적 통제, 사적 사건 회피, 필요행동 수행실패, 인지적 혼돈의 4가지 구성 개념을 제시하고, 심리적 수용을 측정하기 위해 AAQ-9문항을 주로 사용하는 반면 (Hayes 등, 2004), Bond 등은 비판단적 노출, 목표추구행동의 2가지 구성개념과 AAQ-16문항을 사용하고 있다(Bond 등, 2000, 2003). 이는 심리치료 장면에서 수용을 연구하는지(Hayes) 아니면 일반인을 대상으로 하는 연구인지(Bond)에 따라 관심의 비중이 차이가 나기 때문으로 판단되는데, 본 연구에서는 Bond 등(2000, 2003)이 조직 장면에서 일반인의 정신건강, 직무만족, 업무성과, 혁신성향 등과의 관계를 연구하기 위해 개발한 AAQ-16문항을 번안하여 사용하였다. 아주대학 산업심리실험실의 박사과정 3명이 각각 한글로 번역한 후 문항별로 토의를 거쳐 1차 번역본을 만든 다음, 이를 영어권에서 7년 이상 공부하고 학위를 취득한 심리학과 교수 2명이 각각 역 번역한 것을 원문항과 비교하는 절차를 거쳐 최종본을 완성하였다.

Bond의 AAQ-16문항은 비판단적 노출 7문항과 목표추구행동 9문항으로 구성되어 있다. 응답은 1(절대 아니다)에서 7(항상 그렇다)까지의 Likert식 7점 척도이며, Bond의 2003년 연구에서 AAQ-16문항의 Cronbach α 는 .72에서 .79였다. 본 연구에서 수용의 Cronbach α 는 수용문항 전체가 .76, 목표추구행동이 .70, 비판단적 노출이 .62로 나타났다.

직무탈진

직무탈진은 신강현(2003)이 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey: Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson, 1996)를 국내용으로 타당화한 문항을 사용하였다. 문항의 구성은 정서적 소진 5문항, 냉소주의 4문항, 직업효능감 저하 6문항으로 총 15문항이었다. 신강현의 연구에서 나타난 내적일관성 계수인 Cronbach α 는 정서적 소진 .90, 냉소주의 .81, 직업효능감 저하 .86 이었으며, 7점 Likert식 척도로 평정되었다. 본 연구에서도 7점 Likert식 척도를 적용하였다. 본 연구에서 직무탈진의 Cronbach α 는 전체가 .84, 소진 .76, 냉소 .74, 효능감 저하 .82로 나타났다.

성격 5요인

성격 5요인은 IPIP(International Personality Item Pool: Goldberg, 2001) 50문항을 번안하여 5가지 성격차원 즉, 외향성("나는 모임에서 분위기를 주도하는 인물이다"), 호감성("다른 사람들에게 관심이 많다"), 성실성("항상 무엇이든 할 준비가 되어있다"), 경험에 대한 개방성("훌륭한 아이디어를 낼 때가 많다"), 신경증("걱정을 많이 하는 편이다")을 측정하였다. Goldberg가 제시하는 본 검사문항의 신뢰도는 외향성 .87, 호감성 .82, 성실성 .79, 개방성 .84, 신경증 .86 으로 양호한 편이며, 본 연구에서는 7점 Likert식 척도로 측정하였다. 본 연구에서 성격 5요인의 Cronbach α 는 외향성 .86, 호감성 .83, 성실성 .79, 개방성 .74, 신경증 .69 로 나타났다.

결 과

주요 변인들의 기술통계 및 상관관계

연구에 포함된 변인들의 평균, 표준편차, 내적 합치도 및 변인간 상관관계가 표 4에 제시되어 있다. 성격 5요인검사의 각 하위요인에 대한 문항 내적 합치도는 .69~.86 이었으며, 심리적 수용 검사의 문항내적 합치도는 .76 이었고, 직무탈진 검사의 문항내적 합치도는 .84 로, 본 연구에 사용된 측정도구들은 전반적으로 양호한 문항 간 신뢰도를 보여주었다.

각 하위 척도에 대한 응답은 7점 척도에서 대개 4점 이상의 평균값을 보여주었으며, 신경증과 직무탈진에서는 3점 수준의 상대적으로 낮은 평균값을 보여주었다.

성격 5요인과 수용 그리고 직무탈진은 모두 유의한 상관관계를 보여주었다. 특히 직무탈진은 성격 5요인 중 신경증과 가장 높은 정적 상관(.520)을 보여주었으며, 다음으로는 성실성(-.420)과 호감성(-.386)이 높은 부적 상관을 보여주었고, 외향성(-.308)과 개방성(-.311)이 비슷한 수준의 부적 상관을 보여주었다. 이는 기존의 연구 결과 즉, 신경증, 성실성, 외향성이 직무탈진을 예언한다는 결과와 일맥상통하는 결과이다. 단, 본 연구의 결과에서는 기존의 연구에서 부각되지 않았던 호감성이 직무탈진과 높은 부적 상관을 보여주었다. 한편, 수용은 신경증 다음으로 직무탈진과 높은 부적 상관(-.498)을 보여주었는데, 수용의 구성 개념 2가지로 나눠보면 비판단적 노출(-.289) 보다 목표추구행동이 매우 높은 부적 상관(-.558)을 보임으로써 신경증보다 더 높은 상관을 보이고

표 4. 주요 변인들의 평균, 표준편차, 내적합치도 및 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.외향성	(.86)											
2.호감성	.55**	(.83)										
3.성실성	.34**	.55**	(.79)									
4.개방성	.37**	.44**	.42**	(.74)								
5.신경증	-.18**	-.30**	-.31**	-.23**	(.69)							
6.수용	.32**	.31**	.34**	.30**	-.48**	(.76)						
7.목표추구 행동	.27**	.34**	.47**	.32**	-.54**	.85**	(.70)					
8.비판단적 노출	.28**	.18**	.11*	.19**	-.28**	.85**	.45**	(.62)				
9.직무탈진	-.31**	-.39**	-.42**	-.31**	.52**	-.50**	-.56**	-.29**	(.84)			
10.소진	-.20**	-.26**	-.20**	-.11*	.49**	-.40**	-.38**	-.31**	.77**	(.76)		
11.냉소	-.24**	-.30**	-.30**	-.22**	.45**	-.42**	-.46**	-.25**	.88**	.52**	(.74)	
12.효능감 저하	-.30**	-.35**	-.52**	-.43**	.24**	-.33**	-.47**	-.09	.68**	.19**	.48**	(.82)
M	4.22	4.57	4.76	4.47	3.69	4.28	4.62	3.95	3.31	3.75	3.29	2.91
(SD)	(.89)	(.77)	(.76)	(.67)	(.62)	(.55)	(.64)	(.65)	(.77)	(1.06)	(1.07)	(.86)

주. * p < .05, ** p < .01

있다. 이는 수용이 직무탈진의 주요한 예언요인이 될 수 있음을 시사한다. 수용과 성격 5요인과의 관계에서는 신경증과 가장 높은 부적 상관(-.480)을 보여주었고, 다음으로는 성실성(.341), 외향성(.321), 호감성(.305), 개방성(.300) 순으로 정적인 상관관계를 보여주었다.

직무탈진에 대한 성격 5요인과 심리적 수용의 위계적 회귀분석

직무탈진에 미치는 수용의 영향을 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시했다. 수용을 개인차 변인으로 보고 개인의 수용성 차이에 따라 직무탈진 수준에서 차이가 발생하는가를 알아보기 위해, 대표적 개인차 변인인 성격을 통제하였다. 즉, 직무탈진과의 관련성 연구에서 직무탈진에 영향을 미치는 것으로 밝혀진 성격 5요인의 영향력을 통제한 후 수용의 증분설명량을 확인했다. 위계적 회귀분석 결과는 표 5와 같다. 1단계에서 투입된 성격 5요인은 직무탈진을 37.2% 가량 설명해주고 있었다, $\Delta F = 45.44, p < .000$. 특히 성격 5요인 중 신경증, $\beta = .405, p < .000$,이 직무탈진을 가장 잘 예측해주고 있었으며, 다음으로 성실성, $\beta = -.188, p < .000$,과 외향성, $\beta = -.108, p < .05$,

이 직무탈진을 유의하게 예측해 주고 있었다. 하지만, 호감성과 개방성은 직무탈진을 유의하게 예측해주지 못했다. 따라서 신경증이 높고, 성실성이 낮고, 외향성이 낮은 근로자일수록 직무탈진을 많이 경험하게 된다고 해석할 수 있다.

한편, 성격변인의 영향력이 통제된 후, 2단계로 투입된 심리적 수용은 성격 5요인과는 별도로 직무탈진을 3.8% 추가 설명하고 있었다, $\Delta F = 24.916, p < .000$. 즉, 성격변인의 영향력을 모두 제거하더라도 수용은 직무탈진을 예측해 주고 있었으며, $\beta = -.236, p < .000$, 이는 성격과 상관없이 수용이 높을수록 직무탈진을 적게 경험한다는 의미로 해석할 수 있다.

직무탈진의 하위요소별 성격과 심리적 수용의 위계적 회귀분석

직무탈진의 3가지 하위요소별로 호감성과 개방성을 제외한 성실성, 개방성, 신경증 등 성격의 3가지 요인과 심리적 수용의 2가지 하위요소에 대한 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 표 6에 제시되어 있다. 3가지 성격요인들은 직무탈진의 3가지 하위요소 각각을 유의하게 예측하고 있었는데, 정서적 소진은 25.6%를, 냉소주의는 24.1%를,

표 5. 직무탈진에 대한 성격 5요인과 심리적 수용의 위계적 회귀분석 결과 요약

단계	예측변인	β	ΔR^2	ΔF
1	외향성	-.108*	.372	45.440***
	호감성	-.072		
	성실성	-.188***		
	개방성	-.067		
	신경증	.405***		
2	수용	-.236***	.038	24.916***

주. * $p < .05$, *** $p < .001$

직업효능감 저하는 29.2%를 설명해 주고 있었다. 한편, 심리적 수용은 직무탈진의 3가지 하위요소 각각에 대해 유의한 증분설명량을 보여주었는데, 정서적 소진에 대해서는 2.7%, 냉소주의에 대해서는 4.3%, 직업효능감 저하에 대해서는 6.8%의 추가적인 설명을 제공해 주는 것으로 나타났다.

이를 각각의 요소별로 살펴보면, 직무탈진의 하위요소 중 정서적 소진에 대해서는 성격요인 중 신경증, $\beta = .470, p < .001$,과 외향성, $\beta = -.109, p < .05$,이 유의하게 설명해주고 있었으며, 수용의 하위요인 중 비판단적 노출, $\beta = -.223, p < .01$,이 추가적인 설명을 해주고 있었다. 냉소주의에 대해서는 성격요인 중 신경증, $\beta = .381, p < .001$,과 성실성, $\beta = -.140, p < .01$, 그리고 외향성, $\beta = -.121, p < .05$,이 유의하게 설명해주고 있었으며, 수용의 하위요인 중 목표추구행동, $\beta = -.248, p < .001$,만이 추가적으로 설명을 해주고 있었다. 마지막으로 직업효능감 저하에 대해서는 성격 하위요인 중 성실성, $\beta = -.450, p < .001$,과 외향성, $\beta = -.130, p < .01$,이 유의하게 설명해주고 있었으며, 수용의 하위요인 중 목표추구행동, $\beta = -.360, p < .001$,과 비판단적 노출, $\beta = .133, p < .01$,이 추가적인 설명을 해주고 있었다. 여기서 흥미로운 것은 비판단적 노출의 β 계수가 ‘+’

로 나온 점인데, 직업효능감 저하는 비판단적 노출과 정(+)의 상관관계에 있음을 의미한다. 즉, 직무상에서 발생하는 문제들을 해결하거나 효과적으로 처리해야 할 때, 외부자극이나 느낌, 걱정 등을 그대로 받아들이기만 해서는 성취감이나 성과로 연결되지 않음을 뜻한다. 자신의 목표추구를 위한 행동으로 연결되어야 비로소 직업효능감과 업무성과 등으로 연계됨을 나타내주고 있다.

직무탈진에 대한 성격과 심리적 수용의 상호작용 효과

마지막으로 성격 5요인이 직무탈진에 미치는 영향을 심리적 수용이 조절하는가를 검증하기 위해 상호작용 효과에 대한 위계적 회귀분석을 실시했다. 즉, 성격 5요인 중 이전의 분석에서 직무탈진에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀진 외향성, 성실성, 신경증 각각에 대해 심리적 수용의 조절효과를 알아보았다.

외향성이 직무탈진에 미치는 영향에 대한 수용의 조절효과

직무탈진에 대한 외향성과 수용의 상호작용 효과를 검증하기 위해 실시한 위계적 회귀분석

표 6. 직무탈진에 대한 성격과 수용의 하위요소별 위계적 회귀분석 결과 요약

단계	예측변인	정서적 소진			냉소주의			직업효능감 저하		
		β	ΔR^2	ΔF	β	ΔR^2	ΔF	β	ΔR^2	ΔF
1	신경증	.470***			.381***			.079		
	성실성	-.013	.256	4.291***	-.140**	.241	40.875***	-.450***	.292	52.960***
	외향성	-.109*			-.121*			-.130**		
2	목표추구	-.146			-.248***			-.360***		
	비판단	-.223**	.027	7.330***	-.036	.043	11.495***	.133**	.068	20.226***

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

결과는 표 7과 같다. 외향성, $\beta = -.308, p < .000$, 과 수용, $\beta = -.444, p < .000$,은 직무탈진을 유의하게 예측하고 있었으며, 수용은 외향성이 직무탈진에 미치는 영향을 유의하게 조절하고 있었다, $\beta = -1.137, p < .004$. 즉, 외향성이 높을수록 직무탈진을 적게 경험하며, 이러한 외향성의 영향력은 수용이 높을수록 더욱 강하다고 해석할 수 있다.

성실성이 직무탈진에 미치는 영향에 대한 수용의 조절효과

직무탈진에 대한 성실성과 수용의 상호작용 효과를 검증하기 위해 실시한 위계적 회귀분석 결과는 표 8과 같다. 성실성, $\beta = -.420, p < .000$, 과 수용, $\beta = -.401, p < .000$,은 직무탈진을 유의하게 예측하고 있었으며, 수용은 성실성이 직무탈진에 미치는 영향을 유의하게 조절하고 있었다, $\beta = -1.247, p < .003$. 즉, 성실성이 높을수록 직무탈진을 적게 경험하며, 이러한 성실성의 영향력은 수용이 높을수록 더욱 강하다고 해석할 수 있다.

신경증이 직무탈진에 미치는 영향에 대한 수용의 조절효과

직무탈진에 대한 신경증과 수용의 상호작용 효과를 검증하기 위해 실시한 위계적 회귀분석 결과, 수용은 신경증이 직무탈진에 미치는 영향을 조절하지 않는 것으로 나타났다(표 9). 이는 수용의 구성개념이 신경증과 높은 상관관계에 있으면서 신경증의 구성개념보다 추가적으로 직무탈진을 예측하고 있음을 의미하며, 이러한 작용은 수용의 크기에 영향을 받지 않는다는 것이다.

이와 같은 상호작용 효과를 해석하기 위해 Aiken 과 West(1991)가 제안한 방식에 따라 회귀식을 이용해 도식화 하였다(그림1, 2). 외향성, 성실성의 높은 값(1 표준편차 이상)과 낮은 값(1 표준편차 이하) 및 심리적 수용의 높은 값과 낮은 값을 계산한 후 회귀식에 각각의 조합을 투입하여 상호작용 효과를 검증했다. 그림 1에서 심리적 수용이 높은 사람은 낮은 사람 보다 직무탈진을 적게 경험하고 있었으며, 심리적 수용의 효과는 외향성이 높은 경우에 강하게 나타났다. 한편, 그

표 7. 직무탈진에 대한 외향성과 수용의 상호작용 효과

단계	예측변인	β	ΔR^2	ΔF
1	외향성	-.308***	.095	40.746***
2	수용	-.444***	.177	94.218***
3	외향성*수용	-1.137**	.016	8.442**

주. ** p < .01, *** p < .001

표 8. 직무탈진에 대한 성실성과 수용의 상호작용 효과

단계	예측변인	β	ΔR^2	ΔF
1	성실성	-.420***	.176***	82.999***
2	수용	-.401***	.142***	80.788***
3	성실성*수용	-1.247**	.015**	8.774**

주. ** p < .01, *** p < .001

림 2에서도 심리적 수용이 높을수록 직무탈진을 적게 경험하고 있었고, 성실성이 높을수록 직무탈진을 적게 경험하고 있었는데, 심리적 수용의 효과는 성실성이 높을 때 더욱 강하게 나타났다. 즉, 심리적 수용은 직무탈진을 낮추는 주효과가 있었으며, 이러한 효과는 외향성과 성실성이 높을 때 더욱 강해지는 상호작용 효과를 보여 주었다.

논 의

본 연구는 불교의 마음챙김 명상에 내재되어 있는 수용의 원리를 임상장면에서의 심리치료 기법으로 적용한 Hayes 등(1996, 1999)의 연구결과를 바탕으로, Bond 등(2003)이 조직장면에 적용하기 위해 개발한 수용-행동질문지(AAQ-16문항)를 활용하여 심리적 수용이 조직구성원들의 직무탈

진에 미치는 영향을 살펴보았다. 심리적 수용을 조직장면에 적용한 연구는 Bond와 Bunce의 연구가 유일한데, Bond 등(2000)은 조직내에서 수용-전념치료(ACT)에 기초한 정서중심형 스트레스 관리 개입(SMI) 프로그램을 실시하여 종업원의 정신건강이 좋아지고 우울성향은 낮아지며 혁신성향이 높아지는 효과를 보았으며, 2003년에는 심리적 수용과 직무통제가 정신건강·직무만족·업무 성과에 미치는 역할을 연구하였다.

심리적 수용과 직무탈진과의 관계를 살펴본 것은 본 연구가 처음이며, 연구 결과 심리적 수용은 성격 5요인 중 기존 연구에서 직무탈진에 영향을 미친다고 알려진 신경증, 성실성, 외향성과는 차별적으로 직무탈진에 영향을 미치고 있었다. 즉, 수용은 성격변인이 직무탈진에 미치는 영향을 제거한 후에도 독자적인 설명량을 보여주었으며, 수

표 9. 직무탈진에 대한 신경증과 수용의 상호작용 효과

단계	예측변인	β	ΔR^2	ΔF
1	신경증	.520***	.271***	143.952***
2	수 용	-.322***	.080***	47.619***
3	신경증*수용	.218	.001	.592

주. *** p < .001

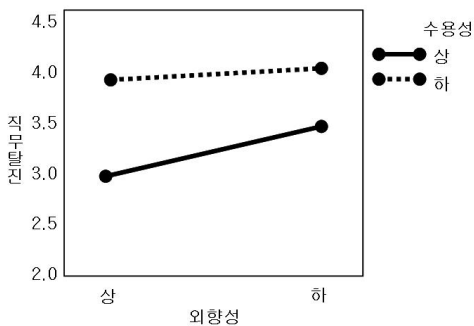


그림 1. 외향성과 심리적 수용의 상호작용

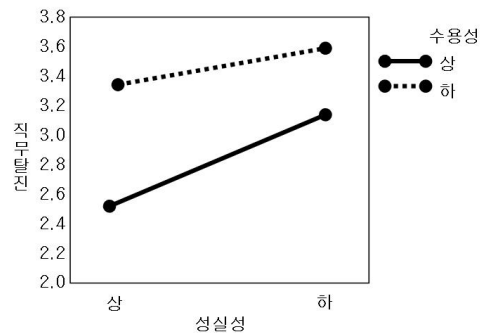


그림 2. 성실성과 심리적 수용의 상호작용

용과 직무탈진 각각의 하위 구성개념을 구분해서 검증한 것도 유의한 결과를 나타냈다. 비판단적 노출과 목표추구 행동을 구분했을 때 정서적 소진은 비판단적 노출이 예측변인으로서 2.7%의 추가적인 설명량을 갖고 있었으며, 냉소주의는 목표추구 행동이 예측변인으로서 4.3%의 추가적인 설명량을 보여주었다. 직업효능감 저하는 비판단적 노출과 행동 모두가 예측변인으로서 6.8%의 추가적인 설명량을 나타냈다. 이는 전술했듯이 정서적 소진은 과도한 심리적 부담 같은 스트레스에 기인하기 때문에 비판단적 노출과 관련 있는 것으로 보이며, 냉소주의는 대인관계나 직무에 대해 부정 태도를 취하는 것이기 때문에 목표추구 행동과 관련 있는 것 같다. 그러나 직업효능감 저하는 낮은 자기효능감, 성취감 부재, 성과부진, 무력감 등의 특징에서 보듯 목표추구 행동과는 역의 관계를 나타내었고 비판단적 노출과는 정의 상관관계를 나타냈는데, 이것은 외부 자극을 느낌 그대로 받아들이는 것 자체는 성취감, 성과 등과 무관하거나 오히려 저해하는 것으로 해석할 수 있다.

또한 성격 5요인이 직무탈진에 미치는 영향을 심리적 수용이 조절하는가를 검증하기 위해 상호작용 효과에 대한 위계적 회귀분석을 실시한 결과 외향성, 성실성은 심리적 수용의 조절작용을 거쳐 직무탈진에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 신경증에서는 상호작용 효과가 나타나지 않았다. 이는 수용의 구성개념이 신경증의 구성개념과 유사하면서 추가적으로 직무탈진을 예측하고 있음을 의미하며, 이러한 작용은 수용의 크기에 영향을 받지 않았다.

한편, 예상했던 대로 성격 5요인 중 신경증은 심리적 수용과 높은 상관을, 성실성·외향성도 심

리적 수용과 중간 수준의 상관을 나타내었으나, 심리적 수용과 상관이 낮을 것으로 여겼던 호감성이 개방성보다 약간 높은 수준의 상관을 나타낸 점과, 호감성이 직무탈진과도 비교적 높은 상관을 나타낸 것은 호감성과 관련한 추가적인 연구가 필요한 부분이다. 그러나 심리적 수용이 성격 5요인과 모두 중간 이상의 상관관계에 있다고 해서 심리적 수용을 성격 5요인과 같은 수준의 기질적 특성에 해당한다고 속단하는 것은 금물이며, 오히려 심리적 수용은 보다 복합적이고 인지적인 구성개념을 띠는 것으로 볼 수 있다. 이에 대한 정밀한 연구가 필요하다 하겠다.

그리고 본 연구를 설계하면서 성격 5요인 이외에 직무탈진에 영향을 미치는 것으로 기존에 연구가 이루어졌던 통제소재, 대처방식, 강인성, 자존감 등과 같은 개인차 변인을 통제하지 않은 점과, 결과 분석 시 연령, 학력, 직급, 업종, 종교 등과 같은 인구통계학적 변인들을 반영하지 않은 점, 심리적 수용의 측정 시 영향을 미칠 수 있는 자기효능감 등을 포함시키지 않은 점, 직무만족이나 혁신성향과 같은 결과변인에 대해서 수용의 효과를 검증하지 않은 점 등도 본 연구의 제한점이다. Bond 등(2003)은 성향적 변인으로서 기존 연구에 포함된 부정 정서 이외에 자기효능감을 추가로 검토할 필요가 있다고 하였으며, 심리적 수용이 직무만족에 대한 예측은 못하지만, 혁신성향(조직 내 스트레스 요인을 혁신적으로 정의하고 변화시키는 능력; Bunce & West, 1996)을 높인다고 한 바 있다.

그렇지만 연구결과에서 보듯이 심리적 수용을 우리나라 기업 및 조직구성원들의 직무탈진 이라는 스트레스와 정신건강을 예측해주는 유의한 예

언변인으로 활용 가능하게 한 점과, 개인의 참선이나 기업에서 교육장면에 도입되고 있는 명상 및 마음챙김(위빠싸나)수련 등의 효용성을 간접적으로 입증해주고 있다는 점에서 본 연구의 성과를 찾을 수 있을 것이다. 현대사회와 조직이 지속적으로 복잡화, 다양화해 나가면서 조직구성원들의 스트레스가 가중되고 일탈·도피행동이 빈발하며 이에 따른 사회적 비용이 적지 않은 현실에서 정신적 풍요와 정서적 안정을 가져다 줄 수 있는 심리적 수용촉진 프로그램이나 마음챙김 명상, ACT 등은 보다 많은 조직에서 이를 실증적으로 연구하고 도입할 필요가 있을 것이다.

앞으로의 연구에는 심리적 수용이 직업·연령·종교 등에서 집단간 차이를 보이는지에 대한 연구와, 성격 5요인 이외에 자기효능감, 통제소재, 대처방식, 강인성 등 기존에 심리적 수용 및 직무탈진과 관련 있는 것으로 밝혀진 개인차 변인들의 효과를 통제 후 예측변인으로서 수용의 효과를 검증할 필요가 있으며, 직무만족·직무몰입·업무성과·이직의도 등과 같은 정신건강 및 웰빙 관련 결과변인에 미치는 수용의 효과도 검증할 필요가 있다. 또한 심리적 수용이 조직구성원의 성장·발전에 도움이 되는 혁신성향을 증가시키는지는 혁신성향과 유사한 개념인 '변화개방성'이나 '변화저항성' 등과 비교해 봄으로써 확인할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 김교현 (2006). 마음챙김명상 연구의 쟁점과 과제. 2006년 한국건강심리학회 제1차 학술발표대회 및 워크숍 자료집.
- 김보경 (2001). 선과 파블로프의 개. 서울: 교육과학사.
- 김정규 (2003). 비파사나 명상과 인지행동 치료를 통한 불안장애의 계속탈트 심리치료. 한국심리학회지: 임상, 22(3), 475-503.
- 김정호 (2004). 마음챙김이란 무엇인가: 마음챙김의 임상적 및 일상적 적용을 위한 제언. 한국심리학회지: 건강, 9(2), 511-538.
- 김정호, 조현진 (2002). 마음챙김 명상을 통한 체중조절 프로그램의 실제. 학생생활연구, 18, 86-109. 덕성여자대학교 학생생활연구소.
- 김정호, 김미리혜, 김수진 (2003). 호흡마음챙김 명상이 과민성대장증후군의 증상에 미친 효과: 예비적 연구. 인지행동치료, 3(1), 69-80.
- 문현미 (2006). 심리적 수용 촉진 프로그램의 개발과 효과: 수용-전념 치료 모델을 중심으로. 가톨릭대학교 박사학위 논문.
- 범라 편역 (2003). 위순디 막가-청정도론. 경기: 위빠싸나출판사.
- 신강현 (2003). 일반적 종사자를 위한 직무 소진 척도 (MBI-GS)에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16(3), 1-17.
- 유태용, 민병모 (2001). 다양한 장면에서 수행을 예측하기 위한 5요인 성격모델의 사용가능 성과 한계: 국내 연구결과의 통합분석. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 14, 115-134.
- 윤호균 (1999). 불교의 연기론과 상담. 최상진 외 편. 동양심리학. 서울: 지식산업사.
- 조정진 (2005). 직무스트레스와 우울증: 전국실태조사. 2005년 한국직무스트레스학회 추계학술대회 자료집.
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Allen, J., & Mellor, D. (2002). Work context, personal control, and burnout among nurses. *Western Journal of Nursing Research*, 24, 905-917.

- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis. *Personnel Psychology, 44*(1), 1-26.
- Bohus, M., Haaf, B., Stiglmayr, C., Pohl, U., Böhm, R., & Linehan, M. (2000). Evaluation of inpatient Dialectical-Behavioral Therapy for Borderline Personality Disorder - a prospective study. *Behavior Research and Therapy, 38*, 875-887.
- Bond, F. W., & Bunce, D. (2000). Outcomes and mediators of change in emotion-focused and problem-focused worksite stress management interventions. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 156-163.
- Bond, F. W., & Bunce, D. (2003). The role of acceptance and job control in mental health, job satisfaction, and work performance. *Journal of Applied Psychology, 88*(6), 1057-1067.
- Bunce, D., & West, M. A. (1996). Stress management and innovation at work. *Human Relations, 49*, 209-232.
- Burke, J. M. (1986). The relationship between type A behavior, role stress, job enrichment and burnout among college counselors. *Dissertation Abstracts International, 46*, 3588.
- Cordes, D., & Daugherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review, 18*(4), 621-656.
- De Vries, J., & Van Heck, G. L. (2002). Fatigue: relationships with basic personality and temperament dimensions. *Personality and Individual Differences, 33*, 1311-1324.
- Deary, I., Blenkin, H., Agius, R., Endler, N., Zealley, H., & Wood, R. (1996). Models of job-related stress and personal achievement among consultant doctors. *British Journal of Psychology, 87*, 3-29.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*, 499-512.
- Eifert, G., & Forsyth, J. (2005). *Acceptance and Commitment Therapy for anxiety disorders*. Oakland: New Harbinger.
- Enzmann, D. (1996). *Stress, Exhausted, or Burned Out? Effects of Working Conditions, Empathy and Coping on the Development of Burnout*. Munich: Profil.
- Glass, D. C., & McKnight, J. K. (1996). Perceived control, depressive symptomatology, and professional burnout: A review of the evidence. *Psychology and Health, 11*, 23-48.
- Goddard, R., Patton, W., & Creed, P. (2004). The importance and place of neuroticism in predicting burnout in employment service case managers. *Journal of Applied Social Psychology, 34*(2), 282-296.
- Goldberg, L. R. (2001). International Personality Item Pool. website. <http://ipip.ori.org/ipip/>
- Hayes, S. C. (1994). Content, context, and the types of psychological acceptance. In S. C. Hayes, N. S. Jacobson, V. M. Follette, & M. J. Dougher (Eds.), *Acceptance and Change: Content and Context in Psychotherapy* (pp. 13-32). Reno, NV:

- Context Press.
- Hayes, S. C. (2004). Acceptance and Commitment Therapy and the New Behavior Therapies: Mindfulness, Acceptance, and Relationship. In S. C. Hayes, V. M. Follette, & M. M. Linehan (Eds.), *Mindfulness and Acceptance* (pp. 1-29). New York: Guilford Press.
- Hayes, S. C., & Smith, S. (2005). *Get Out of Your Mind & Into Your Life*. Oakland: New Harbinger.
- Hayes, S. C., Strosahl, K. D., & Wilson, K. G. (1999). *Acceptance and Commitment Therapy: An Experiential Approach to Behavior Change*. New York: Guilford Press.
- Hayes, S. C., Wilson, K. G., Gifford, E. V., Follette, V. M., & Strosahl, K. D. (1996). Experiential avoidance and behavioral disorders: A functional dimensional approach to diagnosis and treatment. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 64*, 1152-1168.
- Hayes, S. C., Strosahl, K. D., Wilson, K. G., Bissett, R., Pistorello, J., Toarmino, D., Polusny, M. A., Dykstra, T. A., Batten, S. V., Bergan, J., Stewart, S. H., Zvolensky, M. J., Eifert, G. H., Bond, F. W., Forsyth, J. P., Karekla, M., & Mccurry, S. M. (2004). Measuring experiential avoidance: A preliminary test of a working model. *The Psychological Record, 54*, 553-578.
- Hills, H., & Norvell, N. (1991). An examination of hardiness and neuroticism as moderators of stress outcomes, *Behavioral Medicine, 17*, 31-38.
- Howard, P. J., & Howard, J. M. (2001). *The Owner's Manual for Personality at Work*. GA: Bard Press.
- Jacobson, N. S., Christensen, A., Prince, S. E., Cordova, J., & Eldridge, K. (2000). Integrative behavioral couple therapy: An acceptance based, promising new treatment for couple discord. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 68*, 351-355.
- Kabat-Zinn, J. (1994). *Wherever You Go, There You Are: Mindfulness Meditation in Everyday Life*. New York: Hyperion.
- Kim, H. J., Shin, K. H., & Umbreit, W. T. (2007). Hotel job burnout: The role of personality characteristics. *International Journal of Hospitality Management, 26*, 421-434.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*, 123-133.
- Linehan, M. M. (1993). *Cognitive Behavioral Treatment of Borderline Personality Disorder*. New York: Guilford Press.
- Linehan, M. M. (1994). *Acceptance and Change: The central dialectic in psychotherapy*. In S. C. Hayes, N. S. Jacobson, V. M. Follette, M. J. Dougher (Eds.). *Acceptance and Change: Content and Context in Psychotherapy* (pp. 73-90). Reno, NV: Context Press.
- Linehan, M. M., Armstrong, H. E., Suarez, A., Allmon, D., & Heard, H. (1991). Cognitive behavioral treatment of chronically parasuicidal borderline patients. *Archives*

- of *General Psychiatry*, 48, 1060-1064.
- Marlatt, G. A. (1994). *Addiction and acceptance*. In S. C. Hayes, N. S. Jacobson, V. M. Follette, M. J. Dougher (Eds.), *Acceptance and Change: Content and Context in Psychotherapy* (pp. 175-197). Reno, NV: Context Press.
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burnout. *Journal of Social Issues*, 34, 111-124.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do about It*. Jossey-Bass/Pfeiffer, San Francisco, CA.
- McCrae, R. R., & John, O. P. (1992). An introduction to the Five Factor model and its applications. *Journal of Personality*, 60, 175-215.
- McDougall, W. (1932). *Of the words character and personality*. *Character Personality*, 13-16.
- Mills, L. B., & Huebner, E. S. (1998). A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and burnout among school psychology practitioners. *Journal of School Psychology*, 36, 103-120.
- Mount, M. K., & Barrick, M. R. (1998). Five-Factor Model of Personality and Performance in Jobs Involving Interpersonal Interactions. *Human Performance*, 11, 145-165.
- Nowack, K. M. (1986). Type A, Hardiness, and psychological distress. *Journal of Behavior Medicine*, 9(6), 537-548.
- Pfenning, B., & Hüsch, M. (1994). *Determinanten und Korrelate des Burnout-Syndroms: Eine Meta-Analytische Betrachtung [Determinants and Correlates of the Burnout Syndrome: A Meta-Analytic Approach]* (Master's Thesis). Berlin: Freie Universität Berlin, Psychologisches Institut.
- Piedmont, R. L. (1993). A longitudinal analysis of burnout in the health care setting: the role of personal dispositions. *Journal of Personality Assessment*, 61, 475-473.
- Pierce, C. M., & Molloy, G. N. (1990). Psychological and biographical differences between secondary school teachers experiencing high and low levels of burnout. *British Journal of Educational Psychology*, 60, 37-51.
- Roemer, L., & Orsillo, S. M. (2002). Expanding our conceptualization of and treatment for generalized anxiety disorder: Integrating mindfulness/ acceptance-based approaches with existing cognitive-behavioral models. *Clinical psychology: science and practice*, 9, 54-68.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. PA: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual (3rd eds.)*. Palo Alto, CA: Consulting

Psychologists Press.

- Tokar, D. M., Fischer, A. R., & Subich, L. M. (1998). Personality and vocational behavior: a selective review of the literature, 1993-1997. *Journal of Vocational Behavior*, 53, 115-153.
- Worsfold, P. (1989). A personality profile of the hotel manager. *International Journal of Hospitality Management*, 8(1), 51-62.
- Zellars, K. L., Perrewe, P. L., & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care: the role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 1570-1598.

논문접수일: 2007년 6월 11일

수정논문접수일: 2007년 8월 22일

게재결정일: 2007년 9월 10일

Effect of Psychological Acceptance on Burnout: Direct effect on burnout & moderating effect with Big 5

Ihn-Gu Kim Chang-Goo Heo

Department of Psychology, Ajou University

This research studied the effect in the work domain of psychological acceptance construct which is practiced as new cognitive behavior therapy, coming up to job burnout that is kind of stress. Using 16 items of acceptance and action questionnaire(AAQ) that Bond & Bunce(2003) developed to apply to normal workers in organization, this research was operated with 390 workers of Korean companies and official institutes. First of all, after examining whether Big Five affect burnout, like previous studies, neuroticism, conscientiousness and extraversion were predicting burnout significantly. Next, results indicated that besides Big 5's affecting burnout, psychological acceptance predicted job burnout additionally, and 3 sub-factors of burnout were also predicted significantly. Especially, willingness to experience which is one sub-factor of psychological acceptance explained emotional exhaustion and professional efficacy significantly, and goal-driven action which is the other sub-factor of psychological acceptance explained cynicism and also professional efficacy significantly. Lastly, analyzing moderating effect of Big Five and psychological acceptance to job burnout, conscientiousness and extraversion showed moderating effect with acceptance significantly, but with neuroticism there was only additional explanation without moderating effect.

Keywords : acceptance, burnout, five-factor, AAQ

부 록 I

Bond의 심리적수용(AAQ) 검사문항 : 7점 Likert 척도(절대 아니다←→매우 그렇다)

1) 비판단적 노출(willingness) : 생각·감정·불안의 회피·억제·수용과 부적 정서(7문항)

I try to suppress thoughts and feelings that I don't like by just not thinking about them.
내가 좋아하지 않는 생각이나 느낌은 사고 자체를 하지 않는 방법으로 억누른다.(-)

It's OK to feel depressed or anxious.
우울하거나 불안한 느낌이 있어도 개의치 않는다.(+)

I try hard to avoid feeling depressed or anxious.
우울하거나 불안한 느낌을 피하려고 애쓴다.(-)

If I could magically remove all the painful experiences I've had in my life,I would do so.
내 인생에서 겪었던 고통스러운 경험을 지울 수 있다면 그렇게 하겠다.(-)

I rarely worry about getting my anxieties, worries, and feelings under control.
근심, 걱정이나 느낌을 통제하려는 고민은 별로 하지 않는다.(+)

Anxiety is bad.
불안 그 자체가 싫다.(-)

I'm not afraid of my feelings.
나는 내가 느끼는 감정을 두려워하지 않는다.(+)

2) 목표추구행동(action) : 생각, 감정, 근심, 걱정과 행동의 구분 (9문항)

I am in control of my life.

나는 내 인생을 잘 운영해 가고 있다.(+)

In order for me to do something important, I have to have all my doubts worked out.

중요한 일을 하기 위해서는 먼저 걱정되는 것들을 모두 해결해야 한다.(-)

If I get bored of a task, I can still complete it.

일에 싫증이 나더라도 그것을 끝마칠 수 있다.(+)

Worries can get in the way of my success.

고민 때문에 나는 성공하기가 어려울 것 같다.(-)

I should act according to my feelings at the time.

나는 매 순간의 느낌에 따라 행동한다.(-)

I'm able to take action on a problem even if I'm uncertain what is the right thing to do.

정확한 해결방안인지 확실치 않더라도 문제해결 행동을 취할 수 있다. (+)

If I promised to do something, I'll do it, even if I later don't feel like it.

내가 하기로 약속한 일은 도중에 싫어지더라도 할 수 있다.(+)

When I feel depressed or anxious, I'm unable to take care of my responsibilities.

우울하거나 불안할 때에는 내 책임을 다 완수하지 못한다.(-)

Despite doubts, I feel as though I can set a course in my life and then stick to it.

불확실한 상황에서도 내 인생의 방향을 설정하고 끈기있게 추진해 나갈 수 있다.(+)

부 록II

IPIP검사문항 : 7점 Likert 척도(절대 아니다←→매우 그렇다)

개방성 (Openness)	Have a rich vocabulary. 상식이나 어휘를 많이 아는 편이다. Have a vivid imagination. 상상력이 풍부하다 Have excellent ideas. 훌륭한 아이디어를 낼 때가 많다 Am quick to understand things. 이해가 빠른 편이다. Use difficult words. 어려운 단어를 많이 사용한다. Spend time reflecting on things. 깊은 생각에 잠길 때가 많다. Am full of ideas. 여러 아이디어로 가득 차 있다. Have difficulty understanding abstract ideas. 추상적인 개념을 이해하기 어려울 때가 많다.(R) Am not interested in abstract ideas. 추상적인 관념에는 별 관심이 없다.(R) Do not have a good imagination. 상상력이 풍부하지 못하다.(R)
성실성 (Conscientiousness)	Am always prepared. 항상 무엇이든 할 준비가 되어 있다. Pay attention to details. 세밀한 부분에도 주의를 기울인다. Get chores done right away. 어질러지면 즉각 청소한다. Like order. 질서정연한 것을 좋아한다. Follow a schedule. 계획한 것을 그대로 실행한다. Am exacting in my work. 일에 대해서는 가혹하리만큼 열심히 한다. Leave my belongings around. 내 물건들을 잘 정돈하지 않는 편이다.(R) Make a mess of things. 일을 엉망으로 만들 때가 많다.(R) Often forget to put things back in their proper place. 물건들을 사용한 후에 제자리에 두는 것을 잘 잊는다.(R) Shirk my duties. 해야 할 일을 태만히 한다.(R)
외향성 (Extraversion)	Am the life of the party. 나는 모임에서 분위기를 주도하는 인물이다. Feel comfortable around people. 여러 사람들 사이에서도 위축되지 않는다. Start conversations. 대화를 먼저 시작하는 편이다. Talk to a lot of different people at parties. 사교모임에서 여러 다른 사람과 얘기를 나눈다.

	<p>Don't mind being the center of attention. 다른 사람의 시선이 나에게 집중되는 것을 꺼려하지 않는다. Don't talk a lot. 말을 많이 하지 않는 편이다.(R) Keep in the background. 모임에서 나를 잘 들어내지 않는다.(R) Have little to say. 사람들과 별로 할 얘기가 없다.(R) Don't like to draw attention to myself. 나에게 주의가 집중되는 것이 싫다.(R) Am quiet around strangers. 모르는 사람들과 있을 때는 과묵해진다.(R)</p>
호감성 (Agreeableness)	<p>Am interested in people. 다른 사람들에게 관심이 많다. Feel others' emotions. 다른 사람의 기분을 잘 이해하는 편이다. Have a soft heart. 따뜻하고 부드러운 마음을 가지고 있다. Take time out for others. 다른 사람들을 위해 시간을 잘 낸다. Sympathize with others' feelings. 다른 사람의 감정을 내 것처럼 느낀다. Make people feel at ease. 사람들을 편안하게 해준다. Feel little concern for others. 다른 사람들에게 별로 관심이 없다.(R) Insult people. 다른 사람들의 기분을 상하게 행동할 때가 있다.(R) Am not interested in other people's problems. 다른 사람들의 문제에 별로 관심이 없다.(R) Am not really interested in others. 다른 사람의 일에 대해 별로 걱정하지 않는다.(R)</p>
신경증 (Neuroticism)	<p>Am relaxed most of the time. 거의 언제나 느긋한 편이다.(R) Get stressed out easily. 쉽게 불안해진다. Seldom feel blue. 우울함을 거의 느끼지 않는다.(R) Worry about things. 걱정을 많이 하는 편이다. Am easily disturbed. 마음이 쉽게 심란해진다. Get upset easily. 화를 잘 내는 편이다. Change my mood a lot. 기분의 변화가 심하다. Have frequent mood swings. 감정의 기복이 심한 편이다. Get irritated easily. 쉽게 짜증이 난다. Often feel blue. 자주 우울해진다.</p>
