

여성 텔레마케터의 사고양식과 성격, 맥락수행 및 수행간의 관계

권 은 아 이 종 구[†]

대구대학교 심리학과

본 연구의 목적은 Sternberg(1988)의 사고양식 척도를 재구성하고 이와 성격, 수행 및 맥락수행간의 관계를 검증하는데 있다. 877명의 영업관리자 자료에 대한 탐색적 요인분석 결과 원칙도의 13개 요인 중 무정부형(anarchic) 요인을 제외한 12개 요인이 추출되었다. 요인분석과 요인 간 상관분석 결과를 토대로 요인 당 문항수가 적은 요인을 제외시키고, 유사요인을 통합하고, 모든 요인을 서로 대비되는 쌍으로 구성한다는 원칙하에 사고양식 척도를 재구조화하였다. 재구조화된 척도는 10개 요인으로 5개의 대비되는 쌍으로 이루어졌다. 424명의 여성 텔레마케터에게서 수집된 자료를 토대로 사고양식과 HEXACO 모델의 성격요인간의 상관분석 결과 두 척도에 포함된 유사 구성개념들 간의 상관(예, 사고양식 척도의 외부형 vs HEXACO 모델의 외향성)이 유사하지 않은 다른 구성개념들과의 상관보다 높게 나타났다. 사고양식과 맥락수행간의 상관분석 결과, 전반적으로 입법형이 행정형보다, 과두형이 군주형보다, 외부형이 내부형보다, 자유형이 보수형보다 상관이 높게 나타났다. 맥락수행척도의 조직 규범준수 요인은 사고양식 척도에서 유사요인인 행정형과 보수형과 상관이 높게 나타났다. 상사역량평가와 최근 6개월간 업무수행평균과 사고양식 요인들간의 다중 상관은 각각 .25와 .36으로 나타났다. 연구의 제한점과 추후 연구방향에 대한 논의가 이루어졌다.

주요어 : 사고양식, HEXACO 모형, 맥락수행

[†] 교신저자 : 이종구, 대구대학교 심리학과, 경북 경산시 진량읍 내리리 15, gooya@daegu.ac.kr

사고양식은 ‘자신의 능력 사용에서 선호하는 방식(preferred way)’이다(Sternberg, 1988, 1997). 선호하는 방식이 있더라도 능력이 갖춰지지 않으면 수행이 어렵기 때문에 사고양식은 인지적인 특성과 성격적인 특성을 동시에 가지고 있다(Zhang, 2002a). 같은 능력의 소유자라도 자기에게 맞는 방식의 일이 주어질 때와 그렇지 않을 때의 수행이 크게 달라질 수 있다는 것이 사고양식 연구의 전제이다. 예컨대 남이 시키는 일은 따분해하지만 스스로 찾아서 하는 일은 잘 하는 사람이 있는가하면, 시키는 일은 빈틈없이 수행하지만 스스로 문제를 찾아서 해야 하는 일은 전혀 진행시키지 못하는 사람이 있다. Sternberg(1988)는 이러한 점에 착안하여 인지능력 외에 수행을 예측하기 위한 변인으로 사고양식을 제안하였고 입법, 사법, 행정 등 정부의 기능에 비유하는 일명 정신자치제이론(theory of mental self-government)에 기반하여 13개 요인으로 된 사고양식 척도를 개발하였다. 그러나 이 척도는 경험적 연구가 부족하여 구성개념이 안정적이지 못하고, 요인의 수와 유사요인들이 많다는 문제점을 지니고 있다. Sternberg(1988)의 사고양식 척도의 13개 요인들 중 유사한 요인들이 많다는 문제는 이 척도에 대한 구성타당화 연구들(윤미선, 2003; Zhang, 2006)에서 추출되는 요인의 수가 다르게 나온다는 것과 연관된다. 본 연구의 두 가지 연구 목적은 다음의 문제를 해결하는데 초점이 두어져 있다.

첫째, Sternberg(1988)의 사고양식 척도를 재구성하고자 한다. Sternberg의 사고양식 척도는 해석을 용이하게 하기 위한 방법으로 서로 대립되는 사고양식 요인을 쌍별로 두었으나 가장 중요한 차원으로 입법-행정-사법의 3요인을 두어 전체적으로 쌍별 해석을 어렵게 한 부분

이 있다. 가장 큰 문제는 간명성이 떨어진다는데 있다. Sternberg(1988)는 13개의 사고양식 요인을 제안하였으나 지나치게 많고, 사고양식에 대한 경험적 연구들(김소연, 2000; 윤미선, 1997, 1999; Sternberg, 1994b; Zhang & Sachs, 1997)에서도 일부 요인들 간 유사성이 커 요인수를 줄이는 것이 적절함을 시사해 준다. 본 연구에서는 사고양식 요인의 수를 현재보다는 소수로 축소시키되 의미상 쌍별 요인구성이 가능하게 척도를 재구성하고자 한다. 두 번째 목적은 사고양식과 수행 및 맥락수행간의 관계를 확인하는데 있다. 사고양식과 수행간의 관계에 관한 경험적 연구의 부족으로 사고양식-성격, 성격-맥락수행에 관한 연구를 토대로 사고양식-맥락수행간의 관계를 유추하고자 하였다. 본 연구에서는 사고양식과 성격 6요인을 가정하는 HEXACO 척도(유태용, 이기범, Ashton, 2004)와의 관계성을 토대로 구성개념간의 수렴과 변별을 확인하고, 준거로서 조직의 맥락수행(김도영, 유태용, 2002)과 업무수행 자료를 이용하여 이들과 사고양식간의 관계를 파악하고자 한다.

사고양식과 Sternberg의 정신자치제이론

사고양식이란 개인이 선호하는 사고방식으로 인지적, 사회적 수행과 관련되어 있는 상황적 요구에 개인이 적응해가는 특징적인 습관이나 선호방식이다(Sternberg, 1992). 이것은 능력이 아니라, 우리가 가진 능력을 어떻게 사용하느냐와 관련된 것이다. 능력은 무엇을 할 때 얼마나 잘할 수 있느냐를 말한다면, 양식(樣式)은 무엇을 할 때 어떻게 하는 것을 좋아하느냐의 문제이다. 따라서 양식은 그 자체를 능력으로 인정하기 보다는 선호경향성이라

볼 수 있기 때문에 ‘좋다’, ‘나쁘다’의 차원으로 보기보다는, 단순히 ‘차이’로 보는 것이 타당하다(Sternberg, 1994b). 양식에 대한 이해는 왜 어떤 사람들은 특정 활동에 잘 맞고 또 어떤 사람들은 그 활동에 맞지 않는지를 좀 더 잘 이해할 수 있도록 도와준다.

사고양식에 관한 Sternberg(1988)의 정신자치제 이론의 핵심은 사람은 사회와 같이 스스로를 조직하거나 다스리고자 한다는 것이다. 따라서 사람들은 자신의 활동을 다스리고 행하기 위해 어떠한 방법을 필요로 한다. 그 방법은 여러 가지로, 가능한 한 사람들은 자신들을 편안하게 할 수 있는 양식을 선택하게 된다. 정신자치제 이론의 기본개념은 인간 세상에서 볼 수 있는 정부(government)의 다양한 양식이 우연에 의해서가 아니라, 인간의 정신양식이 외적으로 반영된 것임을 가정한다. 따라서 인간의 사고양식을 이해하기 위해서 정부의 외적, 내적 측면을 살펴보아야 한다. 정부의 특성을 알기 위해 기능(functions), 형식(forms), 수준(levels), 범위(scope), 성향(leaning) 등으로 나누어 살펴보듯이, 정신자치제 이론에서는 개인의 사고양식도 각 차원에 대해 복합적으로 고려되어야 한다고 본다(김성일, 윤미선, 2004).

정신자치제의 기능. 정신자치제 이론에서 기능(functions of mental self-government)이란 정부가 행정적, 입법적, 사법적 기능을 제공하듯이 인간의 정신도 정부와 같은 기능을 수행한다는 의미이다. 입법부가 새로운 법을 제정하는 일을 하는 것처럼 입법적 기능은 새롭게 만드는 창조 작업에 해당한다. 행정부는 입법부에서 제정한 발의, 정책, 법을 집행하는 일을 하는 것처럼 행정적 기능이란 수행 및 행

위와 관련되어 있다. 사법부는 법이 정확하게 집행되고 있는지 혹은 법 집행에 위법 사항은 없는지 평가하는 것처럼 사법적 기능은 판단, 평가, 비교 등과 관련이 있다. Sternberg(1988)는 사람은 세 기능 중 한 가지만이 지배적으로 나타나는 경향이 있다고 주장하였다.

입법형(legislative) 양식의 사람들은 자기가 해야 할 일의 수행 방식을 스스로 생각내기를 좋아하고, 스스로 무엇을 할 것인가 그것을 어떻게 할 것인가를 결정하는 것을 선호한다. 그래서 입법형은 스스로 규칙을 만들어 내는 것을 좋아하고, 구조화되어 있지 않거나 미리 짜여 있지 않은 문제들을 선호한다. 행정형(executive) 양식의 사람들은 규칙을 따르는 것을 좋아하고, 미리 조직화되거나 짜여 있는 문제를 선호한다. 그래서 행정형 사람들은 스스로 어떤 조직이나 구조를 만들기보다는 기존의 것 안에서 결함이나 모자라는 부분을 채우는 역할을 좋아한다. 사법형(judicial) 양식의 사람들은 규칙과 절차를 평가하기를 좋아하고, 기존의 사물이나 아이디어를 분석하고 평가할 수 있는 문제를 선호한다.

정신자치제의 형태. 여기서 형태(form)란 다양한 정부 형태를 빚낸 것이다. 개인은 스스로를 다양한 형태로 관리할 수 있다. 정신자치제 이론에서 형태들은 군주형, 위계형, 과두형, 무정부형의 4가지로 분류된다. 각각의 형태는 주변의 사물과 문제들에 대해 접근하는 방식에서 서로 다르다.

군주형(monarchic)의 지배구조에서는 왕 한 사람이 권력의 최정점에 있다. 이러한 사고양식이 지배적인 사람들은 오직 한 가지 목표만 지향하고 추구하는 경향이 있고, 자신의 문제 해결 방식에 끼어드는 어떠한 것도 용납하지

표 1. 정신자치제 이론에 의한 사고양식 분류표

사고양식	특징 및 선호하는 행동의 예
기능	입법형 짜인 구조가 없는 상태에서 자신의 방식으로 창조, 창안, 계획하는 경향성 예) 창의적인 논문쓰기, 발명, 시, 음악 등의 예술 창작류
	행정형 짜인 구조나 지침에 따라 일 하는 것을 좋아하는 경향성 예) 문제해결, 건축설계, 논문쓰기, 제시된 자료 학습 등
	사법형 사람과 사물에 대한 판단, 평가하는 경향성 예) 비평문쓰기, 의견제시하기 등의 평가, 피드백, 조언 역할
형태	군주형 한 번에 한 목표만 지향하고 추구하는 경향성 예) 어떤 분야 또는 일이든 하나에만 몰두함
	위계형 목표들 간의 계층구조를 가지고 있어 주어진 목표를 성취하고자 할 때 우선순위를 정하는 경향성 예) 중요한 점과 덜 중요한 점을 구별하여 독서함
	과두형 같은 시간의 틀 안에서 하나 이상의 일을 하려는 경향성 예) 독해문제에 너무 많은 시간을 들여, 어휘 영역을 못 끝냄
	무정부형 문제를 직면하는 대로 접근하며, 체제나 지침, 구속 하는 것을 싫어하는 경향성 예) 많은 일을 시작하나 마무리를 하지 못함
수준	전체형 전체적, 일반적, 추상적인 것을 선호하는 경향성 예) 전체적인 메시지와 의미로 글을 씀
	부분형 세부적, 특정적, 구체적인 것을 선호하는 경향성 예) 세부 사항들을 설명하고 상호작용하는 과정에 대해 글을 씀
범위	내부지향형 혼자 일하고, 내부에 초점을 맞추는 자기-충족적 경향성 예) 과학, 사회학 분야의 독립적인 연구를 좋아함
	외부지향형 함께 일하고, 외부 지향적이며, 상호의존적인 경향성 예) 집단 내에서 공동 연구를 좋아함
경향	자유형 전통에 도전하여 새로운 방식으로 일하는 경향성 예) 좋은 방법이 아니라도 새로운 방법으로 이해하기 좋아함
	보수형 전통에 따라 옳은 방법을 시도하려는 경향성 예) 전통적인 방법으로 새로운 것을 이해하려고 함

출처: Sternberg, 1994a

않는 경향이 있다. 위계형(hierarchic) 양식의 사람들은 목표들 간의 계층구조를 가지고 있어 주어진 목표를 성취하고자 할 때 우선순위를

정한다. 이 양식의 사람들은 군주형의 사람보다 복잡성을 더 잘 받아들이는 경향이 있고, 우선순위를 정확하게 결정하기 위해 다양한

관점을 조망하려는 경향이 있다. 과두형(oligarchic) 양식의 사람들은 같은 시간의 틀 안에서 둘 이상의 일을 하려는 욕구를 가지고 있다는 점에서 위계형의 사람과 닮았으나, 주어진 일의 중요성을 똑같이 지각하기 때문에 여러 경쟁적인 목표에 의해 동기화되는 경향이 있다. 무정부형(anarchic) 양식의 사람들은 분류하기 어려운 요구와 목표의 혼합에 의해 동기화된다. 규칙과 절차, 지침, 체제 등이 필요한 상황일지라도 형식화 하는 것을 매우 싫어하며, 임의적으로 문제를 해결하거나, 종종 규칙, 규범, 권위에 저항하기도 한다.

정신자치제의 수준. 연방, 주, 지역, 도시, 기타 등등의 다양한 수준에서 기능을 발휘하는 정부의 수준(level)은 중앙 정부와 지방 정부로 구분된다. 전체형(global) 양식의 사람들은 비교적 크고 추상적인 문제를 다루기를 선호한다. 그들은 세부적인 것은 좋아하지 않거나 무시하고, 나무보다 숲을 보기를 선호하므로 숲을 이루는 나무를 보지 못하는 경우가 있을 수 있다. 부분형(local) 양식의 사람들은 자세하고 세부적인 것이 요구되는 구체적인 문제를 선호한다. 이들은 실용적, 현실적, 실제적인 것을 지향하려는 경향이 있다. 그들은 나무를 보되 전체적인 숲을 보지 못하는 경우가 있다.

정신자치제의 범위. 모든 정부들이 국내, 국외의 업무를 수행해야 하듯이, 인간의 정신도 개인의 내적 혹은 외적문제를 다룬다. 여기서 범위(scope)란 개인 내부에 국한되느냐 아니면 외부까지 확장되느냐를 말한다. 내부지향형(internal) 양식의 사람들은 내적인 일에 관심을 가진다. 이들은 내향적이고, 과제 중심적이며, 혼자 일하기를 좋아한다. 외부지향형

(external) 양식의 사람들은 관심이 외부로 향해져 있고, 외향적이며, 야외 활동적이고, 대인지향적인 경향이 강하다.

정신자치제의 경향. 여기서 경향(leanings)은 자유와 보수주의의 경향을 뜻한다. 정부가 다양한 정치적 성향을 가질 수 있고, 통치에 있어서 정치적 방침의 범위는 보수에서부터 자유까지 연속선상으로 표현된다. 인간의 정신도 자유주의적 경향과 보수주의적 경향으로 대별된다. 자유형(liberal) 양식의 사람들은 기존의 규칙이나 절차를 뛰어넘기를 좋아하며, 최대한의 변화를 좋아하고, 다소 모호한 상황을 추구한다. 자유형 양식은 기존 규칙과 절차에서 탈피하고 변화를 추구한다는 면에서 입법적 양식과 유사해 보일 수 있지만, 입법적 양식의 사람들은 자신만의 고유한 규칙이나 절차를 설정하는 반면 자유형 양식의 사람들은 그러한 수준에 까지 미치지 못한다는 점에서 차이가 있다. 보수형(conservative) 양식의 사람들은 기존의 규칙이나 절차를 고수하며, 변화를 최소화하고, 될 수 있는 한 모호한 상황을 피하고, 일을 하는데 있어서 익숙한 상황을 고수하려고 노력한다. 이러한 사람들은 구조화되어 있고 상대적으로 예측 가능한 환경을 좋아한다.

사고양식과 성격 5요인 및 HEXACO 모형

사고양식과 성격 5요인 간에 관계성 연구는 국외에서는 Zhang(2000, 2002a), Zhang과 Huang(2001)에 의해 이루어졌고, 국내에서는 배미란, 한기순, 박인호(2003), 서미옥(2004), 이정규(2007)에 의해 이루어졌다. 국외 및 국내 연구 결과를 종합해보면 몇 개의 변인들 간에 차이

는 있었으나 유사한 결과를 보였다.

Zhang(2002a), Zhang과 Huang(2001)은 홍콩의 대학생을 대상으로 사고양식과 성격 5요인간의 관계를 검증하였다. 성격 5요인 중 외향성은 사고양식 중 외부형과 유사점이 있다. 타인과 편안하고 조화로운 관계를 유지하려 하는 원만성 또한 외부형과 가장 유사하다. 사회적 규칙, 규범, 원칙들을 기꺼이 지키려고 하고 목표중심적 행동을 보이는 성실성은 행정형과 가장 유사하다. 경험에 대한 개방성은 개인의 생활경험 정도를 묘사하는 것으로 호기심 많고, 폭넓은 흥미를 가지고 있으며 상상력, 창의성을 포함하는 영역으로 입법형, 자유형과 개념적으로 가장 유사하다.

Zhang(2000)의 연구결과 입법형 사고양식은 정서적 불안정성과는 부적 상관이, 개방성, 원만성, 성실성과는 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 행정형 사고양식은 성실성과 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 사법형 사고양식은 외향성, 개방성, 성실성과 유의한 정적 상관을 보였다.

전체형 사고양식은 외향성과 정적 상관이 원만성과는 부적 상관이 나타났다. 부분형 사고양식은 성실성과 유의한 정적 상관이 나타났다. 자유형 사고양식은 정서적 불안정성과 부적 상관이, 개방성과 성실성간에는 정적 상관이 있었다. 보수형 사고양식은 개방성과 원만성과 부적 상관이 있는 반면 정서적 불안정성과 정적 상관이 있었다. 내부지향형 사고양식은 개방성, 성실성과 정적 상관이 나타났으며 원만성과는 부적 상관이 있었다. 외부지향형 사고양식은 정서적 불안정성과 부적 상관이 있었고, 외향성, 개방성, 원만성, 성실성과 정적 상관이 있었다. 위계형 사고양식은 정서

적 불안정성과 부적 상관이 있었고, 외향성, 성실성과 정적 상관이 나타났다. 군주형 사고양식은 성실성과 정적 상관이 있었다. 그러나 과두형 사고양식과 무정부형 사고양식은 성격 5요인과 유의한 상관이 나타나지 않았다. Zhang과 Huang(2001)의 연구 결과도 Zhang(2002a)과 서미옥(2004)의 결과와 몇 개의 변인들 간에는 차이가 있었으나 유사한 결과를 보였다.

Lee와 Ashton(2004)의 HEXACO 모형은 정직/겸손성 요인, 정서성 요인, 성실성 요인, 외향성 요인, 원만성 요인, 개방성 요인으로 구성되어 있다. HEXACO 요인 중 외향성, 성실성, 개방성 요인은 5요인 모형의 외향성, 성실성, 경험에 대한 개방성 요인과 거의 일치한다. HEXACO 모형의 정직/겸손성 요인은 새로 추가된 요인으로 기존의 성격 5요인 모형의 원만성 요인 중 불분명했던 하위 요인이 정직/겸손성 요인으로 설명되어지고, 또한 정직/겸손성 요인이 도덕성과 관련 있어 일탈행동과 성희롱 경향성을 더 잘 예측해준다. HEXACO 모형의 원만성과 정서성 요인은 기존의 성격 5요인 요인과는 차이를 보인다. HEXACO 모형의 원만성의 주요 내용 중 하나는 화잘냄/성마름이다. 그러나 성격 5요인 모형에서는 화잘냄/성마름 등의 내용이 5요인 모형의 정서적 안정성 요인의 반대측을 대표하는 내용들이기 때문에 포함하고 있지 않다. 한편 HEXACO 정서성은 화잘냄/성마름 등의 내용을 포함하고 있지 않고, 5요인 모형의 정서적 안정성 요인에서 별로 두드러지지 않는 특성들인 용감성/남성다움/자신감 등과 반대특성인 불안함/무서움 많음, 예민함/감정적/감성적 특성을 포함하고 있다. 차이를 보이는 원만성과 정서성 요인의 정의를 살펴보면 HEXACO의

표 2. 사고양식과 HEXACO 모형 간 상관

	입법	사법	행정	위계	군주	과두	무정부	전체	부분	내부	외부	자유	보수
정직/겸손성													
외향성	+						+	+			+	+	-
원만성	+					+	+			-	+	+	-
성실성	+	+	+	+	+			+	+	+		+	
정서성	-		+	-		+					-	-	+
개방성	+	+		+			+	+		+	+	+	-

주) +: 정적 상관, -: 부적 상관

원만성은 관용성, 운유성, 융통성, 인내성으로 정의되며, HEXACO의 정서성은 두려움, 불안, 의존성, 감수성으로 정의되어 진다(유태용, 이기범, Ashton, 2004).

HEXACO 모형과 성격 5요인 모형과의 관련성을 토대로 HEXACO 모형과 사고양식간의 관련성을 예측하면 표 2와 같이 가정할 수 있다. 이 가정은 요인의 성격과 경험적 연구결과에 기반을 두고 있다. HEXACO 모형의 외향성, 성실성, 개방성 요인은, 사고양식 하위요인과 5요인 모형의 외향성, 성실성, 경험에 대한 개방성 요인 간 상관과 동일한 패턴을 보일 것이다. 선행연구를 종합해보면 HEXACO 외향성 요인은 입법형, 무정부형, 전체형, 외부형, 자유형 요인과 정적 상관을, 보수형 요인과 부적 상관을 보일 가능성이 높다. HEXACO 성실성 요인은 과두형, 무정부형, 외부형, 보수형 요인을 제외한 모든 요인과 정적 상관을, HEXACO 개방성 요인은 입법형, 사법형, 위계형, 무정부형, 전체형, 내부형, 외부형, 자유형 요인과 정적 상관을, 보수형과 부적 상관을 보일 가능성이 있다. HEXACO 원만성 요인은 입법형, 과두형, 무정부형, 외부형, 자유형과 정적 상관을, 내부형, 보수형

과 부적 상관을, HEXACO의 정서성 요인은 행정형, 과두형, 보수형과 정적 상관을, 입법형, 위계형, 외부형, 자유형과 부적 상관을 보일 가능성이 있다.

사고양식과 수행 및 맥락수행

Sternberg(1990, 1997)는 사고양식으로 성취를 예측할 수 있다고 보았다. 사고양식 개념 그 자체는 지적인 것이 아니지만, 사고양식을 활용하는 다양한 방법과 효과성 및 선택이 능력과 성격에 영향을 받는다는 점에서 사고양식이 성취에 영향을 미칠 것이라고 주장하였다(윤미선, 1997). 그러나 1988년 정신자치제 이론이 처음으로 소개된 이후 지금까지 발표된 사고양식 관련 연구들을 종합해보면, 사고양식 개념의 구성타당도 연구 및 관련 변인들 간의 관계성 연구가 대부분이다. 사고양식 개념이 개인의 인지양식을 측정하는 또 다른 변인임에도 불구하고 기존의 양식 연구들에서처럼 개인의 진단이나 수행 차이에 대한 연구는 거의 찾아볼 수 없다(윤미선, 김성일, 2004). 사고양식과 수행에 대한 Grigorenko와 Sternberg(1997)의 학업수행에 대한 사고양식 효과 연구

는 사법형, 자유형, 과두형, 입법-전체형, 사법-전체형, 사법-위계형 사고양식이 학업수행에 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 학업성취에 대한 사고양식 영향력 연구에서는 사법형, 전체형, 부분형, 위계형, 과두형 사고양식이 학업성취의 설명력을 유의하게 높여주는 것으로 나타났다(윤미선, 1997).

Sternberg의 사고양식 척도는 학업수행을 예측하기 위해 만들어진 척도이나 대부분의 문항들이 일처리 상황과 관련된 질문들로 이루어져 있어 사고양식이 학업수행뿐 아니라 직무수행과 관련성을 보일 가능성이 높다. 이를 뒷받침하는 연구로 이종구와 권은아(2008) 연구에서 입법형, 행정형, 부분형, 군주형, 과두형, 진보형 사고양식이 성과와 유의한 상관이 있는 것으로 나타났다. 사고양식과 수행 및 성과에 대한 연구들이 많이 이루어지지 않았으나 선행연구 모두에서 사고양식과 수행 간에 관련성이 있다고 보고되어지고 있어, 사고양식이 직무수행을 예측하는 변인 중 하나로 간주될 수 있다.

사고양식과 맥락수행간의 관계는 성격과 맥락수행간의 관계 연구 결과를 통해 유추해 볼 수 있다. 성격 5요인과 Van Scotter와 Motowidlo (1996)가 제안한 맥락수행 차원(직무헌신, 대인간 촉진)간의 관계를 통합 분석한 Hurtz와 Donovan(2000)의 결과를 보면, 성실성, 원만성, 정서적 안정성은 맥락수행의 두 차원 각각과 .14에서 .20사이의 상관을 보였고 경험에 대한 개방성과 외향성은 다른 요인에 비해 맥락수행과 상대적으로 관련성이 떨어지는 것으로 나타났다.

김도영과 유태용(2002)의 연구에서도 맥락수행이 과업수행보다 성격 5요인의 모든 척도와 관련성이 높은 것으로 나타났다. 김도영과 유

태용(2002)은 요인분석 결과를 토대로 7개의 하위요인(조직에 대한 헌신, 타인에 대한 도움, 직무에 대한 헌신, 조직규범준수, 분위기 고취, 정보공유 및 제안, 타인에 대한 배려)으로 구성된 맥락수행 척도를 제시하였다.

성격 5요인과 맥락수행(김도영, 유태용, 2002), 성격 5요인과 사고양식 간 관련성에 관한 연구(배미란 등, 2003; 서미옥, 2004; 이정규, 2007; Zhang, 2000; Zhang & Huang, 2001) 결과를 토대로 사고양식과 맥락수행간의 관련성을 예측하면 다음과 같다. 사고양식과 맥락수행간의 간계에 관한 연구 부족으로 다음의 예측은 사고양식-성격 5요인, 성격 5요인-맥락수행간의 관계에 관한 연구결과를 토대로 유추한 것이다. 입법형-행정형 쌍에서 자기방식 고수를 선호하는 입법형은 개방성과 관련성이 높아 맥락수행 요인 중 정보공유 및 제안과 자신의 직무에 대한 헌신과 높은 상관이 예상되며, 규칙준수와 관련된 행정형은 맥락수행 요인 중 조직규범준수와 높은 관련성이 예상된다. 내부형-외부형의 쌍에서 협력업무 방식을 선호하는 외부형은 외향성과 원만성과의 연관성이 높아 분위기 고취, 정보공유 및 제안, 타인에 대한 도움, 조직헌신 등 맥락수행 요인 전체와 높은 관련성이 예상된다. 독자업무를 선호하는 내부형은 자신의 직무헌신과 관련성을 보일 가능성이 있다. 자유형-보수형 쌍에서 자유형은 경험에 대한 개방성과 상관이 높아 정보공유 및 제안 요인과 높은 상관이 예상되며, 전통적인 방식을 선호하는 보수형은 조직규범준수와 연관성이 높을 가능성이 있다. 군주형-과두형 쌍에서 하나의 업무에만 집중하는 것을 선호하는 군주형보다는 다수 업무를 동시에 수행하는 과두형이 맥락수행과 더 관련성이 있을 가능성이 있다. 단, 군주형도 자

표 3. 사고양식과 맥락수행 간 상관

	맥락수행						
	조직에 대한 헌신	타인에 대한 도움	직무에 대한 헌신	조직 규범준수	분위기 고취	정보 공유 및 제안	타인에 대한 배려
입법			+			+	
행정				+			
내부			+				
외부	+	+	+	+	+	+	+
자유						+	
보수				+			
군주			+				
과두	+	+	+	+	+	+	+

신의 직무에 대한 헌신은 높을 가능성이 있다. 사고양식의 다른 요인과 맥락수행간의 관계 예측은 다소 불분명하고 일관성도 낮은 편이다. 사고양식과 맥락수행 요인 간 예상되는 상관의 방향은 표 3에 제시되어 있다.

연구 1. 사고양식 척도의 재구성

연구 1은 사고양식 척도의 재구성 가능성을 탐색하기 위해 Sternberg의 사고양식 척도의 요인구조를 알아보기 위한 연구이다. 사고양식에 대한 선행연구(김소연, 2000; 윤미선, 1997, 1999; Sternberg, 1994b; Zhang & Sachs, 1997)들을 살펴보면 13가지 사고양식 간에 유사개념을 측정하는 요인이 많음을 알 수 있다. 측정방법에 상관없이 전체형 사고양식과 부분형 사고양식 간, 입법형 사고양식과 보수형 사고양식 간, 자유형 사고양식과 보수형 사고양식 간에 항상 부적 상관이 있는 것으로 나타났다. 이와 대조적으로, 자유형 사고양식과 입법형

사고양식 간, 보수형 사고양식과 행정적 사고양식 간에는 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 윤미선(1999)의 연구에서도 입법형과 자유형(.43), 행정형과 보수형(.65)간에 유의한 정적 상관이 나타났다. 반대로 전체형과 부분형(-.38), 자유형과 보수형(-.38), 내부지향형과 외부지향형(-.31), 입법형과 보수형(-.28) 사고양식 간에 유의한 부적 상관이 나타났다. 다른 연구들도 약간의 차이는 있지만 유사한 결과가 나타났다.

사고양식 개념이 현장에 쉽게 적용되기 위해서는 보다 단순화되어야 할 필요가 있다. 이를 위해서는 기존 양식에서 중복되는 개념을 통합하고, 뚜렷하게 반대되는 차원이 있다면 단일차원으로 구성하여야 할 것이다. 본 연구에서는 개념적으로 비슷하고, 비교적 큰 정적 관계가 있는 사고양식 간에는 통합하고, 반대개념의 사고양식은 단일차원으로 보아 사고양식 척도의 활용성을 높이고자 한다. 물론 이를 위해 이론적 검토는 물론 경험적인 뒷받침도 있어야 할 것이다.

척도 재구성의 필요성과 방법을 요약하면 다음과 같다. 현재 13개인 사고양식의 하위 척도의 수는 프로파일로 나타내진 유형으로 분류하건 복잡하다는 것이 일반적인 견해이며 선행연구 등(윤미선, 1999; Zhang, 2006)에서도 개수가 일치하지는 않았지만 보다 소수의 요인으로 축약된 바 있다. 차원들을 조합하여 유형으로 나타낼 경우 $3 \times 2 \times 2 \times 2 \times 2 = 96$ 개로 지나치게 많게 된다. 입법, 사법, 행정의 3개 기능이 있는 정부에 비유한 것도 하나의 독특한 방식이기는 하지만 대개의 유형화에서는 2⁴(예, MBTI에서는 2⁴)을 사용하며 이에 따르는 것이 측정 결과를 이해시키는데 더 유리할 수도 있다. 이에 본 연구에서는 경험적 자료를 통하여 요인 수의 축소 가능성과 양극의 대비차원 쌍으로 척도를 구성할 수 있을지의 여부를 탐색하고자 한다.

방 법

조사대상자

분석자료는 S사의 일선 영업 관리자들로부터 수집된 자료로 남자가 687명(78.34%), 여자가 190명(21.66%)으로 총 877명의 자료이다. 조사대상자의 평균 연령은 37.43세($SD=4.69$)이며, 연령의 범위는 30세에서 49세 사이이다.

조사도구

사용된 사고양식 척도는 Sternberg와 Wagner (1991)에 의해 개발된 검사이다. 이 척도는 정신자치제 이론(Sternberg, 1988)을 근거로 사람들이 문제해결, 과제수행, 의사결정 과정에서

이용하는 전략이나 방법 즉, 사고양식의 13가지 다른 양식을 측정한다. 104문항(요인당 8문항)으로 구성된 원칙도(Thinking Styles Questionnaire Long Version)와 65문항(요인당 5문항)으로 구성된 단축형(Thinking Styles Questionnaire Short Version)이 있다. 연구에 사용된 척도는 104문항으로 구성된 원칙도이고, 자신의 선호 경향성을 Likert식 7점 척도(1점: 전혀 아니다, 2점: 대체로 아니다, 3점: 다소 아닌 편이다, 4점: 반반, 5점: 다소 그런 편이다, 6점: 대체로 그렇다, 7점: 매우 그렇다)로 응답하게 되어 있다.

결 과

사고양식 척도 104문항에 대한 탐색적 요인 분석을 실시하였다. 연구의 모든 통계적 분석은 SAS 9.0판을 이용하였고 공통변량(communality)의 시초값은 다중상관자승치(SMC: squared multiple correlation)로 하고 요인의 추출은 주축분해법(principal axis method)을 이용하였으며, 요인의 회전은 사각회전(oblique rotation) 방법을 이용하였다. 요인의 개수를 결정하기 위해 스크리 검사(scree test), 설명변량 퍼센트, 요인의 해석가능성을 고려하였는데, 이 중 최종해(final solution)의 해석가능성을 가장 중요하게 고려하였다. 12개 요인으로 분석하였을 때는 무정부형 요인을 제외한 요인들이 원칙도와 유사하게 묶여 12개 요인이 적절한 것으로 판단되었다. 시초 104문항에 대한 요인분석 과정에서 최종해의 해석가능성을 고려하여 중복되거나 요인과 의미상 부합정도가 낮은 문항을 제거하여 12개 요인 74개 문항이 보유되었다. 13개 사고양식 요인 중 무정부형 요인이 독립된 요인으로 추출되지 않았다.

표 4. 사고양식 요인별 문항수와 신뢰도 및 요인 간 상관

요인	문항수	α	내부	외부	보수	자유	위계	행정	입법	부분	전체	군주	과두	사법
내부형	5	.88	1.00											
외부형	8	.92	.07*	1.00										
보수형	7	.90	.32***	.18***	1.00									
자유형	8	.94	.33***	.69***	.09**	1.00								
위계형	8	.95	.26***	.55***	.07*	.62***	1.00							
행정형	5	.73	.26***	.42***	.35***	.41***	.55***	1.00						
입법형	7	.92	.35***	.45***	.01	.58***	.66***	.47***	1.00					
부분형	4	.75	.48***	.24***	.49***	.27***	.19***	.37***	.18***	1.00				
전체형	5	.79	.38***	.56***	.16***	.59***	.62***	.44***	.53***	.35***	1.00			
군주형	6	.84	.48***	.02	.48***	.08*	.04	.22***	.04	.48***	.15***	1.00		
과두형	5	.86	.40***	.26***	.30***	.32***	.23***	.30***	.28***	.43***	.39***	.30***	1.00	
사법형	6	.92	.35***	.34***	.13***	.49***	.53***	.40***	.51***	.34***	.47***	.30***	.34***	1.00

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

표 4는 사고양식 요인별 문항수와 신뢰도 및 요인 간 상관행렬표이다. 요인 간의 상관은 .01에서 .69사이이며 입법형 요인은 보수형 요인과 상관이 유의하지 않은 것으로 나타났고, 군주형 요인은 위계형 요인, 외부형 요인, 입법형 요인과 유의한 상관이 나타나지 않았다. 이를 제외한 모든 상관은 .07에서 .69사이로 나타났으며 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 선행연구에서 일관되게 정적상관이 나타난 입법-자유형 간, 행정-보수형 간에는 각각 .58과 .35로 유의한 정적 상관이 관찰되었다. 그러나 선행연구에서 부적상관을 보인 전체-부분($r=.35$, $p<.001$), 내부-외부형($r=.07$), 자유-보수형($r=.09$), 입법-보수(.01)간에는 부적상관이 아닌 대체로 정적상관이 관찰되었다.

논 의

요인분석 결과 Sternberg(1988)의 13가지 사고양식 요인 중 12개 요인이 추출되어 1개 요인이 줄어들었다. 그러나 요인별 8개 문항 중 4~5개만 남은 요인이 5개나 되고 1개 요인이 줄어든 결과를 요인수의 축소라고 보기도 어렵다. Sternberg가 가정한 13개 요인 간 변별이 다소 혼란스럽다는 선행연구들의 비판을 수용하고 사고양식 척도의 활용도를 높이려면 다음의 몇 가지 원칙에 의거하여 사고양식 척도를 재구성할 필요가 있다.

첫째, 연구 1의 요인분석 결과 소수의 문항만이 남은 요인의 제외가 권고된다. 둘째, 가급적 하위요인들을 개념적으로 대립되는 쌍으로 구성하고, 대립되는 쌍이 없는 요인은 제외시키거나 추가할 필요가 있다. 부분형(local)

요인은 요인분석 과정에서 대부분의 문항들이 탈락되어 하나의 요인으로는 충분하지 않고 전체형(global) 요인 또한 문항수가 적고 이와 대비되는 요인인 부분형 요인이 제외된다면 대비 쌍의 구성이 어려워진다. 위계형(hierarchic) 요인은 대응되는 무정부형(anarchic) 요인이 하나의 독립된 요인으로 확인되지 않았고 비교적 사회적 바람직성이 높은 문항들로 이루어져 있다. 그러나 위계형 요인은 목표를 성취하고자 할 때 우선순위를 정한다는 점에서 정부 형식에 비유된 군주형, 과두형, 무정부형 요인과 구별되나 우선순위를 제외한다면 여러 가지 일을 할 수 있다는 측면에서 과두형에 포함될 수 있고, 문제의 경중을 파악하여 중요한 것부터 한 가지씩 한다는 점에서 군주형에 포함될 수 있다.

나머지 요인들을 쌍별차원으로 구성하면 다음과 같이 가정할 수 있다. 입법형(legislative)은 짜여진 구조가 없는 상태에서 자신의 방식으로 창조, 창안, 계획하는 것을 선호하는 사고양식으로 짜여진 구조나 지침에 따라 일하는 것을 선호하는 행정형(executive)과 개념적으로 대립되는 개념으로 가정할 수 있다. 군주형(monarchic)은 한 번에 한 가지 일에만 열정적인 경향성을 보이는 양식으로 일의 우선순위와 중요성에 상관없이 동시에 여러 가지 일하는 것을 선호하는 과두형(oligarchic)과 개념적으로 대립된다. 내부형(internal)은 혼자 일하는 것을 좋아하고, 내부에 초점을 맞추는 자기 충족적인 양식으로 함께 일하는 것을 좋아하고 외부에 초점을 맞추는 상호의존적인 외부형(external)과 개념적으로 대립된다. 자유형(liberal)은 전통에 도전하여 새로운 방식으로 일하는 것을 선호하는 양식으로 변화를 좋아하지 않고 전통을 따르는 것을 좋아하는 보수

형(conservative)과 대립되는 개념으로 가정할 수 있다. 마지막으로 사법형(judicial)은 Sternberg(1988)가 제안한 사고양식 척도 중 개념적으로 대응되는 요인은 없으나, 사고양식 척도 중 중요 요인으로 간주하고 있어 제외시키기보다 대응되는 요인을 찾는 노력이 필요할 것으로 보인다.

Bruner(1963)는 사고를 직관적인 사고와 분석적인 사고로 분류하였다. 그에 따르면 분석적 사고는 한 번에 한 단계씩 진행되는 특성을 갖고 있으며 단계가 명백하며, 연역적 추리나 수리적 논리 등을 포함할 수도 있고 귀납적인 단계적 과정과 연구 설계나 통계적 분석의 원리를 이용한 실험적 단계 과정을 포함할 수도 있다고 보았다. 이와 대조적으로 직관적 사고는 단계를 하나하나 거쳐서 진행되는 것이 아니라 상황이나 문제의 전체적 지각에 기초를 둔 사고전략이라고 지적하였다. 상황을 전체로서 파악하여 느껴지는 것에 근거한 것이 곧 직관이라는 주장도 있다(최경숙, 1990).

사고양식에서 정의한 사법형은 규칙과 절차를 평가하기를 좋아하고, 기존의 사물이나 아이디어를 분석하고 평가할 수 있는 문제를 선호하는 경향성으로 전체적인 지각에 의존하여 잠정적인 해답에 도달하는 직관과 대립개념으로 가정할 수 있다. 사법형의 특징인 문제를 비교 및 평가, 분석하기 위해서는 세부 지향적이고 치밀성을 요하는데, 이는 세부적인 작업과 정확성을 요구하는 구체적이고 실질적인 문제를 선호하는 부분형 양식과 부분적으로 일관된다. 또한 직관형의 특징인 전체적으로 지각하여 결과 도출을 하기 위해서는 전체적인 부분을 고려할 수 있는 통찰력이 필요하다. 이는 비교적 크고 일반적이며 추상적인 문제를 다루기를 선호하는 전체형 양식과 부분적

표 5. 대비적으로 재구성된 10개 요인과 요인의 특성

요인	요인의 특성
입법형	짜여진 구조가 없는 상태에서 자신의 방식으로 창조, 장안, 계획하는 것을 선호
행정형	짜여진 구조나 지침에 따라 일하는 것을 선호
사법/부분형	평가, 분석하는 문제를 선호하고 꼼꼼하고 세부 지향적임
직관/전체형	전체적으로 지각하여 결과를 도출하고 크고 추상적인 문제 다루기를 선호
군주형	한 번에 한 가지 일에 열정적인 경향성을 보임
과두형	일의 우선순위와 중요도에 상관없이 동시에 여러 가지 일을 하는 것을 선호
외부형	함께 일하는 것을 좋아하고 외부에 초점을 맞추며 상호 의존적임
내부형	혼자 일하는 것을 좋아하고 내부에 초점을 맞추는 자기 충족적임
자유형	전통에 도전하여 새로운 방식으로 일하는 것을 선호
보수형	변화를 좋아하지 않고 전통에 따르는 것을 선호

으로 일관된다. 사법형과 부분형의 세부 지향적이고 치밀한 특성을 사법형 요인에 포함시키고, 직관형과 전체형의 통찰력을 직관형 요인에 포함시키면 또 하나의 대립차원을 구성할 수 있다.

위와 같은 재구성 절차를 거칠 경우 형식적으로 4가지 요인(무정부형, 위계형, 부분형, 전체형)이 삭제되고, 1가지 요인이 추가되는 셈이 되지만 부분형 요인은 사법형 요인에, 전체형 요인은 직관형 요인에, 위계형 요인은 과두형 또는 군주형 요인에 포함되어 내용적으로는 탐색적 요인분석에서 독립적인 요인으로 추출되지 않은 무정부형 요인만 제외된다 고 볼 수 있다.

물론 내용적 유사성과 요인 간 상관을 토대로 더 축소시킬 수도 있다. 재구성된 10개 요인 중 개념적으로 유사성이 가장 높은 것은 입법형과 자유형, 행정형과 부분형이다. 단번에 가장 압축적인 요인들로 축약시키는 것도 좋은 방법일 수도 있으나 본 연구도 사고양식 척도의 요인 축소 연구과정 속에 있는 여러

연구 중의 하나라면 상이한 면이 남아 있는 요인은 곧바로 통합하기보다 여지를 남기는 것도 지속적인 연구를 위해 바람직할 수도 있다. 재구성되는 대립개념들과 내용은 표 5에 제시되어 있다.

연구 2. 사고양식과 성격, 수행 및 맥락수행간의 관계

연구 2의 주 목적은 사고양식과 수행 및 맥락수행간의 관계를 확인하는데 있다. 사고양식과 성격척도인 HEXACO 모형간의 관계를 파악하고자 하는 이유는 사고양식과 맥락수행간의 관계 이해를 높이기 위함이다. HEXACO의 6요인 중 정직/겸손성과 정서성을 제외한 성실성, 원만성, 외향성, 개방성은 사고양식 척도의 하위요인들과 개념적 유사성과 함께 경험적으로도 관련성을 보인 바 있다. 특히 성실성은 분석적인 사법형과 세부지향적인 부분형과의 높은 상관성이 예상되고 외향성과 원

만성은 팀워크와 협력 업무를 중시하는 외부형과, 개방성은 자유형과의 높은 상관성이 예상된다. 김도영과 유태용(2002)의 연구에서 맥락수행은 7개 요인이 확인되었는데 이들 7개 요인 모두 사고양식 척도의 요인 중 하나 이상과 높은 상관성이 예상된다.

방 법

조사대상자

L사의 여성상담사 424명(98.83%)이 조사에 참여하였다. 조사대상자의 평균 연령은 27.59세($SD=2.87$)이며, 근무기간 평균은 31.37개월($SD=2.87$)이다.

조사도구

사고양식 척도

연구 1에서 사고양식 척도에 대한 탐색적 요인분석 결과 총 104개 문항 중 30개 문항이 제외되고 74개 문항이 보유되어, 사고양식 척도 재구성을 위해 요인별로 문항을 수집하였다. 본 연구에서는 연구 1에서 보유된 문항과 이에 더하여 15명 내외의 상담사들을 통솔하는 팀장 24명의 인터뷰를 통해 얻어진 다양한 업무양식 문항들로 충분한 예비문항을 구성하였다. 새로 추가되는 직관요인의 문항은 Kirton의 혁신자-적응자(innovator-adaptator) 척도에서 일부 추가되었다. 10개 요인별 8문항씩 80개 문항의 사고양식 척도를 재구성하였는데 이 중 60개는 원 척도에 포함된 문항을 사용하였고 20개는 새로 추가된 문항들이다.

HEXACO 척도

한국판 HEXACO 성격검사는 유태용 등(2004)의 연구에서 구성개념이 확인되었다. 6개 대범주 요인은 각각 4개의 하위 척도를 가지고 있고 각 하위 척도는 8개의 문항으로 측정된다. 본 연구에서는 192문항으로 된 원척도가 아닌 100문항으로 된 단축형 HEXACO 척도를 이용하였다. 단축형 척도는 원 척도에 포함된 모든 하위척도를 포함하되 하위척도당 4문항으로 이루어져 있고 96문항이 채점된다. 6개 요인 \times 요인 당 4개 하위척도 \times 척도 당 4문항 = 96문항이다.

맥락수행 척도

맥락수행 척도는 김도영과 유태용(2002)의 연구에서 사용한 척도를 이용하였다. 7개 요인으로 이루어져 있으며 조직에 대한 헌신 12문항, 타인에 대한 도움 10문항, 직무에 대한 헌신 12문항, 조직규범준수 8문항, 분위기 고취 8문항, 정보공유 및 제안 8문항, 타인에 대한 배려 8문항 등 총 66개 문항이다.

업무수행

준거로서 업무수행은 6개월간의 업무수행 평균과 상사의 역량평가 결과이다. 6개월간의 업무수행 평균은 6회의 월 단위 성과를 평균한 것이다. 업무수행은 전화상담에 대한 양적 및 질적(전화상담 품질) 평가가 반영되어 있다. 상사의 역량평가는 5점 BARS식 평정으로 5개 역량(고객지향, 목표관리, 팀워크, 자기개발, 자기관리)에 대해 직속상사의 평가 결과의 평균이다.

결 과

재구성된 사고양식척도의 대비성의 확인

재구성된 사고양식 척도에 대해 확인적 요인분석을 수행하였다. 80개 문항 모두 분석 모델에 포함시킬 경우 모델이 지나치게 복잡하여 요인당 4개 문항씩을 추출하여 40개 문항에 대해 확인적 요인분석을 실시하였다(LISREL 8.30판). 개별 측정변수의 정규분포를 가정할 수 없어 비가중 최소자승법(unweighted least square method, UL)으로 확인적 요인분석을 시도한 결과 GFI = .96, AGFI = .96, NFI = .95, RMR = .063으로 나타났다. 요인별로 문항들을 묶어 10개 요인 각각에 대해 요인당 3개의 측정변수로 하여 ML법으로 추정한 결과, $\chi^2 = 993.3(p < .000)$, GFI = .87, AGFI = .85, NFI = .86, NNFI = .88, CFI = .90, RMR = .057로 대부분의 전반적 부합지수들이 좋은 부합기준에는 다소 미치지 못한 것으로 나타났다. 요인별 내적신뢰도(Cronbach's α) 분석 결과, 10개 요인의 신뢰도는 .70이상으로 모두 양호하게

나타났다.

표 6은 사고양식 척도의 대비쌍간 대비정도를 확인하기 위한 상관행렬표이다. 표 6에서 특징적인 부분을 설명하면 다음과 같다. 자기방식을 고수하는 입법형은 독자적 업무를 선호하는 내부형($r = .64, p < .001$)과 기존의 틀을 깨고 새로운 방식을 선호하는 자유형 요인($r = .70, p < .001$)과 상관이 높고 이들 요인과 대비되는 요인으로 가정된 행정형(규칙준수)($r = .25, p < .001$), 외부형(협력업무선호)($r = .22, p < .001$), 보수형(전통방식선호)($r = .22, p < .001$)과는 낮은 상관을 보였다. 대립쌍인 입법형과 행정형 간의 상관은 $.25(p < .001)$ 로 유의하지만 다른 상관보다는 다소 낮게 나타났다. 자유형과 보수형 간에는 $-.07(p < .10)$ 으로 유의하지 않게 나타나 서로 독립적인 개념으로 볼 수 있다. 사법/부분형(비교분석/치밀)과 직관/전체형(통찰/큰틀 중시)간의 상관이 이들 요인과 이들과 대비되지 않는 다른 요인들 간의 상관보다 높게 나타났다($r =$

표 6. 사고양식 요인 간 상관행렬표

	입법	행정	사법	직관	군주	과두	내부	외부	자유	보수
입법(자기방식업무수행)	1.00									
행정(규칙준수)	.25**	1.00								
사법/부분(비교분석/세부)	.59**	.42**	1.00							
직관/전체(통찰/큰틀중시)	.59**	.43**	.61**	1.00						
군주(단일업무집중)	.44**	.46**	.54**	.38**	1.00					
과두(다수업무동시수행)	.59**	.27**	.59**	.65**	.18**	1.00				
내부(독자적업무선호)	.64**	.31**	.44**	.46**	.45**	.35**	1.00			
외부(협력업무선호)	.22**	.40**	.38**	.37**	.25**	.51**	-.13*	1.00		
자유(새로운방식선호)	.70**	.06	.59**	.49**	.29**	.66**	.39**	.38**	1.00	
보수(전통방식선호)	.22**	.66**	.22**	.40**	.39**	.13*	.33**	.17**	-.07	1.00

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

.61, $p < .001$). 군주형-과두형 간의 상관은 .18($p < .001$)로 유의하게 나타났으나 이들 요인과 다른 요인 간의 상관보다는 낮게 나타났다. 내부형-외부형 간의 상관은 -.13($p < .01$)으로 부적상관이 크지는 않으나 대비되는 개념으로 볼 수 있다.

만약 쌍들간의 큰 부적 상관이 관찰된다면 대립되는 2개의 요인이라기보다는 단일 요인으로 간주해야 할 것이다. 대비되는 쌍을 별개의 개념으로 본다면 서로 반대된다기보다는 서로 독립적이라고 보는 것이 더 타당할 것이다. 개념적으로 대비되는 쌍으로 구성된 사고양식 10개 요인에 대한 상관분석 결과 3개 쌍은 유의한 정적상관을, 1개 쌍은 유의한 부적상관을, 1개쌍은 상관이 없는 것으로 나타나 대비쌍들을 반대차원으로 보기는 어렵다. 그러나 사법/부분-직관/전체 쌍을 제외하고는 쌍간의 상관이 다른 요인과의 상관보다 현저히 낮게 나타나 차원 간 반대 차원까지 이르지 않는더라도 독립적일 가능성은 사사한다.

사고양식과 HEXACO 성격 척도 간 상관

표 7은 사고양식과 HEXACO 성격 척도 간의 상관분석 결과이다.

먼저 입법(자기방식고수)-행정(규칙준수) 쌍과 HEXACO 성격 척도 간 상관분석 결과, 외향성을 제외한 5개의 성격 요인에서 두 쌍간 약간의 대비 또는 독립적인 결과를 보였다. 자신이 정한 방식을 고수하고 창조적 활동을 선호하는 입법형은 경험에 대한 개방성과 정적 상관을 보이고 원만성과는 부적 상관을 보이는 반면, 규칙을 준수하는 행정형은 성실성과 정적 상관을 보인 것은 선행연구와 일관된다. 입법형이 정직/겸손성과 부적 상관($r = -.19, p < .001$)을 보인 결과는 정직/겸손성의 하위요인 중 겸손성과 큰 부적 상관($r = -.32, p < .001$)을 보였기 때문이다. 입법-행정 쌍과 정서성 요인과 반대의 상관을 보인 결과는 정서성의 하위요인들에서 설명의 근거를 찾을 수 있다. 자기방식을 고수하는 입법형은 정서

표 7. 사고양식과 HEXACO 성격 척도 간 상관

	정직/겸손	정서성	외향성	원만성	성실성	개방성
입법	-.19***	-.10*	.20***	-.13**	.11*	.21***
행정	-.03	.31***	.15**	.16***	.25***	-.02
사법/부분	-.06	.04	.29***	.06	.52***	.15**
직관/전체	-.11*	-.02	.27***	.07	.26***	.17***
군주	-.05	.09	.08	-.01	.26***	.14**
과두	-.03	-.07	.36***	.08	.26***	.18***
내부	-.19***	-.20***	-.05	-.12*	.06	.22***
외부	.10*	.26***	.47***	.32***	.20***	.11*
자유	-.09	-.12*	.35***	-.01	.15**	.31***
보수	-.13**	.12**	-.06	.03	-.06	-.14**

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

성의 하위요인인 의존성과 부적 상관($r = -.18, p < .001$)을 보였고, 행정형은 정서성의 하위요인인 두려움, 불안, 의존성, 감수성 모두와 정적 상관을 보였다. 사법/부분-직관/전체의 쌍에서 두드러진 차이를 보인 요인은 성실성이다. 분석적이고 세부지향적인 사고유형인 사법/부분형($r = .52, p < .001$)이 직관/전체형($r = .26, p < .001$)에 비해 성실성과의 상관이 높게 나타났다. 군주-과두형에서의 두드러진 차이는 외향성과의 상관이다. 한 가지 일에 몰두하는 군주형보다는 다수의 업무를 동시에 수행하기를 선호하는 과두형이 외향성($r = .36, p < .001$)과 높은 상관을 보였다. 내부-외부형과 가장 쉽게 예측되는 성격 요인은 외향성과 원만성 요인이다. 외향성과 원만성 모두 외부형과 높은 정적 상관을 보였으나 내부형과는 낮은 역상관을 보였다. 정서성과의 상관에서 내부형은 부적 상관($r = -.20, p < .001$)을, 외부형은 정적 상관($r = .26, p < .001$)을 보였다. 정서성의 하위요인에 대한 분석 결과 단독업무를 선호하는 내부형은 의존성과 부적 상관($r = -.30, p < .001$)을, 협력 업무를 선호하는 외부형은 의존성($r = .24, p < .001$), 감수성($r = .35, p < .001$)과 정적 상관을 보였다. 자유-보수형과 가장 높은 관련성이 있을 것으로 예상한 성격요인은 개방성이다. 예측과 같이 자유형은 개방성과 정적 상관($r = .31, p < .001$)을, 보수형과 부적 상관($r = -.14, p < .001$)을 보였다. 이외에도 자유형은 외향성($r = .35, p < .001$) 및 성실성과 정적 상관을 보였고 정서성과는 부적 상관을 보였다.

사고양식과 맥락수행 및 수행 간 상관

표 8은 사고양식 10개 요인과 맥락수행 7요

인 간 상관행렬표이다.

입법-행정형의 쌍에서 입법형(자기방식고수)은 직무에 대한 헌신과의 상관이 행정형(규칙 준수)보다 높은 반면, 조직규범준수는 행정형과의 상관이 입법형과의 상관보다 높게 나타났다. 자유(새방식선호)-보수(전통방식선호)의 쌍에서 조직규범준수 요인과 타인배려 요인을 제외한 모든 맥락수행 요인은 자유형(혁신선호)이 보수형(전통방식선호)보다 높은 상관을 보였다. 조직규범준수 요인은 보수형과 상관이 자유형보다 더 높게 나타났다. 사법/부분(비교분석/세부중시)-직관/전체(통찰/큰틀중시) 쌍에서 두 요인 모두 맥락수행의 7개 요인과 비교적 높은 상관을 보였고, 두 요인 간 차이는 거의 나타나지 않았다. 군주(단일업무몰입)-과두(다수업무동시수행)의 쌍에서 맥락행동의 7요인 모두 과두형과의 상관이 군주형과의 상관보다 높게 나타났다. 내부-외부형의 쌍에서 타인에 대한 배려를 제외한 6개 요인 모두가 외부형과의 상관이 내부형과의 상관보다 높게 나타났다.

표 7의 사고양식과 성격, 표 8의 사고양식과 맥락수행간의 관계를 연계하여 해석하면 다음과 같다. 사고양식의 내부-외부형 중 외부형은 성격의 외향성 및 원만성과 연관성이 있고(Zhang, 2000) 이는 맥락수행의 분위기 고취, 타인에 대한 도움, 정보공유와 관련성이 있다. 상관분석 결과 이들 요인 간의 상관이 이들과 다른 요인들 간의 상관보다 높게 나타나 이론적 예측과 일관되게 나타났다. 내부형은 성격의 성실성 차원과 관련되고 이 차원은 맥락수행의 직무에 대한 헌신과 관련성을 지니는데 상관분석 결과도 이와 일관된다.

행정-입법형 쌍에서 행정형은 성격차원 중 규범을 준수하고 목표중심의 행동과 관련된

표 8. 사고양식과 맥락수행 간 상관

	조직에 대한 헌신	타인에 대한 도움	직무에 대한 헌신	조직규범 준수	분위기 고취	정보 공유 및 제안	타인에 대한 배려
입법	.32***	.32***	.45***	.22***	.27***	.41***	.25***
행정	.22***	.27***	.25***	.51***	.31***	.18***	.13**
사법/부분	.44***	.45***	.50***	.41***	.35***	.47***	.20***
직관/전체	.41***	.39***	.45***	.44***	.40***	.47***	.24***
군주	.24***	.22***	.34***	.33***	.18***	.19***	.14**
과두	.51***	.47***	.49***	.35***	.42***	.53***	.16***
내부	.14**	.08	.28***	.11*	.06	.16***	.19***
외부	.43***	.54***	.34***	.46***	.54***	.47***	.14**
자유	.45***	.43***	.48***	.17***	.38***	.54***	.17***
보수	.15**	.13**	.21***	.30***	.16**	.09	.17***

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

성실성 차원과 연관성이 있으며(Zhang & Huang, 2001) 이 차원은 맥락수행의 조직규범 준수와 관련성이 있다. 표 8에서 행정형은 조직규범준수와 가장 높은 상관을 보였다. 입법형은 성격차원 중 호기심과 다양한 흥미를 포함하는 개방성 및 외향성과 연관되는 것으로 알려져 있고 이들 차원들은 맥락수행의 정보공유와 직무에 대한 헌신과 연관되는데 표 8에서도 맥락수행의 이들 차원과 입법형 사고양식 간 상관이 가장 높은 것으로 나타났다.

자유-보수형 쌍에서 자유형입법형과 유사성이 있고 성격차원 중 개방성, 외향성과 가장 큰 연관성이 있어 이들 차원은 맥락수행의 정보공유와의 관련성이 예상되는데 본 연구의 결과(표 8 참조)에서도 예상과 일관되게 나타났다. 보수형의 경우 성격의 성실성차원과 연관되고 이는 맥락수행의 조직규범준수와 관련성이 있다.

군주-과두형 쌍에서 군주형은 성격의 성실성과, 성실성은 맥락수행의 조직규범준수 및 직무에 대한 헌신과 연관성이 있고, 위계형을 포함한 과두형은 성격의 외향성과 성실성차원과, 이들 성격 차원은 맥락수행의 분위기 고취, 정보공유 및 제안, 조직에 대한 헌신과 높은 관련성이 예상되는데 표 8의 상관분석 결과에서 이러한 예상이 반영되어 있다.

사법/부분-직관/전체 쌍에서 사법/부분형은 성격의 성실성과, 직관/전체형은 외향성 및 개방성과의 연관성이 예측 가능하며 이들은 맥락수행의 유관차원과 연관성이 예상되지만 사고양식의 사법/부분 요인과 직관/전체 요인은 맥락수행의 모든 요인과 유사하게 높은 상관이 관찰되어 이 예측은 일관성이 보이지 않았다.

표 9는 사고양식과 수행간의 상관분석 결과이다. 측정 역량 중 고객지향, 팀워크, 자기관리

표 9. 사고양식과 업무수행 간 상관

	상사역량평가	6개월 수행평균
입법(자기방식업무수행)	.00	.08
행정(규칙준수)	.13*	.04
사법/부분(비교분석/세부)	.13*	.19**
직관/전체(통찰/큰틀중시)	.03	.15*
군주(단일업무집중)	.13*	.09
과두(다수업무동시수행)	.04	.11 ⁺
내부(독자적업무선호)	.04	.01
외부(협력업무선호)	.12*	.04
자유(새로운방식선호)	.01	.12*
보수(전통방식선호)	.07	.07
	<i>R</i> = .25	<i>R</i> = .36

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

역량은 직무의 핵심기능에 직접적으로 기여하지는 않지만, 직무수행이 원활히 이루어지도록 하는 행동으로 맥락수행과 유사개념을 측정한다고 볼 수 있다. 6개월간 수행 평균은 전화상담 실적 등 수치화된 자료에 의해 평가되어지므로 과업수행으로 볼 수 있을 것이다.

먼저 상사역량평가와 사고양식 간 상관을 살펴보면, 규칙을 잘 따르는 행정형($r = .13, p < .05$)과, 분석적이고 꼼꼼하게 일을 처리하는 사법/부분형($r = .13, p < .05$)과, 한 가지씩 완벽하게 수행하는 군주형($r = .13, p < .05$)과, 여럿이 함께 도우며 일하기를 선호하는 외부형($r = .12, p < .05$)과 상사역량평가 간에 유의한 정적 상관을 보였다. 6개월 수행평균은 분석적이고 꼼꼼하게 일을 처리하는 사법/부분형($r = .19, p < .01$)과, 전체적인 관점을 가지고 일을 수행하는 직관/전체형($r = .15, p < .05$)과, 여러 가지 업무를 동시에 수행하는 과

두형($r = .11, p < .06$)과, 새로운 방식을 선호하는 자유형($r = .12, p < .05$)과 정적 상관을 보였다.

논 의

연구 2의 결과를 요약하고 논의하면 다음과 같다. 첫째, 재구성된 척도에 대한 확인적 요인분석 결과, 양호한 부합기준에는 미치지 못하였으나 NNFI=.88, RMR=.057로 좋은 부합기준에 근접한 것으로 나타났고, 내적일관성에 대한 분석 결과 비교적 양호한 결과를 얻었다. 둘째, 대비되는 개념들로 구성된 대비요인들 간의 상관분석 결과 5개의 대비요인들 중 4개의 대비요인 간 상관이 비교적 낮게 나타나, 대비까지는 아니더라도 쌍들이 비교적 독립되는 사고양식으로 간주할 수는 있을 것

이다. 단, 사법/부분형-직관/전체형 과의 상관 이 매우 높게 나타나 개념적인 면에서는 대비 될 수도 있으나 경험적으로는 대비되는 사고 양식으로 보기는 어렵다. 사법/부분형은 비교 분석과 치밀함이 주된 특성이고 직관/전체형 은 통찰과 큰 그림을 그리는 것을 선호하는 것이 주요 특징이다. 그런데 사법-직관형 모두 다른 쌍들에 비해 능력변수와 관련성이 있기 때문에 개념적으로는 대비되지만 능력이라는 제 3의 변수의 개입으로 두 요인 간의 상관이 높게 나타났을 가능성도 배제하기는 어렵다. 이러한 결과에 대한 추가 논의는 종합논의에서 다루고자 한다.

셋째, 동시타당화를 위한 HEXACO 척도와 의 상관분석 결과 유사개념 간 상관이 그렇지 않은 개념간의 상관보다 높게 나타나 선행연구들을 바탕으로 한 예측과 일관된 결과를 얻었다. 넷째, 사고양식과 맥락수행 및 업무수행 간의 상관분석 결과, 대체로 HEXACO 척도와 상관이 높은 사고양식 요인들이 맥락수행과 더 높은 상관을 보였고, 인지능력과 관련성이 높은 요인들이 또한 높은 상관을 보여 사고양 식은 인지적인 특성과 성격적인 특성을 동시에 가지고 있다는 Zhang(2002a)의 주장과 일관 된다.

종합논의

Sternberg(1988)의 사고양식 척도를 재구성하고 이와 HEXACO 성격척도 및 맥락수행 간의 관계를 파악하고자 한 연구의 결과를 요약하고 논의하면 다음과 같다.

사고양식 척도의 재구성과 관련된 연구 1과 2의 결과, 13개 요인의 Sternberg의 원척도는 5

개의 개념적으로 대비되는 쌍의 10개 요인으로 재구성되었다. 연구 1에서 13요인 104개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과, 무정부형 요인을 제외한 12개 요인이 추출되었다. 이중 문항수가 적은 요인과 대비되는 쌍이 없는 요인을 제외했을 때 대비되는 4개의 쌍 요인이 추출되었다. 이들은 입법형-행정형, 자유형-보수형, 군주형-과두형, 내부형-외부형 요인 들이다. 유사요인을 통합하고 대비되는 요인을 추가하여 만든 쌍은 사법/부분형-직관/전체형이다. 최종적으로 10개 요인이 남아 단순히 숫자로는 3개의 요인이 삭제되었으나 부분형이 사법형에 포함되었고, 전체형이 직관형에 포함되었으며, 일부 위계형 문항들이 과두형에 포함되어 실질적으로 제외된 요인은 무정부형 하나에 지나지 않는다. 따라서 요인의 삭제보다는 유사요인들의 통합에 가깝다. 그럼에도 불구하고 한계를 지니는 부분은 요인들의 조합의 수는 2⁵으로 사고양식을 유형화 할 경우 32개의 유형이 산출되어 요인의 수가 여전히 많다는 점이다. 또 선행연구에서도 일관되게 유사요인으로 나타난 행정-보수 요인과 입법-자유 요인간 통합이 이루어지지 않았다. 이는 설명력을 무시한 채 단순화에만 집착할 경우 주요 요인을 누락시킬 가능성이 있어 요인 수의 축소과정에서 조심스럽게 접근한 탓일 수도 있다. 이들 요인에 대한 재통합문제는 후속연구의 과제로 남는다.

재구성된 사고양식 척도와 유관변인간의 관계에 관한 연구 2의 주요 결과는 다음과 같다. 첫째, 요인 간 상관분석 결과 입법형-행정형, 자유형-보수형, 군주형-과두형, 내부형-외부형 간 상관계수가 다른 요인 간 상관계수보다 낮게 나타나 대비되는 쌍들이 경험적으로 반대 차원은 아니더라도 비교적 독립적인 쌍들로

보인다. 그러나 사법/부분형-직관/전체형 쌍은 상관이 매우 높게 나타나 대비되는 쌍으로 보기는 어렵다. Zhang(2002a)의 연구에서도 이들 두 요인은 하나의 요인으로 추출되어 경험적으로는 선행연구 결과와 일관된다. Zhang(2002a)의 연구에서는 이 두 요인 간 높은 상관이 관찰된 이유는 두 요인 모두 복잡한 정보처리를 요하기 때문이라고 해석하였다. 이는 두 가지로 해석 될 수 있는데 하나는 두 요인이 실제로 유사할 가능성이 있다는 것이고, 다른 하나는 두 요인 간 차이는 있는데 인지능력이라는 제 3의 변인 때문에 부풀려진 상관이 관찰되었을 수도 있다는 것이다. 이러한 논쟁이 해소되려면 사고양식 척도와 인지능력검사를 동시에 실시해서 사법/부분형-직관/전체형 간의 상관을 계산할 때 인지능력의 효과를 배제(partial out)시키는 수밖에 없다.

둘째, 사고양식과 HEXACO 척도 간 상관분석 결과는 대체로 선행연구들과 일관된 결과를 얻었다. 입법형(자기방식고수)-행정형(규칙준수)의 쌍에서 자기방식을 창조적으로 만드는 것을 선호하는 입법형은 경험에 대한 개방성과 정적 상관을 보였으나 원만성과 정직/겸손성과는 부적 상관을 보였다. 자기방식을 고수하는 것이 정직/겸손성과 원만성과 역관계를 보인 것은 선행연구와 일관되는 결과이다. 규칙을 준수하는 행정형의 경우 성실성과 유의한 정적 관계를 보였으나 의존적이어서 정서적 불안정성과도 정적 상관을 보였다. 군주형(단일업무몰입)-과두형(다수업무동시수행) 쌍에서 두 요인 모두 성실성과 정적 상관을 보였고, 과두형은 외향성과 유의한 정적 상관을 보였다. 내부형(단독업무선호)-외부형(협력업무선호) 쌍에서 내부형은 경험에 대한 개방성과 유의한 정적 상관을 보였으나 정직/겸손성, 정

서성의 하위 요인인 의존성, 원만성과는 유의한 부적 상관을 보였다. 협력업무를 중시하는 외부형은 모든 요인과 정적 상관을 보였고 특히 외향성과 관련성이 높은 것으로 나타났다. 자유형(새방식선호)-보수형(전통방식선호) 쌍에서 자유형은 경험에 대한 개방성, 외향성과 유의한 정적 상관을 보인 반면, 보수형은 개방성 및 정직/겸손성과 부적 상관을 보였다. 인지능력과 관련성이 높은 사법/부분형(비교분석/세부중시)-직관/전체형(통찰/큰틀중시) 쌍은 HEXACO 모형의 하위요인들과 크기 차이는 있으나 상관이 모두 같은 방향인 것으로 나타났다. 세부지향적인 사법/부분형은 성실성과 특히 관련성이 높은 것으로 나타났다. 이상의 결과는 사고양식과 성격 5요인간의 관계를 토대로 유추한 예측과 사고양식이 인지능력과도 관련된다는 Zhang(2002a)의 주장과도 대체로 일관된다.

셋째, 사고양식과 이의 준거인 맥락수행 및 실제 업무수행과의 관계에서도 몇 가지 흥미로운 결과가 관찰되었다. 우선 사고양식의 모든 요인들은 맥락수행의 대부분의 요인들과 유의한 정적 관계를 보였다. 이 결과는 두 척도가 모두 Likert식 척도를 사용함으로써 나타나는 방법효과에 인한 것일 수도 있으나 사고양식이 좋고 나쁜 능력이나 성격이라기 보다는 어떤 수행과도 조금씩 연관성이 있는 방식의 차이라는 것을 의미할 수도 있다. 또 Zhang(2002a)의 연구에서 유형 I(type I)에 해당하는, 즉 복잡한 인지과정을 요구하고 창의적 특성을 지닌 입법형, 사법형, 전체형, 자유형 등이 조직규범준수를 제외한 모든 요인들과 유의하고 높은 상관관계를 보였다. 단, 행정형과 보수형은 이들 요인과 대비되는 입법형과 자유형에 비해 조직규범준수와는 더 높은 정

적 상관을 보였다.

준거로서의 업무수행은 6개월간의 업무수행 평균과 상사의 역량평가이다. 사고양식 요인과 업무수행 간 상관은 인지능력이 요구되는 사법/부분형(비교분석/세부중시)과 직관/전체형(통찰/큰틀중시)과 유의하게 나타났고 맥락수행에서 직무에 대한 헌신과 상관이 높은 자유형과 과두형과 유의한 상관을 보였다. 사법/부분형과 직관/전체형도 유의한 상관을 보였다. 사법/부분형과 직관/전체형도 맥락수행 요인 중 직무에 대한 헌신과 상관이 높아 결국 업무수행은 직무에 대한 헌신과 관련성이 높고 대체로 Zhang(2002a)의 유형 I에 해당하는 요인과 유의한 상관을 보였다. 상사 역량평가와 유의한 상관을 보인 사고양식 요인은 실수를 덜 유발하는 요인들, 즉 규칙을 준수하는 행정형, 세부지향적인 사법형, 단일업무에 집중하는 군주형이 있으며 이와 함께 팀워크 관련되는 외부형이 있다.

본 연구의 해석상 제한점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 요인의 재구성성을 위한 연구 1과 사고양식과 유관변인들 간의 관계를 파악하기 위한 연구 2의 표본 집단의 차이이다. 이상적인 직장인의 표본자료는 기업의 규모나 직무특성이 다양한 자료일 것이다. 그러나 자료수집상의 제한점으로 요인구조를 확인하기 위한 자료는 대기업의 영업 관리자(1개 직무)였으며 타당화를 위한 자료는 1개 직무이지만 이와는 전혀 다른 텔레마케터이어서 표본자체에 따라 요인구조가 달라질 가능성을 안고 있다. 게다가 영업 관리자는 대부분 남성이고 텔레마케터는 전부가 여성이어서 성차로 인한 차이도 배제하기는 어렵다. 그러나 본 연구의 궁극적인 목적은 텔레마케터의 수행관련 변인을 예측하는데 사고양식의 활용가능성에 있다.

연구 1은 사고양식척도의 재구성성을 위한 참고 자료의 성격이 강하다. 기존의 요인을 확인하기 보다는 수정을 전제로 하였고 수정과정에서 연구 2와 동일한 표본을 대상으로 질적연구를 수행하여 연구의 목적상 표본차이가 심각한 문제를 야기 시키지는 않을 것이라고 판단하였다.

둘째, 본 연구는 요인의 축소와 대비요인의 재구성 및 재구성된 척도와 다른 구성개념간의 관계, 특히 수행준거와의 관계를 파악하기 위한 목적을 가지고 수행되었다. 요인구조에 대한 모형 설정시 측정변수와 요인간의 관계는 명료하지만 10개 요인간의 관계 설정시 대비요인들과 다른 요인들 간의 관계들에 대한 이론화가 부족했던 점이 있다. 추후 요인간의 관계에 대한 정교한 이론화가 뒷받침된다면 현재보다 더 좋은 부합도를 얻을 수 있을 것이다.

셋째, 반드시 대립되는 쌍으로 요인을 구성해야 하는가의 문제이다. 본 연구에서 대립되는 쌍으로 요인을 구성하고자 한 이유는 추후 사고양식의 유형화 가능성을 염두에 두었기 때문이다. 본 연구에서는 유형으로 나누어 유형별 특성에 대한 분석은 보류하였다. 만약 유형화를 염두에 두지 않는다면 차원의 단순화가 더 용이하고 보다 소수의 사고양식 척도를 구성할 수 있었을 것이다.

마지막으로 사고양식 척도의 활용성을 높이려면 직무와 사고양식간의 부합성과 성과간의 관계가 파악되어야 할 것이다. 이와 관련하여 상사-부하간의 사고양식 일치와 업무성과간의 관련성이 밝혀진다면 리더십 교육이나 업무지시에 사고양식 결과의 활용 폭이 넓어질 수 있을 것이다.

참고문헌

- 김도영, 유태용 (2002). 성격의 5요인과 조직에서의 맥락수행간의 관계. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 15(2), 1-24.
- 김성일, 윤미선 (2004). 학업성취 및 성취동기 예측변인으로서의 사고양식 프로파일. *교육심리연구*, 18(1), 351-366.
- 김소연 (2000). Sternberg의 지능 및 사고양식 이론의 타당화. 숙명여자대학교 일반대학원 석사학위 청구논문.
- 배미란, 한기순, 박인호 (2003). 과학영재들의 사고양식과 5요인성 요인간의 관계. *영재교육연구*, 13(1), 43-63.
- 서미옥 (2004). 대학생의 사고양식과 다섯 가지(Big Five) 성격특성들의 관계. *아시아교육연구*, 5(3), 115-140.
- 유태용, 이기범, Ashton, M. C. (2004). 한국판 HEXACO 성격검사의 구성타당화 연구. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 18(3), 61-75.
- 윤미선 (1997). 사고양식과 학업성취에 관한 연구: Sternberg의 정신자치제 이론을 중심으로. 고려대학교 일반대학원 석사학위 청구논문.
- 윤미선 (1999). 사고양식 검사 도구의 타당화 연구: 초·중등 교사들을 대상으로. *안암교육학연구*, 5(1-2), 181-197.
- 윤미선 (2003). 사고양식에 따른 학습동기 및 교과흥미가 학업성취에 미치는 영향. 고려대학교 일반대학원 박사학위 청구논문.
- 윤미선, 김성일 (2004). 학업성취 및 성취동기 예측변인으로서의 사고양식 프로파일. *교육심리*, 18(1), 351-366.
- 이정규 (2007). 교사의 성격 5요인과 사고양식과의 관계. *교육학연구*, 45(2), 81-103.
- 이종구, 권은아 (2008). 사고양식과 업무수행간의 관계. *한국심리학회 연차학술 발표대회 논문집*, pp.296-297. 8월 21일. 서울: 육군사관학교 홍무관.
- 최경숙 (1990). 직관적, 분석적 사고의 발달 특성에 관한 연구. *사회과학*, 30(1), 187-200.
- Bruner, J. (1963). *The process of education*. NY: Vintage Books.
- Grigorenko, E. L., & Sternberg, R. J. (1997). Styles of thinking, ability, and academic performance. *Exceptional Children*, 63(3), 295-312.
- Hurtz, G. M., & Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: The big five revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85, 869-879.
- Lee, K., & Ashton, M. C. (2004). Psychometric properties of the HEXACO personality inventory. *Multivariate Behavioral Research*, 39, 329-358.
- Sternberg, R. J. (1988). Mental self-government: A theory of intellectual styles and their development. *Human Development*, 31, 197-224.
- Sternberg, R. J. (1990). Thinking styles: Keys to understanding student performance. *Phi Delta Kappan*, 71, 366-371.
- Sternberg, R. J. (1992). CAT: A program of comprehensive abilities testing. In B. R. Gifford & M. C. O'Connor (Eds.), *Changing assessments: Alternative views of aptitude, achievement and instruction* (pp.213-274). Boston: Kluwer Academic Publishers.
- Sternberg, R. J. (1994a). Allowing for thinking styles. *Educational Leadership*, 52(3), 36-40.
- Sternberg, R. J. (1994b). Thinking styles: Theory and assessment at the interface between

- intelligence and personality. In R. J. Sternberg & P. Ruzgis (Eds.), *Personality and intelligence* (pp.169-187). NY: Cambridge University Press.
- Sternberg, R. J. (1997). *Thinking styles*. NY: Cambridge University Press.
- Sternberg, R. J., & Wagner, R. K. (1991). *MSG thinking styles inventory*. Unpublished manual.
- Van Scotter, J. R., & Motowidlo, S. J. (1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied Psychology, 81*(5), 525-531.
- Zhang, L. F. (2000). Are thinking styles and personality types related. *Educational Psychology, 20*(3), 271-283.
- Zhang, L. F. (2002a). Measuring thinking styles in addition to measuring personality traits. *Personality and Individual Differences, 33*, 445-458.
- Zhang, L. F. (2002b). Thinking styles and modes of thinking: Implication for education and research. *Journal of Psychology, 136*(3), 245-261.
- Zhang, L. F. (2006). Thinking styles and the big five personality traits revisited. *Personality and Individual Differences, 40*, 1177-1187.
- Zhang, L. F., & Huang, J. (2001). Thinking styles and the five factor model of personality. *European Journal of Personality, 15*, 465-476.
- Zhang, L. F., & Sachs, J. (1997). Assessing thinking styles in the theory of mental self-government: A Hong Kong validity study. *Psychological Report, 81*, 915-928.
- 1차 원고접수 : 2010. 7. 6
2차 원고접수 : 2010. 10. 12
3차 원고접수 : 2010. 11. 15
최종게재결정 : 2010. 11. 23

Relationship between Thinking Style, Personality, Contextual Performance and Job Performance of Female Telemarketer

Eun-A Kwon

Jong Goo Lee

Daegu University

The purpose of this study were 1) to reconstruct items of the Sternberg(1988)'s thinking style inventory and 2) to examine the relationship between thinking style, personality, contextual performance and job performance of female telemarketer. As a results of the exploratory factor analysis using 877 sales managers, 12 factors were extracted. These 12 factors were identical to the 13 factors of the Sternberg's original inventory except for the anarchic factor. Then, the thinking style inventory was reconstructed based on the results of a factor analysis and inter-factor correlation analysis (i.e., we eliminated factors which had insufficient number of items, combined similar factors and constituted 5 pairs of factors which contrasted with each other in meaning). The results of the correlation analysis between the newly developed thinking style inventory and the HEXACO model revealed that the correlation between similar constructs in these two inventories (ex., the external style of the thinking style inventory and extroversion of the HEXACO) was higher than the correlation between other dissimilar constructs. Also, contextual performance was correlated higher with the legislative, oligarchic, external and liberal style than the executive, monarchic, internal and conservative style, respectively. One of the factors in the contextual performance scale which related to one's intention to follow the organizational rules showed higher correlation with executive and conservative style than legislative and liberal style, respectively. Multiple correlation between factors in the thinking style inventory and supervisors' competency ratings and average task performance in recent 6 months were .25 and .36, respectively. Limitations of the study and directions for future study were discussed.

Key words : *thinking style, HEXACO model, contextual performance*

부록. 재구성된 사고양식 척도(80문항)

문항

요인. 입법형

1. 나는 과제를 수행할 때 나 스스로 그 일을 어떻게 해낼 것인지를 그려본다.
11. 나 나름대로의 해결방식을 적용해 볼 수 있는 일을 좋아한다.
21. 나는 무엇을/어떻게 할지를 스스로 결정할 수 있는 일을 선호한다.
31. 의사결정을 할 때 나는 나 자신의 아이디어와 결정방식에 의존한다.
41. 나는 다른 사람이 나의 방식이 아닌 그 사람의 방식대로 일하라고 하는 것을 좋아하지 않는다.
51. 나는 지시를 받아서 일하는 것보다 스스로 알아서 일하는 상황을 좋아한다.
61. 나는 과제를 할 때 대부분의 사람들이 하는 방식에 거의 신경 쓰지 않고 내가 생각하는 방식대로 한다.
71. 나는 정해진 일의 절차가 마음에 들지 않으면 바로 내 방식대로 바꾸는 것을 선호한다.

요인. 자유형

2. 나는 일할 때 과거에 다른 사람들에 의해 사용된 적이 없는 새로운 방법으로 일을 하는 것을 좋아한다.
12. 나는 일하는 방식을 개선하기 위해 일하는 절차를 변화시키는 것을 좋아한다.
22. 나는 예전 문제들에 대해 새로운 해결방법들을 찾아내는 것을 선호한다.
32. 나는 다소 어렵더라도 내가 이전에 경험하지 않은 새로운 일을 하고 싶다.
42. 변화나 새로운 업무방식을 빨리 받아들인다.
52. 나는 어떤 일이든지 새롭고 변화된 것을 추구한다.
62. 나는 남들보다 새롭고 실용적인 아이디어를 많이 생각해낸다.
72. 나는 남들이 시도하지 않은 독창적인 방법을 통해 일을 해결한다.

요인. 사법/부분형

3. 나는 세부사항까지 꼼꼼하게 점검해야 하는 일을 좋아한다.
13. 나는 남들이 그냥 흘려버릴 수 있는 세부적인 정보를 잘 보고 한 번 더 생각한다.
23. 나는 상반되는 주장들이 나오면 주장들 각각의 장단점을 잘 비교해낸다.
33. 나는 일을 수행할 때 서로 다른 방식들을 평가하고 비교할 수 있는 상황을 선호한다.
43. 나는 일은 물론 여행을 갈 때도 여행지의 장단점을 비교하여 철저하게 계획을 세운다.
53. 나는 문제해결을 할 때 해결방법들의 장단점을 다각도로 비교해보고 적절한 해결책을 찾는 편이다.
63. 나는 일을 시작하기 전에 치밀하고 빈틈없이 계획을 세운다.
73. 나는 일을 다시 해야 할 일이 없도록 세부적인 것까지 꼼꼼하게 처리한다.

요인. 균주형

4. 나는 동시에 여러 가지 일을 하기보다 장기적인 한 가지 일에 집중하는 것을 좋아한다.
14. 나는 항상 한 가지 일이나 과제에 몰두하길 좋아한다.
24. 나는 아이디어를 검토할 때 한 가지 주된 아이디어를 집중적으로 검토한다.
34. 나는 한 가지 일을 진행하고 있는 중에 어려움이 생겨도 끝까지 그 일을 해결해보려고 한다.
44. 나는 하나의 일에 집중하는 동안 다른 일을 맡는 것을 좋아하지 않는다.
54. 나는 해야 할 몇 가지 중요한 일들이 있을 때 내게 가장 중요한 한가지만을 선택하여 그 일만을 주로 생각한다.
64. 나는 일을 한 번 시작하면 그 일 이외에는 다른 것은 잘 생각하지 않는다.
74. 나는 한 가지 문제가 생기면 해결할 때까지 그 문제에만 집중한다.

요인. 내부형

5. 나는 다른 사람들에게 묻기보다는, 내가 필요한 정보가 담긴 보고서 읽는 것을 더 좋아한다.
15. 나는 다른 사람들에게 의존하는 것 없이, 나 자신의 생각대로 일할 수 있는 상황을 선호한다.
25. 나는 단독으로 일이나 과제를 수행하는 것을 좋아한다.
35. 나는 독립적으로 완성할 수 있는 프로젝트를 좋아한다.
45. 어떤 문제에 직면했을 때, 나는 혼자서 문제를 해결하려고 한다.
55. 나는 일을 할 때 잘 모르는 부분이 나오면 혼자서 정보를 수집하여 해결해낸다.
65. 다른 사람이 어떻게 하건 나만 열심히 하면 문제가 생기지 않는 그런 과제를 선호한다.
75. 나는 팀작업과 개인작업 중 하나를 선택하라고 한다면 개인 작업을 더 좋아한다.

요인. 행정형

6. 나는 내가 해야 할 일의 범위와 절차가 명확하게 규정된 일을 좋아한다.
16. 나는 발표준비나 과제를 할 때 다수가 따르는 형식에 맞춰서 한다.
26. 나는 구체적이며 절차가 분명한 과제를 맡아 추진하는 것을 선호한다.
36. 나는윗사람에게 지시 받은 일이 있으면 지시받은 대로 일을 해야 한다고 생각한다.
46. 나는 지시 받은 일이 있으면 지시를 메모해두고 지시사항에 어긋나지 않게 일을 처리하려고 한다.
56. 나는 정해진 규범을 잘 따라 할 때 마음이 편하다.
66. 나는 정해진 규칙이 있으면 다소 마음에 들지 않더라도 우선은 따르는 것이 중요하다고 생각한다.
76. 나는 조직생활을 할 때 가급적 파란을 일으키지 않는 방식으로 일하는 것이 좋다고 생각한다.

요인. 보수형

7. 나는 모험이 뒤따르는 방식보다는 가급적 안전한 방식을 택하는 것을 선호한다.
17. 나는 이전부터 사용해 와서 익숙해진 방식으로 일을 하는 것을 좋아한다.
27. 나는 일을 할 때 과거부터 시행되어 검증된 표준적인 방식에 입각하여 한다.
37. 나는 어떤 일을 맡게 될 경우에 과거에 사용된 적 있는 생각과 방법을 따르고 싶다.
47. 나는 일의 패턴이나 윗사람의 지시가 자주 바뀌는 것보다 시종일관된 것을 좋아한다.
57. 나는 생활하거나 일하는데 있어 지금까지 해오던 방식이 더 좋다고 생각한다.
67. 나는 과거부터 내려오는 전통적인 규범을 깨는 일은 바람직하지 않다고 생각한다.
77. 나는 혁신적인 방법에 대해서는 다른 사람들이 사용하는 것을 반드시 확인한 후에야 그 방법의 사용을 고려해본다.

요인. 직관/전체형

8. 나는 내가 해야 하는 일의 세부사항보다 전반적인 결과에 더욱 관심을 가진다.
18. 나는 아이디어 회의할 때 산만한 의견들을 전반적으로 잘 요약한다.
28. 나는 문제를 크게 거시적으로 보는 것을 좋아한다.
38. 나는 과제를 수행할 때 그 과제의 전체적인 틀을 항상 먼저 그린다.
48. 나는 보고서나 기사를 읽을 때 세부적인 내용보다 전체적인 글의 방향을 정리하는 것을 좋아한다.
58. 나는 어떤 상황에서도 일의 전개방향을 잘 짐작해낸다.
68. 나는 발표 할 때 간단 명료하게 전체적인 설명을 할 수 있다.
78. 나는 애매하고 복잡한 상황에도 해야 할 일의 지침을 빨리 내릴 수 있다.

요인. 과두형

9. 나는 여러 가지 일을 해야 할 때 각각의 일에 맞게 시간안배를 잘한다.
19. 나는 몇 가지 일을 동시에 계획하고 시작하는 것을 좋아한다.
29. 나는 대부분 동시에 몇 가지 일을 하고 있는 경우가 많다.
39. 나는 과제 수행 시 여러 일을 동시에 수행해내는 나름대로의 노하우가 있다.
49. 나는 어느 한 분야보다는 여러 분야를 두루 해보는 것을 좋아한다.
59. 나의 하루에도 시간을 적절히 배분하여 여러 가지 일을 처리한다.
69. 나는 여러 가지 일들을 진행할 때 대략적인 우선순위를 잘 정한다.
79. 나는 가능한 한 다양한 과제를 해보는 것을 좋아한다.

요인. 외부형

10. 나는 다른 사람들과 공동으로 작업할 수 있는 일을 선호한다.
 20. 나는 팀의 일원으로서 다른 사람과 교류할 수 있는 활동들에 참여하고 싶다.
 30. 나는 의사결정을 할 때 다른 사람의 견해를 고려하려고 노력한다.
 40. 나는 과제를 수행할 때 다른 사람들과 생각을 공유하고 다른 사람들로부터 정보를 얻고 싶다.
 50. 토론이나 보고서에 나는 나 자신의 생각과 다른 사람의 생각을 접목시키고 싶다.
 60. 나는 일을 계획할 때 동료들과 적극적으로 정보를 나눈다.
 70. 나는 혼자 일을 하는 것 보다는 다른 사람과 함께 일하는 것을 좋아한다.
 80. 나는 나의 문제를 다른 사람들에게 잘 이야기하며 서로 도움을 주고받는 것을 좋아한다.
-