韓國心理學會誌 : 産業 및 組織
Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology
1997. Vol.10, No.2. 55-77

개인의 인지적 종료 욕구와 정서에 대한 인식 정도가 직무 스트레스에 미치는 영향*

변 지은 · 이 수정 · 유 재호 · 이 훈구

연세대학교 심리학과

본 연구에서는 직무 스트레스와 관련된 개인의 내적 특성 중에서 개인의 인지적 종료 욕구와 정서에 관한 인식 정도가 직무 스트레스와 얼마나 관련되어 있는지를 밝혀 보고자 하였다. 먼저 인지적 종료 욕구를 측정하는 NFCS 척도의 신뢰도와 타당도를 검증해 보았다. NFCS의 요인분석 결과 5개의 요인-애매함에 대한 불편함, 계획적인 삶에 대한 선호, 판단의 명확성, 예측가능성 선호, 폐쇄적 사고-이 산출되었고, 이들 각 요인을 토대로 계산된 신뢰도 지수도 만족할 만한 수준이었다. 회귀분석 결과 NFCS의 애매한 상황에 대한 불편함 차원과 명확한 판단 차원, 그리고 MAS의 정서에 대한 명명화 차원이 직무 스트레스를 유의미하게 예측해 주는 것으로 나타났다. 애매하고 모호한 상황을 싫어하는 사람일수록 직무 스트레스를 더 많이 지각하였으며, 명확하고 확신 있는 판단을 하는 사람일수록 직무 스트레스를 덜 경험하는 것으로 나타났다. 또한 자신의 정서에 대한 명명화가 가능한 사람일수록 직무 스트레스를 적게 지각하였다. 요약하면, 개인의 인지적 종료 욕구와 정서에 대한 인식 정도는 직무스트레스의 유용한 예측치가 될 수 있는 개인 내적 변인이라고 할 수 있다.

직무 스트레스와 개인차 변인

많은 사람에게 있어서 직장은 삶의 터전이며 자신의 자아를 성취하는 곳이고 동료와 친구를 사귀는 친교의 장이기도 하다. 이와 같이 직장은 긍정적인 의미를 가지고 있지만 그 일면에는 여러 가지 부정적인 측면도 함께 내포되어 있다. 과중한 업무나 과열된 경쟁의식, 사람들과의 불화 등 직장에는 수없이 많은 스트레스 요인들이 잠재되어 있다. 특히, 대부분의 사람들이 하루 중 가장 중요한 시간을 직장에서 보내고 있기 때문에 일상사에서 느끼는 스트레스 중 직무 스트레스가 차지하는 비중은 매우 크다고 할 수 있다.

직무 스트레스는 개인의 능력과 일에 대한 동기를 저하시키고 심각한 신체적, 정신적인 질병을 유발시킬 수 있으므로 조직과 개인 모두에게 큰 장애요인이다. 이러한 이유로 산업 장면에서의 스트레스에 대한 관심은 증가되었고 많은 심리학자들이 산업 현장에서 스트레스를 야기하는 요인들에 관해 연구하였다.

Kyriacous와 Sutcliffe(1978)는 다음과 같은 사항들을 업무 수행자가 인식하는 경우 스트레스 경험을 하게 된다고 주장하였다. 첫째, 직장에서 어떤 요구를 할 때, 둘째는 요구된 업무를 수행하기 어려울 때, 셋째는 수행에 실패하여 정신적,

* 본 논문을 위해 조언을 해 주신 익명의 심사위원님들께 감사드립니다.

육체적 안녕이 위태롭다는 판단이 들 때 스트레스가 경험된다는 것이다. McGrath(1976)는 직무요건에 대한 지각, 개인 능력에 대한 지각, 결과에 대한 보상과 손실의 성과에 따라서 스트레스 양이 결정된다고 주장하였다. 스트레스에 대한 사회환경 모델(Winnust, 1984)은 객관적 환경과 주관적 환경, 주관적 환경과 긴장, 그리고 건강과의 관계는 모두 개인적 특성(A형 성격, 심리적 강인성)과 사회적 지원(직장상사, 동료 및 기타 타인의 지원)에 의해 매개된다고 설명한다. 이 모델은 각 개인이 그 원천을 어떻게 지각하고 해석하느냐에 따라 스트레스와 긴장 수준이 달라질 수 있다는 점과 개인적인 특성, 사회적 지원을 고려했다는 점에서 과거의 설명기제보다 한층 스트레스에 대해 진보적인 견해를 보여주고 있다고 할 수 있다.

직무 스트레스와 조직행동과의 관계에 대한 보다 포괄적이 모델을 제시한 Ivancevich와 Matteson(1980)은 직장내 스트레스원(stressor)을 네 가지로 나누었다. 첫째는 조명, 소음, 온도 등의 물리적, 환경적인 스트레스이고 두 번째는 역할의 모호성이나 직무과다 등의 개인적인 수준의 스트레스이며 셋째는 동료, 상사와의 불화 같은 집단적 수준의 스트레스이고 마지막으로는 조직구조나 경영정책의 결여와 같은 조직적 수준의 스트레스가 있다. 또한 이러한 스트레스원에 대해 각기 개인이 지각하고 평가함으로써 얻어지는 스트레스, 스트레스에 대한 결과 변인으로서 생리적, 신체적, 행동적 변인들을 제시하였다. 특히, 이들 각각의 스트레스원은 성격, 통제소재, 인구통계학적 특성 등의 개인적 속성들에 의해 매개됨으로써 개인에 따라 각기 다른 영향을 준다고 보았다. 이종목, 송대현, 박한기와 송병일(1991)도 성격, 통제소재 그리고 사회적 지원의 유무가 직무스트레스에 대한 주관적인 지각을 바꾸어 놓을 수 있음을 지적한 바 있다. 실제로 직무환경에서의 불완전 행동과 같은 문제행동의 원천으로 이와 같은 다양한 양식의 스트레스가 고려된 것은 비교적 근래의 일이다. 과거의 연구들은 물리적인 환경 요인들을 스트레스의 유발원으로 다루었을 뿐, 인간관계상에서 느끼는 주관적인 스트레스가 업무수행 정도에 미치는 영향 등에 대해서는 별로 주의를 기울인 적이 없다.

이주은(1995)은 직장인들의 4가지 생활영역-일상생활 영역, 직무영역, 사회영역, 개인적 영역-에 있어서 스트레스를 어떻게 다르게 느끼는지를 조사하였다. 그 결과 한 영역에서 스트레스를 많이 느끼는 사람들이 일관성있게 다른 영역들에서도 더 스트레스를 많이 느끼는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 한 가지 추론을 가능하게 해주는데, 그것은 개인에 따라서 스트레스에 비교적 저항적인 사람들이 있는가 하면 매우 취약한 사람들도 있다는 것이다. 즉, 어떤 사람들은 다른 사람들보다 스트레스를 더 잘 처리할 수 있는가 하면 어떤 사람들은 사소한 스트레스원에도 심각한 고통을 겪기도 한다.

스트레스를 경험하는데 일관성 있는 개인차가 있다는 사실은 성격에 관한 연구들에서 간접적으로 검증되어 왔다. Friedman과 Rosenman(1974)은 관상동맥 질환에 잘 걸리는 사람들의 행위유형을 관찰한 결과, 그들의 일관성 있는 행위-정서 유형을 A형 성격이라고 명명하였다. 이같은 유형의 사람들은 스스로를 경쟁상황으로 몰고 가며 공격적이고, 말투와 거동이 매우 빠르고 참지 못하며 스트레스를 유발시키는 상황이 아니라도 계속적으로 스트레스를 야기시키는 경향이 있다. 또한 과부하 상태에서 지속적으로 오랜 동안 작업을 하고 하급자들에게 짜증을 내고 상급자에게 오해를 느낀다고 한다(Brief, Rude & Rabinowitz, 1983).

개인의 적응상태에 일관성 있는 영향을 주는 또 다른 성격 요인은 방어성 또는 억압/민감성 차원이 있다. Goldstein(1959)은 개인들이 스트레스에 대응하는 방식에는 억압형과 민감형의 두 가지 유형이 있을 수 있다고 주장하였다. 스트레스에 억압적으로 대처하는 사람들은 위협의 존재를 부정하려 하며, 압도적이 될 때까지 스트레스를 모르고 지낸다. 그 반대로 민감형의 사람들은 위협에 대해 더 민감하며, 기꺼이 맞서려고 한다. Mehrabian(1976)의 연구에 의하면, 민감형의 사람들은 억압형보다 더 자주 그리고 더 빨리 스트레스에 대해 정서적으로 흥분된다고 한다. 따라서 어떤 사람들은 성격 때문에 다른 사람보다 위협을 더 잘 느끼는 경향이 있다. 어느 정도 논쟁의 여지는 있지만 많은 성격 이론가들은 이같은 성격차원의 양극단에 속하는 경우 스트레스에 매우 취약할 수 있음을 지적한다(Krohrn, 1978). 왜냐하면 과도한 민감형은 불필요하게 위협을 느끼기 때문에 적응적이지 못하다. 반대로 너무 강한 억압형은 너무 느려 스트레스를 쉽게 또는 효과적으로 처리할 수 없을 정도까지 중요한 스트레스를 인식하는 데 실패하기 때문에 또한 부적응적이다.

Archer(1979)도 개인의 성격변인이 그들이 모호한 상황에 처했을 때 주관적으로 느끼는 스트레스의 양을 가장 잘 설명하여 준다는 사실을 발견하였다. 그는 상황을 통제할 수 있는지에 대한 기대를 조사한 결과, 그들이 내적으로 지니고 있는 특성불안의 정도와 강한 상호작용을 함을 발견하였다. 이러한 결과는 애매한 상태에서 스트레스를 느끼는 정도가 개인의 상황평가 방향에 의해 영향을 받으며, 이러한 평가 정도는 개인이 내적으로 지니고 있는 성격적인 요인에 의해 영향을 받는다는 사실을 시사해 준다. 이렇게 상황에 대한 통제여부는 Rotter(1966)에 의해 이미 내외통제성이라는 개념으로 정리되었다. 내외통제란 개인이 외부 성과와 상황에 미치는 통제감에 대한 일반적인 기대를 지칭하는 것으로 개인의 행동은 이러한 기대에 의해 영향을 받게 된다. 내적 통제자는 외부환경에서 발생하는 사건에 대하여 자신이 통제할 수 있다는 신념과 기대가 높은 반면에 외적 통제자는 이러한 신념과 기대가 낮다. 그 후, 개인의 내외통제성에 대한 연구들은 일관성 있게, 외적 통제자일수록 좌절상황에 대하여 적절한 대처를 못하며, 보다 불안해하고 성취욕구가 상대적으로 낮다고 보고하고 있다. 이에 반해 내적 통제자들은 스트레스 상황에서 보다 대처를 잘 할 수 있다는 신념이 높고 결과적으로도 위협에 대한 고통을 적게 경험하는 것으로 나타났다(Strickland, 1982). 이와 같이 모든 사람들이 같은 스트레스원에 대해서 동일한 방식으로 반응하지 않으며, 심지어 같은 개인이라도 동일한 스트레스원에 대해 항상 똑같이 반응하지는 않는다. 이러한 점에서 스트레스와 관련된 개인차 변인을 밝히는 것은 스트레스를 대처하는 데 도움을 줄 것이다.

본 연구는 개인의 인지적 성향과 자기 정서에 대한 인식 정도가 스트레스의 경험 정도에 비교적 일관성 있는 차이를 야기할 것이라 가정한다. 특히 직무영역에 있어서 이러한 개인차 변인이 주관적인 스트레스 경험에 어떠한 식으로 영향을 미칠 수 있을지를 조사하고자 한다. 아울러 한국에서는 아직 소개된 적이 없는 Webster와 Kruglanski(1994)가 고안한 Need for Closure Scales(NFCS)의 신뢰도와 타당도를 알아보고자 한다.

인지적 종료 욕구의 기본개념과 NFCS 척도

많은 연구들에 의해 성격과 같은 개인의 내적 특성이 스트레스와 상관이 있음이 증명되어 왔다

(Brief, Rude & Rabinowitz, 1983; Goldstein, 1959). 특히 내외통제성에 관한 연구들은 개인의 인지적 성향이 스트레스의 지각과 상관이 있음을 보여주었다. 개인의 인지적 특성은 통제소재라는 요인이외에도 여러 가지가 있을 수 있으며 인지적 종료 욕구(need for cognitive closure)도 그 중의 하나라고 할 수 있다.

인지적 종료 욕구는 Kruglanski(1989)의 이론을 근거로 인지적 과정에 영향을 미치는 동기로써 제안된 것이다. 여기서 사용된 욕구(need)라는 용어는 생물학적인 결핍 상태를 의미하기 보다 동기화된 경향이나 성향을 의미한다(Webster & Kruglanski, 1989). 기존의 인지연구들이 동기적인 요인을 비합리적인 것으로, 정보적인 요인을 합리적인 것으로 구분하는 분리된 모델들을 제시한 것에 반해, Kruglanski(1980, 1989)는 동기적인 요인과 정보적인 요인들의 역할이 통합된 판단행동의 모델을 제시하였다. 그의 보통사람의 인식과정에 관한 이론(lay epistemics theory)에 따르면 지식은 두 단계의 과정-가설형성과 평가-에 의해 형성되며, 형성된 가설은 가설평가의 과정에 의해 대안적 가설로 대치될 수 있다. 그러나 우리의 지식은 한정되어 있기 때문에 어느 순간에 이러한 연속적인 인식(epistemic) 절차는 멈추어 지게 되고 잠정적으로 결론지어진 가설이 받아들여지게 된다. 이러한 인식 과정의 종료는 개인의 인지적인 능력과 동기에 의해 결정된다. 인지적 종료 욕구는 사람들이 주어진 문제에 관한 지식을 계속 추구하기를 원하는지 아니면 회피하려 하는지와 관련된 동기이며 사람들은 인지적 종료에 의해 생길 수 있는 이익과 비용을 분석하여 인지적인 종료의 추구나 회피를 선택하게 된다. 실제의 상태와 원하는 상태가 일치한 경우에는 인지적 종료 욕구가 높아져 인식 과정은 종료되고 관련된 정보에 더 이상 민감하지 않게 된다. 그러나 실제와 원하는 상태가 불일치하는 경우 인지적 종료를 회피하고 관련정보에 더 민감하게 된다.

사람들은 상황적인 요인과 안정적인 성격적 특질 모두에 의해 인지적 종료 욕구나 종료회피 욕구를 가질 수 있다. 많은 연구들이 종료욕구를 유발시키기 위해 여러 가지 상황적 조작을 실시해 왔다. 시간적 압력이 높은 상황이나 (Kruglanski & Freund, 1983) 수행해야 할 과제의 흥미도가 낮은 경우(Webster, 1993), 소음이 있는 상황에서 판단과제를 하게 하는 경우 (Kruglanski et al, 1993)에는 사람들이 높은 인지적 종료 욕구를 갖게 되어 더 이상 자신의 가설과 불일치하는 정보에 주의를 기울이려 하지 않고 판단과제를 끝내려 한다. 반면에 공개적인 평가 상황과 같이 자신의 가설에 대한 타당성에 관심이 커지게 되는 경우나(Kruglanski & Freund, 1983; Peri, Kruglanski, & Zakai, 1986), 정확한 의견형성의 중요성이 강조되는 경우(Mayseless & Kruglanski, 1987), 그리고 판단과제 자체가 흥미로와서 끝내고 싶지 않은 경우(Webster, 1993)에는 종료를 지연하거나 회피하도록 동기화되어 철저하고 광범위한 정보처리를 하게 되고 여러 가지 대안적 가설을 고려하게 된다. Kruglanski와 Freund(1983)는 시간압력과 공개적인 평가와 같은 상황적 조작에 의해 종료욕구와 종료회피 욕구를 유발시킨 후 인상형성 과제를 실시하였다. 그 결과 종료욕구가 높은 피험자들이 회피 욕구가 높은 피험자들보다 인상형성 과제에서 초두효과의 영향을 많이 받았고 고정관념적인 판단 경향을 더 많이 보이는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 종료 욕구가 높은 사람들이 빠른 종료를 위해 상대적으로 간단하고 처리하기 쉬운 휴리스틱 단서에 의존하여 판단하고, 종료회피 욕구가 높은 사람들은 체계적인 처리 방법을 사용하여 판단함을 시사한다고 할 수 있다(Kruglanski,

1996).

인지적 종료 욕구는 상황에 따라 유발될 수도 있지만 또한 안정적인 개인차 요인으로도 볼 수 있다. Webster와 Kruglanski(1994)는 안정적인 개인차 차원으로 인지적 종료 욕구를 측정하기 위해 Need for Closure Scales(NFCS)를 개발하였다. 이 척도는 Kruglanski(1989)의 이론에 따라 5개의 중요한 요인들로 구성되어 있다. 첫 번째 차원은 자신의 환경들이 질서정연하고 구조화된 것에 대한 선호이다. 종료욕구가 높은 사람들은 그들의 삶이 질서정연하고 구조화되기를 바라며 혼돈과 무질서함을 매우 싫어한다. 두 번째 차원은 모호함에 대해 정서적으로 불편함을 느끼는 것이다. 높은 인지적 종료 욕구의 사람들은 종료되지 않은 애매한 상황을 그들의 종료욕구가 좌절된, 혐오적인 상황으로 지각한다. 세 번째 하위차원은 판단과 선택에 있어서의 명확성이다. 종료욕구가 높은 사람들은 명백하고 확신있는 결정을 선호한다. 네 번째 차원은 미래 상황에 대한 예측가능성으로 종료 욕구가 높은 사람들은 모든 상황에서 일관적이고 변하지 않는 지식에 대한 욕구가 증가한다고 가정하였다. 마지막 차원은 폐쇄적인 사고에 관한 것으로 대안적인 의견이나 자신의 판단과 일관적이지 않은 증거들을 고려하지 않으려는 욕구를 말한다. NFCS 척도는 권위주의 척도, 독단주의 척도, 충동성 척도 등과 긍정적인 상관을 보이며, 하위요인별로 보면 질서정연함을 선호하는 성향과 애매한 상황을 싫어하는 성향이 독단주의나 모호성에 대한 예민함을 재는 척도와 다른 요인들보다 상관이 높았다(Webster와 Kruglanski, 1994).

인지적인 종료욕구는 직무 상황에 대한 지각이나 개인의 업무처리 방식에 차이를 가져옴으로써 직무 스트레스에 영향을 미칠 것으로 생각된다. 인지적인 종료의 욕구가 높은 사람들은 정보수집에 최소한의 시간을 들여 직관적이고 신속하게 일을 처리하겠지만 때로는 다양한 대안들을 고려하지 않음으로써 시행착오를 거듭할 수도 있다. 반면에 인지적 종료의 회피욕구가 높은 사람들은 결정을 내리기에 앞서서 많은 자료를 검토하려고 하며 즉각적인 결론에 도달하기를 싫어할 것이다. 이러한 일 처리 방식은 신중하고 정확한 결정을 하게 하는 반면에 충분한 자료를 모을 때까지 의견내기를 주저하여 중요한 결정시기를 놓칠 염려가 있다. 업무에 따라 두 가지 방식의 일처리중 어느 하나가 더 효율적일 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다. 따라서 같은 업무라도 개인의 인지적 욕구 성향이 어떠하냐에 따라 효율적으로 일을 처리하고 스트레스를 덜 받을 수도 있고 그 반대일 수도 있을 것이다. 본 연구에서는 인지적 종료 욕구에서의 개인차가 직무스트레스 경험에 영향을 미칠 것이라는 가정을 검증하기 위해 직무스트레스와 인지적 종료 욕구와의 관계를 직장인들을 대상으로 살펴보려 한다.

정서의 인식과 스트레스

개인의 성격이나 정서성이 스트레스 경험과 밀접하게 관련되어 있다는 많은 연구결과들이 보고되어 왔다. 본 연구에서는 이런 연구 결과들에 따라 자신의 정서와 감정 또는 기분의 변화를 인식하는 정도가 직장이라는 특정 영역에서의 스트레스 경험에 어떠한 관련이 있는지를 살펴보고자 하였다. 정서에 대한 인식정도가 개인의 적응에 중요할 수 있다는 사실은 이미 여러 연구자들(Salovey & Mayer, 1990; Swinkels & Giuliano, 1995)에 의해서 지적되어 왔다. 자신의 내적 상태에 대한 자각(Duval & Winklund, 1972), 자의식(Buss, 1980), 초기분 경험(Mayer & Gaschke, 1988), 자기지각(Bem, 1972), 또는 자신의 내부상태에 주의를 기울이는 정도(Nisbett & Wilson,

1977) 등은 모두 스스로의 내적인 상태에 대한 자각 정도를 다양한 각도에서 측정한다. 이 중 특히 자신의 기분에 주의를 기울이는 과정을 Swinkels와 Giuliano(1995)는 기분 모니터링 과정과 기분 명명화 과정으로 구분하였다. 이 중 기분 모니터링 과정은 자신의 기분을 늘 조사하고 그에 주의를 집중하는 과정이라 할 수 있으며 명명화 과정은 자신이 경험하는 감정을 명확하게 범주화하고 구별할 수 있는 능력이라고 하였다. 그들은 기분에 주의를 기울이는 이러한 두 가지 과정을 측정하는 척도(Mood Awareness Scale)를 개발하여 이들 두 하위점수와 외향성, 신경증 그리고 공감능력, 비언어적 의사소통 능력, 자의식, 사회적 불안, 감정부전(alexithymia), 긍정적·부정적 정서성 정도와의 상관을 살펴보았다. 그 결과 기분에 대한 모니터링 과정은 주로 부정적인 정서와 깊은 관련이 있는데 이러한 경향이 심한 경우에는 불안이 증가하고 지나간 일을 반추해보는 경향이 있는 것으로 나타났다. 반면 기분 명명화 과정은 외향성, 높은 자존심과 관련이 있으며 이러한 특성을 많이 지닌 개인들의 경우에는 자신의 부정적인 정서를 타인과 의논하여 좀 더 적응적인 조절 양식으로 부정적 사건들에 대처하는 것으로 나타났다. 이수정과 이훈구(1997)는 MAS를 한국 대학생 표본들을 대상으로 표준화하였는데, Swinkels와 Guiliano(1995)가 고안한대로 기분 모니터링과 명명화, 두개의 하위요인들이 존재하는 것으로 나타났다.

Goldman, Kraemer와 Salovey(1996)는 78명의 학생들에게 실험에 임하기 전에 먼저 자신들의 기분을 보고한 후, 사고의 흐름을 쓰게 하였다. 그리고 나서 실험이 끝나기 직전에 다시 피험자들에게 기분을 평정하게 하였다. 그 결과 자신의 기분을 명확하게 경험하는 피험자들일수록 세 번의 기분 변화 상에서 긍정적인 방향으로 빠르게 기분이 회복되었고 지난 사건을 반추하는 정도가 가장 낮았다. 이러한 연구 결과는 정서경험을 얼마나 명확하게 하느냐가 개인의 정서적 적응에 매우 중요한 예측변인일 수 있음을 시사해 준다. 정서적 적응은 개인이 느끼는 스트레스 경험과도 밀접한 관련이 있을 것이다. 따라서 본 연구에서는 직장인들이 직무 스트레스를 경험하는데 자신의 기분에 대한 인식이 어떻게 영향을 미치는 지를 살펴보고자 한다.

연구의 목적

직무 스트레스는 기업의 생산성 뿐 아니라 개인의 건강과도 밀접한 관련이 있는 것으로 밝혀지고 있다. 사람들이 스트레스를 적게 받기 위해서는 외부적인 환경이나 업무의 특성, 상사와 동료간의 관계도 중요하지만 그러한 외부적이고 객관적인 상황이 개인에 따라 달리 지각될 수 있다는 점에서 개인의 내적 특성이 중요하다고 할 수 있다. 즉 어떤 사람들은 다른 사람보다 모든 상황에서 스트레스를 더 느끼기도 하고 덜 느끼기도 한다. 본 연구에서는 개인의 내적 특성 중에서 개인의 인지적 종료 욕구와 정서에 대한 인식 정도가 직무 스트레스와 얼마나 관련되어 있는지를 밝혀 보고자 한다. 인지적인 종료 욕구 높은 사람들은 무계획적이고 예측할 수 없는 상황, 애매한 상황을 싫어하는 사람들이다. 일반적으로 직장이라는 곳이 명확한 지시와 계획된 일들만 일어나는 곳이 아니라는 점에서 본 연구에서는 잠정적으로 인지적 종료 욕구가 높은 사람일수록 직무스트레스가 더 높을 것이라고 가정하였다. 또한 자신의 정서 상태를 명확하게 인식하는 사람들일수록 정서적 적응을 잘한다는 결과에 비추어 볼 때(Goldman 등, 1996) 정서에 대한 인식정도가 낮을수록 직무영역에서 많은 스트레스를 경험할 것이라고 가정하였다. 아울러 인지적 종료 욕구를

측정하는 NFCS가 우리나라에서 처음 사용되는 것인 만큼 척도의 신뢰도 및 타당도를 알아볼 것이다. 이를 위해 우선 척도의 요인구조를 탐색하고 각 하위척도들의 신뢰도를 살펴볼 것이다. 또한 NFCS, MAS와 스트레스의 상관은 각 하위척도들에서 다르게 나타날 것으로 예상되며 이러한 가정도 탐색해 보고자 한다.

연구방법

조사대상자

본 연구의 자료는 223명의 직장인들을 대상으로 설문조사를 실시하여 수집되었다. 설문조사는 직장별로 집단으로 실시되었다. 이중 남자는 139명이었고 여자는 84명으로 각기 표본의 62.3%와 37.7%를 차지하였다. 연령은 20대가 69명(31.4%), 30대가 70명(31.8%), 40대가 65명(29.5), 50대 이상인 사람이 16명(7.3%)으로 평균연령은 35.9세였다. 직업은 회사원이 110명(49.8%)으로 가장 많았고 교사가 81명(36.7%)으로 그 다음이었다. 나머지 직업은 자영업이 13명(5.9%), 전문직이 12명(5.4%), 공무원이 4명(1.8%)이었고 이들의 평균 근무년수는 9.4년이었다. 이들로부터 얻어진 전체 242개의 자료 중 직무 스트레스의 영향을 받을 수 없는 학생과 주부의 자료 7부와 무응답 항목의 수가 전체의 3분의 1을 넘었던 12부를 제외한 223부의 자료가 최종분석에 포함되었다.

측정도구

본 설문은 직무스트레스를 재기 위한 25문항과 NFCS 47문항, 그리고 MAS 10문항이 포함되어 총 82개의 문항으로 구성되었다. 직무스트레스를 재기 위한 척도는 Osterman(한국생산성본부, 1993, 재인용)의 스트레스 척도 중에서 이명신(1997)이 직무 스트레스를 측정하기 위해 뽑아서 사용한 문항들이다. 이 척도는 스트레스 요인을 재는 13개 문항과 지원요인의 부재를 재는 12개의 문항으로 이루어져 있으며 척도의 신뢰도는 .764였다. 응답은 '예' 와 '아니오'로 하게 하였고 '예'를 1점으로 '아니오'를 0점으로 하여 25문항의 점수를 합산하여 개인의 스트레스 점수로 사용하였다.

NFCS는 5개의 filler 문항을 포함해 모두 47개의 문항으로 구성되어 있으며, 응답은 6점 Likert 척도에 반응하도록 되어 있다. '매우 그렇다'가 6점, '전혀 아니다'가 1점으로 척도의 점수가 높을수록 인지적 종료의 욕구가 높은 사람으로 상정되었다. 이 척도는 계획된 삶에 대한 선호, 모호함에 대한 불쾌함, 명확한 판단, 미래에의 예측가능성, 폐쇄적 사고 등 5개의 하위요인을 가정하고 있다. NFCS 척도는 지금까지 번역되어 사용된 적이 없었기 때문에 두명의 이중 언어 구사자와 본 연구자가 함께 한국어로 번역하였다. 번역된 문항들은 두 명의 이중 언어 평가자간에 이견이 없는 경우 최종본 검사지에 해당 문항들로 포함되었다.

MAS는 자신의 정서에 관한 인식 정도를 측정하는 척도로, 2개의 하위척도-정서의 모니터링을 측정하는 척도와 정서의 명명화를 재는 척도-로 구성되어 있다. 각각의 하위척도에 5개의 문항씩 모두 10개의 문항이 포함되어 있으며, 응답은 5점 Likert 척도에 반응하도록 되어 있다. '매우 그렇다'가 5점, '전혀 아니다'가 1점으로 척도의 점수가 높을수록 자신의 정서에 대한 모니터링과 명명화를 많이 함을 반영한다. 이 척도는 이미 이수정과 이훈구(1997)가 우리나라 대학생들을 대상으로 타당도와 신뢰도를 검증하였다. 본 연구에서 이 척도의 하위 척도의 신뢰도는 정서 모니터링 척도가 .846, 정서 명명화 척도가 .743으로 비교적

표 1. Need For Closure Scale의 요인구조

문 항	모호함에 대한 불편함	계획적인 삶 선호	판단의 명확성	예측가능성 선호	폐쇄적 사고	communality
나는 예측할 수 없는 상황을 싫어한다	**.679**	.221	-.077	.125	.150	.568
나는 사람들의 의미나 의도가 나에게 명백하지 않을 때 불편함을 느낀다	**.622**	.101	.072	.042	-.155	.444
나는 예측할 수 없는 상황에 빠져 들어가기를 싫어한다	**.602**	.250	-.205	.211	-.001	.513
나는 내 인생에서 어떤 일이 왜 일어났는지를 이해할 수 없을 때 불쾌하다	**.579**	.001	-.099	-.035	-.154	.377
나는 불확실한 상황을 좋아하지 않는다	**.520**	.199	-.118	.019	-.190	.370
나는 마지막 순간에 내 계획을 변경시키는 것이 정말 싫다	**.515**	.036	.031	.054	-.066	.306
나는 마음의 결정을 내리지 못하고 갈팡질팡하는 사람들의 얘기를 들어주기가 짜증스럽다	**.513**	.062	.097	.028	.051	.286
나는 다른 다양한 방식으로 대답할 수 있는 질문들을 싫어한다	**.481**	.090	-.013	.024	.069	.288
나는 내 인생에서 어떤 일이 왜 일어났는지를 이해할 수 없을 때 불쾌하다	**.463**	.115	-.024	-.068	.066	.240
나는 어떤 사람이 다른 여러 의미로 해석할 수 있는 말을 할 때 불쾌함을 느낀다	**.384**	.229	-.000	.048	-.085	.220
규칙적으로 잘 계획된 생활이 내 성격에 맞는다.	.198	**.637**	.216	.119	.016	.507
나는 명확하고 구조화된 삶의 방식을 좋아한다	.226	**.616**	.122	-.116	-.047	.462
나의 개인적인 공간은 보통 정리되어 있지 않고 무질서하다(R)*	-.020	**.582**	.098	.292	-.017	.436
나는 모든 것에 두는 자리를 정하고 그것들을 제자리에 놓는 것이 좋다	.211	**.557**	-.028	.202	.036	.398
나는 질서정연함과 조직화가 좋은 학생들이 지니는 가장 중요한 특성들 중 하나라고 믿는다	.248	**.444**	.179	-.01	-.078	.414
나는 예기치 못한 행동을 하는 사람과 함께 있는 것을 싫어한다	.381	**.409**	-.121	.199	.017	.448
나는 일을 성공시키기 위해서는 명확한 규칙과 순서가 반드시 필요하다고 생각한다	.159	**.398**	.067	-.045	-.147	.217
나는 내 일(공부)의 틀에 박힌 일상적인 측면을 싫어한다(R)	-.098	**.376**	.071	.165	.099	.275
변함없고 틀에 박힌 일상이 삶을 보다 즐길 수 있도록 해준다고 생각한다.	.269	**.302**	.022	.060	.117	.187

(계속) *(R): Reverse 문항

신뢰로왔다.

결 과

NFCS의 신뢰도 및 요인구조

NFCS의 신뢰도 및 타당도 자료를 얻기 위해 내적 합치도와 요인구조를 산출하였다. 직각회전인 베리맥스 방식으로 주축요인분석을 실시한 결과, 5개 요인의 고유치가 1을 넘었다. 이 5개의 요인은 총 변량 중 33.1%을 설명하는 것으로 40%를 넘지 않고 있어 결과해석시 제한이 있을 수 있다. 이들 하위요인들은 각기 13.3%, 7.3%, 6.5%, 3.5%, 2.5%의 변산을 설명해 주는 것으로

표 1. (계속)

문 항	모호함에 대한 불편함	계획적인 삶 선호	판단의 명확성	예측가능성 선호	폐쇄적 사고	communality
나는 스스로를 우유부단하다고 생각한다(R)	-.030	.172	**.713**	.006	.073	.544
나는 보통 중요한 결정을 빠르고 확신 있게 내린다	.101	.077	**.633**	-.162	-.194	.498
나는 어떤 문제에 직면하면 보통 하나의 최선책을 금방 찾아낸다	.028	.032	**.632**	-.048	-.187	.450
나는 쇼핑을 할 때, 내가 원하는 것이 정확히 무엇인지를 결정내리기가 어렵다(R)	-.162	.072	**.448**	.180	.051	.333
나는 대부분의 의사결정에서 매우 고심하는 경향이 있다(R)	-.154	-.080	**.420**	-.126	.329	.396
나는 대부분의 사회적 갈등 상황에서, 어느 쪽이 옳고 그른지를 쉽게 판단할 수 있다	.114	.121	**.412**	.018	-.213	.261
나는 나에게 있어서 중요한 일들에 혼란을 느낄 때마다 매우 불안하여 이성을 잃게된다	.336	-.011	**.377**	-.234	-.215	.360
나는 가능한 마지막 순간까지 중요한 결정을 미루는 경향이 있다(R)	-.152	.155	**.320**	.226	.183	.234
나는 마지막 순간에 내 계획을 변경시키는 것이 재미있다고 생각한다(R)	.084	.041	.091	**.769**	.067	.614
나는 무엇이 일어날지 알 수 없는 상황으로 빠져들어 갈때의 불확실함을 즐긴다(R)	.213	.270	-.029	**.618**	.155	.531
나는 예측할 수 없는 친구들과 사귀는 것을 좋아한다(R)	.077	.283	-.179	**.444**	.111	.356
나는 강의목적이나 과제물이 명확하지 않은 수업에서 가장 잘 배울 수 있다고 생각한다(R)	.103	.032	.024	**.418**	.023	.273
나는 보통 내 자신의 입장을 정하기 전에 다른 많은 의견들을 고려하지 않는다	.244	.024	.002	**.321**	.263	.233
나는 나와 의견이 매우 다른 사람들과 교류하는 것을 좋아한다(R)	.137	.175	-.208	**.311**	.232	.244
나는 내가 직면한 문제들에 대해 항상 많은 해결책들을 생각해 낸다(R)	-.053	-.083	-.374	.115	**.490**	.444
어떤 문제를 해결하려 할 때, 나는 종종 너무 많은 대안들이 떠올라서 혼란스럽다(R)	-.238	.023	.142	.333	**.490**	.431
나는 어떤 문제에관해 생각할 때 가능한 그 문제와 관련된 다른 많은 의견들도 고려한다(R)	.112	-.016	-.212	-.185	**.483**	.325
나는 대부분의 갈등상황에서, 보통 양쪽의 주장이 왜 모두 옳을 수 있는지를 알 수 있다(R)	.109	-.065	-.088	.027	**.440**	.219
나는 사람들이 무슨 생각을 하고 있는지에 대해 늘 알고 싶다	.080	-.096	.005	- .105	**-.401**	.090
고유치	5.603	3.062	2.738	1.456	1.062	
설명량	13.3%	7.3%	6.5%	3.5%	2.5%	

표 2. NFCS 하위척도들간의 상관계수

	모호에대한 불편함	계획적인 삶 선호	판단의 명확성	예측가능성 선호	폐쇄적 사고
모호함에 대한 불편함					
계획적인 삶 선호	.438***				
판단의 명확성	-.141*	.180**			
예측가능성 선호	.206**	.344***	.006		
폐쇄적 사고	-.088	-.032	-.032	.220**	

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

나타났다.

각 요인에서 .30이상의 높은 요인 부하량을 가지는 문항들을 살펴보면, 우선 첫 번째 요인에는 '나는 사람들의 의미나 의도가 나에게 명백하지 않을 때 불편함을 느낀다', '나는 내 인생에서 어떤 일이 왜 일어났는지 알 수 없을 때 불편하다', '나는 불확실한 상황을 좋아하지 않는다'와 같은 문항들이 높은 부하량을 지니는 것으로 나타났다. 이 첫 번째 요인은 Webster와 Kruglanski(1994)의 연구결과에 비추어 볼 때 애매하고 확실하지 않은 상황을 싫어하고 불편해 하는 정도를 측정하는 문항들이라고 할 수 있다. 두 번째 요인에 높은 부하량을 지니는 문항들은 '규칙적으로 잘 계획된 생활들이 내 성격에 맞는다', '나는 명확하고 구조화된 삶의 방식을 선호한다' 등으로 구조화되고 계획된 삶에 대한 선호를 측정한 문항이라고 할 수 있다. 세 번째 요인에 높은 부하량을 갖는 문항들은 판단의 명확성을 측정하는 문항으로 '나는 스스로를 우유부단하다고 생각한다(R)', '나는 보통 중요한 결정을 빠르고 확신있게 내린다' 등의 문항들이 포함되었다. 네 번째 요인에 높은 부하량을 지니는 문항들은 '나는 마지막 순간에 내 계획을 변경시키는 것이 재미있다고 생각한다(R)', '나는 무슨 일이 일어날지 알 수 없는 새로운 상황으로 빠져들어 갈 때의 불확실함을 즐긴다(R)', '나는 예측할 수 없는 친구들과 사귀는 것을 좋아한다(R)' 등으로 예측가능한 상황이나 사람에 대한 선호를 측정하는 문항들이었다. 마지막 다섯 번째 요인은 '나는 내가 직면한 문제들에 대해 항상 많은 해결책들을 생각해 낸다(R)', '나는 어떤 문제에 관해 생각할 때 가능한 그 문제와 관련된 다른 많은 의견들도 고려한다(R)' 등으로 문제해결을 할 때 대안적인 의견이나 자신의 판단과 일관적이지 않은 증거들은 고려하지 않으려는 욕구를 측정하는 요인인 것으로 간주되었다.

따라서 본 연구의 요인분석 결과는 각 요인에 묶여진 문항들이 완벽하게 일치하지는 않지만 Webster와 Kruglanski(1994)가 가정한 5가지 요인과 거의 비슷한 구조를 지닌다고 결론지을 수 있다(부록4). 표 1은 NFCS에 대한 주축요인 분석 결과로 각 요인에 대해 요인 부하량이 .30을 넘는 문항들의 내용과 각각의 요인 부하량을 제시하고 있고 표 2에서는 각 하위척도간 상관계수를 제시하였다.

요인분석 결과를 토대로 하여 각각의 하위요인에 속하는 문항들을 확인한 후 문항과 척도간의 상관 및 각 척도의 신뢰도 지수를 산출하였다. 요인분석 결과 선정된 5개 요인에 해당하는 문항들의 문항간 상관과 평균, 표준편차는 부록1에 제시

표 3. 직무스트레스에 대한 회귀분석 결과

예언변인	b계수	β계수	t	R^2	df	F값	ΔR^2
인구학적 변인				.024	4/213	1.297	
연령	-.095	-.213	-1.406				
성별	-.242	-.030	-.422				
근무년수	.032	.070	.463				
직업	-.083	-.025	-.354				
개인내적 변인				.152	11/206	3.343	.128
인지적 종료 욕구							
계획적인 삶	-.010	-.018	-.212				
모호함에 대한 불편함	.090	.172	2.300*				
명확한 판단	-.101	-.146	-1.960*				
예측가능성 선호	-.015	-.015	-.204				
폐쇄적 사고	.110	.098	1.376				
정서에 대한 모니터링	.099	.096	1.327				
정서에 대한 명명화	-.213	-.167	-2.130*				

* $p<.05$

하였다. 각 척도들의 내적 합치도는 모호한 상황에 대한 불편함이 .807, 계획적이고 구조화된 삶에 대한 선호가 .769, 판단의 명확성이 .714, 예측가능성에 대한 선호가 .645, 폐쇄적 사고가 .563이었다.

직무 스트레스에 대한 회귀분석 결과

성별, 연령, 근무년수, 직업과 인지적 종료의 욕구, 그리고 정서에 대한 인식 정도가 직무 스트레스를 얼마나 예측해 줄 수 있는지를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 성별, 연령, 근무년수, 직업의 인구학적 변인들을 하나의 계층으로 하여 직무스트레스 변량을 얼마나 설명하는지를 본 다음 인지적 종료의 욕구와 정서에 대한 인식과 관련된 개인내적 변인들을 두 번째 계층으로 지정하여 설명량이 얼마나 증가되었는지를 살펴보았다(표 3). 성별은 남자를 0으로 여자를 1로 코딩하였으며, 직업의 경우 회사원을 1로 교사를 2로 자영업을 3으로 전문직을 4로 공무원을 5로 코딩하였다. 직업의 경우 dummy 코딩을 하지 않았기 때문에 회귀계수의 의미를 등간척도나 비율척도와 동일하게 해석할 수는 없다. 단지 회귀계수가 유의미하다면 직업에 따라 스트레스 지각에 있어서 차이가 있음을 알 수 있을 것이다.

회귀분석 결과, 인구학적 변인들의 총 설명량은 2.4%($F_{4,213}$ = 1.297, ns.)에 불과했으며 개인내적 특성을 추가한 경우 총설명량은 15.2%($F_{11,206}$ = 3.34, $p<.001$)로 증가하였다. 따라서 개인내적 변인을 추가했을 때, R^2의 증가분(ΔR^2)은 12.8%로 증가분에 대한 F검증 결과 유의미한 수준으로 나타났다($F_{7,206}$ = 4.442, $p<.001$). 특히, 모호함에 대

한 불편함과 판단의 명확성이라는 인지적 종료 욕구의 두 가지 차원과 정서에 대한 명명화 차원이 스트레스에 대한 지각 정도를 유의미하게 설명해 주는 것으로 나타났다. 각 하위점수들의 분산을 표준화한 베타계수를 살펴보면, 인지적 종료 욕구의 두 가지 차원이 서로 스트레스와 방향성에서 다른 상관을 갖는 것으로 나타났다. 우선 모호성에 대한 불편함은 스트레스 지각과 정적인 상관을 보이는 반면(β=.172, t=2.300, p<.05), 명확한 판단(β=-.146, t=-1.960, p<.05)과 정서에 대한 명명화(β=-.167 t=-2.130, p<.05)는 부적인 상관을 보이고 있다. 즉, 애매한 상황이나 모호한 대답을 싫어하는 사람들일수록 직무 스트레스를 더 많이 경험하는 것으로 나타난 반면, 명확하고 결단력 있는 판단을 선호하는 사람들일수록 직무 스트레스를 덜 지각하는 것으로 나타났다. 또한 자신의 정서를 인식하고 명명화할 수 있는 사람들도 직무 스트레스를 덜 느끼는 것으로 나타났다. 직무 스트레스와 NFCS, MAS의 각 하위척도들간의 상관이 표 4에 제시되어 있다.

원래 본 연구에 사용된 스트레스 척도는 스트레스 요인지각과 지원의 부재를 재는 두 가지 척도로 이루어져 있었다. 따라서 스트레스 총점을 스트레스 요인지각과 지원 부재로 나누어서 앞서와 같은 방식으로 회귀분석을 실시해 보았다. 그 결과 스트레스 요인 지각에서 인구통계학적 변인으로 설명되는 양은 1.5%로 통계적으로 유의미하지 않았으나 개인내적 특성 변인을 포함시켰을 때의 전체 R^2는 17.4%로 증가하였다. ΔR^2(15.9%)에 대해 F검증을 한 결과 통계적으로 유의미하였다($F_{7,206}$=5.664, p<.001). 개인내적 특성 중에서는 모호함에 대한 불편함(β=.313, t=-4.235, p<.001)과 정서에 대한 명명화 차원(β=-.190, t=-2.991, p<.01)이 스트레스 요인 지각을 유의미하게 예측해 주었다(부록2). 지원부재의 지각에서는 인구통계학적 변인이 총변량의 3.6%을 설명해 주는 것으로 나타났는데 이는 통계적으로 유의미한 수준이 아니었다. 개인 내적 특성에 관한 변인들이 추가된 경우 전체 총설명량은 10.8%로 증가되었다. 따라서 R^2의 증가분(ΔR^2)은 7.2%였고 F검증 결과 통계적으로 유의미하였다($F_{7,206}$=2.375, p<.001). 개인내적 특성 중 판단의 명확성(β=-.153, t=-1.981, p<.05)과 정서에 대한 명명화(β=-.150, t=-2.001, p<.05)가 지원부재 지각에 대한 유의미한 예측변인으로 나타났다(부록3). 즉, 인구통계학적 변인들은 스트레스 요인 지각이나 지원부재 모두를 유의미한 수준으로 설명해 주지 못하였으나, 정서에 대한 명명화 차원은 스트레스 요인 지각과 지원 부재 지각에서 모두 중요한 예측변인으로 나타났다. 인지적 종료 욕구에서는 애매한 상황을 싫어하는 차원과 명확한 판단의 차원이 각각 스트레스 요인에 대한 지각과 지원부재에 대한 지각을 유의미하게 예측해 주는 것으로 나타났다.

논 의

모든 사람들이 동일한 스트레스 요인이 존재하는 상황이라고 해서 같은 양의 스트레스를 느끼지 않는다는 이전의 연구 결과들은 개인변수들이 스트레스의 중요한 매개변인임을 시사해 준다(이주은, 1995; McGrath, 1976). 본 연구는 특히 직장생활에서 느끼는 직무 스트레스에 개인의 인지적인 종료 욕구와 자신의 정서에 대한 인식이 어떻게 영향을 미치는지를 알아보았다.

개인의 인지적 종료 욕구 중 애매하고 모호한 상황을 싫어하는 욕구차원과 판단에 대한 명확성 차원이 유의미하게 직무스트레스를 예언하는 것으로 나타났다. 특히 직무 스트레스 총점을 직무

표 4. 직무 스트레스와 하위척도들간의 상관계수

	직무 스트레스	모호성에 대한 불편함	계획적인 삶 선호	판단의 명확성	예측가능성 선호	폐쇄적 사고	정서 모니터링	정서의 명명화
직무 스트레스								
모호함에 대한 불편함	.173*							
계획적인 삶 선호	-.049	.438***						
판단의 명확성	-.278***	-.141*	.180**					
예측가능성 선호	-.001	.206*	.344***	.006				
폐쇄적 사고	.079	-.088	-.032	-.032	.220**			
정서에 대한 모니터링	.099	.116	.008	-.098	-.174*	-.269***		
정서에 대한 명명화	-.268***	-.004	.227**	.497***	.0267	-.206**	.117	

스트레스 요인 지각과 지원부재에 대한 지각으로 나누어 분석한 결과, 정서에 대한 명명화 차원은 두 개 하위요인-직무스트레스 요인 지각과 지원부재 지각-을 모두 유의미하게 설명해 주었다. NFCS 척도의 애매한 상황을 싫어하는 차원은 스트레스 요인 지각을 유의미하게 설명해 주는 반면, 명확한 판단을 선호하는 차원은 지원부재의 지각을 유의미하게 설명해 주었다. 이러한 결과에 대해 한 가지 가능한 설명은 업무특성이 인지적인 종료 욕구라는 개인내적 특성을 매개로 스트레스 지각에 영향을 줄 수 있다는 것이다. 만일 회사 업무가 늘 명확하게 지시되지 않고 예측할 수 없는 경우가 많다면 인지적 종료 욕구가 높은 사람일수록 그러한 상황을 견디지 못하고 자신의 일에서 스트레스 요인을 더 많이 지각할 것이라고 예측할 수 있다. 그러나 본 연구에서는 응답자들의 직무 특성이 조사되지 않았고 다양한 직업에 종사하는 사람들이 응답자로 골고루 포함되지 않았기 때문에 이러한 가능성을 확인해 보기가 어렵다. 그러므로 앞으로의 연구에서는 직무특성에 대한 조사와 다양한 직업을 가진 사람들을 표본으로 하여 애매함을 싫어하는 사람들이 왜 스트레스 요인을 더 많이 지각하는가에 대한 이러한 설명의 가능성을 확인해 보아야 할 것이다.

또한 Webster와 Kruglanski(1994)의 연구에서 애매한 상황을 싫어하는 성향은 독단주의, 권위주의, 모호성에 대한 예민함 척도와 상관이 있는 것으로 나타났었다. 독단주의나 권위주의적 성격은 스트레스를 남보다 많이 경험하는 것으로 밝혀진 A타입의 성격과도 정적인 관계가 있음으로 애매한 상황에 대한 혐오 차원은 스트레스를 유용하게 예측해 준다고 할 수 있다.

반면에 신속하고 명확한 판단을 할수록 지원의 부재를 적게 지각한다는 결과는 결정을 하는데

우유부단한 사람일수록 판단을 도와주고 자신의 의견을 지지해 줄 사람을 더욱 필요로 하기 때문일 것으로 생각된다. 또한 모든 것이 바쁘게 진행되는 회사에서는 결정의 신중함도 중요하지만 자칫 중요한 결정의 시기를 놓칠 수가 있기 때문에 신속하고 단호한 결단력을 가진 사람들이 직무 스트레스를 덜 받을 것이다.

또한 자기 정서에 대한 명명화를 잘하는 사람도 직무 스트레스를 적게 받는 것으로 나타났다. Swinkles와 Guiliano(1995)는 기분을 더 명확하게 명명할 수 있는 사람들이 훨씬 적응적인 조절양식을 지닌다고 제안한 바 있으며, 본 연구의 결과도 이들의 주장과 일치하는 것이다. 자신의 기분을 명확하게 경험하는 사람들은 반추의 경향이 적고 부정적인 기분에서 긍정적인 기분으로의 전환도 빠르다(Goldman 등, 1996). 특히 우울증과 깊은 관련이 있는 반추 경향이 정서를 명확하게 경험하는 사람들 사이에서 가장 낮았다는 사실(Nolen-Hoekema, Parker, & Larson, 1994)과 정서 명명화를 잘하는 사람이 직무 스트레스를 낮게 경험했다는 본 연구의 결과는 정서 경험에서의 명확성 차원이 정서적 적응과 스트레스 대처에 매우 중요한 역할을 하고 있음을 시사해 준다고 하겠다.

본 연구 결과, 인구학적 변인은 전체 총 변량의 2.4%만을 설명해 주는 반면, 개인내적 변인은 설명량의 12.8%를 증가시켜 주었다. 총 변량에 대한 설명량이 많지는 않지만, 객관적인 조건들이 유의미하게 직무 스트레스를 설명해 주지 못한데 반해 개인의 내적 특성인 세 가지 변인들이 직무 스트레스를 유의미하게 설명해 주었다는 점은 주목할 만하다고 할 수 있다. 이러한 연구 결과는 개인의 내적 특성이 직무스트레스 지각에 영향을 줄 수 있다는 기존의 연구결과들을 지지해 주었다. 그러나 지금까지는 개인 특성요인으로 주로 성격과 스트레스의 관계에 대한 연구들이 이루어져 왔었다. 본 연구는 직무스트레스와 관련하여 성격 뿐 아니라 개인의 인지적 특성이나 정서적 차원도 중요한 요인임을 밝혔다는 점에서 직무스트레스와 관련된 개인내적 특성의 범위를 한층 넓혔다고 할 수 있다. 특히, 앞으로의 연구에서 직무특성과 개인의 내적 특성인 NFCS간의 관계가 명확하게 밝혀진다면 개인의 인지적 종료욕구에 따라 어떠한 직무가 적합한지를 알 수 있을 것이며 이러한 연구결과는 사원의 선발이나 직업선택 분야에도 도움을 줄 수 있을 것이다.

또한 본 연구에서는 NFCS의 타당도와 신뢰도를 검증해 보았다. 요인분석과 각 하위척도의 내적 신뢰도 분석 결과에 의하면, Kruglanski(1889)가 고안한 인지적 종료 욕구의 하위 요인들이 이 척도에서 비교적 잘 측정되고 있는 것으로 나타났다. 본 연구의 주목적이 NFCS와 MAS가 직무 스트레스를 얼마나 예측해 줄 수 있는지를 살펴보는 것이었기 때문에 NFCS에 대한 수렴타당도를 검증해 보지는 않았다. 그러므로 이후의 연구에서는 NFCS와 유사한 구인을 측정하는 다른 척도들과의 수렴타당도를 검증해 보아야 할 것이다. 본 연구의 분석에 사용되었던 NFCS의 문항들은 요인분석 결과를 토대로 선정된 것이기 때문에 Webster와 Kruglanski(1994)가 제작했던 원래의 문항들과 완전히 일치하지 않는다(부록4). 이러한 결과는 여러 가지로 해석이 가능하다. 우선 요인분석에서 제시하는 요인구조는 표본 특정적이기 때문에 다른 연구에서는 다른 요인구조가 나타날 수도 있다. 또한 우리나라 사람과 미국사람과의 문화적 차이로 문항의 내용을 다르게 받아들인 것일 수도 있으므로 척도의 요인구조는 후속되는 연구들을 통해 계속 검증되어야 할 것이다.

참고문헌

이종목, 송대현, 박한기와 송병일(1991). 직무스트레스와 조직성과의 관계모델 검증연구. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 4(1), 1-21.

이수정과 이훈구(1997). Trait Meta-Mood Scale의 타당화에 관한 연구: 정서지능의 하위요인에 대한 탐색. **한국심리학회지: 사회 및 성격**, 11권, 95-116.

이주은(1995). **스트레스와 지원이 주관적 안녕에 미치는 영향**. 연세대학교 석사학위 청구논문.

이명신(1997). **근로자의 주관적 삶의 질과 그 영향변인**. 연세대학교 박사학위 청구논문.

한국생산성본부(1993). 산업인력의 정신건강과 스트레스의 측정변수에 대한 타당성 평가.

Archer, R. L. (1979). Role of personality and the social action. In G. J. Chelune, *Self-disclosure: Origins, patterns, and implications of openness in interpersonal relationships.* San Francisco: Jossey-Bass.

Bem, D. J. (1972). Self-perception theory. In L. Berkowitz(Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*(Vol. 6, pp. 1-62). New York: Academic Press.

Brief, A. P., Rude, D. E., & Rabinowitz, S. (1983). The impact of type A behavior pattern on subjective workload and depression. *Journal of Occupational Behavior, 4,* 157-164.

Buss, A. H. (1980). *Self-consciousness and social anxiety.* San Francisco: W. H. Freeman.

Duval, S., & Wicklund, R. A. (1972). *A theory of objective self-awareness.* New York: Academic Press.

Friedman, M. & Rosenman, R. H. (1974). *Type A behavior and your heart.* New York: Knopf.

Goldman, S. L., Kraemer, D. T., & Salovey, P. (1996). Beliefs about mood moderate the relationship of stress to illness and symptom reporting. *Journal of Psychology Research, 41,* 115-128

Goldstein, M. J. (1959). The relationship between coping and avoiding behavior and response to fear-arousing propaganda. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 58,* 247-252.

Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective.* Glenview, IL: Scott Foreman.

Krohrn, H. W. (1978). Individual differences in coping with stress and anxiety. In C. D. Spielberger & I. G. Sarason(Eds.), *stress and anxiety*(Vol. 5). Washington, D. C.: Hemisphere.

Kruglanski, A. W. (1980). Lay epistemic-logic -process and contents: Another look at attribution theory. *Psychological Review, 87,* 70-87.

Kruglanski, A. W. (1989). *Lay epistemics and human knowledge: Cognitive and motivational bases.* New York: Plenum.

Kruglanski, A. W. (1996). A motivated gatekeeper of our minds; need-for-closure effects on interpersonal and goup processes. In R. M. Sorrentino & E. T.

Higgins(Eds.), *Handbook of motivation and cognition: Foundations of social behavior* (Vol. 3, pp.465-496). New York: Guilford Press.

Kruglanski, A. W., & Freund, T. (1983). The freezing and unfreezing of lay inferences: Effects on impressional primacy, ethnic stereotyping, and numerical anchoring. *Journal of Experimental Social Psychology, 19,* 448-468.

Kruglanski, A. W., Webster, D. M., & Klem, A. (1993). Motivated resistance and openness to persuasion in the presence or absence of prior information. *Journal of Personality and Social Psychology, 65,* 861-876.

Kyriacous, C., & Sutcliffe, J. (1978). A model of Teacher stress, *Educational Studies, 4,* 1-6.

Mayer, J. D., & Gaschke, Y. S. (1988). The experience and meta-experience of mood. *Journal of Personality Social Psychology,* 55, 102-111.

Mayseless, O., & Kruglanski, A. W. (1987). What makes you so sure?: Effects of epistemic motivations on judgmental confidence. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 39,* 162-183.

McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior organizations In M. D., Dunnette(Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally and Company.

Mehrabian, A. (1976). *Public spaces and private places.* New York: Basic Books.

Nisbett, R. E., & Wilson, T. D. (1977). Telling more than we can know: verbal reports on mental processes. *Psychological Review,* 84, 231-259.

Nolen-Hoeksema, S., Parker, L. E., & Larson, J. (1994). Ruminative coping with depressed mood following loss. *Journal of Personality and Social Psychology, 67,* 92-104.

Peri, N., Kruglanski, A. W., & Zakai, D. (1986). *Interactive effects of initial confidence and epistemic motivations on the extent of informational search.* Unpublished manuscript, Tel-Aviv University.

Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs, 80*(1. whole No. 609).

Salovey, D., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality, 9,* 185-211.

Strickland B. R. (1982). Level of health enhancement: Individual attributes. in M. J. Mattarazzo, N. Miller, S. M. Weiss, J. A. Herd, & S. M. Weiss(Eds.), Behavioral health: A handbook of health enhancement & disease prevention. New York: Wiley.

Swinkels, A., & Giuliano, T. A. (1995). The measurement and conceptualization of mood awareness: monitoring and labeling one's mood states. *Personality and Social Psychology Bulletin, 21,* 934-949.

Webster, D. M. (1993). Motivated augmentation '*Journal of Personality and Social Psychology, 65,* 261-271.

Psychology, 65, 261-271.

Webster, D. M., & Kruglanski, A. W. (1994). Individual differences in need for cognitive closure, *Journal of Personality and Social Psychology, 67,* 1049-1062.

Winnust, J. A. M. (1984). Stress in organization, In M. D. Dunnette & L. M. Hough(Eds). *Handbook of work and organizational psychology, I,* Chichester: John Wiley & Sons.

논문 초고 접수 : 1997. 10. 12.
최종 수정본 접수 : 1997. 12. 15.

부록 1. NFCS 문항들의 문항변별도

문 항	하위척도와 문항상관	평균	표준편차
나는 예측할 수 없는 상황을 싫어한다	.583	3.84	1.18
나는 사람들의 의미나 의도가 나에게 명백하지 않을 때 불편함을 느낀다	.541	4.27	.90
나는 예측할 수 없는 상황에 빠져 들어가기를 싫어한다	.586	4.26	1.25
나는 내 인생에서 어떤 일이 왜 일어났는지를 이해할 할 수 없을 때 불쾌하다	.517	4.22	1.34
나는 불확실한 상황을 좋아하지 않는다	.455	4.76	1.06
나는 마지막 순간에 내 계획을 변경시키는 것이 정말 싫다	.483	4.11	1.41
나는 마음의 결정을 내리지 못하고 갈팡질팡하는 사람들의 얘기를 들어주기가 짜증스럽다	.457	3.55	1.21
나는 다른 다양한 방식으로 대답할 수 있는 질문들을 싫어한다	.450	3.10	1.46
나는 내 인생에서 어떤 일이 왜 일어났는지를 이해할 수 없을 때 불쾌하다	.416	3.13	1.41
나는 어떤 사람이 다른 여러 의미로 해석할 수 있는 말을 할 때 불쾌함을 느낀다	.418	3.28	1.10
규칙적으로 잘 계획된 생활이 내 성격에 맞는다	.607	3.96	1.32
나는 명확하고 구조화된 삶의 방식을 좋아한다	.557	3.45	1.25
나의 개인적인 공간은 보통 정리되어 있지 않고 무질서하다(R)	.502	3.90	1.41
나는 모든 것에 두는 자리를 정하고 그것들을 제자리에 놓는 것이 좋다	.533	4.09	1.33
나는 질서정연함과 조직화가 좋은 학생들이 지니는 가장 중요한 특성들 중 하나라고 믿는다	.444	3.65	1.31
나는 예기치 못한 행동을 하는 사람과 함께 있는 것을 싫어한다	.437	3.81	1.30
나는 일을 성공시키기 위해서는 명확한 규칙과 순서가 반드시 필요하다고 생각한다	.353	4.69	1.05
나는 내 일(공부)의 틀에 박힌 일상적인 측면을 싫어한다(R)	.262	3.21	1.20
변함없고 틀에 박힌 일상이 삶을 보다 즐길 수 있도록 해준다고 생각한다.	.345	2.20	1.02
나는 스스로를 우유부단하다고 생각한다(R)	.629	3.63	1.26
나는 보통 중요한 결정을 빠르고 확신있게 내린다	.475	3.69	1.18
나는 어떤 문제에 직면하면 보통 하나의 최선책을 금방 찾아낸다	.469	3.86	1.24
나는 쇼핑을 할 때, 내가 원하는 것이 정확히 무엇인지를 결정 내리기가 어렵다(R)	.393	4.04	1.38
나는 대부분의 의사결정에서 매우 고심하는 경향이 있다(R)	.333	2.91	1.14
나는 대부분의 사회적 갈등 상황에서, 어느쪽이 옳고 그른지를 쉽게 판단할 수 있다	.307	4.05	1.11
나는 나에게 있어서 중요한 일들에 혼란을 느낄 때마다 매우 불안하여 이성을 잃게된다	.310	2.79	1.20
나는 가능한 마지막 순간까지 중요한 결정을 미루는 경향이 있다(R)	.339	3.35	1.35

(계속)

부록 1. (계속)

문 항	하위척도와 문항상관	평균	표준편차
나는 마지막 순간에 내 계획을 변경시키는 것이 재미있다고 생각한다(R)	.594	4.79	.93
나는 무엇이 일어날지 알 수 없는 상황으로 빠져들어 갈때의 불확실함을 즐긴다(R)	.491	4.38	1.10
나는 예측할 수 없는 친구들과 사귀는 것을 좋아한다(R)	.407	4.27	1.18
나는 강의목적이나 과제물이 명확하지 않은 수업에서가장 잘 배울 수 있다고 생각한다(R)	.319	4.51	1.04
나는 보통 내 자신의 입장을 정하기 전에 다른 많은 의견들을 고려하지 않는다	.161	2.46	.98
나는 나와 의견이 매우 다른 사람들과 교류하는 것을 좋아한다(R)	.326	3.76	1.10
나는 내가 직면한 문제들에 대해 항상 많은 해결책들을 생각해 낸다(R)	.348	3.05	1.05
어떤 문제를 해결하려 할 때, 나는 종종 너무 많은 대안들이 떠올라서 혼란스럽다(R)	.314	3.56	1.11
나는 어떤 문제에관해 생각할 때 가능한 그 문제와 관련된 다른 많은 의견들도 고려한다(R)	.316	2.42	.82
나는 대부분의 갈등상황에서, 보통 양쪽의 주장이 왜 모두 옳을 수 있는지를 알 수 있다(R)	.257	2.73	.94
나는 사람들이 무슨 생각을 하고 있는지에 대해 늘 알고 싶다	.248	3.94	1.24

부록 2. 직무스트레스 요인 지각에 대한 회귀분석 결과

예언변인	b계수	β계수	t	R^2	df1/df2	F값	ΔR^2
인구학적 변인				.015	4/213	.789	
연령	-.024	-.099	-.648				
성별	-.144	-.033	-.464				
근무년수	.018	.073	.485				
직업	-.199	-.110	-1.559				
개인내적 변인				.174	11/206	3.944***	.159
계획적인 삶	.002	.008	.094				
모호함에 대한 불편함	.088	.313	4.235***				
명확한 판단	-.028	-.076	-.981				
예측가능성 선호	-.014	-.026	-.358				
폐쇄적 사고	.058	.096	1.364				
정서에 대한 모니터링	.059	.106	1.483				
정서에 대한 명명화	-.131	-.190	-2.991**				

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

부록 3. 지원부재 요인 지각에 대한 회귀분석 결과

예언변인	b계수	β계수	t	R^2	df1/df2	F값	ΔR^2
인구학적 변인				.036	4/213	1.990	
연령	-.071	-.234	-1.557				
성별	-.098	-.018	-.252				
근무년수	.014	.044	.296				
직업	.116	.051	.725				
개인내적 변인				.108	11/206	2.267*	.072
계획적인 삶	-.013	-.032	-.376				
모호함에 대한 불편함	.002	.005	.065				
명확한 판단	-.072	-.153	-1.981*				
예측가능성 선호	-.001	-.001	-.020				
폐쇄적 사고	.052	.068	.930				
정서에 대한 모니터링	.040	.057	.769				
정서에 대한 명명화	-.131	-.150	-2.001*				

부록 4. Need For Closure Scale의 요인 부하량(Webster & Kruglnski, 1994)

문 항	요인 부하량 (n=281)
요인 1: 계획적인 삶 선호	
나는 명확하고 구조화된 삶의 방식을 좋아한다	.7462
나는 모든 것에 두는 자리를 정하고 그것들을 제자리에 놓는 것이 좋다.	.7139
변함없고 틀에 박힌 일상이 삶을 보다 즐길 수 있도록 해준다고 생각한다	.6712
규칙적으로 잘 계획된 생활이 내 성격에 맞는다	.6512
나의 개인적인 공간은 보통 정리되어 있지 않고 무질서하다(R)	.6358
나는 질서정연함과 조직화가 좋은 학생들이 지니는 가장 중요한 특성들 중 하나라고 믿는다	.5930
나는 일을 성공시키기 위해서는 명확한 규칙과 순서가 반드시 필요하다고 생각한다	.4810
나는 내가 강의목적이나 과제물이 명확하지 않은 수업에서 가장 잘 배울 수 있다고 생각한다(R)	.4781
나는 내 일(공부)의 틀에 박힌 일상적인 측면을 싫어한다(R)	.4388
나는 마지막 순간에 내 계획을 변경시키는 것이 정말 싫다.	.3847
요인 2: 예측가능성 선호	
나는 무엇이 일어날지 알 수 없는 상황으로 빠져들어 갈때의 불확실함을 즐긴다(R)	.7244
나는 예측할 수 없는 상황을 싫어한다	.6203
나는 예기치 못한 행동을 하는 사람과 함께 있는 것을 싫어한다	.5712
나는 예측할 수 없는 친구들과 사귀는것을 좋아한다(R)	.5509
나는 친한 친구들과 함께 있는 것을 좋아하는데, 그 이유는 그들의 행동이 예측가능하기 때문이다	.5286
나는 마지막 순간에 내 계획을 변경시키는 것이 재미있다고 생각한다(R)	.5204
나는 예측할 수 없는 상황에 빠져들어가기를 싫어한다	.4638
외식할때는 전에 가 보아서 대강 어떤 일들이 일어날지 예상할 수 있는 곳에 가는 것이 좋다	.3727
요인 3: 판단의 명확성	
나는 대부분의 의사결정에서 매우 고심하는 경향이 있다(R)	.7828
나는 스스로를 우유부단하다고 생각한다(R)	.7283
나는 보통 중요한 결정을 빠르고 확신있게 내린다	.6771
어떤 문제를 해결하려 할 때, 나는 종종 너무 많은 대안들이 떠올라서 혼란스럽다(R)	.6021
나는 어떤 문제에 직면하면 보통 하나의 최선책을 금방 찾아낸다	.5343
나는 가능한 마지막 순간까지 중요한 결정을 미루는 경향이 있다(R)	.5178
나는 쇼핑을 할 때, 내가 원하는 것이 정확히 무엇인지를 결정내리기가 어렵다(R)	.4806

부록 4. (계속)

문 항	요인 부하량 (n=281)
요인 4: 모호함에 대한 불편함	
나는 어떤 사람이 여러 의미로 해석할 수 있는 말을 할 때 불쾌감을 느낀다	.5730
나는 불확실한 상황을 좋아하지 않는다	.5559
나는 사람들의 의미나 의도가 나에게 명백하지 않을 때 불편함을 느낀다	.5493
나는 내 인생에서 어떤 일이 왜 일어났는지를 이해할 수 없을 때 불쾌하다	.5186
나는 마음의 결정을 내리지 못하고 갈팡질팡하는 사람들의 얘기를 들어주기가 짜증스럽다	.4672
나는 나에게 있어서 중요한 일들에 혼란을 느낄 때마다 매우 불안하여 이성을 잃게된다	.4402
나는 사람들이 무슨 생각을 하고 있는지에 대해 늘 알고 싶다	.4341
나는 대부분의 사회적 갈등 상황에서, 어느쪽이 옳고 그른지를 쉽게 판단할 수 있다	.3977
나는 불확실한 상태에 있는 것보다 차라리 나쁜 소식을 아는 것이 낫다고 생각한다	.2262
요인 5: 폐쇄적 사고	
나는 어떤 문제에관해 생각할 때 가능한 그 문제와 관련된 다른 많은 의견들도 고려한다(R)	.7141
나는 대부분의 갈등상황에서, 보통 양쪽의 주장이 왜 모두 옳을 수 있는지를 알 수 있다(R)	.6207
나는 내가 직면한 문제들에 대해 항상 많은 해결책들을 생각해 낸다(R)	.6119
나는 보통 내 자신의 입장을 정하기 전에 다른 많은 의견들을 고려하지 않는다	.4940
나는 어떤 일을 결정하고 난 후에도, 늘 다른 대안에 대해 곰곰히 생각한다(R).	4698
나는 나와 의견이 매우 다른 사람들과 교제하는 것을 좋아한다(R)	.4486
나는 다른 다양한 방식으로 대답할 수 있는 질문들을 싫어한다	.2290
나는 한 집단내의 다른 모든 사람들이 믿는 것에 대해 어떤 한 사람만 동의하지 않을 때 짜증이난다	.2020

*(R): Reverse

韓國心理學會誌 : 産業 및 組織
Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology
1997. Vol.10, No.2. 54-76

The Influence of Need for Closure and Mood Awareness on the Experience of Job Stress

Jee Eun Byun, Soo Jung Lee, Jae Ho You, and Hoon Koo Lee

Department of Psychology, Yonsei University

It was investigated this study how much individuals'job stress would be explained by need for closure and mood awareness. Need for closure was assessed by NFCS Wester and Kruglanski(1994) developed. The factor analysis confirmed the original five factors, discomfort with ambiguity, preference for order, decisiveness, preference for predictability, closed-mindedness. Five subscale scores of the NFCS and two mood awareness scores, one for mood monitoring and the other for mood labelling were computed and regressed on the total score of job stress. The final regression model included mood labelling, discomfort with ambiguity, and decisiveness as statistically significant predictors, to explain the degree of individuals' job stress. The more difficult people felt in labelling their emotions, the less efficiently they made 'important decisions, and the more discomfort they experienced dealing with ambiguous situations, the more susceptible they were to job related stress.