

# 근로자들의 정서관련 특성이 직무로 인한 탈진감에 미치는 영향: 탈진감에 대한 저항기제로서의 정서지능

유재호 · 이수정 · 이훈구

연세대학교 심리학과

현 연구는 직장인들이 업무수행 과정에서 느끼는 탈진감이 어느 정도이며, 그리고 그에 영향을 미치는 개인 특성 변수들은 무엇이 있는지를 찾아보려는 목적으로 수행되었다. 최근 정서적인 적응 정도가 상황적인 스트레스를 견디어 나가는 데에 매우 중요한 요인이 될 수 있음이 지적되었다. 본 연구에서는 이러한 흐름에 발맞추어 정서지능의 하위 요인이라 정의된 정서의 인식, 조절, 표현, 그리고 개인의 정서적 특성들과 밀접하게 관련을 맺고 있는 동기적인 특성들(자아용통성, 자기효능감, 낙관주의)이 직장인들의 직무로 인한 탈진감을 경험하는 데에 어떠한 중재적인 역할을 하는지를 살펴보았다. 이와 함께 한국 표본에 아직까지 적용된 적이 없는 자아용통성 척도와 낙관주의 척도에 대한 타당화 작업도 수행하였다. 분석결과, 표본에 포함되었던 직장인들 중에서 청년층이나 노년층보다 직무연한이 5년 내지 15년 정도 된 중장년층 근로자들이 가장 직무로 인한 탈진감을 많이 경험하며, 연령에 관계없이 융통적인 사고를 하며 자신의 정서적인 갈등을 잘 해소하는 사람일수록 직무로 인한 탈진감을 적게 경험하는 것으로 나타났다. 한 발 더 나아가 이런 인구사회적 변인들과 정서적인 특성들이 직무로 인한 탈진감을 경험하는데 상호작용을 함이 드러났다. 즉 직무로 인한 스트레스에 가장 위험한 중장년층 근로자들 중에서도 자신의 정서적인 문제를 가능한 억압하고, 어려운 상황이 닥쳤을 때 융통성 있는 사고를 하지 못하는 경우 직무 관련 탈진감을 가장 심하게 느끼는 것으로 나타났다. 그러나 불행히도 직장인들의 낙관주의 점수는 척도 자체의 통계적인 취약함 때문에 탈진감의 유의미한 변인을 설명해주는 것은 못하는 것으로 드러났다.

지난 11월 이후 우리나라의 경제환경이 급박하게 악화되면서 기업체 근로자 및 그 가족이 겪는 어려움은 거의 인내의 한계를 넘어서기에 이르렀다. 더구나 작년 같은 기간에 비해 중장년 직장인들의 돌연사 비율이 2배 이상 증가하였다는 최근의 보고(임호준, 1998)는 이러한 상황적인 압력이 건강했던 개인에게 얼마나 심리적인 압박감을 줄 수 있는지를 가히 짐작하여 보게 한다. '언제 실직을 당할지 알 수

없다', 그리고 '언제 내가 다니는 회사가 망할지 모른다'는 사실은 거의 모든 직장인들을 불안의 도가니로 몰아넣고 있다. 이렇게 자신의 현재 지위에 안정감을 느낄 수 없는 직장인들이 겪는 심리적인 고통은 최근 들어 극도로 악화되고 있으며, 직장에서 느끼는 스트레스 역시 근로자 자신들 뿐 아니라 그 가족들까지 짓누르게 되었다. 이러한 시기에 즈음하여 직장인들이 겪는 스트레스가 어느 정도 심한지, 그리고

더 나아가 그로 인해 우리의 가장들이 얼마나 탈진해 있는지를 연구하는 일은 산업심리학자의 입장에서도 상당히 의의가 있는 작업일 것이다. 물론 산업 현장에서 가장 근본적인 관심사는 업무성과의 향상이겠으나 업무성과 못지 않게 중요한 점은 근로자들의 복지일 것이다. 현 연구에서는 근로자들이 겪는 직무로 인한 어려움과 그런 어려움을 증재할 수 있는 개인의 심리적인 특성들은 무엇이 있는지를 살펴봄으로써 혹시라도 직무관련 스트레스에 더 저항적이기 위해서는 어떠한 태도를 직장인들이 지녀야 할지를 제안해보려 한다.

스트레스의 어원은 원래 라틴어의 *strictus* 또는 *stringere*라는 말에서 유래했다. 여기서 *strictus*라는 말은 팽팽한, 좁은 등의 뜻을 의미하는데 이는 스트레스를 경험할 때 느끼는 답답함, 근육의 긴장 등의 신경생리학적인 변화를 전체적으로 묘사한다. 이후 스트레스란 말은 환경에서 오는 어려움, 경제적인 곤란 또는 물리학, 공학에서 힘의 크기를 지칭할 때 쓰이는 스트레스까지 다양한 의미로 사용되기에 이르렀다.

심리학에서 사용되는 스트레스의 정의는 비교적 다양하지만, Lazarus와 Folkman(1984)은 다음과 같이 스트레스를 정의한다. 스트레스란 “개인과 환경간의 특별한 관계에 의해 매개되는데, 자신의 능력에 부담이 되고 결국 안녕에 심각한 위협을 예상할 때, 경험하게 되는 주관적인 상태”라고 한다. 스트레스에 대한 초기의 연구는 일반 적응 증후군(General Adaptation Syndrome), 주로 외부의 물리적 스트레스원에 대한 신경생리적인 반응들을 주로 다루었다(Selye, 1976). 그러나 그 이후 스트레스에 대한 개인의 주관적인 경험의 중요성이 부각되면서 부신피질의 확장, 임파선의 수축, 그리고 위와 십이지장에서 출혈성 궤양 등의 신체적인 반응들 외에 주관적으로 느끼는 긴장, 좌절, 불안, 분노 그리고 우울 등과 같은 불유쾌한 정서상태가 스트레스로 인한 주된 부작용이라는 점이 지적되었다(Kyriacous & Sutcliffe, 1978). Kyriacous와 Sutcliffe(1978)는 스트레스 경험이 다음과 같은 사항들을 업무 수행자가 인식하는 경우, 산출된다고 주장하였다. 그 첫째는 그들에게 어떠한 요구가 행해질 때이며, 둘째는 그들이 그 요구들을 행할 수 없거나 행하기 어려울 때, 그리고 셋째는 수행에 실패하여 정신적, 육체적 안녕

이 위태롭다는 판단이 들 때, 스트레스가 경험된다는 것이다. McGrath는 ① 직무 요건에 대한 지각 ② 개인 능력에 대한 지각 ③ 결과에 대한 보상과 손실의 차(성과)에 따라서 스트레스 양이 결정된다고 주장하였다. 미시간 대학의 Kahn과 French가 제시한 사회환경 모델(Winnust, 1984)은 객관적 환경과 주관적 환경, 주관적 환경과 긴장, 그리고 건강이라는 준거요인 간의 관계는 모두 개인적 특성(A형 성격, 심리적 강인성)과 사회적 지원(직장상사, 동료 및 기타 타인의 지원)에 의해 매개된다고 설명한다. 이 모델은 스트레스가 각 개인이 그 원천을 어떻게 지각하고 해석하느냐에 따라 스트레스와 긴장수준이 달라질 수 있다는 점과 개인적인 특성(성격, 사회적 지원 추구 등)을 고려했다는 점에서 과거의 설명기제보다 한층 스트레스에 대한 진보적인 견해를 제공하고 있다. 직무 스트레스와 조직행동과의 관계에 대한 보다 포괄적인 모델로는 Ivancevich와 Matteson(1980)의 통합모델이 있다. 이 모델은 스트레스원(stressor)이라 칭하는 스트레스의 선행요인, 개인이 스트레스원을 지각하고 평가함으로써 얻어지는 주관적인 스트레스 경험, 스트레스에 대한 결과 변인으로서 생리적, 신체적, 행동적 변인, 그리고 이들을 매개하는 개인적 속성들(성격, 자아존중, 통제소재, 인구통계학적 특성 등)을 가정하고 있다. 그러나 이 모델이 가정하고 있는 모든 변인을 고려한 실증적 연구는 드물고, 설사 이들의 관계를 보여주고 있다 하더라도 스트레스 관련 변인들간의 영향력의 정도(예를 들어 스트레스가 조직행동 변인에 직접적인지, 간접적인지 또는 어느 정도 강력한지), 방향(예컨대 생리적 결과가 조직행동에 영향을 주는지 혹은 그 반대인지) 등을 분명하게 보여주지 못하고 있는 실정이다. 현 연구는 이중 성격적인 매개변인, 특히 정서적 동기적 특징과 스트레스 경험과의 관계에 초점을 맞추고 있다.

## 물리적 스트레스원 대 주관적인 스트레스 경험

스트레스에 대한 학문적인 관심은 Selye의 “일반 적응증후군(General Adaptation Syndrome ; GAS)”라는 개념이 발표되면서 고조되기 시작하였다. 산업 및 조직 심리학 분야에서는 1960년대에 이르러 직무 환경에서의 스트레스에 대한 연구들이 이루어지게 되었다. 그러나 1970년대 이전까지는 주로 소음 등의

물리적인 스트레스에 의한 종업원의 생리적(또는 의학적), 심리적 반응양식이 중심과제로 다루어졌다. 70년대 이후에 들어서서야 비로소 스트레스가 조직의 직무행동(예, 직무만족, 결근, 전직, 수행실적 등)에 미치는 직접적 영향에 대한 연구가 수행되기 시작했다(Cohen, 1980).

외적인 스트레스원과 그로 인한 주관적 스트레스 경험과 수행 수준과의 관계는 인간공학차원에서도 다양하게 관찰되고 있다. 소음, 온도, 조명, 작업시간 등에 대한 연구(Lisper & Erikson, 1980)결과, 이 같은 환경요인들이 재해발생의 원인이 될 수 있으며(김현수 & 고희화, 1992), 과제수행 상의 감소를 가져온다는 사실이 밝혀졌다. 뿐만 아니라 스트레스 경험의 부산물로 나타나는 피로나 음주, 그 외의 약물 복용 등이 재해를 일으킬 수 있음이 반복적으로 보고된 바 있다. 그러나 Green(1985)은 물리적 환경이 스트레스원으로 작용하기는 하지만 그 영향력이라는 것은 비교적 하찮은 것이고 오히려 조직내의 인간관계나 조직관련 스트레스원들이 사고의 더 잦은 원인으로 추정된다고 보는 견해도 등장하고 있다.

Ivancevich와 Matteson(1980)은 직장 내 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 등의 집단적 수준의 스트레스이고, 마지막으로 조직 구조나 경영정책의 결여와 같은 조직적 수준의 스트레스가 있다고 구분하였다. 실제로 직무환경에서의 불안정 행동과 같은 문제행동의 원천으로 이와 같은 다양한 양식의 스트레스가 고려된 것은 비교적 근래의 일이다. 과거의 연구들은 물리적인 환경에서의 요인들을 스트레스의 유발원으로 다루었을 뿐, 인간관계상에서 느끼는 주관적인 스트레스의 업무 수행 정도에 미치는 영향 등에 대해서는 별로 주의를 기울인 적이 없다. 그러나 최근 산업재해 연구자들은 조직내의 사회적 환경 즉 가치관, 태도, 관습, 의사소통, 인간관계, 지휘체계 등이 주요한 스트레스 유발원이 될 수 있다는 데에 동의한다(Ferry, 1981). 특히 이종목, 송대현, 박한기와 송병일(1991)은 직무 스트레스가 직무성과 그리고 궁극적으로 직무 만족도에 영향을 미치며 성격, 통제소재, 그리고 사회적 지원의 유무가 직무 스트레스에 대한 주관적인 지각을

바꾸어놓을 수 있음을 지적한 바 있다.

최근 스트레스 경험에 대한 연구들은 스트레스를 경험하는데 있어서 안정적인 개인차가 있음을 보고하고 있다. 어떤 사람들은 다른 사람들보다 스트레스를 더 잘 처리할 수 있는가 하면 다른 사람은 사소한 스트레스원에도 심각한 고통을 겪기도 한다. 이주은(1995)은 직장인들의 4가지 생활영역-일상 생활 영역, 직무영역, 사회영역, 개인적 영역-에 있어서 스트레스를 어떻게 다르게 느끼는지를 조사하였다. 그 결과 한 영역에서 스트레스를 많이 느끼는 사람들이 일관성 있게 다른 영역들에서도 스트레스를 더 많이 느끼는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 한 가지 추론을 하게 해주는데, 그것은 개인에 따라서 스트레스에 비교적 저항적인 사람들이 있는가 하면 매우 취약한 사람들도 있다는 것이다.

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

개인의 적응 상태에 일관성 있는 영향을 주는 또 다른 성격 요인은 방어성 또는 억압/민감성 차원이 있다. Goldstein(1959)은 개인들이 스트레스에 대응하는 데에 있어서 두 가지 유형이 있을 수 있다고 하면서 억압형, 그리고 민감형이 그 두 유형이라고 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. 연구에 의하면, 민감형의 사람들은 억압형보다 더 자주 그리고 더 빨리 스트레스에 대해 정서적으로 흥분된다고 한다. 성격 이론가들은 어떤 사람이 이 같은 성격차원의 양극단에 속하는 경우 스트레스에 매우 취약할 수 있음을 지적한다(Krohmn, 1978).

왜냐하면 과도한 민감성은 불필요하게 위협을 느끼기 때문에 적응적이지 못하다. 반대로 너무 강한 억압성은 너무 느려 스트레스를 쉽게 또는 효과적으로 처리할 정도까지 스트레스를 인식하지 못하기 때문이다.

Archer(1979)도 개인의 성격변인이, 모호한 상황에서 주관적으로 느끼는 스트레스의 양을 가장 잘 설명하여 준다는 사실을 발견하였다. 그는 피험자들에게 상황에 대한 통제여부에 대한 기대를 조사한 결과, 그들이 내적으로 지니고 있는 특성불안의 정도와 강하게 상호작용 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 시사해준다. 이렇게 상황에 대한 통제 여부는 Rotter(1966)에 의해 이미 내외통제성이라는 개념으로 정리된 적이 있는 바, 내외 통제란 개인이 외부성과와 상황에 미치는 통제감에 대한 일반적인 기대를 지칭하는 것으로 개인의 행동은 이러한 기대에 의해 영향을 받게 된다는 것이다. 내적 통제자는 외부 환경에서 발생하는 사건에 대하여 자신이 통제할 수 있다는 신념과 기대가 높은 반면에, 외적 통제자는 이러한 신념과 기대가 낮다. Rotter 이후 개인의 내외 통제성에 대한 연구들은 일관성 있게 외적 통제자일수록 좌절 상황에 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 결과적으로 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 반응하지 않는다는 점은 스트레스와 관련된 개인차 변인을 밝히는 것이 스트레스에 대처하는 기제를 연구하는 데에 중요한 관건이 될 수 있음을 시사해준다.

### 스트레스의 역기능 대 순기능

연구자들(Lyons, 1971; Miles, 1975)은 거의 모두 직무 스트레스가 높으면 높을수록 업무 수행 수준이

나 직무만족이 낮아진다는 데에 동의한다. 이들은 모든 스트레스가 바람직하지 않은 것이라 가정한다. 즉 개인과 환경과의 관계에 있어서 환경의 규정이 개인의 능력과 재원을 초월하거나 직무환경에 의해 개인의 욕구가 충족되지 않을 때 스트레스를 경험하게 된다는 것이다(이종목, 1985). 이러한 스트레스에 대한 개념은 대부분 조직원들에게 혐오적인 효과를 발휘하게 되어 결과적으로는 심리적으로나 신체적으로 회피반응을 초래하게 된다(Beehr & Newman, 1978). 이러한 회피반응을 Schuler(1980)는 위계양이나 심장마비 등의 생리적인 반응, 또는 결근, 이직, 재해사고 등의 행동적인 반응, 그리고 무관심, 불만족 등의 심리적 반응들로 구분하기도 했다.

이같이 부정적인 결과들을 초래하는 원천으로서 스트레스를 취급하는 지금까지의 연구 전통에 비해 최근 스트레스에 대한 새로운 견해는 스트레스를 '도전'과 같은 맥락으로 본다(Meglino, 1977). 이러한 접근은 당면문제, 어려움, 불만, 도전 등을 건설적 활동 및 수행실적 향상의 기회로 간주했다(Jamal, 1984). 이러한 개념에 동의하는 연구자들(Beehr & Newman, 1978; Quick & Quick, 1984)은 스트레스의 부정적인 측면 뿐 아니라 긍정적인 측면도 함께 고려했다. 이같이 긍정적인 가치를 지니는 경우를 특히 순기능적 스트레스라고 명명하는데 이 개념은 전통적인 부정적 스트레스를 역기능 스트레스라고 칭하는데 대한 상반적인 의미를 지닌다. Bhagat(1982)는 직무 스트레스원은 긍정적(촉진적)조건에 의해서 기인할 수도 있고, 부정적(파괴적) 조건에서 기인할 수도 있다고 보았다. 부정적인 개인 생활의 변화는 감독, 급여, 작업 자체 등과 관련된 직무만족 수준과 부적인 상관관계를 지니며 긍정적인 개인 생활의 변화는 승진의 기회 등과 관련된 만족 정도와 긍정적인 관계를 맺는다고 했다. 그는 스트레스 요인이 조직성과에 주는 영향을 변별하여 부정적인 영향을 주는 요인과 긍정적인 영향을 주는 요인을 따로 찾아내고자 했다. 이런 연구들을 토대로 보자면, 직무 스트레스의 영향은 두 가지 방향으로 요약될 수 있는데, 첫 번째는 직무 스트레스가 많을수록 그만큼 직무만족은 낮아진다는 견해이며, 두 번째는 직무 스트레스가 언제나 부정적인 영향만 주는 것이 아니라 상당 부분 업무의 수행에 긍정적인 영향을 줄 수도 있다는 견해이다.

1960년대 중반을 기점으로 해서 스트레스의 순기능적 측면이 고려되기 시작하였는데(이종목, 1985), 이는 Yerkes 및 Dodson(1908)의 실험결과 발표를 중심으로 해서 이루어지게 되었다. 그들은 스트레스의 영향에 대한 곡선적 가설을 제시하면서, 최적 수준의 스트레스가 유지되는 경우 수행이 증가할 수 있음을 시사하였다. 즉, 어느 정도의 적정 수준의 스트레스는 오히려 순기능적 역할을 할 수 있다는 가정이다. 이 같은 가설에 동의하는 여러 연구자들(Beehr & Newman, 1978 ; Cherry, 1978 ; Cohen, 1968 ; Pondy, 1967 ; Quick & Quick, 1984 ; Smith, 1966)은 적정수준의 스트레스는 긍정적 효과를 발휘하여 조직원으로 하여금 성장, 발전의 기회를 제공하게 되지만, 너무 낮거나 너무 높은 스트레스 수준은 오히려 부정적이어서 조직에 손해를 끼치게 할 뿐 아니라 개인적으로도 신체적 악영향을 주어 무력감 또는 신체적 질병까지도 일으키거나 심한 경우 죽음으로까지 발전하도록 할 수 있다고 한다.

이러한 입장은 스트레스를 혐오적으로만 규정하고 스트레스는 생리적, 정신적, 신체적 측면에 모두 부정적 결과를 초래하므로 수행의 향상을 위해서는 무조건 스트레스원을 제거해야만 한다는 전통적인 개념을 수정하는 계기가 되었다. 이러한 추세에 맞추어 직무스트레스가 각종 직무행동(예, 직무만족, 결근, 전직, 수행실적 등)에 미치는 효과에 대한 연구가 재검되었고(Cohen, 1980) 특히 전통적으로 믿어왔던 직무 스트레스 변인은 직무 만족 변인과 정적 관계를 갖는다는 연구 결과(Bhagat, McQuaid, Lindholm, & Segovis, 1985)도 보고되기에 이르렀다. 이러한 정적 상관 관계성의 한가지 해석은 스트레스 요인에 대한 인지적 맥락(Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis, & Gruen, 1986)을 그 배경으로 한다. 이들 관점은 직무 스트레스를 "도전"과 동일한 맥락으로 취급하는데(Meglino, 1977), 문제의식, 어려움, 불만, 그리고 도전 등을 건설적 활동 및 수행실적 향상의 기회로 보았다(Jamal, 1984). 사람을 경주마형(racehorse type)과 거북형(turtle type)으로 양분하는 Cherry(1978)는 특히 경주마형의 경우 스트레스가 있을 때 오히려 행복해하고 활발해지며 빠른 속도의 생활환경에서 만족을 느낀다고 했다. 이러한 의미는 사실 스트레스란 각 개인의 동기수준과 밀접한 관계를 갖고 있을 뿐 아니라 각 개인은 독특

한 욕구를 갖고 있어서 나름대로의 방식으로 스트레스에 대처한다는 것이다. 그러나 스트레스의 영향이 꼭 일방적이지만은 아닐 수도 있다는 착안이 적용되지 않는 개념이 있는데 그것은 바로 지속적인 부정적인 스트레스로 발생하게 되는 탈진감이다.

## 탈진

탈진은 스트레스가 계속됨으로 해서 나타나는 증상으로, 이는 주로 육체적, 정서적 그리고 태도적 고갈(exhaustion)로써 특징지어질 수 있다(Cunningham, 1983). 신체적 그리고 정신적인 고갈은 작업 조건이나 상황에서 겪게 되는 에너지, 목표의식, 이상의 상실을 야기한다(Edelwich & Brodsky, 1980). 또한 정신적 고갈을 경험하게 되는 경우, 심각한 자존감의 상실을 경험하게 되어 아무리 노력을 기울여도 아무런 소득을 얻을 수 없을 것이라는 좌절감에 사로잡히게 된다. Seligman(1990)의 학습된 무기력의 개념으로도 대변이 가능한 이러한 경험은 냉담과 무관심을 증가시키며 참을성을 현저하게 격감시킨다. 교사들의 탈진감을 연구했던 Farber(1984)는 스트레스의 지속적인 유발원 자체가 탈진감을 야기시키기보다는 스트레스를 중재하는 변수들, 즉 적절한 보상체제가 없거나 지원 요인이 전혀 없는 경우 그 폐해가 더욱 심각해질 수 있음을 지적한다.

이러한 탈진의 상태는 GAS 증세를 제시하였던 Selye(1974)의 스트레스 증후군 중 최종 단계에 속한다. 그는 일반 적용 증후군(GAS)이 세 단계를 거쳐 진행된다고 했다. 우선 첫 번째 단계는 충격기와 역충격기로 나뉘는 정보반응의 단계이다. 이 기간 동안 유기체는 자신이 노출된 스트레스원에 대해 반격을 시도한다. 구체적으로는 신체 내부에 있는 아드레날린과 코르티졸이 분비되어 혈압, 심장박동, 호흡, 포도당이 증가되고 내장기관이 위축된다. 단기적 스트레스의 경우 이런 식의 경각반응은 방어체계를 작동하게 하여 두 번째 저항단계로 유기체를 몰아간다. 저항단계에서는 유기체가 나름대로 스트레스의 유발원에 적극적으로 대처를 하게 됨으로써 외관상으로는 마치 스트레스 상황에 잘 적응하고 있는 것처럼 보인다. 그러나 스트레스는 지속되고 효과적인 저항이 이루어지지 못하게 되면 유기체는 탈진의 단계에 이르게 된다. Selye는 이런 탈진 단계의 특징을 적용

에너지의 고갈로 설명한다. 즉 유기체가 소유하고 있는 적용에너지는 무한하지 않기에 스트레스 상황이 종국에는 에너지의 탈진을 초래하게 된다는 것이다. 대부분의 스트레스성 질병과 사망은 바로 이 단계에서 발생하게 되며 이러한 탈진의 경험은 유기체의 적응도를 극도로 악화시킨다. 물론 개인에 따라서 이 탈진에 이르기까지의 경로나 그 경과 시간이 매우 다양할 수 있을 것임은 쉽게 짐작하여 볼 수 있다.

탈진 정도를 측정하기 위한 도구로는 Maslach (1981)의 Maslach Burnout Inventory(MBI)와 Kremer와 Hofman (1985)의 Burnout Scale이 있다. 이중 Maslach(1981)의 MBI는 김민호(1991)에 의해 타당화된 적이 있다. 현 연구에서는 교사들의 탈진감을 측정하기 위하여 제작되었던 김민호의 척도를 일반 직장인들의 직무로 인한 탈진감을 측정하는 문항들로 개조하여 사용하였다.

## 정서지능과 스트레스

과거 개인의 성격이나 정서성이 스트레스 경험과 밀접하게 관련되어 있다는 다양한 보고가 있어 왔다. 본 연구에서는 이런 연구결과들에 발맞추어 자신의 정서와 감정 또는 기분의 변화를 인식하는 정도가 직장이라는 특정영역에서의 스트레스 경험과 어떤 관련이 있는지를 살펴보고자 한다. Salovey와 Mayer(1990)는 정서지능이라는 개념을 제안하면서 정서지능은 개인의 심리적 적응의 주요한 지표가 될 수 있다고 주장하였다. 그들은 정서지능이 사회적 지능의 한 유형으로 자신과 타인의 감정을 잘 모니터하고 여러 종류의 감정들을 잘 변별하며 그를 토대로 자신의 사고와 행동을 방향지을 근거를 도출해내는 능력이라 정의하였다. 이들은 정서적 유능감, 정서처리능력 또는 정서관리능력 등의 용어 대신에 굳이 정서적 지능(emotional intelligence)이라는 용어를 사용하였는데, 이는 Thorndike (1921), Sternberg와 Wagner(1982), Gardner (1983)로 이어지는 학업적성 외의 다양한 지능에의 존재가능성을 찾아보려는 연구의 맥락에 따른 것이다. Mayer와 Salovey(1993)는 그들의 정서적 지능이라는 개념이 Gardner(1983)의 개인간 지능(interpersonal intelligence) 및 개인내간 지능(intrapersonal intelligence)을 포괄하는 개념이라고 말한다. Gardner (1983)는

대인관계 상의 기술이 주류를 이루는 개인간 지능에 비해 개인내간 지능은 자신의 감정을 잘 느끼며 그때마다 그러한 감정들을 변별하고 상징체계로 명명 화함으로써 자신의 정서를 좀더 잘 이해하여 환경에 대처해나가는 능력이라고 했다. Salovey와 Mayer(1990)는 그의 개념을 좀더 정리, 발전시켜 정서적 지능은 자신과 타인의 감정 및 정서를 모니터하고 그것들을 잘 파악하며 이러한 정서관련 정보를 자신의 후속적인 사고 및 행동을 결정하는 데에 적절하게 사용하는 능력이라고 결론지었다.

Salovey와 Mayer(1990)가 정서지능이라는 개념의 세부영역에 초점을 맞추었던 반면 Goleman(1995)은 정서지능이라는 개념의 시사점 그리고 그 응용가능성에 초점을 맞추고 있다. 정서지능이라는 기본개념에 대한 기본적인 정의에 있어서 그는 Salovey와 Mayer (1990)의 개념적 틀을 크게 벗어나지는 않고 있으나, Goleman은 정서지능의 핵심이 정서유발 상황에 대한 생산적인 해석과 스스로를 동기화하는 능력으로 주로 구성되어 있을 것이라 주장하였다. 이렇게 정서의 동기적 측면을 더 중요시했던 Goleman(1995)은 건설적인 사고방식, 자기용통성, 낙관주의적 경향 등도 정서지능의 주요한 하위요인으로 구성될 수 있다고 제안했다. Salovey는 90년 이후부터는 자신의 모델에 정서의 동기적 측면은 포함시키지 않았던 반면, Goleman (1995)은 Block과 Kremen(1996), Klohnen (1996)등의 자기용통성, 그리고 Seligman(1990)의 낙관주의적 사고방식이 성인들의 직장생활에서의 성공을 잘 예측할 수 있는 지표가 될 수 있음을 주장하였다. 또한 Bandura(1986)가 제안하였던 자기효능감이라는 개념 역시도 스스로를 동기화시키는데 주요한 개념이 될 수 있다고 제안하였다. 따라서 현 연구에서는 직장인들의 적응도를 알아보기 위한 지표로 이전에 사용되었던 정서적인 특질들(이수정 & 이훈구, 1997), 즉 정서에 대한 인식 정도, 표현 정도, 그리고 정서개선 정도 외 이들 동기적인 측면들을 학업적 지능의 대안 개념으로 부가적으로 첨가시켜 보려한다.

## 정서에 대한 인식

정서에 대한 인식정도가 개인의 적응에 중요할 수 있다는 사실은 이미 여러 연구자들(Salovey &

Mayer, 1990; Swinkels & Giuliano, 1995)에 의해서 지적된 바 있다. 자신의 내적 상태에 대한 자각 (Duval & Winklund, 1972), 자의식(Buss, 1980), 초기분 경험(Mayer & Gaschke, 1988), 자기지각(Bem, 1972), 또는 자신의 내부 상태에 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 이 두 가지 기분에 주의를 기울이는 정도를 측정하는 척도(Mood Awareness Scale)를 개발하여 이들 두 하위 점수와 외향성, 신경증 그리고 공감능력, 비언어적 의사소통 능력, 자의식, 사회적 불안, 감정부전, 긍정적·부정적 정서성 정도와의 상관을 살펴보았다. 그 결과 기분에 대한 모니터링 과정은 주로 부정적인 정서와 깊은 관련이 있었는데, 이런 경향이 심한 경우에는 불안이 증가하고 지나간 일을 반추해보는 경향이 있는 것으로 나타났다. 반면 기분 명명화 과정은 외향성, 높은 자존심과 관련이 있었으며 이런 특성을 많이 지닌 개인들의 경우에는 자신의 부정적인 정서를 타인과 의논하여 좀 더 적응적인 조절 양식으로 부정적인 사건들에 대처하는 것으로 나타났다. 이수정과 이훈구(1997)는 MAS를 한국 대학생 표본들을 대상으로 표준화하였는데, Swinkels와 Giuliano(1995)가 고안한 대로 기분 모니터링과 명명화, 두 개의 하위요인들이 존재하는 것으로 나타났다. 이러한 결과들은 직장인들의 직무관련 스트레스에 대한 경험 정도도 각 개인이 스스로의 기분이나 내적인 변화에 어떤 식으로 반응하느냐와 밀접하게 관련이 있을 것으로 예측하게 해준다. 변지은, 이수정, 유재호와 이훈구(1997)는 정서지능의 주요 하위요인인 자신의 정서와 감정 또는 기분의 변화를 인식하는 정도가 직장이라는 특정 영역에서의 스트레스 경험과 어떠한 관련성이 있는지를 살펴보았다. 그 결과 스스로의 기분을 잘 인식하고 어떤 상태인지를 잘 명명할수록 직장환경에서의 스트레스 정도를 덜 경험한다는 사실을 발견하였다.

Goldman, Kraemer와 Salovey(1996)는 78명의 학생들에게 실험에 임하기 전에 일단 자신들의 기분을 보고하게 하고 그후 음주 운전으로 인한 교통사고 장면을 보여 주었다. 자극 필름이 제시된 직후 그들의 기분을 기록하게 하고, 이와 함께 자신들의 사고의 흐름을 쓰게 한 후 실험이 끝나기 직전에 다시 기분을 평정하게 하였다. 이때 자신의 기분에 대해 비교적 명확하게 경험한다고 대답한 사람들이 세 번의 기분 변화 상에서 긍정적인 방향으로의 기분 회복이 가장 빨랐음을 발견하였다. 또한 피험자들이 보고하였던 사고의 흐름에 대한 내용분석을 토대로 자신은 비교적 명확하게 감정을 경험한다고 한 사람들이 지난 사건을 반추하는 정도가 가장 낮았음도 발견했다. 우울증과 깊은 관련이 있는 반추 경향(Nolen-Hoekema, Parker, & Larson, 1994)의 정도가 정서를 명확하게 경험하는 사람들 사이에서 가장 낮았다는 사실은 정서 경험에의 명확성 차원이 개인의 정서적 적응에 매우 중요한 역할을 하며 이와 동시에 이 차원이 비교적 우수한 예언 타당도를 지닐 것임을 예측하게 하여 준다.

## 정서표현 정도

어떤 양식이 좀 더 적응적인가가 비교적 명확한 정서 인식, 평가 과정에 비해, 정서를 표현하는 영역에 있어서의 적응적인 양식에 대해서는 결론짓기가 쉽지 않다. Kring, Smith와 Neale (1994)은 각 개인이 정서를 표현하는 정도에 있어서 일관성이 있음을 보고하고 있다. 그들은 정신분열증 등의 심한 정신병리적 증상을 경험하는 사람들의 경우, 자신의 감정을 잘 표현하지 못하는 등의 "flat affect"의 특징을 지닌다는 점에 착안하여 개인의 기질적인 감정 표현 정도가 정신 건강의 중요한 지표가 될 수 있음을 지적하였다. Kring등(1994)은 우선 개인의 일반적인 정서 표현 정도를 측정하는 40개의 문항들을 작성하여 주성분 분석과 문항분석 결과 17개의 문항들로 구성된 최종적인 정서표현 척도(EES)를 개발하였다. 이 척도는 동질적인 하나의 하위 요인을 측정하고 있는 것으로 나타나 .91의 상당히 우수한 내적 일치도를 지니는 것으로 밝혀졌다. 또한 검사 재검사 신뢰도도 4주 정도의 시간이 경과한 경우 .90인 것으로 나타나 점수들이 상당히 안정적인 것으로 나타났다. 긍정적

인 정서성, 외향성, 신경증, 경험에의 개방성, 대인관계에 대한 즐거움 정도, 양심성, 유쾌함 정도와 상관을 내어 본 결과, 표현적이지 못한 사람들일수록 대인관계에서 유쾌한 경험을 하지 못하며, 부정적인 정서를 더 많이 느끼는 것으로 나타났다. 이에 비해 감정 표현이 적극적인 사람들은 상대적으로 더 우호적이고 사교적이며 긍정적인 정서를 더 많이 느끼는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정서에 대한 표현 정도가 개인의 정서적 건강에 주요한 하위 요인이 될 수 있다는 사실을 보여준다.

반면 여러 연구자들(King & Emmons, 1990; Pennebaker, 1985)은 정서를 얼마나 표현하는가만으로 개인의 적응적인 정도를 판단하기란 쉬운 일이 아니라는 점을 지적한다. Pennebaker(1985)는 정서 표현이 적다는 사실 자체가 병리적인 현상이 아니라 정서를 표현하고 싶어하는 욕구는 많지만 밖으로 나타내지 못하는 경우 심각한 문제가 발생한다고 보고하고 있다. 그는 정서를 표현하고 싶은 욕구는 간절하지만 억지로 표현을 억누를 수밖에 없는 경우, 탈진의 상태처럼, 자율신경계가 만성적으로 각성되어 결국에는 신체적인 장애가 오고 만다고 경고한다. 따라서 정서를 표현하고 싶지만 그렇게 못하는 것과, 표현할 필요를 아예 못 느끼는 것만을 구별하는 일이 정서 표현 상의 개인차를 측정하기 위해서 필수적이라 할 수 있을 것이다. 이에 King과 Emmons(1990)는 정서를 표현해야 할 때 내적으로 경험하게 되는 갈등의 정도를 측정하는 AEQ 척도를 개발하였다. 최종적으로 선정된 28개 문항들의 내적 합치도는 .89였으며 탐색적 요인분석 결과 두 개의 요인이 고유치 1을 넘는 것으로 나타났다. 각 개인의 AEQ점수와 EES점수를 산출한 결과 두 가지 점수간의 상관 정도는 예상대로 부적인 것으로 나타났다. 또한 표현 상에서 갈등을 심하게 경험할수록 평상시 부정적인 감정, 강박증적인 경향, 우울, 그리고 불안을 많이 느꼈다. 이러한 결과들은 정서 표현 정도에 있어서의 양립적인 갈등에의 정도가 개인의 정신 건강에 효율적인 예언 인자가 될 수 있음을 짐작하여 보게 해준다.

## 정서조절

한 개인이 특정 정서의 유발을 인식하고 표현하

기까지를 가장 역동적으로 증재하는 과정이 바로 정서에 대한 관리 및 조절의 과정이다. Fox(1994)의 정의에 따르자면 정서 조절이란 개인이 정서적으로 반응하고 정서에 대한 경험과 표현을 상황적 요구에 맞추어 잘 조율해나가는 능력으로 단순히 슬픔이나 고통을 멈추게 하는 것 이상을 의미한다고 한다. 이러한 조절 과정은 환경에 대응하여 내적인 정서 상태를 적정하게 바꾸고 유동적으로 재배열하는 과정을 포함한다. 이러한 과정의 중요성은 각 개인이 정서를 경험하는 데 있어서 순수한 정서들 외에 가장 자주 언급되는 요인이 바로 스스로의 감정을 어떻게 조절하는가에 관한 표현들이었다(Mayer, Salovey, Gombert-Kaufman, & Bainey, 1991)는 사실을 보더라도 간접적으로 증명된다고 할 수 있다. 또한 상식적으로도 사람들이 어떤 사건을 얼마나 경험하고 그에 부속되는 감정을 어느 만큼 경험하느냐 보다 같은 종류의 정서 유발 상황에서도 각 개인이 어떻게 서로 다르게 자신의 정서에 대응해 가느냐가 오히려 더 정신건강에 결정적인 영향을 미치리라는 사실은 쉽게 짐작하여 볼 수 있다.

Goldman, Kraemer와 Salovey(1996)는 자신의 부정적인 정서를 바꿀 수 있다고 믿는 정도와 실제 병원을 찾은 횟수 사이의 상관 정도를 조사하였다. 134명의 환자들을 대상으로 이 둘 간의 관계를 살펴본 결과 부적 정서에 대한 개선 기술이 높은 사람들일수록 병원을 방문하는 횟수가 적은 것으로 나타났으며 이러한 관계는 그들이 경험하는 스트레스의 정도가 높을수록 더 극적인 것으로 나타났다. 이런 결과는 스트레스나 탈진으로 인한 신체적인 증상 역시 각 개인이 정서개선 전략을 얼마나 효율적으로 사용할 수 있는지에 따라 많은 부분 예견될 수 있을 것임을 짐작하게 해 준다.

## 자아용통성

자아용통성이란 외부적 또는 내부적으로 유발되는 스트레스원에 얼마나 용통성있게 대응해 가느냐하는 정도를 나타내는 개념으로 개인이 자신의 목표를 달성하기 위해 자발적으로 자신의 상태나 외부적인 환경들을 수정해나가는 능력이다. 특히 Klohnen(1996)은 심각한 스트레스가 발생하는 부정적인 또는 위협적인 환경에서 용통성있는 사고방식



이나 저항적인 대처기제가 개인을 매우 적응적으로 방향짓게 해 준다고 주장했다. 혐오적인 상황에 융통성있게 대처하지 못하는 사람들의 경우, 동일한 외부 자극에도 매우 자기와해적으로 대처하게 된다는 것이다. 즉 목표 수행과 관련된 시야가 단기적이며 단편적이 되고 의사결정에 신중하지 못하며 충동적이 되며, 불안이나 공포감으로 위협에 대면하기보다는 도피적 경향을 보이게 된다. 그러나 이에 비해 융통성있는 사고방식을 취하는 사람들의 경우에는 즉각적인 만족보다는 장기적인 안목으로 만족을 지연시킬 줄 알며, 즉각적인 공격을 억제하고 혼란스러운 환경에 조심성있게 대응할 수 있다고 한다. 이런 사람들은 자신의 주위 환경에 쉽게 개입하며 경험에 개방적이고 긍정적인 정서를 자주 느낀다고 한다 (Tellegen, 1985). Block과 Kremen(1996)은 우선 5점 척도로 구성된 29개 문항을 선정하여 자아용통성 척도(Ego-Resiliency Scale)의 최종 판으로 추천하였다. 18세부터 21세의 성인들을 대상으로 척도 타당화 작업을 수행해 본 결과 내적 일치도는 .81부터 .88까지로 비교적 우수한 문항간 일관성을 지니는 것으로 나타났다. 요인간의 상관을 고려하여 비직교 방식으로 요인분석하여 본 결과 4개의 요인이 전체 변산을 잘 설명하여 주는 것으로 나타났는 바, 낙관주의적 경향, 생산적 활동, 통찰력, 그리고 기술적인 표현력 등이 자기용통성의 핵심적인 개념인 것으로 추정되었다.

## 낙관주의적 경향

Salovey와 Mayer(1990)는 '정서적 지능'을 자신과 타인의 감정을 잘 인식하고 조절하며 이를 토대로 후속적인 사고 및 행동을 적응적으로 결정해나가는 능력이라 정의하였다. 그들의 이러한 정의는 감정의 발생 및 후속적인 처리과정이 다분히 매우 의식적이며 자율적인 통제가 가능한 과정이라 가정한다. 즉, 정서 경험 자체도 다분히 인지적인 의사결정의 단계를 거친다는 것이다. 인지적인 판단과 의식적인 통제가능성을 가정했다는 점에서 정서지능에 대한 그들의 입장은 Lazarus(1977, 1994)의 정서에 대한 정의와 비교적 유사하다. Lazarus는 거의 모든 정서 경험이 개인의 인지적인 평가과정에 의해서 매개된다고 주장하였다. 그는 정서성에 있어서의 개인 간

차이는 사람에 따라서 그들 각각의 목표, 자아관, 세계관, 그리고 환경을 평가하는 방식이 다르기 때문에 나타난다고 했다. 따라서 이런 관점에서 보자면 자신이 처한 환경에 대한 평가과정이 개인의 심리적 적용에 중요하다고 하지 않을 수 없다. 환경을 평가하고 설명하는 방식에 있어서의 개인간 차이는 Seligman(1990)에 의해 여러 가지 개념으로 공식화된 적이 있다. 그는 각 개인이 자신의 환경에 대해 어느 정도 통제감을 느끼는지 하는 정도가 여러 번의 반복 학습을 통하여 개인내 안정적인 학습된 무기력이나 학습된 낙관주의 정도로 기질화될 수 있다고 생각하였다. 이 중 상황에 대해 얼마나 낙관주의적 관점을 지니느냐는 Goleman(1995)이 지적한 정서지능의 핵심적인 요소가 될 수도 있다고 말했다. Seligman(1990)은 주위에서 일어난 불행한 사태의 원인을 무엇으로 지각하느냐에 따라 그와 관련된 목표를 계속 추구할 것인가 아니면 포기할 것인가가 결정된다고 주장했다. 그는 주위 환경에 대한 낙관주의적 사고방식과 비관주의적 사고방식을 결정하는데에는 세 가지의 중요한 기준이 있는데 자신에게 일어난 나쁜 사건의 원인을 무엇으로 지각하는지, 그러한 상황이 얼마나 지속될 것으로 생각하는지, 그리고 그 좌절적인 상황이 생활영역 전반에 걸친 것으로 생각하는지, 아니면 상황특정적이라 생각하는지가 바로 이들 준거가 될 수 있다는 것이다. Gibbs(1995)는 타임지에 정서지능을 소개할 때 Seligman (1990)이 보험회사 세일즈맨들을 대상으로 개발한 낙관주의적인 사고방식을 측정하는 도구를 제시하면서 개인의 이런 특징이 정서지능의 주요한 사례가 될 수 있을 것이라 제안한 적이 있다. 그들은 이런 논점을 통하여 낙관주의적인 사람들은 자신들에게 닥친 어려움이 일시적이며 그 상황에만 특정적이고 자신보다는 외부의 우연한 원인에 의해 유발된 것으로 평가한다고 결론짓고 있다. 현 연구에서는 AT & T 직원들을 대상으로 Seligman(1990)이 개발 하였던 낙관주의 척도를 일단 타당화하고 동시에 낙관주의 점수가 직장인들의 탈진감 정도를 얼마나 설명해주는지를 측정하여 보고자 한다.

## 자기효능감

정서지능의 핵심적인 개념이 자신의 정서상태를

알고 이를 토대로 동기화할 수 있는 능력이라고 정의된다면 자신의 조절이나 동기화과정에서 주요한 매개변인은 아마도 스스로의 시도에 대한 효율성의 판단일 것이다. 사회인지론적 관점에서 보면 인간은 내부의 힘이나 외적 자극에 의해 자동적으로 조종되는 것이 아니고 의식적이고 의도적인 자기조절에 의해 기능한다. Bandura(1986)는 인간 기능에 대한 기본모델로 삼자상호작용론(triadic reciprocity)을 제시하면서 환경 속에서 일어나는 사건, 개인적 요인, 행동, 세 가지 모두가 서로에 대해 상호적인 결정을 내린다고 주장하였다. 이때 그는 유기체의 자기참조 사고(self-referent thought)의 역할이 심리사회적 기능을 하는데 있어서 매우 중요할 수 있음을 지적하였다(Bandura, 1986). 자기참조사고는 지각과 행위간의 관계를 증재한다. 어떤 행위를 하는데 있어서 관련지식은 필요조건이기는 하지만, 수행이 완성되게 하는 데는 자기참조사고가 적절하게 지식과 행위를 증재하여야 한다. 그리고 이것이 바로 일반적으로 동기라고 부르는 개념체계이다. 따라서 사람들이 자신의 능력을 어떻게 판단하고 효율성에 대한 자기지각을 어떻게 하는지가 그들의 동기와 행동에 영향을 미친다. Bandura는 자기참조사고의 핵심은 자기효능감이며 이는 행위를 조직하고 실행해나가는 과정에서 자신의 능력에 대한 판단이라고 정의하였다. 특히 성취상황에서 자기효능감은 개인이 활동을 선택하고, 노력을 투여하고, 어려운 상황에서도 끈기를 보이는 정도에 영향을 미친다.

자기효능감과 관련된 개념들을 살펴보면 그 본질을 이해하기 쉬울 것이다. 우선 자기효능감은 구체적인 상황에서의 자신감(self-confidence)이라고 볼 수 있다(Bandura, 1977). 동시에 자기효능감은 결과기대(outcome expectancy)와는 구별해야 하는데, 결과에 대한 기대감은 특정한 행동의 결과에 대한 믿음이기 때문에 후견의 개념이고 효능성에 대한 기대는 앞으로 수행할 행동이 성공적일 것이라는 데 대한 확신이기 때문에 선견의 개념이다(Bandura, 1989). 사람들은 선견을 통해서 동기를 유발시키고 행위를 미리 예상한다. 따라서 자기효능감이 낮은 사람은 과제를 피하려 할 것이고, 높은 사람은 적극적으로 과제에 참여할 것이다. 어려움이 있을 때 높은 효능감을 가진 사람은 효능감이 낮은 사람보다 많은 노력을 투여하고 끈기있게 과업에 매달릴 것이다. 자기효능감

개념 속에 포함시켜야 할 또 다른 하위 구성개념들은 목표와 관련된 것들로서 과제수준 선호도와 자기조절효능감(self-regulatory efficacy)이다. 자기조절효능감이란 달성해야 할 목표가 있는 수행상황에서, 자신이 소유하고 있는 자기조절기술 혹은 전략이 얼마나 효과적이라고 생각하는가에 대한 확신 정도를 의미한다. 자기조절효능감은 부분적으로 결과기대에 따라 영향을 받는데, 자신의 행동변화로 인하여 예상된 결과가 긍정적이면 자신의 행동을 더 적극적인 방향으로 조절하도록 한다. 따라서 자기조절효능감이 높은 사람일수록 어려운 목표를 선호하게 된다고 한다.

이론 수립 초기에 Bandura(1977)는 한 영역에서의 자기효능감이 다른 상황에도 전이된다고 하였으나, 후속 연구들에서는 과제-특수적인 미시적 접근이 더 적합하다고 지적한다(Bandura, 1986, 1989). 그러나 최근 김아영과 차정은(1996)은 좀더 포괄적인 일반적 자기효능감 척도를 개발하였는 바, 그들은 문헌조사를 통해 밝혀진 자기효능감의 구성요소인 자신감, 자기조절효능감, 귀인, 과제난이도 선호를 기본으로 하는 48개의 문항을 작성하였다. 척도개발을 위한 연구에서는 여자 대학생 230명을 대상으로 실시되었고 교차타당화를 위한 연구에서는 남, 녀 대학생 155명을 대상으로 하였다. 사각회전으로 문항들을 요인분석한 결과 3개의 요인구조가 가장 적절한 것으로 드러났으며 이들 하위척도에 대한 내적 합치도는 자신감 척도가 .84, 자기조절 효능감 척도가 .85, 과제의 난이도 선호가 .81로 비교적 우수한 내적 일관성을 지니는 것으로 나타났다. 현 연구에서는 이 세 가지 하위척도 중 정서지능의 동기적인 측면으로 Goleman(1995)이 언급한 적이 있는 자기조절효능감만을 개인의 동기적 특성을 측정하는 척도로 분석에 포함시켰다.

## 연구의 목적

직무 스트레스 및 탈진감은 개인의 건강과만 밀접한 관련이 있는 것이 아니라 업무의 성과와도 유의미한 관련성을 지니는 것으로 밝혀지고 있다(김현수와 고흥화, 1992; 이종목, 송대현, 박한기와 송병일, 1991). 스트레스로 인해 기진맥진한 직장인들은 자신들의 업무에서 최선을 다할 수 없기 때문이다. 따라

서 직장의 구성원들이 스트레스를 적게 받게 하는 일은 매우 의미있는 일이 될 터인데, 이를 위해서 외부적인 환경이나 업무의 특성, 상사와 동료간의 관계를 바람직한 방향으로 개선하는 것도 중요하지만, 동일한 물리적인 스트레스 상황이라도 개인의 내적인 특성을 바꾸어 나감으로써 외부적인 스트레스에 더 적응적이 되도록 할 수도 있을 것이다. 따라서 이러한 관점에서 보자면 스트레스에 더 저항적인 개인의 특성이 무엇인지를 찾아보는 일은, 직장인들을 직무 스트레스로부터 더 적응적이 되게 하기 위한 단서를 찾아보는 일이 될 것이다.

본 연구에서는 개인의 내적 특성 중에서 정서기능의 주요한 하위 요인들로 지적되었던 정서에 대한 인식, 표현, 그리고 조절 정도와 정서적 갈등을 경험하는 상황에서 스스로를 얼마나 동기화할 수 있는지의 정도가 직무로 인한 지속적인 탈진감을 어느 정도 줄여줄 수 있는지를 살펴보고자 한다. 특히 탈진감의 경우에는, 스트레스 경험이 혹시라도 개인의 적응에 양가적인 의미를 지니는데 비해, 심리적인 적응과는 비교적 일관성 있는 관계를 지닐 것으로 예측되었기 때문에 탈진감을 예측해 주는 개인 내적인 변수들과의 관계도 그 방향이 비교적 일방적이라 기대되었다. 따라서 잠정적으로 본 연구자들은 정서에 대한 인식, 표현, 그리고 조절의 정도가 낮을수록, 그리고 자기효능감이나 융통적 사고방식, 낙관주의적 경향이 낮을수록 직장 영역에서의 탈진감을 더 많이 경험할 것이라고 가정하였다. 아울러 Seligman(1990)의 낙관주의 척도의 문항들과 Block과 Kremen(1996)의 자아융통성 척도는 아직 우리나라의 표본을 대상으로는 사용된 적이 없었기에 이 척도들에 대한 문항분석 및 타당화 작업도 함께 수행하려고 했다. 이를 위해서 우선 척도의 요인구조를 탐색하고 각 하위척도들의 신뢰도 증거도 살펴보았다.

## 연구방법

### 조사대상자

본 연구를 위하여 230명의 직장인들을 대상으로 자료를 수집하였다. 자료수집 시기는 1997년도 11월

이었다. 세 곳의 대기업체와 두 곳의 생산직 작업장 그리고 한 곳의 중등학교에 근무하고 있는 직장인들이 조사에 참여하였다. 이중 남자는 144명이었고 여자는 84명으로 각기 표본의 62.6%와 36.5%를 차지하였다. 참가자의 연령은 20대가 113명(49.1%), 30대가 48명(20.9%), 40대가 45명(19.6%), 50대 이상인 사람이 15명(6.5%)이었으며 무응답자는 9명(3.9%)이었다. 이들의 평균 연령은 34.32세(SD=10.07)였다. 직업은 대기업체에 종사하는 회사원(사무직)이 97명(42.2%)으로 가장 많았고 생산직 근로자가 72명(31.3%) 그리고 교사가 38명(16.5%)이었으며 직업을 보고하지 않았던 무응답자는 23명(10%)이었다. 참가자들의 평균 직무연한은 9.54년(SD=8.42)이었으며 5년을 단위로 분류하여 보자면 현재 다니고 있는 직장에 1년에서 5년 근무한 사람이 100명(43.5%)으로 가장 많았으며 5년에서 10년 종사한 사람은 48명(20.9%), 10년 이상 15년 미만의 종사자는 18명(7.8%), 그리고 같은 직장에 15년 이상 장기 근속한 사람은 62명(27.0%)였다.

### 측정도구

본 설문에는 직무로 인한 탈진감을 측정하기 위한 22문항과 정서처리과정 상에 있어서의 각각의 하위차원의 점수를 측정하기 위한 30문항(정서의 인식 10문항, 정서표현 10문항, 정서조절 10문항)이 일단 우선적으로 포함되었다. 이때 정서의 처리과정을 측정하기 위해서는 Salovey와 Mayer(1990)가 개발하였던 TMMS(Trait Meta-Mood Scale)를 이수정과 이훈구(1997)가 타당화하면서 각 하위 요인별로 가장 변별력있다고 추천된 10개씩의 문항들을 사용하였다. 이들 각각의 정서처리상의 특성에 대한 하위 척도는 7점 Likert척도로 구성되었기에 가능한 점수의 범위는 모두 7점에서 70점까지였다. 각 척도는 비교적 적절한 평균과 표준편차를 지녔는 바, 정서인식 척도의 평균은 44.93(SD=7.96) 정서표현 척도는 평균이 39.93 (SD=9.51), 그리고 정서조절 척도는 41.46의 평균과 7.61의 표준편차를 지니는 것으로 나타났다. 이들 척도는 또한 현 표본을 대상으로 한 경우에도 비교적 우수한 내적 합치도 지수를 지니는 것으로 나타났다. 정서의 인식에 대한 내적 합치도(Cronbach alpha)는 .81, 정서표현에 대한 내적 합치

도는 .81, 그리고 정서조절 척도의 내적 합치도는 .72인 것으로 산출되었다.

스스로를 동기화하는 능력 중에서 자기효능감을 측정하기 위해서는 김야영과 차정은(1997)이 개발하였던 자기효능감 척도를 사용하였다. 이 척도는 비교적 상황공통적인 자기효능감의 정도를 측정한다. 48개의 문항들로 작성된 이 척도를 사각회전 방식으로 요인분석해 본 결과, 연구자들은 3개의 하위 요인을 발견하였다. 자신감 척도, 자기조절효능감, 과제의 난이도 선호가 바로 그것인데 현 연구의 경우, 이 중 연구의 목적과 가장 많이 부합하는 자기조절효능감만을 분석에 포함시켰다. 6점 척도의 11개 문항들로 이루어진 자기조절효능감 척도의 가능한 점수범위는 6점에서 66점까지였다. 현 표본에서 산출된 내적합치도는 .87로 매우 높은 내적 일관성을 지니는 것으로 나타났으며 평균은 45.62점 그리고 표준편차는 7.89점으로 비교적 정상분포를 이루고 있는 것으로 나타났다.

Seligman(1990)의 낙관주의 척도와 Block과 Kremen(1996)의 자아용통성 척도는 지금까지 번역되어 사용된 적이 없었기 때문에 두 명의 이중 언어 구사자와 본 연구자가 함께 한국어로 번역하였다. 번역된 문항들은 두 명의 이중 언어 평가자간에 이견이 없는 경우 최종본 검사지에 포함되었다. 두 명의 평가자 간에 이견이 있는 경우에는 다시 토의를 거쳐 서로의 견해가 일치되는 경우 척도에 포함시켰다. 자아용통성 척도는 원본과 마찬가지로 5점 척도로 이루어진 29개 문항들로 구성되었다. 따라서 점수의 가능한 범위는 29점부터 145점까지였다. 그러나 낙관주의 척도의 경우에는 기존의 Likert방식이 아닌 이항분포, 즉 정답형 설문들로 구성되었다. 이렇게 이항분포를 지니는 반응 형태로 대답을 요구하는 문항들은 비교적 사회적 바람직성과 같은 피조사자들의 의도적인 반응 양식으로부터 자유로울 수 있다고 여겨지고 있다. 전체 점수의 범위는 0점부터 48점까지로 구성되었고 평균은 19.56점, 그리고 표준편차는 3.63점인 것으로 드러났다.

궁극적인 종속변인으로 선정되었던, 직무 수행과정 상에서의 지속적인 스트레스로 야기되는 탈진감의 정도는 Maslach(1976)의 Maslach Burnout Inventory를 김민호(1991)가 번안하여 타당화시킨 탈진감 척도로 측정되었다. 설문지의 각 문항은 (1) 매우

약함, 거의 안 느낀다, (4) 보통, 어느 정도 느낀다, (7) 매우 강함, 매우 자주 느낀다로 명명된 7점 척도 상에서 응답하도록 요구되었고 이를 부정적인 반응에서부터 긍정적인 반응으로까지 1점, 2점, 3점, 4점, 5점, 6점, 7점으로 환산하여 배점하였다. 척도의 타당화를 위하여 김민호(1991)가 요인분석을 실시한 결과 3개의 요인이 가장 적절한 것으로 나타났다. 세 개의 하위요인은 만성피로, 개인적 성취, 그리고 정서적 고갈이며 이들 세 개의 요인들이 탈진상태를 설명해주는 정도는 전체변량의 49.2%였다. 이들 각 하위 척도의 내적 신뢰도는 김민호(1991)의 연구에서 만성피로가 .73, 개인적 성취가 .84, 그리고 정서적 고갈이 .70인 것으로 나타났다.

## 결 과

### 인구사회적 변인과 직무로 인한 탈진감과의 관계

궁극적인 종속변인이었던 직무로 인한 탈진감의 정도는 김민호(1991)의 탈진감 척도를 일반 직장인들에게 적합하도록 교정된 문항들에 의해 산출되었다. 우선 현재의 표본을 대상으로도 모든 문항이 적절한 내적 일관성을 지니는지가 검토되었다. 표 1의 문항분석 결과는 5개의 문항들을 제외하고는 비교적 우수한 문항 통계치를 지니는 것으로 나타났다. 문항 4, 7, 15, 18, 21은 탈진감 척도에 포함되는 경우 오히려 척도 전체의 신뢰도를 낮추는 것으로 나타났다. 이들 모든 문항들은 2에도 못미치는 문항변별도, 즉 문항과 총점간의 상관계수를 지녔다. 특히 4번 문항, '나는 동료 직원들이 느끼는 바를 쉽게 이해할 수 있다(R)'라는 문항은 오히려 반대 방향의 문항변별도(-.123)를 가지는 것으로 나타났다. 이렇게 통계적으로 문제가 있는 문항들을 척도에서 제외시키고 다시 내적 일관성 점수를 산출하여 본 결과 .862의 상당히 우수한 알파 지수를 지니는 것으로 나타났다. 따라서 현 연구에서는 종속 측정치로 17개의 문항들로 구성된 탈진감 총점을 사용하는 것이 바람직할 것으로 사료되었다.

물론 우리나라 표본을 대상으로는 김민호(1991)에 의해 이미 타당화 작업이 수행되었지만 그가 발견하였던 요인의 구조가 현재의 표본에도 일관성있

표1. 탈진감 척도의 문항변별도

문항내용	평균	표준편차	문항과 총점간 상관	문항 제외시 내적 합치도
1. 업무로 인해 정서적으로 고갈된 느낌이다.	4.10	1.47	.64	.815
2. 퇴근 경에는 완전히 지친 느낌이다.	4.02	1.51	.58	.818
3. 아침에 일어나 직장에서 또다른 하루를 맞이해야 할 때 피곤함을 느낀다.	3.84	1.64	.62	.815
4. 나는 동료 직원들이 느끼는 바를 쉽게 이해할 수 있다.(R)	3.47	1.32	-.12	.846
5. 나는 동료들을 비인격적 대상으로 대한다고 느낀다.	2.13	1.22	.33	.829
6. 하루종일 직장 사람들과 함께 일하는 것은 정말 피곤하다.	2.91	1.34	.54	.821
7. 나는 나의 업무를 매우 효율적으로 다룬다.(R)	3.48	1.39	.08	.839
8. 업무로 인한 탈진감을 느낀다.	3.70	1.55	.62	.816
9. 나는 나의 직업을 통해 타인의 인생에 좋은 영향을 주고 있다고 느낀다.(R)	4.02	1.57	.25	.833
10. 이 직업에 종사한 이후 사람들에게 더욱 무감각해졌다.	3.27	1.40	.60	.818
11. 나의 직업이 나를 정서적으로 메마르게 하고 있기에 염려스럽다.	3.68	1.66	.61	.816
12. 나는 매우 원기 왕성함을 느낀다.(R)	4.39	1.41	.30	.830
13. 업무로 인해 좌절감을 느낀다.	3.27	1.57	.51	.821
14. 업무에 너무 과중하게 시달리는 것 같다.	3.55	1.54	.52	.820
15. 동료들에게 무슨 일이 일어나는 지에 전혀 신경 쓰지 않는다.	3.42	1.31	.19	.837
16. 사람들을 직접 상대하여 일하는 것은 나에게 너무 많은 스트레스를 준다.	3.79	1.76	.50	.821
17. 나는 동료 직원들과 편안한 분위기를 쉽게 만들 수 있다.(R)	3.62	1.39	.25	.832
18. 나는 업무 시간이 끝나면 유쾌해진 것을 느낀다.(R)	4.43	1.46	.13	.837
19. 업무를 통해 나는 매우 가치있는 일들을 많이 성취해왔다.(R)	4.01	1.48	.29	.831
20. 내 인생은 거의 끝난 느낌이다.	2.41	1.28	.54	.821
21. 나는 업무 중 감정적인 문제들을 매우 침착하게 다룬다.(R)	3.85	1.34	.18	.835
22. 동료들이 몇 가지 문제를 가지고 나를 욕하는 것 같다.	2.55	1.36	.38	.827

게 적용되는지를 확인하기 위하여 부가적으로 요인 분석이 실시되었다. 이때 역시 문항변별력이 우수한 문항들만을 근거로 하위요인들을 탐색하였다. 결과는 부록1에 제시되어 있는 바, 김민호(1991)의 연구에서와 마찬가지로 3개의 요인이 직무로 인한 탈진감을 구성하고 있는 것으로 나타났다. 이때 요인분석은 하위요인들 간의 상관을 고려하여 사각회전 방식으로 수행되었다. 김민호(1991)의 연구에서 만성피로를 측정하는 것으로 드러난 첫 번째 요인은 현 분석의 경우에도 문항 8, 2, 3, 14, 1, 11, 16, 6, 13 등이 높은 요인부하치를 지니는 것으로 나타났다. 이들은 '퇴근

경에는 완전히 지친 느낌이다', 업무로 인한 탈진감을 느낀다', '아침에 일어나 직장에서 또 다른 하루를 맞이해야 할 때 피곤함을 느낀다' 등 대부분 만성화된 피로감을 측정하는 문항들이었다. 이 요인은 전체 변산의 34.4%를 설명하는 것으로 나타났다. 두 번째 요인은 '업무를 통해 나는 매우 가치있는 일들을 많이 성취해왔다(R)', '나는 나의 직업을 통해 타인의 인생에 좋은 영향을 주고 있다고 느낀다(R)'등 김민호(1991) 및 원저자인 Maslach와 Jackson(1981)의 연구결과에서와 마찬가지로 개인적인 성취의 결여를 측정하는 문항들이 높은 부하치를 지니는 것으로 나

표2. 연령별, 직무연한별 직무로 인한 평균 탈진감

연령분포	사례수	평균탈진감	표준편차	직무연한분포	사례수	평균탈진감	표준편차
30세 이하	120명	57.12	14.79	5년 이하	100명	58.57	14.78
31세-40세	48명	63.48	12.11	6년-10년	48명	62.48	12.74
41세-50세	43명	56.19	15.14	11년-15년	18명	60.50	12.87
51세 이상	15명	54.27	13.07	15년 이상	60명	56.35	14.69

표3. 자아융통성 척도의 문항별별도

문항	평균	표준편차	총점과 문항간 상관	문항제외시 내적합치도
1. 나는 종종 직업을 잘못 선택했다고 느낀다.(R)	3.27	1.11	.43	.885
2. 나는 일주일에도 몇 번씩 끔찍한 일이 곧 일어날 것만 같은 느낌이 든다.(R)	3.91	.93	.35	.886
3. 강한 사람은 자신의 감정을 드러내지 않는다.(R)	2.28	1.10	-.01	.895
4. 나는 내가 과연 훌륭한 지도자인지에 대해 의심스럽다.(R)	3.00	.83	.44	.885
5. 나는 낯선 사람과 대화를 시작하는 것이 어렵다.(R)	3.22	1.15	.46	.884
6. 나는 종종 내 인생이 의미없는 것처럼 보인다.(R)	3.35	1.12	.62	.880
7. 나는 다른 사람들보다 곤란한 일을 더 많이 겪고 있다.(R)	3.30	.92	.37	.886
8. 다른 사람들에게 나 자신에 관한 이야기를 하는 것이 매우 어렵다.(R)	3.17	.95	.30	.887
9. 여러 사람 앞에서는 무슨 말이 적당할지를 알아내기 어렵다.(R)	3.22	.98	.52	.883
10. 나는 확실히 자신감이 부족하다.(R)	3.17	1.05	.70	.878
11. 나는 어떤 일이 잘못되어 가면 빨리 포기하고 싶어진다.(R)	3.04	1.02	.42	.885
12. 나는 올바른 삶을 살아오지 않았다.(R)	3.91	.92	.53	.883
13. 나는 종종 내 마음속에서 끊임없이 떠오르는 쓸데없는 생각들 때문에 괴롭다.(R)	3.04	1.00	.54	.882
14. 수업시간에 앞에 나서서 말하는 것이 무척 어렵다.(R)	3.12	1.04	.44	.994
15. 보통 잘 아는 사람들이 아니면 많은 이야기를 하고 싶지 않다.(R)	2.83	1.04	.29	.888
16. 나의 일상생활은 흥미있는 일들로 가득 차 있다.	2.87	.99	.29	.888
17. 나에게 있어서 미래는 희망이 없는 것처럼 보인다.(R)	3.67	.94	.57	.882
18. 나는 늘 행복하다고 느낀다.	3.24	.91	.25	.888
19. 나는 종종 심하게 화를 낸다.(R)	3.30	1.00	.40	.885
20. 나는 종종 마치 세상이 나를 버린 것 같은 느낌이 든다.(R)	3.74	.96	.61	.881
21. 잘 모르는 사람들 앞에서 어쩔 줄을 모르겠다.(R)	3.51	.97	.58	.881
22. 나는 어려운 문제에 부딪히면 쉽게 포기하는 경향이 있다.(R)	3.35	.96	.58	.882
23. 주위 사람들이 의사결정을 할 때면 자연스럽게 나를 바라본다.	2.96	.81	.16	.890
24. 현재 상황으로는 뭔가 이루어질 것이라는 희망을 갖기가 매우 어렵다.(R)	3.47	.90	.59	.882
25. 나는 종종 확실하게 무용지물이라고 느낀다.(R)	3.91	.86	.62	.881
26. 때때로 나는 계속 밀고 나갈 수 없을 것처럼 보인다.(R)	3.44	.91	.65	.880
27. 일단 화가 나면 내 성질이 불같은을 인정해야만 한다.(R)	2.84	1.34	.32	.887
28. 나는 학교 다니기를 좋아한다.	3.42	.87	.15	.890
29. 나는 내가 다른 사람들만큼 행복하지 않다고 생각한다.(R)	3.71	.89	.59	.882

타났다. 이 요인의 설명변량은 약 14.4%, 고유치는 2.44였다. 8%의 부가적인 변량을 더 설명하는 것으로 나타난 세 번째 요인은 인간관계에서의 정서적인 고갈, 또는 비인간화를 측정하고 있었는 바, '내 인생은 거의 끝난 느낌이다', '이 직업에 종사한 이후 사

람들에게 더욱 무감각해졌다' 등의 문항들이 현 표본의 경우에 있어서도 높은 부하치를 지녔다.

일단 종속 측정치로 사용할 탈진감 점수를 산출한 후 각각의 인구사회적 변인에 따라 직장인들이 느끼는 탈진감의 정도가 차이가 있는지를 검토하였

다. 우선 직장인들의 성별에 따른 차이, 그리고 직종에 따른 탈진감 상에 있어서의 차이가 있는지가 조사되었는데 아무런 일원변량분석 결과도 통계적으로 유의미한 차이를 보이지는 않는 것으로 나타났다. 남성근로자들의 경우 최소 7점 최대 119점의 탈진감 점수 중 평균 58.72(SD=14.80)의 탈진감 점수를 기록하였으며 여자근로자의 경우 그보다 약간 높은 59.38(SD=13.43)의 평균 탈진감을 느끼는 것으로 나타났다. 그러나 이들 평균간 차이는 통계적으로 유의미하지는 않았다. 피조사자들의 직종에 따른 평균 탈진감 정도는 대기업 종사자들이 58.57 (SD=14.78), 생산직 근로자들의 경우 62.48(SD=12.74), 그리고 교사들이 60.50(SD=12.87)이었다. 이들 탈진감에 있어서의 집단 간 차이 역시 통계적으로 유의미하지 못한 것으로 드러났다. 그러나 연령과 직무연한의 경우 직무로 인한 탈진감과 상당히 유의미한 관련성을 지니는 것으로 나타났다. 연령을 20대, 30대, 40대, 50대 이상으로 범주화하여 각 연령별 평균 탈진감에서의 차이를 검증하여 본 결과, 연령에 따른 집단간 차이가 있음이 나타났다( $F_{3,222}=2.43, p<.05$ ). 그러나 어떠한 집단간의 차이도 사후검정 상에서는 유의미한 수준에까지 도달하지는 못하였다. 연령과 유의미한 상관( $r=.84, p<.001$ )을 보이는 직무연한의 경우에 5년 단위로 범주화하여 각 범주별 직무로 인한 탈진감 정도를 살펴 본 결과, 이 역시 상당히 집단간에 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러나 직무연한으로 인한 탈진감 상의 차이는 현 표본의 크기로는 통계적으로 유의미한 수준에까지 도달하지는 못하였다( $F_{3, 222}=1.75, p=.157$ ). 재미있었던 점은 연령 또는 직무연한과 직무로 인한 탈진감과의 관계성이었는 바, 표 2에서 보여주듯이, 이들 간의 관계가 이차함수적이라는 사실이었다. 즉 연령이나 직무연한이 너무 적거나 많은 사람들에 비해 중년층 그리고 직무연한이 5년 이상 15년 미만인 근로자들이 오히려 탈진감을 더 많이 느낀다는 점이었다. 따라서 이러한 점을 고려하여 후속적인 분석이 이루어졌다.

## 정서지능요인의 타당화

정서인식, 정서조절, 그리고 정서표현을 측정하기 위한 문항들은 이미 이수정과 이훈구(1997)의 연구에서 선별된 문항들이었으므로 따로 문항분석이나

요인분석을 실시하지는 않았다. 다만 현재 표본의 경우에도 이 문항들이 비교적 내적으로 일관성있는 점수를 산출하는지를 알아보기 위하여 Cronbach 알파 지수만을 산출하였다. 각 척도의 내적합치도는 정서인식 척도의 경우 .811, 정서표현 척도의 경우 .814, 정서조절 척도의 경우 .724였다. 어떠한 문항도 척도에서 제외시킨 경우 전체의 내적 합치도를 증가시키지는 않는 것으로 나타났다. 정서지능의 또다른 하위 요인(Salovey & Mayer, 1990)이라 추정된 정서의 동기적인 측면(Goleman, 1995) 중 하나인 자기효능감을 측정하기 위해서는 김아영과 차정은(1997)이 개발한 척도의 첫 번째 요인이었던 자기조절효능감에 포함된 문항들을 선정하였다. 주성분분석 결과 원저자들의 요인분석 결과와 마찬가지로 자기조절효능감을 측정하는 11개의 문항들은 모두 한 개의 하위 요인(고유치=6.12, 설명량=55.7%)에 높은 요인부하치를 지녔으며, 이들 문항들의 내적합치도는 .865로 상당히 높은 것으로 나타났다.

그 다음으로 우리나라 표본을 대상으로 해서는 한번도 타당화된 적이 없는 자아용통성 척도와 낙관주의 척도에 대한 타당화 작업이 수행되었다. 두 가지 척도는 반응양식 상에서 큰 차이를 지니는 바, 자아용통성 척도는 5점 Likert형 문항들로 이루어졌으나, 낙관주의 척도는 2개의 대안들 중에서 정답을 찾아내도록 고안된 문항들이었다. 29문항들로 구성된 자아용통성 척도의 문항들의 통계적 특성은 표 3에 제시되어 있다. 5점 척도로 이루어진데 비해서 각 문항들의 분산은 상당히 큰 것으로 나타나 문항들의 변별력이 우수한 것으로 판단되었다. 문항들과 총점의 상관을 내어본 결과 3번 23번 28번 문항들을 제외한 나머지 문항들은 모두 상당히 우수한 문항변별력을 지니는 것으로 나타났다. 29문항의 내적합치도는 .888이었다. 이때 문항변별력, 즉 문항과 총점간 상관이 낮았던, 세 개의 문항들이 척도에 포함될 경우에는 오히려 전체 내적합치도를 떨어뜨리는 것으로 드러났다(표 3).

문항분석 결과 문제가 있는 것으로 드러난 3, 23, 28번 문항을 제외시킨 경우 척도의 내적합치도는 .899까지 증가했다. 따라서 이들 문항들을 제외시킨 상태에서 요인구조를 탐색하여 보았다. 물론 척도의 내적합치도가 높았으므로 총점을 산출하여 후속적인 분석을 실시하여도 되었겠으나 혹시라도 존재할지

모르는 융통성의 하위요인들을 찾아내는 것도 의미 있는 일이었기에 직교회전방식과 사각회전방식으로 요인분석을 실시하였다. 그 결과 요인들 간의 상관이 비교적 높은 것으로 나타나 비직교회전인 사각회전의 결과가 채택되었다(표 4).

Klohn(1996)의 연구에서처럼 대략 4개의 요인이 고유치 1을 넘는 것으로 나타났다. 첫 번째 하위 요인에 높은 요인부하치를 지녔던 문항들은 우선 '나는 종종 세상이 나를 버린 것 같은 느낌이 든다'(R), '종종 무용지물이라고 느낀다'(R) 등의 반비관주의, 즉 희망적이면서 낙관적인 생각들로 구성되었다. 첫 번째 요인은 자아융통성 점수 중에서 30.3%의 변산

을 설명해주는 것으로 나타났으며 고유치는 7.408였다. 15개의 문항들이 이 첫 번째 요인에 .4 이상의 높은 요인부하치를 지니는 것으로 산출되었다. 이에 비해 고유치가 1.527이었던 두 번째 요인은 자신감 요인으로 '여러 사람들 앞에서는 무슨 말이 적당할지 알기가 힘들다', '수업시간에 앞에 나서서 말하는 것이 무척 어렵다' 등의 문항들이 높은 부하치를 지니는 것으로 나타났다. 이 두 번째 요인은 자아융통성의 잔여 변산 중 7.6%의 변산을 부가적으로 더 설명해주는 것으로 나타났다.

세 번째 요인은 6.3%의 변량을 더 설명해주었으며 고유치는 1.158이었다. 이 요인에는 '나는 낮은 사

표4. 자아융통성 척도에 대한 요인분석 결과

문 항	낙관주의 적 경향	자신감	추진력	표현 기술	commun ality
25. 나는 종종 확실하게 무용지물이라고 느낀다.(R)	.742	-.007	-.118	.045	.590
20. 나는 종종 마치 세상이 나를 버린 것 같은 느낌이 든다.(R)	.730	-.124	-.146	.077	.605
6. 나는 종종 내 인생이 의미없는 것처럼 보인다.(R)	.724	-.001	.029	-.113	.569
26. 때때로 나는 계속 밀고 나갈 수 없을 것처럼 보인다.(R)	.697	.133	-.064	.102	.522
10. 나는 확실히 자신감이 부족하다.(R)	.674	.420	.203	-.168	.758
29. 나는 내가 다른 사람들만큼 행복하지 않다고 생각한다.(R)	.670	-.107	.133	-.095	.519
17. 나에게 있어서 미래는 희망이 없는 것처럼 보인다.(R)	.669	-.208	.038	.064	.521
24. 현재 상황으로는 뭔가 이루어질 것이라는 희망을 갖기가 매우 어렵다.(R)	.576	.253	.021	.110	.590
22. 나는 어려운 문제에 부딪히면 쉽게 포기하는 경향이 있다.(R)	.576	.311	-.054	.166	.488
12. 나는 올바른 삶을 살아오지 않았다.(R)	.548	.046	.035	.178	.407
21. 잘 모르는 사람들 앞에서는 어쩔 줄을 모르겠다.(R)	.547	.278	.317	-.024	.503
13. 나는 종종 내 마음속에서 끊임없이 떠오르는 쓸데없는 생각들 때문에 괴롭다.(R)	.515	.277	-.209	.090	.572
11. 나는 어떤 일이 잘못되어 가면 빨리 포기하고 싶어진다.(R)	.477	.033	.134	.068	.452
1. 나는 종종 직업을 잘못 선택했다고 느낀다.(R)	.465	-.072	.127	-.020	.253
2. 나는 일주일에 몇 번씩 끔찍한 일이 곧 일어날 것만 같은 느낌이 든다.(R)	.460	-.004	.006	.041	.417
14. 수업시간에 앞에 나서서 말하는 것이 무척 어렵다.(R)	.305	.524	.322	.031	.493
9. 여러 사람 앞에서는 무슨 말이 적당할지를 알아내기 어렵다.(R)	.422	.507	.208	-.018	.570
4. 나는 내가 과연 훌륭한 지도자인지에 대해 의심스럽다.(R)	.349	.491	-.070	.127	.388
15. 보통 잘 아는 사람들이 아니면 많은 이야기를 하고싶지 않다.(R)	.197	.015	.647	.029	.511
5. 나는 낮은 사람과 대화를 시작하는 것이 어렵다.(R)	.374	.312	.571	-.083	.576
27. 일단 화가 나면 내 성질이 불같은을 인정해야만 한다.(R)	.258	.041	.027	.807	.726
19. 나는 종종 심하게 화를 낸다.(R)	.342	.072	-.052	.542	.435
16. 나의 일상생활은 흥미있는 일들로 가득 차 있다.	.268	-.026	.078	-.006	.561
18. 나는 늘 행복하다고 느낀다.	.269	.050	-.094	.008	.367
8. 다른 사람들에게 나 자신에 관한 이야기를 하는 것이 매우 어렵다.(R)	.199	.196	.159	.069	.403
7. 나는 다른 사람들보다 곤란한 일을 더 많이 겪고 있다.(R)	.384	-.068	.121	-.051	.417
고유치	7.408	1.527	1.158	1.021	
설명량	30.3%	7.6%	6.3%	5.9%	



람과 대화를 시작하는 것이 어렵다'(R)처럼 주로 자신을 어떻게 표현할지에 대한 기술과 관련된 문항들이 주로 묶였다. 고유치 1을 기준으로 요인들을 선택한다면 5.9%의 변산을 부가적으로 더 설명해주는 네 번째 요인까지를 내재 요인에 포함시킬 수 있을 것이다. 이 요인의 고유치는 1.021이었으며 주로 화나는 상황에서 얼마나 잘 견디는지를 측정하는 문항들이 높은 부하치를 보였다. 이 네 개의 요인들의 고

유치들을 살펴보면 15개의 문항들이 높은 요인부하치를 보이는 것으로 나타났던 첫 번째 요인의 고유치만이 7.408로 자아용통성의 많은 변산, 즉 약 30%를 설명해주었을 뿐, 나머지 요인들은 고유치 1을 겨우 넘겨 자아용통성의 하위요인으로 선정된 것이었다. 그러나 스크리플랏을 살펴보다라고 첫 번째 요인을 제외한 세 개의 요인들은 사각회전 방식에 의해 부가적으로 산출된 나머지 3개의 요인들과 고유치

표5. 낙관주의 척도에 대한 문항분석 결과

문 항	문항평균	문항변별도
1. 당신의 책임 하에 있는 일이 비교적 훌륭한 성과를 내고 있다면? 일과 관련된 사람들의 작업 수행 정도를 계속 지켜보겠다.	.32	.26
2. 부부 또는 친구와 다툼 후에 화해를 하려고 한다면? '나는 보통 용서를 해왔어!'라고 생각할 것이다.	.39	.19
3. 당신이 친구의 집에 가려고 하다가 길을 잃게 되었다면? '아차 내가 길을 잘못 들었군!'하고 생각하겠다.	.89	-.11
4. 갑자기 당신의 배우자나 친구가 당신에게 선물을 했다면? '내가 그 전날 저녁 턱을 났기 때문인가 봐.'라고 생각하겠다.	.16	.27
5. 연인이나 배우자의 생일을 깜빡 잊었다면? '나는 원래 생일 같은 것은 잘 기억하지 못해.'생각할 것이다.	.26	.31
6. 모르는 사람에게로부터 꽃을 받았다면? '나는 원래 인기있는 사람이야.'라고 생각할 것이다.	.22	.22
7. 어떤 중요한 모임의 위원으로 선출이 되었다면? '나는 무엇이든 열심히 해.'라고 생각할 것이다.	.75	.04
8. 중요한 약속을 잊어버리고 말았다면? '때때로 기억을 못하곤 해.'하고 생각할 것이다.	.28	.19
9. 중요한 모임의 위원에 출마했는데 낙방했다면? '선거 운동을 열심히 하지 못했어.'라고 생각할 것이다.	.59	.10
10. 얼마 전 친지들에게 저녁 접대를 잘 했다면? '나는 원래 접대에는 귀재야.'라고 생각할 것이다.	.10	.23
11. 범죄를 목격하고 경찰을 불렀다면? '그날 잠을 안자고 깨어 있었습시다.'라고 대답할 것이다.	.13	.17
12. 다행히 일년 내내 한번도 아프지 않았다면? '나는 꼭 꼭 잘 챙겨 먹고 휴식을 취했어.'라고 생각할 것이다.	.71	.14
13. 도서관의 책 반납일을 넘겨 8000원 정도의 벌금을 내어야 하게 되었다면? '책읽기에 열중하다 보면 나는 자주 도서관 반납일을 잊곤 해.'라고 생각할 것이다.	.25	.31
14. 증권으로 돈을 많이 벌었다면? '내가 거래하는 증권사 직원은 뛰어난 투자가야.'라고 생각할 것이다.	.55	.26
15. 당신이 운동 경기에서 이겼다면? '나는 훈련을 많이 했었어'라고 생각할 것이다.	.91	-.10
16. 당신이 만일 중요한 시험에서 떨어졌다면? '나는 다른 응시자들만큼 똑똑하지가 못했었어.'라고 생각할 것이다.	.09	.26
17. 친구를 위해 열심히 식사 준비를 했었지만, 친구가 별로 음식을 먹지 않았다면? '난 원래 음식을 잘 하지 못해.'라고 생각할 것이다.	.34	.34
18. 오랫동안 연습을 많이 했지만 그만 운동 경기에서 지고 말았다면? '난 좋은 운동 선수가 못돼.'라고 생각할 것이다.	.36	.18
19. 어두운 밤 당신 차의 연료가 다 떨어졌다면? '연료를 확인하지 않았군.'이라고 생각할 것이다.	.90	-.05
20. 친구에게 화가 났을 때 당신은 어떻게 생각할까요? '그 친구는 늘 나를 괴롭혀.'라고 생각할 것이다.	.13	.17
21. 세금고지서의 기한을 넘겨 벌금을 내게 되었다면? '나는 늘 세금 내는 일을 잊어버리곤 해.'라고 생각할 것이다.	.08	.32
22. 어떤 사람에게 데이트를 신청했지만, 거절을 당했다면? '그날 너무 기분 나빴었어.'라고 생각할 것이다.	.36	.18
23. 방청객으로 방송국에 갔었을 때 쇼에 참여할 수 있는 사람으로 선택되었다면? '아마도 내가 제일 열심히 것처럼 보였나봐.'라고 생각할 것이다.	.41	.11
24. 자주 파티 석상에서 춤추자고 제안 받는다면? '나는 원래 파티 체질이야.'라고 생각할 것이다.	.21	.31

표5. 계속

문항	문항평균	하위척도와 문항간 상관
25. 배우자나 연인이 선물을 마음에 들어하지 않는다면? 그런 일에는 굳이 관심을 기울이지 않을 것이다.	.33	.22
26. 인터뷰에서 좋은 성적을 얻었다면? '나는 원래 인터뷰에 강해.'라고 생각할 것이다.	.21	.29
27. 당신의 농담에 모든 사람이 다 웃는다면? '나는 원래 타이밍을 잘 맞추기에.'라고 생각할 것이다.	.72	.09
28. 상사가 시간을 너무 조금밖에 주지 않았음에도 당신은 프로젝트를 다 마쳤다면? '나는 원래 효율적인 사람이야.'라고 생각할 것이다.	.67	.08
29. 너무 일이 많아서 체력이 소모된다고 느낀다면? '나는 결코 쉬어 본 적이 없어.'라고 생각할 것이다.	.12	.27
30. 어떤 사람에게 춤을 추자고 제안했는데 그 사람이 거절을 했다면? '나는 본디 훌륭한 댄서가 아니야.'라고 생각할 것이다.	.16	.26
31. 숨이 곧 넘어가는 어떤 이를 구해주었다면? '긴급한 상황에서 나는 어떻게 해야 할 지를 알아.'라고 생각할 것이다.	.94	.00
32. 당신의 연인이 좀 공백기를 갖자고 했다면? '내가 너무 자기중심적이었어.'라고 생각할 것이다.	.52	.07
33. 친구가 당신의 감정을 건드리는 얘기를 했다면? '그 친구는 늘 다른 사람 입장을 생각지도 않아.'라고 생각할 것이다.	.45	.27
34. 당신 회사의 대표가 당신에게 조언을 요청했다면? '나는 원래 유용한 조언을 사람들에게 주곤 해.'라고 생각할 것이다.	.58	.14
35. 친구가 어려울 때에 도움을 주어서 고맙다고 인사를 한다면? '나는 원래 사람들을 좋아한다.'라고 생각할 것이다.	.44	.20
36. 당신이 파티에서 좋은 시간을 보냈다면? '나는 기분이 좋았어.'라고 생각할 것이다.	.15	.31
37. 당신의 주치의가 당신에게 건강이 매우 좋다고 말하였다면? '나는 원래 건강에 매우 주의를 기울여.'라고 생각할 것이다.	.54	.18
38. 연인이 로맨틱한 주말을 보내기 위해 당신을 데리고 교외로 나갔다면? '그 또는 그녀는 새로운 지역을 탐험하기를 좋아해.'라고 생각할 것이다.	.31	.29
39. 의사가 당신에게 '당'을 너무 많이 섭취한다고 말했다면? '내가 너무 다이어트에 주의를 기울이지 않았군요.'라고 말할 것이다.	.73	.08
40. 당신이 중요한 프로젝트를 감독하게 되었다면? '나는 훌륭한 리더야.'라고 생각할 것이다.	.25	.13
41. 당신과 당신의 배우자 또는 연인이 심하게 다투었다면? '나는 최근 심한 압박감에 시달렸어.'라고 생각할 것이다.	.37	.15
42. 스키를 타다가 심하게 넘어졌다면? '스키타는 것은 언제나 어렵군.'이라고 생각할 것이다.	.67	.12
43. 당신이 표창을 받았다면? '나는 최고의 사원이야.'라고 생각할 것이다.	.10	.26
44. 당신이 투자한 주식에 계속 하락가라면? '나는 그 당시의 돈 흐름을 잘 몰랐었어.'라고 생각할 것이다.	.38	.10
45. 복권을 당첨되었다면? '복권을 잘 팔았군.'라고 생각할 것이다.	.30	.24
46. 휴일동안 쉬었더니 몸무게가 늘어서 잘 빠지지 않는다면? '다이어트란 결국에는 실패하고 말게 되어 있어.'라고 생각할 것이다.	.16	.17
47. 입원을 했는데, 사람들이 병문안을 오지 않아 기분이 안 좋다면? '아파서 그래'라고 생각할 것이다.	.49	.03
48. 계산을 하려고 하는데 크레딧 카드가 결제되지 않는다면? '때때로 나는 얼마를 지니고 있는지를 과대평가하곤 해.'라고 생각할 것이다.	.43	.10

상에서 큰 변화를 보이지는 못하는 것으로 나타났다. 따라서 후속적인 분석에서는 첫 번째 요인에 해당하는 문항들만을 자아용통성 점수(낙관주의적 경향)로 사용함이 적합한 것으로 사료되었다. 이들 15 문항들의 내적합치도는 .892로 상당히 높았으며 5점 Likert척도였기에 가능한 점수 범위는 15점에서 75점

이었다. 현 표본의 평균 용통성 점수는 52.25 그리고 표준편차는 9.30인 것으로 나타났다.

특정 상황과 그에 대한 대안 두 가지를 주고 둘 중 더 낙관주의적인 행동이나 사고양식을 선택하는 지를 살펴보도록 고안되었던 낙관주의 척도에 대한 문항 및 전체 척도에 대한 분석을 실시하였다. 문항

들에 대한 반응들이 연속변인이 아니었던고로 총점과의 Pearson 상관계수 대신에 Point Biserial 상관계수를 산출하였다. 이는 혹시라도 유발될 수 있는 분산의 삭감으로 인한 상관계수의 평가절하 현상을 막기 위한 절차였다. 표 5는 문항분석 결과를 보여주고 있는데, 대부분의 문항변별력이 상당히 좋지 않음을 알 수 있다. 문항변별력 .2를 넘는 문항들이 단지 21개로 전체 문항의 수에 반도 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 척도 전체의 내적인 합치도를 상당히 나쁜 수준에까지 떨어뜨릴 것인 바, 전체 문항들의 내적인 합치도는 단지 .305에 불과한 것으로 나타났다. 이러한 결과를 초래하게 된 이유는 몇 가지가 있을 수 있겠으나 가장 우선 추측해 볼 수 있는 사실은 문항들이 서로 매우 이질적일 수 있다는 사실이다. 즉 낙관주의적 의사결정이 반영되어야 할 상황들이 너무나 서로 달라서 어떤 한 상황에서의 낙관적인 해결 방안이 다른 경우에 있어서는 별로 우수한 해결안이 되지 못하여서 일 수 있다. 또

올 수 있다. 이러한 상태에서는 우연한 추리에 의해서 낙관적인 해결안을 선택한 것인지 아니면 실제로 낙관주의적인 속성들을 갖추고 있어서 정답을 선택한 것인지가 모호하게 된다. 따라서 한 사회의 상황적인 특성을 반영하는 실제적인 지능을 측정하는 이런 종류의 문항들이 우리나라에서도 적절하기 위해서는 각 문항들이 우리의 문화 특성을 적절히 반영해 주어야 할 것이다. 이러한 문제점들 때문에 낙관주의 척도에 대해서는 더 이상의 분석이 수행되지 않았으며 탈진감을 예측하기 위한 후속적인 회귀분석에서도 낙관주의 점수는 포함시키지 않았다.

### 직장인들의 탈진감에 대한 회귀분석

현 연구의 우선적인 목적은 여러 가지 서로 다른 특성을 지닌 직장인들이 최근 직무로 인한 탈진감을 어느 정도 느끼는지 살펴보려는 것이었다. 나아가 개인의 인구학적인 특성과 정서적인 특성들이 탈진감

표 6. 각 척도점수의 수리적 특성

	문항수	점수범위	평균	표준편차	내적합치도
탈진감	17	7점-119점	58.95	14.22	.862
정서인식	10	10점-70점	44.93	7.96	.811
정서표현	10	10점-70점	39.93	9.51	.814
정서조절	10	10점-70점	41.46	7.61	.724
자기조절효능감	11	11점-66점	45.62	7.89	.865
자아용통성	15	15점-75점	52.25	9.30	.892

한가지 살펴보아야 할 점은 각 문항들의 문항 평균, 즉 난이도 수준이다. 일반적으로 문항들의 난이도가 너무 어렵거나 쉬운 경우 그러한 문항들의 변별력은 상당히 낮아진다. 왜냐하면 문항들의 분산이 너무 적어져서 특정 속성을 많이 지니고 있는 사람들과 그렇지 않은 사람들을 잘 구분할 수 없기 때문이다. 이런 관점에서 보자면, 거의 0이나 .1에 가까운 문항들의 난이도(현재의 경우 문항의 평균을 문항난이도로 간주하면 됨)는 지나치게 낮은 편이다. 즉 이는 문항들을 맞춘 사람들이 전체 표본의 10%에도 미치지 못한다는 사실을 의미한다. 대안이 두 가지인 정답형 문항들의 이상적인 난이도 수준이 .75정도라는 사실을 고려해 볼 때 현재의 문항들의 평균, 즉 문항들의 난이도는 턱없이 낮다고, 즉 턱없이 어렵다고 결론지

을 어느 정도 설명해 줄 수 있는지도 조사하려고 하였다. 따라서 설문에 포함되었던 개인의 인구사회적 특성들과 그에 덧붙여 정서적인 특성들, 즉 정서인식, 정서표현, 정서조절 등의 정서과정 상에서의 개인차, 그리고자기조절효능감, 자아용통성 등의 동기적인 특성들이 어느 정도로 직장인들의 탈진감 정도를 잘 예측해 줄 수 있을지가 탐색되었다. 이를 알아보기 위해서 회귀분석이 실시되었다. 그러나 직무로 인한 탈진감의 정도를 예측해보기 위한 최종적인 회귀분석 이전에 우선적으로 개인 내적인 변수들과 탈진감과의 관계가 먼저 검색되었다. 개인의 인구사회적 특성으로 인한 탈진감 상에서의 차이는 이미 앞에서 분석된 바 있기에 이번에는 개인의 정서적인 특성들과 탈진감과의 상관계수만이 산출되었다. 표 6

표7. 탈진감과 정서지능의 하위요인들간의 상관계수

	탈진감	정서인식	정서표현	정서조절	자기조절효능감	자아용통성
탈진감	1.00					
정서인식	-.10	1.00				
정서표현	-.09	.01	1.00			
정서조절	-.31***	.14*	-.06	1.00		
자기조절효능감	-.23***	.36***	-.13	.40***	1.00	
자아용통성	-.50***	-.23***	-.06	.46***	.44***	1.00

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

에는 상관분석에 포함되었던 변수들과 그 변수들의 총점을 산출하기 위한 문항들의 특성들이 요약되어 있다.

표 7의 상관계수들을 살펴보면 개인의 정서적인 특성 중에서 정서조절의 정도와 자기조절효능감 자아용통성이 직무로 인한 탈진감과 유의미한 상관을 지니는 것으로 나타났다. 즉 정서적으로 어려운 상황에서도 스스로의 정서적 갈등을 잘 조절하는 경우, 그리고 업무처리에 대한 효능감이 뛰어나며 용통성 있는 사고를 할수록, 직무로 인한 탈진감을 덜 느끼는 것으로 나타났다. 상관계수를 해석하는 데 있어서 주의를 기울여야 할 점은 정서표현의 점수가 다른 관련 요인들과 그다지 높은 상관을 보이지 않았다는 점이다. 이러한 사실은 이수정과 이훈구(1997)의 연구결과와도 일맥상통하는 점이 있다. 그들은 감정부전을 예측하는 가장 효율적인 정서특성 변수들의 조합을 산출하였는데 그 경우 역시 자신의 정서를 표현하는 정도는 유의미한 예측변수가 되지 못하는 것으로 나타났다. 정서표현의 정도가 정신건강의 유용한 지표가 된다는 외국의 연구결과와는 달리 우리나라 표본에 있어서, 문제행동에 대한 예측치로써 정서표현성의 실망스러운 결과는 아마도 우리들이 지니고 있는, 지나치게 감정적인 사람에 대한 편견과도 관련이 있을 것이다. 절제의 미덕을 강조하는 우리네 문화에서는 실제적으로는 매우 감정적이며 표현적인 사람들도 현재의 반응양식처럼 당신이 매우 감정적이라고 물어보는 경우 그렇지 않다고 대답할 가능성이 많을 것이다. 즉 사회적으로 바람직한 방향으로 반응하려는 특성 때문에 정서표현성에 있어서의 민감한 개인차를 찾아내기가 쉽지 않은 것이다. 이를 보완하려면 현재 사용한 자기보고식 질문지 외에 다른 반응양식, 예를 들자면 관찰법 등의 자료를

이용하면 훨씬 더 정확한 관련성을 찾아 볼 수 있을 것이다.

탈진감과 개인 내적 특성들과의 관계를 살펴보는 데 있어서 공변량을 통제할 수 없었던 상관분석의 결과를 보완하기 위해서 회귀분석이 실시되었다. 회귀분석에서는 탈진감에 대한 설명변수로서 개인의 인구사회적 특성들과 정서적 특성들의 상대적인 유용성을 살펴 볼 것이다. 우선 인구사회적 변수들이 탈진감을 설명해주는 관계를 살펴보기 위하여 stepwise 방식과 backward 방식으로 회귀분석을 실시하였다. 설명력이 큰 변수들을 공분산을 통제한 가운데 선별하는 데에 가장 효율적인 stepwise 방식에 비해 backward 방식은 일단 모든 변수들을 다 회귀 모델에 포함시킨 다음 설명력이 적은 변수들부터 제외시키기 때문에 비교적 stepwise 방식보다 변수들을 선별하는 데에 덜 엄격하다. 인구사회적 변인들이 탈진감을 설명하는 변인의 양은 상당히 적을 것이라 예상되었기에 이 두 가지 분석방법을 모두 사용하여 회귀분석을 수행하였다. 그 결과 backward 방식으로 회귀분석을 시행한 경우 인구사회적 변인(성별, 직종, 연령, 직무연한, 연령<sup>2</sup>, 직무연한<sup>2</sup>) 중에서 직무연한과 직무연한의 제곱점수가 직무로 인한 탈진감의 약3% 정도를 설명하여 주는 것으로 나타났다. 이 변인에 해당하는 F<sub>2,202</sub>는 3.187로 통계적으로 유의미한 것(p<.05)으로 나타났다. 직무연한의 베타 값은 .514(t=2.162, p<.05)였으며, 직무연한의 제곱점수의 베타 값은 -.582(t=-2.448, p<.05)였다. 이러한 결과는 우리가 앞에서 미리 예측하여 보았던 결과인 바, 즉 직무연한과 탈진감은 통계적으로 유의미한 관계를 지니며 나아가 그들의 관계성은 역이차함수적이라는 것이다. 즉 직무연한이 너무 짧거나 오래 된 사람들이 직무로 인해 느끼는 탈진감에 비해 직무연한

이 5년 이상 20년 미만 정도인 사람들이 느끼는 탈진감의 정도가 더 크다는 사실이다. 그러나 이 예측 변수들의 탈진감에 대한 설명력은 통계적으로는 유의하지만 사실상 상당히 적은 양인 것으로 드러났다. 따라서 인구사회적 변인들 이외에 탈진감을 설명해주는 개인특성 변수들을 탐색해보기 위해 위계적 회귀분석을 추가적으로 실시하였다.

인구사회적 특성들, 그리고 정서적 특성들을 측정하는 변수들이 여러 개였기에, 연관된 변수들을 하나의 위계로 묶어서 상대적인 설명력을 살펴보는 위계적 회귀분석을 실시하였다. 직무로 인한 탈진감을 설명하기 위한 인구사회적 변수로는 우선적으로 그 관계성을 살펴보았던 성별, 직종, 연령과 직무연한, 그리고 연령과 직무연한의 제곱점수들이 포함되었다. 이때 직무연한은 달별로 환산된 점수였다. 두 번째 위계에는 개인의 정서 관련 특성들이 포함되었다. 정서의 인식, 표현, 조절 정도와 자기조절효능감, 자아용통성이 첫 번째 위계에서와 마찬가지로 stepwise 방식으로 회귀모형에 포함되었다. 마지막으로 혹시라도

관련 능력과의 상호작용점수들이 세 번째 위계에 포함되었다. 이들을 포함시킨 궁극적인 목적은 변량분석 결과 나타난 중년 직장인들의 심한 탈진감이 그들의 정서관리 능력에 따라 어떻게 달라질 수 있는지를 살펴보기 위한 것이었다. 이때 상호작용변수들 간에 혹시라도 존재할 변수들 간의 다중공선성을 사전에 통제하기 위하여 개인특성의 동일한 측면을 측정할 것으로 추정되는 연령제곱점수와 직무연한제곱점수간의 상관 정도를 먼저 산출하여 보았다. 그 결과 .78이라는 매우 높은 상관계수가 산출되어 이들 중 하나만을 선별하여 다른 개인 특성 점수들과의 상관점수를 내는 것이 탈진감을 설명하는 데에 있어서 혹시라도 존재할 변수들 간의 상호작용 관계를 검토하는 데 도움이 되리라 사료되었다. 따라서 사전적인 회귀분석 결과 직무로 인한 탈진감을 설명하는데 통계적으로 가장 유의미한 것으로 드러난 직무연한, 특히 탈진감과 역이차함수적인 관계를 지니는 것으로 나타난 직무연한의 제곱점수들과 다른 개인특성 변수들과의 상호작용 변수들을 세 번째 위계에

표8. 직무로 인한 탈진감에 대한 회귀분석 결과

변인	b	b의 표준오차	$\beta$	t
자아용통성	-.699	.113	-.431	-6.161***
정서조절	-.277	.137	-.142	-2.026*
직무연한 <sup>2</sup> *자아용통성	-8.96E-06	2.90E-06	-1.087	-3.087**
직무연한 <sup>2</sup> *자기조절효능감	-6.33E-06	2.90E-06	-.692	-2.186*
직무연한 <sup>2</sup> *정서표현	-5.51E-06	2.34E-06	-.501	-2.350*
절편	114.463	6.335		18.072***
변인	Beta In	Partial	Min Toler	t
직무연한	.235	.091	.027	1.249(n.s.)
연령	7.10E-04	.001	.029	.007(n.s.)
성별	-.033	-.037	.029	-.510(n.s.)
직종	-.003	-.004	.029	-.054(n.s.)
직무연한 <sup>2</sup>	.590	.095	.018	1.314(n.s.)
연령 <sup>2</sup>	-.007	-.005	.029	-.073(n.s.)
정서인식	.008	.009	.029	.119(n.s.)
정서표현	-.061	-.064	.029	-.880(n.s.)
자기조절효능감	.074	.065	.024	.893(n.s.)
직무연한 <sup>2</sup> *정서인식	-.316	-.060	.019	-.825(n.s.)
직무연한 <sup>2</sup> *정서조절	.295	.051	.017	.703(n.s.)

$F_{5, 189} = 17.181***$ , \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

존재할 직무로 인한 탈진감 상에 있어서의 인구사회적 변인들과 정서지능의 하위요인들 간의 상호작용 효과를 살펴보기 위하여, 인구사회적 변인들과 정서

포함시키기로 하였다.

표 8은 위계적 회귀분석의 결과를 보여주고 있다. 설명변수들을 회귀모형에 포함시키는 기준을 유

의도 수준 .05로 하였을 때, 최종적으로 정서조절, 자아용통성, 그리고 직무연한제곱점수와 자아용통성, 자기조절효능감, 정서표현의 상호작용변수들이 직무로 인한 탈진감을 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다. 이 최종적인 회귀모형의 탈진감에 대한 설명변량은 약 31%였으며 다중상관계수는 .56으로 매우 통계적으로 유의미한 모형( $F_{5, 189} = 17.181, p < .001$ )인 것으로 나타났다.

각 위계별로 설명변수의 영향력을 살펴보면, 우선 인구사회적 변수들은 직무로 인한 탈진감의 변산을 통계적으로 유의미한 수준에까지 설명해주지는 못하는 것으로 나타났다. 인구사회적 변수들끼리의 회귀분석모형에 포함되었던 직무연한의 이차함수 점수와 직무연한 변수 역시 다른 변수들과의 공분산을 통제하는 경우 탈진감의 유의미한 양을 설명해주지 못하는 것으로 드러났다. 두 번째 위계에 포함되었던 정서 관련 변수들 중에서는 정서조절과 자아용통성이 탈진감의 26%를 설명하는 것으로 나타났다( $F_{2, 182} = 34.289, p < .001$ ). 즉 융통적인 사고양식을 지녔을수록( $\beta = -.431, t = -6.161, p < .001$ ) 그리고 정서적 갈등을 잘 조절할수록( $\beta = -.142, t = -2.026, p < .05$ ) 직무로 인해 느끼는 탈진감의 정도는 낮은 것으로 나타났다. 탈진감을 설명함에 있어서 변수들 간의 상호작용효과가 나타나는지를 확인하기 위하여 세 번째 위계에 포함되었던 변수들에 대한 추가적인 설명량을 산출하여 보았다. 탈진감의 총변산 중 4.9%의 변산이 부가적으로 더 설명되는 것으로 나타났다( $F_{3, 180} = 4.271, p < .01$ ). 상호작용변수들 중 자아용통성, 자기조절효능감, 정서표현력등이 탈진감 상에 있어서 직무연한의 제곱점수와 통계적으로 유의미한 상관관계를 지니는 것으로 나타났다. 즉 직무연한이 너무 적지도 또는 너무 많지도 않을 때 직장인들은 직무로 인한 탈진감을 많이 경험하는데, 이때 융통성있는 사고를 하지 못할수록( $\beta = -1.087, t = -3.087, p < .01$ ), 업무와 동료들과의 관계에 있어서 효능감을 느끼지 못하는 사람일수록( $\beta = -.692, t = -2.186, p < .05$ ), 그리고 정서적인 표현을 가능한 억압하는 사람일수록( $\beta = -.501, t = -2.350, p < .05$ ) 더욱 더 탈진감을 많이 느꼈다. 직무연한과 연령이 거의 동일한 변인이라는 점을 고려해 볼 때 우리는 이러한 결과를 더욱 쉽게 이해할 수 있을 것이다. 즉 중년기 직장인들 중 정서 관련 능력이 평균이하로 떨어지는 사람들의 경우 직

무로 인한 탈진감을 느낄 가능성이 많다는 것이다. 중년기 직장인이더라도 융통성있는 사고와 효능감을 느끼면서 정서적인 문제들을 잘 해결하는 사람들의 경우에는 직무로 인한 탈진감으로부터 상대적으로 더 자유로울 수 있을 것이다.

## 논 의

1998년도 4월 8일자 조선일보에는 중년기 성인들의 심근경색으로 인한 돌연사가 지난 해 1월에서 3월 동안보다 2배가 늘었다는 안타까운 기사가 게재되었다. 고려대 구로병원 오동주 교수에 의하면 이들 중 상당수가 심근경색증을 일으킬만한 위험인자가 없는 건강한 사람들이었다고 한다. 98년 1월에서 3월 사이, 같은 응급실에 실려온 급성 심근경색 환자는 21명으로 45세 이하의 환자가 이중 7명이나 되었는데 이들은 고혈압이나 당뇨 증상등 전구증상이 전혀 없었다고 한다. 대신 이 중 3명이 최근 실직했으며, 2명은 회사가 부도 위기에 처해 있었다. 오 교수는 이 현상에 대해 IMF로 인한 직장에서의 과도한 스트레스가 이들을 돌연사로 몰고 갔다고 결론지었다.

4월 8일자 조선일보에 실린 이 기사(임호준, 1998)는 현 연구의 시사점이 무엇인지를 명확하게 이해하게 하여 준다. 두 가지 측면에서 이 기사는 중요한 시사점을 던지는 바, 한 가지는 지난 11월 IMF 한파 이후 우리의 직장인들이 얼마나 많은 스트레스를 겪고 있는지를 짐작하여 보게 해 준다라는 점이다. 특히 인생의 가장 왕성한 시기여야 하는 삼십대의 직장인이 오히려 직장에서 느끼는 스트레스에 상대적으로 더 취약하다는 사실이다. 즉 연령이 어려서 가족에 대한 큰 부담이 없는 청년층 근로자나 자녀를 다 키운 고령의 근로자들이 여러 가지 경제적, 심리적 부담을 안고 있는 중장년기 근로자들보다 정리해고의 위협이나 관련 업무로 인한 스트레스에 상대적으로 더 저항력이 있을 수 있다는 것이다. 인생에 있어서 가장 부담이 많은 삼십대, 즉 직무연한이 5년 이상 15년 이하인 근로자들은 경제 주체로서의 부담을 제대로 지어낼 수 없을지 모른다는 불안이 상대적으로 더 클 수도 있을 것이다. 따라서 이들 중장년층이 주관적으로 느끼는 직무로 인한 스트레스의 양은 다른 어떤 연령층보다 더 심각할 수 있을

것이다. 두 번째 시사점은 직장의 문제로 인한 스트레스가 무고한 직장인들을 죽음으로까지 몰아 가게 할 수도 있다는 점이다. 그러나 이 대목에서 우리가 다시 주의를 기울여야 할 점은 과연 모든 직장인들이 직장에서의 문제로 인해 와해되는가 하는 점이다. 다시 말하자면 동일한 좌절 상황에서도 어떤 사람들은 완전히 좌절하기도 하지만 다른 사람들은 그런대로 잘 견디어 나가기도 한다. 그렇다면 이들의 개인차를 살펴보는 일이, 어쩌면 어떻게 이런 이러한 스트레스로부터 잠시나마 자유로와질 수 있을지에 대한 쓸모있는 단서를 제공해 줄 수도 있을 것이다. 이런 관점에서 보자면 현 연구는 나름대로 흥미로운 결과를 제시하여 준다.

본 연구에서는 최근 직장인들이 얼마나 탈진감을 느끼며 어떠한 인구사회적 변수들이 이런 직무로 인한 탈진감과 관련성을 지니는지를 살펴보았다. 인용했던 기사와 관련하여 재미있었던 결과는 직무연한이나 연령이 직무로 인한 탈진감과 역이차함수적인 관련성을 지닌다는 점이었다. 즉 너무 젊거나 은퇴를 앞둔 직장인들보다는 중장년기 직장인들이 직무로 인한 탈진감을 상대적으로 더 많이 느낀다는 사실이었다. 나아가 개인의 정서적인 특성들도 이러한 관계에 유의미한 상호작용 효과를 끼친다는 것이 발견되었다. 물론 연령이나 직무연한에 관계없이 융통성있는 사고방식이나 감정적인 갈등을 조절하는 정도는 탈진감 경험에 매우 긍정적인 영향을 미친다. 그러나 더 나아가 부가적으로 이런 정서적인 특성들은 직무연한이나 연령과 상호작용하는 바, 즉 직무로 인한 스트레스가 많은 중년기 직장인들 중에서 이런 정서적 능력들이 손상된 경우, 직무로 인한 탈진감을 더 쉽게 느낄 수 있다는 점이다. 비록 최근과 같은 어려운 경제적인 상황에서도 정서적인 문제를 잘 해소하고 융통성있는 사고를 하며 효능감을 여전히 잃지 않은 사람들의 경우에는 어려운 상황에 좀더 적응적으로 대처할 수 있다. 이러한 결과는 매우 고무적인데, 학업지능에 대한 대안적인 개념으로 제안된 정서지능이라는 개념이 성인들의 성공적인 적응을 위하여 어디에 서야 할 지를 통찰하여 보게 한다. 물론 직장에서의 업무 수행능력은 아마도 업무와 직접적으로 관련된 특정 기능을 획득하고 있느냐 아니냐에 의하여 결정되겠지만, 이러한 업무관련 능력이 제대로 발휘되기 위해서는 오히려 사회적인 갈등을 잘

해결해 나가는 능력이나 정서적인 문제해결능력 또는 융통성있는 사고방식 등이 훨씬 중요할 수 있다. 어느 날 갑자기 예상하지 못한 시련이 다가왔을 때 융통성없는 그리고 갈등을 억압만 해 온 사람들의 경우, 뛰어난 잠재력을 체 발휘하지도 못하고 매우 어리석은 종말을 맞이할 수도 있다. 따라서 막다른 골목에서 있다고 느낄 때에는 좀더 숨을 돌리고 주어진 상황에 대해 융통성있는 사고를 하고, 자신 안에 쌓여 있는 감정적인 갈등도 한 번 해소하려는 노력을 해 볼 필요가 있을 것이다.

그러나 이런 결론에 강도를 높이기 전에 꼭 지적하고 지나가야 할 점은 현 연구에 포함되었던 표본의 임의성이다. 현재 표본은 그 선택방법이나 크기가 충분하지 않아 분석의 결과를 선불리 일반화하기에는 무리가 있을 수 있다. 물론 회귀분석의 설명력이나 각 설명변수들이 지니는 탈진감에 대한 효과의 크기는 상당하지만 지나친 일반화는 오히려 존재할 수 있는 일종오류를 범하게 할 위험이 있다. 따라서 현재의 분석을 적용함에 있어서는 꼭 표본의 제약을 상기해야 할 것이다.

가장 아쉬웠던 점은 낙관주의 척도의 비신뢰성이었다. 훌륭한 이론적인 틀을 근거로 개발된 낙관주의 척도의 경우 그 문항들의 내용이 우리나라에는 도저히 적용할 수 없다고 추론되었다. 지나치게 낮은 문항들의 평균 그리고 많은 문항들의 변별력 문제는 그 척도의 유용성을 의심하게 한다. 만일 동일한 반응양식으로 우리 상황에 적절한, 낙관적 사고방식을 측정하는 문항들을 개발한다면 직장인들 또는 나아가 여러 계층의 사람들의 낙관주의적 경향을 측정하는 데에 매우 쓸모있게 이용될 것이다. 현재의 연구에도 여전히 적용되는 또 한가지 문제점은 자기보고식 반응양식의 문제이다. 여러 준거변인을 예측하는데 있어서 정서표현성의 통계적인 유용성을 논의하면서 잠깐 언급하였던 문제이지만 한 번 더 부연한다면 '사회적 바람직성'으로부터 가능한 자유로운 척도를 개발하여야 한다는 것이다. 이러한 관점에서 보자면 대부분의 리커트 척도보다는 현 연구에 애당초 포함되었던 낙관주의 척도의 반응양식이 훨씬 훌륭할 수 있다. 두 개의 사회적으로 다 바람직한 대안들 중에서 자신의 특성을 반영하는 하나의 대안만을 선택하게 함으로써 오히려 오히려 존재할 수 있는 의도적으로 바람직한 방향으로 대답을 왜곡하는 반응경향

성을 원천적으로 피할 수 있다. 또는 관찰법을 이용한 자료도 사용한다면 변수들의 좀더 정확한 설명력을 산출할 수 있을 것이다.

현 연구에서는 여러 개 변수들 간의 인과성을 밝히기 위한 모델의 검증보다는 가능한 한 적은 수의 변인들 간의 관계성에 연구의 초점을 맞추려고 노력하였다. 물론 성과변수까지를 포함한 방대한 양의 자료를 살펴 볼 수도 있었겠으나 그 보다는 연구의 주요한 관심사였던 직무로 인한 탈진감과 그에 대한 중재변인으로서의 정서지능의 유용성에 분석의 기초를 두었다. 보다 거시적인 관점을 선호하는 산업심리학자들에게는 현 연구의 주제가 비중이 있다고 생각되지 않을지는 모르지만 현재 우리나라의 경제적, 사회적 상황을 고려한다면 이 주제는 나름대로 의의가 있다고 할 수 있을 것이다. 미래에는 아마도 본 연구에서 밝혀진 변수들 간의 관계를 토대로 근로자들의 정서적 안녕감에 대한 좀더 포괄적인 연구를 수행해 볼 수 있을 것이다.

## 참고문헌

김민호(1991). 교사스트레스와 탈진. 석사학위 청구논문, 연세대학교 대학원 심리학과.

김아영, 차정은(1996). 자기조절효능감과 측정. **산업 및 조직심리학회. 동계학술발표대회논문집.**

김현수, 고희화(1992). 불안전행동에 미치는 직무 스트레스의 영향에 대한 "우리성"의 완충효과. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 5(1), 13-33.

변지은, 이수정, 유재호, 이훈구(1997). 개인의 인지적 종료욕구와 정서에 대한 인식정도가 직무스트레스에 미치는 영향. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 10(2), 55-77.

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

이종목(1985). 조직에 있어서의 스트레스 요인 및 그 조절변인에 관한 소고. **행동과학연구**, 7.

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

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

임호준(1998). **IMF 심장병** 조선일보 4월 8일.

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

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Bandura, A. (1989). Self-regulation of motivation and action thought internal standards and goal systems, In L. A. Pervin (Ed), *Goal concepts in personality and social psychology* (pp. 19-85). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Bandura, A. (1991). Social cognitive theory of self-regulation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 248-287.

Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress. employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*(31), 665-699.

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.

Bhagat, R. S. (1982). Condition Under Which Stronger Job Satisfaction Relationships May Be Observed: A Closer Look at Two situational contingencies. *Academy of Management Journal*, 4, 772-789.

Bhagat, R. S., McQuaid, S. J., Lindholm, h., & Segovis, J. (1985) Total life stress: A multimethod validation of the construct and



- its effects on organizationally valued outcomes and withdrawal behaviors. *Journal of applied Psychology*(70), 202-214.
- Block, J. & Kremen, A. M. (1996) IQ and Ego-Resiliency: Conceptual and Empirical Connection and Separateness. *Journal of Personality and Social Psychology*, (70),2, 349-361.
- 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.
- Cherry, L. (1978). On the real benefits of stress. *Psychology Today (March)*, 60-70
- Cohen, S. (1980). Aftereffects of stress on human performance and social behavior: review of research and theory. *Psychological Bulletin*(88), 82-108.
- Cunningham, W. B. (1983) Teacher burnout, *Urban Review*, 15, 37-51.
- Duval, S., & Wicklund, R. A. (1972). *A theory of objective self-awareness*. New York: Academic Press.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Science Press.
- Farber, B. A. (1984). Stress and burnout in suburban teachers, *Journal of Educational Research*, 77, 325-331.
- Ferry, T. S. (1981). *Modern Accident Investigation and Analysis: An Executive Guide*. N. Y.: John Wiley & Sons.
- Folkman, S., Lazarus R.S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter : Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, (50), 992-1003.
- Fox, N. A. (1994). The development of emotion regulation: biological and behavioral considerations. *Monographs of the society for Research in Child Development*, 59 2-3.
- Friedman, M., & Rosenman, R. H. (1974). *Type A behavior and your heart*. New York: Knopf.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind*. New York: Basic Books.
- Gibbs, N. (1995). *EQ Factor*. Time. 10, 9.
- Goldman, S. L., Kraemer, D. T., & Salovey, P. (1996). Beliefs about mood moderate the relationship of stress to illness and symptom reporting. *Journal of Psychomatic 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.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Green, R. G. (1985). Stress and accidents. *Aviation, Space, and Environmental Medicine*, 56(7), 638-641.
- Heinrich, H. W., Peterson, D., & Roos, N. (1980). *Industrial Accident Prevention* (5th ed.). N. Y.: McGraw-Hill.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. Glenview, IL: Scott Foreman.
- Jamal, M. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment, *Organizational Behavior and Human Performance*, (33), 1-21.
- King, L. A., & Emmons, R. A. (1990). Conflict over emotional expression: Psychological and Physical correlates. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 864-877.
- Klohnen, E. C. (1996). Conceptual Analysis and Measurement of the Construct of Ego-Resiliency. *Journal of Personality and*

*Social Psychology*, (70),5, 1067-1079.

- Kremer, L., & Hofman, J. E. (1985) Teachers' professional identity and burnout, *Research in Education*, 34, 89-95
- Kring, A. M., Smith, D. A., & Neale, J. M. (1994). Individual Differences in Dispositional Expressiveness: Development and Validation of the Emotional Expressivity Scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 934-949.
- Krohn, 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.
- Kyriacous, C., & Sutcliffe, J. (1978). A model of Teacher stress, *Educational Studies*, 4, 1-6.
- Lazarus, R. S. (1977). A cognitive analysis of biofeedback control. In G. E. Schwartz, & Beatty (Eds.), *Biofeedback: Theory and research* (pp. 69-71). New York: Academic Press.
- Lazarus, R. S. (1994). Individual differences in emotion. In P. Ekman & R. J. Davidson (Eds.), *The nature of emotion: Fundamental questions* (pp. 332-336). New York: Oxford University Press.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984) *Stress, appraisal, and coping*. New York : Springer.
- Lisper, H. O., & Erikson, B. (1980). Effects of the length of a rest break and food intake on subsidiary reaction-time performance in an 8-hour task. *Journal of Applied Psychology*, 65(1), 117-122.
- Lyons, T. F. (1971). Role Clarity, need for clarity, satisfaction, tension and withdrawal, *Organizational Behavior and Human Performance*(6).
- Maslach, C. (1976). Burn-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981) The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Mayer, J. D., & Gaschke, Y. N. (1988). The experience and meta-experience of mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 102-111.
- Mayer, J. D., & Gaschke, Y. S. (1988). The experience and meta-experience of mood. *Journal of Personality Social Psychology*, 55, 102-111.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433-442.
- Mayer, J. D., Marnberg, M., & Volanth, A. J. (1988). Cognitive domains of the mood system. *Journal of Personality*, 56, 453-486.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Gomberg-Kaufman, S., & Baaney, K. (1991). A broader conception of mood experience. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 106-111.
- McGrath, J. E. (1976) Stress and behavior organizations In M. D., Dunnette(Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally and Company.
- Meligno, B. A. (1977). Stress and performance: Are they always incompatible? *Supervisory Management*, 22.
- Miles, R. H. (1975). An empirical test of causal inference between role perception of conflict and ambiguity and ambiguity and various personal outcomes. *Journal of Applied Psychology*, (60), 334-339.
- Morton, D. (1973). *The resolution of conflict*. Yale University Press.
- 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.

- Pennebaker, J. W. (1985). Traumatic experience and psychosomatic disease: Exploring the roles of behavioral inhibition, obsession, and confiding. *Canadian Psychology*, 26, 82-95.
- Petty, M. M., Mcgee, G. W., & Cavender, J. W. (1984). A meta-analysis of the relationships between individual job satisfaction and individual performance. *Academy of Management Review*, 27, 712-721.
- Pondy, L. R. (1967). Organizational conflict: Concepts and models, *Administrative Science Quarterly*, 12.
- Porter, L. W. (1961). A study perceived need satisfaction in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45, 1-17.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. N. Y.: McGraw-Hill
- 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.
- Salovey, P., Hsee, C. K., & Mayer, J. D. (1993). Emotional Intelligence and the Self-Regulation of Affect. In D. M. Wegner & J. W. Pennebaker(Eds.), *Handbooks of mental control*(pp.258-277). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S., Turvey, C., & Palfai, T. (1995). Emotional attention, clarity and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, and health* (pp. 125-154). Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*.(6).
- Seligman, M. E. P. (1990). *Learned Optimism*. N.Y. : Pocket Books.
- Selye, H. (1974). *Stress without distress*. Philadelphia: Lippincott.
- Selye, H. (1976). *The stress of life*. New York : McGraw Hill.
- Smith, P. C. (1965). The prediction of individual differences in susceptibility to industrial monotony. *Journal of Applied Psychology*, 39, 322-329.
- Smith, P. C. (1966). A comparative analysis of some conditions and consequences of intraorganizational conflicts. *Administrative Science Quarterly*, 10(4).
- Sternberg, R. J., & Wagner, R. K. (1982). The nature and measurement of practical intelligence. Unpublished Manuscript. Yale University.
- 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: Attention directed toward one's mood states. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 934-949.
- Tellegen, A. (1985). Structures of mood and personality and their relevance to assessing anxiety, with an emphasis on self-report. In A. H. Tuma & J.D. Maser(Eds.), *Anxiety and the anxiety disorders*(pp.681-706). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Thorndike, E. L. (1921). Intelligence and its uses.

*Harper's Magazine*, 140, 227-235.

Winnust, J. A. M. (1984). Stress in organization,  
In P.J.D. Drench, etc.(Ed.). *Handbook of  
work and organizational Psychology, I*,  
Chichester: John Wiley & Sons.

Yerkes, R. M., & Dodson, J. D. (1908). The  
relation of strength of stimulus to rapidity  
of habit formation. *J Of comparative and  
neurological Psychology, Vol. 18*.

1차 원고 접수 : 1998년 2월 27일

1차 수정본 접수: 1998년 4월 12일

최종 원고 접수 : 1998년 5월 8일

# **The influence of an individual's emotional characteristics on work-related burnout experience : The emotional intelligence as a mediator to experience burnout feeling**

**Jae-Ho You, Soo Jung Lee, Hoon-Koo Lee**

Department of Psychology, Yonsei University

This study aimed at investigating how much burnout feeling individuals experience at work and which individual related variables give influence on the burnout experience. Emotional characteristics have been recently regarded as important factors to deal with stress from the outside world of individuals. In accordance to this regard, in this study it was investigated if the burnout experience is mediated by emotional dispositions (mood - awareness, mood - regulation, mood - expressiveness), emotion related motivations (ego - resilience, self - efficacy, optimistic thinking). Among scales measuring these variables, scales of ego - resilience and optimistic thinking, not introduced before in Korea, had been analyzed for their validity evidences. The regression analysis showed the burnout experience had quadratic relationship with months for participants to work at present job positions. Also, it was found that the more flexibly individuals made thoughts and the better they dealt with emotional problems, the less they experienced burnout feeling caused by work. Furthermore, the interaction was found between a quadratic term of months to work and emotional characteristics on burnout experience. In other words, middle - aged workers repressing emotional conflicts with rigid way of thinking could be most vulnerable to job - associated stress.

## 부 록1.

### 탈진감 척도에 대한 요인분석 결과

문항내용	만성피로	개인적 성취	정서적 고갈	communality
8. 업무로 인한 탈진감을 느낀다.	.865	.018	.031	.749
2. 퇴근 경에는 완전히 지친 느낌이다.	.801	-.077	.154	.670
14. 업무에 너무 과중하게 시달리는 것 같다.	.789	.002	.013	.622
3. 아침에 일어나 직장에서 또 다른 하루를 맞이해야 할 때 피곤함을 느낀다	.781	-.011	.202	.651
1. 업무로 인해 정서적으로 고갈된 느낌이다.	.706	.150	.325	.626
16. 사람들을 직접 상대하여 일하는 것은 나에게 너무 많은 스트레스를 준다.	.629	.087	.130	.420
11. 나의 직업이 나를 정서적으로 메마르게 하고 있기에 염려스럽다.	.611	.155	.403	.560
6. 하루종일 직장 사람들과 함께 일하는 것은 정말 피곤하다.	.556	-.098	.410	.487
13. 업무로 인해 좌절감을 느낀다.	.496	-.022	.456	.455
19. 업무를 통해 나는 매우 가치있는 일들을 많이 성취해왔다.	-.011	.842	.137	.728
9. 나는 나의 직업을 통해 타인의 인생에 좋은 영향을 주고 있다고 느낀다.	-.015	.779	.062	.611
12. 나는 매우 원기왕성함을 느낀다.	.158	.753	-.102	.603
17. 나는 동료 직원들과 평안한 분위기를 쉽게 만들 수 있다.	-.026	.623	-.046	.391
5. 나는 동료들을 비인격적 대상으로 대한다고 느낀다.	.135	-.105	.697	.515
22. 동료들이 몇 가지 문제를 가지고 나를 욕하는 것 같다.	.083	-.071	.686	.482
20. 내 인생은 거의 끝난 느낌이다.	.245	.312	.640	.566
10. 이 직업에 종사한 이후 사람들에게 더욱 무감각해졌다.	.471	.229	.485	.509
고유치	5.845	2.444	1.355	
설명량	34.4%	14.4%	8.0%	