



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

이 정 윤 교수 지도

석사학위 청구논문

직장인의 정서경험 군집에 따른
직무스트레스 및
스트레스 대처방식의 차이

- 사무직 근로자를 중심으로 -

2017

성신여자대학교 대학원

심 리 학 과

박 주 리

직장인의 정서경험 군집에 따른
직무스트레스 및
스트레스 대처방식의 차이

- 사무직 근로자를 중심으로 -

이 정 윤 교수 지도

이 논문을 석사학위논문으로 제출함

2016년 11월

성신여자대학교 대학원

심 리 학 과

박 주 리

인 준 서

박주리의 석사학위 논문으로 인준함

2016년 11월

심사위원장.....(서명 또는 인)

심 사 위 원(서명 또는 인)

심 사 위 원(서명 또는 인)

성신여자대학교 대학원

논문개요

본 연구는 정서표현과정 모델(Kennedy-Moore & Watson, 2001)을 토대로 정서강도, 정서주의, 정서명확성 및 정서표현 양가성에 따라 사무직 근로자들의 군집이 어떻게 도출되는지 살펴보고, 각 군집들 간에 직무스트레스 및 스트레스 대처방식의 차이가 나타나는지 검토하고자 하였다. 335명의 사무직 근로자를 대상으로 정서경험 변인들의 조합에 따라 군집을 도출한 결과, 5개의 군집 유형이 도출되었다. 군집 1(억압 집단)은 정서강도와 정서주의, 정서명확성은 모두 낮고, 정서표현 양가성은 높은 집단이고, 군집 2(침착 집단)는 정서강도와 정서주의는 낮고, 정서명확성은 높으며, 정서표현 양가성은 낮은 집단이다. 군집 3(갈등 집단)은 정서강도가 평균 수준이고 정서주의와 정서명확성, 정서표현 양가성이 모두 높은 집단이고, 군집 4(회피 집단)는 정서강도가 높고 정서주의와 정서명확성은 낮으며, 정서표현 양가성은 높은 집단이며, 군집 5(열정 집단)는 정서강도와 정서주의, 정서명확성이 모두 높고, 정서표현 양가성은 낮은 집단이다. 성별과 결혼여부가 직무스트레스에 미치는 영향력을 통제한 뒤, 군집별로 직무스트레스에서 유의한 차이가 나타나는지 살펴본 결과, 군집 4와 군집 1, 군집 3이 군집 5와 군집 2보다 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다. 군집별 스트레스 대처방식의 차이에서는 군집 5가 적극적 대처에 해당하는 문제중심적 대처와 사회적 지지추구 대처를 가장 많이 사용하였고, 군집 1이 적극적 대처를 가장 적게 사용하는 것으로 나타났다. 또한 군집 4는 소극적 대처에 해당하는 정서중심적 대처와 소망적 사고를 가장 많이 사용하였고, 군집 3이 그 뒤를 이어 소극적 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났으며, 군집 2는 소극적 대처를

가장 적게 사용하는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 사무직 근로자의 정서경험 군집에 따라 직무스트레스 및 스트레스 대처방식이 다르게 나타남을 의미한다. 이를 토대로 각 군집의 특성과 연구의 의의 및 제한점에 대해 논의하였다.

주요어: 정서강도, 정서주의, 정서명확성, 정서표현 양가성, 직무스트레스, 스트레스 대처방식

목 차

논문개요

I. 서론

- 1. 연구의 필요성 및 목적 1
- 2. 연구문제 및 가설 9

II. 이론적 배경

- 1. 정서
 - 1) 정서의 개념 11
 - 2) 정서표현과정 모델 12
 - 3) 정서 경험 12
- 2. 직무스트레스
 - 1) 직무스트레스의 개념 16
 - 2) 정서 경험과 직무스트레스의 관계 17
- 3. 스트레스 대처방식
 - 1) 스트레스 대처방식의 개념 20
 - 2) 정서경험과 스트레스 대처방식의 관계 22

III. 연구방법

- 1. 연구대상 26
- 2. 측정도구 29
- 3. 자료분석 33

IV. 연구 결과

1. 변인들의 상관관계	35
2. 정서경험에 따른 군집 유형	38
3. 군집별 인구통계학적 특성의 차이	41
4. 군집별 직무스트레스 및 스트레스 대처방식의 차이	44

V. 논의

1. 결과에 대한 논의	48
2. 연구의 의의 및 제한점과 제언	60

참고문헌

ABSTRACT

부록

표 목차

표 1. 연구대상자의 인구통계학적 특성	28
표 2. 스트레스 대처방식 척도의 문항 구성 및 Cronbach's α	33
표 3. 변인들의 상관관계 및 평균, 표준편차	37
표 4. 군집화 일정표	38
표 5. 최종 군집별 중심점	39
표 6. 군집별 인구통계학적 특성의 차이	42
표 7. 인구통계학적 변인에 따른 직무스트레스의 차이	45
표 8. 군집별 직무스트레스의 차이	46
표 9. 군집별 스트레스 대처방식의 차이	47

그림 목차

그림 1. 정서경험에 따른 군집 유형	41
----------------------------	----

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

직장인에게 직장은 삶의 터전으로 자신의 사회적 가치와 목표를 실현시키는 곳이지만, 동시에 스트레스의 원인을 제공하는 공간이 되기도 한다(정동근, 1994; 강지연, 2014). 직장인들은 하루 중 대부분의 시간을 직장에서 보내는데, 우리나라 직장인들의 근로시간은 연간 2,057시간으로 OECD 국가들의 평균 근로시간인 1,673시간보다 384시간이 더 많고, 멕시코에 이어 두 번째로 길다(고용노동부, 2015). 직장인 대상의 스트레스 현황 조사 결과를 보면, 스트레스를 느낀다는 응답이 통계청 조사(2014)에서 72.9%, 산업안전공단 조사(2014)에서 67.8%로 나타나, 응답자의 약 70%가 직장에서 스트레스를 경험하고 있음을 알 수 있다. 직무스트레스는 불안, 집중력 저하, 의욕 상실, 각종 스트레스성 질환 등 정신적, 신체적으로 부정적 영향을 미칠 수 있다(최영신, 2010). 뿐만 아니라 직무스트레스로 인한 생산성 감소, 이직 증가는 조직 성과에 영향을 미치고(Graham, Shier, & Nicholas, 2015), 의료이용 및 산업재해 증가는 국가의 사회적 부담을 증가시킨다(한민희, 2013). 이와 같이 직무스트레스는 개인적 차원 뿐 아니라 조직과 국가적 차원에도 부정적 영향을 미치기 때문에 예방과 관리의 노력이 필요한 영역이다.

직무스트레스는 조직에서 경험하는 스트레스로, 직무수행 과정에서 복잡한 직무 내용, 역할 모호성, 비합리적인 조직 문화, 조직 내 대인관계갈등 등을 경험할 때 발생한다(박인만, 2006). 우리나라에서는 직장인의 직무스트레스 예방을 위해 2003년 산업안전보건법을 개정한 바 있고, 이 법안에서는 직무스트레스로 인한 직장인의 건강 예방 및 관리를 위해 사업주가 나서도

록 규정하고 있다(김영택, 2010; 정은주, 2004). 또한 2010년 근로자복지기본법이 공포, 시행되면서 근로자에게 심리상담을 지원하는 근로자 심리상담 지원 프로그램(Employee Assistance Program: 이하 EAP)의 실행에 대한 법적 근거가 마련되었다(조해연, 이송하, 이동혁, 2013). 국내에서는 삼성, LG, SK 계열사, 포스코, 하나은행 등에서 기업 내 상담실을 설립하고 있고, 노동부의 지원을 통해 중소기업 근로자에게도 EAP가 시행되고 있다(류희영, 2008; 조해연 등 2013). 이러한 법적 근거를 기반으로 기업상담과 EAP가 확산되면서 직장인의 스트레스 관리와 예방에서 개인의 특성에 맞는 도움을 제공할 수 있게 되었다.

Carroll(2010)은 구성원의 직무스트레스는 개인의 문제로 그치는 것이 아니라 조직의 문제로 이어지기 때문에 기업 상담에서 구성원의 스트레스 관리에 주된 초점을 두어야 한다고 하였다. 기업 및 기관에서 상담자가 내담자의 스트레스 관리에 대해 체계적인 상담을 하기 위해서는 경험적 연구가 많이 필요하다. 그 동안 심리학 분야에서는 직장인의 스트레스 요인 탐색, 스트레스와 심리적 증상의 관계, 스트레스 관리 프로그램 개발 및 효과 분석 등의 연구가 보고되었다(김지혜, 박재우, 2001; 이경란, 김의철, 박영신, 2009; 전민아, 왕은자, 2014). 그러나 직장인의 스트레스와 관련된 대부분의 연구는 주로 의학이나 간호학, 스포츠 분야에서 이루어져왔기 때문에 심리학 분야 연구는 여전히 미흡한 상황이다. 또한 서비스직 종사자나 상담자, 교사 등 인적 서비스 부문 종사자를 중심으로 연구가 이루어져왔기 때문에(박성배, 2015; 유수현, 2001; 한아름, 2013), 다양한 직업군에서 나타나는 직무스트레스에 대한 이해가 부족한 실정이다. 그 동안 직무스트레스와 관련하여 사무직 근로자에 대한 연구가 활발하게 이루어지지 않았는데, 이는 사무직 근로자가 주로 사무실 책상에서 일하고 고객과의 직접적인 대면이 상대적으로 적기 때문에 업무 환경이 우호적인 편이라고 인식되어왔기 때문이

다(최영신, 2016). 그러나 직장인 스트레스와 관련된 통계청(2014) 조사에 의하면, 사무직의 79.2%, 판매직의 75.7%, 서비스직의 74.7%가 스트레스를 경험하는 것으로 나타나, 사무직이 가장 높은 직무스트레스를 경험하고 있는 것으로 나타났다. 사무직 근로자들은 급격한 환경 변화에 따른 조기퇴직 압박과 불안감, 승진에 대한 부담감, 잦은 야근으로 인한 피로 증가 등으로 직무스트레스에 많이 노출되어있음에도 불구하고(최영신, 2010) 그 동안 사무직 근로자에 대한 연구가 많이 이루어지지 않았다. 이에 사무직 근로자의 스트레스 관리에 대한 연구가 필요하다고 보고, 본 연구에서는 직장인 중 사무직 근로자에 초점을 맞춰 직무스트레스와 관련된 연구를 시행하고자 하였다.

상담 및 심리치료에서는 심리 장애를 예방하고 치료하기 위해 정서 인식, 통찰, 수용 및 조절능력을 중요하게 다루고 있다(Admenth, 2006; Mennin, 2004; Greenberg & Safan, 1989; 서인숙, 2011, 재인용). 정서는 자신의 상태와 욕구를 자신과 타인에게 전달하는 정보적 기능을 갖고 있는데(Fridlund, 1991; Levenson, 1994; 최해연, 2008, 재인용), 팀과 같은 작업 집단의 체제로 일하게 되는 직장에서는 업무수행 과정에서 동료 및 팀원들과 끊임없이 의사소통을 하면서 자신이 경험하는 정서 정보를 공유하게 된다. 직무스트레스를 경험할 때 자신의 힘든 정서 경험을 동료들에게 표현하면서 정서를 공유하게 되면, 힘든 상황을 이해받고 보살핌 받고 있다는 느낌을 받게 되고, 동료로부터 직접적인 도움을 받을 수 있다(김혜미, 2011). 이와 같이 자신의 정서를 잘 인식하고 평가하며 표현할 수 있는 직장인은 동료들과 정서 경험을 공유하면서 스트레스의 부정적 영향을 감소시킬 수 있게 된다. 직장인의 정서 경험은 조직의 성과와 업무 효율성에도 영향을 미치게 되기 때문에 최근에는 조직에서도 많은 관심을 갖고 있는 주제이다(박재욱, 2008; 최대정, 이은정, 박동건, 2006). 집단 구성원들 간에 공유된 정서는 집단 내 특

유의 정서적 분위기를 형성하게 된다(George, 1990). 집단 구성원이 전체적으로 긍정적 정서를 경험하면 집단의 안정성이 더욱 강화되고 자발적 협력을 통해 업무 성과를 낼 수 있게 되며, 구성원들은 해당 조직에 더 남아있으려 하고 헌신하게 된다(최대정, 최가영, 박동건, 2005). 하지만 반대의 경우에는 집단 내 갈등을 유발하여 구성원 개인의 직무만족도가 떨어질 뿐 아니라, 조직의 성과 측면에서도 부정적 영향을 미치게 된다. 이처럼 직장인의 정서경험은 개인 뿐 아니라 조직 전반에 영향을 미치기 때문에 직장인 대상 연구에서 주목해야 하는 요인이라 할 수 있다.

직무스트레스에 대한 관심이 증가하면서 직장인의 정서와 직무스트레스의 관계에 대한 연구도 증가하고 있다. 국내외 선행 연구를 살펴보면, 교사, 사회복지사, 의사, 간호사, 상담자 및 서비스직 종사자 등을 대상으로 한 연구가 보고되었는데(김정은, 2011; 변지은, 이수정, 유재호, 이훈구, 1997; 손연주, 2010; 오은수, 2012; 이숙, 2010; 정은주, 2004; 탁진국, 2007; 한아름, 2013; Nikolaou & Tsaousis, 2002; Oginska-Bulik, 2005), 자신의 정서를 명확하게 인식하고 평가하는 직장인일수록 직무스트레스가 낮게 나타났다. 정은주(2004)는 사무직 직장인을 대상으로 연구를 시행하였는데, 정서를 잘 조절하지 못하거나 정서표현 갈등이 높은 사람일수록 직무탈진을 많이 경험하는 것으로 나타났다. 선행 연구에서 직업군에 관계없이 일관된 결과가 나타났기 때문에 정서 인식과 평가를 잘 하는 사무직 근로자가 직무스트레스를 적게 느낄 것으로 예상할 수 있다. 그러나 실제로 사무직 근로자를 대상으로 이를 검증한 연구는 많지 않기 때문에 본 연구를 통해 사무직 근로자의 정서와 직무스트레스의 관계를 살펴보고자 하였다.

정서는 개인이 스트레스 상황에 처했을 때, 자신의 대처방식을 결정하는 역할을 한다(강다연, 2011). Lazarus(1981)는 스트레스를 다루어가는 노력에 따라 문제중심적 대처와 사회적 지지추구 대처를 적극적 대처로, 정서중심

적 대처와 소망적 사고를 소극적 대처로 구분하여 정의하였다. 문제중심적 대처는 문제 해결을 위해 직접 행동을 취하는 전략이고, 사회적 지지추구 대처는 주변의 충고나 도움, 정보 등을 찾는 대처방식이다. 반면 정서중심적 대처는 스트레스 사건으로 인한 부정적 정서를 감소시키는 데 초점을 두는 방식이고, 소망적 사고는 공상이나 상상 등을 통해 관심을 다른 곳으로 전환시키는 방식이다. 정서와 스트레스 대처방식의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면, 대학생을 대상으로 한 Gohm과 Clore(2000), 그리고 조성은, 오경자(2007)의 연구에서 정서를 명확하게 인식하는 사람일수록 문제중심적 대처를 많이 사용하고, 정서를 명확하게 인식하지 못하는 사람일수록 정서중심적 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났다. 반면 초등학교 초임교사를 대상으로 한 이윤정(2006)의 연구와 서비스직 종사자를 대상으로 한 탁진국(2007)의 연구에서는 정서의 인식과 평가를 잘 하는 사람이 스트레스 상황에서 문제중심적 대처, 사회적 지지추구 대처 및 정서중심적 대처를 모두 많이 사용하는 것으로 나타나 대학생 대상 연구와 직장인 대상 연구 결과가 다르게 보고되었다. 박정석(2016)은 사무직, 전문직, 서비스직, 전업주부, 대학생을 대상으로 집단 간 스트레스 대처방식의 차이를 연구하였는데, 전문직은 문제중심적 대처방식을 가장 많이 사용하고, 사무직은 사회적 지지추구 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났다. 반면 대학생은 직장인에 비해 문제중심적 대처와 사회적 지지추구 대처를 모두 적게 사용하여 적극적인 대처가 미흡한 것으로 나타났다. 이처럼 직업군에 따라 스트레스 대처방식의 차이가 나타나기 때문에, 직장인을 대상으로 연구할 때 직업군을 구분하여 살펴볼 필요가 있음을 알 수 있다. 본 연구에서는 직무스트레스가 가장 높게 나타난 사무직 근로자를 대상으로 정서 경험과 스트레스 대처방식의 관계를 살펴보려고 하였다.

한편, 최해연, 이동귀, 민경환(2008)은 정서과정을 연구할 때, 같은 정서적

상황에서도 사람들마다 개인차가 존재하기 때문에 개인차를 고려해야 한다고 하였다. 또한 정서표현과정을 구성하는 변인들은 개별적으로 기능하기보다 유기적으로 연결되어 상호 간에 영향을 미친다는 점을 주의해야 한다고 설명한 바 있다. 정서 변인을 개별적으로 연구했을 때 일치하지 않는 결과들이 도출되었기 때문에 최근에는 여러 정서 변인들을 포괄적으로 다루는 군집분석이 진행되고 있다(최해연, 2013). 정서는 개인마다 갖는 특성이 다르고 정서 변인들이 유기적으로 연결되는 특성이 있기 때문에, 변인들의 관련성을 밝히는 데 초점을 두는 변인중심 분석법보다는 주어진 변인에 따라 사람들이 어떻게 구분되는지 파악하는 데 유용한 개인중심 분석법을 사용하여 살펴보는 것이 필요하며, 개인중심 분석법의 대표적인 것이 군집분석이다(이정운, 2014; Barnard-Brak, Lan, & Paton, 2010). 정서과정을 연구할 때 군집분석을 사용하게 되면, 정서 변인들을 종합적으로 살펴볼 수 있고 각 변인 수준이 유사한 개인들로 형성된 집단 간 차이를 살펴볼 수 있다(이소영, 2015).

Gohm 등(2000)은 군집분석을 사용하여 사건에 대해 정서적으로 놀라는 정도나 반응성인 정서강도, 자신의 느낌에 주의를 기울이는 정도인 정서주의, 자신의 정서를 명확하게 구분하는 정도인 정서명확성의 조합에 따른 개인차를 연구하였다. 연구 결과, 정서주의에서 명확한 특징이 드러나지 않아 정서강도와 정서명확성으로 4개 집단을 도출하였다. 압도(overwhelmed)집단은 정서강도는 높지만 정서명확성이 낮고, 강렬(hot)집단은 정서강도와 정서명확성이 모두 높은 집단이다. 사색(cerebral)집단은 정서강도는 낮으나 정서명확성이 높고, 차분(cool)집단은 정서강도와 정서명확성이 모두 낮은 집단이다. 국내에서는 최해연 등(2008)의 연구에서 4가지 정서 관련 변인들의 조합에 따른 개인차를 보고하였는데, 정서강도, 정서주의, 정서명확성과 정서를 표현하고 싶은 욕구가 있지만 부정적 갈등이 우려되어 표현하지 못 하

고 갈등하는 정도인 정서표현 양가성으로 군집을 도출하였다. 연구 결과 침착집단, 솔직집단, 혼란집단, 억압집단의 4개 군집이 도출되었는데, 각 군집의 특성을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 침착집단은 정서강도와 정서주의가 낮고, 정서명확성은 높으며 정서표현 양가성은 낮은 집단이다. 다음으로 솔직집단은 정서강도는 평균 수준이고, 정서주의와 정서명확성이 높으며, 정서표현 양가성은 낮은 집단이다. 혼란집단은 정서강도와 정서주의가 높고 정서명확성은 낮으며 정서표현 양가성은 높은 집단이다. 마지막으로 억압집단은 정서강도, 정서주의 및 정서명확성 모두 낮고, 정서표현 양가성은 높은 집단이다. 그 외에 김주연, 박경훈, 이영순(2015), 이경희, 김봉환(2010), 그리고 천부경, 양난미(2013)의 연구에서는 3개 집단이, 전선미, 오인수(2011)의 연구에서는 5개 집단이 도출되어, 정서 관련 변인들의 조합에 따라 군집분석을 실시했을 때 Gohm 등(2000)이나 최해연 등(2008)의 연구결과와 대체로 유사한 3~5개 집단이 도출됨을 알 수 있다.

선행 연구들에서는 이러한 군집에 따라 심리적 안녕감이나 심리적 증상 수준에서 차이가 나타남을 보고하고 있다. 선행연구를 살펴보면, 고등학생을 대상으로 한 이소영(2015)의 연구에서 정서강도와 정서주의는 높으나 정서명확성이 낮은 압도집단의 심리적 안녕감이 가장 낮게 나타났다. 대학생들을 대상으로 한 최해연 등(2008)의 연구에서는 정서강도와 정서주의가 높고 정서명확성은 낮으며 정서표현 양가성은 높은 혼란집단과 정서강도, 정서주의, 정서명확성이 낮고 정서표현 양가성이 높은 억압집단에서 심리증상 심각도가 높게 나타났다. 또한 대학생들을 대상으로 한 천부경 등(2013)의 연구에서도 최해연 등(2008)의 연구 결과와 같이, 억압집단에서 심리적 안녕감이 가장 낮게 나타났다. 정서와 관련된 군집분석 연구 중 직무스트레스의 차이를 직접적으로 분석한 선행 연구는 매우 제한적이지만, 직무스트레스가 심리적 안녕감과 부적 관계가 있으므로(송정덕, 2015; 신현정, 박진성, 2010; 유정희,

2010; Malek, Fahrudin, Kamil, & Shafinaz, 2009), 정서 경험에 따른 군집에 따라 직무스트레스에서 차이가 나타날 것으로 예상해 볼 수 있다.

또한 정서와 관련된 군집에 따라 스트레스 대처방식에서도 차이가 나타났다. 선행 연구를 살펴보면, 먼저 대학생을 대상으로 한 이경희 등(2010) 연구에서 정서강도, 정서주의 및 정서명확성이 모두 높은 솔직집단이 능동적 대처와 사회적 지지추구 대처를 많이 사용하고, 정서강도와 정서주의는 높은 반면 정서명확성이 낮은 혼란집단이 회피적 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났다. 대학생을 대상으로 한 김주연 등(2015)의 연구에서는 정서명확성이 높고 정서표현 양가성이 낮은 솔직집단이 능동적 대처와 사회적 지지추구 대처를 많이 사용하고, 정서명확성의 높고 낮음은 다르나 정서표현 양가성이 공통적으로 높은 억압집단과 혼란집단에서 회피분산적 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났다. 대학생을 대상으로 한 최혜연(2013)의 연구에서는 정서강도, 정서주의 및 정서명확성이 높고, 정서표현 양가성이 낮은 솔직집단에서 사회적 지지추구 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났으나, 문제 중심적 대처 및 회피적 대처에서는 집단 간 차이가 유의하지 않았다. 이처럼 스트레스 대처방식의 차이에 대해서는 다소 일관되지 않은 결과가 보고되고 있는데, 이와 관련해서는 어떠한 결과가 안정적인지 반복적으로 검증할 필요가 있을 것으로 보인다.

이상의 내용을 종합해보면, 직장인의 직무스트레스가 개인 뿐 아니라 조직, 국가적 차원에서 중요한 이슈로 부각되고 있고, 직장인의 정서경험이 직무스트레스 및 스트레스 대처방식에 영향을 미치는 요인으로 보고되고 있기 때문에, 직장인의 정서경험에 따른 직무스트레스 및 스트레스 대처방식의 차이를 살펴보는 군집분석 연구가 필요하다는 것을 알 수 있다. 이에 본 연구에서는 직무스트레스를 가장 높게 경험하는 것으로 나타난 사무직 근로자를 대상으로 정서경험 군집에 따라 직무스트레스 및 스트레스 대처방식에서

차이가 나타나는지 알아보고자 하였다. 본 연구를 통해 사무직 근로자의 정서적 특징을 이해하고 이를 바탕으로 보다 체계적인 상담 개입이 이루어질 수 있을 것으로 예상된다.

2. 연구문제 및 가설

본 연구에서는 사무직 근로자를 대상으로 정서 경험(정서강도, 정서주의, 정서명확성, 정서표현 양가성), 직무스트레스, 스트레스 대처방식 간의 관계를 살펴보았다. 또한 정서 경험에 따라 사무직 근로자의 군집이 어떻게 형성되는지, 그리고 군집에 따라 직무스트레스 및 스트레스 대처방식에 어떠한 차이가 있는지 살펴보았으며, 다음과 같이 연구문제를 선정하였다.

연구문제 1. 정서 경험과 직무스트레스 간에는 유의한 상관이 있는가?

가설 1-1. 정서강도는 직무스트레스와 정적 상관이 있을 것이다.

가설 1-2. 정서주의는 직무스트레스와 부적 상관이 있을 것이다.

가설 1-3. 정서명확성은 직무스트레스와 부적 상관이 있을 것이다.

가설 1-4. 정서표현 양가성은 직무스트레스와 정적 상관이 있을 것이다.

연구문제 2. 정서 경험과 스트레스 대처방식 간에는 유의한 상관이 있는가?

가설 2-1. 정서강도, 정서표현 양가성은 문제중심적 대처 및 사회적 지지 추구 대처와 부적 상관이 있을 것이다.

가설 2-2. 정서주의, 정서명확성은 문제중심적 대처 및 사회적 지지추구 대처와 정적 상관이 있을 것이다.

가설 2-3. 정서강도, 정서표현 양가성은 정서중심적 대처 및 소망적 사고와 정적 상관이 있을 것이다.

가설 2-4. 정서주의, 정서명확성은 정서중심적 대처 및 소망적 사고와 부적 상관이 있을 것이다.

연구문제 3. 정서 경험에 따른 군집은 어떻게 형성되는가?

가설 3-1. 정서 경험의 개인차에 따라 유의한 차이를 지닌 군집이 형성될 것이다.

연구문제 4. 도출된 정서 경험 군집에 따라 직무스트레스에 유의한 차이가 있는가?

가설 4-1. 군집별로 직무스트레스에서 유의한 차이가 있을 것이다.

연구문제 5. 도출된 정서 경험 군집에 따라 스트레스 대처방식에 유의한 차이가 있는가?

가설 5-1. 군집별로 문제중심적 대처에서 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 5-2. 군집별로 사회적지지추구대처에서 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 5-3. 군집별로 정서중심적 대처에서 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 5-4. 군집별로 소망적 사고에서 유의한 차이가 있을 것이다.

II. 이론적 배경

1. 정서

1) 정서의 개념

정서는 사람의 마음에 일어나는 여러 가지 감정, 또는 감정을 불러일으키는 기분이나 분위기를 뜻하는 것으로, 다양한 감정, 생각, 행동과 관련된 정신적, 생리적 상태이다(천부경 등, 2013). 정서에 대해서는 생물학적, 기능적, 인지적 측면 등 다양한 관점에서 학자들마다 다르게 정의를 내리고 있다. Keltner와 Shiota(2003: 전선미 등, 2011, 재인용)는 정서에 대해 다음과 같이 통합적인 정의를 내렸는데, 외적 자극 사건에 대한 보편적이고 기능적인 반응으로서, 현 상황에 대해 적합성을 증진하고 환경을 조형하는 반응을 촉진하기 위해 생리, 인지 현상 및 행동 채널들을 일시적으로 통합하는 것이라고 정의하였다.

사람들을 살아가면서 매순간 다양한 정서를 경험하고, 경험한 정서에 대해 반응한다. 자신이 경험한 일에 대해 정서를 표현하고 주변 사람들과 소통하는 것은 심리적, 신체적, 사회적 적응 전반에 핵심적인 역할을 하기 때문에, 정서는 적응의 중요한 예측 변인이라고 할 수 있다(장정주, 김정모, 2011). 이러한 이유로 상담 및 심리치료에서는 심리 장애를 예방하고 치료하기 위해 정서 인식, 통찰, 수용 및 조절능력을 중요하게 다루고 있다(Admenth, 2006; Mennin, 2004; Greenberg & Safan, 1989; 서인숙, 2011, 재인용).

2) 정서표현과정 모델

정서 관련 군집분석에서는 정서를 포괄적으로 이해하기 위해서 Kennedy-Moore와 Watson(2001)의 정서표현과정 모델을 이해할 필요가 있다. 정서표현과정 모델은 내현적 정서 경험이 외현적 정서 표현으로 변환되는 과정에 대한 모델로, 정서처리 과정의 각 단계에서 개인이 어떻게 정서를 처리하느냐에 따라 최종적으로 느끼는 정서가 달라질 수 있다고 본다. 정서적 경험은 단계마다 일련의 인지적 평가가 이루어지는데, 각 단계에서 겪는 혼란이나 갈등이 정서를 표현할지 그렇지 않을지에 영향을 주게 된다. 개인의 경험과 사회적 맥락에 대한 지각과 해석, 평가에 의해 무엇을 어떻게 표현할지가 결정된다고 볼 수 있다.

정서표현과정의 첫 단계는 전의식적 반응 단계로 정서유발 자극을 인지하고, 전의식적으로 인지와 정서가 처리되며, 생리적 변화를 동반하는 단계이다. 두 번째 단계는 반응에 대한 의식적 인지 단계로 신체적 신호를 통해 정서적 반응을 알아차리게 되는 단계이다. 세 번째 단계는 정서적 반응을 해석하고 명명하는 단계이고, 네 번째 단계는 자신의 신념과 목표에 기반하여 정서적 경험을 평가하는 단계이다. 마지막으로 다섯 번째 단계는 자신의 경험과 현재 사회적 맥락 간의 관계를 평가하는 단계다. 이러한 과정을 거쳐 대인관계 환경에서 자신의 감정을 드러내는 것이 바람직하다고 지각할 때 마침내 정서를 표현하게 된다(Kennedy-Moore et al., 2001).

3) 정서 경험

Kennedy-Moore와 Greenberg, Wortman(1991)은 정서표현과정 모델에서 정서과정을 정서강도, 정서주의, 정서인식, 정서표현 결정의 4단계로 이루어

진 것으로 보았다. 본 연구에서는 이에 근거하여 정서강도, 정서주의, 정서 명확성, 정서표현 양가성의 4가지 정서 변인을 아래와 같이 살펴보고자 한다.

(1) 정서강도

Larsen과 Diener(1987)는 정서강도란 사건에 대해 정서적으로 놀라는 정도나 반응성이라고 설명하였다. 정서강도는 기질적으로 태어날 때부터 결정되어 개인차가 있으며, 긍정적 정서를 강하게 경험하는 사람은 부정적 정서도 강하게 경험하는 일관적 특징이 있다(천부경 등, 2013). 정서강도는 정서표현과정 모델의 첫 단계에 해당되는 것으로, 정서경험 중 가장 초기 단계에서 작용한다. 정서강도가 개인의 심리적 건강에 미치는 영향에 대해서는 연구 결과가 일관되지 않는다. 정서강도가 높은 사람들은 자신의 정서를 명료하게 인식할 수 있고 타인의 기분도 잘 파악할 수 있기 때문에 적응적 특성을 보인다는 결과도 있고(이주일, 황석현, 한정원, 민경환, 1997; Engelberg & Sjöberg, 2004), 반대로 정서강도가 높을 때 신체화, 우울, 불안 등의 심리적 부적응을 겪을 가능성이 높다는 결과도 있다(이지영, 2016). 최혜연 등(2008)은 이와 같이 정서강도의 효과가 엇갈리게 나타나는 것에 대해 정서적 각성이 정서와 관련된 다른 변인들의 영향을 받기 때문이라고 설명하였다.

(2) 정서주의 및 정서명확성

정서적 각성은 정서 인식 과정으로 이어진다. Salovey와 Mayer, Goldman, Turvey, Palfai(1995)는 정서인식능력을 정서주의, 정서명확성, 정

서개선 믿음의 3가지로 개념화하였다. 정서주의는 자신의 느낌에 주의를 기울이는 정도를 말하고, 정서명확성은 자신의 정서를 명확하게 구분하는 정도를 뜻하며, 정서개선 믿음은 부정적 정서상태를 종결시키고 긍정적 정서상태를 지속시킬 수 있다고 믿는 정도를 말한다. 정서주의는 자신의 정서에 주의를 기울이고 의식하는 차원이므로 정서표현과정 모델의 두 번째 단계인 의식적 자각에 해당되고, 정서명확성은 자신의 기분 상태를 구분하여 언어화 하는 차원이므로 세 번째 단계인 해석과 명명에 해당된다. 최해연 등(2008)은 정서개선 믿음이 정서 경험 후의 정서조절능력과 관련되는 개념이라고 보았는데, 본 연구에서도 정서표현과정 모델에서 정서개선 믿음은 제외시키고, 정서주의와 정서명확성을 정서경험의 변인으로 다루었다.

정서주의는 정서강도와 마찬가지로 상반된 연구 결과들이 나타났다. 정서주의력이 높은 사람들이 삶의 만족도, 자존감, 문제해결능력 및 대처능력이 높다는 연구도 있지만(Bastian, Burns, & Nettelbeck, 2005), 정서에 대한 주의가 높으면 불안이 증가하고 반추 경향이 높아 우울증이 나타날 수 있다는 연구 결과도 있다(조성은 등, 2007). 반면 정서명확성이 심리적 적응에 미치는 영향에 대해서는 일관적인 결과가 나타나는 편이다. 자신의 정서를 명확하게 구분하는 사람은 심리적 적응 수준이 높고(Gohm & Clore, 2002), 스트레스 상황에서 주위 사람들에게 사회적 지지를 구하는 대처방식을 사용하는 것으로 나타났다(이수정, 2001). 반면 정서명확성이 낮은 사람은 자신의 정서를 잘 활용하지 못 하고 혼란스러움을 느끼기 때문에 적절한 대처방식을 찾는 데 어려움을 겪는다(천부경 등, 2013).

(3) 정서표현 양가성

정서적 사건을 경험하고 난 뒤 다른 사람과 정서경험을 나누는 것은 사람

들의 보편적 반응이다(Rime, Mesquita, & Philippot, 1991; 최해연, 2008, 재 인용). 정서표현을 잘 하는 사람은 그렇지 않은 사람에 비해 삶의 만족도가 높고 타인에게 더 사랑받고 지지를 얻으며, 자기이해가 높아서 보다 적응적으로 대처한다(Gohm et al., 2002; Emmons & Colby, 1995). 정서의 표현 및 행동경향성은 진화론적으로 적응 가치가 있고, 심리적·정서적으로 긍정적인 결과를 가져다준다(천부경 등, 2013; 최해연, 민경환, 2007). 그러나 사회적 상황에서는 때로 정서 표현이 부정적 결과를 가져올 수 있기 때문에 사람들은 정서 반응을 조절하려고 한다. 상대와의 관계를 고려하여 정서 표현을 조절하거나 억제할 수 있지만, 이러한 억제 반응이 모든 상황에서 경직되게 나타날 때 개인의 심리적 건강과 적응에 영향을 미칠 수 있다.

정서의 표현이나 억제에 초점을 맞추기보다 정서표현에 대한 내적 갈등에 초점을 맞추는 것이 더 유용하다는 판단으로 King과 Emmons(1990)는 정서 표현 양가성을 개념화하였다. 정서표현 양가성은 감정을 표현하고 싶은 욕구가 있지만, 이로 인해 발생할 부정적 갈등이 우려되어 감정 표현을 갈등하는 정도를 말하며, 정서표현과정 모델의 네 번째와 다섯 번째에 해당되는 개념이다. 정서표현 양가성이 높은 사람들은 친밀감에 대한 두려움이 있어서 주변 사람들에게 자신의 정서를 잘 표현하지 못 한다(천부경 등, 2013). 자신의 정서 표현이 수용되지 못할 것이라고 예상하기 때문에 정서를 표현하는 것에 대해 부정적 태도를 갖게 되고, 의식적으로 억제하는 결과가 나타난다. 정서표현 양가성이 높을수록 우울 증상이 심각하고 자기효능감도 낮게 나타났다(최해연, 2008; 이한우, 이미희, 2013; Katz, & Campbell, 1994).

2. 직무스트레스

1) 직무스트레스의 개념

Selye(1976)는 스트레스로부터의 완전한 자유는 오직 죽음 뿐이라고 하면서 스트레스는 피할 수 없는 숙명이라고 보고하였다. 조직 생활과 관련된 스트레스 연구는 1960년대 미국에서 시작되었고, 1970년대부터는 직무스트레스가 직무행동에 미치는 영향에 대한 연구가 시작되면서 직무스트레스에 대한 용어가 본격적으로 사용되었다(한민희, 2013).

직무스트레스는 조직에서 경험하는 스트레스로, 직무수행 과정에서 복잡한 직무 내용, 역할 모호성, 비합리적인 조직 문화, 조직 내 대인관계갈등 등을 경험할 때 발생한다(박인만, 2006). Cooper와 Marshall(1976)은 직무스트레스를 특정 직무와 관련된 부정적 환경 요인 또는 스트레스 요인이라고 보았고, Parker와 DeCottis(1983)는 조직이나 직무와 같은 스트레스 요인에서 발생하는 개인의 불편한 감정이라고 정의하였다. 직무스트레스에 대해서는 많은 학자들이 정의를 내리고 있는데, 학자들의 정의를 요약해보면, 직무스트레스란 근로자와 그들이 처한 조직 또는 직무라는 환경 사이에서 부조화가 발생했을 때 개인의 느끼는 감정이나 심리상태라고 할 수 있다.

Osipow와 Spokane(1992)은 직무스트레스 유발요인을 역할 과부하, 역할 불충분, 역할 모호성, 역할 경계, 책임감, 물리적 환경의 6가지로 설명하였다. 먼저 역할 과부하 스트레스는 직무상 요구가 개인의 역량을 초과할 때 느끼는 정도를 의미하고, 역할 불충분 스트레스는 기술이나 경력 등에 비해 주어진 업무가 부족하다고 느끼는 정도를 의미한다. 역할 모호성 스트레스는 업무의 우선순위나 평가기준이 모호하다고 느끼는 정도이고, 역할 경계 스트레스는 직무 수행 중 상충되는 역할 요구를 느끼는 정도를 의미한다. 또한 책임감 관련 스트레스는 직무 수행에 따른 대인관계에서 느끼는 과도한 책임감의 정도를 의미하고, 물리적 환경 스트레스는 소음, 온도, 조명, 공

기오염, 진동 등과 같은 유해한 물리적 환경에 노출되는 정도를 의미한다.

선행 연구들에 의하면, 인구통계학적 변인에 따라 직무스트레스에서 유의한 차이가 발생하는 것으로 나타났다. 사무직 공무원을 대상으로 한 조광희, 이동배, 조영혜(2007)의 연구에서는 연령, 직급, 근무연수에서 스트레스의 차이가 나타났고, IT 중소기업 직장인을 대상으로 한 박성대(2015)의 연구에서는 연령, 결혼여부, 직급, 근무연수에서 심리적 소진의 차이가 나타났다. 조광희 등(2007)의 연구에서는 직급이 낮고 근무연수가 낮을수록 스트레스가 높게 나타난 반면, 박성대(2015)의 연구에서는 직급이 낮고 근무연수가 낮은 직장인의 심리적 소진이 가장 낮게 나타나 공무원과 중소기업 직장인 간의 차이가 나타났다. 또한 대기업 근로자를 대상으로 한 최영신(2016)의 연구에서는 성별, 연령, 결혼여부, 직급, 근무연수에서는 직무스트레스의 차이가 유의하지 않았고, 학력 및 담당 업무에서 직무스트레스의 차이가 유의하게 나타났다. 이와 같은 결과는 같은 직장인이라 하더라도 직업군에 따라 처해있는 업무 환경이 다르기 때문에 직무스트레스에서도 차이가 나타나는 것으로 예상할 수 있다.

2) 정서 경험과 직무스트레스의 관계

직장인은 직무수행 과정에서 직무 내용, 조직 내 대인관계 등으로 직무스트레스를 경험하게 된다. 직무스트레스를 경험할 때 자신의 힘든 경험을 동료나 상사에게 표현하면서 정서를 공유하는 사람은 이해받고 공감 받는다는 느낌을 받게 되고, 업무 수행에도 직접적인 도움을 받을 수 있다(김혜미, 2011). 과거에는 조직의 목표가 우선시 되었고 개인의 정서에는 큰 관심이 없었으나, 직장인의 정서 경험이 직무스트레스의 부정적 영향을 감소시켜서 작업 생산성 향상 및 이직의도 감소에 영향을 미친다는 연구 결과가 보고되

면서(박재욱, 2008), 최근 들어 조직에서 구성원의 정서에 많은 관심을 갖게 되었다(박동건, 이은정, 최대정, 2005).

직장인의 정서와 직무스트레스의 관계를 다룬 연구에는 교사, 사회복지사, 의사, 간호사, 상담자 및 서비스직 종사자를 대상으로 한 연구들이 있다(김정은, 2011; 변지은 등, 1997; 손연주, 2010; 오은수, 2012; 이숙, 2010; 정은주, 2004; 탁진국, 2007; 한아름, 2013; Nikolaou et al., 2002; Oginska-Bulik, 2005). 선행 연구에서는 정서의 인식과 평가를 잘 하는 사람일수록 직무스트레스를 낮게 경험한다는 일관된 결과가 나타났다. 초등학교 교사를 대상으로 한 손연주(2010)의 연구에서는 정서 인식과 정서 표현이 동료 및 상사와 더 좋은 관계를 유지하게 하고 직무에 있어서도 긍정적이고 자발적인 태도를 갖게 하기 때문에, 직무 스트레스를 완화시키는 역할을 한다고 보고하였다. 또한 변지은 등(1997)은 회사원, 교사 등 직장인을 대상으로 한 연구에서 자신의 정서를 명확하게 인식하는 사람이 반추를 적게 하고 부정적 정서상태에서 긍정적 정서상태로의 전환이 빨라서, 동일한 스트레스 상황에서도 직무 스트레스를 적게 경험한다고 설명하였다. 사무직 직장인을 대상으로 한 정은주(2004)의 연구에서는 정서를 잘 조절하지 못 하거나 정서표현 양가성이 높은 사람일수록 직무 탈진을 많이 경험한다고 보고하였다. 직장인의 정서표현 양가성과 관련한 연구는 주로 서비스직 근로자를 대상으로 정서표현 규범과 정서표현 욕구 사이의 갈등을 다뤘었는데, 이는 서비스직 근로자들이 고객 서비스의 중요성 때문에 업무 상황에서 정서를 적절하게 표현해야 한다는 조직 규범의 영향을 받아왔기 때문이다. 이러한 정서표현 규범 때문에 표현하고 싶은 부정 정서를 표현하지 못 하고 직무 환경상 표현을 억제하면서 내적 갈등을 겪게 되면, 직무 탈진을 경험할 수 있다(한태영, 박정애, 2006).

정서와 관련된 군집분석 연구에서 스트레스나 직무스트레스의 차이를 직

접적으로 분석한 연구를 찾아보기는 어렵지만, 심리적 안녕감이나 심리적 적응, 정신건강의 차이를 다룬 연구들은 지속적으로 보고되고 있다(이소영, 2015; 이지연, 2010; 이지연, 김아름, 박미란, 2010; 전선미 등, 2011; 천부경 등, 2013; 최해연 등, 2008). 직무스트레스와 심리적 안녕감이 부적 관계가 있다고 알려져 있기 때문에(송정덕, 2015; 신현정 등, 2010; 유정희, 2010; Malek et al., 2009), 정서 경험 군집에 따라 직무스트레스에서 차이가 있을 것으로 예상해볼 수 있다. 대학생을 대상으로 한 최해연 등(2008)의 연구에서는 정서강도, 정서주의, 정서명확성, 정서표현 양가성의 조합으로 4개 군집을 도출했고, 정서강도와 정서주의는 높고 정서명확성은 낮으며 정서표현 양가성이 높은 혼란집단과 정서강도, 정서주의, 정서명확성이 낮고 정서표현 양가성이 높은 억압집단에서 심리증상 심각도가 높게 나타났다. 고등학생을 대상으로 한 이소영(2015)의 연구에서는 정서강도, 정서주의, 정서명확성으로 4개의 군집을 도출하였고, 정서강도와 정서주의는 높으나 정서명확성이 낮은 압도집단에서 주관적 안녕감이 가장 낮게 나타났다. 이 연구에서는 정서표현 양가성을 정서 경험 변인으로 사용하지 않았으나, 정서표현 양가성을 제외하고는 최해연 등(2008)의 연구에서 나타난 혼란집단의 특성과 동일하게 나타났다. 천부경 등(2013)은 대학생을 대상으로 연구를 시행했는데, 정서강도, 정서주의, 정서명확성, 정서표현 양가성의 조합으로 3개 군집을 도출하였다. 이 연구에서는 최해연 등(2008)의 연구 결과와 같이 정서강도, 정서주의, 정서명확성이 낮고, 정서표현 양가성이 높은 억압집단에서 심리적 안녕감이 가장 낮게 나타났다. 한편 고등학생을 대상으로 한 전선미 등(2011)의 연구에서는 정서인식명확성, 정서표현에 대한 부정적 신념, 정서표현 양가성, 정서표현성의 조합으로 5개의 군집을 도출하였는데, 이 중 3개 집단에서 심리적 안녕감이 낮게 나타났다. 이들 3개 집단은, 정서인식이 낮고 정서표현에 대한 부정적 신념과 정서표현 양가성은 높고 정서표현성은

낮은 가슴앓이형, 정서인식은 평균 수준이고 정서표현에 대한 부정적 신념과 정서표현 양가성은 낮으며 정서표현성은 높은 후회형, 정서인식은 낮고 정서표현에 대한 부정적 신념은 평균 수준이며 정서표현 양가성은 낮고 정서표현성은 평균 수준인 둔감형이었다. 가슴앓이형은 정서인식명확성이 낮고 정서표현 양가성이 높기 때문에 최해연 등(2008)의 연구에서 나타난 혼란집단의 특성과 유사하다고 볼 수 있다. 그러나 후회형과 둔감형은 정서표현양가성이 낮게 나타나, 다른 선행 연구들에서 정서표현양가성이 공통적으로 높게 나타난 것과는 일치하지 않는 결과였다. 이 연구에서는 대부분의 정서 관련 군집분석 연구와 달리, 정서표현에 대한 부정적 신념과 정서표현성을 새롭게 투입하여 군집을 도출하였는데, 이들 정서 변인들의 상호작용 결과로 이전의 연구들과 일치하지 않는 결과가 나타난 것으로 예상할 수 있다.

3. 스트레스 대처방식

1) 스트레스 대처방식의 개념

스트레스를 전혀 경험하지 않고 살아가기는 힘들기 때문에 스트레스 상황에서 스트레스원을 평가하고 적합한 대처를 해나갈 수 있는 스트레스 관리 능력이 필요하다. 스트레스 대처는 개인의 자원을 초과하는 특수한 외적·내적 요구를 다스리기 위한 인지적·행동적 노력을 말하는데, 자신에게 부과된 스트레스를 어떻게 다루는지는 개인의 심리적 적응에 영향을 미치기 때문에 중요한 요인이라 할 수 있다(문성원, 한종철, 1996).

스트레스가 발생하는 상황에서 개인이 사용할 수 있는 대처 방식은 다양할 수 있다. 그럼에도 불구하고 습관적으로 사용하는 방식이 있기 때문에

개인이 전형적으로 사용하는 대처방식이 있다고 볼 수 있다(최해연, 2013). 사람들은 각자의 방식으로 스트레스 사건에 대처하기 때문에 스트레스와 대처방식에 관한 연구들은 개인의 심리적 특성에 따른 차이에 관심을 기울이고 있다(김우석, 2004).

대처방식은 하위차원에 따라 몇 가지로 구분된다. Lazarus(1981)는 스트레스를 다루어가는 노력에 따라 문제중심적 대처와 사회적 지지추구 대처를 적극적 대처로, 정서중심적 대처와 소망적 사고를 소극적 대처로 구분하여 정의하였다. 문제중심적 대처는 위협적이라고 평가된 상황을 변경하거나 제거하기 위해 직접 행동을 취하는 방식으로, 스트레스 사건에 직면하거나 문제해결을 위한 계획을 세우는 등의 도구적인 전략을 말한다. 사회적 지지추구 대처는 주변의 충고나 도움, 정보 등을 찾는 대처방식으로, 문제중심적 대처와 함께 접근 차원의 적극적 대처방식으로 구분된다. 반면 회피 차원의 소극적 대처방식인 정서중심적 대처는 스트레스 상황을 바꾸고자 하는 노력하기보다는 스트레스 사건으로 인해 발생한 부정적 정서를 감소시키거나 완화시키는 데 보다 초점을 두는 방식이다. 또한 소망적 사고는 문제를 부인하거나 관심을 다른 곳으로 전환시켜 스트레스 사건으로부터 심리적 거리를 두려하는 방식을 말한다.

회피 전략에 해당되는 정서중심적 대처나 소망적 사고는 현실을 부인하거나 해결하고자 노력하지 않기 때문에 비적응적이고, 스트레스의 원인을 제거하고자 하는 적극적으로 노력하는 문제중심적 대처가 일반적으로 적응적이라고 볼 수 있다(김정문, 2010). 그러나 모든 상황에서 문제중심적 대처가 유용하다고 볼 수는 없다. Lazarus(1993: 정은주, 2004, 재인용)는 스트레스 상황에 대한 통제력이나 문제해결력이 떨어지는 경우, 회피 차원의 소극적 대처가 더 적응적일 수도 있다고 보고하였다. 따라서 개인 변인을 고려하여 스트레스 대처방식을 살펴볼 필요가 있고, 본 연구에서는 개인 변인으로 정

서 경험을 고려하였다.

2) 정서 경험과 스트레스 대처방식의 관계

정서 경험은 자신이 지닌 자원에 대한 평가와 함께 이후 대처과정으로 이어진다(Lazarus, 1994). 정서를 강렬하게 경험하는 사람들은 불편한 감정일 때 이를 강렬하게 느끼게 되는데, 이러한 불편한 감정을 즉각적으로 피하기 위해 회피 전략을 자주 사용한다(Gohm, 2003). 정서를 강렬하게 느끼는 사람들에게 회피 전략은 즉각적으로 대처할 수 있는 방안일 수 있지만, 장기적으로 봤을 때는 불편감이 증대되고 부적응을 초래하는 전략이다(김용희, 2014).

한편 정서 인식과 스트레스 대처방식의 관계에서는 일관되지 않은 결과가 나타났다. 대학생을 대상으로 한 Gohm 등(2000)의 연구와 조성은 등(2007)의 연구에서는 정서를 명확하게 인식하는 사람일수록 문제중심적 대처를 사용하고, 정서를 명확하게 인식하지 못 하는 사람일수록 정서적 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났다. 반면 이윤정(2006)은 초등학교 초임교사를 대상으로, 탁진국(2007)은 서비스직 종사자를 대상으로 연구를 시행하였는데, 정서 인식과 평가를 잘 하는 사람이 문제중심적 대처, 사회적 지지추구 대처 및 정서중심적 대처를 모두 많이 사용하는 것으로 나타났다. 탁진국(2007)은 정서 경험과 정서중심적 대처 간의 관계에서 상관이 크지 않기 때문에 이 결과만으로 확대 해석하는 것에 주의를 기울일 필요가 있다고 하였다.

박정석(2016)은 사무직, 전문직, 서비스직, 전업주부, 대학생을 대상으로 집단 간에 스트레스 대처방식의 차이가 있는지 살펴보았는데, 대상군에 따라 주로 사용하는 스트레스 대처방식이 다르게 나타났다. 사무직 근로자는 사회적 지지추구 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났고, 전문직 근로자는

문제중심적 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났다. 반면 대학생은 문제중심적 대처와 사회적 지지추구 대처를 모두 적게 사용하는 것으로 나타나, 스트레스 상황에서 적극적인 대처가 미흡한 것으로 나타났다. 또한 정서경험의 수준에서도 대학생과 직장인의 차이가 보고된 바 있는데, 대학생보다 직장인이 정서적 불편감을 수용하는 능력과 자신이 부정적 심리상태를 견디고 극복할 수 있다고 생각하는 수준이 높게 나타났고, 경험하는 정서 구조에서도 차이가 나타났다(권희주, 2014; 최해연, 2012). 정서경험과 스트레스 대처방식의 관계를 다룬 선행 연구에서 대학생 대상 결과와 직장인 대상 결과가 상이하게 나온 것은 이러한 집단 간 차이가 반영된 것으로 예상된다.

정서와 관련된 군집분석 연구 중 스트레스 대처방식의 차이를 살펴본 연구에는 김주연 등(2015), 이경희 등(2010), 최해연(2013)의 연구가 있다. 대학생을 대상으로 한 김주연 등(2015)의 연구에서는 정서명확성과 정서표현 양가성의 조합으로 4개 집단을 도출하였는데, 정서명확성이 높고 정서표현 양가성이 낮은 솔직집단이 능동적 대처와 사회적 지지추구 대처를 많이 사용하고, 정서명확성이 낮고 정서표현 양가성이 높은 혼란집단과 정서명확성과 정서표현 양가성이 모두 높은 억압집단에서 회피분산적 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났다. 대학생을 대상으로 한 이경희 등(2010)의 연구에서는 정서강도, 정서주의, 정서명확성의 조합으로 3개 집단을 도출하였다. 정서강도, 정서주의 및 정서명확성이 모두 높은 솔직집단에서 능동적 대처와 사회적 지지추구 대처를 많이 사용하고, 정서강도와 정서주의는 높고 정서명확성이 낮은 혼란집단에서 회피적 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났다. 한편 대학생을 대상으로 한 최해연(2013)의 연구에서는 정서강도, 정서주의, 정서명확성, 정서표현 양가성을 통해 4개 집단을 도출하였는데, 정서강도, 정서주의, 정서명확성이 높고 정서표현 양가성이 낮은 솔직집단에서 사회적 지지추구 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났다. 반면 문제중심 대처와

회피 대처는 집단 간 차이가 유의하지 않아, 대학생을 대상으로 한 정서군집 분석 연구에서 안정적인 결과를 도출하기 위해서는 반복 검증이 필요할 것으로 보인다.

그 동안 정서경험 관련 군집분석 연구는 주로 대학생을 대상으로 이루어져왔는데, 대학생과 직장인의 정서경험에서 집단 간 차이가 보고된 바 있다. 권희주(2014)의 연구에 의하면, 대학생과 직장인은 정서적 불편감을 수용하는 수준과 자신이 부정적 심리상태를 견디고 극복할 수 있다고 생각하는 수준에서 차이가 나타났다. 선행 연구에서는 부정적 심리상태를 견디는 능력이 작을수록 해당 정서를 더 강렬하게 느끼고(박성아, 2010), 부정적 정서에 압도되어 그러한 정서에 주의를 더 기울인다고 보고하였다(권희주, 2014). 이를 통해 대학생과 직장인의 정서강도와 정서주의의 수준에서 차이가 있음을 예상해볼 수 있다.

또한 대학생과 직장인이 경험하는 정서 구조를 살펴본 선행 연구에 의하면, 두 집단에서 공통적으로 도출된 정서 요인도 있지만 집단 간 차이가 나타나는 정서 요인도 있는 것으로 보고되었다(최해연, 2012). 대학생이 직장인보다 성취와 관련하여 더 강렬하고 열정적인 정서를 경험하는 것으로 나타났다는데, 이에 대해 연구자는 대학생이 학업과 시험 등의 자기개발이 많이 요구되는 환경에 있기 때문일 것으로 보았다. 이렇게 대학생과 직장인의 정서 구조에서 차이가 나타나는 것은 대학생과 직장인이 속한 환경, 삶의 조건 및 세대에 따라 다른 신체적, 인지적 반응이 반영된 것으로 볼 수 있다.

특히 대학생이 강렬하게 경험하는 것으로 나타난 성취 정서는 자존감과 높은 상관이 있는 것으로 나타났다. 자존감은 집단의 관계나 조화를 중요시하는 집단주의 문화보다는 개인의 자율성과 독립성이 강조되는 개인주의 문화에서 주로 나타나는 정서인데(최해연, 2012), 대학생의 성취 정서가 자존감과 높은 상관이 나타난 데는 대학생이 속해있는 문화적 배경도 관련이 있

을 수 있다. 한편, 직장은 권력과 지위, 서열에 의해 역할이 구분되고 관계가 맺어지는 집단이다. 직장에서는 팀과 같은 작업 집단으로 일하게 되는 경우가 많은데, 이 때 자신의 정서 표현 여부나 표현 방법에 따라 집단의 분위기가 달라질 수 있기 때문에 집단의 조화를 해칠 수 있는 감정은 표현하지 않으려고 할 수 있다(김영식, 서용원, 2015). 또한 직장에는 권력과 지위가 존재하기 때문에 상사가 부당한 대우를 하더라도 자신의 억울함을 바로 표현하기보다 수용 가능한 정서를 표현해야한다는 생각에 실제 정서와 무관하게 조직에서 요구하는 정서를 표현함으로써 정서 불일치를 경험할 수 있다(손강숙, 정소미, 2016). 이러한 경험을 해본 직장인들은 직업 선택이나 이직 시 임금, 근무여건과 더불어 직장 상사와의 관계, 회사 분위기 등을 고려하는 것으로 나타나, 자신의 흥미, 능력 발휘, 성취감 등을 중요하게 고려한다고 답한 대학생과는 차이가 나타났다(박가열, 2003). 이러한 선행 연구들에서는 대학생과 직장인의 정서경험에서 개인적, 환경적 요인의 차이가 있음을 보고하고 있으며, 이는 직장인을 대상으로 한 정서 연구가 필요함을 시사한다고 볼 수 있다.

III. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 2016년 9월부터 10월까지 근무연수 1년 이상의 만 19세 이상 남녀 사무직 근로자들을 임의 표집하여 자기보고식 설문조사를 실시하였다. 산업안전보건법 시행규칙 제 99조 제 2항에 의하면, 사무직에 종사하는 근로자는 사무실에서 총무, 서무, 인사, 기획, 노무, 홍보, 경리, 회계, 설계 등의 사무 업무를 담당하는 근로자를 말한다. 따라서 영업, 판매, 생산, 서비스 직에 종사하고 있는 근로자는 비사무직으로 구분하여 대상에서 제외시켰다. 연구자의 지인들이 근무하는 회사 직장인들을 대상으로 오프라인 설문조사를 실시하였고, 직장인 커뮤니티 애플리케이션 및 SNS(카카오톡, 페이스북, 밴드, 다음카페 등)에 온라인 설문 링크를 게시하여 연구자를 모집하였다. 설문지 시행 전 대상자들에게 연구 참여에 대한 설명문을 제공하였고, 최종 참여 결정 및 연구 동의는 모두 자발적으로 이루어지도록 하였다.

모집 결과, 총 366명이 참여하였고, 이 중에서 근무연수가 1년 미만이거나 사무직 근로자가 아닌 경우, 불성실하게 응답한 경우로 확인된 31부를 제외하고, 335명(오프라인 186명, 온라인 149명)을 연구 대상으로 선정하였다. 연구 대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 표 1과 같다. 응답자 총 335명 중 남자가 212명(63.3%), 여자가 123명(36.7%)이고, 연령대별로는 20대가 68명(20.3%), 30대가 159명(47.5%), 40대가 102명(30.4%), 50대가 6명(1.8%)으로 평균 연령은 35.9세($SD=6.54$)였다. 학력에서는 전문대졸(2,3년제) 17명(5.1%), 대졸(4년제) 248명(74.0%), 대학원 이상(수료, 재학 포함) 70명(20.9%)으로 나타났고, 결혼 여부에서는 미혼이 131명(39.1%), 기혼이 199명(59.4%), 기타가 5명(1.5%)로 나타났다. 근무연수에서는 1~5년 미만이 77명

(23.0%), 5~10년 미만인 87명(26.0%), 10~15년 미만인 81명(24.2%), 15~20년 미만인 62명(18.5%), 20년 이상이 28명(8.4%)이었으며, 평균 근무연수는 10년 6개월($SD=76.52$)이었다. 담당업무에서는 기획, 설계가 130명(38.8%), 인사, 노무가 9명(2.7%), 홍보, 광고가 22명(6.6%), 재무, 회계, 세무, 법무가 6명(1.8%), 연구개발이 23명(6.9%), 총무, 경영지원/관리가 44명(13.1%), 기타가 101명(30.1%)로 나타났다. 직급에서는 사원이 57명(17.0%), 대리가 78명(23.3%), 과장이 86명(25.7%), 차장이 56명(16.7%), 부장이 56명(16.7%), 임원이 2명(0.6%)로 나타났다. 고용형태에서는 정규직이 317명(94.6%), 비정규직이 18명(5.4%)이었고, 기업규모에서는 중소기업이 32명(9.6%), 중견기업이 40명(11.9%), 대기업이 263명(78.5%)으로 나타났다.

표 1. 연구 대상자의 인구통계학적 특성

(N=335)

특성	구분	빈도	백분율(%)
성별	남	212	63.3
	여	123	36.7
연령(만)	20-29세	68	20.3
	30-39세	159	47.5
	40-49세	102	30.4
	50-59세	6	1.8
학력	전문대졸(2,3년제)	17	5.1
	대졸(4년제)	248	74.0
	대학원 이상(수료, 재학 포함)	70	20.9
결혼여부	미혼	131	39.1
	기혼	199	59.4
	기타	5	1.5
근무연수	1~5년 미만	77	23.0
	5~10년 미만	87	26.0
	10~15년 미만	81	24.2
	15~20년 미만	62	18.5
	20년 이상	28	8.4
담당업무	기획, 설계	130	38.8
	인사, 노무	9	2.7
	홍보, 광고	22	6.6
	재무, 회계, 세무, 법무	6	1.8
	연구개발	23	6.9
	총무, 경영지원/관리	44	13.1
	기타	101	30.1
직급	사원	57	17.0
	대리	78	23.3
	과장	86	25.7
	차장	56	16.7
	부장	56	16.7
	임원	2	0.6
고용형태	정규직	317	94.6
	비정규직	18	5.4
기업규모	중소기업	32	9.6
	중견기업	40	11.9
	대기업	263	78.5

2. 측정도구

1) 정서강도

본 연구에서는 정서강도를 측정하기 위해 Larsen 등(1987)이 개발한 정서강도 척도(Affect Intensity Measure: AIM)를 이주일 등(1997)이 번안한 척도를 사용하였다. 본 척도는 개인이 정서를 얼마나 강렬하게 경험하는지에 관한 안정적인 개인차를 측정하고자 만들어졌고, 주관적 경험('나는 칭찬을 들으면 너무나 행복하여 터질 것 같다'), 신체적 반응('나는 초조해지면 온몸이 떨린다'), 인지적 수행('나는 불가능할 것이라고 생각했던 임무를 끝내고 나면 황홀감을 느낀다') 등 정서적 반응이 표출되는 다양한 경로를 반영하고 있다.

본 척도는 총 40문항으로 구성되어있고, 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(항상 그렇다)까지의 5점 Likert 척도이다. 점수가 높을수록 정서를 깊게 체험함을 의미하고, 최해연 등(2008)의 연구에서 Cronbach's α 는 .89였고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .88이었다.

2) 정서주의 및 정서명확성

본 연구에서는 정서주의 및 정서명확성을 측정하기 위해 Salovey 등(1995)이 개발한 정서인식 척도(Trait Meta-Mood Scale: TMMS)를 이훈구와 이수정(1997)이 번안한 척도를 사용하였다. 본 척도는 지속적이고 안정적인 정서인식의 개인차를 측정하는 것으로, 정서주의, 정서명확성, 정서개선 믿음으로 구성되어있다. 정서주의는 각 개인이 자신의 느낌에 주의를 기울이는 정도를 의미하고, 정서명확성은 정서를 명확하게 경험하는 정도를 의

미하며, 정서개선 믿음은 부정적인 정서 상태를 종결시키고 긍정적 정서상태를 지속시킬 수 있다고 믿는 정도를 의미한다.

본 척도는 총 30문항으로 정서주의 13문항, 정서명확성 11문항, 정서개선 믿음 6문항으로 구성되어있으나, 본 연구에서는 정서주의 및 정서명확성을 측정하기 위해 정서주의 13문항(‘감정이나 기분에 주의를 기울일 가치가 없다고 생각한다’)과 정서명확성 11문항(‘나는 대부분 내가 어떻게 느끼는지를 안다’)을 각각 사용하였다. 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)까지의 5점 Likert 척도이고, 점수가 높을수록 자신이 경험하는 정서에 주의를 기울이고, 명확하게 인식할 수 있는 능력이 높음을 의미한다. 이훈구 등(1997)의 연구에서 Cronbach’s α 는 정서주의 .86, 정서명확성 .88로 나타났고, 본 연구에서 Cronbach’s α 는 정서주의 .76, 정서명확성 .80로 나타났다.

3) 정서표현 양가성

본 연구에서는 정서표현 양가성을 측정하기 위해 King 등(1990)이 개발한 정서표현 양가성 척도(Ambivalence over Emotional Expressiveness Questionnaire: AEQ)를 최해연 등(2007)이 관계성을 중시하는 한국의 문화적 맥락에 맞게 번안하고 타당화한 한국판 정서표현 양가성 척도(AEQ-K)를 사용하였다. 본 척도는 자기방어적 양가성과 관계관여적 양가성으로 구성되어 있다. 자기방어적 양가성은 자신의 정서를 적절히 표현할 자신이 없거나 어떻게 해야 할지 모르는 정서표현 불능감과 부정적 정서를 표현하면 거부되거나 상처받을 것 같다는 두려움을 반영하는 것이다. 관계관여적 양가성은 자기보호적인 두려움보다는 다른 사람과의 관계를 고려하거나 체면을 유지하기 위해 표현 행동을 통제함으로써 신중함을 기하려는 것으로, 인상을 관리하거나 대인관계에 대한 민감성을 가지는 것이 포함된다(최해연

등, 2007).

본 척도는 총 21문항으로 자기방어적 양가성 13문항(‘상대방에게 내 마음을 전하고 싶을 때가 많지만 자꾸 머뭇거리게 된다’)과 관계관여적 양가성 8문항(‘계획한 대로 일이 진행되지 않았을 때 실망감을 드러내고 싶지만 상처받기 쉬운 사람으로 보이고 싶지 않다’)으로 구성되어있고, 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)까지의 5점 Likert 척도이다. 점수가 높을수록 자신의 마음을 표현하고 싶은 것을 억제하고 갈등하는 양가감정인 정서 표현 양가성이 높음을 의미한다. 최해연 등(2007)의 연구에서 Cronbach’s α 는 .89였고, 본 연구에서 Cronbach’s α 는 .92였다.

4) 직무스트레스

본 연구에서는 직무스트레스를 측정하기 위해 Karasek 등(1998)이 개발한 Job Content Questionnaire(JCQ)를 기반으로 장세진 등(2005)이 한국의 조직 구조와 사회문화적 배경에 적합하도록 구성한 한국인 직무스트레스 측정 도구(Korean Occupational Stress Scale: KOSS)를 사용하였다. KOSS는 측정도구의 개발 및 표준화를 위해 한국표준산업분류에 의거하여 추출된 전국 사업장의 근로자 12,631명을 대상으로 개발된 측정도구이다. 본 척도의 기본형은 43개 문항으로 물리적 환경, 직무 요구, 직무자율성 결여, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화의 8개 하위영역으로 구성된다. 그러나 물리적 환경은 사무직 근로자와는 관련성이 낮아 물리적 환경을 제외하고 7개 영역으로 구성된 단축형(Korean Occupational Stress Scale-Short Form: KOSS-SF)을 사용하였다.

본 척도의 단축형은 총 24문항으로 직무요구 4문항(‘나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다’), 직무자율성 결여 4문항(‘나의 업무량과 작업 스케줄

을 스스로 조절할 수 있다'), 관계갈등 3문항('직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다'), 직무불안정 2문항('직장 사정이 불안하여 미래가 불확실하다'), 조직체계 4문항('우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서 배치 등)가 공정하고 합리적이다'), 보상부적절 3문항('나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다'), 직장문화 4문항('직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다')으로 구성되어있다. 1점(전혀 그렇지 않다)에서 4점(매우 그렇다)까지의 4점 Likert 척도이고, 점수가 높을수록 직무스트레스가 많음을 의미한다. 강지연(2014)의 연구에서 Cronbach's α 는 .85로 나타났고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .80으로 나타났다.

5) 스트레스 대처방식

본 연구에서는 스트레스 대처방식을 측정하기 위해 Folkman과 Lazarus(1985)가 개발한 스트레스 대처방식 척도(The Ways of Coping Checklist: WCC) 68문항을 김정희와 이장호(1985)가 한국판으로 번안하고 수정 보완한 것 중 김정문(2010)이 24문항으로 채택하여 사용한 척도를 사용하였다. 4개 하위요인으로 구성되는데, 문제중심적 대처와 사회적 지지추구 대처는 적극적 대처에 해당되고, 정서중심적 대처와 소망적 사고는 소극적 대처에 해당된다.

본 척도는 총 24문항으로 문제중심적 대처 6문항('활동 계획을 세우고 그것에 따른다'), 사회적 지지추구 대처 6문항('문제를 구체화시킬 수 있는 사람과 이야기한다'), 정서중심적 대처 6문항('그 일을 무시해버리거나 그것을 너무 심각하게 받아들이지 않는다'), 소망적 사고 6문항('일이 어떻게 되었으면 좋겠다는 공상이나 소망을 한다')으로 구성되어 있다. 1점(전혀

그렇지 않다)에서 4점(매우 그렇다)까지의 4점 Likert 척도이고, 각 하위요인의 점수가 높을수록 해당 스트레스 대처방식을 많이 사용함을 의미한다. 김정문(2010)의 연구에서 Cronbach's α 는 문제중심적 대처 .78, 사회적 지지추구 .78, 정서중심적 대처 .62, 소망적 사고 .61로 나타났다. 본 연구에서 Cronbach's α 는 문제중심적 대처 .77, 사회적 지지추구 .73, 정서중심적 대처 .72, 소망적 사고 .69로 나타났고, 하위요인별 문항 구성 및 Cronbach's α 는 표 2에 제시하였다.

표 2. 스트레스 대처방식 척도의 문항 구성 및 Cronbach's α 값

	구분	문항번호	Cronbach's α
적극적 대처	문제중심적 대처	1, 2, 9, 10, 17, 18	.77
	사회적 지지추구 대처	5, 6, 15, 16, 23, 24	.73
소극적 대처	정서적 대처	7, 8, 11, 12, 19, 20	.72
	소망적 사고	3, 4, 13, 14, 21, 22	.69
	전체		.83

3. 자료분석

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 18.0을 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 연구 대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 통해 빈도와 백분율을 산출하였다. 둘째, 조사도구의 신뢰도를 알아보기 위하여 Cronbach's α 값을 산출하였다. 셋째, 변인들 간의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson의 적률상관계수를 산출하였다. 넷째, 정서경험에 따른 군집을 살펴보기 위해 Hair와 Black(2000)이 제안한 2단계 군집분석을 실시하였다. 1단계에서 Wards의 방법으로 계층적 군집분석을 실시하여 군집의 수를 정하고, 2단계에서 비계층적 군집분석인 K-평균분석을 실시하여 최종 군집별 중심점을 기준으로 각 유형의 특징을 잘 나타내고 각 군집에 배정된 수가

비교적 비슷하게 나타나는 군집의 수를 정하였다. 계층적 군집분석만 사용하게 되면 대부분의 사례로부터 이탈된 정도가 큰 사례들이 나타날 수 있기 때문에, 비계층적 군집분석을 사용함으로써 이탈된 정도가 큰 사례들이 군집 형성에 미치는 영향을 최소화할 수 있다(천부경 등, 2013). 다섯째, 군집별로 인구통계학적 특성에서 유의한 차이가 나타나는지 알아보기 위해 교차분석을 실시하였다. 마지막으로, 직무스트레스에서 인구통계학적 변인에 따라 유의한 차이가 있는지 알아보기 위해 독립표본 t-test와 일원분산분석을 실시한 후, 유의하게 나타난 변인의 영향력을 통제하기 위해 공변량분석(ANCOVA)을 실시하였고, Bonferroni 사후검증을 실시하였다. 또한 군집별로 스트레스 대처방식에서 유의한 차이가 있는지 알아보기 위해서 일원분산분석(ANOVA)를 실시한 후 Scheffe 사후검증을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 변인들의 상관관계

정서강도, 정서주의, 정서명확성, 정서표현 양가성, 직무스트레스 및 스트레스 대처방식 간의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson 상관분석을 실시하였고, 결과를 표 3에 제시하였다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

먼저 정서경험 변인들과 직무스트레스의 상관관계를 살펴보면, 정서강도와 직무스트레스는 유의한 상관이 나타나지 않았고, 정서주의와 직무스트레스는 유의한 부적 상관($r=-.13, p<.05$)이 나타났다. 또한 정서명확성과 직무스트레스도 유의한 부적 상관($r=-.23, p<.01$)을 보였으며, 정서표현 양가성과 직무스트레스는 유의한 정적 상관($r=.27, p<.01$)이 나타났다. 이를 통해 자신의 느낌에 주의를 많이 기울이고 자신의 정서를 명확하게 구분할 수 있는 사람일수록 직무스트레스가 낮고, 자신의 감정 표현에 대한 갈등이 높을수록 직무스트레스가 높음을 알 수 있다. 이로써 가설 1-1은 기각되었고, 가설 1-2와 가설 1-3, 가설 1-4가 지지되었다.

다음으로, 스트레스 대처방식은 문제중심적 대처, 사회적 지지추구 대처, 정서중심적 대처 및 소망적 사고의 4가지로 나누어 살펴보았다. 먼저 정서강도와 스트레스 대처방식의 상관관계를 살펴보면, 문제중심적 대처($r=.14, p<.05$), 사회적 지지추구 대처($r=.20, p<.01$), 정서중심적 대처($r=.19, p<.01$), 소망적 사고($r=.39, p<.01$)의 4가지 대처방식 모두와 유의한 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 정서주의와 스트레스 대처방식의 상관관계에서는 사회적 지지추구 대처($r=.21, p<.01$), 정서중심적 대처($r=.12, p<.05$), 소망적 사고($r=.16, p<.01$)에서 유의한 정적 상관이 나타났고, 문제중심적 대처와는 유

의한 상관이 나타나지 않았다. 또한 정서명확성과 스트레스 대처방식 간의 관계에서는 문제중심적 대처($r=.23, p<.01$)와 사회적 지지추구 대처($r=.16, p<.01$)가 유의한 정적 상관이 나타났고, 정서중심적 대처와 소망적 사고는 유의한 상관이 나타나지 않았다. 정서표현 양가성과 스트레스 대처방식 간의 관계에서는 문제중심적 대처($r=-.15, p<.01$)와 사회적 지지추구 대처($r=-.18, p<.01$)에서 유의한 부적 상관이 나타났고, 정서중심적 대처($r=.26, p<.01$)와 소망적 사고($r=.21, p<.01$)에서는 유의한 정적 상관이 나타났다. 이를 통해 정서를 강렬하게 경험하는 사람들이 문제중심적 대처, 사회적 지지추구 대처, 정서중심적 대처 및 소망적 사고를 모두 많이 사용하면서 다양한 스트레스 대처방식을 사용한다는 것을 알 수 있다. 또한 자신의 느낌에 주의를 많이 기울이는 사람들이 사회적 지지추구 대처와 정서중심적 대처, 소망적 사고를 많이 사용하고, 정서를 명확하게 인식하는 사람들이 문제중심적 대처와 사회적 지지추구 대처인 적극적 대처방식을 많이 사용하는 것으로 나타났다. 정서 표현에 갈등을 많이 느끼는 사람들은 문제중심적 대처와 사회적 지지추구 대처인 적극적 대처방식을 적게 사용하고, 정서중심적 대처와 소망적 사고에 해당하는 소극적 대처방식을 많이 사용하는 것으로 나타났다. 이로써 가설 2-1의 일부와 가설 2-2의 일부, 가설 2-3이 지지되었고, 가설 2-4는 기각되었다.

표 3. 변인들의 상관관계 및 평균, 표준편차

(N=335)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1								
2	.31**	1							
3	.05	.26**	1						
4	.05	-.09	-.34**	1					
5	-.06	-.13*	-.23**	.27**	1				
6	.14*	.08	.23**	-.15**	-.26**	1			
7	.20**	.21**	.16**	-.18**	-.19**	.48**	1		
8	.19**	.12*	-.11	.26**	.14*	.06	.22**	1	
9	.39**	.16**	-.06	.21**	.03	.20**	.36**	.57**	1
<i>M</i>	3.22	3.44	3.55	3.13	2.28	2.91	2.72	2.04	2.54
<i>SD</i>	.35	.43	.45	.58	.29	.46	.49	.52	.52

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

주. 1. 정서강도, 2. 정서주의, 3. 정서명확성, 4. 정서표현 양가성, 5. 직무스트레스, 6. 문제 중심적 대처, 7. 사회적 지지추구 대처, 8. 정서중심적 대처, 9. 소망적 사고

2. 정서경험에 따른 군집 유형

정서경험 변인인 정서강도, 정서주의, 정서명확성 및 정서표현 양가성에서 동질적인 성향을 가진 군집을 파악하기 위해 Hair와 Black(2000)이 제안한 2단계 군집분석을 실시하였다. 먼저 1단계에서 Wards의 방법을 사용하여 표준화 점수로 계층적 군집분석을 실시하였는데, 계층적 군집분석은 데이터 간 거리나 상관계수 등의 유사도를 근거로 모든 대상이 한 개의 군집으로 묶일 때까지 가까운 것부터 순서대로 합쳐가는 방법이다. 군집의 수를 미리 정하지 않고, 군집화 일정표(Agglomeration Schedule)를 통해 군집의 수를 정한다. 군집화 일정표에는 집단 간 평균 연결법으로 분류한 ‘단계’와 각 단계별 집단에 속한 대상 간의 거리를 나타내는 ‘군집화 계수’가 표시된다. 군집화 계수가 클수록 분류 대상 간의 거리가 멀다는 것을 의미하고, 인접한 단계에서 군집화 계수 차이가 커지면 대상이 서로 이질적 집단으로 분류될 가능성이 높음을 의미한다(최현철, 2016). 군집화 일정표 결과는 표 4에 제시하였다.

표 4. 군집화 일정표

단계	군집화 계수	계수 차이
.	.	.
.	.	.
329	696.375	53.075
330	749.450	65.002
331	814.452	112.211
332	926.662	160.703
333	1087.366	248.634
334	1336.000	

1단계 분석 결과 4~5개의 군집이 제안되었고, 이를 기초로 2단계 비계층적 군집분석인 K-평균 분석을 실시하였다. 비계층적 군집분석은 군집의 수를 정하고 그 기준에 맞게 거리를 나누어 각 구간에 있는 데이터들을 집단으로 구분하는 방법이다. 본 연구에서는 최종 군집별 중심점을 기준으로 각 유형의 특징을 잘 나타내고 각 군집에 배정된 수가 비교적 비슷하게 나타나는 5개 군집을 확정하였고, 표 5에 최종 군집별 중심점을 제시하였다. 이러한 결과를 바탕으로 가설 3-1이 지지되었다.

표 5. 최종 군집별 중심점

	군집 1	군집 2	군집 3	군집 4	군집 5
정서강도	-.75	-.92	-.05	.58	.90
정서주의	-.47	-.66	.67	-.91	.75
정서명확성	-1.19	.48	.26	-.75	.54
정서표현 양가성	.50	-.86	.58	.78	-.82
군집 크기	45	67	91	57	75

주. 군집변인은 표준화된 점수. $M=0$, $SD=1$

정서경험에 따라 구분된 각 군집의 특징을 파악하고 이를 기반으로 아래와 같이 군집을 명명하였으며, 군집별 차이를 쉽게 알아볼 수 있도록 그림 2를 제시하였다. 군집 1은 정서강도와 정서주의, 정서명확성이 모두 낮고, 정서표현 양가성이 높은 집단이다. 정서 자극이 있더라도 반응하는 수준이 낮고, 자신의 정서에 주의를 기울이지 않는 편이다. 군집 1은 정서명확성이 가장 낮은 집단으로, 자신의 정서 상태를 명확하게 인식하지 못하고 정서적 경험에 대한 언어적 이해도 부족한 특징이 있다. 또한 정서에 대한 부정적 태도가 있을 수 있고, 정서 표현을 의식적으로 억제하는 양상을 보일 수 있다. 이에 군집 1을 ‘억압 집단’으로 명명하였다.

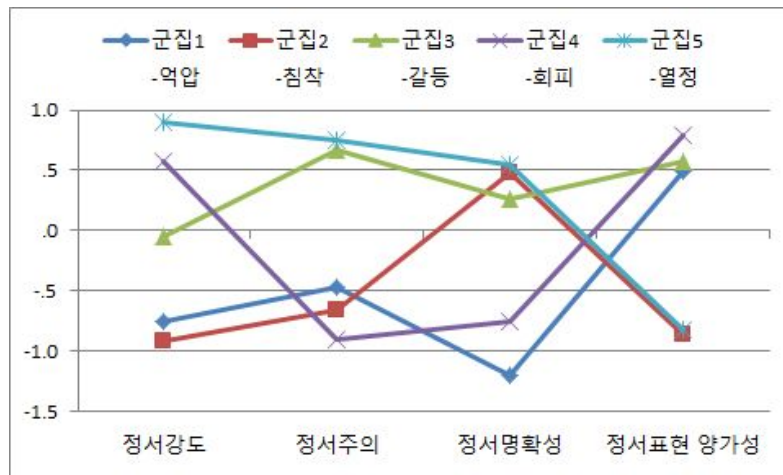
군집 2는 정서강도와 정서주의가 낮고, 정서명확성은 높으며, 정서표현 양가성은 낮은 집단이다. 군집 2는 정서강도가 가장 낮은 집단으로, 정서 유발

자극에 대한 신체적·생리적 변화가 가장 적게 나타날 것으로 보인다. 자신의 정서에 주의를 기울이는 수준은 다소 낮으나, 자신의 정서 경험을 명확하게 인식하여 해당 정서를 해석하고 명명할 수 있으며, 정서 표현에 대한 갈등도 낮은 편이다. 전반적으로 정서에 대한 큰 혼란 없이 차분하고 침착한 특징이 나타날 것으로 예상되기 때문에, 군집 2를 ‘침착 집단’으로 명명하였다.

군집 3은 정서강도가 평균 수준이고 정서주의는 높으며, 정서명확성은 평균보다 약간 높고 정서표현 양가성 역시 높은 집단이다. 정서 자극을 강렬하게 경험하는 편도 아니고 정서에 대해 주의도 잘 기울이며 경험한 정서에 대해 해석과 명명도 어느 정도 할 수 있음에도, 대인관계 환경에서 자신의 감정을 드러낼 때 내적 갈등을 많이 하는 유형이다. 이에 군집 3을 ‘갈등 집단’으로 명명하였다.

군집 4는 정서강도가 높고, 정서주의와 정서명확성은 낮으며, 정서표현 양가성은 높은 집단이다. 군집 4는 정서적 사건에 대해 놀라는 정도가 높은 편이기 때문에 정서 자극에 대한 신체적 신호가 나타남에도 불구하고, 정서에 대해 주의와 인식을 하지 않는 회피적 특징이 있다. 또한 정서 표현을 억제하거나 정서에 대한 부정적 태도를 가지고 있을 가능성도 있다. 이를 바탕으로 군집 4를 ‘회피 집단’으로 명명하였다.

군집 5는 정서강도와 정서주의, 정서명확성이 모두 높고, 정서표현 양가성은 낮은 집단이다. 정서를 가장 강렬하게 경험하는 집단이지만, 자신의 정서에 주의를 잘 기울이고 경험한 정서가 무엇인지 명확하게 인지할 수 있으며, 정서 표현도 두려워하지 않을 것으로 보인다. 이에 군집 5를 ‘열정 집단’으로 명명하였다.



[그림 1] 정서경험에 따른 군집 유형

3. 군집별 인구통계학적 특성의 차이

표 6에 나타난 바와 같이, 군집 1은 45명(전체의 13.4%, 남 66.7%, 여 33.3%), 군집 2는 67명(전체의 20.0%, 남 74.6%, 여 25.4%), 군집 3은 91명(전체의 27.2%, 남 59.3%, 여 40.7%), 군집 4는 57명(전체의 17.0%, 남 64.9%, 여 35.1%), 군집 5는 75명(전체의 22.4%, 남 54.7%, 여 45.3%)이 배정되었다. 각 군집이 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 근무연수, 담당업무, 직급, 고용형태 및 기업규모에 따라 유의한 차이가 나타나는지를 알아보기 위해 교차분석을 실시한 결과, 군집 간 유의한 차이는 나타나지 않았다[성별: (df=4, N=335)=7.003, $p=.136$, 연령: (df=12, N=335)=12.351, $p=.418$, 학력: (df=8, N=335)=6.026, $p=.644$, 결혼여부: (df=8, N=335)=7.788, $p=.454$, 근무연수: (df=16, N=335)=16.014, $p=.452$, 담당업무: (df=24, N=335)=22.592, $p=.544$, 직급: (df=20, N=335)=13.814, $p=.840$, 고용형태: (df=4, N=335)=3.636, $p=.457$, 기업규모: (df=8, N=335)=7.425, $p=.492$].

표 6. 군집별 인구통계학적 특성의 차이

구분		군집 1(억압)	군집 2(침착)	군집 3(갈등)	군집 4(회피)	군집 5(열정)	χ^2
		빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	
성별	남	30(66.7%)	50(74.6%)	54(59.3%)	37(64.9%)	41(54.7%)	7.003
	여	15(33.3%)	17(25.4%)	37(40.7%)	20(35.1%)	34(45.3%)	
연령 (만)	20-29세	8(17.8%)	17(25.4%)	19(20.9%)	6(10.5%)	18(24.0%)	12.351
	30-39세	16(35.6%)	31(46.3%)	45(49.5%)	32(56.1%)	35(46.7%)	
	40-49세	20(44.4%)	17(25.4%)	25(27.5%)	19(33.3%)	21(28.0%)	
	50-59세	1(2.2%)	2(3.0%)	2(2.2%)	0(0%)	1(1.3%)	
학력	전문대졸	2(4.4%)	4(6.0%)	2(2.2%)	3(5.3%)	6(8.0%)	6.026
	대졸	30(66.7%)	52(77.6%)	68(74.7%)	44(77.2%)	54(72.0%)	
	대학원 이상(수료, 재학 포함)	13(28.9%)	11(16.4%)	21(23.1%)	10(17.5%)	15(20.0%)	
결혼 여부	미혼	20(44.4%)	22(32.8%)	44(48.4%)	19(33.3%)	26(34.7%)	7.788
	기혼	25(55.6%)	43(64.2%)	46(50.5%)	37(64.9%)	48(64.0%)	
	기타	0(0%)	2(3.0%)	1(1.1%)	1(1.8%)	1(1.3%)	
근무 연수	1~5년 미만	6(13.3%)	21(31.3%)	19(20.9%)	11(19.3%)	20(26.7%)	16.014
	5~10년 미만	11(24.4%)	18(26.9%)	25(27.5%)	12(21.1%)	21(28.0%)	
	10~15년 미만	13(28.9%)	14(20.9%)	25(27.5%)	16(28.1%)	13(17.3%)	
	15~20년 미만	11(24.4%)	7(10.4%)	13(14.3%)	14(24.6%)	17(22.7%)	
	20년 이상	4(8.9%)	7(10.4%)	9(9.9%)	4(7.0%)	4(5.3%)	

표 6. 군집별 인구통계학적 특성의 차이(계속)

	구분	군집 1(억압)	군집 2(침착)	군집 3(갈등)	군집 4(회피)	군집 5(열정)	χ^2
		빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	빈도(%)	
담당 업무	기획, 설계	17(37.8%)	22(32.8%)	39(42.9%)	21(36.8%)	31(41.3%)	22.592
	인사, 노무	0(0%)	4(6.0%)	3(3.3%)	0(0%)	2(2.7%)	
	홍보, 광고	3(6.7%)	4(6.0%)	3(3.3%)	5(8.8%)	7(9.3%)	
	재무, 회계, 세무, 법무	0(0%)	0(0%)	3(3.3%)	1(1.8%)	2(2.7%)	
	연구개발	4(8.9%)	6(9.0%)	9(9.9%)	1(1.8%)	3(4.0%)	
	총무, 경영지원/관리	4(8.9%)	9(13.4%)	10(11.0%)	9(15.8%)	12(16.0%)	
	기타	17(37.8%)	22(32.8%)	24(26.4%)	20(35.1%)	18(24.0%)	
직급	사원	8(17.8%)	15(22.4%)	15(16.5%)	6(10.5%)	13(17.3%)	13.814
	대리	9(20.0%)	16(23.9%)	22(24.2%)	10(17.5%)	21(28.0%)	
	과장	13(28.9%)	14(20.9%)	25(27.5%)	17(29.8%)	17(22.7%)	
	차장	6(13.3%)	14(20.9%)	11(12.1%)	11(19.3%)	14(18.7%)	
	부장	9(20.0%)	8(11.9%)	17(18.7%)	12(21.1%)	10(13.3%)	
	임원	0(0%)	0(0%)	1(1.1%)	1(1.8%)	0(0%)	
고용 형태	정규직	41(91.1%)	65(97.0%)	88(96.7%)	54(94.7%)	69(92.0%)	3.636
	비정규직	4(8.9%)	2(3.0%)	3(3.3%)	3(5.3%)	6(8.0%)	
기업 규모	중소기업	4(8.9%)	3(4.5%)	11(12.1%)	8(14.0%)	6(8.0%)	7.425
	중견기업	6(13.3%)	7(10.4%)	7(7.7%)	8(14.0%)	12(16.0%)	
	대기업	35(77.8%)	57(85.1%)	73(80.2%)	41(71.9%)	57(76.0%)	

4. 군집별 직무스트레스 및 스트레스 대처방식의 차이

1) 군집별 직무스트레스의 차이

선행 연구에서 인구통계학적 변인에 따라 직무스트레스의 차이가 나타났기 때문에(박성대, 2015; 조광희 등, 2007; 최영신, 2016), 인구통계학적 변인에 따라 직무스트레스의 차이가 나타나는지 살펴본 뒤, 유의하게 나타나는 변인은 영향력을 통제하고 군집별 직무스트레스의 차이를 살펴보았다.

먼저, 인구통계학적 변인에 따라 직무스트레스의 차이가 나타나는지 살펴보기 위해 독립표본 t-test와 일원분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 분석 결과는 표 7에 제시한 바와 같이, 성별($t=-2.513, p<.05$)과 결혼 여부($F(2, 332)=5.181, p<.01$)에 따른 직무스트레스의 차이가 유의하게 나타났다. 평균을 비교해보았을 때 성별에서는 남자($M=2.25, SD=.28$)보다 여자($M=2.34, SD=.31$)의 직무스트레스가 높았다. 결혼 여부는 Scheffe로 사후검증을 실시하였고, 그 결과 미혼($M=2.26, SD=.29$)보다 기혼($M=2.68, SD=.35$)에서, 기혼($M=2.29, SD=.29$)보다 기혼($M=2.68, SD=.35$)에서 직무스트레스가 높게 나타났다.

다음으로 성별과 결혼 여부의 영향력을 통제한 뒤 군집별 직무스트레스의 차이를 살펴보기 위해 공변량분석(ANCOVA)을 실시하였다. 분석 결과는 표 8에 제시한 바와 같이, 군집별로 직무스트레스에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($F(4, 328)=7.480, p<.001$). Bonferroni로 사후검증을 실시한 결과, 군집 4(회피 집단: $M=2.41, SE=.04$)와 군집 1(억압 집단: $M=2.36, SE=.04$), 군집 3(갈등 집단: $M=2.30, SE=.03$)이 군집 5(열정 집단: $M=2.17, SE=.03$)와 군집 2(침착 집단: $M=2.23, SE=.03$)보다 직무스트레스가 높게 나타났다. 이상의 결과를 통해 가설 4-1이 지지됨을 알 수 있다.

표 7. 인구통계학적 변인에 따른 직무스트레스의 차이

특성	구분	N	M	SD	t	F	사후검증 (Scheffe)
성별	남	212	2.25	.28	-2.513*		
	여	123	2.34	.31			
연령	20-29세	68	2.27	.30		1.702	
	30-39세	159	2.26	.29			
	40-49세	102	2.34	.30			
	50-59세	6	2.17	.35			
학력	전문대졸	17	2.25	.30			
	대졸	248	2.29	.29			
	대학원 이상	70	2.28	.32			
결혼 여부	미혼(a)	131	2.26	.29		5.181**	a<c, b<c
	기혼(b)	199	2.29	.29			
	기타(c)	5	2.68	.35			
근무 연수	1~5년 미만	77	2.25	.30		1.494	
	5~10년 미만	87	2.26	.30			
	10~15년 미만	81	2.31	.29			
	15~20년 미만	62	2.35	.28			
	20년 이상	28	2.25	.30			
담당 업무	기획/설계	130	2.26	.29			
	인사/노무	9	2.38	.32			
	홍보/광고	22	2.30	.28			
	재무/회계/세무/법무	6	2.27	.33			
	연구개발	23	2.27	.35			
	총무, 경영지원/관리	44	2.32	.34			
	기타	101	2.30	.26			
직급	사원	57	2.25	.29			
	대리	78	2.32	.30			
	과장	86	2.28	.29			
	차장	56	2.31	.32			
	부장	56	2.26	.27			
	임원	2	2.19	.27			
고용 형태	정규직	317	2.29	.29			
	비정규직	18	2.26	.35			
기업 규모	중소기업	32	2.34	.32			
	중견기업	40	2.26	.18			
	대기업	263	2.28	.30			

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

표 8. 군집별 직무스트레스의 차이

구분	군집 1	군집 2	군집 3	군집 4	군집 5	F	사후검증 (Bonferroni)
	억압	침착	갈등	회피	열정		
	(n=45)	(n=67)	(n=91)	(n=57)	(n=75)		
	M(SE)	M(SE)	M(SE)	M(SE)	M(SE)		
직무	2.36	2.23	2.30	2.41	2.17	7.480***	5,2<3,1,4
스트레스	(.04)	(.03)	(.03)	(.04)	(.03)		

*** $p < .001$, 교정평균(M)과 표준오차(SE)를 제시함

2) 군집별 스트레스 대처방식의 차이

군집별로 스트레스 대처방식에서 유의한 차이가 나타나는지 알아보기 위해 일원분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 분석 결과는 표 9에 제시한 바와 같이, 문제중심적 대처, 사회적 지지추구 대처, 정서중심적 대처 및 소망적 사고에서 모두 군집별 유의한 차이가 나타났다[문제중심적 대처: $F(4, 330)=3.453, p < .01$, 사회적 지지추구 대처: $F(4, 330)=4.814, p < .01$, 정서중심적 대처: $F(4, 330)=5.630, p < .001$, 소망적 사고: $F(4, 330)=9.244, p < .001$]. Scheffe 사후검증을 실시한 결과, 군집 5(열정 집단: $M=3.03, SD=.48$)가 군집 1(억압 집단: $M=2.72, SD=.49$)보다 문제중심적 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났고, 군집 5(열정 집단: $M=2.92, SD=.52$)가 군집 1(억압 집단: $M=2.61, SD=.43$), 군집 4(회피 집단: $M=2.63, SD=.52$), 군집 2(침착 집단: $M=2.66, SD=.43$)보다 사회적 지지추구 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났다. 또한 군집 4(회피 집단: $M=2.22, SD=.59$)와 군집 3(갈등 집단: $M=2.13, SD=.54$)이 군집 2(침착 집단: $M=1.82, SD=.47$)보다 정서중심적 대처를 많이 사용했고, 군집 4(회피 집단: $M=2.70, SD=.45$)와 군집 3(갈등 집단: $M=2.65, SD=.54$), 군집 5(열정 집단: $M=2.60, SD=.46$)가 군집 2(침착 집단: $M=2.24, SD=.53$)보다 소망적 사고를 많이 사용하는 것으로 나

타났다. 이를 통해 가설 5-1, 5-2, 5-3 및 5-4가 지지됨을 알 수 있다.

종합해보면, 군집 5(열정 집단)는 적극적 대처에 해당하는 문제중심적 대처와 사회적 지지추구 대처를 가장 많이 사용하였고, 군집 1(억압 집단)은 적극적 대처를 가장 적게 사용하는 것으로 나타났다. 또한 군집 4(회피 집단)는 소극적 대처에 해당하는 정서중심적 대처와 소망적 사고를 가장 많이 사용하였고, 군집 3(갈등 집단)이 그 뒤를 이어 소극적 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났으며, 군집 2(침착 집단)는 소극적 대처를 가장 적게 사용하는 것으로 나타났다.

표 9. 군집별 스트레스 대처방식의 차이

구분	군집 1	군집 2	군집 3	군집 4	군집 5	F	사후 검증 (Scheffe)
	억압 (n=45)	침착 (n=67)	갈등 (n=91)	회피 (n=57)	열정 (n=75)		
	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)		
문제중심적 대처	2.72(.49)	2.88(.41)	2.93(.42)	2.88(.50)	3.03(.48)	3.453**	1<5
사회적지지 추구 대처	2.61(.43)	2.66(.43)	2.70(.46)	2.63(.52)	2.92(.52)	4.814**	1,4,2<5
정서중심적 대처	2.04(.45)	1.82(.47)	2.13(.54)	2.22(.59)	1.99(.47)	5.630***	2<3,4
소망적 사고	2.49(.49)	2.24(.53)	2.65(.54)	2.70(.45)	2.60(.46)	9.244***	2<5,3,4

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

V. 논의

1. 결과에 대한 논의

본 연구는 정서표현과정 모델(Kennedy-Moore et al., 2001)을 토대로 정서강도, 정서주의, 정서명확성 및 정서표현 양가성에 따라 사무직 근로자들의 군집이 어떻게 도출되는지 살펴보고, 각 군집들 간에 직무스트레스 및 스트레스 대처방식의 차이가 나타나는지 검토하고자 하였다. 연구의 주요 결과를 요약하고 논의하면 다음과 같다.

첫째, 상관분석 결과, 정서경험 변인들과 직무스트레스의 상관관계에서는 정서주의와 직무스트레스, 정서명확성과 직무스트레스가 각각 부적 상관이 있는 것으로 나타났다. 이는 선행 연구 결과와 일치하는 것으로 정서에 대한 주의와 인식이 잘 되는 사람들이 직무스트레스를 적게 경험함을 의미한다(강다연, 2011; 변지은 등, 1997; 손연주, 2010; Nikolaou et al., 2002). 또한 정서표현 양가성과 직무스트레스에서는 정적 상관이 있었는데, 이는 정서 표현에 어려움을 많이 느낄수록 직무스트레스를 크게 경험하는 것을 의미한다. 이러한 결과는 정서표현 양가성이 높은 사무직 근로자가 직무 탈진을 많이 경험한다고 보고한 정은주(2004)의 연구와 일치한다. 반면 정서강도와 직무스트레스의 상관관계는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 정서강도와 직무스트레스의 관계를 다룬 선행 연구가 제한적인 편이기 때문에 정서강도와 스트레스의 관계를 다룬 선행 연구들을 함께 살펴보았는데, 선행 연구 결과는 일치하지 않는 것으로 나타났다. 상담자를 대상으로 한 강다연(2011)의 연구와 주부를 대상으로 한 김준성(2013)의 연구에서는 본 연구와 마찬가지로 상관관계가 유의하지 않은 것으로 나타났으나, 대학생을 대상으로 한 이슬아, 권석만(2014)의 연구에서는 정적 상관이 나타났다. 이와 관련

해서는 직장인, 주부, 대학생과 같이 대상군에 따라 다른 결과가 나타난 것일 수 있기 때문에 추후 반복검증이 필요할 것으로 보인다.

정서경험 변인들과 스트레스 대처방식의 상관관계에서는, 정서강도가 문제중심적 대처, 사회적 지지추구 대처, 정서중심적 대처 및 소망적 사고의 4가지 스트레스 대처방식 모두와 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정서강도가 높은 사람들이 대인관계에서 긍정적 갈등해결 전략과 부정적 갈등해결 전략을 모두 많이 사용한다는 강진희(2010)의 연구 결과와 맥을 같이 하는 것이며, 조성은 등(2007)의 연구에서 정서강도가 높을수록 문제중심적 대처와 정서중심적 대처를 많이 사용한다는 결과와도 부분적으로 일치한다. 정서를 강렬하게 경험하는 사람들이 사교적이고 정서적 안정성을 가지는 등의 적응적 특성을 보이기도 하지만(이주일 등, 1997; Engelberg et al., 2004), 자기초점적이고 충동 행동을 많이 하며 회피 방략을 자주 사용한다고 보고된 연구 결과도 있다(조소현, 2004; Gohm, 2003). 따라서 정서강도와 스트레스 대처방식 간의 관계를 살펴볼 때는 다른 정서 변인들을 함께 고려하는 것이 필요할 것으로 보인다.

정서주의는 사회적 지지추구 대처, 정서중심적 대처 및 소망적 사고와 각각 정적 상관이 나타났고, 문제중심적 대처와는 유의한 상관이 나타나지 않았다. 선행 연구들을 살펴보면, 정서주의와 스트레스 대처방식 간의 관계가 일관되지 않게 보고됨을 알 수 있는데, 김현주(2013)의 연구에서는 정서주의가 높을수록 문제중심적 대처, 사회적 지지추구 대처 및 소망적 사고를 많이 사용하는 것으로 나타났다. 반면 조성은 등(2007)의 연구에서는 정서주의와 문제중심적 대처, 정서주의와 정서중심적 대처 간에 유의한 관계가 나타나지 않았고, 강진희(2010)의 연구에서는 정서주의력이 높을수록 긍정 갈등해결전략을 많이 사용하고 부정 갈등해결전략을 적게 사용하는 것으로 나타나, 상이한 결과들이 보고됨을 알 수 있다. 이와 관련해서 김미경(1997)은

정서주의가 너무 높을 경우 부적응적일 수 있으나 적응적인 측면도 가질 수 있다고 보고한 바 있는데, 정서주의 역시 정서강도와 마찬가지로 정서 경험 변인들의 유기적인 관계 하에서 스트레스 대처방식과의 관계를 해석할 필요가 있을 것으로 보인다.

정서명확성은 문제중심적 대처, 사회적 지지추구 대처와 각각 정적 상관이 나타났다. 이러한 결과는 정서명확성이 높은 사람이 자존감이 높고 삶의 만족도가 높으며, 스트레스 상황에서 주변 사람들에게 사회적 지지를 구한다는 선행 연구와 일치하는 결과이다(이수정, 2001; Swinkels & Giuliano, 1995). 탁진국(2007)의 연구에서는 정서 인식과 평가를 잘 하는 사람이 문제중심적 대처, 사회적 지지추구 대처 및 정서중심적 대처를 많이 사용하는 것으로 나타나, 본 연구 결과와 약간의 차이가 있었다. 그러나 탁진국(2007)은 정서 변인과 정서중심적 대처의 상관이 크지 않아서 해석에 주의를 기울일 필요가 있다고 보고하였기 때문에, 이러한 결과는 본 연구 결과와 부분적으로 일치하는 결과라고 볼 수 있다.

정서표현 양가성 역시 정서강도와 마찬가지로 4가지 스트레스 대처방식과 유의한 상관을 보였는데, 문제중심적 대처와 사회적 지지추구 대처에서는 부적 상관이 나타났고 정서중심적 대처와 소망적 사고에서는 정적 상관이 나타났다. 이러한 결과는 정서표현 양가성이 높을수록 적극적 대처를 적게 사용하고, 소극적 대처를 많이 사용한다고 나타난 김정문(2010)과 정지은(2015)의 연구 결과와 일치하는 것이다.

둘째, 정서경험 변인들의 조합에 따른 군집을 도출하기 위해 Hair와 Black(2000)이 제안한 2단계 군집분석을 실시하였다. 군집분석 결과, 5개의 군집 유형이 도출되었고, 5개의 군집을 각각 ‘억압 집단’, ‘침착 집단’, ‘갈등 집단’, ‘회피 집단’, ‘열정 집단’으로 명명하였다. 군집들의 유형별 특징을 살펴보면 다음과 같다.

군집 1(억압 집단)은 전체 응답자 중 13.4%가 해당되고, 정서강도와 정서주의, 정서명확성은 모두 낮고, 정서표현 양가성은 높은 집단이다. 군집 1은 천부경 등(2013)과 최해연 등(2008)의 연구에서 나타난 억압 집단과 유사한 프로파일을 보이는데, 군집 1에 속한 사람들은 정서적 사건을 경험하더라도 놀라는 정도가 낮고, 정서적 반응을 잘 알아차리지 못 하는 편일 것으로 예상된다. 군집 1은 5개 군집 중에서 자신의 정서 상태를 인식하고 구분하는 수준이 가장 낮은데, 이로 인해 자신의 정서적 반응이 무엇인지 해석하고 명명하는데 어려움을 많이 겪을 것으로 보인다. 또한 정서표현 양가성이 높아 정서 표현하는 데 있어서 의식적인 억제도 많을 것으로 예상된다.

군집 2(침착 집단)는 전체 응답자의 20.0%가 해당되고, 정서강도와 정서주의는 낮고, 정서명확성은 높으며, 정서표현 양가성은 낮은 집단이다. 군집 2는 이경희 등(2010)과 최해연 등(2008)의 연구에서 보고된 침착 집단과 유사한 정서적 특징을 나타내는 집단으로, 정서 자극에 대한 신체적·생리적 변화 수준이 적고, 정서에 주의를 잘 기울이지 않는다. 정서강도와 정서주의가 낮은 것은 군집 1(억압 집단)과 유사하나, 정서명확성의 수준에서 군집 1과 차이를 보인다. 자신의 정서 경험을 명확하게 인식하여 언어화할 수 있는 능력이 있고, 정서 표현 상황에서도 큰 갈등이나 혼란 없이 대처할 것으로 예상된다.

군집 3(갈등 집단)은 전체 응답자의 27.2%가 해당되고, 정서강도는 평균 수준이며 정서주의와 정서명확성, 정서표현 양가성이 모두 높은 집단이다. 군집 3에서는 최해연 등(2008)과 이경희 등(2010), 천부경 등(20103)의 연구에서 보고된 ‘솔직 집단’의 일부 특성과 ‘혼란 집단’의 일부 특성이 나타났는데, ‘솔직 집단’과 비교했을 때는 정서강도와 정서주의가 높다는 공통점이 나타났고, 정서명확성과 정서표현 양가성에서는 차이점이 나타났다. 즉, 정서를 경험하는 수준이나 정서에 주의를 기울이는 정도는 유사하였지만, 정

서인식과 표현 결정에서는 다른 양상을 보였다. 또한 ‘혼란 집단’과 비교했을 때는 정서주의와 정서표현 양가성이 높다는 공통점이 있었으나, 정서강도와 정서명확성에서는 차이가 있었다. ‘혼란 집단’은 정서강도가 높아 강렬한 정서를 경험하고 정서에 주의를 기울이지만 정서 경험이 명료하지 않고 표현에 대한 갈등도 심하기 때문에, 정서 경험에서 혼란을 경험할 것으로 보였다. 이에 반해 본 연구에서 나타난 군집 3은 정서강도가 평균 수준이라 정서적 사건에 놀라는 정도가 크지 않음에도, 정서에 대해 주의를 기울이려는 노력을 많이 하는 집단이다. 또한 정서에 대한 인식이나 구분도 평균 이상으로 하는 편이나, 대인관계 환경에서 자신의 감정을 드러내야 하는 상황이 오면 내적 갈등을 많이 하는 유형이다. 이상의 내용을 살펴보았을 때, 군집 3은 선행 연구에서 나타난 군집들과 다른 유형이며, 사무직 근로자를 대상으로 실시한 본 연구를 통해 새롭게 도출된 집단인 것으로 보인다.

군집 4(회피 집단)는 전체 응답자의 17.0%가 해당되고, 정서강도는 높고 정서주의와 정서명확성은 낮으며, 정서표현 양가성은 높은 집단으로 이전에 시행된 정서경험 관련 군집분석 연구에서는 보고되지 않은 집단이다. 군집 4는 정서주의와 정서명확성이 낮고 정서표현 양가성이 높다는 데 있어서 군집 1과 유사한 특징이 있으나, 정서강도의 높고 낮음에서 차이를 보인다. 정서를 강렬하게 경험하여 정서 자극에 대한 신체적 신호가 명확하게 나타남에도 불구하고, 정서에 주의를 기울이는 수준은 5개 집단 중 가장 낮고, 정서를 구분하고 인식하는 수준도 낮다. 게다가 정서 표현에 대한 갈등하는 수준은 5개 집단 중 가장 높기 때문에 정서적 어려움이 가장 큰 집단일 것으로 예상된다. Weinberger와 Schwartz(1990)는 정신적 고통이 너무 크게 느껴질 때, 사람들은 자신이 정서 조절을 제대로 하기 어렵다고 느끼기 때문에 해당 정서를 회피하려는 경향이 있다고 보고한 바 있다. 군집 4는 정서적으로 힘든 상황에 처했을 때, 이를 회피하고 방어하려는 성향이 클 것

으로 보인다.

군집 5(열정 집단)는 전체 응답자의 22.4%가 해당되고, 정서강도와 정서주의, 정서명확성이 모두 높고, 정서표현 양가성은 낮은 집단이다. 최해연(2013)의 연구에서 나타난 ‘솔직 집단’이 본 연구의 군집 5와 유사한 형태로 나타났으나, 이경희 등(2010), 천부경 등(2013), 최해연 등(2008)의 연구에서 나타난 ‘솔직 집단’의 프로파일은 군집 5와 다르게 나타났다. 대부분의 선행 연구에서 나타난 ‘솔직 집단’은 정서강도가 평균보다 약간 낮거나 평균보다 약간 높게 나타나, 군집 5와는 차이가 있었다. 본 연구에서 나타난 군집 5는 정서강도가 가장 높은 집단으로 나타났는데, 정서를 강렬하게 경험하지만 자신의 정서에 주의를 잘 기울이고 경험한 정서를 명확하게 알아차릴 수 있으며, 정서 표현에 있어서도 갈등이나 두려움이 크지 않을 것으로 보인다.

종합해보면, 본 연구에서 나타난 5개 군집 중 군집 1(억압 집단)과 군집 2(침착 집단)는 이전에 주로 대학생을 대상으로 시행되었던 정서관련 군집 분석 연구들에서 보고된 집단과 유사하게 나타났다. 반면 군집 3(갈등 집단)과 군집 4(회피 집단), 군집 5(열정 집단)는 기존 연구에서는 거의 보고되지 않았고, 사무직 근로자를 대상으로 한 본 연구에서 새롭게 도출된 유형으로 나타났다. 군집 3은 정서강도, 정서주의 및 정서인식에 큰 어려움이 없음에도 정서표현에 있어서 갈등을 많이 하는 것으로 나타났는데, 직장인은 위계와 질서가 존재하는 직장 구조 속에서 주로 팀 체제로 일하게 되는 경우가 많기 때문에, 자신의 정서를 마음대로 표현하기보다 조직의 전체 조화를 우선시하며 자신의 정서 표현을 억제할 가능성을 예상해볼 수 있다. 또한 전선미 등(2011)은 정서주의와 인식을 잘 하더라도 인지된 정서를 표현하는 데 있어서 부정적인 믿음이 강할 경우 정서표현 갈등을 높게 경험할 수 있다고 보고하였다. 사람마다 정서 표현에서 차이가 발생하는 것은 개인의 특성이 영향을 미치기 때문이기도 하지만, 사회적 상황에 맞게 정서를

표현해야하는 생각이 영향을 미치기 때문이기도 하다(차정은, 2016). 직장인은 상사 및 동료와 함께 업무를 수행해야 하면서 많은 시간을 보내게 되는데, 이러한 사회적 환경 속에서 적절하게 정서를 표현하는 것이 어떤 것일지에 대한 자신의 신념이나 규칙을 가지고 대인관계 상황에 임하게 된다. 이 때 정서를 표현한다는 것이 나약하다거나 합리적이지 않다는 부정적인 믿음이 강할 경우, 정서주의와 정서인식이 잘 되더라도 정서 표현을 갈등하게 하는 데 영향을 미칠 수 있다(최해연, 2008). 따라서 군집 3의 정서적 특징을 이해할 때, 정서표현 신념과 같은 다른 정서 요인을 함께 고려할 필요성이 시사된다고 할 수 있다.

또한 선행 연구에서는 정서주의와 정서명확성이 낮고 정서표현 양가성이 높은 집단을 '억압 집단'으로 보고하였는데, 본 연구에서는 정서강도가 높고 낮음에 따라 군집 1(억압 집단)과 군집 4(회피 집단)로 구분됨을 확인하였다. 군집 4는 기존의 '억압 집단'과 유사한 특징이 있으나, 기질적으로 정서를 좀 더 강렬하게 경험하는 특징이 포함된 군집 4가 사무직 근로자를 대상으로 한 본 연구에서 새롭게 도출되어 좀 더 세분화된 유형을 확인할 수 있었다.

대학생을 대상으로 한 대부분의 정서경험 관련 군집분석 연구들에서는 정서강도가 높을 경우 정서명확성이 낮고 정서표현 양가성이 높은 것이 공통적인 특징이었지만, 사무직 근로자를 대상으로 한 본 연구에서는 정서강도가 높게 나타난 군집 5(열정 집단)에서 정서명확성이 평균 이상으로 나타나 선행 연구와 차이를 보였다. 군집 5는 정서강도가 높아 기질적으로 정서를 강렬하게 경험하지만, 자신의 정서를 인식하여 구분하려는 후천적인 노력을 기울여 정서 표현에 대한 갈등을 적게 경험하는 집단일 것으로 예상된다. 정서 조절에 가장 많은 어려움을 겪는 청소년기를 지나 이제 막 성인기에 진입하게 된 대학생은 아직까지 직장인보다는 정서 조절 능력이 상대적으로

낮을 것으로 보이는데, 나이가 들면서 정서를 조절하는 능력이 향상된다고 보고한 선행 연구를 통해 본 연구에서 군집 5와 같은 유형이 도출된 이유를 추론해볼 수 있을 것이다(이지영, 2012; Charles & Carstensen, 2007). 이와 같이 정서 조절에 대한 후천적 노력을 기울이는 데는 여러 가지 이유가 있을 수 있는데, 이해관계가 복잡하고 위계질서가 강조되는 직장 환경에 적응하기 위한 노력이 반영된 것으로 예상해볼 수 있다.

셋째, 성별 및 결혼여부에 따라 직무스트레스에서 차이가 나타났는데, 남자보다 여자의 직무스트레스가 높았고, 미혼이나 기혼보다 이혼이나 별거에 해당되는 기타에서 직무스트레스가 높았다. 직장인을 대상으로 한 선행 연구에서 성별에 따른 직무스트레스 차이는 유의하게 나타나지 않았고, 결혼여부에 있어서는 기혼보다 미혼이나 기타(별거, 이혼, 사별)에서 직무스트레스가 높게 나타나, 본 연구 결과와는 부분적으로 일치하였다(박성대, 2015; 조광희 등 2007; 최영신, 2016). 선행 연구에서는 인구통계학적 변인에 따른 직무스트레스의 차이에 대한 결과가 일관되지 않았는데, 이는 같은 직장인이라 하더라도 어떠한 연구 대상을 중점적으로 연구했느냐에 따라 차이가 나타난 것으로 보인다. 선행 연구에서 박성대(2015)는 중소기업 IT 직장인을 대상으로, 조광희 등(2007)은 정부기관 사무직 행정공무원을 대상으로, 최영신(2016)은 대기업 근로자를 대상으로 연구를 시행하였는데, 기업의 규모(대기업, 중소기업 등)나 업무 형태(사무직, 영업직 등)에 따라 차이가 있었기 때문에 이러한 특성이 연구 결과에 반영되었을 것으로 생각된다.

성별 및 결혼여부를 통제한 뒤에도 군집별로 직무스트레스에서 유의한 차이가 나타나는지 살펴본 결과, 군집별로 직무스트레스에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 직무스트레스에서 군집 4(회피 집단)와 군집 1(억압 집단), 군집 3(갈등 집단)이 군집 5(열정 집단)와 군집 2(침착 집단)보다 직무스트레스가 높은 것으로 나

타났다. 정서 관련 군집분석 연구에서 직무스트레스의 차이를 직접적으로 살펴본 연구는 찾아보기 어려웠기 때문에, 직무스트레스와 유의한 부적 상관을 나타내는 심리적 안녕감을 살펴보았는데, 최해연 등(2008), 이소영(2015), 천부경 등(2013)의 연구에서 심리적 안녕감이 낮은 정서경험 군집들의 공통된 특징을 낮은 정서명확성과 높은 정서표현 양가성으로 종합해볼 수 있었다. 높은 정서표현 양가성에 대해 먼저 살펴보면, 본 연구에서 직무스트레스를 높게 경험하는 것으로 나타난 군집 4와 군집 1, 군집 3 역시 정서표현 양가성이 높게 나타났는데, 이러한 결과는 선행연구들과 맥을 같이 한다고 볼 수 있다. 또한 선행 연구에서는 직장인이 직무스트레스를 경험할 때, 동료나 상사에게 이를 표현하고 공유하게 되면 이해받는다는 느낌을 받게 되고 직무스트레스의 부정적 영향도 감소시킬 수 있다고 하였는데(정은주, 2004; 김혜미, 2011; 박재옥, 2008), 군집 4와 군집 1, 군집 3은 정서표현에 갈등이 많이 느끼기 때문에 정서 경험을 공유하는 것에 어려움을 느끼고, 이러한 점이 직무스트레스를 가중시키게 되는 요인일 것으로 예상된다. 반면 두 번째 특징인 낮은 정서명확성에 대해서는 군집 4와 군집 1만 해당되었고, 군집 3은 정서명확성이 평균보다 약간 높게 나타나 선행 연구들과는 다소 상이한 결과였다. 군집 3은 정서를 강하게 경험하지도 않고 정서 인식에도 큰 문제가 없음에도 정서 표현에 갈등이 크고 직무스트레스 역시 높게 나타났다. 2004년 한국산업안전공단 주관으로 개발된 한국인 직무스트레스 설명 모형 도식에 따르면, 같은 직무스트레스 상황에 처하더라도 인구통계학적 특성, 인지행동적 특성, 가족의 지지, 상사 및 동료의 지지, 대응방식, A형 행동유형, 자기존중감, 내적 동기 등에 따라 개인마다 다른 반응을 나타낼 수 있다고 하였다(이종복, 2008). 군집 3은 정서표현에 대한 부정적 신념과 같은 정서 관련 다른 변인이나 직무스트레스에 영향을 미치는 다른 요인들의 영향을 받아 직무스트레스가 높게 나타났을 가능성을 예상해볼 수

있다.

넷째, 군집별로 스트레스 대처방식에서 유의한 차이가 있는지 살펴본 결과, 군집별로 유의한 차이가 나타났다. 군집 5(열정 집단)는 적극적 대처에 해당하는 문제중심적 대처와 사회적 지지추구 대처를 가장 많이 사용하였고, 군집 1(억압 집단)은 적극적 대처를 가장 적게 사용하는 것으로 나타났다. 또한 군집 4(회피 집단)는 소극적 대처에 해당하는 정서중심적 대처와 소망적 사고를 가장 많이 사용하였고, 군집 3(갈등 집단)이 그 뒤를 이어 소극적 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났으며, 군집 2(침착 집단)는 소극적 대처를 가장 적게 사용하는 것으로 나타났다. 선행 연구에서는 정서를 강렬하게 경험하는 사람들이 소극적 대처를 많이 사용하는 것으로 나타났고 (Gohm, 2003), 본 연구에서도 정서강도가 높은 군집 4가 소극적 대처를 가장 많이 사용하는 것으로 나타나 선행 연구와 일치함을 알 수 있었다. 반면 군집 5는 소극적 대처 중 정서중심적 대처는 적게 사용하고 소망적 사고는 때에 따라 사용하는 것으로 나타나, 선행 연구 결과와 부분적으로 일치하였다. 군집 5는 정서 주의와 인식에 노력을 기울이기 때문에 전반적으로 소극적 대처를 많이 사용하는 편이 아닐 것으로 보이나, 정서를 강렬하게 경험하기 때문에 통제력이 떨어지는 상황에서는 소망적 사고를 일부 사용하는 것으로 예상된다.

정서 관련 군집분석 연구에서는 정서강도와 정서주의, 정서명확성이 높고 정서표현 양가성이 높은 집단이 적극적 대처를 많이 사용하는 것으로 나타나(김주연 등, 2015; 최해연, 2013), 군집 5(열정 집단)의 결과와 일치하였다. 반면 소극적 대처에 대해서는 선행 연구와 부분적으로 일치하는 결과가 나타났다는데, 이경희 등(2010)의 연구에서 정서명확성과 정서표현 양가성이 높은 집단이 소극적 대처를 많이 사용한다는 결과는 군집 3(회피 집단)의 결과와 일치하였고, 정서명확성이 낮고 정서표현 양가성이 높은 집단에서 소

극적 대처를 많이 사용한다는 결과에 대해서는 군집 4(갈등 집단)와 군집 1(억압 집단) 중 군집 4만 일치하였다. 최해연(2013)의 연구에서는 소극적 대처에서 집단 간 차이가 유의하지 않게 나타나 선행 연구에서 일관되지 않는 결과가 나타났기 때문에, 소극적 대처에 대한 집단 간 차이는 반복 검증이 필요할 것으로 보인다.

이상에서 살펴본 바와 같이, 각 군집별로 정서적 특징과 직무스트레스의 수준, 주로 사용하는 스트레스 대처방식이 다르게 나타났기 때문에, 이러한 특징을 기반으로 군집별로 상담개입 방향을 수립할 수 있을 것이다. 먼저 군집 1(억압 집단)은 5개 군집 중 두 번째로 직무스트레스를 높게 경험하는 집단임에도 문제중심적 대처와 사회적 지지추구 대처는 가장 적게 사용하는 집단으로 나타나, 스트레스 상황에서 적극적인 대처를 하지 못 하고 심리적 고통을 크게 느낄 것으로 예상된다. 군집 1은 정서적 특징에서 정서명확성이 가장 낮게 나타났는데, 자신의 정서 경험을 인식하고 주변 사람들에게 표현하면서 힘든 정서를 공유하는 데 어려움을 느끼기 때문에 직무스트레스가 높을 것으로 예상된다. 따라서 자신의 정서 경험을 이해하고 이를 언어화하는 습관을 가질 수 있도록 도울 필요가 있을 것이고, 스트레스 사건이 발생했을 때 문제 해결을 위한 계획을 수립하고 주변의 도움이나 조언을 구하는 태도를 취할 수 있도록 도울 필요가 있을 것이다.

군집 2(침착 집단)는 정서표현에 대한 갈등도 낮고 직무스트레스도 낮은 편으로 나타나, 상담 장면에서 많이 볼 수 있는 유형이 아닐 수도 있다. 그러나 적극적 대처나 소극적 대처를 모두 적게 사용하기 때문에, 전형적으로 사용하는 자신만의 대처방식 부재로 스트레스 상황에 놓였을 때 대처능력이 떨어질 수 있다. 따라서 스트레스 대처에 대한 필요성을 자각할 수 있도록 돕고, 평소에 스트레스를 관리하고 예방할 수 있는 노력을 기울일 수 있도록 돕는 예방적 접근이 필요할 것으로 보인다.

군집 3(갈등 집단)은 정서주의 및 인식에 큰 어려움이 없음에도 정서표현에 대한 갈등을 많이 겪고 있는데, 수직적인 조직문화로 인해 자기표현을 하는 데 어려움이 있는지, 이러한 과정 속에서 정서를 표현하는 것이 좋지 않다는 부정적 믿음을 강하게 가지게 되었는지 등을 탐색해볼 필요가 있다. 군집 3에 속한 사람들은 스트레스 상황에서 벗어나기 위해 인지적, 행동적 노력을 함에 있어서 일관된 양식을 보이지 않고 양가적인 모습을 보일 것으로 예상된다. 적극적 대처와 소극적 대처를 모두 사용하며 스트레스 상황에 대처하고자 노력을 기울이나, 직무스트레스는 높고 내적 갈등도 많아 노력에 대한 결과는 효과적이지 못 했을 것으로 보인다. 이러한 과정 속에서 좌절감을 느꼈거나 자존감이 떨어져있을 가능성이 있을 수 있으므로 이러한 정서적 어려움을 충분히 다뤄줄 필요가 있을 것으로 보인다.

군집 4(회피 집단)는 직무스트레스가 가장 높게 나타난 집단으로 스트레스 상황에서 회피적 태도를 주로 보이는 특징을 가지고 있다. 정서를 강렬하게 경험하는 편이기 때문에, 불쾌한 정서를 차단하고 자신을 방어하기 위한 노력의 일환으로 회피적인 태도를 취해왔을 것으로 보인다. 내적 긴장이나 불안이 유발될 때 자신을 보호하기 위해 사용해온 전략일 것이기 때문에 이를 존중해줄 필요는 있으나, 이러한 전략을 장기적으로 사용했을 때 불편감이 더 증대되고 부적응을 초래한다는(김용희, 2014) 것을 알 수 있도록 회피적 태도에 대해 단계적 접근을 할 필요가 있다. 군집 4는 정서에 대한 주의가 가장 낮고, 군집 1(억압 집단)에 이어 정서명확성도 낮은 집단이다. 따라서 군집 1과 마찬가지로 자신의 정서에 주의를 기울이고 언어화하는 습관을 가질 수 있도록 돕도록 하되, 군집 1과 달리 정서를 강렬하게 경험하고 있으므로 이로 인해 발생할 수 있는 심리적 어려움을 공감해줄 필요가 있을 것으로 보인다.

군집 5(열정 집단)는 정서 주의 및 인식, 표현 결정에 문제가 적고, 직무

스트레스도 가장 낮은 집단이다. 군집 5는 기질적으로 정서를 강렬하게 경험함에도 스트레스를 적극적으로 대처하려는 노력을 하기 때문에, 이를 인정해주고 지지해줄 필요가 있다. 군집 5는 소망적 사고도 사용하는 것으로 나타났는데, 정서를 매우 강렬하게 경험하는 집단이기 때문에 때로는 스트레스 사건으로부터 심리적 거리를 두고 싶어하는 마음도 있을 것으로 보인다. Lazarus(1993: 정은주, 2004, 재인용)는 스트레스 상황에 대한 통제력이 떨어지는 경우에는 소극적 대처가 더 적응적일 수 있다고 보고하였는데, 군집 5는 정서 인식과 표현이 자연스럽게 솔직하며 스트레스에 유연하게 대처할 수 있는 능력이 있기 때문에 문제 해결력이 떨어지거나 통제가 어려운 상황에 한해 소망적 사고를 사용한다면 큰 문제는 없을 것으로 보인다.

2. 연구의 의의 및 제한점과 제언

이상의 결과를 바탕으로 살펴본 본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 결과는 사무직 근로자 대상의 직무스트레스 상담 현장에서 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다. 직장인을 대상으로 체계적인 상담을 실시하기 위해서는 다양한 경험적 연구가 필요하지만, 심리학 분야에서 보고된 직무스트레스 관련 연구는 많이 미흡한 상황이다. 또한 같은 직장인이라도 사무직, 서비스직, 전문직 등의 직업군에 따라 직무스트레스 및 스트레스 대처방식에서 차이가 나타나기 때문에 직업군을 구분하여 연구하는 것이 필요하다. 사무직 근로자는 급변하는 업무 환경으로 인해 가장 높은 직무스트레스를 경험하고 있는 직업군으로 나타났다(최영신, 2010; 통계청, 2014). 이에 본 연구에서는 사무직 근로자를 중심으로 직무스트레스 및 스트레스 대처방식을 연구하였고, 본 연구를 통해 사무직 근로자의 직무스트레스 및 스트레스 대처방식에 대해 보다 깊이 있는 이해가 가능할 것으로 예상된다.

둘째, 사무직 근로자 대상의 정서경험 군집을 도출하고 군집별 특징을 살펴봄으로써 기존 대학생 대상 연구에서 나타나지 않은 새로운 군집 유형을 제시하였다는 데 의의가 있을 것이다. 그 동안 정서와 관련된 군집분석 연구는 주로 대학생을 대상으로 이루어져왔다. 그러나 선행 연구를 통해 직장인과 대학생의 정서경험 및 환경적 요인에서 차이가 나타났고, 이를 고려한 연구가 필요함을 알 수 있었다(권희주, 2014; 박성아, 2010; 최해연, 2012). 이에 사무직 근로자를 대상으로 본 연구를 시행하였고, 연구 결과 대학생 대상 연구에서 찾아보기 어려웠던 군집 3(갈등 집단)과 군집 4(회피 집단), 군집 5(열정 집단)가 도출되었다. 특히 군집 3과 군집 5는 집단주의 조직문화로 인한 정서표현 갈등과 정서 조절 노력이 각각 반영되어 도출된 유형으로 보여진다. 이와 같이 본 연구를 통해 사무직 근로자의 정서적 특징을 반영한 정서 군집이 도출되었기 때문에, 사무직 근로자 대상 상담 현장에서 내담자를 이해하는 데 본 연구 결과가 활용될 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구는 사무직 근로자 대상의 직무스트레스 상담 현장에서 개인의 정서적 특징을 이해하고 이에 적합한 상담 개입방향을 설정하는 데 활용될 수 있을 것이다. 본 연구를 통해 군집별로 정서강도, 정서주의, 정서인식 및 정서표현 결정에 대한 특징이 어떠한지 알 수 있었고, 군집별로 직무스트레스의 수준이 다르며 주로 사용하는 대처방식도 다르다는 것을 알 수 있었다. 따라서 사무직 근로자를 대상으로 한 상담 현장에서 내담자의 특징을 이해하고 이를 바탕으로 내담자에게 적합한 탐색과 개입이 가능하게 되었다는 데 본 연구의 세 번째 의의가 있다.

본 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 기업규모와 고용형태에서 대기업 정규직 근로자가 연구 참여자의 다수를 차지하였기 때문에, 본 연구결과를 전체 사무직 근로자로 일반화하는데 한계가 있을 수 있다. 군집분석은 표본의 특성에 영향을 많이 받기 때문에(김민선, 서영

석, 2010), 추후에는 보다 다양한 사무직 근로자를 대상으로 반복 검증할 필요가 있을 것이다.

둘째, 인구통계학적 특성 중 담당업무에서 기타가 전체의 30.1%로 다소 높게 나타나, 담당업무에 따른 차이를 정교하게 살펴보기 어려웠다. 직무스트레스는 인구통계학적 특성에 영향을 받는 것으로 나타났기 때문에, 추후 연구에서 연구 대상자의 특성을 충분히 반영하여 항목을 구성할 필요가 있고, 이를 통해 인구통계학적 특성에 따른 집단 간 차이를 좀 더 명확하게 살펴볼 수 있을 것으로 예상된다.

셋째, 군집분석을 통해 5개 군집이 도출되었는데, 이 중 군집 3(갈등 집단)은 본 연구에서 살펴본 정서경험 변인으로만 설명하기에 제한적인 면이 있었다. 본 연구에서는 정서강도, 정서주의, 정서명확성 및 정서표현 양가성을 군집 측정치로 선정하였으나, 후속 연구에서는 정서표현에 대한 부정적 신념과 같은 정서 관련 다른 변인이나 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 보고된 바 있는 가족의 지지, 상사 및 동료의 지지, 자기존중감 등 다양한 변인들을 고려할 수 있을 것이다.

넷째, 본 연구는 직무스트레스가 가장 높게 나타난 사무직 근로자를 대상으로 시행하였으나, 사무직 근로자 외에 영업직, 판매직, 생산직, 서비스직 근로자들도 높은 직무스트레스를 경험하고 있기 때문에 다른 직업군을 대상으로 연구를 시행할 수 있을 것이다. 선행연구에 의하면 직업군에 따라 스트레스 대처방식이 다르게 나타났기 때문에, 다양한 직업군을 대상으로 한 직무스트레스 및 스트레스 대처방식 연구가 필요할 것이고, 이를 통해 해당 직업군의 특징을 고려한 상담이 가능해질 것으로 예상된다.

참고문헌

- 강다연 (2011). 정서경험특성, 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 명지대학교 대학원 석사학위논문.
- 강지연 (2014). 사무직 여성의 직무스트레스와 부정적 정서가 신체화에 미치는 영향: 포커싱적 태도의 매개효과. 한국심리학회지: 여성, 19(1), 31-54.
- 강진희 (2010). 남녀 대학생의 교제유형, 정서경험특성, 갈등해결전략 및 이성 관계만족도 간의 관계. 명지대학교 대학원 석사학위논문.
- 고용노동부 (2015). 2015년판 고용노동백서
- 권희주 (2014). 고통 감내력, 분노반추와 역기능적 분노의 관계: 청소년과 성인 집단 비교. 서울여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김미경 (1997). 정서주의력, 정서인식의 명확성, 부정적 기분조절 기대치가 도움추구 행동에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 김민선, 서영석 (2010). 대학생의 부적응적 완벽주의와 성인 애착에 따른 집단 분류와 심리적 특성에 대한 집단 간 차이. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 22(2), 314-434.
- 김영식, 서용원(2015). 조직구성원의 개인주의-집합주의 가치지향성이 정서 표현 및 호감도에 미치는 효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 28(4), 689-722.
- 김영택 (2010). 서비스직 근로자의 직무스트레스 요인. 극동복지저널, 6, 69-98.
- 김용희 (2014). 대학생의 정서과정 유형과 인지적 정서조절, 주관적 안녕감, 긍정 및 부정정서의 관계. 청소년학 연구, 21(5), 439-461.

- 김우석 (2004). 정서표현성, 자아방어기제 및 대처방식 간의 관계. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 김정문 (2010). 불안정 애착이 심리적 안녕감에 미치는 영향: 자동적 사고, 정서 인식, 정서표현 양가성, 스트레스 대처방식의 매개효과를 중심으로. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정은 (2011). 초등학교 교사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 정서지능의 매개효과. 경인교육대학교 대학원 석사학위논문.
- 김주연, 박경훈, 이영순 (2015). 정서경험 군집에 따른 정서조절전략 및 갈등 해결전략의 차이: 정서인식 명확성, 정서표현 양가성의 군집비교. 재활심리연구, 22(2), 377-391.
- 김준성 (2013). 한국주부의 스트레스와 정서경험, 신체화 증상 간의 관계: 정서강도와 정서명료성의 조절효과. 강원대학교 대학원 석사학위논문.
- 김지혜, 박재우 (2001). 직무스트레스, 자존감, 완벽주의가 직장인의 불안 증상 및 신체화 증상에 미치는 효과. 한국심리학회지: 임상, 20(4), 697-710.
- 김현주 (2013). 청소년의 정서자각, 지각된 스트레스, 스트레스 대처와의 관계. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 김혜미 (2011). 조직구성원의 직무소진이 직무만족과 조직태도에 미치는 영향: 상사의 정서지능의 조절효과에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 류희영 (2008). 우리나라 기업상담의 실태 및 활성화 과제: 기업상담자의 인식을 기반으로. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 문성원, 한종철 (1996). 스트레스에 대한 인지적 평가와 지각된 사회적지지가 청소년의 대처행동에 미치는 영향. 소아청소년정신의학, 7(2), 233-246.

- 박가열 (2003). 한국인의 근로지향성, 근로몰입 및 조직효과성의 관계. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 박동건, 이은정, 최대정 (2005). 직장인의 정서경험과 과업수행 및 맥락 수행의 관계에서 성별과 억제규범의 차별적 영향력. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 18(3), 413-436.
- 박성대 (2015). IT 중소기업 직장인의 심리적 소진과 심리상담의 요구에 관한 조사연구. 단국대학교 대학원 석사학위논문.
- 박성배 (2015). 제주지역 사회복지기관 종사자들의 직무스트레스, 스트레스 대처방식, 직무만족도 비교연구: 인구사회학적 변인을 중심으로. 제주대학교 대학원 석사학위논문.
- 박성아 (2010). 경계선 성격장애 성향자의 정서에 대한 두려움과 고통감내력. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 박인만 (2006). 근로자의 직무스트레스와 대응양식이 직무만족에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 박재욱 (2008). 직무스트레스의 예방관리전략에 관한 연구. 한남대학교 박사학위논문.
- 박정석 (2016). 스트레스 대처방식과 신체화증상의 관계에서 신체증상귀인의 조절효과. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 변지은, 이수정, 유재호, 이훈구 (1997). 개인의 인지적 종료 욕구와 정서에 대한 인식 정도가 직무 스트레스에 미치는 영향. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 10(2), 55-77.
- 산업안전공단 (2014). 근로환경조사.
- 서인숙 (2011). 정서경험 군집에 따른 수치심, 죄책감과 공감능력의 차이. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 손강숙, 정소미 (2016). 취업여성의 부적응적 인지적 정서조절이 직무만족에

- 미치는 영향: 자기표현의 조절효과. 한국심리학회지: 여성, 21(2), 272-293.
- 손연주 (2010). 초등학교 교사의 직무 스트레스가 정서표현 갈등에 미치는 영향. 아주대학교 대학원 석사학위논문.
- 송정덕 (2015). 직무스트레스가 심리적 안녕감에 미치는 영향: 낙관성, 지혜 및 자기조절의 조절효과. 성신여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 신현정, 박진성 (2010). 유아교사의 심리적 안녕감에 영향을 주는 관련변인 탐색 연구: 직무스트레스와 조직효과성을 중심으로. 유아교육학논집, 14(2), 147-170.
- 오은수 (2012). 사회복지사의 감성지능과 성격이 심리적 소진에 미치는 영향. 전주대학교 석사학위논문.
- 유수현 (2001). 정서장애아 교사의 직무스트레스 유형과 대처행동에 관한 연구. 한국영유아보육학, 26, 41-63.
- 유정희 (2010). 방송인의 감정노동과 직무스트레스가 심리적 안녕감과 소진에 미치는 영향. 심리행동연구, 2(1), 97-114.
- 이경란, 김의철, 박영신 (2009). 직장인의 스트레스 요인에 대한 탐색: 대기업을 중심으로. 한국심리학회지: 연차 학술발표논문집, 2009, 338-339.
- 이경희, 김봉환 (2010). 정서표현 양가성과 정서조절이 대인관계에 미치는 영향: 정서명확성, 정서강도 및 정서주의의 군집 비교. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 22(2), 369-384.
- 이소영 (2015). 청소년의 정서경험에 따른 주관적 안녕감과 대인관계 만족도: 개인중심접근법을 중심으로. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이수정 (2001). 정서의 이론적 접근에 입각한 정서관리 방략. 한국심리학회지: 일반, 20(1), 67-90.
- 이숙 (2010). 간호사의 정서지능과 직무스트레스: 지방공립의료원을 중심으로

- 로. 간호행정학회지, 16(4), 466-474.
- 이슬아, 권석만 (2014). 정서강도와 인지적 회피가 걱정에 미치는 영향. 한국심리학회지: 임상, 33(1), 191-219.
- 이윤정 (2006). 초등학교 초임교사의 정서지능과 스트레스 통제감 및 대처방식과의 관계. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 이정윤 (2014). 고등학생의 학습동기조절전략 사용에 따른 군집유형. 상담학연구, 15(5), 2001-2018.
- 이종목 (2008). 직무스트레스의 이해와 관리전략. 전남대학교 출판부.
- 이주일, 황석현, 한정원, 민경환 (1997). 정서의 체험 및 표현성이 건강과 심리적 안녕에 미치는 영향. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 11(1), 117-140.
- 이지연 (2010). 정서인식의 명확성과 정서강도가 아동의 정신건강에 미치는 영향. 아동교육, 19(1), 67-82.
- 이지연, 김아름, 박미란 (2010). 청소년의 완벽주의와 정서강도, 정서인식명확성에 따른 하위집단과 정신건강. 아시아교육연구, 11(3), 181-207.
- 이지영 (2012). 연령증가에 따른 정서조절의 차이: 청소년기와 성인기를 대상으로. 한국심리학회지: 일반, 31(3), 783-808.
- 이지영 (2016). 정서강도와 정신건강의 관계에서 정서조절방략의 매개효과. 인지행동치료, 16(2), 61-84.
- 이한우, 이미희 (2013). 대학생의 정서인식, 정서표현, 정서표현 양가성이 자기효능감에 미치는 영향. 정서행동장애연구, 29(3), 181-200.
- 이훈구, 이수정 (1997). Trait Meta-Mood Scale의 타당화에 관한 연구: 정서 지능의 하위 요인에 대한 탐색. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 11(1), 95-116.
- 장세진, 고상백, 김성아, 강명근, 이철갑, 정진주, 조정진, 손미아, 채창호, 김

- 정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재범, 우종민, 김수영, 김정연, 하미나, 박정선, 이경용, 김형렬, 공정옥, 김인아, 김정수, 박준호, 현숙정, 손동국 (2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 대한산업의학회지, 17(4), 297-317.
- 장정주, 김정모 (2011). 정서자각에 기초한 정서표현 훈련이 정서자각, 정서표현, 정서표현의 억제 및 대인관계에 미치는 효과. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 23(4), 861-884.
- 전민아, 왕은자 (2014). ACT를 기반으로 한 직장인 스트레스 관리 상담프로그램의 개발 및 효과. 상담학연구, 15(4), 1403-1424.
- 전선미, 오인수 (2011). 성별에 따른 청소년의 정서처리과정 유형과 심리적 안녕감의 관계. 상담학연구, 12(5), 1737-1752.
- 정동근 (1994). 직장인의 생활체육 참가와 직무만족과의 관계. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 정은주 (2004). 직무 스트레스와 직무 탈진의 관계에서 정서와 대처전략의 조절효과. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 정지은 (2015). 초기 부적응 도식과 청소년 대인관계성향 간의 관계: 정서표현 양가성과 스트레스 대처방식의 매개효과. 광운대학교 대학원 석사학위논문.
- 조광희, 이동배, 조영해 (2007). 사무직 공무원의 스트레스 수준 및 관련요인. 대한산업의학회지, 19(1), 26-37.
- 조성은, 오경자 (2007). 정서인식의 명확성, 정서강도, 정서주의력과, 스트레스 대처 및 우울과의 관계. 한국심리학회지: 건강, 12(4), 797-812.
- 조소현 (2004). 정서강도와 정서인식의 명확성이 자기파괴적 충동 행동에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 조혜연, 이송하, 이동혁 (2013). 기업상담자 역할에 대한 인식 및 역할 기대.

- 상담학 연구, 14(4), 2233-2251.
- 차정은 (2016). 대학생의 성인애착이 대인관계에 미치는 영향: 정서조절과 정서표현에 대한 부정적 신념의 매개효과. 한국교원대학교 대학원 석사학위논문.
- 천부경, 양난미 (2013). 대학생의 대인관계능력과 심리적 안녕감: 정서강도, 정서주의, 정서명확성, 정서표현 양가성의 군집비교. 한국심리학회지: 일반, 32(3), 719-733.
- 최대정, 이은정, 박동건 (2006). 조직구성원의 정서 경험: 직무 상황요인 및 성격과의 상호작용. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 19(3), 447-474.
- 최대정, 최가영, 박동건 (2005). 리더의 정서 표현이 팀 구성원의 정서경험에 미치는 영향: 정서규범과 정체화 수준의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 18(2), 201-224.
- 최영신 (2010). 여성 사무직 근로자의 직무스트레스에 관한 연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 최영신 (2016). 사무직 근로자의 사회심리적 업무환경과 정신건강 영향요인. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 최혜연 (2008). 정서표현에 대한 갈등과 억제 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 최혜연 (2012). 한국의 대학생과 직장인이 경험하는 긍정정서의 구조. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 26(4), 73-88.
- 최혜연 (2013). 정서처리유형의 구분에 따른 정서경험과 대처방식 이해. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 27(1), 1-15.
- 최혜연, 민경환 (2007). 한국판 정서표현에 대한 양가성 척도의 타당화 및 억제 개념들 간의 비교 연구. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 21(4), 71-89.

- 최혜연, 이동귀, 민경환 (2008). 정서강도, 정서주의, 정서명료성 및 정서표현 양가성의 군집과 심리적 적응의 관계. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 22(4), 59-73.
- 최현철 (2016). *사회과학 통계분석: SPSS/PC+Windows 23.0*. 나남
- 탁진국 (2007). 성별과 직급에 따른 정서지능의 차이와 정서지능과 직무스트레스 및 스트레스 대처양식과의 관계. *한국심리학회지: 건강*, 12(2), 307-324.
- 통계청 (2014). *사회조사: 스트레스 정도(직장생활, 13세 이상 인구)*.
- 한민희 (2013). 직장인 직무스트레스 감소를 위한 “간소화된 REBT와 심신이완 통합 프로그램”의 개발. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 한아름 (2013). 학교 상담자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 조직커뮤니케이션과 정서지능의 조절효과. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 한태영, 박정애 (2006). 정서표현규범과 간호사의 직무태도의 관계: 부정정서 억제와 가식의 매개효과. *간호행정학회지*, 12(2), 213-224.
- Barnard-Brak, L., Lan, W. Y., & Paton, V. O. (2010). Profiles in self-regulated learning in the online learning environment. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 11, 61-79.
- Bastian, V. A., Burns, N. R., & Nettelbeck, T. (2005). Emotional intelligence predicts life skills, but not as well as personality and cognitive abilities. *Personality and Individual Differences*, 39, 1135-1145.
- Carroll, M. (2010). *기업상담(Workplace Counselling)*. 전종국 외 역. 서울: 학지사.

- Charles S. T., & Carstensen, L. L. (2007). *Emotion regulation and aging*. Handbook of emotion regulation, 307-327.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Organizational Sources of Stress. A Review of the literature relating to Coronary Heart Disease and Mental Health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- Emmons, R. A., & Colby, P. (1995). Emotional conflict and well-being: Relation to perceived availability, daily utilization and observer reports of social support. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 947-959.
- Engelberg, E., & Sjöberg, L. (2004). Emotional intelligence, affect intensity, and social adjustment. *Personality and Individual Differences*, 37(3), 533-542.
- George, J. M. (1990). Personality, affect, and behavior in groups. *Journal of Applied Psychology*, 75, 107-116.
- Gohm, C. L. (2003). Mood regulation and emotional intelligence: Individual difference. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(3), 594-607.
- Gohm, C. L., & Clore, G. L. (2000). Individual differences in emotional experience: Mapping available scales to processes. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26, 679-697.
- Gohm, C. L., & Clore, G. L. (2002). Four latent traits of emotional experience and their involvement in well-being, coping, and attributional style. *Cognition & Emotion*, 16(4), 495-518.
- Graham, J. R., Shier, M. L., & Nicholas, D. (2015). Workplace Congruence and Occupational Outcomes among Social Service

- Workers. *British Journal of Social Work*, 46(4), 1096-1114.
- Hair, J. F., & Black, W. C. (2000). Cluster analysis. In L. G. Grimm & P. R. Yarnold(Eds.), *Reading and understanding more multivariate statistics*, (pp. 147-205). Washington, DC: Psychological Association.
- Katz, I. M., & Campbell, J. D. (1994). Ambivalence over emotional expression and well-being: Nomothetic and idiographic tests of the stress-buffering hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67(3), 513-524.
- Kennedy-Moore, E., Greenberg, M. A., & Wortman, C. B. (1991). Varieties of nonexpression: A review of self-report measures of emotional control. *Paper presented at the meeting of the American psychological Association*, San Francisco, CA.
- Kennedy-Moore, E., & Watson, J. C. (2001). *Expressing emotion: Myths, realities, and therapeutic strategies*(p.3-22). New York: The Guilford Press.
- King, A. M., & Emmons, R. A. (1990). Conflict over emotional expression psychological and physical correlates. *Journal personality and social psychology*, 58(5), 864.
- Larsen, R. & Diener, E. (1987). Affect intensity as an individual difference characteristic. *Journal of Research in Personality*, 21, 1-39.
- Lazarus, R. S. (1981). The stress and coping paradigm. In C. Eisdorfer, D. Cohen, A. Kleinman, & P. Maxim (Eds.), *Model for clinical psychology*. New York: Spectrum Publications.
- Lazarus, R. S. (1994). Individual differences in emotion. *The nature of emotion: Fundamental questions*, 332-336.

- Malek, M. D. A., Fahrudin, A., Kamil, M., & Shafinaz, I. (2009). Occupational stress and psychological well being in emergency services. *Asian Social Work and Policy Review*, 3(3), 143-154.
- Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 327-342.
- Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2), 167-175.
- Osipow, S. H., & Spokane, A. R. (1992). *Occupational Stress Inventory: Manual-research version*, Florida: PAR.
- Parker, D. F., & DeCottis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 2, 160-177.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair; exploring emotional intelligence using the trait meta-mood scale. *Emotion, Disclosure, and Health*. Washington, D.C: APA.
- Selye, H. (1976). *Stress in Health and Disease*. Boston: Butterworths.
- Swinkels, A., & Giuliano, T. (1995). The measurement and conceptualization of mood awareness: Monitoring and labeling one's mood states. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21(9), 934-949.

Weinberger, D. A., & Schwartz, G. E. (1990). Distress and restraint as superordinate dimensions of self reported adjustment: A typological perspective. *Journal of personality*, 58(2), 381-417.

ABSTRACT

The Differences of Occupational Stress and the Ways of Stress Coping by Clusters based on Emotional Experiences among Employees: Focused on Office Workers

Juri Park

Department of Psychology
The Graduate School of
Sungshin Women's University

This study examined cluster type among office workers based on Affect Intensity(AI), Emotional Attention(EA), Emotional Clarity(EC), and Ambivalence over Emotional Expressiveness(AE) on the basis of Kennedy-moore & Watson's(2001) process of expression model. In addition, this study examined the differences between cluster types on occupational stress and the ways of stress coping. Affect Intensity Measure(AIM), Trait Meta-Mood Scale(TMMS), Ambivalence over Emotional Expressiveness Questionnaire(AEQ-K), Korean Occupational Stress Scale-Short Form(KOSS-SF), and The Ways of Coping Checklist(WCC) were administered to 335 office workers. The results were as followed: First, cluster analysis revealed five clusters. Cluster 1 'Repressed' is characterized by low AI, EA, EC and high AE. Cluster 2

'Calm and Clear' showed low AI, EA, AE, and high EC. Cluster 3 'Conflicting' featured average AI and high EA, EC, AE. Cluster 4 'Avoidant' typified high AI, AE, and low EA, EC. Cluster 5 'Intense' showed high AI, EA, EC, and low AE. Second, there are significant differences of occupational stress among five clusters. Cluster 4 'Avoidant', cluster 1 'Repressed', and cluster 3 'Conflicting' showed higher occupational stress than cluster 5 'Intense' and cluster 2 'Calm and Clear'. Third, there are also significant differences of the ways of stress coping among five clusters. Cluster 5 'Intense' showed the highest problem-focused coping and seeking social support coping, and cluster 1 'Repressed' showed the lowest problem-focused coping and seeking social support coping. Cluster 4 'Avoidant' showed the highest emotion-focused coping and avoidance, and cluster 2 'Calm and Clear' showed the lowest emotion-focused coping and avoidance. Finally, based on the overall findings, the implications and limitations of this study were discussed.

Key Words : Affect Intensity, Emotional Attention, Emotional Clarity,
Ambivalence over Emotional Expressiveness,
Occupational Stress, Ways of Stress Coping

부록

부록 1. 설문지 표지 및 동의서

부록 2. 정서강도(Affect Intensity Measure: AIM)

부록 3. 정서주의(Trait Meta-Mood Scale: TMMS)

부록 4. 정서명확성(Trait Meta-Mood Scale: TMMS)

부록 5. 정서표현 양가성(Ambivalence over Emotional Expressiveness
Questionnaire: AEQ-K)

부록 6. 직무스트레스(Korean Occupational Stress Scale -Short Form:
KOSS-SF)

부록 7. 스트레스 대처방식(The Ways of Coping Checklist: WCC)

부록 8. 기초 설문지

부록 1.

안녕하세요? 본 설문을 위해 소중한 시간을 내주신 점 진심으로 감사드립니다.

저는 성신여자대학교 대학원에서 상담심리를 전공하는 학생으로 석사학위논문 준비하고 있습니다. 본 연구는 직장인의 정서경험 군집에 따른 직무스트레스 및 스트레스 대처방식의 차이를 알아보기 위한 것입니다. 설문 결과는 직장인의 정서적 특징을 이해하고 이를 바탕으로 보다 깊이 있는 상담 개입이 이루어질 수 있도록 하는 데 기초 자료로 활용될 것입니다. 실시 시간은 약 15분 정도입니다.

귀하는 본 연구에 참여하지 않을 자유가 있으며, 연구에 참여하지 않더라도 어떠한 불이익도 발생하지 않습니다. 강압이나 부당한 영향이 없는 상태에서 자발적으로 동의하신 후에 본 연구에 참여하시면 됩니다. 여러분의 응답은 연구에 매우 소중한 자료가 되므로, **가급적 한 문항도 빠짐없이** 응답해주시면 감사하겠습니다. 또한 설문지의 문항들에는 절대로 정답이나 좋은 답이 있는 것이 아니므로, 귀하의 생각 및 경험을 바탕으로 **솔직하게** 응답해 주시면 됩니다. 설문을 완료해 주신 분들께 감사의 마음으로 1,000원 상당의 **기프티콘을 발송**해드릴 예정입니다.

조사에서 얻어진 결과는 컴퓨터로 처리되며, 학문적인 연구 이외의 다른 목적으로는 결코 사용되지 않을 것입니다. 또한 여러분이 응답한 내용은 비밀이 보장됨을 약속드립니다. 만약 연구 조사와 관련하여 궁금한 점이 있으시거나, 추가적인 정보를 원할 경우 아래 연구담당자 이메일로 언제든지 연락해 주십시오.

본 연구에 참여해 주셔서 감사드리며, 참여에 동의하시면 **서명란에 싸인 후** 시작하시면 됩니다.

2016년 9월

성신여자대학교 대학원 심리학과

지도교수 이정윤

연구담당자 석사과정 박주리(jjulpark@naver.com)

성명 및 서명은 오직 동의서 작성을 위해서만 필요합니다.
(동의서에 작성하신 정보는 본 연구 자료로 활용되지 않습니다)

연구참여자

성명:

서명:

서명날짜: 2016년 월 일

부록 2. 다음은 정서강도와 관련된 문항들입니다. 아래 각 문항을 읽고, 평소 자신의 상태를 가장 잘 나타낸다고 생각하는 곳에 체크하여 주시기 바랍니다.

문항		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 어려운 일을 해내고 나면 기쁘고 의기양양해진다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 느끼는 행복감은 강한 충만감의 일종이다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 사람들과 어울리는 것을 매우 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 거짓말을 할 때면 기분이 상당히 나쁘다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 사소한 개인적인 문제를 해결하고 나면 행복감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 감정은 대부분 사람들에게 비해 강렬한 편이다.	①	②	③	④	⑤
7	나의 행복한 기분은 너무나 강하여 마치 천국에 있는 것 같은 기분이다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 지나치게 열정적이다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 불가능할 것이라고 생각했던 임무를 끝내고 나면 황홀감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 흥분되는 사건을 앞두고는 기대감으로 가슴이 두근거린다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 슬픈 영화를 보면 진한 감동을 받는다.	①	②	③	④	⑤
12	내가 느끼는 행복감은 자극적이거나 흥분이라기보다는 조용하고 안심이 되는 그런 느낌이다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 처음 보는 사람들 앞에서 이야기를 하면 목소리가 떨리고 가슴이 두근거린다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 무언가 좋은 일이 벌어지면 대개 다른 사람들보다 더 기뻐한다.	①	②	③	④	⑤

문항		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
15	친구들은 나 보고 감정적이라고 한다.	①	②	③	④	⑤
16	내가 가장 좋아하는 추억거리는 열렬하고 열정적이었던 때보다는 흐릿하고 평온했던 시절이다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 심하게 다친 사람을 보면 감정이 심하게 동요된다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 기분이 괜찮을 때, 기분이 좋은 상태에서 정말 즐거운 상태로 쉽게 발전할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
19	'침착하고 냉정하다'는 표현은 나에게 잘 어울린다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 행복할 때 즐거움으로 터질 듯 하다.	①	②	③	④	⑤
21	나는 신문에서 끔찍한 사고 사진을 보면 속까지 메스꺼린다.	①	②	③	④	⑤
22	나는 행복할 때 에너지가 넘치게 된다.	①	②	③	④	⑤
23	나는 상을 받으면 떨 듯이 기쁘다.	①	②	③	④	⑤
24	성공을 거두었을 때 나의 반응은 잔잔한 흐릿함이다.	①	②	③	④	⑤
25	나는 잘못을 저지르면 심한 수치심과 죄책감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
26	나는 가장 건디기 어려운 시기에도 침착함을 유지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

문항		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
27	나는 일이 잘 풀리면 온 천하를 얻은 듯 하다.	①	②	③	④	⑤
28	나는 화가 나도 이성을 유지하고 과격한 반응을 삼갈 수 있다.	①	②	③	④	⑤
29	나는 좋은 일을 했다는 생각이 들면 흥분되고 의기양양해지기보다는 마음이 편안하고 흐뭇해진다.	①	②	③	④	⑤
30	내가 일단 불안해질 때는 대개는 상당히 심하게 불안을 느끼는 편이다.	①	②	③	④	⑤
31	나의 불쾌감은 강도 면에서 약한 편이다.	①	②	③	④	⑤
32	나는 무언가에 흥분감을 느끼면 모든 사람들과 그 기분을 나누고 싶다.	①	②	③	④	⑤
33	내가 느끼는 행복감은 조용한 형태의 흐뭇함이다.	①	②	③	④	⑤
34	친구들은 나 보고 긴장되어 있으며 신경질적인 사람이라고 한다.	①	②	③	④	⑤
35	나는 행복하면 힘이 넘쳐흐른다.	①	②	③	④	⑤
36	나는 죄책감을 느끼면 상당히 심하게 느끼는 편이다.	①	②	③	④	⑤
37	내가 느끼는 행복감은 환희보다는 흐뭇함에 가깝다고 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
38	나는 칭찬을 들으면 너무나 행복하여 터질 것 같다.	①	②	③	④	⑤

문항		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
39	나는 초조해지면 온 몸이 떨린다.	①	②	③	④	⑤
40	내가 느끼는 행복감은 유쾌한 흥분이라기보다는 흐릿함과 내면의 평온함에 가깝다.	①	②	③	④	⑤

부록 3. 다음은 정서주의와 관련된 문항들입니다. 아래 각 문항을 읽고, 평소 자신의 상태를 가장 잘 나타낸다고 생각하는 곳에 체크하여 주시기 바랍니다.

문항		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	사람들이 감정에 치중하는 대신 생각을 더 많이 한다면 살기가 훨씬 수월할 것이다.	①	②	③	④	⑤
2	감정이나 기분에 주의를 기울일 가치가 없다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 내가 어떻게 느끼는지 별로 상관하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
4	느낌은 삶의 방향을 제시해준다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 내 마음이 가는 대로 따른다.	①	②	③	④	⑤
6	내가 느끼는 감정들을 다루는 최선의 방법은 모든 것을 최대한 만끽하는 것이다.	①	②	③	④	⑤
7	사람은 결코 감정에 따라 좌우되어서는 안 된다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 결코 내 감정에 지배당하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 자주 나의 느낌에 대해 생각한다.	①	②	③	④	⑤
10	내가 어떻게 느끼는지에 대해 많은 주의를 기울인다.	①	②	③	④	⑤

문항		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
11	나는 내 느낌에 별로 주의를 기울이지 않는다.	①	②	③	④	⑤
12	감정이란 인간이 가진 약점이다.	①	②	③	④	⑤
13	자신의 기분에 대해 생각하는 것은 시간낭비이다.	①	②	③	④	⑤

부록 4. 다음은 정서명확성과 관련된 문항들입니다. 아래 각 문항을 읽고, 평소 자신의 상태를 가장 잘 나타낸다고 생각하는 곳에 체크하여 주시기 바랍니다.

문항		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 늘 내가 어떻게 느끼는지에 대해 혼란스럽다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 내 느낌을 이해할 수가 없다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 내가 어떤 느낌을 느끼는지에 대해 혼란스러울 때가 없다.	①	②	③	④	⑤
4	때때로 나는 나의 느낌이 무엇인지를 구별할 수가 없다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 쉽게 감정을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 대부분 내가 어떻게 느끼는지를 안다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 거의 늘 내가 어떻게 느끼고 있는지를 알 수 없다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 거의 늘 내가 어떻게 느끼고 있는지를 정확히 안다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 보통 내 느낌들에 대해 매우 명확하다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 대체로 나의 느낌을 안다.	①	②	③	④	⑤
11	나의 신념과 의견들은 내가 어떻게 느끼느냐에 따라 늘 변한다.	①	②	③	④	⑤

부록 5. 다음은 정서표현 양가성과 관련된 문항들입니다. 아래 각 문항을 읽고, 평소 자신의 상태를 가장 잘 나타낸다고 생각하는 곳에 체크하여 주시기 바랍니다.

문항		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	내가 실제로 느끼고 있는 것을 다른 사람에게 표현할 적당한 말을 찾기 어렵다.	①	②	③	④	⑤
2	내 감정을 솔직하게 표현하고 싶지만 그로 인해 상처받거나 무안을 당하게 될까봐 두렵다.	①	②	③	④	⑤
3	두려움이나 분노 같은 부정적인 감정을 표현하면 다른 사람들이 받아주지 않을까 걱정된다.	①	②	③	④	⑤
4	종종 내가 실제로 느끼고 있는 것을 표현할 수가 없다.	①	②	③	④	⑤
5	내 문제들에 대해 다른 사람들과 정말 이야기하고 싶지만 때때로 그러지 못 한다.	①	②	③	④	⑤
6	사랑한다는 말을 해주고 싶지만 적당한 말을 찾기가 어렵다.	①	②	③	④	⑤
7	상대방에게 내 마음을 전하고 싶을 때가 많지만 자꾸 머뭇거리게 된다.	①	②	③	④	⑤
8	비록 가까운 사람들에게서 복잡한 일이 될지 모르지만, 나는 나의 부정적인 감정을 숨기고 싶다.	①	②	③	④	⑤
9	다른 사람들에게 그들이 내게 얼마나 소중한지 말하지 못 한다는 것을 느낄 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
10	내 속에 있는 두려움이나 감정들을 감춰두고 싶지만, 때때로 다른 사람들에게 이야기하고 싶기도 하다.	①	②	③	④	⑤
11	정서적 반응을 좀 더 즉각적으로 드러내고 싶지만, 그러지 못 할 것 같다.	①	②	③	④	⑤

문항		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
12	계획한 대로 일이 진행되지 않았을 때 실망감을 드러내고 싶지만 상처받기 쉬운 사람으로 보이고 싶지 않다.	①	②	③	④	⑤
13	누군가에게 화를 내고 나면, 죄책감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
14	나의 애정을 좀 더 겉으로 표현하고 싶지만, 다른 사람들이 오해할까봐 걱정된다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 화를 참으려 하지만, 그래도 다른 사람들이 내가 어떻게 느끼는지 알았으면 좋겠다.	①	②	③	④	⑤
16	누군가에게 화를 내고 나면, 그것이 마음에 걸린다.	①	②	③	④	⑤
17	누군가 나의 신경을 건드릴 때, 느끼는 바를 말하고 싶더라도 아무렇지 않은 듯 보이려 한다.	①	②	③	④	⑤
18	때로는 다른 사람들이 진실을 알아야 할 때조차 나는 그들에게 걱정을 끼칠까봐 숨길 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
19	내가 상처받고 있다는 것을 이성친구(배우자)가 알았으면 하면서도 이성친구(배우자)에 대한 질투심을 숨기려 한다.	①	②	③	④	⑤
20	화를 낼까 하다가도 그렇게 하지 않으려 한다.	①	②	③	④	⑤
21	때때로 기분에 따라 행동하고 싶더라도 나는 언제나 기분을 다스리려 노력한다.	①	②	③	④	⑤

부록 6. 다음은 직무스트레스와 관련된 문항들입니다. 아래 각 문항을 읽고, 현재 자신의 상태를 가장 잘 나타낸다고 생각하는 곳에 체크하여 주시기 바랍니다.

문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	①	②	③	④
2	업무량이 현저하게 증가하였다.	①	②	③	④
3	업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	①	②	③	④
4	여러 가지 일을 동시에 해야한다.	①	②	③	④
5	내 업무는 창의력을 필요로 한다.	①	②	③	④
6	내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	①	②	③	④
7	작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며, 영향력을 행사할 수 있다.	①	②	③	④
8	나의 업무량과 작업 스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	①	②	③	④
9	나의 상사는 업무를 완료하는 데 도움을 준다.	①	②	③	④
10	나의 동료는 업무를 완료하는 데 도움을 준다.	①	②	③	④
11	직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	①	②	③	④
12	직장 사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	①	②	③	④

	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
13	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못 한 변화(예: 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	①	②	③	④
14	우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.	①	②	③	④
15	업무 수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④
16	우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무 협조가 잘 이루어진다.	①	②	③	④
17	일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	①	②	③	④
18	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	①	②	③	④
19	내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	①	②	③	④
20	나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	①	②	③	④
21	회식 자리가 불편하다.	①	②	③	④
22	나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	①	②	③	④
23	직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	①	②	③	④
24	남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	①	②	③	④

부록 7. 다음은 스트레스 대처방식과 관련된 문항들입니다. 다음 각 문항을 읽고, 최근의 스트레스 상황에서 자신이 대처했던 방식을 가장 잘 설명한다고 생각하는 곳에 체크해 주시기 바랍니다.

문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1	활동 계획을 세우고 그것에 따른다.	①	②	③	④
2	무엇을 해야 할지를 알기 때문에 일이 잘 되도록 더 열심히 노력한다.	①	②	③	④
3	일이 어떻게 되었으면 좋겠다는 공상이나 소망을 한다.	①	②	③	④
4	자신이 처한 지금의 상황보다 더 좋은 경우를 상상하거나 공상한다.	①	②	③	④
5	문제를 구체화시킬 수 있는 사람과 이야기한다.	①	②	③	④
6	존경하는 친척이나 친구에게 조언을 구한다.	①	②	③	④
7	모든 것을 잊어버리려고 노력한다.	①	②	③	④
8	그 일을 무시해버리거나 그것을 너무 심각하게 받아들이지 않는다.	①	②	③	④
9	그 일에서 무엇인가 창조적인 일을 할 수 있는 단서를 얻는다.	①	②	③	④
10	일이 잘 되어나갈 수 있도록 무엇인가를 변화시킨다.	①	②	③	④
11	운이 나쁠 때도 있으므로 운으로 돌린다.	①	②	③	④

문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
12	아무 일이 안 일어난 것처럼 행동한다.	①	②	③	④
13	그 일이 사라지거나 끝나버리기를 바란다.	①	②	③	④
14	일어난 일이나 나의 느낌을 바꿀 수 있기를 바란다.	①	②	③	④
15	자신이 느끼고 있는 바를 누구에게 말한다.	①	②	③	④
16	그 일에 대해 좀 더 알아보려고 누군가와 이야기한다.	①	②	③	④
17	그 문제를 더 잘 이해하기 위해서 그것을 자세히 분석해본다.	①	②	③	④
18	다음 단계에서는 어떻게 할 것인지에 대해서 전념한다.	①	②	③	④
19	그 일을 잊기 위해서 다른 일을 하거나 다른 활동을 한다.	①	②	③	④
20	다른 사람에게 분풀이를 한다.	①	②	③	④
21	그 일이 지금보다 더 나쁠 수 있었음을 스스로 일깨운다.	①	②	③	④
22	그 일이 잘 되게 해달라고 기도한다.	①	②	③	④
23	전문적인 도움을 청한다.	①	②	③	④
24	다른 사람들의 동정과 이해를 받아들인다.	①	②	③	④

부록 8. 다음은 기초 정보를 위한 문항들입니다. 해당되는 항목에 체크하거나 숫자로 기재하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?	① 남자 ② 여자
2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?	만 _____세
3. 귀하의 최종 학력은 어떻게 되십니까?	① 고졸 이하 ② 전문대졸(2, 3년제) ③ 대졸(4년제) ④ 대학원 이상(수료, 재학 포함)
4. 귀하의 결혼 여부는 어떻게 되십니까?	① 미혼 ② 기혼 ③ 기타
5. 귀하의 근무연수는 어떻게 되십니까? (이전 직장과 현 직장을 포함한 총 근무연수)	_____년 _____개월
6. 귀하의 담당 업무는 어떻게 되십니까?	① 기획, 설계 ② 인사, 노무 ③ 홍보, 광고 ④ 재무, 회계, 세무, 법무 ⑤ 연구개발 ⑥ 총무, 경영지원/관리 ⑦ 기타
7. 귀하의 직급은 어떻게 되십니까? (사내에서 해당 직급을 사용하지 않을 경우, 가장 유사한 항목에 체크해 주시기 바랍니다)	① 사원 ② 대리 ③ 과장 ④ 차장 ⑤ 부장 ⑥ 임원
8. 귀하의 고용 형태는 어떻게 되십니까?	① 정규직 ② 비정규직
9. 귀하의 기업 규모는 어떻게 되십니까?	① 중소기업 ② 중견기업 ③ 대기업

- 설문에 응답해 주셔서 감사합니다 -