

자기애적 성격과 직무스트레스와의 관계에 대한 고찰

차 타 순*

〈목 차〉

I. 서론	4. 역할모호성
II. 자기애적 성격	5. 역할과중
1. 자기애의 개념	6. 조직분위기
2. 자기애적 성격장애의 특징	7. 대인관계
III. 스트레스	8. 경력개발
1. 스트레스의 접근방법	V. 직무스트레스와 자기애적 성격과의 관계
2. 스트레스의 개념	1. 스트레스와 성격과의 관계
IV. 직무 스트레스	2. 직무스트레스와 자기애적 성격과의 관계
1. 조직 공정성	VI. 요약 및 결론
2. 조직 강제성	참고문헌
3. 역할갈등	Abstract

I. 서 론

스트레스는 오늘날에 있어서 주요한 사회적 문제로서 개인의 건강과 업적에 뿐만 아니라 집단의 업적에 지대한 영향을 미치므로 연구의 중요한 과제이다. 미국뿐만 아니라 우리 나라에서도 성인병의 약 70% 이상이 스트레스에 의한 것이라고 이미 알려져 있다. 그런데 이 스트레스는 직장인에게서는 더욱 더 심각한 문제가 되고 있는데, 그 이유는 갈등이 개인의 생활에서는 물론이고 조직 내에서의 생활에서도 하나의 중요한 부분이듯이 스트레스도 그러하며 피할 수

* 부경대학교 학생상담센터 전임상담원

없는 직장생활의 동반자가 되기 때문이다(이한검, 1994).

우리 나라의 직장인에 대한 스트레스에 관한 실증적인 조사연구에서 상사, 부하 및 동료와의 갈등이 37.3%, 조직 내에서의 역할이 24.2%, 업무 과중이 11.3%, 안 맞는 적성이 10%, 승진과 이동에 대한 부담이 7.7%, 열악한 직무환경이 4.7% 등으로 직장인의 94.8%가 스트레스를 경험했다고 한다(1993년 7월27일자, 동아일보). 직장인이 경험하는 직무 스트레스 결과는 개인의 건강을 해치는 것은 물론이고 결과적으로 조직에도 비용증대와 생산성 저하 등의 부정적인 영향을 미치게 되고 사회에까지도 심각한 문제가 되고 있기 때문에 직무 스트레스와 그에 따른 상담방법의 개발은 아주 중요하고도 절실한 부분이다.

일반적으로 스트레스에 대한 개념적 정의는 자극으로서의 스트레스, 반응으로서의 스트레스, 자극-반응의 상호작용으로서의 스트레스 등 3가지 범주로 정의되고 있다. 이 중 본 연구에서는 자극-반응의 상호작용 모델로 스트레스를 정의하고자 한다. 즉, 스트레스는 환경자극요인과 개인의 특이한 반응의 상호작용 결과로 정의되며, 각각의 개인반응은 개인의 심리과정(개인차)의 조절과정을 거쳐서 나타나게 된다는 것이다. Ivancevich(1993) 등에 의하면 스트레스는 실제로 개인차와 심리적 과정에 의해 매개된 적응적인 반응이고 사람에게 어떤 과도한 심리적, 육체적 요구를 하는 외적(환경적) 행동, 상황 또는 사건의 결과라고 하였다.

Fox, Spector와 Miles(2001)에 의하면 개인은 스트레스적인 상황으로 평가하는 그들의 경향성에 있어서 다양한데, 이때 통제에 대한 지각과 성격은 고려해야 할 중요한 두 가지 요인이라고 하였다. 모든 사람은 스트레스를 받는 상황에 같은 방법으로, 같은 정도로 반응하지 않으며 스트레스 인자가 개인에게 초래하는 행동적, 신체적, 심리적 및 인지적 결과를 기능적인 것 또는 역기능적인 것으로 만드는 것은 성격, 사회적지지, 통제부위 등과 같은 개인의 특성이 매개변수 역할을 한다. 스트레스 인자와 스트레스간의 관계를 좌우하는 매개변수로서의 개인차는 논자에 따라 성격이라는 이름으로 거론되고, 또한 개인의 행동유형과 스트레스간의 관계를 검토한다는 의미에서 직접적으로 A행동유형이라는 이름으로 거론되기도 하는데(이한검, 1994), 이 A형 행동유형은 스트레스와 직접적으로 관련되는 성격으로 논의되어져 왔다.

성격은 개인이 나타내는 독특하고 상대적으로 안정된 행동, 사고 및 감정의 패턴으로서(Greenberg & Baron, 1993), 개인의 행동차이와 관련되어 조직의 업적에 영향을 미치기 때문에 중요한 연구과제이다. Szilagy와 Wallace(1990)의

성격의 현대모형에 따르면 조직의 특성과 집단의 특성은 개인의 성격과 상호작용하여 개인의 행동과 업적에 영향을 미친다고 한다. 이때 이 성격은 사고와 감정 및 행동이 조직화되어 전체적인 구성체를 이루고 있다고 할 수 있다.

본 논문에서는 직무 스트레스의 일반적인 예로 조직 공정성, 조직 강제성, 역할 갈등, 역할 모호성, 역할 과중, 조직 분위기, 대인관계, 경력개발 등으로 제시하였다. 직무 스트레스 과정에서 스트레스원과 행동반응간에 성격이 매개변수로 작용한다고 했을 때, 직무 스트레스와 반응 사이에 지각과 감정에 의한 성격이 매우 중요한 역할을 한다. 이때 성격과 스트레스를 연속선상의 어느 위치, 어느 정도에 있는가 하는 정도의 차이로 개념화하고 이해할 때, 자기애적 성격은 직무 스트레스에 취약하고 스트레스를 더 많이 받을 수 있는 성격이라 생각된다. 즉, 자기애적인 사람들은 외현적으로 자기에 대한 평가가 긍정적이고 자존감이 높지만, 자기에 대한 부정적인 피드백에 대해 자기 보호적이고 자기지각 편향적인 인지적, 정서적 반응을 과도하게 보인다는 점과 이러한 긍정적인 자기평가와 높은 자존감이 실은 불안정하며 자기(self)에의 위협에 취약하다는 점에서, 조직의 부당한 대우, 조직의 강제성, 역할갈등, 역할 모호성, 역할과중, 조직 분위기, 대인관계, 경력개발 등의 직무 스트레스를 많이 받을 수 있는 성격일 수 있다.

따라서 본 연구에서는 자기애적 성격특성과 직무 스트레스에 대하여 각각 살펴보고 이 둘 간의 관련성을 이론적으로 고찰하는데 그 목적을 두고 있다. 이는 현대사회가 자기애적 사회로 특징 지워 질만큼 자기애적 현상이 개인의 성격과 사회전반에 만연되어 있다는 측면을 고려할 때, 직무스트레스에 대한 자기애적 성격 특성의 이해와 그 관련성을 살펴보는 것은 직무 스트레스의 예방과 상담 및 관리 프로그램을 개발하는데 매우 의미 있는 일이라고 생각한다.

II. 자기애적 성격

1. 자기애의 개념

자기애에 대한 개념적 정의는 이론가마다 각기 다른 정의를 내리고 있어 매우 복잡하고 다양하다. 그러나 크게 두 가지 측면으로 자기애를 정의할 수 있는데, 즉 현상적 특징으로 정의하는 것과 기제 혹은 과정으로 정의하는 것이다.

현상적으로 나타나는 모습으로 자기애를 정의함에 있어서 여러 이론가들의 설명을 종합해 본다면 자기자신에 대한 과대화, 칭찬과 주목에 대한 끊임없는 욕구, 사랑 받고자 하는 욕구, 자기 과시와 거만함, 특권의식과 착취성, 우월성, 허영성, 자기중심적 지각, 타인에 대한 만성적인 이상화와 강한 시기, 내면적 공허감과 무가치함, 취약성, 지나친 과민성 등이 주요한 특징으로 나타나고 있다.

그리고 이러한 자기애 현상이 일어나는 기제 혹은 과정인 심리적 역동으로써 자기애를 설명함에 있어서, Freud(1914)는 자기애란 미분화된 심적 에너지가 자아에 점유되는 것으로 생각하여 이 상태를 일차적 자기애라 하였으며, 이 에너지의 일부가 대상에 점유되었다가(대상리비도) 다시 자아로 되돌아오는 상태를 이차적 자기애라 하였다. 그는 자기애적 유형의 사람들이 대상을 선택할 때, 그 자신의 것 또는 한때 그 자신의 일부였던 누군가를 대상으로 선택하고 사랑한다고 하였으며, 정신분열증, 신체질병, 과대망상증, 심기증, 잠 등의 현상에서 대상으로부터 리비도가 철수한 현상을 자기애 현상으로 설명하였다. 그리고 현재 자기애 용어의 가장 중대한 의미인 자존감을 곧 바로 자기애를 가리키는 것으로 기술하였는데, Freud는 자기-존중(self-regard)이 자아의 크기에 비례하는 것으로, 즉 대상에 대해 리비도가 점유되고 의존하게 되면 자기 존중은 떨어지게 되고, 대상으로부터 사랑을 받고 사랑 받은 대상을 소유하는 것은 자기 존중을 높인다는 경제적 관점으로 보았다. 그러나 Freud의 이러한 관점은 많은 비판의 대상이 되었으며 자기애를 리비도 투자라는 추동이론의 경제적 관점이 아니라 분리불안, 자기 구조의 결핍, 자기 구조의 병리적 융합 등으로 자기애를 재정의하려는 시도들이 발달하게 되었다.

먼저 대상관계적 관점에서 자기애적 현상은 분리상태의 지각에 의해 촉발된 분리불안의 신호에 대해 자아가 방어적 반응으로서 이차적 자기애적 투자가 일어난 것으로 본다(김정숙, 1997). 즉 분리의 지각은 분리 불안과 대상 상실 경험을 자극하게 되고, 이 불안은 모성대상과의 동일시를 하게 하며, 이러한 동일시에 의한 표상은 '행위자로서 자기(self-as agent)'안에 통합되어 엄마가 자기의 한 부분으로 자기 안에 존재한다는 착각을 일으킨다. 만약 아이가 미소를 띤 모성대상을 유유 적절하게 내재화를 할 수만 있다면 아이는 안정감을 획득하게 된다. 분리 불안은 모든 성격 신경증에 잠재한다고 보기 때문에 자기애적 투자의 분리 불안은 모든 인간에게 보편적으로 존재하는 것일 수 있다.

Mahler(1979)의 분리-개별화(separation-individuation)과정은 이러한 측면을 훨씬 잘 설명하고 있다. 그녀에 의하면 유아가 직립 하는 연습단계에서 넘어지

는 것과 같은 경험을 하게 되면 전지전능한 힘과의 융합감이 깨어져 자신의 취약성을 경험하게 되고 이때 막연한 불안감을 갖는다. 이 불안한 아이는 곧 엄마에게 달려가서 엄마의 따뜻한 품에 안기게 됨으로써 안정감을 얻는다. 즉 모성 대상과 분리되었다가 다시 재결합함으로써 대상이 자기의 부분으로 느껴짐으로써 재충전의 기회를 가지게 되고 이때 아이는 안전감을 획득한다는 것이다. 그러나 분리-개별화 기간 특히 재접근기(reapproachment)동안에 아이의 반항과 공격적인 행동에 대응해서 엄마가 정서적 지원을 하지 않거나 아이의 충동과 감정에 그냥 내맡긴다든지 또는 지나치게 통제하고 위협적인 분노를 표현하면, 이것이 아이로 하여금 위협적인 심리적 상실감을 경험하게 하는 외상이 되어 자기애적 장애를 일으켜 분리불안을 일으킨다. Rothstein(1980)도 아이가 자기-대상과의 분리를 깨닫게 되면서 엄마의 신체부위, 사고과정, 행동패턴, 다른 자아활동에 대해서 자기애적 투자가 일어난다고 보고, 이때의 이러한 기능과 활동들은 전지 전능감으로 연결된 자기애적인 기능들으로써 분리에 의한 불안을 방어하기 위한 것으로 설명했다.

한편 자기애에 대한 기능적 관점은 정신활동이 행사하는 다양한 기능들을 이해하는데 보다 관심을 가짐으로써, 자기애적 특성이 자기표상에 대한 상처와 가치절하를 복구하기 위한 방어적 시도로 일어난다고 본다. Reich(1960)는 거대한 자기-팽창, 신체 자기애, 감탄 어린 주목 등과 같은 다양한 자기애적 패턴들은 초기 외상적 경험에 의해 주어진 자기표상의 손상, 즉 자존감을 복구하고 안정시키는 보상적 시도라고 하면서 자기애적 행위에 대한 기능적 관점을 처음으로 주장하였다. 대상관계 학파 중 현대 자기애 이론에 대한 대표적인 큰 축을 이루고 있는 이론가는 Kernberg(1975)와 Kohut(1971, 1977)이다. 이들은 기능적 관점에서 자기를 단순한 표상이 아닌 구조로 보고, 자기애를 자기표상과 대상표상이 융합된 상태로 설명하고 있다. 그러나 Kernberg(1975)는 선천적인 공격성을 강조하고 자기애를 병리적 성격 구조로 개념화 한 것에 비해, Kohut(1977)은 자기애를 심리성적 발달에 선행하는 독립된 정상적 성격발달로 간주하였다. Kernberg(1975)는 모든 초기 유아기 경험들이 감정적, 인지적, 추동 요소들이 혼합된 자기 및 대상표상들의 분화와 통합에 기여한다고 보고, 자기애적 성격은 병리적으로 이상적 자기, 이상적 대상, 실제 자기상들이 병리적으로 융합된 것으로 간주하였다. 결국 이 병리적 융합으로 인해 자기의 왜곡뿐만 아니라 초자아의 구조적 왜곡이 일어나 훼손되고 받아들일 수 없는 자기상들은 위협하고 파괴적이고 공격적으로 보이는 외부대상들에게로 투사된다고 하였다. 따라서 이

들은 외부대상들에 대해 훨씬 가학적이고 박탈적으로 지각하게 되는 것이다. Kernberg(1975)도 역시 이러한 자기에 기제가 일어나는 것은 자존감을 유지하기 위한 것으로 간주하였다.

자기애적 패턴들이 자기표상을 유지하기 위해 기능한다는 측면에 대해 Kohut(1971)은 다음과 같이 설명하였다. 그는 자기애적 장애의 핵심병리를 자기-옹집성과 자존감을 유지하는 내적인 구조의 부재 혹은 결핍으로 보았으며, 자기애적 대상 관계에서의 대상은 잃어버린 혹은 결핍된 자존감의 대체물로서 심리내부구조를 조절하고 자존감 조절기능을 수행한다고 보았다. 다시 말해 자기애적 활동들은 약하고 미숙한 자기 옹집성과 자존감을 견고하게 하고, 자기 표상의 파편화 및 구조적 붕괴 위협을 방어하기 위해 일어난다는 것이다.

따라서 이상의 자기에 대한 이론가들의 설명을 종합해 볼 때 자기애란 분리불안, 자기구조의 결핍, 자기구조의 병리적 융합 등의 원인으로 인해 취약해진 자존감을 회복하려는 시도로 설명하고 있다고 보아진다.

2. 자기애적 성격장애의 특징

자기애적 성격을 가진 사람들은 거만함, 자기중심성, 거대성, 동정과 공감의 결여, 빈약하게 분화된 자기와 대상간의 경계, 지속적인 대상관계의 부재 등과 같은 여러 가지 측면에서 독특한 특성을 가지고 있다. 자기애적 성격장애란 DSM-4의 다음의 진단기준에 의해 5개 또는 그 이상의 항목을 충족시킬 때 내리는 진단 명칭으로써 그 항목들은 다음과 같다(김미자, 2001). 첫째, 자신의 성취나 재능을 과장하거나 뒷받침할 만한 성취도 없으면서 최고로 인정되기를 기대하는 자신의 중요성에 대한 과장된 지각. 둘째, 끝없는 성공에 대한 공상과 권력, 탁월함, 아름다움 또는 이상적인 사랑에 대한 공상에 자주 사로잡히는 것. 셋째, 자신이 특별하고 독특하다고 믿고, 특별한 사람이나 상류층의 사람들만이 자신을 이해할 수 있고 그런 사람이나 기관하고만 어울려야 한다고 믿는 것. 넷째, 과도한 존경에 대한 요구를 하는 것. 다섯째, 특별 대우를 받을 만한 이유가 없는데도 특별 대우나 복종을 바라는 불합리한 기대를 가지는 특권의식. 여섯째, 자신의 목적을 달성하기 위해 타인들을 이용하는 착취적인 대인관계. 일곱째, 타인들의 감정이나 요구를 인정하거나 확인하려 하지 않는 결핍된 공감능력. 여덟째, 자주 타인들을 질투하거나 타인들이 자신에 대해 질투하고 있다고 믿는 것. 아홉째, 거만하고 도도한 행동을 취하는 것. 이러한 측면들을 행동적,

정서적, 인지적, 대인관계적 측면에서 좀더 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

2.1 행동적 특성

자기애적 성격장애자가 나타내는 가장 주된 행동적 특성은 거만하고 자신감에 찬 태도이다. 이들은 지나칠 만큼 자신감에 차 있어서 확신에 찬 모습으로 거침없이 말하고 행동하며 잘 모르거나 뚜렷한 증거가 없는 일이라도 자신 있게 주장하고 행동한다. 그리고 비록 어떤 어려운 상황에 처했을 때에도 태연한 태도를 취하기 때문에 때로는 낙천적으로 보이기도 한다. 또 이들은 자신이 이루어낸 성취나 재능에 대해 전혀 쑥스러워함 없이 지나치게 과장하여 자기 자랑을 하는데, 그 이유는 이들은 자신의 성취를 실제 대단한 것으로 생각되기 때문이다. 그리고 이들은 다른 사람들과 달리 매우 특별한 존재라고 생각하기 때문에 근거 없이 특별 대우를 기대하며 타인의 양보나 배려를 당연하게 여긴다.

2.2 정서적 특성

자기애적 성격장애자들은 스스로를 과대평가하고 자신감에 차 있기 때문에 실패나 비난에 직면해도 겉으로는 전혀 동요하지 않으며 불안이나 우울함이 잘 나타나지 않는다. 자신이 대단한 성공을 하는 듯한 착각과 공상을 할 때 매우 기분이 고양되고 신이 나기 때문에 항상 태평하고 즐거운 기분을 유지한다. 그러나 이들이 다른 사람으로부터 공격을 당했다고 느끼거나 인정받지 못했다고 느낄 경우에는 격렬한 분노와 적대감을 느끼고 복수하고 싶다는 강한 열망에 휩싸이게 된다. 이러한 느낌은 주로 다른 사람이 자신을 비난하거나 거절했을 경우, 자신이 받아 마땅하다고 생각하는 대우를 받지 못했을 경우이다. 이들은 다른 사람들이 아무런 나쁜 의도가 없는 충고나 합리적인 거절에 대해서도 자신이 공격을 당한 것으로 왜곡되게 받아들이고 분노를 경험할 가능성이 높다. 따라서 자신의 자존심이 위협 당하는 일이 빈번하게 지속될 경우 감정의 기복이 심해지며, 적대감과 복수심에 휩싸일 때는 상대방에 대한 즉각적인 보복행동을 하거나 또는 간접적이고 지연된 보복, 상대에 대한 평가절하로 자신의 분노를 가라앉히기도 한다.

그리고 자기애적인 사람들은 다른 사람에 대해 시기와 질투의 감정을 자주, 강하게 느낀다. 이는 타인의 장점이나 성공이 자신에게 더 잘 어울리고 자신이 가져야 마땅한 것이라는 생각이 마음속에 자리잡고 있기 때문이다. 특히 주변

사람들이 자신에 대해 부정적인 반응을 보일 때 타인의 부정적인 평가로 인한 자존감의 위협과 손상을 방어하기 위해 다른 사람이 자신을 시기하고 질투한다는 생각을 한다. 그러나 자신의 수행이나 업적에 대하여 도저히 부인하거나 무시할 수 없는 실패에 직면하게 되고 이러한 경험이 지속될 때 어쩔 수 없이 우울감과 불안감에 빠진다. 이때 이들이 느끼는 이러한 감정은 자신의 웅대한 존재 자체의 기반이 위협받는 것이기 때문에 매우 극심하게 엄습해 오는 경향이 있다.

또 자기애적 성격 장애자들은 일의 영역에서 반복적이거나 일상적일 경우 쉽게 지루함, 불충분함, 무의미함을 느끼고 뭔가 새롭고 자극적인 것을 추구하게 된다. 또 이들은 지나칠 만큼 자신에 대한 확신이 차 있으면서도 남들의 칭찬이나 갈채를 간절히 바란다. 이러한 측면은 자신에 대한 강한 애정이 남들의 칭찬이나 지지를 얻기 위한 강한 자기 표현일 수 있다. 그리고 그들은 권력, 높은 지위, 리더십 등 지배적인 위치에 대한 욕구가 강한 편이며, 사회적으로 성공하고자 하는 성취동기도 높으며 독립성이 강해 타인의 간섭을 받기 싫어하고 심지어 타인을 필요로 하지 않는다고 생각한다.

한편, 자기애적 사람들은 자신의 감정을 표현할 때 대부분 극단적인 경향이 있다. 즉, 자신의 감정을 적절한 수준과 적절한 방식으로 표현하지 못하고 지나치게 억압하고 억누르거나 아니면 감정을 즉각적으로 여과 없이 표출한다. 이들은 상대방의 감정이나 입장을 무시하고 자신의 감정에 지나치게 집중하는 경향이 있기 때문에 표현방식이 강압적이거나 공격적이다.

2.3 인지적 특성

자기애적 사람들은 객관적인 것보다 자신을 더 긍정적으로 평가하려는 경향이 있다. 실제로 특출한 재능이나 이루어 놓은 과업이 없음에도 자신을 유능한 사람이라고 믿는다. 그리고 외모, 날씬한 정도, 성적인 매력, 지적 능력에 있어서 그들 자신에 대한 평가는 객관적인 현실보다 과장되어 있다. 또 이들은 자신은 남들에 비해 특별한 대우를 받아야 할 위치에 있다고 생각하는데, 이런 생각은 늘 말로하고 의식하는 것은 아니지만 그들의 안하무인적이고 요구적인 행동에서 자신도 모르게 드러나는 경우가 많다.

그리고 자기애적 사람들은 객관적인 현실에서 벗어나 자주 공상에 빠진다. 시험에서 일등을 하거나 막강한 권력을 쥐고 흔들어 보는 것 등 현실적으로 이루어질 수 없는 것일지라도 이들은 그러한 상상만으로 정서적인 불만족을 해소

한다. 그리고 성공과 실패의 원인을 분석하는 태도에서 그들은 성공한 경우에는 자신 능력과 공헌이 그 원인이라고 생각하지만, 실패한 경우에는 자기에겐 문제가 있거나 능력부족이라고 보기보다는 주변상황이 나쁘다거나 같이 일한 사람에게 원인을 돌린다.

자기애적 성향의 사람들이 자신에 대한 평가가 객관적 현실보다 과장되어 있기 때문에 주변 사람들에 대해서도 지나친 이상화와 평가절하로 양극화하는 경향이 있다. 대개 이상화하는 대상은 자기를 지지하거나 옹호하는 사람인 반면 평가절하 하는 대상은 자신을 무시하거나 자신에 대해 적대적인 사람이다. 때로는 이상화하던 대상이 자신을 무시할 경우 그들은 극도로 그들을 평가절하 하기도 하기 때문에 그들의 대인관계는 불안정하고 강렬하다. 자기애적 성격장애자는 의식적으로는 '자신이 우수하고 특별한 존재'라고 생각하지만 실상 마음 깊은 곳에는 자신에 대한 부정적이고 열등한 의식이 자리잡고 있다. 이런 측면에서 이들의 자존감은 진정한 자존감 이라기보다 자신에 대해 애써 좋은 느낌을 유지하려고 노력하는 방어적 자존감 이라고 할 수 있다.

2.4 대인관계의 특성

자기애적 성격장애자들은 외견상 사교적으로 보이지만 그들은 매우 자기 중심적이기 때문에 타인에 대한 진정한 공감능력과 배려하는 능력이 부족하다. 타인을 자신의 자존감을 높여주는 수단적 존재로 인식하는 경향이 있기 때문에 상대방과 상호 호혜적인 관계를 맺기가 매우 어렵다. 즉, 강렬하지만 피상적이고 불안정한 인간관계를 맺는 경우가 많다. 처음에는 타인에 대해 사랑이나 애정을 느끼고 지나치게 상대를 이상적으로 평가하면서도 금방 싫증을 내기 때문에 오랜 관계를 유지하지 못한다. 이는 전술한 바와 같이 상대방을 고유한 특성을 지닌 독립된 인격체로 보지 않고 자신의 자존감을 높이는 수단으로 보기 때문이다.

Kohut(1977)은 자기애를 인간발달의 정상적인 발달과정으로 바라보면서, 정상과 비정상이 확연히 구분되는 것이 아니라 연속적인 발달선상의 개념으로 파악했다. 그렇다면 정상과 비정상의 기준을 무엇으로 정할 것이냐가 문제이다. 이에 대한 판단기준을 김미자(2001)는 설명하기를, 부적응적인 성격 특성이 때와 장소를 가리지 않고 나타나며, 상황이나 상대방에 비취워서 '도가 지나치다'고 판단 될 때, 그리고 반복적 지속적으로 그런 특성이 나타나며 이 때문에 학업이나 직무에 심각한 방해가 되고 대인관계에 갈등을 유발하여 일상 생활을

유지하기 힘들 정도일 때, 또 그로 인해 발생하는 여러 가지 문제들 때문에 고통을 겪을 때라고 서술하였다. 따라서 이러한 정도가 심할수록 비정상성이 높다고 할 수 있다. 그리고 정상적인 자기애의 경우 자기평가가 현실적이고, 자존감은 안정적이고 타인의 평가에 크게 예민하지 않으며, 사회적인 인정을 얻고자 노력하지만 외부의 칭찬에 집착하지 않고 겸손을 잃지 않으며, 자신을 사랑할 뿐 아니라 타인을 존중하고 배려하는 것으로 나타날 수 있다.

Ⅲ. 스트레스

1. 스트레스의 접근방법

스트레스에 대한 접근방법은 크게 세 가지 측면에서 살펴볼 수 있는데 김문중 외(1999)는 다음과 같이 정리하였다. 첫 번째 접근 방법은 생리·의학적 접근방법으로써 신체에 가해진 외부자극에 대하여 신체가 행하는 반응으로 설명한다. Selye(1976)에 의하면 인간은 스트레스에 대하여 경고단계, 저항단계, 소진단계 등 3단계 반응과정을 보이는데, 경고단계는 스트레스에 대한 최초의 반응으로서 신체적으로 근육이 긴장되고 혈압과 호흡이 증가하는 증세를 보인다. 이러한 스트레스 상황이 지속되면 그 위협에 대처하기 위해 저항단계로 진행하며, 이때에는 심리적 걱정, 불안, 긴장 그리고 피로 등이 나타난다. 그리고 소진단계는 저항이 무너질 때, 그리고 경고단계가 너무 강렬하게 경험될 때 스트레스로 인한 각종 질병과 여러 가지 부정적이고 파괴적 결과가 나타나는 단계이다.

스트레스에 대한 두 번째 접근방법은 사회·심리학적 관점의 접근방법으로써 스트레스란 개인과 환경 사이의 상호작용에서 생성되어 유기체에 작용하는 요구에 대한 반응으로 보고, 스트레스 유발요인과 인간의 평가시스템의 상호작용을 중시하고 있다. Lazarus(1974)는 스트레스를 자극에 대한 개인의 반응으로 보고, 상황에 따라 개인은 각각의 고유한 패턴에 입각하여 스트레스 반응을 보이며, 스트레스란 객관적인 요구와 유기체의 반응능력간의 불균형이 아니라 개인의 지각된 요구와 지각된 반응능력간의 불균형의 결과로 보았다. 여기서 그가 제시한 것은 갈등(conflict)과 좌절(frustration)이 위협(threat)으로 지각되면 걱정, 두려움, 분노, 우울, 죄의식, 수치심 등을 느끼게 될 때 스트레스에 대한 개

인의 심리적 과정을 중시한 것이다.

그리고 세 번째 접근방법은 행동과학적 접근방법으로써 스트레스는 '위험에 대응하고자 준비하는 개인의 적응 및 반응과정'으로 정의하고, 스트레스를 주변 환경에 대응하는 개인적 행동의 적합성 내지 부적합성으로 보는 입장이다. 따라서 스트레스를 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 모두 가지고 있는 것으로 보고, 개인과 환경과의 상호작용으로 인해 개인이 자신의 행동에 대한 기회, 요구, 제약에 직면하게 될 때 스트레스가 발생한다는 것이다. 따라서 생리·의학적 관점은 스트레스에 대한 인간의 신체적 반응을 중시하며, 사회·심리학적 관점은 스트레스를 인지하고 대응하는 개인의 독특하고 고유한 심리적 패턴을 중요시 하고, 행동과학적 접근방법은 스트레스가 조직 구성원의 행동이 조직의 유효성에 얼마나 적합한가에 관심을 두는 입장이라고 할 수 있다(김문중 외, 1999).

2. 스트레스의 개념

스트레스(stress)는 스트레스원(stressor)이 작용하여 어떤 종류의 문제가 발생하면 그와 동시에 복원력이 작용하는 일련의 과정이기 때문에 스트레스는 우리들에게 적응을 위한 에너지를 발생시킨다고 볼 수 있다(오세진 외, 1999). 일반적으로 스트레스는 유기체와 그 유기체를 둘러싼 환경간의 상호작용과 관련되어지며 3가지 범주로 정의되어지고 있다.

첫째, 자극으로서의 스트레스이다. 이 모델에서의 스트레스란 스트레스를 일으키는 사건 자체를 스트레스원으로 보며 개인의 특성과는 무관하게 환경이 가지고 있는 자극적 특성이 스트레스가 된다고 본다. 즉, 스트레스는 개인에게 작용하는 힘 또는 자극으로서 그 결과는 긴장이라는 반응으로 나타나며, 환경이 스트레스의 중요한 요인이 되어 질병과 같은 스트레스 징후를 촉진적으로 유발한다고 가정하고 있다. 그러나 이것은 개인의 심리적 중간과정을 무시하고, 상황특성(환경특성, 조직특성, 직무특성)으로만 스트레스를 규정하는 약점이 있다(김문중 외, 1999).

둘째, 반응으로서의 스트레스이다. 이러한 관점은 생물학적, 생리학적, 정서적 또는 행동적 항상성의 붕괴로서 정의한다. 이 개념은 신체에 가해진 어떤 외부의 자극에 대한 개인의 반응이 스트레스가 됨을 의미하며, 스트레스란 환경적 자극(스트레스 요인)에 대한 보편적인 신체반응이며, 환경적 자극은 그 자극에 대한 주관적인 평가가 없이도 개인의 생리적 반응에 직접적인 영향을 미칠 수

있다고 본다. 이러한 모델은 인지적 과정을 고려하지 않고 있으며, 환경적 자극의 종류에 따라 구체적으로 어떠한 생리적 반응이 나타나는지 명확하지 않고 스트레스를 유발하는 상황이 아닐지라도 생리적 반응이 일어날 수 있음을 설명할 수 없는 한계점이 있다.

셋째, 자극-반응의 상호작용으로서의 스트레스이다. 이 모델은 동일한 스트레스원에 대하여 개인마다 다르게 스트레스 반응을 보인다는 관점에서 환경적 자극요인과 개인의 특징적 반응간의 상호작용으로 스트레스가 일어난다고 본다. 즉, 이 관점에서의 스트레스는 환경자극요인과 개인의 특이한 반응의 상호작용 결과로 정의되며, 각각의 개인반응은 개인의 심리과정(개인차)의 조절과정을 거쳐서 나타나게 된다는 것이다. 따라서 스트레스는 환경의 요구가 개인의 능력과 자원을 초과하거나 개인이 요구하는 것을 환경이 마련해 주지 못할 때 야기된다고 본다.

IV. 직무 스트레스

직무 스트레스란 직무 자체가 갖는 특성이 개인의 직무에 대한 정서적, 행동적 반응에 직접, 간접적으로 영향을 주는 요인을 말한다. 직무특성과 스트레스와의 관계는 상황에 따라 개인마다 다르기 때문에 연구의 결과들이 다양하게 나타나고 있는데 직무중요성이 증가할수록 정신적인 스트레스는 증가하고, 직무결정 자율성이 높은 능동적 직무일수록 스트레스는 감소한다(김문중 외, 1999).

직무 스트레스 요인은 크게 조직적인 차원의 것, 집단과 직무차원의 것, 개인차원의 것으로 구분할 수 있다. 그러나 스트레스에 대한 분류와 항목들은 학자마다 각기 나름대로 기준을 다르게 설정하고 있고, 또 각 차원들이 서로 유기적으로 관련성이 있다는 점에서, 본 연구자는 좀더 조직과 직무와 연관된 것을 위주로 하여 직무 스트레스 요인을 조직 공정성, 조직 강제성, 역할 갈등, 역할 모호성, 역할 과중, 조직 분위기, 대인관계, 경력개발 등과 같이 설정하였다.

1. 조직 공정성

조직 공정성은 직무의 공정한 대우에 대한 고용인의 지각과 관련되어진다.

이것은 적응적인 반응을 일으키는 상황으로써 또는 부정적 감정 작용을 일으키는 상황으로써 직무 스트레스를 정의하는 것으로써(Fox, Spector, & Miles, 2001), 사회적 비교원리에 의한 Adam(1965)의 공정성 이론(equity theory)에 기초를 두고 있다. 이 이론에 의하면 어떤 조직체에서 한 개인의 동기 수준은 타인들의 노력 정도와 자신의 노력 정도를 비교하여 결정된다는 것이다. 즉, 비교 당사자는 그 자신의 투입 대 산출 비율을 타인, 즉 비교 대상자의 투입 대 산출 비율과 비교하게 되며, 이 비교결과에 의해 비교 당사자의 동기 수준이 결정되는 것이다. 비교 당사자와 비교 대상자의 비율이 동일한 상태를 공정(equity) 상태라고 하고, 투입량은 동일하지만 그에 따른 결과가 비교 당사자보다 비교 대상자가 더 많이 얻고 있을 때 이러한 상태를 불공정 상태(inequity)라고 한다. 이러한 불공정 상태는 심리적 긴장감을 일으키고 비교 당사자로 하여금 이러한 긴장감을 없애기 위하여 무엇인가를 하도록 동기화를 시키며, 비교 당사자와 비교 대상자간의 불공정의 정도가 크면 클수록 심리적 긴장감도 커진다. 따라서 조직의 불공정 상태는 심리적 긴장감을 초래하게 되는 직무 스트레스 요인이 될 수 있다.

이러한 불공정 상태에 의해 심리적 긴장감을 느끼게 되면 개인은 행동적, 인지적 방법으로 불공정 상태를 공정 상태로 전환시키려고 노력하게 된다. 행동적으로 불공정 상태를 공정 상태로 전환시킬 수 있는 방법은 일을 적게 함으로써 개인이 투입하고 있는 투입량을 조절하거나 또는 타인과 동일한 수준의 임금을 달라고 경영진에게 요구하는 방법이다. 인지적 방법이란 불공정 상태를 없애기 위해 개인이 특정 행동을 하는 것이 아니라 정신적 과정을 통하여 비교 당사자 자신의 투입이나 결과의 양을 인지적으로 왜곡시켜 공정 상태를 느끼는 방법이다. 결과적으로 이 불공정성은 사람들로 하여금 인지적, 행동적 모두에서 다양한 방법으로 적응적인 반응을 하도록 동기화 한다는 것이다. 조직 공정성에 대한 최근 연구는 불공정성에 대한 지각을 부정적 감정과 연결시켰다(Skarlicki & Folger, 1997). Zohar(1995)는 특히 부정적 감정과 그 결과로 나타나는 긴장 반응을 일으킴에 있어서 직무 스트레스 역할의 한 요인으로 조직적 공정성의 역할을 증명하였다. 만약 조직 공정성의 차원에서 고용인들이 부당한 대우를 받아 부정적 감정과 심리적 긴장감이 증폭된다면 이것은 결국 작업장 공격성으로 이어질 수 있다.

2. 조직 강제성

현대 산업구조와 직무구조의 급속한 개편과정은 각 개인들의 직무에 대한 불안감을 더해 주어 스트레스의 중요 요인이 된다. 현대 작업장의 일시해고와 규모 감소는 일시해고 피해자뿐만 아니라 생존자들로 하여금 분노, 적대감뿐만 아니라(Catalano, Novaco, & McConnell, 1997), 깊은 좌절과 스트레스를 경험하게 한다(Brockner 등, 1994). 강제적인 감소에 의해 생존해 있는 노동자들은 사기가 저하되고 경영관리에 대한 불신이 증가하게 되며, 또 일시 해고에 따른 노동력 부족으로 표준 작업량에 대처하여야만 하기 때문에 스트레스가 증가하게 된다. 따라서 조직의 규모감소, 일시해고, 예산감소, 임금동결, 관리경영과 구조 기술의 변화와 같은 조직적 상황은 고용인들로 하여금 스트레스를 받게 하여 적대감과 공격적 행동을 일으킬 수 있다.

<표 1> 상황적 강제성(Eulberg, Peters, O'Connor, & Watson, 1984)

- 나는 잘 훈련되어지지 않은 사람에게 의존해야만 한다.
- 나는 나의 직무를 적절하게 수행하기 위한 충분한 훈련을 받지 않았다.
- 나는 나의 업무를 수행하기 위해 당연히 있어야 할 재료와 경비를 제공받지 않고 있다.
- 나의 직무수행에 필요한 도구와 장비가 종종 사용할 수 없게 된다.
- 시간의 부족이 종종 나의 직무를 완수하지 못하도록 한다.
- 나는 나의 직무를 완수하지 못하도록 하는 비계획적인 업무활동이 종종 주어진다.
- 나의 직무수행을 위해 다른 사람들의 도움이 요구되어질 때, 이러한 도움을 줄 사람을 얻기가 어렵다.
- 나쁜 물리적 조건들(너무 추운 것, 너무 밝은 것 등등)은 나의 업무 수행을 종종 방해한다.
- 나는 종종 비일관적인 정책, 과정, 지시를 받게 되는데, 이러한 것은 나의 직무를 수행하는데 어려움을 갖게 한다.
- 너무 많은 '붉은 테이프'는 종종 나의 업무수행을 방해한다.
- 나는 종종 비록 해야 하는 일에 대하여 더 잘 알고 있더라도 다른 사람들의 지시를 따라야만 한다.
- 나는 때때로 나의 직무를 수행하는데 있어야만 하는 정보를 가지고 있지 않다.
- 나의 부서 예산이 나의 직무를 수행할 수 없도록 한다.

Peters와 O'connor(1980)에 의하면, 상황적 강제성은 개인의 능력 발휘와 효

과적인 수행을 하기 위한 동기화를 방해하는 직접적인 작업 상황의 조건, 또는 환경이라 하였다. 이들은 조직적인 강제성 영역을 8가지 즉, (1) 직무관련정보, (2) 도구와 장비, (3) 재료와 공급, (4) 예산지원, (5) 요구서비스, (6) 작업준비, (7) 시간이용능력, (8) 작업환경 등으로 설명하였으며, 실제 Eulberg, Peters, O'Connor와 Watson(1984)의 직무효과성 검사(Job Effectiveness Survey ; JES)의 단축형 검사에 의한 상황적 강제성의 구체적인 항목들은 <표 1>과 같다. 강제성이 성공적인 직무수행을 방해하고, 직무를 잘 수행할 수 있는 개인의 능력에 대한 확증을 방해하는 만큼 강제성은 자아위협으로써 지각되는 스트레스의 강력한 요인이 될 수 있다.

3. 역할갈등

역할이란 어떤 직위를 가진 사람들이 해야 할 것으로 기대되는 행위로서 역할을 통하여 개인은 조직의 직무를 효과적으로 달성하게 되지만(김문중 외, 1999), 직무를 수행하는 과정에서 자신이 자발적으로 하는 것이라기보다는 타인에 의해 해야하기 때문에 이로 인한 스트레스가 유발될 가능성이 높다. 갈등은 욕구좌절의 개념과 밀접하게 관련되어 있으며 두 가지 이상의 상반되는 욕구, 기회 혹은 목표에 당면했을 때 일어난다(오세진 외, 1999).

역할갈등(role conflict)이란 역할 전달자와 역할 수행자간의 역할기대의 모순된 지각을 의미하며 이들이 지각하는 역할에 차이가 날 경우에 스트레스가 생긴다. 한 사람에게 동시에 두 가지 이상의 역할이 주어지거나, 동시에 두 사람이 이상이 다른 명령을 내리거나, 윤리적으로 도저히 수용할 수 없는 역할을 요구하면 역할 갈등과 스트레스가 동시에 일어난다(최해진, 2000). 따라서 역할갈등은 개인이 상충되는 기대 또는 역할에 직면하였을 때 역할 수행자가 느끼는 것으로서, 역할 갈등이 커지면서 직무스트레스가 증가하게 되어 직무만족이 낮아질 수 있기 때문에 역할 갈등과 직무만족과는 부정적인 관계가 있을 수 있다. 일반적으로 역할 갈등은 직무스트레스를 증가시키며, 또한 동료 집단과의 관계를 악화시키고, 종업원의 사기저하 및 신체적 긴장을 유발하는 것으로 알려져 있다(김문중 외, 1999).

4. 역할모호성

역할모호성(role ambiguity)이란 직무를 수행하는 정보와 지식의 결여 상태로 정의할 수 있다(Luthans, 1992). 역할 모호성은 역할을 부여받은 사람이 그 역할과 관련된 지식이나 노하우와 정보를 충분하게 가지지 못하여 어떻게 행동해야 할지 잘 모를 때, 또는 직무 분석이 잘 되지 못하여 역할 구분이 안될 경우에 생긴다. 즉, 정보가 제한되거나 불충분하여 역할기대가 명확하게 정의되지 않을 때 발생한다는 것이다. 이러한 역할 모호는 현대조직의 복잡성, 조직변화의 신속성, 관리철학의 특성에 의하여 발생하는 현상이며, 직무내용이나 과업자체가 복잡할수록 잘 나타난다. 지속적인 역할 모호성을 경험한 사람은 그렇지 않은 사람보다 직무불만이 높고 직무관련 긴장이 높으며 자신감이 낮기 때문에(김문중 외, 1999), 이것은 직무 스트레스의 요인이 될 수 있다.

5. 역할과중

작업장에서 부여되는 역할의 과중 또는 과소는 모든 작업에서 잠재적인 스트레스 요인으로 간주된다. 역할과중(role overload)이란 개인이 역할을 수행하는데 기대되는 정도가 개인의 능력을 초과하거나 어떤 일을 급하게 또는 주의를 기울이지 못하게끔 강요당하는 상황을 말한다(김문중 외, 1999). 역할과중에는 제한된 시간내에 수행할 수 있는 것보다 더 많은 양의 역할을 부여하는 양적과중과 직무수행에 있어 요구되는 지식, 기술, 능력이 부족하여 나타나는 질적과중 등으로 나누어지는데 이 모두 스트레스를 유발시킨다. 특히 성취지향사회에서 높은 역할 과중이 발생하게 되는데, 이것은 조직, 개인 혹은 생물적인 세포 파괴를 유발시키는 원인이 될 뿐만 아니라 자신감의 저하, 낮은 수준의 동기유발, 결근의 증가, 제안건수의 감소, 의사결정의 질 저하, 대인관계의 약화, 사고율의 증가 등과도 관련이 있다.

6. 조직분위기

조직은 의사소통, 조직구조, 인사정책, 조직목표간의 상호작용의 결과로 특정한 분위기가 형성되는데, 조직분위기란 조직체가 주어진 환경에 적응하는 과정

에서 형성된 자체의 독특한 조직풍토로서 개인행동과 집단행동에 중요한 영향을 미친다. 스트레스 수준에 영향을 주는 조직구조와 풍토요인은 행동의 제약, 조직정치, 의사소통 과정과 조직변화를 포함하는데, 조직 풍토에 따라서 조직구성원들이 편안하게 근무할 수 있기도 하고 부담을 느끼며 심지어 위기 의식 속에 근무하게 되기도 한다. 판매원의 경우 수평적인 조직일수록, 관리자의 경우 작업에 대한 요구가 증가하더라도 관리자의 의사결정의 폭이 증가할수록, 또 조직의사 소통에 적극적으로 참여하는 집단일수록 스트레스를 적게 경험하고 과업을 보다 효율적으로 수행할 수 있다. 따라서 의사소통과 직무 스트레스 요인간의 관계에서 조직의 정보제공과 관련된 의사소통 및 조직통합과 관련된 의사소통 요인에 의해 직무만족과 직무성고가 영향을 받는데, 이때 그러한 요인들이 제약상황에 놓여지면 스트레스가 발생한다(김문중 외, 1999).

7. 대인관계

인간 상호간의 관계가 원만하지 못하거나 단절될 때 스트레스가 생긴다. 특히 자기가 신뢰하고 믿었던 사이의 관계가 배신으로 단절될 때 또는 관계를 가진 사람의 죽음으로 인한 관계 단절이 일어날 때의 스트레스는 매우 심각하여서 인간행동에 많은 영향을 줄 수 있다.

조직적인 측면에서 조직 구성원들의 간의 관계의 좋고 나쁨은 조직상에 있어서 매우 중요한 의미를 갖는데, 이러한 인간관계 요인에 대하여 김문중 외(1999)는 다음과 같이 설명하였다. 즉, 대부분의 직무상 대인관계 상황은 대인관계의 인지, 인정, 동질성 및 개인의 욕구와 관계가 있다. 개인간 원활하지 못한 의사소통은 역할 모호성이라는 과정을 통하여 개인에게 심리적 스트레스를 가져오고, 이는 직무불만족을 야기한다고 한다. 또 인간관계가 좋지 못하면 직무스트레스가 증가하여 대인간의 신뢰도가 떨어지고 사회적 지원도 적어지며 조직구성원이 직면하고 있는 문제를 처리하려는 관심이 낮아지는데, 특히 부하들의 대인관계가 악화되는 것은 주로 동료나 상사와의 위기감과 관련이 있다. 직무상의 대인관계는 크게 나누어 상사와의 관계, 동료와의 관계, 부하와의 관계, 고객과의 관계로 나누어 볼 수 있다.

8. 경력 개발

경력(職歷)은 한 개인이 일생을 두고 일과 관련하여 얻게 되는 경험 및 활동에서 지각된 일련의 태도와 행위라고 정의할 수 있다(김문중 외, 1999). 개인은 경력 단계를 거치면서 목표, 가치, 욕구, 기대 측면에서 변화를 겪게 되는데 이러한 것에 영향을 미치는 변수들이 개인에게 욕구좌절, 무관심, 불안의 원인이 될 때 스트레스 요인으로 작용하게 된다. 한 조직 내에서 개인의 경력축적에 가장 중요한 부분은 배치전환과 승진인데, 조직구성원이 직무안정이 결여되어 있고 승진이 지연되거나 부적절하다고 느끼면 불만족과 스트레스를 느끼게 된다.

V. 직무스트레스와 자기애적 성격과의 관계

1. 스트레스와 성격과의 관계

Ivancevich(1993) 등에 의하면 스트레스는 실제로 개인차와 심리적 과정에 의해 매개된 적응적인 반응이고 사람에게 어떤 과도한 심리적, 육체적 요구를 하는 외적(환경적) 행동, 상황 또는 사건의 결과라고 하였다. 여기서 심리적, 육체적 요구를 한다는 것은 스트레스가 불안과 긴장과 같은 정서적이고 심리적인 영역에서 일어나는 현상뿐만 아니라 신체적인 영역에서도 일어난다는 의미를 담고 있다.

스트레스는 그 효과에 따라 긍정적 결과를 가져오는 순기능적 스트레스인 유스트레스(eustress)와 부정적 결과를 가져오는 역기능적 스트레스인 디스트레스(distress)가 있다. 역기능적 스트레스는 고통스럽고 불쾌하며 부정적인 사건으로 인해 우리의 에너지가 소모되고 질병에 취약하게 만드는 괴로움, 고통, 근심이다. 이에 반해 순기능적 스트레스는 흥미롭고 즐거우며 우리에게 활력을 주는 유쾌한 변화 혹은 요구로 인해 긍정적이며 건설적인 스트레스 반응을 보이는 것이다(오세진 외, 1999).

다양한 환경에서 사람이 성공하거나 번영하기 위해서는 적응을 해야 하는데, 긍정적인 스트레스이건 부정적인 스트레스이건 양쪽 모두 공통적으로 요구되어 지는 것은 바로 이러한 적응이다. 이 적응하는 능력은 인간의 성공과 생존을 위

한 핵심적인 요소로서 스트레스에 긍정적으로 대처하고 적응할 때 스트레스로 인한 부정적인 결과는 최소화된다. 따라서 스트레스의 긍정적인 면은 스트레스가 개인의 성장과 발전 그리고 정신건강에 공헌할 수 있고, 또 종업원을 동기부여하고 자극시킬 수 있으며, 동기부여와 직무만족, 직무업적을 증대시킬 수 있기 때문에, 개인과 조직이 성공하기 위해서는 스트레스가 필수적인 요소일 수 있다.

또 스트레스는 지각 또는 경험과 관련되어진다. 즉, 잠재적인 스트레스가 실제적인 스트레스로 나타나려면 스트레스를 지각하는 경험이 있어야 한다는 것이다. Dunham((1984)의 스트레스의 모형을 살펴보면 스트레스인자가 스트레스로 느껴질 때 그 중간과정에 개인적인 특성이 영향을 주고, 이 개인적 특성은 또한 스트레스의 반응에도 영향을 주고 있다. 이것은 스트레스 인자가 실제적인 스트레스로 느껴지는가에 대한 여부는 직무경험 및 성격과 같은 개인차에 달려 있으며, 또 개인적 차이에 의해서 생리적, 심리적, 행동적 스트레스 증상이 다르다는 의미로 설명할 수 있다. 따라서 모든 사람이 스트레스를 받는 상황에 같은 방법으로, 같은 정도로 반응하지 않으며 스트레스 인자가 개인에게 초래하는 행동적, 신체적, 심리적 및 인지적 결과를 기능적인 것 또는 역기능적인 것으로 만드는 것은 성격, 사회적 지지, 통제부위 등과 같은 개인의 특성이 매개변수 역할을 한다는 것이다.

이 매개변수는 인지적이고 감정적인 것으로써 이 매개변수에 의해 스트레스 인자들은 사람에 따라 서로 다른 반응을 일으키고, 그 어느 누구도 스트레스를 같은 방법으로 경험하지도 않으며 같은 결과를 경험하지도 않는다. 같은 스트레스 인자에 대해 어떤 사람은 잘 적응하는가 하면 어떤 사람은 참거나 회피하기도 한다. 스트레스의 존재, 그 자체 그리고 그것만으로는 낮은 업적을 의미하는 것이 아니라 지각과 경험에 해당하는 매개변수에 의해서 낮아지기도 하고 때로 높아지기도 한다.

스트레스 인자와 스트레스간의 관계를 좌우하는 매개변수로서의 개인차는 논자에 따라 성격이라는 이름으로 거론되고, 또한 개인의 행동유형과 스트레스간의 관계를 검토한다는 의미에서 직접적으로 A형 행동유형이라는 이름으로 거론되기도 한다(이한점, 1994). A형 행동유형과 B형 행동유형은 스트레스와 직접적으로 관련되는 성격으로 논의되어져 왔다. M. Friedman등은 A형 성격유형은 불필요한 스트레스를 과다하게 노출하는 생활방식과 그 스트레스에 대하여 폭발적인 감정반응을 일으키는 극복형태를 나타낸다고 하면서 A유형의 사람은 B

유형의 사람보다 6배나 심장병에 많이 걸릴 수 있다고 하였는데(이한검, 1994), 특히 A유형 사람의 적개심과 분노가 심장병과 직접적인 관련이 있다고 하였다.

2. 직무스트레스와 자기애적 성격과의 관계

성격은 개인의 행동차이와 관련되어 조직의 업적에 영향을 미치기 때문에 중요한 연구과제가 되어 미국에서는 ‘성격과 개인차이’라는 전문지가 발간되고 있다(이한검, 1994). 성격은 개인이 나타내는 독특하고 상대적으로 안정된 행동, 사고 및 감정의 패턴이다(Greenberg & Baron, 1993). Szilagy와 Wallace(1990)의 성격의 현대모형에 따르면 조직의 특성과 집단의 특성은 개인의 성격과 상호 작용하여 개인의 행동과 업적에 영향을 미친다고 한다. 이때 이 성격은 사고와 감정 및 행동이 조직화되어 전체적인 구성체를 이루고 있다고 할 수 있다.

본 논문에서는 직무 스트레스의 일반적인 예로 조직 공정성, 조직 강제성, 역할갈등, 역할모호성, 역할과중, 조직분위기, 대인관계, 경력개발 등으로 제시하였는데, Spector(1998)의 직무 스트레스, 감정, 반생산적인 업무행동 간의 모델에 따르면, 환경에서 사람을 모니터하고 평가하는 사건, 안녕을 위협하는 어떤 사건들은 분노 및 불안과 같은 부정적 감정 반응을 유발하는 직무 스트레스 요인이라고 하였다. 그런가 하면 Fox, Spector와 Miles(2001)는 직무 스트레스원, 지각된 공정성, 업무에 대한 부정적인 감정반응, 반생산적인 업무행동, 자율성, 그리고 정서특질 사이의 관계성을 조사한 결과, 조직 강제성, 대인간 갈등, 지각된 불공정성이 직무 스트레스 요인들이고, 반생산적인 업무행동은 행동적 긴장반응이며, 부정적 감정과 정서적 특질(특성분노와 특성불안)이 스트레스원과 긴장관계를 매개한다는 것을 증명하였다.

따라서 직무스트레스 과정에서 스트레스원과 행동반응간에 성격이 매개변수로 작용한다고 했을 때, 성격의 지각과 감정이 중요한 역할을 한다는 것을 알 수 있다. 먼저 스트레스원에 대한 성격의 지각적 측면에 있어서 통제수단에 대한 많은 연구를 살펴보았을 때(Frankenhaeuser & Johannson, 1986; Karasek, 1979; Spector, 1986; Thompson, 1981), 스트레스를 일으키는 것은 환경에서의 객관적인 사건 또는 자극이 아니라, 이러한 위협과 요구에 대처하기 위해 통제수단을 가지지 않는 개인의 지각에 있다는 것이다. 결국 통제수단의 지각은 반생산적인 업무행동의 중요한 결정요소이며, 비건설적인 행동반응은 사람이 상황에 대하여 통제수단을 낮게 지각하였을 때 더 쉽게 일어날 수 있다는 의미이다.

작업장 맥락에서 이러한 측면은 Storms와 Spector(1987)에 의해 지지되어졌는데, 통제수단에 있어서 중요한 것은 일반적인 통제수단이 아니라 직무 스트레스 그 자체에 대한 통제수단이라고 하였다. 따라서 이 통제수단은 지각과 관련이 있고, 개인의 성격에 따라 스트레스원에 대하여 지각을 어떻게 하는가는 행동반응에 매우 중요한 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

그리고 스트레스원에 대한 성격의 감정적 역할에 대하여 살펴보면 Fox, Spector와 Miles(2001)는 반생산적인 업무행동이 일종의 행동적 긴장에 대한 표현이라 하면서, 이때 감정은 스트레스적으로 지각된 상황에 대하여 즉각적으로 반응하기 때문에 직무 스트레스 과정에서 중심적 역할을 수행한다고 하였다. 즉, 감정은 다음의 행동과 신체적 변화를 일으키기 때문에 직무 스트레스와 긴장 사이의 매개자로서 그 역할을 정의할 수 있고, 결과적으로 이 감정은 직무 스트레스와 반생산적인 업무행동간의 매개자로서 또한 정의할 수 있다는 것이다. 실제 Fox와 Spector(1999)는 조직적 강제성(직무 스트레스)과 반생산적인 업무행동 사이의 관계성에 있어서 감정이 이러한 매개적 역할을 한다는 증거를 발견하였다.

따라서 직무 스트레스와 반응 사이에 지각과 감정에 의한 성격이 매우 중요한 역할을 한다는 것을 알 수 있는데, 성격과 스트레스를 연속선상의 어느 위치, 어느 정도에 있는가 하는 정도의 차이로 이들을 개념화하고 이해할 때, 자기애적 성격은 직무 스트레스에 취약하고 스트레스를 더 많이 받을 수 있는 성격이라 할 수 있다. 즉, 앞서 서술한 자기애적 성격장애자의 인지적, 정서적 특징들을 다시 한번 살펴볼 때, 먼저 인지적으로 이들은 실제로 특출한 재능이나 이루어 놓은 과업이 없음에도 불구하고 객관적인 것보다 자신을 더 긍정적으로 평가하고 자신을 유능한 사람이라고 믿는다. 따라서 외모, 날씬한 정도, 성적인 매력, 지적 능력에 있어서 그들의 자신에 대한 평가는 객관적인 현실보다 과장되어 있고, 성공과 실패의 원인을 분석하는 태도에서도 그들은 성공한 경우에는 자신의 능력과 공헌이 그 원인이라고 생각하지만, 실패한 경우에는 자기에게 문제가 있거나 능력부족이라고 보기보다는 주변상황이 나쁘다거나 같이 일한 사람에게 그 원인을 돌린다. 자기애적 성향의 사람들의 이 과장된 평가는 주변 사람들에 대해서도 지나친 이상화와 평가절하로 양극화하는 경향이 있다. 대개 이상화하는 대상은 자기를 지지하거나 옹호하는 사람인 반면 평가절하 하는 대상은 자신을 무시하거나 자신에 대해 적대적인 사람이다.

그리고 정서적으로 이들은 자신이 다른 사람으로부터 공격을 당했다고 느끼

거나 인정받지 못했다고 느낄 경우에는 격렬한 분노와 적대감을 느끼고 복수하고 싶다는 강한 열망에 휩싸이게 된다. 이러한 느낌은 주로 다른 사람이 자신을 비난하거나 거절했을 경우, 또는 자신이 받아 마땅하다고 생각하는 대우를 받지 못했을 경우이다. 이들은 다른 사람들이 아무런 나쁜 의도가 없는 충고나 합리적인 거절에 대해서도 자신이 공격을 당한 것으로 왜곡되게 받아들이고 분노를 경험할 가능성이 높다. 따라서 자신의 자존심이 위협 당하는 일이 빈번하게 지속될 경우 감정의 기복이 심해지며, 적대감과 복수심에 휩싸일 때는 상대방에 대한 즉각적인 보복행동으로 나타나게 된다. 그리고 이들은 주변 사람들이 자신에 대해 부정적인 반응을 보일 때 타인의 부정적인 평가로 인한 자존감의 위협과 손상을 방어하기 위해 다른 사람이 자신을 시기하고 질투한다는 생각을 한다. 그러나 자신의 수행이나 업적에 대하여 도저히 부인하거나 무시할 수 없는 실패에 직면하게 될 때 우울감과 불안감에 휩싸이게 되는데, 이때 이들이 느끼는 이러한 감정은 자신의 웅대한 존재 자체의 기반이 위협받는 것이기 때문에 매우 극심하게 엄습해 온다. 이들은 의식적으로는 '자신이 우수하고 특별한 존재'라고 생각하지만 실상 마음 깊은 곳에는 자신에 대한 부정적이고 열등한 의식이 자리잡고 있기 때문에, 이들의 자존감은 진정한 자존감 이라기보다 자신에 대해 애써 좋은 느낌을 유지하려고 노력하는 방어적 자존감 이라고 할 수 있다.

이와 같은 자기애적 성격 장애자의 특징들은 자기애에 대한 경험적 연구에서도 그 증거를 찾아볼 수 있다. Ladd(1997) 등에 의하면, 자기애는 자기 과대적인 귀인 스타일, 또는 웅대한 자기고양과 관련이 있는데, 자기애자들은 긍정적 사건에 대해서는 더 많은 자신의 통제 혹은 기여에 의한 내인적 안정적인 귀인을 시켰고, 부정적 사건에 대해서는 외부에 귀인을 시키거나 귀인이 불안정하였음을 증명하였다. 이러한 측면은 Rhodewalt와 Morf(1998)의 연구에서도 유사한 결과가 나타났다. 즉, 피드백에 대한 자기애적 사람들의 정서적 반응은 자기애적이지 않은 사람들의 정서적 반응과는 다르게 나타났는데, 자기애적 성향이 높은 사람들은 성공을 자신의 능력에 귀인을 시켰고, 실패에 대해서는 극단적인 정서 반응과 극단적인 분노반응 보였다. 또, Hart와 Joubert(1996)는 자기애적인 사람들은 다른 사람들이 그들에게 특별한 대우를 자주 해주지 않기 때문에 좌절에 대해 더 주관적으로 될 수 있으며, 결국 이러한 것은 그들의 상대방에게 적대감을 만들어 낼 수 있음을 시사하였다.

따라서, 자기애적인 사람들은 외현적으로 자기애에 대한 평가가 긍정적이고 자존감이 높지만, 자기애에 대한 부정적인 피드백에 대해 자기보호적이고 자기지각

편향적인 인지적, 정서적 반응을 과도하게 보인다는 점과 이러한 긍정적인 자기 평가와 높은 자존감이 실은 불안정하며 자기(self)에의 위협에 취약하다는 점에서, 조직의 부당한 대우, 조직의 강제성, 역할갈등, 역할모호성, 역할과중, 조직 분위기, 대인관계, 경력개발 등의 직무 스트레스를 많이 받을 수 있는 성격이라고 할 수 있다.

자존감은 자기애의 핵심적인 요소이고, 이 자존감의 취약성과 그에 따른 자기(self)에의 위협에 대한 민감성, 부정적 감정 등이 스트레스와 관련한 자기애의 주요한 개념으로 보았을 때, 이들간의 역동적인 측면들을 좀더 살펴보면 다음과 같다. Penney와 Spector(2002)은 과대적인 자기 이미지에 의한 높은 자존감을 개념화 한 것이 자기애라고 하였다. 즉, 자기애적 자존감을 가진 사람들은 객관적인 현실에 기초하지 않은 긍정적 자기 이미지를 유지하는데, 그들의 자기 평가는 우월성에 대한 열망으로 인해 방해되어진다. 따라서 그들은 자신들의 긍정적인 것을 논박하는 정보를 만나게 될 때 자기애에 대한 평가가 정확하지 않기 때문에 자신의 자존감이 위협되어 버린다. 또, Baushman과 Baumeister(1998)은 자기애를 다른 사람들에 비해 우월함을 더 선호하는 것으로 정의한다. 즉, 자기애자들은 비록 그들의 우월성이 정당화된다는 보장은 없지만, 그들의 우월성을 확립하는데 극단적 감정적 투자를 한다고 하였다. 이들의 과대성은 좋아하지 않는 자기 이미지와 실패감, 이에 따른 수치감을 가지는 것에 대한 방어로서 자기애적 자존감 조절과 결합되어진 것으로써, 자기애자들이 자아위협정보에 극도로 취약할 것이라는 것을 나타내는 것이다. 사람들은 자존감 상실에 저항하며, 이러한 측면은 자기애적 성격성향자들에게 두드러진 현상이다. 자기애적 성격성향자들은 불쾌한 평가정보가 비록 사실적이고 정확할지라도 그들의 자아를 보호하고 다른 사람들보다 우월하다는 것을 유지하기 위한 열망이 강하기 때문에, 이들이 자아위협에 직면하게 되면 부정적인 감정을 일으키고, 이 부정적인 감정은 결국 공격성을 초래할 수 있다(Penney & Spector, 2002). 결국, 자기애적 성격성향자들은 자존감의 취약성과 그에 따른 자기(self)에의 위협 때문에 직무 스트레스를 과도하게 경험할 수 있고, 이에 대한 반응으로 적대감과 분노를 많이 느낀다고 할 수 있다.

Kohut(1971, 1977)의 관점으로 볼 때 아동기에 심각한 자기대상의 실패로 인해 상처입은 자기가 허약해졌을 때, 또는 세상으로부터 자기대상기능을 제공하는 것을 거의 경험할 수 없어서 안정된 응집성을 성취하지 못했을 때, 자기는 스트레스에 영향받기 쉬운 취약성(vulnerability)을 드러낸다고 하였다. 그러한

자기는 실제에 있어 어떤 종류의 잘못된 반응을 다시 외상으로 경험할 것이며, 건설적인 자기 주장이나 분노로는 응답할 수 없고 왜곡된 분노인 자기애적인 격노(rager)로 반응할 수 있다. 상처받은 감정과 관련된 '만성적인' 자기애적 격노는 자기의 응집성과 힘을 회복하는데 도움이 되지 못하며, 자기애적 격노의 목표는 경험되는 좌절을 없애는 것이 아니라, 더 깊은 해체를 저지하는 것이며, 어떤 면에서는 자신의 상처를 회복하고자 하는 시도일 수 있는 것이다. 다시 말해 자기애적 격노는 자기가 심하게 상처입고 자기대상으로부터 무력한 단절감을 느낄 때 일어나는 자기 파편화의 산물이라는 할 수 있다.

VI. 요약 및 결론

현대사회가 자기애적 사회로 특징 지워 질만큼 자기애적 현상이 개인의 성격과 사회전반에 만연되어 있다는 측면을 고려하여, 본 연구에서는 자기애적 성격 특성과 직무 스트레스에 대하여 각각 살펴보고 이 둘 간의 관련성을 이론적으로 고찰하는데 그 목적을 두었다.

현상적으로 나타나는 모습으로 자기애를 정의함에 있어서 여러 이론가들의 설명을 종합해 본다면 자기자신에 대한 과대화, 칭찬과 주목에 대한 끊임없는 욕구, 사랑 받고자 하는 욕구, 자기 과시와 거만함, 특권의식과 착취성, 우월성, 허영성, 자기중심적 지각, 타인에 대한 만성적인 이상화와 강한 시기, 내면적 공허감과 무가치함, 취약성, 지나친 과민성 등이 주요한 특징으로 나타나고 있다. 그리고 이러한 자기애 현상이 일어나는 기제 혹은 과정인 심리적 역동으로써 자기애를 설명함에 있어서 자기애에 대한 여러 이론가들의 설명을 종합해 볼 때, 자기애란 분리불안, 자기구조의 결핍, 자기구조의 병리적 융합 등의 원인으로 인해 취약해진 자존감을 회복하려는 시도로 설명하고 있다고 할 수 있다.

직무 스트레스란 직무 자체가 갖는 특성이 개인의 직무에 대한 정서적, 행동적 반응에 직접, 간접적으로 영향을 주는 요인을 말한다. 직무 스트레스 요인은 크게 조직적인 차원의 것, 집단과 직무차원의 것, 개인 차원의 것으로 구분할 수 있다. 그러나 스트레스에 대한 분류와 항목들은 학자마다 각기 나름대로 기준을 다르게 설정하고 있고, 또, 각 차원들이 서로 유기적으로 관련성이 있다는 점에서, 본 연구자는 좀더 조직과 직무와 연관된 것을 위주로 하여 직무 스트레

스 요인을 조직 공정성, 조직 강제성, 역할갈등, 역할모호성, 역할과중, 조직 분위기, 대인관계, 경력개발 등과 같이 설정하였다.

본 연구에서는 자극-반응의 상호작용 모델로 스트레스를 정의하여 환경자극 요인과 개인의 특이한 반응의 상호작용으로 스트레스가 일어나고, 개인의 반응은 심리 조절 과정(개인차)을 거쳐서 나타나게 된다고 보았다. 이때 개인의 심리과정 중 성격을 매개변수로 보고, 스트레스원과 행동반응간에 성격이 매개변수로 작용한다고 했을 때, 직무 스트레스와 반응 사이에 지각과 감정에 의한 성격 역할의 중요성을 설명하고, 성격과 스트레스를 연속선상의 개념으로 이해하여 자기애적 성격이 직무 스트레스에 취약하고 스트레스를 더 많이 받을 수 있는 성격인지를 살펴보았다. 그 결과, 자기애적인 사람들은 외현적으로 자기에 대한 평가가 긍정적이고 자존감이 높지만, 자기에 대한 부정적인 피드백에 대해 자기 보호적이고 자기지각 편향적인 인지적, 정서적 반응을 과도하게 보인다는 측면에서, 또 이러한 긍정적인 자기평가와 높은 자존감이 실은 불안정하며 자기(self)에의 위협에 취약하다는 측면에서, 자기에 성격은 조직의 부당한 대우, 조직의 강제성, 역할갈등, 역할모호성, 역할과중, 조직분위기, 대인관계, 경력개발 등의 직무 스트레스를 많이 받을 수 있는 성격이라 할 수 있다.

참 고 문 헌

1. 김문중·김광배, 이강로 공저(1999), 조직행동론, 청목출판사.
2. 김미자(2001), 자기애적 성격장애에 관한 일 고찰, 학생연구, 35(2), 서울대학교 학생생활연구소, pp. 25~45.
3. 김정욱(1997), 나르시즘에 대한 이해, 서울대학교, 학생연구, 32(1), 서울대학교 학생생활연구소, pp. 43~59.
4. 오세진 외(1999), 인간행동과 심리학, 학지사.
5. 이한검(1994), 인간행동론, 형설출판사.
6. 최해진(2000), 인간행동론, 두남도서출판사.
7. 1993년 7월 27일자, 동아일보.
8. Adams, J. S.(1965), Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.) *Advances in experimental social psychology*(Vol. 2), NY: Academic Press, pp. 267~299.
9. Brockner, J., Konovsky, M., Cooper-Schneider, R., Folger, R., Martin, C., & Bies, R. J.(1994), Interactive effects of procedural justice and outcome negativity on victims and survivors of job loss, *Academy of Management Journal*, 37, pp. 397~409.
10. Bushman, B. J., & Baumeister, R. F.(1998), Threatened egotism, narcissism, self-esteem, and direct and displaced aggression : Does self-love or self-hate lead to violence?, *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, pp. 219~229.
11. Catalano, R., Dooley, D., Novaco, R. W., Wilson, G., & Hough(1993). Using ECA Survey data to examine the effects of job layoffs on violent behavior, *Hospital and Community Psychiatry*, 44, pp. 874~879.
12. Catalano, R., Novaco, R., & McConnell, W.(1997), A model of the net effect of job loss on violence, *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, pp. 1440~1447.
13. Dunham, R. B.(1984), *Organizational Behavior : People and Process of Management*, Irwin, pp. 232~234.
14. Eulberg, J. R., Peters, L. H., O'Connor, E. J., & Watson, T. W.(1984),

- Situational Performance Constraints : A Selected Review of Relevant Literature*(AFHRL-TP-83-48), Air Force Human Resources Laboratories, Brooks FB, San Antonio, TX.
15. Fox, S., & Spector, P. E.(1999), A Model of work frustration-aggression, *Journal of Organizational Behavior*, 20, pp. 915~931.
 16. Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D.(2001), Counterproductive Work Behavior(CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice : Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions, *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), pp. 291~309.
 17. Frankenhaeuser, M., & Johansson, G.(1986), Stress at work : Psychological and psychosocial aspects, *International Review of Applied Psychology*, 35, pp. 287~299.
 18. Freud, S.(1914), *On narcissism. SE, 14*, London : Hogarth Press. pp. 73~102.
 19. Greenberg J., & Baron, R. A.(1993), *Behavior in Organizations*(4th), Allyn & Bacon, p. 13.
 20. Hart, P. L., & Joubert, C. E.(1996), Narcissism and hostility, *Psychological Reports*, 79, pp. 161~162.
 21. Ivancevich J. M., & Matteson. M. T.(1993), *Organizational Behavior and Performance* (3rd), Irwin, p. 12 및 pp. 81~82.
 22. Karasek, R. K.(1979), Job demands, job decision latitude, and mental strain : Implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24, pp. 285~308.
 23. Kernberg, O. F.(1975), *Borderline Conditions and Pathological Narcissism*, New York : Aronson.
 24. Kohut, H.(1971), *The analysis of the self*, New York : International University Press.
 25. Kohut, H.(1977), *The restoration of the self*, New York : International University Press.
 26. Ladd, E. R., Welsh. M. C., Vitulli, W. F., Labbe, E. E., & Law, J. G.(1997), Narcissism and Causal Attribution, *Psychological Reports*, 80, pp. 171~178.

27. Lazarus, R. S.(1974), Stress. *International encyclopedia of Social Science*, ed Sills, D. L., New York : The Macmillan Company and Free Press, p. 15.
28. Luthans, F.(1992), *Organizational Behavior*, N.Y., McGraw-Hill Inc., 6, p. 406.
29. Malher, M. S.(1979), On human symbiosis and vicissitudes of individuation, *In Selected Papers, 2*, New York : Aronson, pp. 77~98.
30. Penney, L. M., & Spector, P. E.(2002), Narcissism and Counterproductive Work Behavior : Do Bigger Egos Mean Bigger Problems?, *International Journal of Selection and Assessment* 10, 1(2), pp. 126~134.
31. Peters, L. H., & O'connor, E. J.(1980), Situational constraints and work outcomes : The influences of a frequently overlooked construct, *Academy of Management Review*, 5, pp. 91~397.
32. Reich, A.(1960). Pathologic forms of self-esteem regulation, *Psychoanalytic Study of the Child*, 15, pp. 215~231.
33. Rhodewalt, F., & Morf, C. C.(1995), Self and interpersonal correlates of the Narcissistic Personality Inventory : A review and new findings, *Journal of Research in Personality*, 29, pp. 1~23.
34. Rothstein, A.(1980), *The Narcissistic Pursuit of Perfection*, New York : International University Press.
35. Schultz, D.(1982), *Psychology and Industry Today*, Macmilan(2nd), p. 7.
36. Selye, H.(1976), *The stress of the life*, NY : Knopf.
37. Skarlicki, D. P., & Folger, R.(1997), Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural and interactional justice, *Journal of Applied Psychology*, 82, pp. 434~443.
38. Spector, P. E.(1986), Perceived control by employees : A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work, *Human Relations*, 39, pp. 1005~1016.
39. Spector, P. E.(1998), A control theory of the job stress process. In C. L. Cooper(Ed.), *Theories of organizational stress*, Oxford, UK : Oxford Univ. Press, pp. 153~169.
40. Storms, P. L., & Spector, P. E.(1987), "Relationships of organizational

- frustration with reported behavioural reactions : The moderating effect of locus of control," *Journal of Occupational Psychology*, 60, pp. 227~234.
41. Szilagyi, A. D., M. J., & Wallace(1990), *Organizational Behavior and Performance*(5th), Harper Collins.
 42. Thompson, S. C.(1981), "Will it hurt less of I can control if? A complex answer to a simple question," *Psychological Bulletin*, 90, pp. 89~101.
 43. Zohar, D.(1995), "The justice perspective on job stress," *Journal of Organizational Behavior*, 16, pp. 487~495.

Abstract

A study of relationships between narcissism and job stress

Cha, Ta-soon

As the modern society is called the narcissistic society, the narcissism is widespread in the personality of individuals and the society at large. In consideration of this side, this study explored for several characteristics of the narcissistic personality and the job stress, and explored for the relationships between the two things theoretically.

The narcissism is an attempt to repair self-esteem weakened by the splitting anxiety, the lack and the pathological fusion of self-structure.

The job stress is a factor that a characteristic of the job influenced on the behavioral and affective response of the person on the job directly or indirectly. This study selected organizational justices, organizational constraints, role conflict, role ambiguity, role overload, organizational climate, interpersonal relations and career development as factors of the job stress.

This study viewed that the stress is made from an interaction between environmental stimulus and personal particular reaction by defining the stress as an interaction model of stimulus-response and personal reaction is caused by psychological adjustment process, personal differences. On this occasion, this study discussed that the narcissistic personality is easy to get stress and weak in the job stress with regarding the personality as a mediation variation of psychological process.

As a result, the narcissists estimated themselves positively and their self-esteem is high, but they excessively showed a self biased cognitive and affective response about the negative feedback to protect themselves. Moreover, this positive estimate on themselves and high self-esteem was vulnerable and weak in the self threat. In this view. the narcissistic

personality is easy to get more job stress such as organizational justices, organizational constraints, role conflict, role ambiguity, role overload, organizational climate, interpersonal relations and career development.