

일반직공무원의 정서경험군집 특성에 따른 전문적도움추구, 자기은폐, 심리적불편감 및 심리적유연성의 차이

심 민 정 신 효 정[†]

아주대학교 / 박사수료 아주대학교 / 교수

본 연구는 일반직공무원의 정서경험 특성을 알아보고자 정서경험 표현 과정의 주요 요인인 정서강도, 정서인식명확성, 정서표현양가성의 조합에 따른 군집을 분류하고, 각 군집별 전문적도움추구, 자기은폐, 심리적불편감, 심리적유연성의 차이를 규명하고자 하였다. 일반직공무원 321명을 분석한 결과, ‘절제안정형(37.1%)’, ‘정서과부하형(22.7%)’, ‘내적갈등형(22.1%)’, ‘명료표현형(18.1%)’의 네 군집이 도출되었다. 분석 결과, 정서인식명확성이 높고 정서표현양가성이 낮은 ‘명료표현형’은 심리적유연성이 가장 높고 심리적불편감이 낮아 가장 적응적이었으나, 반대로 정서인식명확성이 낮고 정서표현양가성이 높은 ‘내적갈등형’은 자기은폐와 심리적불편감이 가장 높게 나타났다. 특히 공무원을 대상으로 한 본 연구에서는 세 정서 변인의 균형을 이룬 ‘절제안정형’의 비율이 가장 높게 나타났으며, 이들은 심리적 지표에서 중간 수준의 안정성을 보이고 공무원 조직 내에서 비교적 적응적인 특성을 나타내는 것으로 확인되었다. 반면 정서강도와 정서표현양가성이 모두 높은 ‘정서과부하형’은 높은 심리적불편감을 나타냈다. 본 연구의 결과는 공무원의 심리적 건강 증진을 위해 군집별 특성을 고려한 차별화된 상담 개입과 맞춤형 지원 전략이 필요함을 시사한다.

주요어 : 일반직공무원, 정서경험군집, 정서강도, 정서인식명확성, 정서표현양가성

[†] 교신저자 : 신효정, 아주대학교 교육학과 교육대학원, 경기도 수원시 영통구 월드컵로 206 아주대학교
연암관 820호, Tel : 031-219-3593, E-mail : blkbabe@ajou.ac.kr

 Copyright ©2026, The Korean Counseling Psychological Association
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)
which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

공무원은 국가의 정책을 집행하며 국민의 삶과 관련된 다양한 영역에서 행정서비스를 제공하는 주체이다. 특히 일반직공무원은 행정 전반을 담당하며 민원 응대, 정책 집행, 조직 운영 등 다양한 업무를 수행한다. 공무원은 근무하는 기관과 적용하는 법령에 따라 국가공무원과 지방공무원으로 분류되며, 지방공무원법 제2조에 따라 경력직공무원과 특수경력직공무원으로 분류된다. 경력직공무원은 행정 일반에 대한 업무를 담당하는 일반직공무원이고 그 외 경찰, 소방, 교육의 특수한 업무를 수행하는 공무원을 특수직공무원이라고 한다. 현장에서 직접 사건·사고들을 해결하는 특수직공무원에 비해 행정업무를 보는 일반직공무원의 정서적 어려움이 상대적으로 적을 것으로 인식되어 왔으나, 최근 일반직공무원의 정신건강 악화가 사회적 문제로 제기되고 있다. 최근 보도된 기사에 따르면 2024년 3월부터 5월까지 일반직공무원들의 자살 사례가 13건이 발생했으며, 그 원인으로는 악성 민원, 과도한 업무, 직장 내 괴롭힘 등이 지목되었다(전서영, 2024). 또한 2022년도 국민건강보험공단 자료에 따르면 공무원 10명 중 8명은 우울증과 불안장애 등의 정신적 스트레스를 경험하고 있는 것으로 보고하고 있어(한재범, 2022), 공무원들이 정신적 스트레스가 심각함을 알 수 있다. 최근 5년간(2019~2023년) 조사에 따르면, 공무원의 직무스트레스 인식은 증가한 반면, 공직가치, 공공봉사동기, 조직몰입, 직무만족 수준은 감소한 것으로 나타났다(한국행정연구원, 2023). 이러한 결과는 일반직공무원의 정서적 어려움이 심화되고 있음을 시사한다. 그동안 공무원 대상 연구는 외상 사건이나 긴급 상황에 반복적으로 노출되는 특수직공무원을 중심으로 이루어져 왔으며, 이

들의 외상 후 스트레스, 소진, 정서 조절 문제 등이 주요하게 다루어져 왔다(이혜민, 김윤정, 2024; 정치원, 2018). 반면 일반직공무원은 상대적으로 외현적 위험은 낮지만, 민원 응대, 조직 내 관계, 평가 압력 등 일상적이고 지속적인 스트레스에 노출되는 특성을 지닌다. 이러한 환경은 정서억제, 자기은폐, 감정노동과 같은 심리적 부담과 관련되며, 최근 연구에서도 일반직공무원의 직무스트레스, 소진, 직무만족 저하 등이 보고되고 있다(김승연, 2018; 오석주, 2017; 이성진, 2021; 이호영, 2024). 그러나 일반직공무원의 정서경험에 대한 구조적 이해는 상대적으로 부족한 실정이다.

이러한 맥락에서 일반직공무원의 정서적 어려움은 최근 행정 환경의 변화와 관련 있다. 첫째, 민원 환경의 변화는 일반직공무원의 정서적 부담을 증가시키고 있다. 민원 업무의 범위가 확대되고, 온라인을 통한 민원 접수가 가능해짐에 따라 행정 접근성이 높아지면서 국민의 행정서비스에 대한 기대 수준 역시 이전보다 향상되었다. 이에 따라 공무원은 보다 신속하고 친절한 대응을 지속적으로 요구받는 상황에 놓이게 되었다. 이러한 변화는 공무원의 역할을 단순한 행정 처리에 국한하지 않고, 민원인과의 상호작용 과정에서 감정을 조율하고 긴장을 완화해야 하는 정서적 역할로까지 확장시키고 있다. 둘째, 이러한 행정 환경은 감정노동을 강화하고 정서적 부조화를 유발할 수 있다. 조직이 요구하는 정서 표현 규범과 실제로 경험하는 부정 정서 간의 불일치는 정서적 부조화로 이어지며(Hochschild, 1983), 이는 직무스트레스와 소진, 정신건강 문제와 밀접한 관련을 보인다(Brotheridge & Grandey, 2002). 특히 반복적 민원 대응 과정에서 경험

하는 분노와 좌절을 억제해야 하는 상황은 정서적 갈등을 누적시킨다. 셋째, 정책 집행에 대한 책임성과 평가 압력의 확대는 일반직공무원의 정서적 긴장을 가중시키는 요인으로 볼 수 있다. 성과 중심 관리 체계는 행정의 투명성을 높이는 동시에 개인의 판단과 업무 결과를 지속적으로 평가 대상에 놓이게 하여 인지적 부담과 긴장을 증가시킨다(Lerner & Tetlock, 1999). 이러한 평가 상황은 자신의 감정과 태도를 더욱 신중히 관리하도록 요구하며, 장기적으로 소진과 심리적 부담으로 이어질 수 있다(Grandey, 2000; Maslach & Leiter, 2016). 결과적으로 민원 증가에 따른 감정노동과 행정에 대한 책임성 강화는 일반직공무원에게 반복적이고 강도 높은 정서 경험과 절제를 요구하는 환경을 형성한다. 이는 단순한 업무량의 문제가 아니라, 정서 처리 방식과 심리적 적응을 함께 고려해야 할 필요성을 시사한다.

이와는 달리 선행연구에서는 직무스트레스, 소진, 이직의도, 직무만족 등 결과 변인 간의 관계를 중심으로 이루어져 왔으며(김승연, 2018; 오석주, 2017; 이성진, 2021; 이호영, 2024), 정서를 어떠한 구조로 경험하고 처리하는지에 대한 이해는 상대적으로 충분히 이루어지지 않았다. 그러나 감정노동 연구가 보여주듯, 정서의 경험과 조절 방식은 심리적 적응의 핵심 기제이다(Brotheridge & Grandey, 2002; Hochschild, 1983). 따라서 변화된 행정 환경 속에서 일반직공무원의 정신건강을 이해하기 위해서는 정서강도, 정서인식, 정서표현 결정과 같은 정서 처리 특성을 중심으로 정서 경험의 구조를 탐색할 필요가 있다. 특히 기존 연구는 공무원 집단을 비교적 동질적인 집단으로 간주하고 평균적 경향을 분석하는 방

식이 대부분이었다. 그러나 정서는 개인마다 정서강도, 정서주의, 정서인식, 정서표현 결정 과정에서 차이를 보이는 심리적 과정이며(최해연 등, 2008), 동일한 조직 환경에서도 개인이 경험하는 정서 양상은 서로 다를 수 있다. 그러므로 일반직공무원을 대상으로 정서경험을 군집화하여 유형별 특성을 이해하는 것이 필요하다.

정서는 심리 과정들을 통합하고 조직화하는 성격의 핵심 요인 중 하나로(Pervin, 1996), 정서표현과정모델(Kennedy-Moore et al., 1991)에 따르면 정서강도, 정서주의, 정서인식, 정서표현결정의 단계적 과정을 거친다. 정서표현과정모델에 근거하여 연구된 선행 연구들을 살펴보면 높은 정서강도는 자신의 정서를 명료하게 인식하게 하여 활동성, 사교성, 정서적 안정성과 같은 적응적 특성과 관련된다는 긍정적 결과가 보고되었다(이주일 등, 1997). 그러나 정서강도가 부정 정서 중심일 경우 신경증, 신체화, 우울 증상과 정적 상관을 보였으며(Flett et al., 1996), 회피적 대처를 증가시키는 경향도 확인되었다(Gohm, 2003). 또한 긍정적 정서강도는 심리적불편감과 유의한 관련이 없으나, 부정적 정서강도는 심리적불편감을 증가시킨다는 연구도 보고되었다(이지영, 2016). 정서주의 역시 적응적 결과와 부적응적 결과가 혼재되어 나타난다. 정서에 대한 높은 주의는 삶의 만족도와 자존감 등 긍정적 변인과 관련되지만, 부정 정서에 대한 과도한 주의는 반추와 우울을 증가시킬 수 있다(Salovey et al., 1995; Swinkels & Giuliano, 1995). 정서인식명확성 또한 양가적 결과를 보인다. 높은 정서인식은 공감과 대인관계 만족을 높이는 기능을 하지만(김주연, 이영순, 2014), 부정적 내적 경험을 과도하게 인식할 경우 회피적 대

처를 강화하여 심리적 문제를 증가시킬 수 있다(Park & Naragon-Gainey, 2019). 또한 정서인식이 낮을 경우에는 정서표현양가성이 증가하며(Mongrain & Vettese, 2003), 이는 대인관계 갈등, 무력감, 억제적 방어와 관련된다(김우석, 2004; Greenberg et al., 1993). 이처럼 동일한 정서 변인이라도 다른 정서 변인과의 조합, 그리고 긍정·부정 정서의 방향성에 따라 상반된 결과가 나타난다. 이는 개별 변인을 독립적으로 분석하는 접근이 정서 경험의 복잡성을 충분히 설명하기에는 한계가 있음을 드러낸다(천부경, 양난미, 2013).

이러한 한계를 보완하기 위해 일부 연구에서는 정서 변인을 조합하여 군집분석을 실시하였다. Gohm과 Clore(2000)의 연구를 시작으로, 정서강도, 정서주의, 정서인식명확성, 정서표현양가성을 조합한 군집 연구가 이루어졌다. 공통적으로 확인된 집단은 혼란집단과 솔직집단이였다(곽민주, 2020; 천부경, 양난미, 2013; 최해연 등, 2008). 혼란집단은 정서강도와 정서주의는 높으나 정서인식명확성이 낮고 정서표현양가성이 높은 특징을 보이며, 심리적 부담과 대인관계 어려움이 큰 집단으로 나타났다. 반면 솔직집단은 정서인식명확성이 높고 정서표현양가성이 낮으며 비교적 안정된 적응적 특성을 보였다. 흥미로운 점은 연구 대상에 따라 군집 유형이 달라졌다는 것이다. 대학생 대상 연구에서는 혼란집단과 솔직집단이 주로 도출되었으나, 직장인 집단에서는 정서반응성이 낮은 침착 집단이 추가로 나타났다(박주리, 2017). 이는 정서경험 유형이 개인이 속한 발달 단계 및 조직 환경의 특성을 반영함을 의미한다. 정서경험 군집은 개인 특성뿐 아니라 조직 환경의 정서 요구 수준에 따라 달라질 수 있다. 최근 일반직공무원을 둘러싼

행정 환경은 책임성 강화와 민원 증가로 인해 부정 정서의 반복적 노출과 엄격한 정서 조절을 요구하는 상황에 놓여있다. 이는 정서강도를 높이는 상황에 더 많이 노출되도록 하여, 표현 여부를 신중하게 판단하게 만들어 정서표현결정 단계에서의 갈등을 증폭시킬 수 있다. 그 결과 동일한 환경에서도 정서강도, 정서인식명확성, 정서표현양가성의 조합은 개인에 따라 상이하게 형성될 가능성이 크다. 따라서 일반직공무원의 정서 경험은 단일 변인의 평균 수준으로 설명되기 어렵고, 정서 변인들의 구조적 조합을 탐색하는 군집 접근이 요구된다.

정서 경험에 대한 군집분석은 정서표현과정 모델에 근거해 연구의 목적에 맞게 정서주의, 정서강도, 정서인식명확성, 정서표현양가성 4 변인 중 2~4개 변인의 조합으로도 연구되어 왔다(곽민주, 2020; 박주리, 2017; 천부경, 양난미, 2013; 최해연 등, 2008). 이러한 선행연구들은 정서 경험을 구조적으로 이해하는 한편, 연구 목적에 따라 핵심 변인을 선택적으로 구성하여(김수안, 민경환, 2006; 김주연, 이영순, 2014) 군집을 도출하는 접근을 취하고 있다. 정서표현과정모델의 하위 요소 중 정서주의는 개인이 자신의 정서 상태에 얼마나 자주 주의 기울이는지를 반영하는 정서 정보에 대한 주의 경향성을 의미한다(Salovey et al., 1995). 그러나 이는 정서의 강도, 정서인식의 명확성, 혹은 정서표현 과정에서의 갈등과 같이 정서의 경험과 처리의 질적 특성을 반영하는 변인과는 개념적으로 구분된다. 즉, 정서주의는 정서 정보에 대한 주의를 경향성을 나타낼 뿐, 해당 정서를 얼마나 정확히 이해하고 기능적으로 처리하는지를 직접적으로 설명하기에는 제한이 있다. 또한 선행 연구에 따르면 정서

주의는 단독으로는 심리적 적응을 안정적으로 예측하지 않으며, 정서인식명확성과의 상호작용에 따라 적응적 혹은 부적응적 결과로 상이하게 나타나는 특성을 가진다(Mayer et al., 2000). 예컨대 높은 정서주의는 정서인식명확성이 낮을 경우 반추와 정서적 고통과 관련될 수 있지만, 정서인식명확성이 높을 경우에는 오히려 정서 조절을 촉진하는 자원으로 기능할 수 있다. 이는 정서주의가 독립적인 정서 유형을 형성하기보다는 다른 정서 변인의 수준에 따라 그 기능이 달라지는 조절적 특성을 가질 가능성이 있음을 보여준다. 특히 공무원 조직과 같이 적절한 정서 조절과 표현이 요구되는 환경에서는 감정에 얼마나 주의할 기을 이는지보다 감정을 얼마나 강하게 경험하는지, 이를 얼마나 명확히 이해하는지, 그리고 표현 과정에서 어떠한 갈등을 경험하는지가 직무 적응과 정서 관리에 더욱 직접적인 영향을 미칠 가능성이 높다(Brotheridge & Grandey, 2002). 따라서 본 연구는 일반직공무원의 정서적 초점화보다는 정서의 조절과 표현의 특성에 주목하고자 하며, 이러한 연구 목적을 반영하여 선행연구에서와 같이 핵심 변인을 선택적으로 구성하여 접근하였다. 이에 따라 정서주의를 제외하고, 정서 경험의 질적 차이를 보다 직접적으로 반영하는 정서강도, 정서인식명확성, 정서표현양가성의 세 변인을 중심으로 일반직공무원의 정서 경험 유형을 탐색하였다.

정서표현과정모델에 따르면 정서강도, 정서인식명확성, 정서표현결정 과정은 상호작용하며 개인의 적응 결과에 영향을 미친다(Kennedy-Moore et al., 1991). 동일한 정서 환경에서도 이러한 정서 변인들의 조합에 따라 개인의 적응 양상이 달라질 수 있으며, 이는 정

서 경험이 위험 요인으로 작용할 수도 있고 보호 요인으로 기능할 수도 있음을 의미한다. 감정노동 요구가 높은 일반직공무원 환경에서는 정서를 인식·표현·조절하는 방식이 개인의 심리적 적응을 설명하는 중요한 요인이 된다. 조직 내에서 자신의 취약한 감정을 드러내기 어려운 분위기는 자기은폐로 이어질 수 있으며(김주미, 2002), 정서를 강하게 경험하면서도 이를 명확히 인식하지 못하거나 표현 과정에서 갈등을 겪는 경우 감정을 드러내기보다 억제하는 회피적 대처가 선택될 가능성이 높다. 이러한 반복적 억제는 우울·불안·신체화와 같은 심리적불편감의 증가와 관련되며(손영미 외, 2017; Gross & John, 2003; Larson & Chastain, 1990), 이는 정서 경험이 위험 경로로 이어질 수 있음을 보여준다. 반면 정서를 비교적 명확히 인식하고 표현 갈등이 낮은 경우에는 자신의 어려움을 관리 가능한 문제로 인식하고 외부 자원을 활용하려는 전문적도움추구와 같은 접근적 대처가 촉진될 수 있다(하세리나, 2021; Rickwood et al., 2005). 이러한 접근은 정서적 부담을 완충하는 보호 경로로 작용할 가능성이 있다. 더 나아가 심리적유연성은 동일한 스트레스 상황에서도 부정적 정서를 수용하면서 가치 지향적 행동을 유지하는 능력을 의미하며(황희숙, 이영식, 2016; Hayes et al., 2006), 이는 정서 경험이 보호 경로로 이어지는지를 보여주는 적응 지표라 할 수 있다. 이와 같은 적응 경로는 정서 경험의 구체적인 특성과 밀접하게 관련된다. 민원 업무 과정에서 반복적으로 경험하는 부정적 정서는 정서강도를 높일 수 있고, 부정 정서 강도가 높을수록 우울, 신체화, 신경증 등 심리적불편감과 정적 관련을 보인다고 보고된다(이지영, 2016; Flett et al., 1996). 동시에 정책 집행 과

정에서 공정성과 중립성을 유지해야 한다는 직무 규범은 정서 표현을 통제하게 만들고, 이러한 내적 갈등은 정서표현양가성으로 나타날 수 있다(King & Emmons, 1990). 정서표현양가성이 높을수록 대인관계 어려움과 억제적인 방어가 증가하는 경향이 있다는 점(박지선 외, 2008; Mongrain & Vette, 2003), 여러 정서 특성이 동시에 작용하는 방식이 개인의 적응 결과와 밀접하게 관련될 수 있음을 보여준다. 따라서 자기은폐와 전문적도움추구는 정서 경험이 각각 회피적 또는 접근적 대처로 이어지는 양상을 보여주며, 심리적불편감과 심리적 유연성은 그 결과가 위협 요인으로 나타나는지 혹은 보호 요인으로 작용하는지를 나타내는 지표라 할 수 있다. 감정노동 요구가 높은 일반직공무원 환경에서 정서 변인의 결합에 따른 군집을 구분하고 이 네 변인에서의 차이를 검증하는 것은, 정서 처리 방식이 개인의 적응에 어떠한 방향으로 연결되는지를 보다 구체적으로 밝히기 위한 연구이다. 따라서 정서경험 유형은 심리적 위협 요인(심리적불편감)과 보호 요인(심리적유연성), 그리고 대처 전략(전문적도움추구, 자기은폐)을 구분하는 중요한 기준이 될 수 있다. 그럼에도 불구하고 기존 공무원 연구는 감정노동이나 직무스트레스의 수준과 결과 변인 간의 관계를 분석하는 데 초점을 두어 왔으며, 정서 변인의 조합에 따른 정서경험 유형을 전제로 적응 결과의 차이를 검증한 연구는 제한적이다. 감정노동 요구가 높은 환경에서는 개인 간 정서 처리 방식의 차이가 심리적 위협과 보호를 구분하는 핵심 요인이 될 수 있으므로 군집별로 전문적도움추구, 자기은폐, 심리적불편감 및 심리적유연성의 차이를 살펴보고자 한다.

따라서 본 연구에서는 일반직공무원의 정서강도, 정서인식명확성, 정서표현양가성의 조합에 따른 정서경험 유형을 도출하고, 군집별로 전문적도움추구, 자기은폐, 심리적불편감 및 심리적유연성에서 어떠한 차이가 나타나는지를 검증함으로써, 유형별 상담 개입 및 맞춤형 정신건강 지원 전략 수립을 위한 기초 근거를 제시하는 데 있다.

본 연구에서는 다음과 같이 연구 문제를 설정하였다.

첫째, 일반직공무원의 정서강도, 정서인식명확성, 정서표현양가성의 조합에 따라 어떠한 정서경험 군집이 도출되는가?

둘째, 도출된 군집 간 전문적도움추구, 자기은폐, 심리적불편감, 심리적유연성에서 유의한 차이가 나타나는가?

연구 방법

연구 대상

본 연구는 경기도에 재직 중인 일반직공무원을 대상으로 조사되었다. 경기도는 인구 규모가 가장 크고 도·농 복합적 행정 환경을 포함하고 있어 다양한 직무 특성을 반영할 수 있는 지역이라는 점에서 연구 대상으로 선정하였다(김은경, 문영민, 2015).

자료 수집은 2023년 8월에 경기도청 및 산하 시·군 소속 일반직공무원을 대상으로 온라인 설문조사(구글폼)를 통해 이루어졌다. 설문 실시 전 연구참여자에게 연구 목적과 내용, 소요시간(약10-15분), 응답의 익명성 및 비밀보장, 개인정보 미수집 및 자료의 연구 목적 외 사용금지, 연구 종료 후 자료폐기 방침 등을

포함한 설명문을 제시하였다. 또한 연구 참여는 자발적으로 이루어지며, 참여하지 않거나 설문 도중 중단하더라도 불이익이 없음을 명시하였다. 참여자는 위와 같은 내용을 충분히 숙지한 후 연구 참여에 동의한 경우에만 설문에 응답하도록 하였으며, 이는 온라인 동의 절차를 통해 확인되었다. 모든 응답은 익명으로 수집되었으며, 연구 종료 3년 후 폐기됨을 안내하였다. 설문 완료자에게는 소정의 모바일 상품권을 제공하였다. 총 323명의 응답을 수집하였으며, 이 중 불성실한 응답으로 판단된 2명을 제외한 321명을 최종 분석에 활용하였다. 대상자는 도청 소속 공무원 203명(63.2%)과 시·군 소속 공무원 118명(36.8%)으로 구성되었으며, 성별은 여성 218명(67.9%), 남성 103명(32.1%)이었다.

참여자의 연령 분포는 20대 28명(8.7%), 30대 100명(31.2%), 40대 129명(40.2%), 50대 이상 64명(19.9%)이었다. 직급별 분포는 8급 이하는 45명(14%), 7급 104명(32.4%), 6급 121명(37.7%), 5급 35명(10.9%), 4급 3명(0.9%), 기타 13명(4%)로 나타났다.

측정 도구

정서강도

정서강도는 개인이 정서를 얼마나 강렬하게 경험하는지를 나타내는 안정적인 개인차 변인으로, 이를 측정하기 위해 Larsen과 Diener(1987)가 개발한 정서강도 척도(Affect Intensity Measure [AIM])를 이주일 등(1997)이 번안한 한국어판을 사용하였다. 본 척도는 개인의 정서적 반응을 다차원적으로 평가하기 위해, 주관적 경험(예, “나는 칭찬을 들으면 너무나 행복하여 터질 것 같다”), 신체적 반응(예, “나는

초조해지면 온몸이 떨린다”), 인지적 반응(예, “나는 불가능할 것이라고 생각했던 임무를 끝내고 나면 황홀감을 느낀다”) 등 정서 경험을 반영하는 문항의 3요인으로 구성되어 있다. 총 40문항이며, 6점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 6=항상 그렇다)로 응답하게 되어 있다. 점수의 범위 40~240점의 범위에 있으며, 점수가 높을수록 개인이 일상적인 자극에도 더 강렬하고 극적인 정서 반응을 보이는 것을 의미한다. 본 연구에서 사용된 척도의 내적 합치도(Cronbach's α)는 .898로, 매우 높은 신뢰도를 보였다.

정서인식명확성

정서인식명확성은 개인이 자신의 정서를 얼마나 명확하게 인식하고 이해할 수 있는지를 나타내는 안정적인 개인차 변인으로, 이를 측정하기 위해 Salovey 외(1995)가 개발하고 이수정과 이훈구(1997)가 번안·타당화한 한국판 특질 상위 기분 척도(Trait Meta-Mood Scale [TMMS])를 사용하였다. 원척도는 총 30문항으로 구성되어 있으며 정서주의(13문항), 정서인식명확성(11문항), 정서개선(6문항)의 세 하위요인을 포함한다. 본 연구에서는 이 중 개인이 자신의 정서를 명확하게 경험하고 이해하는 정도를 측정하는 정서인식명확성 하위척도의 11문항만을 사용하였다. 각 문항은 5점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 응답하게 되어 있으며, 점수의 범위는 11~55점의 범위에 있으며, 점수가 높을수록 개인이 자신의 정서를 명확하고 일관되게 인식하는 경향이 크다는 것을 의미한다. 본 연구에서 사용된 척도의 내적 합치도(Cronbach's α)는 .789로 양호한 신뢰도를 보였다.

정서표현양가성

정서표현양가성은 정서표현 상황에서 상반되는 목표 간의 갈등을 해결하기 위한 노력으로, 정서표현과 조절 과정에서 개인이 경험하는 양가감정을 의미한다(최해연, 민경환, 2007). 이를 측정하기 위해 King과 Emmons(1990)가 개발한 정서표현양가성 척도(Ambivalence over Emotional Expressiveness Questionnaire [AEQ])를 최해연과 민경환(2007)이 한국문화에 맞게 번안·타당화한 한국판 정서표현양가성 척도(AEQ-K)를 사용하였다. 본 척도는 총 24문항으로 구성되어 있으며, 정서적 표현에 대한 무능감과 거부에 대한 두려움을 나타내는 자기-방어적 양가성(14문항)과, 타인과의 관계를 고려하거나 체면을 유지하기 위해 행동을 통제하는 관계-관여적 양가성(10문항)으로 구분된다. 각 문항은 5점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 응답하게 되어 있으며, 점수의 범위는 24~120점 범위에 있으며, 점수가 높을수록 개인이 정서표현 상황에서 더 큰 양가적 감정을 경험한다는 것을 의미한다. 본 연구에서 사용된 척도의 내적 합치도(Cronbach's α)는 .929로 매우 높은 신뢰도를 보였다.

전문적도움추구

전문적도움추구에 대한 태도는 개인이 심리적 문제를 해결하기 위해 전문가의 도움을 받으려는 경향성과 이에 대한 인식적·정서적 태도를 평가한다. 이를 측정하기 위해 Fischer와 Turner(1970)가 개발한 29문항 척도를 Fischer와 Farina(1995)가 10문항으로 간소화한 전문적 도움추구태도 단축형 척도(Attitudes Toward Seeking Professional Psychological Help Scale-Short Form [ATSPPH-SF])를 사용하였다.

국내에서는 남숙경(2010)이 원척도의 4요인 구조가 불안정함을 지적하고, 2요인 10문항으로 구성된 단축형 척도를 한국문화에 맞게 타당화하였다. 본 척도는 전문적도움추구에 대한 '긍정태도와 필요성'을 측정하는 5문항과, '부정태도와 불필요성'을 측정하는 5문항으로 구성되며, 각 문항은 4점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 4=매우 그렇다)로 응답하도록 되어 있다. 부정태도와 불필요성의 5개 문항은 역채점되어 합산 총점이 계산된다. 점수의 범위는 10~40점 범위에 있으며, 점수가 높을수록 전문적도움추구에 대한 태도가 긍정적인 의미를 가진다. 본 연구에서 사용된 척도의 내적 합치도(Cronbach's α)는 긍정태도와 필요성에서 .791, 부정태도와 불필요성에서 .709, 전체 점수에서 .82로 양호한 신뢰도를 보였다.

자기은폐

자기은폐는 개인이 자신과 관련된 부정적이거나 민감한 정보를 의도적으로 감추려는 경향성을 의미한다. 이를 측정하기 위해 Larson과 Chastain(1990)이 개발한 자기은폐 척도(Self-Concealment Scale [SCS])를 장진이(2001)가 한국문화에 맞게 번안하고 요인분석을 통해 신뢰도를 검증한 한국어판 설문지를 사용하였다. 본 척도는 총 10문항으로 구성되어 있으며, 원척도에서는 자기와 관련된 비밀의 은폐(self-directed)와 자기와 꼭 관련되지 않은 비밀의 은폐(not necessarily self-directed) 두 요인을 포함하지만, 국내외 연구에서는 하위 요인 구분 없이 단일 차원의 척도로 활용되어 왔다. 본 연구에서도 단일 차원으로 사용하였으며, 각 문항은 5점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 응답하게 되어 있다. 점수의 범위는 10~50점 범위에 있으며, 점수가

높을수록 자기은폐 경향성이 강함을 의미한다. 본 연구에서 사용된 척도의 내적 합치도(Cronbach's α)는 .914로 매우 높은 신뢰도를 보였다.

심리적불편감

심리적불편감은 개인이 경험하는 다양한 정신건강 문제의 심각도를 포괄적으로 평가하기 위해 사용되는 개념으로, 이를 측정하기 위해 Derogatis(2001)가 개발한 간이정신진단검사 시리즈 중 가장 간결하고 표준화된 도구인 BSI-18(Brief Symptom Inventory-18)을 사용하였다. 본 연구에서는 국내에서 박기쁨 등(2012)이 타당화하여 검증한 한국판 BSI-18을 활용하였다. BSI-18은 간이정신진단검사(SCL-90-R)의 9개 증상 차원 중 심리적불편감을 대표하는 신체화(8문항), 우울(6문항), 불안(4문항)으로 구성되어 총 18문항으로 이루어져 있다. 각 문항은 5점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 응답하게 되어 있으며, 점수의 범위는 18~90점 범위에 있으며, 점수가 높을수록 신체화, 우울, 불안과 같은 심리적불편감의 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 사용된 척도의 내적 합치도(Cronbach's α)는 신체화 .897, 우울 .900, 불안 .821, 전체 점수에서 .949로 매우 높은 신뢰도를 보였다.

심리적유연성

심리적유연성은 개인이 불쾌한 생각이나 감정을 억제하거나 회피하려 하지 않고 현재 순간에 온전히 머물면서, 자신의 가치와 목표에 부합하는 방향으로 행동을 지속하거나 변경하는 능력을 의미한다(Hayes et al., 2006). 이를 측정하기 위해 Hayes 등(2004)이 개발한 수용-행동 질문지(Acceptance and Action Questionnaire-2

[AAQ-II])를 허재홍 등(2009)이 번안 및 타당화한 한국어판(K-AAQ-II)을 사용하였다. 원척도는 10문항으로 구성되어 있으나, 허재홍 등(2009)의 요인분석 결과 설명력이 낮은 1번과 10번 문항을 제외한 8문항으로 구성된 척도를 본 연구에 적용하였다. 각 문항은 7점 리커트 척도로 평정하며(5번 문항을 제외한 모든 문항은 역채점), 점수의 범위는 8~56점 범위에 있으며, 점수가 높을수록 심리적유연성이 높은 것을 의미한다. 본 척도는 단일 요인으로 구성되어 있으며, 본 연구에서의 내적 합치도(Cronbach's α)는 .89로 나타나 신뢰성이 높았다.

자료 분석

수집된 자료는 SPSS 23.0을 활용하여 분석하였다. 우선, 연구 대상자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도와 백분율을 산출하였다. 주요 변인 간의 관계를 알아보기 위해 Pearson의 상관분석을 실시하였으며, 여러 정서 변인의 조합에 따른 자연발생적인 개인차를 탐색하고자 군집분석을 수행하였다. 군집분석은 Hair 등(2000)이 제안한 2단계 군집분석 절차를 따랐으며, 먼저 Ward 방법을 활용한 위계적 군집분석을 통해 군집 수를 도출한 후, 해당 군집별 평균값을 초기 중심점으로 하여 K-means 방법을 적용해 최종 군집을 확정하였다. 이후 군집 유형에 따라 전문적도움추구, 자기은폐, 심리적불편감, 심리적유연성에서 차이가 있는지를 검토하기 위해 변량분석(MANOVA)을 실시하였고, 군집 간 유의미한 차이를 확인하기 위해 Scheffé 사후검정을 수행하였다.

연구 결과

상관관계분석

정서인식명확성과 정서표현양가성 간에는 유의한 부적 상관($r = -.467, p < .01$)이 나타났다. 정서표현양가성과 정서강도 간에는 유의한 정적 상관($r = .131, p < .05$)이 확인되었다. 즉, 정서를 명확하게 인식하는 정도가 높을수록 정서 표현에 있어 갈등하거나 억제하는 경향은 낮은 반면, 정서 표현에 있어 양가적 경향이 높을수록 정서를 보다 강하게 경험하는 경향이 있었다. 전문적 도움추구태도는 정서강도($r = .111, p < .05$)와만 유의한 정적 상관을 보였으며, 다른 변인들과는 유의한 상관을 보이지 않았다. 이는 공무원들이 정서를 강하게 경험할수록 외부의 전문적 도움을 찾는 태도가 높아질 수 있음을 시사하나, 정서인식명확성이나 정서표현양가성 등 다른

정서 관련 변인들과는 관련성이 낮은 것으로 나타났다. 정서인식명확성은 자기은폐($r = -.375, p < .01$), 심리적불편감($r = -.494, p < .01$)과 유의한 부적 상관을, 심리적유연성($r = .577, p < .01$)과는 유의한 정적 상관을 보였다. 반면, 정서표현양가성과 정서강도는 각각 자기은폐($r = .562, r = .177, p < .01$), 심리적불편감($r = .431, r = .159, p < .01$)과 유의한 정적 상관을, 심리적유연성($r = -.523, r = -.191, p < .01$)과는 유의한 부적 상관을 보였다. 자기은폐는 심리적불편감과 유의한 정적 상관($r = .480, p < .01$)을, 심리적유연성과는 유의한 부적 상관($r = -.520, p < .01$)을 보였다. 또한, 심리적유연성은 심리적불편감과도 높은 수준의 유의한 부적 상관($r = -.745, p < .01$)을 나타내, 심리적유연성이 높을수록 심리적 고통 수준이 낮은 경향이 강하게 나타남을 보여주었다.

표 1. 변인들의 상관관계 및 평균, 표준편차

척도	정서 인식명확성	정서 표현양가성	정서 강도	전문적 도움추구	자기 은폐	심리적 불편감	심리적 유연성
정서인식명확성	1						
정서표현양가성	-.467**	1					
정서강도	.037	.131*	1				
전문적도움추구	.085	-.026	.111*	1			
자기은폐	-.375**	.562**	.177**	-.047	1		
심리적불편감	-.494**	.431**	.159**	-.070	.480**	1	
심리적유연성	.577**	-.523**	-.191**	.060	-.520**	-.745**	1
M	3.53	3.27	3.46	2.84	2.92	2.16	5.14
SD	.52	.61	.49	.41	.81	.73	1.01

주. ** $p < .01$, * $p < .05$

군집 분류와 군집별 특성

정서강도, 정서인식명확성, 정서표현양가성 간의 개인차를 바탕으로 정서 경험의 유형을 분류하기 위해 2단계 군집분석을 실시하였다. 1단계에서는 Wards 방법을 사용하여 위계적 군집분석을 수행하였으며, 군집화 일정표(agglomeration schedule) 계수의 변화와 덴드로그램을 검토한 결과 군집 수가 4개일 때 계수의 증가 폭이 상대적으로 크게 나타나 군집 간 차이가 선명해지는 지점으로 확인되었다. 이에 따라 각 군집의 평균 점수를 초기 중심점(seed point)으로 설정하여 2단계에서 K-means 군집분석을 실시하였고, 그 결과에 따라 모든 참여자를 4개의 군집으로 최종 분류하였다.

군집1은 71명(22.1%), 군집 2는 58명(18.1%), 군집 3은 73명(22.7%), 군집 4는 119명(37.1%)으로 나타났다. 각 군집의 특성을 명확히 파악하고 명칭을 부여하기 위해, 군집의 특성을 비교하기 위해 세 변인의 점수를 z점수로 표준화하여 군집 간 상대적 차이를 분석하였으며, 결과는 표 2에 제시하였다.

군집1 ($n=71$)은 정서표현양가성이 가장 높고, 정서인식명확성은 가장 낮으며, 정서강도($z = -.31$)는 평균에 가까운 부적 방향을 나타냈다. 이 군집은 자신의 감정을 명확히 인식하지 못한 채 정서를 표현하는 데에 있어 내

적 갈등을 많이 경험하는 특징을 보이며, 이를 ‘내적갈등형’으로 명명하였다. 이 집단은 정서를 인식하지 못한 채 억제하거나 혼란스럽게 표현하는 경향이 높을 것으로 해석된다.

군집2 ($n=58$)는 정서인식명확성($z=.93$)이 네 집단 중 가장 높고, 정서표현양가성($z = -1.39$)은 가장 낮았으며, 정서강도($z=.32$)는 평균에 가까운 정적 방향을 보였다. 이 집단은 정서를 명확히 인식하고 갈등 없이 자연스럽게 표현할 수 있는 개인들로 구성된 집단으로 ‘명료표현형’으로 명명하였다. 정서적 자극에 유연하게 반응하면서도 표현에서의 심리적 저항이 적은 편으로, 정서적 자기 이해와 표현 역량이 모두 높은 안정적 유형으로 해석된다.

군집3 ($n=73$)은 정서강도($z=1.12$)가 가장 높고, 정서표현양가성 또한 높은 수준($z=.61$)을 보였다. 정서인식명확성은 평균 수준에 가까웠다($z=.07$). 이 집단은 강렬한 정서를 경험하면서도 이를 명료하게 인식하는 특성은 두드러지지 않는 양상을 보였다. 이에 따라 ‘정서과부하형’으로 명명하였다. 결과적으로 정서의 강도와 표현의 갈등은 크지만, 인식의 명확성이 부족하여 정서 혼란이나 불안정성이 나타날 가능성이 높다.

군집4 ($n=119$)는 정서강도가 가장 낮은 반면($z = -.65$), 정서인식명확성과 정서표현양가성은 평균에 가까운 값을 보였다(각각 $z=.26$,

표 2. 최종 군집별 중심점

	군집1($n=71$)	군집2($n=58$)	군집3($n=73$)	군집4($n=119$)
	내적갈등형	명료표현형	정서과부하형	절제안정형
정서강도(AIM)	-.30999	.31560	1.11577	-.65333
정서인식명확성(TMMS)	-1.26876	.93435	.07495	.25562
정서표현양가성(AEQ-K)	.81459	-1.38974	.60982	-.18276

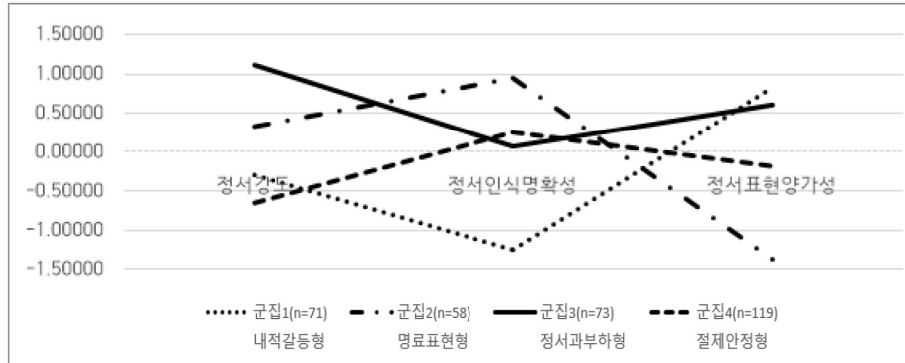


그림 1. 군집 프로파일

$z = -.18$). 정서인식명확성, 정서표현양가성, 정서강도의 편차가 가장 작고 전체적으로 평균에 가까운 수준을 나타냈다. 이 집단은 정서를 안정적으로 인식하고, 정서 표현 과정에서 큰 갈등 없이 조절할 수 있는 특성을 지니므로 이를 ‘절제안정형’으로 명명하였다. 강한 정서 자극에 크게 반응하지 않아 정서적 안정성과 절제력이 높은 침착한 정서 패턴을 보인다.

정서강도, 정서인식명확성, 정서표현양가성

변인들의 조합으로 추출된 4개의 군집이 전문적도움추구, 자기은폐, 심리적불편감, 심리적 유연성에서 차이를 보이는지 확인하기 위해 MANOVA를 실시하였다. 분석에서는 4개의 군집을 독립변인으로 하고 전문적도움추구, 자기은폐, 심리적불편감, 심리적유연성을 종속변인으로 두었다. 각 집단의 종속변인에 대한 평균과 표준편차와 어떤 집단에서 유의한 차이가 났는지 알아보기 위해 Scheffé 검증을 실시하여 표 3에 제시하였다.

표 3. 군집별 전문적도움추구, 자기은폐, 심리적불편감, 심리적유연성의 평균과 표준편차

	군집1 내적갈등형	군집2 명료표현형	군집3 정서과부하형	군집4 절제안정형	F	사후검증 (Scheffé)
전문적도움추구 (ATSPPHS)	2.820 (.049)	2.869 (.055)	2.848 (.049)	2.828 (.038)	.191	-
자기은폐(SCS)	3.379 (.083)	2.217 (.092)	3.285 (.082)	2.777 (.064)	37.663**	1,3>4>2
심리적불편감(BSI-18)	2.698 (.077)	1.731 (.086)	2.306 (.076)	1.952 (.060)	29.838**	1>3>2,4
심리적유연성(AAQ)	4.305 (.101)	5.905 (.112)	4.926 (.100)	5.398 (.078)	43.659**	2>4>3>1

주. ** $P < .01$

그 결과 군집에 따른 전문적도움추구에선 유의한 차이를 보이지 않았고, 자기은폐, 심리적불편감, 심리적유연성의 유의미한 차이를 보였다. 자기은폐는 군집1(내적갈등형)과 군집3(정서과부하형)이 가장 높았고, 군집2(명료표현형)가 가장 낮게 나타났다. 심리적불편감은 군집1(내적갈등형)이 가장 높았고, 뒤이어 군집3(정서과부하형)으로 나타났고, 군집2(명료표현형)와 군집4(절제안정형)는 심리적불편감이 가장 낮았다. 긍정적 심리 요인인 심리적유연성은 군집2(명료표현형)가 가장 높았고, 군집4(절제안정형), 군집3(정서과부하형) 순으로 나타났으며, 군집1(내적갈등형)이 심리적유연성이 가장 낮았다. 군집1(내적갈등형)은 자기은폐, 심리적불편감은 가장 높게, 심리적유연성은 가장 낮게 나타났고, 군집2(명료표현형)는 자기은폐, 심리적불편감은 낮으나 심리적유연성은 가장 높은 것으로 나타났다. 군집4(절제안정형)는 중간 수준의 자기은폐와 낮은 심리적불편감을 보였고, 심리적유연성은 군집2(명료표현형)보다는 낮고, 군집1(내적갈등형), 3(정서과부하형)보다는 높게 나타났다.

군집별 심리적불편감의 하위 요인 간의 차이를 살펴보았다. 그 결과 군집1(내적갈등형)이 신체화, 우울, 불안이 모두 높았고, 군집3

(정서과부하형)은 신체화나 우울은 군집1(내적갈등형)이 다음이고, 불안은 군집1(내적갈등형)과 동일하게 가장 높게 나타났다. 군집2(명료표현형)는 신체화와 불안이 가장 낮게 나타났고, 우울에서는 유의미한 차이를 보이지 않았다. 군집4(절제안정형)는 다른 군집에 비해 중간 정도의 불안이 있지만, 신체화와 우울은 가장 낮게 나타났다.

논 의

본 연구는 일반직공무원을 대상으로 정서강도, 정서인식명확성, 정서표현양가성의 세 변인을 중심으로 군집분석을 실시하여 정서경험유형을 분류하고, 각 군집이 전문적도움추구, 자기은폐, 심리적불편감, 심리적유연성에서 어떠한 차이를 보이는지를 살펴보았다. 군집은 내적갈등형(71명, 22.1%), 명료표현형(58명, 18.1%), 정서과부하형(73명, 22.7%), 절제안정형(119명, 37.1%)의 4개 군집으로 도출되었다. 각 군집별 심리적 특성의 차이 분석 결과, 동일한 정서 변인이라 하더라도 그 수준의 단순한 높고 낮음보다는 세 변인의 조합 방식이 심리적 기능과 더욱 밀접하게 관련될 가능성이 확

표 4. 군집별 심리적불편감의 하위 요인의 평균과 표준편차

	군집1 내적갈등형	군집2 명료표현형	군집3 정서과부하형	군집4 절제안정형	F	사후검증 (Scheffé)
심리적불편감(신체화)	2.449 (.079)	1.651 (.087)	2.099 (.078)	1.78 (.061)	20.801**	1>3>2,4
심리적불편감(우울)	3.070 (.090)	1.802 (.100)	2.418 (.089)	2.099 (.070)	35.900**	1>3>4
심리적불편감(불안)	2.665 (.087)	1.634 (.096)	2.380 (.086)	2.015 (.067)	24.909**	1,3>4>2

인되었다. 이에 따라 본 연구에서는 군집별 정서 경험의 특성에 근거하여 요약, 논의하고자 한다.

첫째, 내적갈등형은 중간 수준의 정서강도를 보이면서 높은 정서표현양가성과 낮은 정서인식명확성을 특징으로 한다. 즉 정서를 강하게 경험하는 유형은 아니지만, 정서를 표현하는 과정에서 강한 내적 갈등을 경험하면서도 자신의 정서를 분명하게 이해하고 정리하는 데 어려움을 보이는 경향이 있다. 정서 인식이 충분히 이루어지지 않은 상태에서 정서표현에 대한 갈등이 클 경우, 정서 경험은 적절히 처리되지 못한 채 심리적 부담으로 남아 정서적 어려움으로 이어질 수 있다(Gross, 1998; Kennedy-Moore et al., 1991). 공무원은 민원 대응에 따른 감정노동, 정책 집행에 대한 책임, 그리고 이에 따른 평가 압력 등으로 인해 업무 수행 과정에서 감정 표현을 자제해야 하는 상황이 많다(양승범 등, 2022; 정창훈, 2014). 이러한 환경은 개인이 실제로 경험하는 정서와 외부로 표현하는 정서 간의 불일치를 지속시키기 쉬우며, 이는 정서 표현 과정에서의 갈등을 심화시킬 수 있다(Brotheridge & Grandey, 2002; King & Emmons, 1990). 또한 정서인식명확성이 낮을 경우 자신의 감정을 충분히 인식하고 언어로 표현하기보다 업무에 몰두하거나 정서를 회피하거나 억제하는 방식으로 다루게 되며, 그 결과 정서가 피로나 단순한 스트레스로 인식되어 적절히 해소되지 않을 수 있다(임전옥, 2003; Salovey et al., 1995). 이러한 경향이 지속되면 정서 자체보다 정서를 다루는 방식이 심리적 부담을 높이는 요인으로 작용할 수 있다. 요약하자면, 내적갈등형은 정서의 강도 자체보다 정서를 인식하고 조직화하며 표현하는 과정에서의 어려움이

핵심적인 취약 요인으로 작용하는 집단으로 요약할 수 있다.

이러한 특성은 비교 변인에서도 뚜렷하게 나타났다. 내적갈등형은 자기은폐와 심리적 불편감이 가장 높고, 심리적유연성은 가장 낮은 수준을 보였다. 자기은폐는 부정적 정서를 타인과 공유하지 않고 숨기려는 경향으로, 정서적 지지 자원을 받을 기회를 제한하여 심리적 부담이 지속되는 요인이 될 수 있다(장진이, 2001; Larson & Chastain, 1990). 또한 신체화, 우울, 불안이 전반적으로 높게 나타난 점은 정서가 충분히 처리되지 못한 결과가 다양한 심리적 증상으로 이어질 가능성을 보여준다. 정서를 억제하거나 회피하는 방식은 장기적으로 정서적 긴장과 부정적 정서를 강화할 수 있음이 보고된 바 있으며(박지선 등, 2008; Gross & John, 2003), 이는 업무에 책임성과 절차적 정확성이 강조되는 공공조직 환경에서 더 강화될 가능성이 있다. 또한 내적갈등형은 심리적 유연성이 가장 낮게 나타났는데, 이는 부정적 정서를 경험하는 상황에서도 평소 중요하게 여기는 행동을 유지하거나 상황에 맞게 대응 방식을 조정하는 데 어려움이 있음을 의미한다(허재홍 등, 2009; Hayes et al., 2006). 정서를 회피하거나 억제하는 방식이 반복될수록 행동의 선택 폭이 좁아져 변화하는 상황에 효과적으로 대응하기 어려워질 수 있다. 따라서, 내적갈등형은 정서의 강도 자체보다는 정서를 이해하고 표현하는 과정에서의 어려움과 회피적 대처가 결합하여 심리적 취약성이 높게 나타나는 유형으로 볼 수 있으며, 감정 표현을 자제해야 하는 조직 환경에서는 이러한 경향이 더욱 강화될 가능성이 있다.

둘째, 정서과부하형은 높은 정서강도와 정서표현양가성을 보이며, 정서인식명확성은 중

간 수준을 보인다. 이는 외부 자극에 대해 정서를 강하게 경험하면서도, 그 정서를 표현하는 과정에서는 상당한 갈등을 경험하는 유형으로 이해할 수 있다. 정서강도가 높다는 것은 정서적 반응성이 크고 활성화 수준이 높음을 의미하며, 긍정·부정 정서를 모두 강렬하게 경험하는 것과 관련된다(김수안, 민경환, 2006; Larsen & Diener, 1987). 정서표현양가성은 정서를 표현하고자 하는 욕구와 이를 억제하려는 경향이 동시에 존재하는 상태를 의미하며(King & Emmons, 1990), 이러한 갈등은 정서적 긴장과 대인관계 어려움을 증가시키는 요인으로 알려져 있다(이경희, 김봉환, 2010; 장정주, 김정모, 2008). 특히 정서강도와 정서표현 갈등이 동시에 높은 집단은 심리적 적응수준이 낮은 경향을 보였다는 연구(최해연 등, 2008)는, 강한 정서 경험과 표현 억제 간의 충돌로 인해 정서가 충분히 해소되지 못한 채 내부에 축적되고, 만성적 긴장과 심리적 소진으로 이어질 가능성이 높음을 시사한다. 한편 정서강도와 표현 갈등이 높은 상황에서 정서인식명확성이 충분히 높지 않을 경우, 자신의 감정을 구체적으로 이해하고 조직화하는 데 한계가 나타날 수 있으며(임전옥, 2003; Salovey et al., 1995), 이는 강하게 활성화된 정서를 안정적으로 조절하는 데 어려움이 나타날 가능성이 있다. 이러한 특성은 대민 접촉과 감정노동이 빈번하고, 절차적 규범과 책임성이 강조되는 공무원 조직에서 더욱 부담으로 작용할 수 있다. 실제 경험하는 정서와 조직이 요구하는 정서표현 규범 간의 불일치는 정서적 소진을 증가시키며(Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2000), 반복적인 민원 대응과 업무의 책임 부담은 강한 정서 반응을 피로와 탈진으로 전환 시킬 가능성을 내포한다. 따라서 정

서과부하형은 정서가 강하게 유발되지만 충분히 표현·해소되지 못한 채 누적되기 쉬운 특성으로 인해, 정서적 부담이 축적되기 쉬운 집단으로 요약할 수 있다.

정서과부하형의 비교 변인들의 양상을 살펴보면, 자기은폐 수준이 가장 높고, 심리적불편감은 내적갈등형 다음으로 높게 나타났다. 정서표현양가성과 정서인식의 어려움은 신체화, 우울, 불안과 같은 심리적불편감과 관련되며(박기쁨 등, 2012; 박지선 등, 2008), 지속적인 정서 억제는 부정적 정서를 강화할 수 있음을 설명한다(Gross, 1998). 정서강도가 높은 상태에서 정서표현 갈등이 지속될 경우, 정서 경험에 압도되어 대처 행동의 선택 폭이 제한될 수 있으며(Gohm & Clore, 2000), 이는 복잡한 이해관계와 변화가 수반되는 행정 환경에 대한 적응을 어렵게 만들 수 있음을 시사한다. 따라서, 정서과부하형은 강한 정서 활성화와 정서 표현 갈등이 결합된 유형으로, 정서가 쉽게 고조되고 충분히 해소되지 못한 채 축적될 위험을 지닌 집단으로 이해할 수 있다. 특히 감정 절제가 요구되고 반복적 긴장 상황에 노출되는 공무원 조직 환경에서는 심리적불편감과 소진으로 이어질 가능성이 있다.

셋째, 명료표현형은 높은 정서인식명확성과 낮은 정서표현양가성을 보이며, 정서강도는 중간 수준에 가까운 특징을 보였다. 이는 자신의 정서를 비교적 정확히 이해하고 정서 표현 과정에서의 갈등이 적어, 정서 경험이 비교적 안정적이고 일관성 있게 유지될 가능성이 있는 유형이다. 정서인식명확성이 높을수록 심리적 안녕감이 높고 우울 및 불안 수준이 낮은 경향이 보고되었으며(임전옥, 2003; 최해연 등, 2008), 정서를 명확히 구분하는 능력은 정서 조절의 효율성과도 관련된다(Barrett

et al., 2001; Salovey et al., 1995). 또한 정서표현양가성이 낮다는 것은 내적 경험과 외적 표현 간의 불일치가 크지 않음을 의미한다. 이는 정서 억제에 따른 긴장과 인지적 부담을 줄여 정서 경험을 더 통합적으로 유지하게 한다(King & Emmons, 1990). 절차적 합리성과 감정 절제가 강조되는 공공조직 환경에서도(양승범 등, 2022), 상황에 맞게 정서를 조절하고 표현하는 능력은 직무 효과성과 밀접하게 관련되는 것으로 보고되었다(이주일, 2003). 따라서, 명료표현형은 정서를 비교적 정확히 인식하고 정서 표현 과정에서 갈등이 적어 정서 경험이 통합적으로 유지되는 유형으로 이해할 수 있다.

명료표현형의 이런 특성은 비교 변인에서도 뚜렷하게 구분되었다. 심리적유연성이 가장 높고, 자기은폐와 심리적불편감은 가장 낮게 나타났다. 특히 낮은 심리적불편감은 정서를 명확히 인식하고 갈등 없이 표현할 수 있는 특성이 우울, 불안, 신체화와 같은 부정적 정서 증상을 완화하는 요인으로 작용할 가능성을 나타낸다. 선행연구에 따르면 정서인식명확성이 높을수록 심리적 안녕 수준이 높고 우울과 불안 수준은 낮은 경향이 나타났다(임전옥, 2003; 최해연 등, 2008), 정서 인식의 어려움은 신체화와 우울, 스트레스 경험 증가와 관련이 있다(박지선 등, 2008). 정서를 세분화하여 인식하는 능력은 자신이 경험하는 감정을 보다 분명히 이해하고 상황에 맞게 대응하는 데 도움을 주며(Barrett et al., 2001), 이는 전반적인 심리적 적응과 관련된다. 이는 정서인식명확성이 정서 경험을 체계적이고 적절히 조절하여 심리적불편감의 누적을 완화할 수 있음을 시사한다. 반면 가장 높게 나타난 심리적유연성은 부정적 정서를 경험하더라도 그

감정에 휘둘리기보다, 자신이 중요하게 여기는 방향을 유지하면서 상황에 맞게 대응하는 능력을 의미한다(Hayes et al., 2006). 이는 순간적인 감정 반응에 따라 행동하기보다는, 맥락을 고려해 신중하고 일관된 방식으로 행동하도록 돕는다. 또한 자신의 감정을 다양한 관점에서 바라보고 해석하는 경향이 높을수록 심리적 안녕 수준이 높게 나타난다는 연구 결과(Gross & John, 2003)는 이를 뒷받침한다. 따라서, 이 유형은 정서를 명확히 인식하고 상황에 맞게 조절하고 전달할 수 있는 역량을 갖춘 집단으로 볼 수 있으며, 이는 특히 감정 절제가 요구되는 공공조직 환경에서 적응과 심리적 안녕을 동시에 유지하는 데 긍정적으로 작용할 수 있다.

마지막으로 절제안정형은 가장 낮은 정서강도를 보였으며, 정서인식명확성은 중간보다 다소 높은 수준, 정서표현양가성은 중간보다 다소 낮은 수준을 나타냈다. 특히 정서인식명확성이 정서표현양가성보다 상대적으로 높게 나타났다는 점은, 자신의 정서를 이해하는 수준이 표현 과정에서의 갈등보다 앞서 있어 정서를 내부적으로 충분히 정리한 후 상황에 맞게 표현하거나 조절할 수 있는 가능성을 보여주는 특징으로 해석할 수 있다. 이는 정서를 인식하는 능력과 표현 과정 간의 불균형이 크지 않아 정서 처리 과정이 비교적 원활하게 이루어질 수 있음을 시사한다. 또한, 정서강도가 낮다는 것은 외부 자극에 대한 정서적 반응성이 상대적으로 크지 않음을 의미하며(Larsen & Diener, 1987), 이로 인해 정서 경험이 급격히 고조되거나 장기화 될 가능성이 낮다. 공공조직에서는 개인의 판단과 행동이 제도적 책임과 연결되므로 감정 절제와 책임성이 강조된다. 정서를 상황에 맞게 조절하는 능력은

직무 적응과 밀접하게 관련되어 있고(정창훈, 2014), 지방공무원을 대상으로 한 연구에서도 정서적 안정성과 회복력이 직무스트레스와 소진을 완화하는 중요한 요인으로 나타났다(이성진, 2021). 특히 본 연구에서 절제안정형이 네 개 군집 중 가장 높은 비율을 차지한 점은, 감정 절제와 책임성이 강조되는 일반직공무원 조직의 특성이 구성원의 정서 처리 방식에 일정 부분 반영되었을 가능성을 보여준다.

비교 변인 분석에서 절제안정형은 전체 군집 중 자기은폐와 심리적유연성은 중간 수준을 보였고, 심리적불편감은 가장 낮은 수준으로 나타났다. 심리적불편감이 가장 낮게 나타난 결과는 단순히 정서강도가 낮기 때문이라기보다, 정서강도가 낮으면서도 정서를 비교적 명확하게 인식하고, 표현 과정에서의 갈등이 크지 않은 안정적인 정서 처리 양식이 함께 작용한 결과로 해석할 수 있다. 또한 이러한 특성은 상황에 따라 정서를 조절하고 행동을 유연하게 선택할 수 있는 기반을 제공하여 전반적인 적응 수준을 유지하는 데 기여했을 것으로 보인다. 또한 중간 수준의 자기은폐는 정서 경험을 과도하게 드러내지도, 극단적으로 억제하지도 않는 비교적 절제된 표현 경향과 관련될 수 있다. 이는 자기은폐 수준뿐만 아니라 낮은 정서강도와 비교적 높은 정서인식명확성, 그리고 낮은 표현 갈등이 함께 작용한 결과로 이해할 수 있으며, 정서를 과도하게 표출하거나 억제하기보다 안정적으로 관리하는 정서 처리 양식을 반영한다고 볼 수 있다. 즉, 절제안정형은 정서를 숨기기보다는 상황에 맞게 조절하여 활용하는 특성을 보이는 집단으로 해석할 수 있다. 이러한 정서적 특성은 정서적 각성이 과도하지 않을수록 주의와 사고의 균형이 비교적 안정적으로 유지

되어 일관된 판단과 의사결정이 가능하다는 점(Pervin, 1996)과도 연결되며, 공정성과 객관성이 요구되는 일반직공무원의 역할 수행에 긍정적으로 작용할 수 있음을 시사한다. 한편 심리적유연성은 최고 수준은 아니지만, 내적 갈등형이나 정서과부하형에 비해 정서 경험에 과도하게 휘둘리지 않고 상황에 맞추어 비교적 안정적으로 대응하는 특성을 보이는 것으로 나타났다. 이는 감정이 불편하더라도 업무 수행에 필요한 행동을 크게 벗어나지 않고 유지할 수 있는 적응적 기반을 의미한다. 따라서, 절제안정형은 정서강도가 낮고 정서인식은 비교적 명확하며 표현 과정에서의 갈등이 크지 않아, 공공조직 환경에서 요구되는 안정적인 정서 조절과 상황에 부합하는 적응적 정서 처리를 하는 유형으로 이해할 수 있다.

반면 본 연구에서 전문적도움추구에서 군집간 차이가 나타나지 않은 결과는 공무원의 직무 환경 특성을 반영한 것으로 해석될 수 있다. 공무원은 대민 서비스 과정에서 반복적이고 강도 높은 감정노동을 수행하며, 조직이 요구하는 정서 표현과 실제로 경험하는 정서 사이의 불일치를 일상적으로 경험한다. 이러한 정서적 부담은 개인의 심리적 문제라기보다 직무 수행 과정에서 불가피하게 발생하는 것으로 인식되기 쉽기 때문에, 어려움을 느끼더라도 전문적 도움을 받아야 할 문제로 여기지 않을 가능성이 있다. 또한 책임성과 평가가 강조되는 조직 문화에서는 정서적 어려움을 드러내는 것이 업무 수행 능력의 부족으로 해석될 수 있다는 우려가 형성될 수 있으며, 이는 도움추구 행동을 전반적으로 억제하는 요인으로 작용할 수 있다. 따라서 본 연구 결과는 공무원 집단에서 전문적 도움추구 행동이 개인의 정서 유형 차이보다 직무 특성, 조

직 문화, 평가 압력과 같은 환경적 요인의 영향을 더 크게 받을 수 있음을 시사한다. 이는 공무원의 정신건강 지원을 위해 개인의 정서 특성에 대한 개입뿐 아니라, 도움을 요청하더라도 불이익이 없다는 인식 형성과 접근성 개선 등 조직 차원의 지원이 함께 이루어질 필요가 있음을 의미한다.

본 연구 결과는 동일한 공무원 집단 내에서도 정서 경험의 방식과 처리 양식에 따라 심리적 적응 수준과 취약성이 크게 달라질 수 있음을 보여준다. 특히 정서를 명확히 인식하고 표현할 수 있는 능력, 정서강도의 수준, 그리고 표현 과정에서의 갈등 정도가 결합하는 방식에 따라 심리적 불편감과 심리적 유연성의 차이가 나타났다는 점은, 공무원의 정신건강 지원이 단일한 스트레스 관리 중심의 접근만으로는 충분하지 않음을 시사한다. 정서를 충분히 인식하지 못한 채 표현 갈등이 높은 유형은 내부에 심리적 부담이 누적되기 쉽고, 정서강도가 높은 유형은 반복적 감정노동 상황에서 정서적 압도와 피로를 경험할 가능성이 높다. 반면 정서를 명확히 인식하고 안정적으로 조절하는 유형은 심리적 적응 수준이 높아 보호 요인으로 기능할 수 있으며, 겉으로는 안정적으로 보이는 유형이라도 정서를 드러내지 않는 경향은 장기적 스트레스가 은폐될 가능성이 있다.

따라서 공무원 대상 상담 및 정신건강 개입에서는 정서 유형에 따른 차별화된 접근이 필요하다. 내적갈등형은 정서 인식이 낮고 갈등이 높은 집단 특성이 감정 표현을 자제하는 조직 문화 속에서 더욱 강화되어, 주변에서 문제를 인식하기 어렵고 전문적 도움을 요청하지 않은 상태에서 심리적 불편감이 심화될 위험이 있다. 이 유형의 개입은 정서 인식 향

상과 초기 정서 표현 촉진에 초점을 둔다. 따라서 정서 인식과 명명 능력을 향상시키기 위해 감정 어휘 확장 훈련과 정서 기록을 적용하고, 단계적인 감정 표현 훈련을 제공할 필요가 있다. 또한 역할연습, 소집단 정서 공유, 표현적 글쓰기 등을 통해 안전한 정서 표현 경험을 제공하고, 점진적으로 표현 범위를 확장하는 상담 개입이 요구된다. 또한 초기 단계에서 문제를 조기에 발견할 수 있는 선별 검사와 정기적인 심리 관리 체계도 중요하다. 정서과부하형은 정서를 매우 강하게 경험하면서도 표현 갈등과 자기은폐가 높아 정서가 해소되지 못하고 누적되기 쉬운 특성을 보인다. 이는 반복적인 민원 대응과 갈등 상황이 많은 공무원 직무에서 정서적 압도, 피로, 충동적 반응으로 이어질 위험을 높인다. 특히 강한 정서 반응이 지속될 경우 직무 수행 중 대인 갈등이나 급격한 소진으로 이어질 수 있으므로, 이를 예방하기 위한 개입이 중요하다. 이 유형은 정서 조절과 즉각적인 완충 개입을 핵심으로 한다. 따라서 호흡 훈련과 신체 이완 기법을 통해 정서 활성 수준을 조절하고, 구조화된 상담 및 정서 표현 활동을 병행할 필요가 있다. 또한 정기적인 개인상담이나 구조화된 회복 프로그램을 통해 정서 피로의 축적을 예방하는 접근이 요구된다. 이러한 결과는 공무원 정신건강 지원 정책에서 단순하고 일률적 프로그램보다 고위험 정서 유형을 조기에 식별하고 맞춤형 개입을 제공하는 체계가 효과적일 수 있음을 시사한다. 명료표현형은 정서 인식과 표현이 비교적 원활한 집단으로, 조직 내 정서적 자원으로 기능할 수 있는 잠재력이 있다. 이 유형의 개입은 개인 치료보다는 조직 내 지지 자원으로서의 활용에 초점을 둔다. 다만 절제된 표현을 선호하는 조직 문

화 맥락을 고려할 때, 이들의 개방성을 동료 상담프로그램이나 멘토-멘티 프로그램과 연계하여 조직 내 제한된 범위에서 지지적 역할을 수행할 수 있도록 활용하는 것이 필요하다. 이를 위해 경청과 공감, 정서적 피드백, 경계 설정 등 기본적인 상담 기반 의사소통 훈련을 통해, 타인을 지지하면서도 자신의 정서적 부담을 조절할 수 있도록 돕는 개입이 필요하다. 마지막으로 절제안정형은 낮은 정서강도와 안정적 조절 양상을 보이는 집단으로 조직 적응도가 높을 가능성이 있으나, 장기적으로 정서 둔감화로 이어지지 않도록 예방적 접근이 필요하다. 이 유형의 개입은 정서 인식과 표현의 유연성을 유지·확장하는 예방적 접근에 초점을 둔다. 따라서 마음챙김 기반 정서 인식 훈련, 정서 표현 훈련, 정기적인 정서 기록과 성찰 활동을 적용할 필요가 있다. 또한 공감적 경청과 정서 반응을 포함한 의사소통 훈련과 소규모 집단 기반 정서 공유 활동을 통해 안전한 표현 경험을 제공하는 것이 요구된다. 특히 중간관리자 이상 집단에서는 이러한 역량을 강화하기 위해 정서 인식과 공감적 의사소통을 포함한 리더십 교육을 적용할 수 있으며, 이는 조직 전체의 정서 관리 문화 형성에 긍정적 영향을 미칠 수 있다. 더 나아가 공무원 조직의 특성상 정서 표현이 제한되고 도움추구가 억제될 수 있으므로, 비밀보장이 확보된 상담실을 운영하고 심리적 어려움을 드러내더라도 불이익이 없다는 인식을 조직 내에 확산시키는 노력이 필요하다. 이러한 다층적 개입은 개인의 정서적 취약성을 감소시키는 동시에 감정노동이 지속되는 행정 환경에서 공무원의 장기적인 직무 적응과 심리적 안녕을 유지하는 데 기여할 수 있을 것이다.

본 연구는 일반직공무원의 정서적 경험을

군집별로 구분하고 특성을 살펴보았다는 점에서 의의가 있으나, 몇 가지 한계점을 가지고 있다. 첫째, 경기도청 및 경기도 내 시·군에 근무하는 일반직공무원을 대상으로 수행되었으므로, 결과를 전국 단위로 일반화하는 데 제한이 있다. 지역 및 행정 환경에 따라 감정노동 강도와 정서 경험 양상이 달라질 수 있으므로, 향후 연구에서는 다양한 지역과 조직 수준을 포함한 표집을 통해 외적 타당성을 확대할 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 설문조사에 기반한 자기보고식 양적 자료를 활용하였기 때문에, 실제 업무 맥락에서 정서가 형성·조절되는 과정의 역동성을 충분히 반영하지 못하였다. 향후에는 질적 연구를 병행하여 조직 내 상호작용과 맥락적 의미를 더 심층적으로 탐색할 필요가 있다. 셋째, 본 연구는 정서표현과정모델의 하위 요소 중 정서주의를 제외하고 정서강도, 정서인식명확성, 정서표현양가성을 중심으로 군집을 도출하였다. 이는 정서 처리의 질적 특성에 초점을 둔 이론적 선택으로, 연구 목적에 따라 핵심 변인을 선택적으로 구성한 선행연구의 접근을 따른 것이나, 정서 경험과 관련된 다양한 심리적 변인을 충분히 포괄하지 못했다는 제한이 있다. 특히 정서에 대한 주의 수준을 반영하는 정서주의를 포함하지 않았다는 점에서 기존 4요인모형을 적용한 연구들과 직접적인 비교에는 한계가 있다. 향후 연구에서는 정서에 대한 주의 경향성과 구별되는 정서조절 전략이나 경험회피 및 수용과 같은 변인을 함께 고려하여, 정서 경험과 적응 간의 관계를 보다 정교하게 살펴볼 필요가 있다. 넷째, 본 연구는 개인 차원의 정서 특성에 초점을 두어 군집을 도출함으로써, 감정노동 강도, 민원 노출 수준, 책임성 및 평가 압력과 같은 환경적 요인을

분석에 포함하지 못하였다. 향후 연구에서는 개인의 정서 유형과 행정 환경 요인 간의 상호작용을 다층적으로 검증함으로써 보다 맥락화된 이해를 도모할 필요가 있다.

참고문헌

- 곽민주 (2020). 성인 초기의 분노표현양식과 대인관계 유능성: 정서강도, 정서주의, 정서인식명확성, 정서표현양가성의 군집 비교. 단국대학교 대학원 석사학위논문.
- 김수안, 민경환 (2006). 자신의 감정에 압도된 사람들의 성격, 정서특성 및 주관적 안녕감. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 20(3), 45-66.
- 김승연 (2018). 지방자치단체 공무원의 성격특성과 자기효능감, 직무스트레스, 직무소진 간의 관계에 관한 연구. 서울벤처대학원대학교 박사학위논문.
- 김우석 (2004). 정서표현성, 자아방어기제 및 대처방식간의 관계. 가톨릭대학교 심리상담대학원 석사학위논문.
- 김은경, 문영민 (2015). 경기도형 중견기업 육성방안 연구: 독일 Mittelstand 사례를 중심으로. 경기연구원 연구보고.
- 김주미 (2002). 심리적불편감, 자기은폐, 사회지지망, 개인주의-집단주의가 전문적도움 추구 태도에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김주연, 이영순 (2014). 정서경험 군집에 따른 낙관성, 부정적평가의 두려움 및 정서적 부적응 행동의 차이: 정서인식명확성, 정서표현양가성의 군집 비교. 상담학연구, 15(1), 145-159.
- 남숙경 (2010). 전문적 도움추구태도 단축형 척도의 구인타당도 재검검. 상담학연구, 11(3), 1007-1020.
- 박기쁨, 이상우, 장문선 (2012). 대학생 집단을 통한 단축형 간이정신진단 검사-18(BSI-18)의 타당화 연구. 한국심리학회지: 임상, 31(2), 507-521.
- 박주리 (2017). 직장인의 정서경험 군집에 따른 직무스트레스 및 스트레스 대처방식의 차이. 성신여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 박지선, 김인숙, 현명호, 유재학 (2008). 정서자각 결함, 정서표현성 및 정서표현양가성이 신체화, 우울 및 스트레스 경험 빈도에 미치는 영향. 한국심리학회지: 건강, 13(3), 571-581.
- 손영미, 박정열, 양은주 (2017). 일과 삶의 균형과 정신건강의 관계에서 부정적 정서신념과 정서명료성의 조절효과. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 23(3), 333-359.
- 양승범, 이현정, 허문영 (2022). 지방 공무원의 직무만족과 성과 관계에서 감정노동의 조절효과 분석. 한국공공관리학보, 36(2), 77-102.
- 오석주 (2017). 직무순환제도가 직무만족에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 이경희, 김봉환 (2010). 정서표현양가성과 정서조절이 대인관계에 미치는 영향. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 22(2), 369-384.
- 이성진 (2021). 지방공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향: 회복탄력성의 조절효과. 아주대학교 교육대학원 석사학위논문.

- 이수정, 이훈구 (1997). Trait Meta-Mood Scale의 타당화에 관한 연구: 정서지능의 하위 요인에 대한 탐색. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 11(1), 95-116
- 이주일 (2003). 조직장면에서의 분노, 불안, 우울정서-정서간유발 상황과 대처방식의 차이 및 정서의 조절과 심리적 안녕, 직무효과 간의 관계. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 16(3), 19-58.
- 이주일, 황석현, 한정원, 민경환 (1997). 정서의 체험 및 표현성이 건강과 심리적 안녕에 미치는 영향. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 11(1), 117-140.
- 이지영 (2016). 정서강도와 정신건강의 관계에서 정서조절방략의 매개효과. *인지행동치료*, 16(2), 61-84.
- 이혜민, 김윤정 (2024). 공무원 심리상담 분야의 연구 동향. *한국상담심리교육복지학회*, 11(2), 341-358.
- 이호영 (2024). 지방공무원의 성격 5요인과 직무스트레스, 직무만족, 이직의도 간의 관계. *한남대학교 대학원 석사학위논문*.
- 임전옥 (2003). 정서인식의 명확성, 정서조절양식과 심리적 안녕과의 관계. *가톨릭대학교 대학원 석사학위논문*.
- 전서영 (2024). 공무원의 자살 뉴스가 끊이지 않는 진짜 이유. *노컷뉴스*
<https://v.daum.net/v/20240708172407288>
- 장정주, 김정모 (2008). 정서적 지각, 표현, 및 정서표현에 대한 양가성과 대인관계간의 관계에 대한 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 20(3), 697-714.
- 장진이 (2001). 자기은폐(self-concealment)와 정서 표현 성향, 지각된 사회적 지지 그리고 도움 추구 태도 간의 관계. *이화여자대학교 대학원 석사학위논문*.
- 정창훈 (2014). 서울특별시 사회복지담당공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로. *서울시립대학교 대학원 박사학위논문*.
- 정치원 (2018). 경찰공무원의 스트레스 관리를 위한 대처방안 연구: 직무스트레스 및 외상적 스트레스를 중심으로. *한세대학교 대학원 박사학위논문*.
- 천부경, 양난미 (2013). 대학생의 대인관계능력 과 심리적 안녕감: 정서강도, 정서주의, 정서명확성, 정서표현양가성의 군집비교. *한국심리학회지: 일반*, 32(3), 719-733.
- 최해연, 민경환. (2007). 한국판 정서표현에 대한 양가성 척도의 타당화 및 억제 개념들 간의 비교 연구. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 21(4), 71-89.
- 최해연, 이동귀, 민경환 (2008). 정서강도, 정서주의, 정서명료성 및 정서표현양가성의 군집과 심리적 적응의 관계. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 22(4), 59-73.
- 하세리나 (2021). 직장인의 정서표현신념이 전문적도움추구태도에 미치는 영향: 정서표현양가성과 심리적유연성의 이중매개효과. *가톨릭대학교 상담심리대학원 석사학위논문*.
- 한국행정연구원 (2023). 2023년 공직생활실태 조사.
- 한재범 (2022). 코로나 이후 정신질환 진료인원 12% 증가...공무원은 10명 중 8명 우울증·불안장애. *MBN뉴스*.
<https://www.mbn.co.kr/news/economy/4854924>
- 허재홍, 최명식, 진현정 (2009). 한국어판 수용-행동 질문지Ⅱ 신뢰도 및 타당도 연구.

- 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 21(4), 861-878.
- 황희숙, 이영식 (2016) 정서표현 양가성이 주관적 안녕감에 미치는 영향에서 심리적유연성의 조절효과 연구: 대학생을 대상으로. *한국콘텐츠학회논문지*, 1(3), 335-345.
- Barrett, L. F., Gross, J., Christensen, T. C., & Benvenuto, M. (2001). Knowing what you're feeling and knowing what to do about it: Mapping the relation between emotion differentiation and emotion regulation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80(5), 713-724.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Derogatis, L. R. (2001). Brief Symptom Inventory (BSI)-18: Administration, scoring and procedures manual. NCS Pearson, Inc.
- Fischer, E. H., & Farina, A. (1995). Attitudes toward seeking professional psychological help: A shortened form and considerations for research. *Journal of College Student Development*, 36(4), 368-373.
- Fischer, E. H., & Turner, J. I. (1970). Orientations to seeking professional help: Development and research utility of an attitude scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 35(1), 79-90.
- Flett, G. L., Blankstein, K. R., & Obertynski, M. (1996). Affect intensity, coping styles, mood regulation expectancies and depressive symptoms. *Personality and Individual Differences*, 20(2), 221-228.
- Gohm, C. L. (2003). Mood regulation and emotional intelligence: Individual differences. *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(6), 679-697.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Greenberg, P. E., Stiglin, L. E., Finkelstein, S. N., & Berndt, E. R. (1993). The economic burden of depression in 1990. *Journal of Clinical Psychiatry*, 54(11), 405-418.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348-362.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2000). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Prentice Hall.
- Hayes, S. C., Luoma, J. B., Bond, F. W., Masuda, A., & Lillis, J. (2006). Acceptance and commitment therapy: Model, processes and outcomes. *Behaviour Research and Therapy*, 44(1), 1-25.
- Hayes, S. C., Strosahl, K., Wilson, K. G., Bissett, R. T., Pistorello, J., Toarmino, D., Polusny, M. A., Dykstra, T. A., Batten, S. V., Bergan, J., Stewart, S. H., Zvolensky, M. J., Eifert, G. H., Bond, F. W., Forsyth, J. P., Karekla,

- M., & McCurry, S. M. (2004). Measuring experiential avoidance: A preliminary test of a working model. *The Psychological Record*, 54, 553-578.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Kennedy-Moore, E., Greenberg, M. A., & Wortman, C. B. (1991). Varieties of nonexpression: A review of self-report measures of emotional control and their relationship to health. *Clinical Psychology Review*, 11(2), 103-112.
- King, L. A., & Emmons, R. A. (1990). Conflict over emotional expression: Psychological and physical correlates. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), 864-877.
- Larsen, R. J., & Diener, E. (1987). Affect intensity as an individual difference characteristic: A review. *Journal of Research in Personality*, 21(1), 1-39.
- Larson, D. G., & Chastain, R. L. (1990). Self-concealment: Conceptualization, measurement, and health implications. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9(4), 439-455.
- Lerner, J. S., & Tetlock, P. E. (1999). Accountability and social cognition. *Psychological Bulletin*, 125(2), 255-275.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 396-420). Cambridge University Press.
- Mongrain, M., & Vette, L. C. (2003). Conflict over emotional expression: Implications for interpersonal communication. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(4), 545-555.
- Park, J., & Naragon-Gainey, K. (2019). Is more emotional clarity always better? An examination of curvilinear and moderated associations between emotional clarity and internalising symptoms. *Cognition and Emotion*, 34(2), 273-287.
- Pervin, L. A. (1996). *The science of personality*. Wiley.
- Rickwood, D., Deane, F. P., Wilson, C. J., & Ciarrochi, J. (2005). Young people's help-seeking for mental health problems. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health*, 4(3), 218-251.
- 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. In J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, and health* (pp. 125-154). American Psychological Association.
- Swinkels, A., & Giuliano, T. A. (1995). The measurement and conceptualization of mood awareness: Attention directed toward one's mood states. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21(9), 934-949.

원 고 접 수 일 : 2026. 01. 12
수정원고접수일 : 2026. 03. 05
게 재 결 정 일 : 2026. 04. 23

Differences in Professional Help-Seeking, Self-Concealment, Psychological Distress, and Psychological Flexibility Across Emotional Experience Profiles Among General Administrative Public Officials

Min Jung Shim

Hyo Jung Shin

Department of Education, Ajou University

Ph.D. Candidate

Professor

This study examined the emotional experience patterns of general administrative public officials by classifying clusters based on key factors of the emotional expression process-affect intensity, emotional clarity, and ambivalence over emotional expression-and comparing differences in professional help-seeking, self-concealment, psychological distress, and psychological flexibility across these clusters. Data from 321 public officials yielded four distinct clusters: 'Restrained-Stable' (37.1%), 'Emotionally Overwhelmed' (22.7%), 'Internally Conflicted' (22.1%), and 'Clear-Expressive'(18.1%). The 'Clear-Expressive' group showed the highest psychological flexibility and lowest psychological distress, representing the most adaptive profile. In contrast, the 'Internally Conflicted' group, characterized by low emotional clarity and high ambivalence, reported the highest levels of self-concealment and psychological distress. The 'Restrained-Stable' group, the largest cluster, demonstrated relatively stable adjustment across psychological indicators. The 'Emotionally Overwhelmed' group showed elevated psychological distress. These findings underscore the need for differentiated counseling interventions and tailored organizational support strategies to promote the psychological well-being of public officials.

Key words : General Administrative Public Officials, Emotional Experience Clusters, Affect Intensity, Emotional Clarity, Ambivalence Over Emotional Expression