

## 유머를 활용한 인지재평가가 감정노동자의 부정 정서 조절에 미치는 영향\*

홍 현 지<sup>1)</sup>      최 윤 경<sup>†</sup>


본 연구의 목적은 감정노동자인 정신건강서비스 종사자들을 대상으로, 유머를 활용한 인지재평가가 업무 중 경험할 수 있는 부정 정서 조절에 미치는 영향을 검증하는 것이었다. 참가자는 정신건강서비스 종사자 40명으로, 긍정 유머 활용 재평가 집단( $n=11$ ), 부정 유머 활용 재평가 집단( $n=10$ ), 인지재평가 집단( $n=9$ ), 정서표현 억제 집단( $n=10$ ) 중 하나에 무작위로 할당되었다. 참가자들은 업무 중 경험할 수 있는 분노 유발 시나리오와 해당 상황에서의 정서 조절 방식에 대해 녹음된 음성 자극을 듣고 이를 생생하게 상상하는 비대면 훈련에 참여하였다. 처치 전후로 긍정 정서, 부정 정서, 분노 정서 및 각성가를 측정하였다. 본 연구는 처치 유형(4) × 시기(2)의 혼합설계로 분석되었으며, 긍정 정서, 부정 정서 및 분노 정서에서는 처치 유형 × 시기의 상호작용 효과가 유의하지 않았고 시기의 주효과만 유의한 것으로 나타났다. 반면, 각성가에서는 처치 유형 × 시기의 상호작용 효과가 유의하였으며, 특히 긍정 유머 활용 재평가 집단에서 처치 후 각성가가 감소하는 양상이 확인되었다. 마지막으로 본 연구의 제한점과 향후 연구를 위한 제언, 그리고 본 연구의 의의가 논의되었다.

주요어 : 감정노동, 유머, 인지재평가, 정서 조절

\* 본 논문은 제 1저자의 석사학위논문(2024)을 수정 및 보완한 것으로, 2024년 한국심리학회 봄 학술대회에서 포스터 발표되었으며, 2022년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2022S1A5C2A02090708).

1) 계명대학교 심리학과 석사졸업생

† 교신저자 : 최윤경, 계명대학교 심리학과 교수, (42601) 대구시 달서구 달구벌로 1095 Tel: 053-580-5405, E-mail: ykchoi@kmu.ac.kr

 Copyright ©2026, The Korean Psychological Association of Culture and Social Issues  
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.

현재 우리 사회는 급속한 경제 성장과 함께 고객 만족을 극대화하는 서비스 제공이 기업 간 경쟁의 핵심 전략으로 자리 잡으면서 고객의 무례한 요구나 부정적인 태도에도 종사자에게 무한 친절과 인내를 요구하고 있다(김현정, 김지현, 2013). 이러한 업무 환경에서 종사자들은 이른 바 '감정노동'을 경험하게 된다. 감정노동이란 고객의 무례한 요구나 태도에도 불구하고 종사자가 개인적으로 경험하는 불쾌한 감정을 억제한 채, 조직이 요구하는 정서 표현 규범에 따라 고객을 응대하는 것을 의미한다(한국산업안전보건공단, 2021; Hochschild, 1983; Karatepe et al., 2009).

전통적으로 감정노동은 콜센터 상담원, 간호사, 판매직 종사자 등을 중심으로 연구되어 왔으나 공공서비스 및 돌봄 서비스 영역으로 그 범위가 확대되면서 최근에는 정신건강서비스 종사자들도 감정노동 종사자로 포함되고 있다. 정신건강서비스 종사자들은 정신의료기관 및 정신건강복지센터, 보건소, 기타 관련 기관에서 정신적, 신체적 어려움을 호소하는 개인뿐만 아니라 전 국민을 대상으로 정신건강 예방 및 관리, 치료, 재활 등 다양한 정신건강 서비스를 제공한다(보건복지부, 2023). 공공정신건강증진을 위해 설립된 기초정신건강복지센터의 경우, 지역사회를 기반으로 중증정신질환자의 재활과 사례관리로 시작되었으나 현재는 자살예방 및 재난정신건강 서비스까지 그 역할이 크게 확대되었다(보건복지부, 2023). 이러한 과도한 업무와 더불어 비정규직 중심의 고용구조 및 위협적 근무환경은 종사자의 소진을 가속화하고 있다. 실제로 정신건강복지센터 종사자의 평균 근무기간은 3년에 불과하며, 잦은 이직과 함께 인력의 소진 문제가 꾸준히 제기되고 있다(이미화, 배정미,

2023; 이상훈, 2020).

이러한 상황에서 정신건강서비스 종사자들이 직면하고 있는 제도적·구조적 문제와는 별개로, 취약한 내담자의 정신건강을 돌보고 치료하는 역할을 수행해야 하는 직무 특성상 이들은 자신의 부정적인 정서를 조절하면서 서비스를 제공해야 한다. 즉, 분노나 무력감, 좌절감과 같은 개인적 정서를 억제할 채 전문적 태도를 유지해야 하며, 이는 높은 수준의 감정노동과 정신적 에너지 소진으로 이어지기 쉽다(이항아, 윤명숙, 2016; Shin & Kim, 2015). 높은 수준의 감정노동은 직무스트레스, 소진, 이직 의도 증가, 회복탄력성 저하, 일과 삶의 균형 붕괴 등, 다양한 부정적인 결과와 관련되어 있다(이항아, 윤명숙, 2016; 조선미, 정춘화, 2018; Edward et al., 2017; Joffe & Peters, 2024).

정신건강서비스 종사자들은 내담자 및 보호자와의 상호작용 과정에서 무례한 요구나 비협조적 태도, 폭언 등에 노출되며 분노와 우울과 같은 부정 정서를 빈번하게 경험하지만 직무 수행 과정에서 이러한 정서를 적절하게 표현하기보다는 억제하는 경우가 많다(김상기, 2016; 김혜진, 2017). 특히 부정 정서의 지속적이고 반복적인 억제는 우울, 신체화 증상, 물질남용, 일과 삶의 불균형 등 전반적인 정신건강과 업무 수행에 부정적인 영향을 미칠 수 있다(김지은, 박수현, 2018; 우성범, 2021; 이경옥, 2021; 이원희, 김춘자, 2006). 이처럼 정신건강서비스 종사자의 감정노동과 부정적 정서, 소진과 잦은 이직이 개인과 조직 차원에서 부정적인 영향을 미친다는 점이 반복적으로 보고되어 왔으나, 감정노동 상황에서 이들의 고통을 완화하고 적응적인 정서 조절을 촉진할 수 있는 심리학적 개입 방안에 대한 실증 연

구는 상대적으로 부족한 실정이다. 감정노동이 정서 조절을 지속적으로 요구하는 직무 맥락이라는 점에서, 개인이 사용하는 정서 조절 과정이나 전략은 감정노동자를 대상으로 한 개입에서 핵심적으로 다루어져야 할 요소라 할 수 있다.

이러한 맥락에서 본 연구에서는 정신건강서비스 종사자들이 일상에서 요구되는 감정노동 상황에서 적용할 수 있는 정서 조절 전략의 효과를 경험적으로 검증하고자 한다. 다양한 정서 조절 전략 중 인지재평가는 상황의 의미를 재해석함으로써 부정 정서를 완화하고 정서적 부담을 감소시키는 대표적인 정서 조절 전략으로(Gross, 1998), 다양한 직무스트레스 상황에서 비교적 일관된 적응적 효과를 보여 왔다. 특히 감정노동 맥락에서 인지재평가는 표면행동 중심의 정서 억제보다 소진과 부정 정서 경험을 감소시키는 데 유리한 전략으로 제안되어 왔다(이정은 2016; Troy et al., 2013). 그 이유 중 하나는 통제가 어려운 외부 상황보다는 개인이 통제 가능한 인지적 해석을 변화시키는 방식이 감정노동 상황에서 보다 적응적인 정서 조절 전략이 될 수 있다는 데에서 찾을 수 있다(Troy et al., 2013).

최근에는 이러한 인지재평가 전략에 ‘유머’를 결합한 정서 조절 방식에 대한 연구가 주목받고 있다. 유머는 남을 웃기는 말이나 행동(국립국어원, n.d.), 익살스럽게 웃음을 자아내는 표현이나 요소를 뜻하며(다음 국어사전, n.d.), 단순한 반사적 웃음과는 달리 인지적·정서적 처리 과정을 포함하는 복합적인 개념으로 이해된다(Martin & Lefcourt, 1983). 유머는 농담, 풍자, 익살스러운 표현 등 다양한 형태로 일상에서 활용된다. 대학생을 대상으로 한 선행 연구에서는 유머를 활용한 인지재평가가

일반적인 인지재평가보다 정서 조절과 각성 수준 감소에 더 효과적임이 보고된 바 있다(박정원, 최윤경, 2021; Kugler & Kuhbandner, 2015; Samson et al., 2014; Wu et al., 2021). 우울 환자를 대상으로 한 또 다른 연구에서는 유머를 사용하는 것이 긍정적인 재평가를 사용한 것만큼 정서 조절에 효과적이었다(Braniecka et al., 2019).

흥미롭게도, 상황에 따라 긍정 유머와 부정 유머의 효과가 상이한 것으로 나타났다(박정원, 최윤경, 2021; Martin, 2008; Van Wormer & Boes, 1997). 긍정 유머는 자신이나 타인, 혹은 상황을 보다 건설적이고 고양된 방식으로 재해석하여 표현하는 유머로, 대인관계의 긴장을 완화하고 장기적으로 긍정적인 심리적 결과와 관련된다(박재한, 2012; 정재희, 2012). 반면, 부정 유머는 조롱, 비난, 자기비하 등의 방식으로 표현되며 장기적으로는 부정적 결과와 관련되지만, 단기적으로는 긴장 완화나 카타르시스 효과를 보일 가능성이 있다(Martin, 2008; Van Wormer & Boes, 1997). 박정원과 최윤경(2021)의 연구에서는 대인관계 외상경험자를 대상으로, 부정적 대인관계 사진을 제시한 후, 긍정 유머 재평가, 부정 유머 재평가, 인지재평가, 통제조건을 처치한 후 사진 자극에 대한 각성가와 유인가 측정 과제를 실시하였다. 그 결과, 통제 조건에 비해 모든 유형의 재평가 집단은 유인가 측정치가 더 높았고(즉, 긍정적으로 평가) 특히 부정 유머 재평가 집단은 유인가 측정치가 가장 높았으며 비교 집단보다 유의하게 낮은 각성가를 보였다. 이러한 결과는 상황과 대상에 따라 비꼬는 방식의 부정 유머 표현이 긴장, 위협감 및 스트레스를 완화하고 카타르시스 효과가 있을 가능성을 시사한다(박정원, 최윤경, 2021; 박재한,

2012; Martin, 2008; Van Wormer & Boes, 1997).

유머가 인지재평가 과정에 포함될 때 정서 조절 효과가 증진되는 이유를 설명하기 위해 여러 이론적 관점이 제시되었다. 첫째, Lazarus와 Folkman(1984)의 스트레스 대처 이론에 따르면, 개인은 상황 자체보다 그 상황을 어떻게 인식하고 평가하느냐에 따라 스트레스를 경험하게 되며, 유머는 부정적인 상황을 덜 위협적으로 재구성하도록 돕는다(Kuiper et al., 1993). 둘째, Fredrickson(2001)의 확장 및 구축 이론은 유머로 유발된 긍정 정서가 사고와 행동의 범위를 확장하고, 인지적 유연성을 증가시켜 부정적인 상황에 보다 효과적으로 대처하도록 한다고 설명한다(Wu et al., 2021). 셋째, 부조화 이론은 유머가 기대와 현실 간의 불일치를 인식하고 해소하는 과정에서 발생하며 이러한 인지적 전환이 정서적 완화를 유도한다고 설명한다(윤민철, 2010). 즉, 유머(예, 병아리를 안고 있는 마동석)는 서로 상반되는 생각이나 상황 사이에서 발생하는 부조화를 인식하고 이를 해소하는 과정에서 재미를 유발한다(윤민철, 2010; Shultz, 1972). 마지막으로, 각성 이론에 따르면 분노, 공포, 불안과 같은 부정 정서는 높은 각성 상태를 동반하지만, 유머와 웃음은 이러한 긴장과 각성을 완화하는 기능을 수행한다(김지은, 2015; 정재희, 2012; Spencer, 1860). 이상을 종합하면, 유머 기반의 인지재평가는 인지적 분산과 유연성을 촉진하여 부정적 인식의 변화를 유도하고 긍정 정서를 유발함으로써 부정 정서의 회복을 돕는다고 할 수 있다(Fredrickson & Levenson 1998; Fredrickson et al., 2000; Samson et al., 2014; Strick et al., 2009; Van Dillen & Koole, 2007; Wu et al., 2021).

한편, 최근에는 특정 전략의 보편적 유용성

에 초점을 두기보다, 정서 조절 전략의 효과가 상황 요구와 조절 목표에 따라 달라질 수 있음이 강조되고 있다. Bonanno와 동료들은 정서 조절의 적응성을 단일 전략의 우수성으로 설명하기보다는, 상황에 맞는 전략을 선택하고 필요에 따라 조정하는 조절 유연성(regulatory flexibility) 관점에서 이해할 필요가 있음을 제안하였다(Bonanno & Burton, 2013; Bonanno et al., 2023). 이 관점에 따르면, 정서 조절의 성공은 인지재평가나 억제와 같은 특정 전략의 보편적 우수성으로 결정되기보다는, 해당 전략이 주어진 상황의 기능적 요구와 맥락에 얼마나 적절하게 부합하는지, 즉 상황-전략 적합성에 의해 좌우된다. 이러한 조절 유연성 관점은 분노와 좌절이 반복적으로 유발되는 한편 감정 표현에 대한 조직의 규범이 존재하는 감정노동 맥락에서 특히 중요하다. Bonanno의 조절 유연성 모델(Bonanno & Burton, 2013; Bonanno et al., 2023)은 정서 조절을 맥락 민감성, 전략 레퍼토리, 그리고 피드백에 따른 조정으로 이루어진 일련의 과정으로 설명하고 있지만, 본 연구는 이 중 정신건강서비스 종사자들이 흔히 경험하는 동일한 분노 유발 맥락에서 서로 다른 정서 조절 전략이 어떠한 기능적 결과를 초래하는지에 초점을 두고자 한다.

본 연구는 정신건강서비스 종사자들이 흔히 경험하는 감정노동 상황에 대한 시나리오를 작성한 후, 시나리오에 대해 정서 조절 전략을 적용한 후 정서 조절에 의한 정서변화를 살펴보고자 하였다. 감정노동 맥락에서는, 부정 정서의 완전한 제거가 아니라 부정 정서의 강도나 각성 수준을 신속하게 조절하는 것이 중요한 조절 목표가 될 수 있으며, 이러한 목표에 따라 정서 조절 전략의 효과 또한 달라

질 수 있다. 정서는 외부 자극에 대한 반응으로 나타나는 정신적·생리적 상태 혹은 반응으로 정의되며(김미리혜 외, 2022; 신재한, 2020), 행복, 놀람, 슬픔, 공포, 분노와 같은 개별 정서로 접근하기도 하고, 각성기(activation) 및 유인가(쾌 - 불쾌 차원, valence)와 같은 연속적인 차원에서 개념화되기도 한다(Russell & Barrett, 1999). 본 연구는 긍정 유머를 활용한 인지재평가, 부정 유머를 활용한 인지재평가, 일반 인지재평가, 그리고 정서표현 억제(비교 집단)를 실험적으로 비교하여, 이들 정서 조절 전략이 긍정·부정 정서, 분노 정서, 각성기에 미치는 차별적 영향을 검증하고자 하였다. 정신건강서비스 종사자는 직무 수행 과정에서 부정 정서를 표현하기보다는 직무 규범과 전문직 역할 기대에 따라 이를 억제하는 경향이 있는 것으로 보고되어 왔다(김상기, 2016; 김혜진, 2017). 이에 본 연구에서는 정서표현 억제가 감정노동 맥락에서 일반적으로 사용되는 기본적 정서 조절 방식이라고 간주하였고 이를 대안적인 정서 조절 전략과 상대적 효과를 검증하기 위한 비교 기준 조건으로 설정하였다. 유머를 활용한 인지재평가의 효과를 상황-전략 적합성의 관점에서 검증한 연구는 아직까지 없는 것으로 보이나, 임창희(2009)의 연구는 유머의 효과가 맥락에 따라 달라질 수 있음을 보여준 바 있다. 유머는 감정노동으로 인한 정서 고갈과 이직 의도 사이에서 중요한 완충 요인으로 작동하며 그 효과가 개인의 유머 선호도에 따라 달라진다는 것이다. 이러한 결과를 바탕으로, 유머를 활용한 인지재평가의 효과 또한 맥락과 개인 성향에 따라 달라질 것이라 예상할 수 있다. 종합하면, 본 연구는 정신건강서비스 종사자를 대상으로, 분노를 유발하는 감정노동 맥락에서 서로 다른

정서 조절 전략의 효과를 비교하고, 이를 바탕으로 전략의 기능적 효과가 맥락적 요구와 어떻게 관련되는지를 탐색하는 데 그 목적이 있다.

## 방 법

### 연구대상

본 연구의 참가자는 현재 보건복지부 관할 공공기관에서 근무하고 있는 정신건강서비스 종사자 58명이었다. 이들을 대상으로 감정노동, 다면적 유머감각, 특성분노 및 인구통계학적 변인을 포함한 사전 설문을 실시하였고 다면적 유머감각 및 특성분노 점수가 유사한 참가자를 4명씩 짝을 지은 후, 네 집단 중 하나에 무작위 할당하는 방식으로 집단을 배정하였다. 최종 참가자는 감정노동 점수범위 평균 2.5점 이상에 해당하면서 실험 참여에 동의한 40명으로, 긍정 유머 활용 재평가 집단 11명(남성 0명, 여성 11명), 부정 유머 활용 재평가 집단 10명(남성 2명, 여성 8명), 인지재평가 집단 9명(남성 1명, 여성 8명), 비교 집단(정서표현 억제) 10명(남성 3명, 여성 7명)이었다. 실험 참가자 중 여성은 34명(85%), 남성은 6명(15%)이었으며, 평균 연령은 30.43세( $SD = 5.17$ )였다. 직무별로는 정신건강전문요원 및 수련생을 포함한 임상심리사가 20명, 사회복지사가 12명, 상담사가 8명이었다. 근무 기관은 지역 정신건강복지센터 10명, 청소년 관련 기관 7명, 병원 9명, 아동보호기관 4명, 기타 보건소 및 센터 10명이었다. 직책은 팀원 31명, 팀장 5명, 기타 4명이었으며, 근무 기간은 1~3년이 18명, 1년 미만인 12명, 4년 이상이

10명이었다.

#### 측정도구

##### 선별용 척도

**감정노동 척도.** 감정노동 척도(Emotional Labour Scale: ELS)는 Brotheridge와 Lee(2003)가 개발한 자기보고식 척도로, 감정표현의 다양성(4문항), 감정표현의 강도(4문항), 감정표현의 빈도(5문항), 표면행위(6문항), 내면행위(4문항)의 총 23 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 Likert 척도(1 = 전혀 아니다, 5 = 항상 그렇다)로 평정된다. 본 연구에서는 이정은 등(2016)이 한국어로 번안 및 타당화한 감정노동 척도를 사용하였으며, 이 중 감정노동의 하위요인인 강도(3문항), 빈도(3문항), 표면행위(3문항)를 선별하여 총 9문항으로 질문지를 구성하였다. 이 척도는 실험 참여 의사를 밝힌 정신건강서비스 종사자의 감정노동 수준을 평가하고, 실험 참여 기준 충족 여부를 확인하기 위한 선별 도구로 활용되었다. 이정은 등(2016)의 타당화 연구에서 보고된 각 하위요인의 내적 합치도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 빈도 .62, 강도 .59, 표면행위 .70이었다. 본 연구에서 사용한 9문항의 내적 합치도 계수는 .64로 나타났다.

**다면적 유머감각 척도.** 다면적 유머감각 척도(Multidimensional Sense of Humor Scale: MSHS)는 Thorson과 Powell(1993)이 개발한 자기보고식 척도로, 유머를 이해하고 활용하는 개인의 경향을 측정한다. 본 연구에서는 조아미와 이재선(2006)가 번안 및 수정한 한국판 척도를 사용하였다. 해당 척도는 총 20문항으로 구성되어 있으며, 유머 생성과 유머에 대한 선호도의 두 하위요인으로 이루어져 있다. 각 문항

은 5점 Likert 척도(0 = 전혀 그렇지 않다, 4 = 매우 그렇다)로 평정되며, 점수가 높을수록 유머감각 수준이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서는 유머감각이 처치 유형과 상호작용할 가능성을 고려하여, 집단 간 유머감각 수준을 균형화하기 위한 선별 도구로 해당 척도를 사용하였다. 조아미와 이재선(2006)의 연구에서 보고된 척도의 내적 합치도 계수는 .92였으며, 본 연구에서의 내적 합치도 계수는 .87로 나타났다.

**상태-특성분노 척도.** 한국판 상태-특성분노 표현 척도(Korean adaptation of the State - Trait Anger Expression Inventory: STAXI-K)는 Spielberger 등(1988)이 개발한 상태-특성분노 표현 척도를 전경구 등(1997)이 한국어로 번안·수정한 것이다. 이 척도는 상태분노(10문항), 특성분노(10문항), 분노억제(8문항), 분노표출(8문항), 분노조절(8문항)의 총 44문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 4점 Likert 척도(1 = 전혀 그렇지 않다, 4 = 매우 그렇다)로 평정된다. 본 연구에서는 개인이 성격적으로 분노를 쉽게 경험하고 표현하는 특성이 분노 유발 시나리오에 대한 반응 및 처치 유형 간 비교에 영향을 미칠 가능성을 고려하여, 집단 간 분노 특성 수준을 동일하게 맞추기 위해 특성분노 하위 척도(10문항)만을 선별하여 사용하였다. 전경구 등(1997)의 연구에서 특성분노 하위척도의 내적 합치도 계수는 .89였으며, 본 연구에서의 내적 합치도 계수는 .82로 나타났다.

##### 종속변인

**기본 정서 척도.** 기본정서척도(The Basic Emotions Scale)는 Power(2006)가 개발한 자기보고식 척도로, 개인이 특정 정서를 얼마나 많

이 또는 얼마나 자주 경험하는지를 측정하기 위한 도구이다. 각 문항은 7점 Likert 척도(1 = 전혀 그렇지 않다, 7 = 매우 자주 그렇다)로 평정되며, 분노(4문항), 슬픔(4문항), 혐오(4문항), 불안(4문항), 행복(4문항)의 총 다섯 개 하위영역, 20문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 분노 유발 시나리오에 대한 처치 전후의 정서 변화를 평가하기 위해 모든 하위영역의 정서를 측정하였다. 긍정 정서는 행복 하위영역의 4문항 합산 점수로 산출하였으며, 부정 정서는 분노, 슬픔, 혐오, 불안을 측정하는 16 문항의 합산 점수로 계산하였다. 또한 분노 정서는 분노 하위영역 4문항의 합산 점수로 별도로 산출하였다. Power(2006)의 연구에서 보고된 각 하위영역의 내적 합치도 계수는 분노 .80, 슬픔 .84, 혐오 .83, 불안 .79, 행복 .82였다. 본 연구에서의 내적 합치도 계수는 긍정 정서 .81(사전 .55, 사후 .83), 부정 정서 .98(사전 .97, 사후 .98), 분노 .94(사전 .89, 사후 .94)로 나타났다.

**각성가.** 각성가(arousal)는 정서적 또는 환경적 자극에 따라 신경계가 활성화된 상태를 의미하며, 일반적으로 정서의 강도가 높을수록 각성 수준이 증가하는 것으로 이해된다(VandenBos, 2007). 본 연구에서는 분노 유발 시나리오에 대한 참가자의 각성 수준을 측정하기 위해 각성가 척도를 사용하였다. 각 처치 시나리오에 대해 참가자는 7점 Likert 척도(1 = 매우 비활성화됨; 진정되고 편안한 상태, 7 = 매우 활성화됨; 자극적이고 과민한 상태)로 자신의 각성 수준을 평정하도록 하였다. 본 연구에서의 내적 합치도 계수는 .85였으며, 사전 .87, 사후 .93으로 나타났다.

**조작 점검용 척도.** 처치가 적절하게 이루어졌는지 확인하기 위해 10회의 정서 조절 처치를 하는 동안 매 시행 유인가, 각성가 및 선명도를 평가하였다. 먼저, 유인가(valence)는 정서 경험이 긍정적인지 혹은 부정적인지를 나타내는 정서적 방향성으로, 각성가와 함께 정서 반응을 구성하는 핵심 차원으로 간주된다(VandenBos, 2007). 본 연구에서는 유인가를 7점 Likert 척도(1 = 매우 불쾌함; 불쾌하고 짜증난 상태, 7 = 매우 유쾌함; 행복하고 즐거운 상태)로 측정하도록 구성하였다. 각성가는 종속변인과 동일하게 7점 Likert 척도로 평가되었다. 선명도(vividness)는 심상이나 기억, 지각된 경험이 얼마나 생생하고 명확하게 떠오르는지를 의미하며(VandenBos, 2007), 본 연구에서는 참가자가 처치 과정에서 시나리오와 처치 문장을 충분히 생생하게 상상하였는지를 확인하기 위한 조작 점검 지표로 사용되었다. 참가자는 자신의 심상 경험을 7점 Likert 척도(1 = 전혀 생생하지 않음, 7 = 매우 생생함)로 평정하였다. 본 연구에서 조작 점검 지표의 내적 합치도 계수는 유인가 .91, 각성가 .90, 선명도 .88로 나타났다.

## 실험 재료

### 분노 유발 시나리오 및 처치 문장

본 연구에서 사용한 분노 유발 시나리오는 대학생을 대상으로 분노를 유발할 수 있는 상황을 제시한 서수균(2019)의 연구와, 정신건강 서비스 종사자가 업무 현장에서 흔히 경험하는 상황을 다룬 선행 연구들(이경옥, 2021; 이원희, 김춘자, 2006)을 바탕으로 구성하였다. 본 연구에서 분노 유발 시나리오는 직원을 무시하거나 존중하지 않는 발언, 또는 기관 지

침에 어긋나는 무리한 요구를 포함한 상황을 제시하는 40~80자 분량의 2~3문장으로 조작적으로 정의하였다.

초기에 작성한 분노 유발 시나리오는 37개로, 임상심리연구팀(임상심리전문가 1명, 심리학 전공 대학원생 9명)과 일반인 6명을 대상으로 시나리오의 적절성, 정서 유발 정도(분노, 짜증, 공격성)에 대해 7점 Likert 척도로 평정을 받았다. 이후, 각 항목의 평균을 기준으로 선정하였으며, 적절성 6점 이상인 동시에 정서 유발 정도 각 5점 이상을 기준으로 사전·사후 검사용 시나리오 3개, 처치 훈련용 시나리오 10개를 선정하였다. 처치 훈련용 문장(긍정·부정 유머를 활용한 재평가, 인지재평가, 통제)은 선행 연구에서 사용된 지시문과 재평가 문장(박정원, 최윤경, 2021)을 참고하여 초안을 작성하였고 임상심리연구팀의 검토를 받아 수정·보완하였으며 임상심리연구팀과 일반인 6명에게 각 처치 문장에 대해 적절성, 유머러스함, 윤리성, 시나리오와의 연결성에 대해 7점 Likert 척도로 평정을 받았다. 최종 시나리오와 처치 문장은 초기 평정자와는 다른 심리학 전공 대학원생 5명을 대상으로 평정을 받았다.

최종 선정된 13개의 시나리오의 적절성 평

균 6.34( $SD=0.32$ ), 분노 평균 5.94( $SD=0.36$ ), 좌절 평균 4.82( $SD=0.62$ ), 짜증 평균 6.25 ( $SD=0.30$ ), 공격성 평균 5.32( $SD=0.53$ )이었으며, 처치 문장에 대한 평정치는 표 1에 제시하였다. 전반적으로 처치 문장들은 적절성과 시나리오와의 연결성에서 평균 6점 전후의 높은 평가를 받았으며, 부정 유머 재평가 처치 문장의 윤리성이 상대적으로 낮았으나 다른 처치 문장의 윤리성은 대체로 양호하였다. 무엇보다, 긍정 및 부정 유머 재평가의 처치 문장은 인지 재평가 및 정서표현 억제에 비해 유머러스함에서 높은 평정을 받아, 처치 문장이 적절하게 구성된 것으로 간주할 수 있다. 본 연구에 사용된 분노 유발 시나리오 자극과 처치 문장(긍정·부정 유머를 활용한 재평가, 인지 재평가, 정서표현 억제)의 예시는 표 2에 제시하였다.

#### 시나리오 및 처치 녹음 및 청각 제시

모든 시나리오는 여성 전문 성우의 음성으로 녹음하여 청각 자극으로 제시하였다. 시나리오 제시 시간은 시나리오 기반 청각 자극을 통해 정서를 유발하고 인지 훈련을 실시한 임상 기반 해석편향 수정 연구(김은지, 2018; 배근정, 최윤경, 2021)를 참고하여 설정하였다.

표 1. 처치 문장에 대한 평정치의 평균과 표준편차

( $N = 5$ )

| 변인        | 긍정 유머 재평가  | 부정 유머 재평가  | 인지 재평가     | 정서표현 억제<br>(비교 집단) |
|-----------|------------|------------|------------|--------------------|
| 적절성       | 6.02(0.35) | 5.78(0.40) | 6.36(0.25) | 6.42(0.18)         |
| 유머러스함     | 5.64(0.36) | 6.00(0.33) | 1.44(0.08) | 1.60(0.33)         |
| 윤리성       | 6.18(0.22) | 5.60(0.31) | 6.50(0.17) | 6.26(0.23)         |
| 시나리오와 연결성 | 6.02(0.24) | 6.24(0.25) | 6.42(0.27) | 6.38(0.18)         |

( ) 안은 표준편차.

표 2. 분노 유발 시나리오와 처치문장 예시

|                 | 예시 1  | 예시 2  | 예시 3   |
|-----------------|---|---|--|
| 시나리오            | <b>녹음 음성: 감정 없이 정독</b>  |   |  |
|                 | 나는 매뉴얼에 따라 내담자의 질문에 친절히 응답하였다. 내담자는 계속해서 서비스 제공에 대한 불만을 토로하며 나를 비난한다. | 매뉴얼에 따라 응대하였으나 내담자보호자는 나의 상담 태도를 비난한다. 그리고 당장 책임자 나오라며 큰소리를 친다. | 매뉴얼 상 당장 처리가 어려운 문제라고 안내했던 내담자보호자의 전화다. 계속해서 같은 내용의 문제를 해결해달라고 전화를 하여 지금 나의 업무에 지장을 주고 있다. |
| 긍정 유머 재평가       | <b>녹음 음성: 정독하되 살짝 자신감 있고 친절, 애살스러운 어조</b>                             |   |  |
|                 | “(훗)이 해결사가 해결해주시지”라고 생각한다.  | “우리 팀장님, 인기 만점이라고 생각한다.   | “긴 통화로 우리의 인연이 이어지는구나”라고 생각한다.   |
| 부정 유머 재평가       | <b>녹음 음성: 정독하되 살짝 비아냥거리고 비꼬는 어조</b>                                   |   |  |
|                 | “왕 대접 받고 싶어서 킹 받게 하는 건가?”라고 생각한다.                                     | “금쪽이가 하나가 아닌 둘이네”라고 생각한다.                                       | “와, 포기를 모르는 불굴의 의지. 대단해~”라고 생각한다.  |
| 인지 재평가          | <b>녹음 음성: 감정 없이 정독</b>  |   |  |
|                 | “불만을 기록해서 검토할 필요가 있어”라고 생각한다.   | “어떤 점이 불편했을까”하고 나의 태도를 되돌아본다.                                   | “이 문제의 해결이 정말 절실한가보다”라고 생각한다.  |
| 정서표현 억제 (비교 집단) | <b>녹음 음성: 감정 없이 정독</b>  |   |  |
|                 | “가만히 듣고 있어야지, 어찌겠어”라며 내 감정을 삭인다.                                      | “참자, 이런 게 하루 이틀인가”라고 생각한다.                                      | “오늘도 또 이러시네”라고 생각하고 참는다.   |

선행 연구에서는 눈을 감은 상태에서 상황 및 결말을 포함한 시나리오를 평균 8~20초 동안 제시하여 심상 기반 훈련을 실시하였다. 이에 본 연구에서는 파일럿 시행을 거쳐 각 시나리오를 20~21초 동안 제시한 후, 참가자가 해당 상황을 충분히 상상하도록 하였다.

구체적으로, 긍정 유머 활용 재평가 집단의 처치 문장은 분노 상황에 대해 분위기를 환기

하거나 관점을 전환하는 방식으로 웃음을 유발하는 내용으로 구성하였다. 해당 문장은 전문 성우가 대화체로 정독하되, 다소 자신감 있고 친절하며 애살스러운 뉘앙스로 읽도록 요청하여 녹음하였다. 부정 유머 활용 재평가 집단의 처치 문장은 분노 상황에 대해 자신이나 타인을 비난하거나 비하하는 방식으로 웃음을 유발하는 내용으로 구성하였다. 해당 문

장은 전문 성우가 대화체로 정독하되, 다소 비아냥거리거나 비꼬는 어조로 읽도록 요청하여 녹음하였다. 인지재평가 집단의 처치 문장은 분노 상황에 대해 문제 해결과 관점 전환을 유도하는 재평가 내용으로 구성하였다. 해당 문장은 특별한 정서적 강조 없이 일반적인 대화체로 정독하는 방식으로 읽어달라고 요청하여 녹음하였다. 마지막으로, 비교 집단인 정서표현 억제 조건의 처치 문장은 정신건강서비스 종사자들이 실제 업무 상황에서 흔히 사용하는 방식에 근거하여, 분노 상황에 대해 기관 및 직업적 규범에 따라 자신의 분노 감정을 억제하는 내용으로 구성하였다. 해당 문장 역시 특별한 정서적 표현 없이 일반적인 대화체로 정독해달라고 요청하여 녹음하였다.

#### 실험 절차

본 연구는 계명대학교 생명윤리심의위원회의 승인을 받아 온라인으로 진행되었다(IRB No.: 40525-202212-HR-077-03). 연구 참가자는 온라인 커뮤니티에 게시된 홍보문을 통해 모집되었으며, 참여 의사를 밝힌 참가자는 사전 설문문을 통해 연구 참여 기준 충족 여부를 확인하였다. 사전 설문문에서는 감정노동, 유머감각, 특성분노가 측정되었고, 이를 바탕으로 유머감각과 특성분노 수준을 집단 간 동일하게 맞춘 후 각 처치 집단에 무작위로 할당하였다.

참가자들은 문자 메시지 또는 전화를 통해 실험 목적과 절차, 주의사항과 함께 실험 링크를 전달받았으며, 이어폰을 착용한 상태에서 실험에 참여하도록 안내를 받았다. 먼저, 눈을 감은 상태에서 오감을 활용해서 레몬의 맛, 색, 촉감, 향을 떠올려보는 연습을 실시한 후, 일상적인 상황에 대한 음성 자극을 듣고

이를 상상하는 연습을 2회 실시하였으며, 각각에 대해 선명도, 5가지 정서(분노, 슬픔, 수치심, 불안감, 행복감), 각성도 수준을 7점 Likert 척도로 평정하도록 하여 사전, 사후 평가 및 처치 훈련에 익숙해지도록 하였다.

연습 시행이 끝난 후, 3개의 분노 유발 시나리오에 대해 기본 정서척도(20문항)와 각성도 평정(1문항)을 각각 실시하였다. 구체적으로, 눈을 감고 정신건강서비스 종사자들이 업무에서 흔히 경험할 수 있는 분노 상황을 청각자극으로 제시한 후, 10초 동안 해당 상황을 자신이 실제로 경험한 것처럼 생생하게 상상하도록 하였으며, 이후 현재 느끼는 정서와 각성 수준에 대해 응답하도록 하였다.

처치 단계에서는 눈을 감은 상태에서 분노 유발 시나리오와 해당 상황에서 마음속으로 분노를 조절할 수 있는 처치 문장을 함께 청취한 후, 10초 동안 제시된 상황에서 자신이 실제로 각 조건별 정서 조절을 하고 있는 것처럼 상상하도록 하였다. 이후 참가자들은 선명도, 유인가, 각성가에 대해 응답하였다. 10개의 분노 유발 시나리오에 대해 동일한 방식으로 처치가 진행되었다.

마지막으로 사전 검사와 동일한 절차로, 3개의 분노 유발 시나리오에 대해 사후 검사를 실시한 후 실험을 종료하였다. 모든 실험을 완료한 참가자에게는 연구 목적과 절차에 대한 디브리핑을 제공하였으며, 소정의 답례비를 지급하였다.

#### 통계 분석

본 연구의 자료 분석은 SPSS 27.0을 사용하여 수행하였다. 먼저 집단 간 동질성을 확인하기 위해 사전 설문에서 수집한 자료에 대해



그림 1. 안내영상 예시

**[재생되는 음성]**

지금부터 제시되는 음성의 재생 순서와 응답 방법은 연습시행과 동일합니다. 첫 번째 “딩동” 소리와 함께 눈을 감고 시나리오를 상상하기 시작해서 두 번째 “딩동” 소리가 들리면 눈을 뜨고 응답하시면 됩니다. 단, 시나리오는 업무에서 경험할 수 있는 상황이 나옵니다. 10초의 상상 시간 동안, 마치 자신의 상황이라 생각하며, 최대한 생생하게 상상해보세요.



- ① 눈을 감으라는 자막과 함께 “딩동”소리가 나옴
- ② 그 후 분노 유발 시나리오와 처치문장이 나오고 10초 동안 정적과 함께 시나리오를 상상함
- ③ 다시 “딩동”소리와 함께 눈을 뜨고 아래에 응답하라는 자막이 제시됨

그림 2. 분노 유발 시나리오 및 처치문장 영상의 진행 순서

$\chi^2$  검정과 일원변량분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 이후 처치 유형(긍정 유머 활용 재평가, 부정 유머 활용 재평가, 인지재평가, 정서표현 억제)과 시기(사전, 사후)에 따른 기본 정서척도 점수(긍정 정서, 부정 정서, 분노 정서) 및 각성가의 차이를 검증하기 위해 혼합 변량분석(mixed-design ANOVA)을 실시하였다. 이때 처치 유형은 집단간 변인으로, 시기는 집단내 변인으로 설계되었다. 변량분석에서 상호작용효과가 유의한 경우, 각 효과의 구체

적인 양상을 확인하기 위해 단순 주효과 분석(simple main effects analysis)을 실시하였다. 또한 감정노동 수준이 결과에 미치는 영향을 고려하여, 사전 감정노동 척도 점수를 공변인으로 설정한 혼합설계 공변량분석을 추가적으로 실시하였다.

**결 과**

집단 간 사전 동질성 검정 및 조작 점검

집단 간 성별 변인의 동질성을 확인하기 위해서  $x^2$  검정을 실시하였고, 집단 간 연령, 사전 설문지 변인(감정노동, 다면적 유머감각, 특성분노)의 집단 간 동질성을 확인하기 위해서 일원변량분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 표 3에 볼 수 있듯이, 성별 변인에서 집단 간 유의한 차이는 나타나지 않았다. 또한 연령과 감정노동, 다면적 유머감각, 특성분노에서도 집단 간 유의한 차이가 확인되지 않았다.

이러한 결과는 각 처치 집단이 사전 변인에 있어 통계적으로 동질하게 구성되었음을 의미한다.

또한 10회의 처치 훈련을 하는 동안 시나리오와 처치에 대한 조작 점검을 위해 각 시행마다 선명도, 유인가 및 각성가를 평가하였고, 이를 처치 집단별로 비교하였다. 일원변량분석을 실시한 결과 선명도와 각성가에서는 집단 간 차이가 유의하지 않았다,  $F(3, 36) = 2.03, p = .13$ ;  $F(3, 36) = 1.33, p = .28$ . 반면, 유인가에서는 집단 간 차이가 유의한 것으로

표 3. 집단 간 동질성 검증 (N = 40)

| 변인           | 긍정 유머<br>재평가<br>(n = 11) | 부정 유머<br>재평가<br>(n = 10) | 인지 재평가<br>(n = 9) | 비교 집단<br>(n = 10) | $x^2/F$           |
|--------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 성별(남:여)      | 0:11                     | 2:8                      | 1:8               | 3:7               | 4.01 <sup>a</sup> |
| 연령(만)        | 31.18(7.74)              | 30.90(4.70)              | 28.11(3.02)       | 31.20(3.46)       | .77 <sup>b</sup>  |
| 직군(기타:임상심리사) | 5:6                      | 3:7                      | 4:5               | 8:2               | 5.40 <sup>a</sup> |
| 감정노동         | 29.64(4.43)              | 31.10(6.89)              | 26.56(2.35)       | 30.60(2.95)       | 1.86 <sup>b</sup> |
| 유머감각         | 40.27(8.27)              | 37.80(9.28)              | 39.89(9.37)       | 40.30(12.84)      | .14 <sup>b</sup>  |
| 특성분노         | 25.40(4.37)              | 21.50(4.92)              | 25.33(6.28)       | 24.30(4.57)       | 1.30 <sup>b</sup> |

( ) 안은 표준편차. a는  $x^2$  값, b는 F값을 의미함.

표 4. 처치 집단 간 조작 점검 (N = 40)

| 변인          | 긍정 유머<br>재평가<br>(n = 11) | 부정 유머<br>재평가<br>(n = 10) | 인지 재평가<br>(n = 9) | 비교 집단<br>(n = 10) | F       |
|-------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|-------------------|---------|
| 처치 훈련(10시행) |                          |                          |                   |                   |         |
| 선명도         | 4.93(1.09)               | 5.00(.817)               | 4.89(.97)         | 5.72(.45)         | 2.03    |
| 유인가         | 4.50(.93)                | 3.85(1.09)               | 3.51(.63)         | 2.57(1.02)        | 7.59*** |
| 각성가         | 3.58(1.02)               | 3.75(.61)                | 3.71(1.24)        | 4.39(1.04)        | 1.33    |

( ) 안은 표준편차, \*\*\*  $p < .001$ .

나타났다,  $F(3, 36) = 7.59, p < .001$ . Gabriel 사후검정을 실시한 결과, 비교 집단은 긍정 유머 활용 재평가 집단( $p < .001$ ) 및 부정 유머 활용 재평가 집단( $p = .03$ )에 비해 유의하게 낮은 유인가 점수를 보였다. 이러한 결과는 모든 집단에서 시나리오와 처치에 대한 심상이 유사한 수준으로 형성되었음을 시사하며, 정서표현 억제를 적용한 비교 집단에 비해 긍정 유머 및 부정 유머를 활용한 처치 조건에서는 상대적으로 긍정적인 정서 경험이 유도되었음을 의미한다.

처치 후 집단 간 정서 및 각성 차이

사전-사후 시기에 따른 처치 유형 간 긍정 정서, 부정 정서, 분노 정서, 각성가의 차이를 검증하기 위해 혼합변량분석(mixed-design ANOVA)을 실시하였다. 그 결과, 긍정 정서와 부정 정서에서 처치 유형의 주효과 및 처치 유형 × 시기의 상호작용 효과는 유의하지 않았으나, 시기의 주효과는 유의한 것으로 나타났다,  $F(3, 36) = 4.17, p < .05, \text{partial } \eta^2 = .10$ ;  $F(3,36) = 44.48, p < .05, \text{partial } \eta^2 = .55$ .

표 5. 처치 및 시기별 분노 유발 시나리오에 대한 종속 측정치 변량분석 결과 (N = 40)

|       |    | 긍정 유머             | 부정 유머             | 인지                | 비교 집단<br>(n = 10) | 혼합변량분석검증 |         |                   |
|-------|----|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------|---------|-------------------|
|       |    | 재평가               | 재평가               | 재평가               |                   | 집단       | 시기      | A×B               |
|       |    | (n = 11)          | (n = 10)          | (n = 9)           |                   | (A)      | (B)     | F                 |
|       |    | M(SD)             | M(SD)             | M(SD)             | M(SD)             | F        | F       | F                 |
| 긍정 정서 | 사전 | 12.64<br>(.92)    | 13.20<br>(1.99)   | 13.79<br>(2.22)   | 13.40<br>(2.17)   | .12      | 4.17**  | .59               |
|       | 사후 | 15.18<br>(4.42)   | 15.20<br>(5.41)   | 14.56<br>(4.53)   | 13.70<br>(3.83)   | [.01]    | [.10]   | [.05]             |
| 부정 정서 | 사전 | 204.18<br>(48.21) | 181.20<br>(66.65) | 155.11<br>(66.72) | 186.10<br>(50.06) | .67      | 44.48** | 2.21              |
|       | 사후 | 134.73<br>(52.51) | 138.50<br>(49.05) | 125.11<br>(63.22) | 156.40<br>(62.26) | [.05]    | [.55]   | [.16]             |
| 분노 정서 | 사전 | 62.00<br>(8.95)   | 53.40<br>(13.30)  | 46.89<br>(15.66)  | 57.80<br>(11.57)  | 1.89     | 22.36** | 2.56 <sup>†</sup> |
|       | 사후 | 43.64<br>(15.36)  | 45.70<br>(12.88)  | 39.11<br>(17.69)  | 53.80<br>(14.28)  | [.14]    | [.38]   | [.18]             |
| 각성가   | 사전 | 17.45<br>(1.91)   | 14.80<br>(3.74)   | 14.44<br>(4.97)   | 15.70<br>(2.87)   | .45      | 10.61** | 6.63**            |
|       | 사후 | 11.45<br>(4.48)   | 13.80<br>(1.81)   | 14.11<br>(4.75)   | 15.70<br>(3.77)   | [.04]    | [.23]   | [.36]             |

( ) 안의 값은 표준편차를 의미하며, [ ] 안의 값은 부분 에타제곱(partial  $\eta^2$ )을 의미함.

\*\*  $p < .05$ , <sup>†</sup>  $p < .10$ .

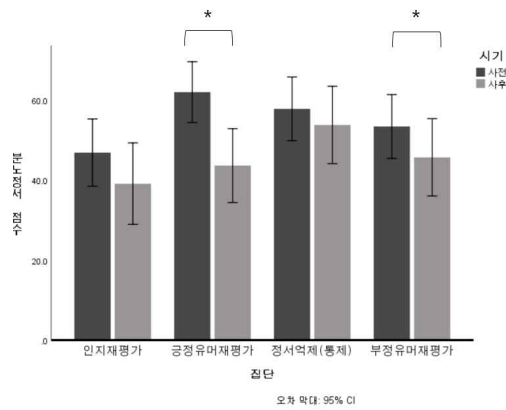


그림 3. 분노 정서의 상호작용 효과

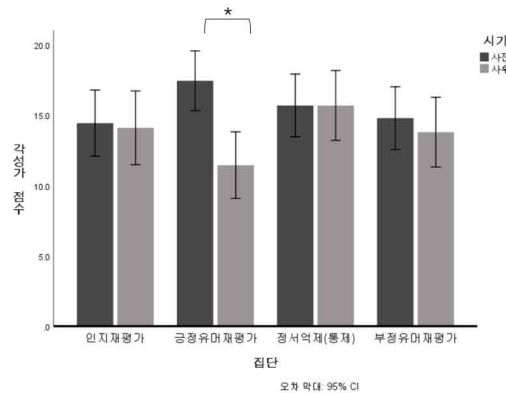


그림 4. 각성가의 상호작용 효과

분노 정서의 경우, 시기의 주효과는 유의한 것으로 나타났으나,  $F(3, 36) = 22.36, p < .05, \text{partial } \eta^2 = .38$ . 처치 유형의 주효과는 유의하지 않았다. 집단  $\times$  시기의 상호작용 효과는 유의하지 않았으나, 유의확률이 .10보다 낮은 수준으로 경향성이 시사되었다. 추가적으로 실시한 단순 주효과 분석에서 긍정 유머 활용 재평가 집단과 부정 유머 활용 재평가 집단에서 시기에 따른 차이가 유의한 것으로 나타났다,  $F(3, 36) = 15.24, p < .05, \text{partial } \eta^2 = .60$ ;  $F(3, 36) = 5.27, p < .05, \text{partial } \eta^2 = .37$ .

각성가에 대한 혼합변량분석 결과, 처치 유형의 주효과는 유의하지 않았으나 시기의 주효과와 처치 유형  $\times$  시기의 상호작용 효과는 유의한 것으로 나타났다,  $F(3, 36) = 10.61, p < .05, \text{partial } \eta^2 = .23$ ;  $F(3, 36) = 6.63, p < .05, \text{partial } \eta^2 = .36$ . 이에 따라 집단  $\times$  시기 상호작용의 구체적인 양상을 확인하기 위해 단순 주효과 분석을 실시한 결과, 긍정 유머 활용 재평가 집단에서만 사전 - 사후 간 유의한 차이가 나타났다,  $F(3, 36) = 19.41, p < .05, \text{partial } \eta^2 = .66$ .

추가적으로, 사전 감정노동 총점을 공변인으로 통제한 혼합설계 공변량분석(mixed ANCOVA)을 실시하였다. 그 결과, 긍정 정서, 부정 정서, 분노 정서, 각성 수준을 포함한 모든 종속변인에서 시기의 주효과는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 각성 수준의 경우, 감정노동을 공변인으로 포함한 이후에도 상호작용 효과가 유의하게 나타났다. 구체적으로, 시기  $\times$  감정노동의 상호작용,  $F(3,35) = 4.19, p < .05, \text{partial } \eta^2 = .11$ , 그리고 시기  $\times$  처치 유형의 상호작용 효과가 유의한 것으로 나타났다,  $F(3,35) = 7.25, p < .001, \text{partial } \eta^2 = .38$ .

## 논 의

정신건강서비스 종사자들은 전 국민의 정신건강을 증진·유지·회복하기 위한 서비스를 제공하는 과정에서 지속적인 감정노동을 경험한다. 이들이 전문적이고 질 높은 정신건강서비스를 안정적으로 제공하기 위해서는, 서비스 제공자의 정신건강을 보호하고 지원하는 체계적인 접근이 필수적이다. 이러한 문제의

식에 기반하여, 본 연구는 정신건강서비스 종사자를 대상으로, 최근 적용적인 정서 조절 전략으로 주목받고 있는 유머를 활용한 인지재평가의 효과를 검증하고자 하였다(Kugler & Kuhbandner, 2015; Samson et al., 2014; Wu et al., 2021). 이를 위해 다양한 분노 유발 상황을 상상하도록 한 뒤, 긍정 유머 활용 재평가, 부정 유머 활용 재평가, 인지재평가 및 정서표현 억제(비교 집단)의 네 가지 처치 조건을 적용하고, 처치 전후 정서 및 각성 수준의 변화를 비교하였다. 본 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

먼저, 분노 유발 시나리오에 대해 네 가지 정서 조절 전략을 처치한 전후로 긍정 정서와 부정 정서의 변화가 있었는지를 검증한 결과, 처치 유형의 주효과 및 처치 유형 × 시기의 상호작용 효과는 유의하지 않았고, 시기의 주효과만 유의한 것으로 나타났다. 이는 처치 전후를 비교했을 때 긍정 정서는 증가하고 부정 정서는 감소하였으나 이러한 변화가 특정 정서 조절 전략에 국한되지 않고 모든 처치에서 공통적으로 나타났음을 의미한다. 이러한 결과는 일반 대학생을 대상으로 부정적 자극에 대해 유머를 활용한 재평가를 적용하였을 때, 인지재평가나 정서표현 억제보다 더 높은 긍정 정서와 더 낮은 부정 정서를 보고한 선행 연구들(Kugler & Kuhbandner, 2015; Samson et al., 2014; Wu et al., 2021)과 일치하지 않는 결과이다.

이러한 불일치는 연구 대상의 특성과 처치 강도의 차이에서 비롯되었을 가능성이 있다. 일상적으로 높은 수준의 감정노동을 경험하는 정신건강서비스 종사자의 경우, 반복적으로 부정 정서를 억제해야 하는 상황에 노출되어 있어(김상기, 2016; 김혜진, 2017), 비교적 단기

간에 해당하는 10회 시행의 정서 조절 처치만으로는 긍정·부정 정서 수준의 변화가 나타나기에 충분하지 않았을 가능성이 있다. 즉, 본 연구에서 사용한 처치의 강도가 전반적인 부정 정서의 경감 또는 긍정 정서의 증진 보다는, 정서 반응의 일부 차원에만 영향을 미쳤을 가능성이 있다. 추가적으로, 기본 정서 척도에서 측정하는 20개의 개별 정서의 변화를 살펴보았을 때 긍정 및 부정 유머 재평가 처치에서만 '절망감'과 '짜증'이 감소하는 양상을 보였다. 또한 선행 연구 결과와 불일치는 측정된 정서 지표의 특성과 관련 있을 수 있다. 긍정 정서와 부정 정서는 비교적 광범위하고 누적적인 정서 상태를 반영하는 지표로, 비교적 짧은 시간의 처치 효과를 민감하게 측정하지 못했을 가능성이 있다. 또 다른 가능성으로는, 본 연구에서 사용된 네 가지 정서 조절 전략이 모두 분노 유발 상황에서 일정 수준의 정서 완화 효과를 가졌을 가능성을 고려할 수 있다. 분노 유발 자극에 노출된 이후, 참가자들이 어떠한 형태로든 자신의 정서 경험에 주의를 기울이고 이를 조절하려는 시도를 했다는 점 자체가 분노 반응을 완화하는 데 기여했을 수 있으며, 이는 특정 전략에 국한되지 않은 시기 효과가 관찰된 결과와도 부분적으로 부합한다. 더욱이, 본 연구에서 비교 기준으로 설정한 정서표현 억제는 감정노동 맥락에서 정신건강서비스 종사자들이 일상적으로 사용하는 대응 방식으로, 상황적 요구 적합성(Bonanno & Burton, 2013; Bonanno et al., 2023)을 고려할 때 특정 상황에서는 단기적으로 정서 반응을 효과적으로 조절할 가능성이 있다.

이러한 점을 종합하면, 본 연구에서 긍정 정서와 부정 정서에서 관찰된 시기의 주 효과

는 특정 정서 조절 전략의 차별적 효과라기보다는, 처치 전후라는 시간 요인과 관련된 보다 일반적인 변화일 가능성을 고려할 수 있다. 감정노동 수준을 공변인으로 통제한 추가 분석에서 모든 종속변인에 대한 시기의 주효과가 더 이상 유의하지 않게 나타난 결과는 이를 뒷받침한다. 즉, 긍·부정 정서에서 관찰된 처치 전후 변화는 감정노동 수준과 공유된 분산의 영향을 받았을 가능성이 있으며, 이에 따라 시간 효과에 대한 해석에는 신중함이 요구된다.

둘째, 처치 유형 및 시기에 따른 각성가의 차이를 검증한 결과, 처치 유형의 주효과는 유의하지 않았으나 처치 유형 × 시기의 상호작용 효과와 시기의 주효과는 유의한 것으로 나타났으며, 감정노동을 공변인으로 통제한 이후에도 이러한 상호작용 효과는 유지되었다. 사후 검정을 실시한 결과, 긍정 유머 활용 재평가 집단에서만 사전-사후 간 각성 수준이 유의하게 감소한 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 비난이나 비하와 같이 자극적인 표현을 포함하는 부정 유머에 비해, 긍정 유머가 타인이나 상황을 보다 유연하게 조망하거나 의미를 전환하는 방식으로 표현되기 때문에 정서적 이완을 촉진했을 가능성을 시사한다(박재한, 2012; Fredrickson, 2001). 또한 이는 유머를 활용한 재평가가 일반적인 인지재평가보다 각성 수준을 보다 효과적으로 낮춘다는 선행 연구 결과와 일치하며(박정원, 최윤경, 2021; Kugler & Kuhbandner, 2015; Samson et al., 2014), 유머와 웃음이 긴장과 생리적 각성을 완화하는 기능을 수행한다는 각성 이론의 관점과도 부합하는 결과이다(김지은, 2015; 정재희, 2012).

셋째, 처치 유형 및 시기에 따른 분노 정서

의 차이를 검증한 결과, 시기의 주효과만 유의하였으며 처치 유형의 주효과와 처치 유형 × 시기의 상호작용 효과는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 처치 전후로 분노 정서가 전반적으로 감소하였음을 의미하나, 그 변화가 특정 처치 집단에 한정되지 않았음을 시사한다. 다만, 처치 유형 × 시기의 상호작용 효과는 통계적으로 유의하지는 않았으나 경향성이 시사되었다. 이에 탐색적 목적에서 실시한 추가 분석에서는 긍정 유머 활용 재평가 집단과 부정 유머 활용 재평가 집단에서 처치 후 분노 정서가 감소하는 양상이 나타났다. 이러한 결과는 각 집단의 표본 수가 약 10명 내외로 제한되어 있어, 상호작용 효과를 탐지하기 위한 통계적 검정력이 충분하지 않았을 가능성과 관련될 수 있다. 즉, 본 연구에서 상호작용 효과가 유의하지 않게 나타난 결과는 효과의 부재라기보다 제한된 표본 수로 인한 검정력의 한계를 반영했을 가능성을 배제하기 어렵다. 따라서 본 연구 결과에 대한 해석에는 신중함이 요구되며, 향후 연구에서는 보다 충분한 표본 크기를 확보하여 처치 효과의 상호작용을 재검증할 필요가 있다.

이러한 결과를 종합하면, 정신건강서비스 종사자들에게 분노를 유발하는 상황에서 유머를 활용한 재평가, 특히 긍정 유머 재평가는 정서 반응의 긍·부정 방향에서의 변화라기 보다는, 정서 반응의 강도 차원, 특히 각성(arousal) 수준을 조절하는 것과 보다 밀접하게 관련되어 있을 가능성이 있다. 이는 유머를 활용한 재평가가 전반적인 정서 범주 수준보다는, 생리적·주관적 활성 수준과 같은 반응 강도 차원에서 작동할 수 있음을 시사한다. 이러한 효과가 비교적 단시간의 처치 훈련에서 관찰되었다는 점은 유머 기반 재평가의 잠

재적 적용 가능성을 탐색하는 데 있어 의미 있는 시사점을 제공한다. 실제 감정노동 맥락에서 분노는 대개 높은 각성과 접근 행동 경향을 동반하며, 업무 수행과 대인 상호작용을 지속해야 하는 상황에서 정신건강서비스 종사자에게 요구되는 정서 조절은 분노의 완전한 제거나 긍정 정서의 향상이라기보다는, 업무 수행을 방해할 수 있는 과도한 분노나 각성을 신속히 조절하면서 전문적 태도를 유지하는데 있다. 이러한 점에서 본 연구에서 사용된 전략들 가운데 유머를 활용한 재평가, 특히 긍정 유머 재평가는 분노 유발 상황에서 요구되는 각성 조절이라는 맥락적 요구에 상대적으로 잘 부합했을 가능성이 있으며, 이는 맥락-전략 적합성의 관점에서 해석될 수 있다. 즉, 긍정 유머 재평가가 모든 맥락에서 우월한 전략이라기보다, 감정노동 상황에서 분노와 같이 각성 조절이 중요한 맥락에서 상대적으로 적합한 전략일 수 있다(Bonanno & Burton, 2013; Bonanno et al., 2023). 따라서 정서 조절 개입에서는 특정 전략을 일괄적으로 권장하기보다, 상황과 조절 목표에 따라 전략의 기능적 효과를 구분하여 이해하고 적용할 필요가 있다.

본 연구의 제한점을 바탕으로 향후 연구를 위한 제언을 제시하고자 한다. 첫째, 본 연구의 정서 조절 처치는 단회기의 비대면 실험을 통해 이루어졌다는 점이다. 본 연구는 단회기로 처치 개입을 포함한 실험 연구였으나, 대면 방식이 아닌 시나리오 및 처치 문장을 전문 성우의 음성으로 제시하는 비대면 방식으로 진행되었다. 이로 인해 참가자들이 동일한 물리적 환경에서 실험에 참여하지 않았으며, 실험 과정에 얼마나 성실하게 집중하였는지를 객관적으로 확인하는 데 한계가 있었다. 참가

자들에게 가능한 한 조용한 장소에서 헤드셋이나 이어폰을 착용하고 실험에 참여하도록 안내하였으나, 개인별 실험 환경, 특히 인터넷 접속 환경의 차이가 실험 결과에 영향을 미쳤을 가능성을 배제하기 어렵다. 따라서 추후 연구에서는 통제된 환경에서 대면 실험을 실시하여 본 연구의 결과를 반복 검증할 필요가 있다. 아울러 단회기 처치에 그치지 않고 다회기 처치를 적용함으로써 유머를 활용한 재평가의 효과를 보다 충분히 검증하고, 추후 측정을 통해 그 효과의 유지 여부와 유머 유형에 따른 장·단기적 효과 차이를 확인할 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 시나리오 제시 순서를 모든 참가자에게 동일하게 적용하였다. 이는 표본 수가 제한된 상황에서 순서 조건 간 불균형으로 인한 해석의 복잡성을 최소화하기 위한 방안이었으나, 이전 시나리오로 유발된 정서 반응이 이후 시나리오 반응에 영향을 미쳤을 가능성을 완전히 배제하기는 어렵다. 본 연구에서는 사전·사후 측정 단계에서 정서 유발 수준이 서로 다른 시나리오를 상이한 순서로 배치하고, 처치 훈련 단계에서는 정서 유발 정도가 유사한 시나리오를 사용함으로써 순서효과를 부분적으로 통제하고자 시도하였다. 그럼에도 불구하고 시나리오 순서를 완전 무선화하지 못한 점은 본 연구의 한계로 남으며, 향후 연구에서는 충분한 표본 크기를 확보하여 시나리오 제시 순서를 무선화하거나, 순서 조건을 요인으로 포함한 설계를 적용할 필요가 있다.

셋째, 본 연구의 표본 수가 비교적 적었고, 정신건강서비스 종사자의 직역별·성별 분포가 균등하지 않았다는 점이다. 각 처치 집단 당 약 10명 내외의 참가자를 무작위로 할당하

여 실험을 진행하였기 때문에 충분한 통계적 검증력을 확보하는 데 한계가 있었으며, 연구 결과를 전체 정신건강서비스 종사자로 일반화하는 데에도 제한이 따른다. 또한 성별에 따라 유머 지각에 차이가 존재한다는 점을 고려할 때(박세훈 등 2025), 유머 기반 인지재평가의 효과가 성별에 따라 차이를 보이는지 검증할 필요가 있다. 따라서 향후 연구에서는 직역별·성별에 따라 보다 균형 잡힌 표집을 통해 충분한 사례 수를 확보하고, 긍정 및 부정 유머를 활용한 재평가의 효과를 보다 정교하게 검증할 필요가 있다.

넷째, 참가자들이 평소 사용하는 인지적 정서 조절 전략의 개인차가 재평가 처치의 효과와 심상에 대한 몰입 수준에 영향을 미쳤을 가능성이 있다. 즉, 기존에 재평가 전략을 자주 사용하는 개인과 그렇지 않은 개인 간에는 처치 효과의 크기나 심상 경험의 선명도에서 차이가 나타났을 수 있다. 이에 따라 향후 연구에서는 사전 측정을 통해 개인의 정서 조절 전략 사용 경향을 파악하고, 이를 통제 변인으로 고려하거나 사전·사후 변화량 분석을 통해 보다 정밀한 효과 검증을 수행할 필요가 있다.

다섯째, 본 연구에서는 감정노동을 경험하는 정신건강종사자를 포함하기 위해 선별 기준을 감정노동 척도에서 평균 2.5점 이상으로 설정하였다. 이는 공감과 정서 조절을 직무 윤리이자 전문성의 일부로 내면화하는 직군 특성상, 감정노동 경험을 명시적으로 인식하거나 보고하는데 제한이 있을 가능성을 고려하고, 감정노동을 거의 경험하지 않는 참여자를 배제하기 위한 최소 기준이었다. 그러나 이러한 기준이 중간값(3점)보다 낮은 기준을 적용하였다는 점에서 참가자들의 감정노동 수

준이 이질적일 가능성을 배제하기 어렵다. 더불어 정신건강서비스 종사자는 심리적 개념과 연구 절차에 대한 친숙성이 높은 전문직 집단이라는 점에서, 설문 문항을 통해 본 연구의 주요 관심 변인이나 연구 목적을 추론하고 이에 부합하도록 응답했을 가능성도 고려되어야 한다. 이러한 요구특성은 자기보고식 측정에서 사회적 바람직성이나 역할 기대에 따른 반응 편향으로 이어졌을 가능성이 있다. 향후 연구에서는 감정노동에 대한 자기인식 수준을 함께 측정하고, 연구 목적을 보다 모호하게 제시하거나 다원적 측정 방법을 병행함으로써 이러한 한계를 보완할 필요가 있을 것이다.

마지막으로, 본 연구는 Bonanno의 조절 유연성 모델(Bonanno & Burton, 2013; Bonanno et al., 2023)을 전면적으로 검증하지 못하였다. 단지 동일한 분노 유발 맥락에서 서로 다른 정서 조절 전략이 정서 반응의 특정 차원에 어떠한 기능적 차이를 보이는지를 실험적으로 제시하였으나, 상황에 따라 요구되는 조절 목표에 부합하는 전략을 참가자가 선택하고 조정하는 과정, 즉 조절 유연성의 핵심을 직접적으로 검증하지는 못하였다. 특히 개별 맥락의 요구에 따라 전략을 선택하고 그 효과에 대한 피드백을 토대로 전략을 유지하거나 전환하는 과정은 본 연구 설계에 포함되지 않았다. 향후 연구에서는 다양한 정서 유발 맥락을 제시하고, 참가자가 각 상황에서 정서 조절 전략을 선택하도록 한 뒤 그 효과를 평가하도록 함으로써 맥락·전략 적합성 및 피드백 기반의 조정 과정이 정서 반응에 미치는 영향을 보다 직접적으로 검증할 필요가 있다.

이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 의의를 지닌다. 첫째, 비대면 실험을 활용하여 감정노동자를 대상으로 정서 조

절 처치 연구를 수행하였다는 점이다. 비대면 방식은 실험 통제의 한계라는 측면에서 제한점이 될 수 있으나, 동시에 참가자들이 시간과 장소의 제약 없이 비교적 용이하게 실험에 참여할 수 있도록 함으로써 연구 참여 접근성을 높인다는 장점도 지닌다. 특히 전문 성우의 음성으로 녹음된 분노 유발 시나리오와 처치 문장을 온라인 설문과 결합한 실험 방식은, 향후 다회기 증재 연구나 반복 측정 연구에서 효율적으로 활용될 수 있는 가능성을 보여준다. 선행 연구에서도 온라인 기반 실험과 오프라인 실험 간 주의 수준과 반응 정확도에서 유사한 패턴이 보고된 바 있으며(이윤희 외, 2021), 이러한 점에서 본 연구는 비대면 실험이 정서 조절 연구 방법으로 활용될 가능성을 시사한다.

둘째, 본 연구는 감정노동자를 대상으로 분노 유발 상황에서의 정서 조절을 직접적으로 다룬 심리적 개입 연구라는 점에서 의의가 있다. 기존의 감정노동자 및 정신건강서비스 종사자를 대상으로 한 연구들은 주로 감정노동이 초래하는 부정적 결과를 탐색하는 설문 연구에 집중되었다. 이에 비해, 본 연구는 감정노동으로 인한 고통을 완화하기 위한 심리적 개입을 시도하고 이러한 개입이 분노 유발 상황에서 각성 수준을 단기적으로 감소시킬 수 있음을 확인하였다. Bonanno의 조절 유연성 관점에서 볼 때, 본 연구는 맥락을 고정한 상태에서 서로 다른 정서 조절 전략이 어떠한 기능적 결과를 보이는지를 비교함으로써, 맥락-전략 적합성에 대한 기초적 근거를 제시하며, 감정노동자가 실제 업무 현장에서 활용할 수 있는 적응적인 정서 조절 전략의 가능성을 제안한다는 점에서 실천적 의미를 지닌다.

셋째, 본 연구는 유머를 활용한 재평가가

각성 수준을 완화한다는 기존의 유머-각성 이론과 선행 연구 결과를 감정노동 맥락으로 확장하였다는 점에서 이론적 의의를 갖는다(김지은, 2015; 박정원, 최윤경, 2021; 정재희, 2012; Kugler & Kuhbandner, 2015; Samson et al., 2014; Wu et al., 2021). 특히 유머를 단일한 개념으로 다루었던 기존 연구와 달리, 본 연구에서는 유머를 긍정 유머와 부정 유머로 구분하여 그 효과를 비교함으로써 유머 유형에 따른 재평가 효과를 보다 세분화하여 검증하였다. 동일한 측정 도구를 사용해 처치 전후를 비교한 결과, 긍정 유머를 활용한 재평가는 분노 유발 상황에서 각성 수준을 유의하게 낮추는 효과를 보였으며, 분노 정서를 감소시킬 가능성 또한 일부 확인되었다. 이러한 결과는 긍정 유머 기반 재평가가 감정노동 상황에서 즉각적인 정서 반응 조절에 기여할 수 있을 뿐만 아니라, 향후 보다 장기적인 개입 맥락에서도 적응적인 정서 조절 전략으로 활용될 가능성을 시사한다.

마지막으로, 본 연구의 결과는 개인 차원의 정서 조절을 넘어, 감정노동이 구조화된 사회적 문제라는 관점에서도 중요한 시사점을 제공한다. 서비스 산업과 공공 돌봄 영역 전반에 감정노동이 일상화되고 있는 현실에서 감정 관리는 오랫동안 개인의 책임으로 전가되어 온 측면이 있다. 특히 정신건강서비스 종사자의 경우, 공공의 정신건강을 책임지는 중요한 역할을 수행함에도 불구하고 분노나 좌절과 같은 부정 정서를 스스로 조절해야 하는 상황에 놓여 있으며 이를 적절하게 관리하지 못할 경우 개인의 취약성이나 역량 부족으로 해석되기도 한다. 이러한 맥락을 고려할 때 본 연구에서 확인된 긍정 유머를 활용한 인지 재평가의 각성 완화 효과는, 감정노동자의 정

서적 부담을 완화할 수 있는 비교적 접근 가능하고 낙인에서 자유로운 정서 조절 전략일 수 있다. 이는 업무 환경에서 반복적으로 요구되는 정서 관리의 부담을 완화할 수 있는 심리교육적·예방적 접근의 필요성을 강조하는 결과로 해석될 수 있다. 나아가 유머와 같은 친숙하고 일상적인 자원을 활용한 정서 조절 전략이 조직 차원의 교육이나 직무스트레스 관리 프로그램에 통합될 경우, 감정노동으로 인한 소진과 잦은 이직을 예방하는 데 부분적으로나마 기여할 수 있을 것이다.

### 참고문헌

- 국립국어원 (n.d.). 유머. 표준국어대사전.  
<https://stdict.korean.go.kr>
- 김미리혜, 김봉구, 이현숙, 조영임, 최 설 (2022). 정서의 이해와 조절. 서울: 시그마프레스.
- 김상기 (2016. 10. 13). '정신보건전문요원'이라 쓰고 '극한의 감정노동자'라고 읽는다. 라포르시안.  
<https://www.rapportian.com/news/articleView.html?idxno=28969>
- 김은지 (2018). 심상기반 인지 해석편향 수정이 우울 및 무쾌감증에 미치는 효과. 중앙대학교 석사학위논문.
- 김지은 (2015). 유머와 고객관련 스트레스가 감정노동자의 직무태도에 미치는 영향. 영남대학교 석사학위논문.
- 김지은, 박수현 (2018). 간호사들의 분노억제와 신체화 증상간의 관계에서 우울 증상의 매개효과. 한국심리학회: 일반, 37(2), 289-305
- 김현정, 김지현 (2013). 감정노동자의 감정부조화와 직무스트레스 관계에서 자기위로능력의 조절효과. 콜센터 상담원을 중심으로. 진로교육연구, 26(1), 159-173.
- 김혜진 (2017). 정신건강사회복지사의 직무요인이 정신장애인에 대한 태도에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 전북대학교 석사학위논문.
- 다음 국어사전 (n.d.). 유머. <https://dic.daum.net>
- 박세훈, 한승희, 유금란 (2025). 농담이 되어버린 혐오: 폼하 유머와 유머 지각 그리고 정당한 세상에 대한 개인적인 믿음의 관계. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 31(4), 769-793.
- 박재한 (2012). 조현병(정신분열병) 환자의 스트레스가 회복에 미치는 영향: 유머스타일의 조절효과를 중심으로. 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 박정원, 최윤경 (2021). 유머를 활용한 재평가가 대인관계 외상경험자의 정서에 미치는 영향. 한국심리학회지: 임상심리 연구와 실제, 7(3), 307-328.
- 배근정, 최윤경 (2021). 외상 경험자를 대상으로 한 긍정미래 심상기반 해석편향수정의 훈련효과: 청각 지시문의 활용. 인지행동치료, 21(4), 709-736.
- 보건복지부 (2023). 정신건강사업안내.
- 서수균 (2019). 분노유발척도 개발 및 타당화 연구. 인간이해, 40(1), 23-42.
- 신재한 (2020). 정서심리학. 서울: 박영스토리.
- 우성범 (2021). 정서 처리의 인지 평가모델을 기반으로 한 정서 억제의 차원성과 심리 사회적 적용. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 27(4), 475-503.
- 윤민철 (2010). 유머의 유형 분류에 관한 고찰: 유머의 원리와 구조를 중심으로. 우리말

- 연구, 27, 269-299.
- 이경옥 (2021). 정신건강복지센터 정신건강전문요원의 감정노동, 분노, 직무열의가 일과 삶의 균형에 미치는 영향. 울산대학교 석사학위논문.
- 이미화, 배정이 (2023). 정신건강복지센터 종사자의 이직의도 영향요인. *Crisisonomy*, 19(6), 111-124.
- 이상훈 (2020). 정신건강인력의 현황과 과제. *보건복지포럼*, 282, 43-54.
- 이원희, 김춘자 (2006). 임상간호사의 우울과 지각된 스트레스, 피로, 및 분노간의 관계. *대한간호학회지*, 36(6), 925-932.
- 이윤형, 이선경, 남예은 (2021). 웹기반 온라인 주의 연구: 온라인 실험은 실험실 실험만큼 효과적일까? *한국자료분석학회*, 23(3), 1355-1368.
- 이정은, 신재은, 김명숙, 조문환, 이인재 (2016). 감정노동자의 심리적 스트레스 완화를 위한 인지행동치료 집단 프로그램 개발 및 효과성 평가. *스트레스연구*, 24(1), 35-45.
- 이정은, 한은미, 홍현기, 이인재 (2016). 한국판 감정노동척도(K-ELS) 타당화연구. *한국심리학회지: 건강*, 21(1), 243-256.
- 이향아, 윤명숙 (2016). 정신보건사회복지사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향. *정신보건과 사회사업*, 44(1), 48-75.
- 임창희 (2009). 감정노동자의 이직의도에 미치는 유머와 유머선호도의 조절효과. *인사조직연구*, 17(1), 1-36.
- 전경구, 한덕웅, 이장호 (1997). 한국판 STAXI 척도 개발: 분노와 혈압. *한국심리학회지: 건강*, 2(1), 60-78.
- 정재희 (2012). 유머가 부정적 생활사건에 의한 심리적 안녕감과 우울을 조절하는가?. *대구대학교 석사학위논문*.
- 조아미, 이재선 (2006). 청소년의 유머감각과 유머스타일이 스트레스 대처방식 및 건강에 미치는 영향. *청소년학연구*, 13(6), 79-100.
- 조선미, 정춘화 (2018). 정신건강증진센터 종사자의 감정노동과 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향. *학습자중심교과교육연구*, 18(11), 617-634.
- 한국산업안전보건공단 (2021). *감정노동 종사자 건강보호 가이드*.  
<https://www.kosha.or.kr/kosha/dara/mediaBankMain.do?medSeq=43648&codeSeq=1150100&medForm=&menuId=-1150100&mode=detail>.
- Bonanno, G. A., & Burton, C. L. (2013). Regulatory flexibility: An individual differences perspective on coping and emotion regulation. *Perspectives on Psychological Science*, 8(6), 591-612.
- Bonanno, G. A., Chen, S., & Galatzer-Levy, I. R. (2023). Resilience to potential trauma and adversity through regulatory flexibility. *Nature Reviews Psychology*, 2(11), 663-675.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Braniecka, A., Hanć, M., Wołkiewicz, I., Chrzczonowicz Stępień, A., Mikołajonek, A., & Lipiec, M. (2019). Is it worth turning a trigger into a joke? Humor as an emotion regulation strategy in remitted depression. *Brain and Behavior*, 9(2), e01213.
- Edward, K. L., Herculinskyj, G., & Giandinoto, J.

- A. (2017). Emotional labour in mental health nursing: An integrative systematic review. *International Journal of Mental Health Nursing, 26*(3), 215-225.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist, 56*(3), 218-226.
- Fredrickson, B. L., & Levenson, R. W. (1998). Positive emotions speed recovery from the cardiovascular sequelae of negative emotions. *Cognition and Emotion, 12*(2), 191-220.
- Fredrickson, B. L., Mancuso, R. A., Branigan, C., & Tugade, M. M. (2000). The undoing effect of positive emotions. *Motivation and Emotion, 24*(4), 237-258.
- Gross, J. J. (1998). Antecedent- and response focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology, 74*(1), 224-237.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Joffe, A. D., & Peters, L. (2024). The association between emotional labour, affective symptoms, and burnout in Australian psychologists. *Australian Psychologist, 59*(4), 354-366.
- Karatepe, O. M., Yorganci, I., & Haktanir, M. (2009). Outcomes of customer verbal aggression among hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 21*(6), 713-733.
- Kugler, L., & Kuhbandner, C. (2015). That's not funny! - But it should be: Effects of humorous emotion regulation on emotional experience and memory. *Frontiers in Psychology, 6*, 1296.
- Kuiper, N. A., Martin, R. A., & Olinger, L. J. (1993). Coping humour, stress, and cognitive appraisals. *Canadian Journal of Behavioural Science, 25*(1), 81-96.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- Martin, R. A. (2008). *유머심리학 통합적 접근* (신현정 역). 박학사. (원전은 2006년에 출판)
- Martin, R. A., & Lefcourt, H. M. (1983). Sense of humor as a moderator of the relation between stressors and moods. *Journal of Personality and Social Psychology, 45*(6), 1313-1324.
- Power, M. J. (2006). The structure of emotion: An empirical comparison of six models. *Cognition & Emotion, 20*(5), 694-713.
- Russell, J. A., & Barrett, L. F. (1999). Core affect, prototypical emotional episodes, and other things called emotion: Dissecting the elephant. *Journal of Personality and Social Psychology, 76*(5), 805-819.
- Samson, A. C., Glassco, A. L., Lee, I. A., & Gross, J. J. (2014). Humorous coping and serious reappraisal: Short-term and longer-term effects. *Europe's Journal of Psychology, 10*(3), 571-581.
- Shin, H. J., & Kim, K. H. (2015). Emotional labor and professional quality of life in Korean Psychiatric nurses. *Health and Social Welfare Review, 35*(4), 190-216.
- Spencer, H. (1860). The social organism. *Westminster Review, 73*(143), 90-121.

- Spielberger, C. D., Krasner, S. S., & Solomon, E. P. (1988). The experience, expression and control of anger. In C. D. Spielberger, S. S. Krasner, & E. P. Solomon (Eds.), *Individual differences, stress, and health psychology*. Springer.
- Strick, M., Holland, R. W., van Baaren, R. B., & van Knippenberg, A. (2009). Finding comfort in a joke: Consolatory effects of humor through cognitive distraction. *Emotion, 9*(4), 574-578.
- Shultz, T. R. (1972). A two-stage model for the appreciation of jokes and cartoons: An information-processing analysis. In J. H. Goldstein & P. E. McGhee (Eds.), *The psychology of humor: Theoretical perspectives and empirical issues* (pp. 101-128). Academic Press.
- Thorson, J. A., & Powell, F. C. (1993). Relationships of death anxiety and sense of humor. *Psychological Reports, 72*(3), 1364-1366.
- Troy, A. S., Shallcross, A. J., & Mauss, I. B. (2013). A person-by-situation approach to emotion regulation: Cognitive reappraisal can either help or hurt, depending on the context. *Psychological Science, 24*(12), 2505-2514.
- Van Dillen L. F. & Koole S. L. (2007). Clearing the mind: A working memory model of distraction from negative mood. *Emotion, 7*(4), 715-723.
- Van Wormer, K., & Boes, M. (1997). Humor in the emergency room: A social work perspective. *Health & Social Work, 22*(2), 87-92.
- VandenBos, G. R. (2007). APA dictionary of psychology. American Psychological Association. <https://dictionary.apa.org>
- Wu, X., Guo, T., Zhang, C., Hong, T. Y., Cheng, C. M., Wei, P., Jen, C. H., & Luo, J. (2021). From “Aha!” to “Haha!” Using Humor to Cope with Negative Stimuli. *Cerebral Cortex, 31*(4), 2238-2250.

논문 투고일 : 2026. 01. 07

1 차 심사일 : 2026. 02. 23

게재 확정일 : 2026. 03. 13

## The Effect of Humorous Cognitive Reappraisal on Negative Emotion Regulation in Emotional Labor Employees

HyunJi Hong

Yun-Kyeong Choi

Department of Psychology, Keimyung University

The purpose of this study was to examine the effects of humor-based cognitive reappraisal on the regulation of negative emotions experienced during work among emotional laborers, specifically for mental health service professionals. A total of 40 mental health service workers were randomly assigned to one of four conditions: positive humor-based reappraisal ( $n = 11$ ), negative humor-based reappraisal ( $n = 10$ ), cognitive reappraisal ( $n = 9$ ), or an emotion suppression condition ( $n = 10$ ). Participants completed an online imagery-based training in which they listened to audio-recorded anger-inducing work scenarios and imagined, as vividly as possible, how they would regulate their emotions in those situations according to their assigned condition. Positive affect, negative affect, anger, and arousal were assessed before and after the treatment. Data were analyzed using a 4 (treatment type)  $\times$  2 (time) mixed-design analysis of variance. For positive affect, negative affect, and anger, the interaction effects between treatment type and time were not significant, whereas the main effects of time were significant. In contrast, a significant treatment type  $\times$  time interaction effect was found for arousal, with the positive humor-based reappraisal group showing a decrease in arousal following the treatment. Finally, the limitations of the study, implications for future research, and the significance of the findings are discussed.

*Key words* : emotional labor, humor, cognitive reappraisal, emotion regulation