한국심리학회지 : 산업 및 조직
Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology
2003. Vol. 16, No. 3, 19-58

조직 장면에서의 분노, 불안, 우울 정서 -정서 간 유발 상황과 대처방식의 차이 및 정서의 조절과 심리적 안녕, 직무효과 간의 관계*

이 주 일†
한림대학교

본 연구에서는 조직생활 중에 경험하는 정서가 무엇이고 이런 정서를 경험할 때 대처하는 방식에는 어떤 것들이 있는지를 분석하고자 하였다. 그리고 체험한 정서를 있는 그대로 표현하지 않고 억제하고 조절하는 것이 개인에게 주는 효과를 분석하고자 하였다. 연구1에서 대학에서 간호학 특별과정을 이수 중인 현직 간호사 63명을 대상으로 병원생활에서 체험하는 정서를 측정한 결과, 부적 정서에서는 분노, 불안, 우울정서를 가장 많이 체험하는 것으로 나타났고, 정적 정서에서는 동정심, 자긍심, 행복감을 가장 많이 경험하는 것으로 나타났다. 또한, 일반적으로 체험된 부적정서의 표현을 억제하는 것은 정적정서 체험보다 부적정서 체험과 더 높은 관계를 가지는 것으로 나타났다. 연구2에서는 간호사 207명과 일반 서비스 직무 종사자 163명을 대상으로 분노, 불안, 우울 정서를 경험하게 하는 상황과 이런 상황에 처했을 때 사용하는 대처방식을 조사하였다. 조사결과, 1)상대방의 부당한 행동, 2)상대방의 역할수행미비, 3)상대방의 부정적인 평가, 4)상대방과 원활하지 않은 의사소통, 5)상대방을 배려하지 않는 태도, 6)상대방의 힘든 처지, 7)불안정한 근무환경, 8)자신의 능력에 대한 의심, 9)가족 및 개인적인 일로 인한 걱정 등으로 인해 분노, 불안, 우울과 같은 부적 정서를 경험하게 되는 것으로 나타났다. 이런 정서가 발생하였을 경우에 대한 대처방식을 조사한 결과 1)회피분산, 2)능동적 대처, 3)지지추구, 4)상황재해석의 4가지 대처방식을 주로 사용하는 것으로 나타났다. 정서 간 차이에 대한 분석결과, 분노는 외부인의 의도적인 행위에 의해 주로 유발되는 반면, 불안은 불확실한 상황이나 자신의 능력부족에 대한 지각으로 유발되는 경우가 외부인에 의해 유발되는 경우보다 두 배가량 더 많았으며, 우울은 외부인에 의해 유발되는 경우가 불확실한 상황에 의해 유발되는 경우보다 두 배가량 많았다. 또한 분노, 불안, 우울정서 별로 대처방식에 차이가 나타났는데, 분노정서 경험 시는 회피분산이나 지지추구와 같은 소극적 방식이, 불안정서 경험 시는 문제해결이나 능동적인 대응과 같은 적극적인 방식이 주로 사용되었으며, 우울정서 경험 시는 소극적 방식이 주로 사용되었으나 적극적 방식도 병용하여 사용되는 것으로 나타났다. 구체적인 사건에 의해 분노, 불안, 우울 정서와 같은 세부적인 정서를 경험할 때 이의 표현을 억제하거나 조절하려고 노력하는 것은 안녕감, 직무만족, 조직몰입에 긍정적인 영향을 주었고 직무탈진에는 부정적 영향을 주었다. 마지막으로 분노, 불안, 우울 정서를 조절하는 5가지 방식이 안녕감, 직무만족, 조직몰입 및 직무탈진에 주는 효과를 분석한 결과 적극적인 대처와 상황해석과 같은 적극적인 정서조절방식은 안녕감, 직무만족, 조직몰입에 긍정적 영향을 주었으나, 직무탈진에는 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 반면, 회피분산이나 지지추구와 같은 소극적 대처방식은 이런 결과변인들에 별 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다.

주요어 : 분노, 불안, 우울, 부적정서, 정서조절, 정서조절 방식, 적극적 정서조절, 소극적 정서조절 심리적 안녕, 직무효과

---

* 이 논문은 2002년도 한국학술진흥재단의 지원에 의하여 연구되었음(KRF-2002-003-H00021).
† 교신저자 : 이 주 일, 한림대학교 심리학과, jilee@hallym.ac.kr, 033-248-1723

서비스 산업이 증가하면서 서비스 조직에서 직장생활을 하는 사람들이 점점 많아짐에 따라 많은 조직구성원들은 불가피하게 자신이 표현해야 하는 정서를 조절하게 만드는 상황에 마주치게 된다. 비단 서비스 조직에 몸담고 있는 경우가 아니라 하더라도, 정보화 사회, 지식사회로 산업구조가 하이테크화 되고 연성화 됨에 따라 모든 조직에서 고객에 대한 서비스요구는 더욱 증대되고 있다. 소비자들의 요구는 점점 더 까다로워지고 더욱 더 고품질의 서비스를 요구하게 되었으며, 이런 서비스가 제공되지 않을 때는 주저하지 않고 새로운 거래처로 이동해버리게 된다. 따라서 조직 생활을 하다보면 자신의 의지나 정서와 상관없이 상황에 맞추어 자신의 정서를 표현하게 되는 경우에 처할 수밖에 없다.

조직 장면에서 정서를 조절한다는 것은 자신이 체험하는 정서와 관계없이 자신에게 요구되는 상황이나 규범에 맞추어 정서표현을 하려는 노력을 뜻한다. 구체적으로 정서조절이란 '유쾌한 정서를 극대화하고 불쾌한 정서를 최소화하기 위한 의식적, 무의식적 과정들'로 정의된다(Westen, 1994). 이 정의에 따르면 조직에서의 정서조절은 크게 두 가지 형태-즉, 부적인 정서체험에 대한 외적인 표현을 억제하는 것과 정적인 정서체험의 효과를 과장하는 것-를 띄게 된다(Parkinson, 1995; 이주일 · 민경환, 1999).

첫 번째 정서조절은 개인이 체험하게 되는 부정적인 정서를 외현상 적게 표현하는 것을 들 수 있다. 조직생활 중에 경험하게 되는 많은 부정적인 정서들이 있을 수 있다. 예컨대, 분노, 우울, 불안, 슬픔, 죄책감, 수치심 등이 그것이다. 대개의 경우 이런 부정적인 정서를 겉으로 표현하는 것을 바람직하게 여기지 않을 것이다.

두 번째 정서조절은 개인이 체험하게 되는 정서와 상관없이 긍정적인 정서를 과장해서 표현하는 것을 들 수 있을 것이다. 특히 서비스 조직에 종사하는 구성원들에게는 이런 상황이 자주 발생하게 된다. 일선에서 고객을 접해야 하는 구성원들에게는 특히 행복감, 기쁨, 친절함, 감사, 자긍심 같은 긍정적인 정서를 많이 표현하도록 요구되는 조직규범이나 사회적 규범이 존재하며, 기업에서는 긍정적인 정서를 표현하는 방법에 대해 교육을 하기도 한다. 따라서 이 경우에는 자신이 현재 체험하는 정서와 상관없이 긍정적인 정서를 더 많이 표현하는 방식으로 정서를 조절하게 된다.

정서조절은 개인에게 긍정적인 효과와 부정적인 효과를 다 가져다 줄 수 있다. 정서적 노동가설에 따르면 만성적으로 정서를 조절해서 자신의 진짜 정서를 표현하지 못하는 사람은 소외감이나 직무탈진과 같은 부정적인 심리상태를 초래하게 된다(Parkinson, 1991; Ashforth & Humprey, 1993). 그러나 안면 피드백 가설에 따르면 개인은 자신이 표현하는 정서에 따라 체험하는 정서도 함께 변하게 되기 때문에 부정적인 정서를 덜 표현하고 긍정적인 정서를 더 표현하는 것은 개인에게 긍정적인 효과를 가져다준다(Adelman & Zajonc, 1989; Isen & Baron, 1991). 따라서 정서조절 자체가 어느 한 방향으로 개인에게 영향을 주는 것이라고 결론을 내릴 수는 없을 것이다. 또한 정서의 종류가 너무 다양하고, 정서별로 정서가 유발되는 상황이 다르며, 해당정서가 유발되었을 때 이에 대처하는 방법 또한 다르기 때문에 정서조절이 부정적인 결과를 가져온다거나 긍정적인 결과를 가져온다고 일반적으로 결론내릴 수는 없을 것이다. 오히려, 정서를 억제한다거나 조절한다는 것 자체보다는 어떤 상황에서 정서가 조절되고, 어떤 방법으로 정서를 조절하는가가 더 중요하다고 볼 수 있다(Pennebaker, 1985). 또한 개인의 직위나 연령에 따라 상대방

에게 행사하게 되는 정서조절 방식이 다르며, 개인이 어떤 조절 방식을 사용하느냐에 따라 개인의 주관적 안녕감에 미치는 효과는 달라진다(Fitness, 2000). 또한 정서별로 유발되는 기제가 다르므로, 정서유형에 따라 정서조절이 주는 효과가 다를 것이라고 가정할 수도 있을 것이다.

기존의 연구들은 일반적으로 정적정서 또는 부정적서로 정서를 대별한 다음 이런 정서를 조절하는 것이 주는 효과를 분석한 연구들이 많았다. 게다가 주로 부정적 정서경험의 억제에 초점을 맞추어 많은 연구들이 진행되었고, 더 나아가 부적으로 체험하는 정서를 표출하지 않는 것이 어떤 효과를 줄 것인지에 대한 연구들이었다(Pennebaker, 1985; Loseke & Cahill, 1986; Morris & Reilly, 1987; Adelman, 1989; King & Emmons, 1990; Baumeister, Heatherton & Tice, 1994; Emmons & Colby, 1995; 이주일 · 황석현 · 한정원 · 민경환, 1997; 이주일 · 민경환, 1999). 이와 같이 지금까지는 주로 '정적' 혹은 '부적'인 정서 전체를 하나의 변인으로 보고 연구가 진행되었다. 그러나 사람들이 부적인 정서에 포함되는 분노, 불안, 우울과 같은 세부적인 정서들을 느낄 때 각기 다른 방식으로 정서를 조절한다는 연구결과가 보고 되고 있으므로(Lazarus & Lazarus, 1994; Pinder, 1998) 이와 같은 세부적인 정서에 따른 조절의 효과를 알아볼 필요가 있다.

본 연구에서는 부적정서와 정적정서와 같이 일반적인 기분상태를 측정하는 개념으로 조직에서의 정서를 연구하는 방식을 택하지 않고 분노, 불안, 우울과 같은 세부적인 정서에 초점을 두고자 하였다. 예컨대, 조직생활 중에서 경험하게 되는 대표적인 부정적인 정서를 선택해서 이런 정서들을 유발하게 하는 구체적인 조직 내 사건을 유형화하고, 이런 사건들이 발생했을 때 어떤 방식으로 정서조절을 하려고 하는지를 분석하고자 하는 것이 주 목적이었다. 그리고 정서별로 이러한 정서조절이 구성원들의 조직생활에 어떤 효과를 가져다주는지를 밝혀보고자 하였다. 또한 기존의 연구들은 일반적인 조직상황에서 경험하게 되는 정서에 초점을 맞추다 보니 일반화 가능성은 크나 특정 유형의 조직생활을 설명하게 될 경우에는 적합성이 떨어지는 경우가 많았다. 이런 한계를 보완하고자 본 연구에서는 특정 유형의 조직을 선정해서 이 조직에서 발생하는 정서유발 사건과 정서조절방법을 조사하고자 하였다. 또한 본 연구의 일반화 가능성을 키우기 위해 본 연구에서 선정한 직종 외의 일반적인 서비스 직종을 대상으로 같은 내용을 조사하여 조사결과의 일반화가능성을 보완하고자 하였다. 본 연구에서 기본이 된 분석직업유형은 간호사였다. Hochschild(1983)에 따르면 간호사는 정서조절을 많이 해야 하는 대표적인 직종 중의 하나였다.

일터에서의 분노, 불안, 우울 정서에 대한 이론적 고찰

조직생활은 그 자체로 많은 정서를 느끼고 표현할 수밖에 없는 살아있는 공간이다. 정서를 표현하고 느끼는 것은 인간의 기본적인 본성 중의 하나이므로, 깨어있는 하루의 대부분을 조직에서 보내는 현대인에게 있어 조직은 정서를 표현하고 경험하는 주요 무대라고 할 수 있을 것이다. Pinder(1998)는 Lazarus와 Lazarus(1994)가 제시한 15개의 개별 정서[1]의 구조를 유지하면서, 조직생활에서 특히 중요하게 생각되는 몇 가지 정서를 더 추가하여 조직생활을 하면서 느낄 수 있는 정서를 제시하고 각 정서가 조직생활에서 구성

1) Lazarus와 Lazarus(1994)가 원래 분류한 15개 정서는 분노, 부러움, 질투, 불안, 죄책감, 수치심, 희망, 안도감, 슬픔, 행복, 자긍심, 사랑, 감사, 동정심, 감동 정서였음.

원들의 동기화에 어떻게 작용되는지에 대해 논의하였다. 예컨대, Pinder(1998)는 Lazarus와 Lazarus (1994)가 불안정서로 통합해서 설명했던 두려움을 별개로 분리하여 설명하였고, Lazarus와 Lazarus (1994)가 별개의 정서로 구별되지 않는 복합적인 정서로 언급했던 우울정서를 조직상황에서 나타나는 별개의 정서로 제시하였다. 본 연구에서는 Pinder(1998) 그리고 Lazarus와 Lazarus(1994)가 분류한 정서분류를 토대로, 분노, 부러움, 질투, 불안, 공포, 죄책감, 수치심, 희망, 안도감, 슬픔, 우울감, 행복, 자긍심, 동정심, 혐오, 감동정서를 연구대상으로 하였다. 연구1에서는 16개 정서 전체에 대해 조직생활 중에 이런 정서들을 얼마나 체험하는지를 조사하였고, 연구 2에는 그 중 가장 많이 나타나는 부적인 정서들(예컨대, 분노, 불안, 우울)에 대해 세부적으로 분석하고자 하였다. 본 연구의 목적 중의 하나는 이런 부적정서들이 유발되는 상황들을 분석하고, 이들 정서 간에 어떤 차이가 있는지를 한국의 조직상황에서 확인해보는데 있었다.

일터에서의 분노.

분노정서는 Lazarus와 Lazarus(1994)에 의해 부러움, 질투정서와 함께 곤란한 또는 고약한 정서(nasty emotions)로 분류되었던 정서이다. 이 정서들이 지나치게 되면 개인의 생활이 곤란한 지경에 빠지게 될 수 있다는 의미에서 유사한 유목으로 분류된 것으로 보인다. 분노정서는 '나 또는 나의 것에 대한 모욕적인 불쾌한 언행'으로 인해 유발된다(Lazarus & Lazarus, 1994). 모욕을 받게 되면 우리는 이런 모욕에 대해 보복하려는 충동이 생기게 되고, 이런 과정을 통해 자아를 회복하려 한다는 것이다. 분노가 바로 공격행동을 유발하는 것은 아니지만 공격충동과 밀접히 관련되는 정서로 여겨진다(Pinder, 1998).

분노는 욕구좌절, 또는 개인의 욕구를 충족시키려고 하는 목표지향적인 행동의 좌절 시 일어나는 주요 정서 중의 하나이며(Pinder,1998), 자신에게 발생한 어떤 사건이 규범에 비추어 볼 때 부당하거나 규범과 양립할 수 없다는 생각이 들 때 발생한다(Averill, 1982; Ortony, Clore, & Collins, 1988). 이와 더불어 이런 사건을 유발시킨 대상이 특정 외부 행위자(agent)이며 이 사람의 행동이 고의적인 태만과 같이 의도적인 행동으로 인해 유발되었다고 지각하게 될 때 분노를 느끼게 된다(Averill, 1982; Shaver, Schwartz, O'Conner, & Kirson, 1987; Levine, 1996). 따라서 분노는 나에게 손해를 끼친 외부 행위자에 대해서 느끼는 정서이며, 이 외부인이 나에게 의도적으로 손해를 끼치려고 했다는 생각이 들 때 체험하게 되는 정서라고 볼 수 있다(Levine, 1996).

외부 행위자의 의도적인 행위로 인해 생긴 목표 좌절에 대한 반응이 분노이므로 분노를 경험하게 되면 이에 보복하려는 심리가 생기게 된다. 분노가 가져오는 결과에 대한 연구들은 분노란 굉장히 강렬한 감정이며 분노대상에 대한 공격성향(최소한 공격하고 싶은 마음)과 연결되어 있음을 보여준다(Averill, 1982; Shaver et al., 1987; Fitness & Fletcher, 1993). 즉, 분노상황에 맞부딪히게 되면 누구나 그 상황에 직면해서 해결하고자 한다는 것이다. 따라서 분노는 위협받고 있는 목표를 회복시키거나 자신에게 닥친 장애를 제거하기 위해 보다 공격적으로 행동하도록 하는 동기를 유발시킬 것이다(Elsworth & Smith, 1988; Stein & Levine, 1989).

그러나 조직상황은 권한에 의해 지배되는 사회이다. 따라서 직급에 따라 상황에 직면하는 방법이 다를 수 있을 것이다. Fitness(2000)는 바로 이런 상황을 잘 정리하였다. 그녀에 따르면 상사들은 정서유발자에게 직접 항의하거나 정서표출

을 하면서 적극적으로 대면해서 문제해결을 시도하려고 하는 경우가 많았으나 권한이 낮은 부하들은 상황을 회피하거나 속으로 감정을 삭이는 것과 같은 소극적인 방식으로 분노에 대면하는 것으로 나타났다.

이런 논지를 토대로 본 연구에서 일터에서 분노를 경험하게 하는 상황과 이에 대한 대처 방식에 대해 세운 가설은 다음과 같다.

가설 1-1. 분노는 상황적인 요소보다는 외부 행위자의 의도적인 행동에 의해 더 많이 발생할 것이다.

가설 1-2. 분노를 경험하게 될 경우 사람들은 회피나 지지추구와 같은 소극적인 방법보다는 상황에 즉시 대면하는 적극적인 방법을 사용하는 경우가 더 많을 것이다.

가설 1-3. 부하에 의해 분노경험을 하게 될 경우에는 분노상황에 대해 적극적인 대처를 할 것이나 상사에 의해 분노경험을 하게 되는 경우에는 소극적인 대처를 하려 할 것이다.

일터에서의 불안

불안정서는 Lazarus와 Lazarus(1994)에 의해 죄책감, 수치심과 함께 실존적 정서(existential emotion)로 분류되었던 정서이다. 이들 정서들은 개인으로 하여금 자신이 누구인가, 이 세상에서 자신의 위치는 어디인가 또는 삶과 죽음의 의미, 자신의 존재의 의미 등에 대해 생각하게 만든다는 의미에서 실존적 정서로 분류되었다. Lazarus와 Lazarus (1994)는 불안과 두려움을 유사한 정서로 분류하였으나, Pinder(1998)는 두 정서를 분리해서 다루고 있다. 본 연구에서도 두 정서가 유사하지만 분리되어 생각해야하는 정서로 보고 분리된 정서로 측정하였다.

불안은 신변에 '불확실한 위협'을 받게 될 때 발생한다(Lazarus & Lazarus, 1994). 즉, 개인적인 안전감이 위협을 받게 되거나 개인적인 정체감이 위협받을 때 또는 삶과 죽음의 문제에 대해 걱정을 하게 될 때 생기게 되는 정서이며, 상기한 문제들에서 자신의 삶에 무엇인지 잘못된 것이 있는데 이것이 무엇인지 확실하지 않을 때 생기는 정서라고 할 수 있다(Pinder, 1998). 유사하게 여겨지는 두려움과 비교해보면, 두려움은 '우리의 신체적 행복에 대한 구체적이고 갑작스러운 위험'에 직면할 때 느끼게 되는 정서로 직접적인 상해나 곧 죽음이 닥쳐올 것 같은 예감 등으로 인해 생기는 정서이다(Lazarus & Lazarus, 1994).

불안에 처하게 되는 대표적인 상황으로 새로운 직업이나 새로운 지역으로 전근을 갔을 때를 들 수 있다(Louise, 1980; Pinder & Walter, 1984). 이럴 때 개인은 불확실성을 덜어줄 정보를 찾게 된다(Ashford, 1986). 직장에 새로 들어오는 사람들의 경우 새로운 직장으로 인해 불안감을 느끼게 되는 데, 이들은 직무수행에 관련된 기술적 정보, 자신의 역할에 대한 정보, 자신에게 기대되는 행동이나 기대에 대한 정보, 성과에 대한 피드백, 자신의 행동의 수용가능성에 대한 정보 등을 통해 불안감을 줄이게 된다(Morrison, 1993).

이상을 정리하면 불안을 유발시키는 자극은 외부 행위자라기보다는 닥쳐올 어떤 사건이다. 예컨대, 질병의 결과, 평가받을 일, 비판이나 사회적인 비난을 받을 가능성이 있는 사회적 상호작용 등인데 이들 모두의 공통되는 특징은 불확실한 위협이라는 것이다(Lazarus & Lazarus, 1994). 이러한 위협은 개인에게 자신의 존재, 장래의 행복과 희망, 개인적인 목표 등과 관련된 실존적인 고민을 자극하게 된다. 그리고 이런 불안 상황에 처하게 되면 개인은 이런 위협을 벗어남으로써 상황에 대처하고자 한다. 그러나 본질적으로 자

신도 어떻게 대처해야 할지 잘 모르는 불확실한 위협요소로 인해 불안이 생기는 것이기 때문에 적극적인 대처방식을 찾기가 어렵게 된다.

요즘과 같이 직장의 불확실성이 더 커지고 있는 현실에서 불안은 더욱 보편적으로 경험되는 정서라 하겠다. 이상의 논지를 토대로 본 연구에서 확인하고자 하는 두 번째 가설은 다음과 같다.

가설 2-1. 불안은 특정 외부인에 의하기보다 불확실한 상황에 의해 더 많이 발생할 것이다.

가설 2-2. 불안을 경험하게 되면 사람들은 적극적 방법(직접적인 항의나 문제해결)보다는 소극적 방법(회피나 지지추구 등의 행동)을 더 많이 보여줄 것이다.

일터에서의 우울

우울 정서는 Lazarus와 Lazarus(1994)에 의해 안도감, 희망, 슬픔정서와 함께 삶의 나쁜 조건에 의해 유발되는 정서로 분류되었다. 그들은 삶의 나쁜 조건을 극복했거나 극복할 가능성에서 생기는 안도감, 희망과 이런 가능성의 부재로 인해 생기는 슬픔과 우울을 동전의 양면과 같은 것으로 보았다. 보통 우울은 정서적인 것이기는 하나 개별적인 정서로 정의되지는 않고 슬픔과 희망없음, 분노, 불안 및 죄책감을 포함한 여러 정서들이 복합되어 나타나는 것으로 여겨진다(Lazarus & Lazarus, 1994; Pinder, 1998). 우울에는 또한 유전적인 기원을 가지는 내생적인 원인에 의한 우울과 사회적인 실패로 인해 야기되는 외생적인 우울이 있다(Lazarus & Lazarus, 1994). 본 연구에서의 관심은 후자에 있다.

흔히 슬픔을 야기하는 조건은 분노를 야기하는 조건과 대비해서 설명이 된다. 예컨대, 앞서 설명한 바와 같이 분노는 표적이 되는 특정 외부인에 대해 발생하는 것인데 비해, 슬픔은 특정 표적이 존재하지 않더라도 실패에 대한 반응으로 발생할 수도 있다(Levine, 1995). 또한 분노는 실패에 대한 외적이며 통제 가능한 요인에 대한 외적귀인을 필요로 하나 슬픔은 내적인 요인에 의해서도 발생가능하다(Weiner, 1985). 그리고 슬픔은 회복 불가능한 손실(Smith & Lazarus, 1993), 목표가 회복될 수 없다는 믿음(Levine, 1995), 무력감(Izard, 1977)과 같이 통제 불가능이 주요요소이나 분노는 목표개선이나 상황통제를 하는 것이 가능할 경우에 생기는 것으로 본다. 우울정서는 애초에 복합정서이기에 외적인 요소나 내적인 요소 및 통제 불가능한 요인과 통제 가능한 요소 모두에 의해 유발 될 수 있을 것이다. 따라서 우울을 촉발하는 상황은 다른 정서들에 비해 매우 다양할 것이다.

우울정서를 경험하게 되면 이에 대처하는 다양한 행동이 나타날 것이라 예측할 수 있다. 보통 슬픔에 빠지게 되면 개인은 자신이 달성할 수 없는 달성 불가능한 목표를 포기하고, 달성 가능한 목표를 찾거나(Oatley & Johnson-Laird, 1987; Levine, 1995), 목표를 포기하거나(Oatley & Johnson-Laird, 1987), 지원을 호소하게 된다(Ellsworth & Smith, 1988). 이와 반대로 앞서 살펴보았듯이 분노정서를 경험하게 되면 자신을 난처하게 만든 상황을 개선하려는 행동을 하게 될 것이다. 한편, 우울정서는 분노와 슬픔이 복합되어 나타나는 정서이므로 우울정서를 극복하고자 하는 방식도 다양한 방식을 취하게 될 것이다. 이상의 논지를 토대로 본 연구에서 세운 세 번째 가설은 다음과 같다.

가설 3-1. 우울 정서를 유발하는 요인은 다른 정서에 비해 다양할 것이다(즉, 외부 행위자에 의한 요소와 상황적 요소에 의한 요소가 비슷하

게 나타날 것이다).

가설 3-2. 우울정서에 대처하는 방식도 다른 정서보다 다양할 것이다.

부적 정서의 조절에 대한 이론적 고찰

앞서 살펴보았듯이 정서조절은 크게 두 가지 형태를 취하는데, 주로 부정적 정서의 억제나 조절에 연구자들의 관심이 모아졌다. 정서를 표현하고자 하는 욕구를 능동적으로 억제하게 되면 자율 신경계를 만성적으로 각성시키게 되고, 그 결과 신체적 질환을 초래할 가능성이 커지게 된다(Buck, 1984; Pennebaker, 1985;Jensen, 1987). 특히 부정적인 정서의 표현을 억제하게 되면 각성 상태가 더 커진다. King과 Emmons(1990)에 따르면 억압적인 사람들은 부정적인 정서에 대한 인식과 표현을 억제하게 되고, 이런 억제는 개인적 안녕감을 떨어뜨리게 된다. Emmons와 Colby(1995)의 연구에 따르면 개인이 자신의 정서를 표현하는 것은 주위사람들로부터 사회적인 지지를 끌어내어 개인의 심리적 안녕감에 긍정적인 영향을 준다. 이에 비해 정서표현을 억제하거나 어떤 정서를 표현할지를 잘 모르고 갈등하는 사람은 자신에게 문제가 생겼을 때 문제에 직면하는 대처전략을 사용하기보다 문제를 회피하는 전략을 더 많이 사용하게 된다.

이주일 등(1997)의 연구에서도 정서표현을 잘하는 사람들은 그렇지 않은 사람들에 비해 정서적 지지를 더 많이 받았고, 주관적 안녕감이 높았다. 이에 비해 정서표현 갈등정도가 높은 사람은 그렇지 않은 사람에 비해 정서적 지지를 적게 받았고, 주관적 안녕감은 낮았으며, 더 나아가 신체적 질환도 더 많이 경험하는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 부적정서에 대한 기존의 연구들을 토대로 분노, 불안, 우울과 같은 구체적 정서를 경험하는 것이 주관적 안녕감과 직무효과성에 부정적인 영향을 줄 것이라고 가정하였다.

그런데 지금까지 언급한 연구들에서는 개별적인 정서에 대한 조절이라기보다는 여러 개별 정서들이 복합되어 나타나는 기분에 대한 조절이었다는 것에 주목할 필요가 있다. 즉, 구체적으로 분노, 불안, 우울과 같은 정서를 체험하고 이를 조절하는 것이 개인의 심리적 안녕과 직무효과성에 미치는 효과가 어떠한지를 다룬 것은 아니었다. 최근의 정서지능에 대한 논의들은 정서를 잘 조절하고 활용하는 능력에서 개인차가 있을 수 있음을 지적하고 있다(Salovey & Mayer, 1990; Goleman, 1995). 이런 논의에서는 자신 및 타인의 정서를 잘 해석하고, 자신이 경험하는 불행감을 최소화시키거나 행복감을 지속해서 경험하도록 조절하는 능력에 개인차가 있음을 지적하며(Salovey, Hsee & Mayer, 1993), 개인의 정서조절 능력에 따라 개인이 정서를 조절하려고 하는 것이 주는 효과가 다를 수 있음을 예언한다. 이런 이론에 따르면 특정 상황에 의해 유발된 정서를 경험하게 될 경우에 이를 곧바로 표현하기보다는 조절해서 상황에 맞도록 표현하는 것은 개인에게 긍정적인 효과를 가져다 줄 것이다. 회사생활 중 특정사건에 의해 즉, 분노나, 불안, 우울을 경험하게 될 경우 이를 조절하는 것은 개인이 사회생활을 하는데 긍정적인 영향을 줄 것이다. 왜냐하면 사람들은 부정적인 감정을 있는 그대로 표현하는 사람보다는 조절하는 사람을 안정적이고 적응적인 사람으로 볼 것이기 때문이다.

가설 4-1. 부적정서(기분)를 만성적으로 조절하는 것(특정 상황과 관계없이 항상 조절하는 것)은 주관적 안녕감과 직무효과성을 떨어뜨릴 것이다.

가설 4-2. 특정 상황에서 유발된 분노, 불안, 우울 정서를 조절하는 것은 개인에게 긍정적인 영향을 줄 것이다.

부적 정서의 조절방법에 대한 이론적 고찰

그런데 개인들은 어떤 방법을 사용하여 정서 조절을 하는가? 특히 부정적인 정서를 조절하기 위해 개인들은 어떤 방법을 사용하는가? 여러 연구자들이 부적인 정서를 조절하기 위해 사람들이 사용하는 조절 방략을 분류하고자 하였다. 예를 들어 Thayer, Newman 및 McClain(1994)은 능동적으로 조절하기, 주의 분산하기, 수동적으로 조절하기, 정서 발산하기, 약물복용하기, 철회-회피하기로 구분하였고, Morris와 Reilly(1987)는 자기보상하기, 음주, 주의분산하기, 표현행동 관리하기로 나누었다. Gross(1998)는 선행사건에 초점을 두는 방식과 반응에 초점을 두는 방식으로 구분하였다. 전자의 방식에는 상황선택하기, 상황수정하기, 딴 데로 주의 돌리기, 인지적인 변화 추구하기 등이 있으며, 후자의 방식으로는 내면에는 변화를 주지 않고 겉으로 변화된 척 하는 것 등이 있다. 이런 연구들을 토대로 국내에서 이루어진 여러 연구들 중, 윤석빈(1999)은 능동적으로 조절하기, 회피 분산적으로 조절하기, 지지 추구적으로 조절하기로 구분하였다. 옥수정(2001)은 윤석빈의 분류 틀에 정서를 인식하고 이해하기, 정서를 재해석하기를 포함시켜 5가지 정서조절 방식을 제시하였다. 이상의 연구결과들은 정서를 조절하는 방식이 사람마다 매우 다양하며 연구자간에도 합의를 이루지 못하고 있다는 것을 보여주는 것이라 하겠다.

정서 조절방식의 효과성을 분석한 민경환, 김지현, 윤석빈, 및 장승민(2000)의 연구에 의하면 체험하는 정서에 따라 개인이 사용하는 조절방략에 차이가 있었고, 효과성도 차이가 있을 가능성이 나타났다. 즉, 이들의 연구에서 분노 체험 시는 지지추구방식을 가장 많이 사용했으며, 불안 경험 시는 능동적인 조절방략을 가장 많이 사용하였다. 또한 능동적인 조절양식을 사용하는 것이 부끄러움을 줄이는데 유의미한 효과를 보였으며, 분노와 슬픔의 감소에도 유의하지는 않으나 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구에서도 정서조절방식의 효과를 알아보고자 연구 1에서는 윤석빈(1999)의 척도를 활용해서 일반적인 기분조절과 정적 및 부적 정서체험간의 관계를 살펴보았고, 연구 2에서는 옥수정(2001)이 사용한 정서조절 방식을 측정해서 세부적인 정서체험에 따라 정서조절방식에서 차이가 생기는지를 알아보았다. 그리고 이와 별도로 세부적인 정서를 느낄 때 개인들은 어떤 정서조절 방식을 사용하는지를 조사하였다. 또한 개인이 사용하는 정서조절 방식에 따라 개인이 직무에서 느끼는 심리적 경험과 직무경험이 달라질 것이라고 가정하였다. 예컨대, 능동적 조절하기, 정서 재해석하기와 같은 보다 적극적인 조절방식의 사용은 심리적 안녕감을 키워줄 것이나 그렇지 못하고 회피분산하기, 지지추구하기와 같은 수동적이고 소극적인 조절방략은 심리적 안녕감에 아무런 영향을 주지 못할 것이라고 가정하였다.

가설 5. 적극적인 정서조절방략은 심리적 안녕감 및 직무효과성에 긍정적인 영향을 줄 것이나 그렇지 않은 소극적인 조절방식은 별 영향을 주지 못할 것이다.

본 연구는 연구1과 2로 구성되어 있는데, 연구1은 연구 2를 위한 예비연구의 성격을 띄고 있다. 연구1에서는 연구 2에서 심층적으로 분석하고자 하는 세부 정서를 확인하는 것과, 특정정서

에 대한 조절이 아닌 일반적인 기분(분노, 우울, 불안과 같은 세부적인 정서가 아니라, 정적인 정서나 부적인 정서를 전체적으로 조절하는 것)을 조절하는 효과가 어떤 것인지를 살펴보는 것이 주 목적이었으며, 연구 2에서는 연구 1의 결과를 토대로 세부적인 정서와 이들 정서를 조절하는 것이 심리적 안녕 및 직무효과성과 어떤 관계를 보이는지를 살펴보고자 하였다.

연 구 1

우선 연구 1에서는 Lazarus와 Lazarus(1994), Pinder (1998)의 분류체계에 따라 조직상황에서 나타날 수 있는 정서유형을 정의하였다. 그 다음, 간호사들이 조직생활을 하면서 어떤 정서체험을 가장 많이 하며, 어떤 정서에 대해 가장 조절을 많이 하는지를 조사하였다. 다음 일반적인 정서조절, 즉 기분의 조절과 정서체험 정도간의 관계를 조사하였다.

방 법

조사대상

연구 1의 참여자는 간호학 특별과정에 등록한 학생 63명이었다. 간호학과정에 참여한 사람들은 전부 여성이었고, 40세 이상이 4명, 31세에서 40세가 23명, 21세에서 30세 사이가 37명이었다. 근속연수로는 1년 미만이 32명으로 제일 많았고, 2-5년이 12명, 6-10년 사이가 10명, 11년 이상이 8명이었다.

연구절차

대학에서 간호학 특별과정을 이수하고 있는 2개 학급의 학생들을 대상으로 집단으로 설문지를 배포한 후 설문에 응답하게 하였다. 간략한 기본 인적사항을 물어본 후, 16가지 정서 중 병원에서 가장 많이 체험하는 정서, 해당 정서별로 정서를 체험하게 하는 대상, 정서체험빈도, 정서표현 조절 정도를 질문하였고, 마지막으로 개인이 사용하는 정서조절 방법과 현재의 정서상태를 측정하는 설문에 응답하게 하였다.

조사도구

정서체험 정도의 측정

정서체험은 세 가지 방식으로 측정하였다. 우선, Pinder(1998), Lazarus와 Lazarus (1994)의 정의에 따라 조직에서 가장 많이 경험하게 되는 16개 정서를 선정하고 해당정서에 대해 간략한 정의를 내린 다음, 이 16개 정서에 대해 병원생활 중 가장 많이 체험하게 되는 정서를 5개 고르게 하였다. 그 다음 이런 정서를 경험하는 정도를 '거의 경험하지 않는다', '가끔 경험 한다(주 1회)', '종종 경험한다(주 2-3회)', '자주 경험한다(매일), '항상 경험한다(매일 2회 이상)'의 5점 척도에서 선택하게 하였다. 세 번째로 이 16개 정서를 느끼게 하는 대상이 주로 누구인지를 상사, 동료, 부하, 환자, 기타 중에서 선택하게 하였다.

본 연구에서 사용한 16개 정서리스트와 해당 정서에 대한 정의는 Pinder(1998), Lazarus와 Lazarus (1994)의 정의를 참조하여 연구자가 결정하였다. 세부적인 정의는 다음과 같았다. 분노(다른 사람이 나 또는 내가 가진 것을 무시하거나 공격할 때 느끼는 정서), 부러움(다른 사람이 가진 것을 가지고 싶거나 원할 때 느끼는 정서),질투(다른

사람의 애정을 잃게 하거나 잃을 위협에 처하게 만드는 것에 대해 느끼는 정서), 불안(불확실한 상황에 처하거나 심리적인 위협에 직면할 때 느끼는 정서), 공포(우리의 신체적 안녕감을 위협하는 구체적이며 예기치 못한 위험을 경험할 때 느끼는 정서), 죄책감(개인의 양심이나 도덕적인 의무를 위반했을 때 느끼는 정서), 수치심(자신의 기준이나 이상을 만족시키지 못했을 때 느끼는 정서), 희망(간절히 바라는 것이 있거나, 더 나빠질 것을 두려워하면서도 더 나은 것을 갈망할 때 느끼는 정서), 안도감(좌절을 가져다 준 조건이 좋은 쪽으로 변하거나 사라질 때 느끼는 정서), 슬픔(소중한 것을 잃어버려 돌이킬 수 없을 때 느끼는 정서), 우울감(희망이 없고 상황을 벗어날 길도 없다는 생각에 분노, 불안, 죄책감 등이 한꺼번에 나타나면서 느끼는 정서), 행복(자신이 설정한 목표를 달성하는데 상당한 진척이 이루어 졌다고 생각될 때 느끼는 정서), 자긍심(자신의 힘으로 가치 있는 목표나 업적을 이루었다고 여길 때 느끼는 정서), 동정심(타인의 고통이나 아픔에 공감하고 도와주고 싶을 때 느끼는 정서), 혐오(거북한 사물이나 사람이 가까이 있거나 이들을 수용해야 할 때 느끼는 정서), 감동(자신이 보고 듣고 느끼는 것에 깊이 빠져들 때 느끼는 정서).

정서조절 정도의 측정

체험하는 정서를 어느 정도나 조절하여 표현하는지를 측정하기 위해 위에 언급한 16가지 정서 각각에 대해 일반적으로 병원생활 중에 각 정서에 대한 표현을 얼마나 억제하게 되는지를 '체험하는 대로 표현한다', '어느 정도 표현하는 편이다', '반반이다', '어느 정도 억제하는 편이다', '체험한 것을 거의 표현하지 않는다' 중에서 선택하게 하였다. 이와 더불어 개별 정서차원이 아니라 긍정정서, 부정정서로 나누어 '긍정적인 정서 경험 시 부적 정서 표현', '긍정적 정서 경험 시 긍정적 정서 억제', '부정적 정서 경험 시 긍정적 정서 표현', '부정적 정서 경험 시 부정적 정서 억제'를 어느 정도나 경험하는 지를 측정하였다. 측정 척도는 '거의 경험하지 않는다', '거의 경험 한다', '종종 경험한다(주 2-3회)', '자주 경험한다(매일), '항상 경험한다(매일 2회 이상)'의 5점 척도에서 선택하게 하였다.

정서조절 양식의 측정

윤석빈(1999)이 사용한 정서조절양식을 측정하는 척도 12문항과 직접적인 정서조절방식을 측정하는 내용을 측정하는 8문항을 본 연구자들이 추가하여 정서조절방식을 측정하였다. 윤석빈(1999)의 척도는 '직접적으로 문제를 해결하거나 상황을 개선하기 위한 구체적인 일을 한다'와 같은 능동적 양식 4문항, '가족이나 친구와 만난다'와 같은 지지 추구적 양식 4문항, '상황이나 문제로부터 벗어 나려한다'와 같은 회피 분산적 양식 4문항이었다. 본 연구에서는 여기에 추가해서 자신이 느끼는 것보다 정적인 정서를 더 표현하려고 하는 방식을 측정하는 조절방식(정적 정서 과장표현) 4문항과 부적인 정서를 억제하고 덜 표현하려고 하는 방식을 측정하는 조절방식(부적 정서 축소표현) 4문항을 추가하였다. 이 척도는 '일부러 미소를 짓고 친절한 모습을 보이려 노력한다', '우울, 짜증, 불만 등을 속으로 삭이고 겉으로 드러내지 않는다' 와 같은 문항이었다. 본 연구에서 척도의 신뢰도 계수 α는 앞에서부터 .90, .79, .50, .79, .87이었다.

정적 및 부적 정서 체험정도의 측정

Watson, Clark와 Tellegen(1988)이 개발한 긍정적 정서 및 부정적 정서측정 목록(PANAS)을 번안한

척도(송현주, 1998)를 사용 하였다. 정적정서 측정 형용사 10개와 부적 정서 측정 형용사 10개에 대해 '전혀 느끼지 않는다'와 '항상 느낀다' 간의 5점 척도에 응답하게 하였다. 본 연구에서의 신뢰도 계수 α는 각기 .88, .88이었다.

결과 및 논의

간호사 생활에서 체험하는 정서와 정서조절 정도

현직간호사로서 대학에서 개설한 간호학 특별과정에 재학 중인 간호사 63명을 대상으로 16개 정서와 정서에 대한 정의를 주고 이중 가장 많이 체험하는 정서를 5가지만 고르게 하는 방법과 16개 정서에 각각에 대해 '거의 경험하지 않는다', '가끔 경험한다(주1회)', '종종 경험한다(주2-3회)', '자주 경험한다(매일), '항상 경험한다(매일 2회 이상)'의 5점 척도에서 선택하게 하는 방법으로 간호사 생활 중에 경험하는 정서를 측정하였다. 이중 부적정서에 대한 분석결과(표1), 불안은 37명(58.7%), 분노는 28명(44.4%), 우울감은 24명(38.1%)이 간호사 생활 중 많이 경험하는 정서로 선택하였고, 경험하는 정도에 대한 분석에서도 분노(M=2.24, SD=.88), 우울(M=2.23, SD=.73), 불안(M=2.19,SD=.89)순으로 나타났으며, 빈도내용을 세부적으로 분석해본 결과 주 1회 이상 해당정서를 경험하는 빈도가 분노는 49명(83%), 불안은 50명(85%), 우울감은 48명(85%)이었다. 정적 정서에 대한 분석결과, 동정심 40명(63.5%), 자긍심 32명(50.8%), 희망 28명(44.4%), 행복 20명(31.7%)순으로 많이 경험하는 것으로 응답하였고, 체험정도에 대한 분석에서는 행복(M=2.69, SD=.72), 동정심(M=2.68, SD=.85), 자긍심(M=2.67, SD=.74)순으로 나타났다.

정서표현을 조절하는 정도를 살펴본 결과 질

표 1. 간호사 생활 중에 체험하는 정서

	분노	부러움	질투	불안	공포	죄책감	수치심	희망	안도감	슬픔	우울감	행복	자긍심	동정심	혐오	감동
I.	**28** (**44.4**)	11 (17.5)	4 (6.3)	**37** (**58.7**)	8 (12.7)	16 (25.4)	19 (30.2)	**28** (**44.4**)	16 (25.4)	5 (7.9)	24 (38.1)	20 (31.7)	**32** (**50.8**)	**40** (**63.5**)	17 (27.0)	13 (20.6)
II.	**2.24**	1.98	1.51	**2.19**	1.51	1.51	1.52	2.49	2.41	1.88	**2.23**	**2.69**	**2.67**	**2.68**	1.67	2.47
III.	2.98	2.92	**3.72**	**3.38**	3.23	3.24	**3.62**	2.16	2.42	3.06	3.20	1.98	2.33	2.58	**3.48**	1.98
IV.																
상사	**41.3**	**34.9**	3.2	**20.6**	15.9	3.2	**28.6**	19.0	14.3	7.9	**22.2**	6.3	15.9	1.6	**27.0**	6.3
동료	4.8	**31.7**	**54.0**	4.8	.	7.9	12.7	14.3	**30.2**	4.8	9.5	19.0	19.0	3.2	7.9	11.1
부하	17.5	.	7.9	9.5	.	.	9.5	7.9	3.2	1.6	6.3	4.8	3.2	4.8	3.2	3.2
환자	12.7	6.3	3.2	**38.1**	**41.3**	**55.6**	9.5	**31.7**	**27.0**	**47.6**	**33.3**	**41.3**	**38.1**	**77.8**	**20.6**	**47.6**
기타	14.3	4.8	11.1	17.5	11.1	9.5	17.5	14.3	6.3	14.3	17.5	11.1	6.3	4.8	17.5	11.1

주 1. I. 병원생활 중 체험하는 정서로 선택된 빈도(괄호 속은 백분율), II. 각 정서별 경험빈도(5점 척도), III. 각 정서별 조절정도(5점 척도), IV. 정서체험대상별 빈도 백분율(무응답 포함),

2. 굵은 글씨는 높은 빈도를 보인 부분이며 전체 N=64명임

표 2. 정서조절 유형별 발생빈도

정서조절유형	거의 경험하지 않는다	꽤 경험한다 (주 1회)	종종 경험한다 (주 2-3회)	자주 경험한다 (매일)	항상 경험한다 (매일 2회 이상)
긍정적 정서경험 시 부정적 정서 표현	42(67.7)	13(21)	7(11.3)	.	.
긍정적 정서경험 시 긍정적 정서 억제	32(51.6)	17(27.4)	13(21.0)	.	.
부정적 정서경험 시 긍정적 정서 표현	23(36.5)	17(27.0)	19(30.2)	4(6.3)	.
부정적 정서경험 시 부정적 정서 억제	11(17.5)	23(36.5)	22(34.9)	7(11.1	.

주. 표 속의 숫자는 응답자수, ( )속은 백분율

투(M=3.72, SD=.92), 수치심(M=3.62, SD=.95), 혐오(M=3.48, SD=.97), 불안(M=3.38, SD=1.01)순으로 높게 나타났는데(표 1), 전반적으로 부적정서 표현에 대한 억제가 정적정서 표현에 대한 억제보다 높은 것으로 나타났다. 정서를 유발하는 대상을 분석해 본 결과 상사로부터는 주로 분노, 부러움, 불안, 수치심, 우울감, 혐오 정서를 경험하는 것으로 나타났다. 이에 비해 환자에게서는 동정심, 감동, 자긍심, 행복, 희망과 같은 정적정서와 죄책감, 슬픔, 공포, 불안, 혐오, 우울과 같은 부적정서를 동시에 경험하는 것으로 나타났다. 동료에게서는 부러움, 질투와 같은 부적 감정과 안도감을 함께 경험하게 되는 것으로 나타났다.

정서조절의 유형을 4가지로 나누어 분석해본 결과(표 2), 부정적인 정서를 경험할 때, 이런 정서의 표현을 억제하게 되는 경우가 가장 많이 나타났다. 부정적인 정서를 경험하는데 이런 정서를 억제해야 하는 경우가 주 1회 이상인 경우가 52명(83%)이었으며, 부정적인 정서를 경험하는데 긍정적인 정서를 표현해야 하는 경우가 주 1회 이상인 경우는 40명(64%)이었다.

연구 1의 결과를 요약하면 간호사들이 병원생활 중에 가장 많이 경험하는 부적 정서는 분노, 불안, 우울 정서이며, 분노는 주로 상사로부터 경험하게 되나 불안과 우울은 환자와 상사 두 가지로부터 경험하게 된다는 것이다. 이 결과는 분노는 주로 구체적인 정서대상으로부터 유발되는데 비해, 불안이나 우울은 구체적인 대상보다는 업무나 상황으로부터 나타난다는 연구결과들(Averill, 1982; Shaver, Schwartz, O'Conner, & Kirson, 1987; Lazarus & Lazarus, 1994; Levine, 1996)과 어느 정도 일치하는 결과라 할 수 있을 것이다. 왜냐하면 간호사들에게 있어 환자는 주로 업무 대상이기 때문에 환자에게서 불안이나 우울감을 겪는다는 것은 환자의 상태에 따라 나타나는 불확실한 상황에 대한 반응으로 생기는 정서라고 볼 수 있을 것이기 때문이다. 연구1에서는 정서를 유발하는 대상만을 질문하였으므로 이 문제는 연구2에서 보다 자세히 살펴보게 될 것이다. 연구1의 결과들은 가설 1-1, 2-1, 3-1에 대한 부분적인 지지를 나타내주는 결과라 하겠다.

또한 사람들은 체험하는 정서를 억제하거나 조절해서 표현하게 된다. 예컨대, 부적정서를 경험하게 될 때 이의 표현을 억제하려하거나 거꾸로 긍정적인 쪽으로 바꾸어서 표현하려고 하게 된다. 정서조절에 대한 빈도분석결과 분노, 질투, 불안, 공포, 죄책감, 수치심, 슬픔, 혐오 같은 부적 정서에 대해서는 '어느 정도 억제하는 편이다'라고 응답한 빈도가 가장 많았으나 희망, 안도감, 행복, 자긍심, 동정심, 감동정서는 '어느 정도 표현하는 편이다'라고 응답한 빈도가 가장 많았다. 이 결과는 부적정서들에 대한 억제나 조절이 더 많다는 것을 의미하는 결과라 할 수 있다.

정서조절과 정적 및 부적 정서 체험정도와의 관계

표 2에서 살펴본 4가지 정서의 조절정도 및 본 연구에서 측정한 5가지 정서조절방식과 정적 및 부적정서 체험정도간의 상관관계를 분석하였다. 연구결과 정적정서 체험정도는 긍정적 정서경험 시 긍정적 정서를 억제하는 정도를 제외하고 긍정적 정서경험 시 부정적 정서를 표현하는 정도, 부정적 정서경험 시 긍정적 정서 표현, 부정적 정서경험 시 부정적 정서를 억제하는 정도와 유의미한 정적상관을 나타냈고(각기, r=.30, p<.05;r=.27, p<.05;r=.29, p<.05), 부적정서 체험정도는 긍정적 정서경험 시 부정적 정서를 표현하는 정도를 제외하고 긍정적 정서경험 시 긍정적 정서를 억제하는 정도, 부정적 정서경험 시 긍정적 정서 표현, 부정적 정서 경험 시 부정적 정서 표현을 억제하는 정도와 유의미한 상관을 보여주었다(각기, r=.32, p<.05; r=.27, p<.05; r=.40, p<.001). 특히 부정적 정서경험 시 이의 표현을 억제하는 것과 긍정적 경험 시 이의 표현을 억제하는 것은 부적 정서성과 더 높은 상관을 보여주었다.

정서조절방식과 정적 및 부적 정서성간의 상관분석결과 능동적인 해결추구, 주위의 지지추구, 회피나 도피적 방법 사용과 긍정적 감정을 과장해서 표현하는 방법은 정적 정서체험정도와 유의미한 상관을 보여주었고(각기, r=.61, p<.001;r=.47, p<.001;r=.39, p<.01; r = .38, p<.01), 능동적인 해결추구와 주위의 지지 추구는 부적 정서체험정도와 유의미한 상관을 보여주었다(r=.30, p<.05;r=.37, p<.001). 부적 감정을 억제하는 것은 정적 정서체험 정도와 부적정서체험 정도 어느 것과도 유의미한 상관을 나타내지 못하였다.

4가지 정서조절 유형이나 5가지 정서조절 방식의 각 사항들 중 어느 것이 개인이 체험하는 정적정서와 부적정서정도와 더 밀접한 관계를 가지는지를 알아보기 위해 모든 변인을 한꺼번에 넣는 입력방식(enter method)을 사용하여 회귀분석을 하였다. 회귀분석 결과(표 3) 자신이 체험한 정서의 표현을 조절하는 것은 정적정서체험 정도와 부적정서체험 정도 모두를 유의하게 설명해주는 것으로 나타났다(R^2=.101, p<.05; R^2=.173, p<.01). 그런데, 4가지 정서조절유형 중 긍정적 정서경험 시 부정적 정서를 표현하는 것은 정적 정서체험정도에 유의미하게 긍정적인 영향을 주었고(β=.268, p<.01), 부정적인 정서경험 시 부정적 정서를 억제하는 것은 부적 정서체험정도에 유의미하게 긍정적인 영향을 주었다(β=.355, p<.01). 정서를 조절하기 위해 사용하는 5가지 방법들도 정적정서 체험과 부적 정서체험정도를 모두 유의하게 설명해주는 것으로 나타났지만(R^2=.363, p<.01; R^2=.139, p<.05), 정적 정서체험과 더 많은 관계가 있는 것으로 나타났다. 세부적인 정서조절 방식들 중에서는 능동적으로 해결을 추구하는 것만이 정적정서를 체험하게 하는 정도에 유의미하게 긍정적 영향을 주는 것

표 3. 정서조절 정도 및 정서조절 방식과 정적 및 부적 정서성 간의 관계분석

		상관분석		회귀분석	
		정적정서 체험정도	부적 정서 체험정도	정적정서 체험정도	부적 정서 체험정도
정서조절유형	긍정적 정서경험 시 부정적 정서 표현	.301*	.224	.268*	.109
	긍정적 정서경험 시 긍정적 정서 억제	.103	.318*	-.041	.223
	부정적 정서경험 시 긍정적 정서 표현	.274*	.269*	.139	-.024
	부정적 정서경험 시 부정적 정서 억제	.290*	.405***	.173	.355*
	R^2			.101*	.173**
정서조절방식	능동적인 해결추구	.602***	.301*	.434***	.126
	주위지지추구	.471***	.368**	.150	.262
	회피나 도피적 방법	.389**	.232	.123	.116
	긍정적 감정 과장 표현	.383**	.120	.192	-.210
	부정적 감정 억제	.244	.249	.098	.346
	R^2			.363**	.139*

주. N=58-60, * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$
회귀분석에 나온 수치는 표준화 계수 임.

으로 나타났다 ($\beta=.434$, $p<.001$)는 사실을 주목할 필요가 있다.

본 연구 1의 결과는 정서를 조절하는 것은 긍정적 정서체험과 부정적 정서체험 모두와 관련을 가지나, 일반적으로 부정적인 정서를 체험할 때 이를 억제하려고 하는 것은 정적정서보다 부적정서를 체험하게 할 가능성이 큼을 시사해준다. 다시 말해 개인적으로 부정적인 정서를 체험할 때 이를 표현하지 않고 조절하려고 하는 것은 정서적 안녕감에 부정적인 영향을 줄 가능성이 있음을 말해주는 것이다. 이에 비해 다양한 정서조절방식을 사용하는 것은 부적정서보다는 정적정서를 체험하게 할 가능성이 큼을 시사하는 것이다.

또한, 본 연구결과는 정서를 조절하기위한 여러 가지 방법 중에 적극적인 해결 방법을 사용하는 것이 가장 효과적임을 시사해주는 결과라 하겠다. 즉, 자신이 왜 이런 기분을 느끼게 되었는지를 이해하려 하고 문제에 부딪쳐 해결책을 찾고자 하는 노력 등이 바람직하다는 것을 시사해준다. 그러나 회피분산방법이나 주위의 지지를 호소하는 것, 자신이 체험하는 정서를 억제하고 표현하지 않는 것 등은 그다지 효과적인 방법이 아닐 수 있음을 보여준다.

한편 긍정적인 정서를 경험하게 될 경우에 부정적인 정서를 표현하는 것이 정적정서를 체험하는 정도와 유의한 상관을 보였는데, 이는 특이한 경우라고 할 것이다. 기쁨에 겨워 눈물을 흘린다든가, 너무 감동한 나머지 상대방에게 가볍게 투정을 부리거나하는 경우 등을 생각한다면

상식과 크게 배치되는 결과는 아니라고 여겨진다. 그러나 전반적으로 보아 기분을 억제하는 것은 정적인 정서체험보다는 부적인 정서체험과 더 높은 관련이 있음을 시사해주는 결과라 하겠다. 그러나 연구 1에서의 정서조절은 전체적으로 정적인 기분이나 부적인 기분의 체험을 표현하지 않고 억제한 결과라는데 주목할 필요가 있다.

연 구 2

연구 1에서 측정한 정서조절은 특정 사건으로 인해 생기는 정서의 조절이 아니라 일반적으로 체험하는 정적 또는 부적인 정서(즉, 기분)을 조절하는 것에 대한 것이었다. 즉, 특정 사건에 대한 정서적 반응을 조절하는 것이 아니라 일반적으로 체험하는 정서를 억제하려고 하는 것이다. 연구 1의 결과는 직무상 역할이나 책임으로 인해 자신이 체험한 정서를 자유로이 표현하지 못하는 것은 개인의 심리적 안녕감에 부정적인 결과를 가져다준다는 정서노동가설(Hochschild, 1983)을 지지해주는 결과라 하겠다. 그러나 특정한 사건에 대해 유발된 정서를 억제하는 것, 예컨대 상사의 질책으로 분노가 생길 때 이를 속으로 삼키고 미소를 띠우는 것은 개인에게 만족감이나 안정감을 줄 수도 있다. 이런 주장이 안면피드백 가설이 주장하는 요체이기도 하다(Ekman, 1972). 이런 가능성을 검증하기 위해 연구2에서는 연구 1의 결과를 토대로 부정적 정서 중에 간호사들이 병원생활에서 주로 경험하게 되는 정서인 분노, 불안, 우울 정서에 대해 심층적으로 연구하고자 하였다. 즉, 연구 2에서는 간호사들이 직장생활 중에 가장 많이 경험하는 부적 정서인 분노, 불안, 우울정서를 중심으로 앞에서 제기한 연구 가설들을 검증하고, 분노, 불안, 및 우울 정서를 유발하는 사건과 이에 대한 조직 구성원들의 대처방식을 분석하고자 하였다. 또한 이런 세부적인 정서를 조절하는 것이 개인의 안녕감과 직무효과성과 어떤 관계가 있는지를 분석하고자 하였다.

연구방법

조사대상

연구 2에 참여한 응답자들은 지방 A 병원에 근무하는 전체 간호사 259명 중 조사에 응한 간호사 207명과 간호사 이외의 서비스 업무 종사자 163명이었다. 간호사 표본의 경우, 결측치를 제외했을 때 여자 203명(98.5%), 남자 3명(1.5%)이었고, 일반간호사 141명(78.8%), 수간호사 21명(11.7%), 책임간호사 16명(8.9%)이었다. 연령별 분포는 최소 22세에서 47세까지 다양했고, 평균연령은 28.86세였다. 근속연수는 최소 3개월에서 최대 21년 7개월까지 다양했으며, 평균 5.73년이었다. 근무시간은 주간이 95명(46.6%)이었고, 그 외 시간 근무가 109명(53.4%)이었다. 연구2에 참여한 서비스 업무 종사자들은 163명으로 결측치를 제외하고 남자 78명(48.1%), 여자 84명(51.9%)이었으며, 직업별로는 일반 회사 내 서비스직(전자, 정보, 언론 등) 71명(44.1%), 대인 서비스직(은행, 증권 등) 42명(26.1%), 소매영업직(레스토랑, 당구장 등) 22명(13.7%), 학원 및 학교 교사 17명(10.6%), 공무원(복지사, 경찰 등) 6명(3.7%),기술서비스직(제조, 운수 등) 3명(1.9%)이었다. 연령별 분포를 살펴보면 최소 20세에서 63세까지 다양하였으며 평균연령은 만 30.79세였다. 근속연수는 최소 2개월에서 최대 38년까지 다양했으며 평균 5.07년을 근무하였다. 직급별로는 평사원

106명(67.1%), 과장이상 관리자 39명(24.1%), 영업소 사장 및 원장 7명(4.4%), 비정규직직원 6명(3.8%)이었다.

연구절차

간호사 대상 조사

춘천에 있는 한 대형 병원의 전체 간호사를 대상으로 설문을 배포한 다음 약 2주 후에 설문을 수거하였다. 병원 측의 협조를 얻어 해당 병원의 간호업무 책임자가 설문을 배포한 후, 편한 시간에 응답하게 하였다. 응답자들에게는 약 5,000원 상당의 문화상품권을 제공하였다. 해당 병원의 전체 간호사 257명 중 어느 정도 간호사 경험이 있는 사람들을 위주로 설문을 실시하였으며, 해당기간 동안 응답하기가 곤란한 사람들을 제외하고 207명(약 81%)이 설문에 응하였다. 설문 내용은 분노, 불안, 우울정서에 대한 개방형 설문과 폐쇄형 설문에 응답하도록 하는 것이었고, 설문에 대한 응답 시간은 약 30분정도였다.

서비스직무 종사자 대상 조사

수업의 일환으로 학생들에게 1인당 10부씩 직장생활에서 경험하는 정서자료를 수집하도록 하였다. 정서 수집대상은 서비스 직무에 종사하는 사람들로 선정하도록 하였다. 또한 집단 조사가 아니라 미리 구성된 설문지를 이용하여 개별적으로 인터뷰를 하여 조사 자료를 구한 다음 내용을 정리하여 리포트를 내도록 하였다. 간호사와 똑같이 응답자들에게는 5,000원 상당의 문화상품권을 제공하였다. 학생들이 조사해온 데이터 중 간호사에 대해 조사한 설문 20부를 제외하고(간호사 표본에 포함시킴) 나머지 직종에 대해서 얻은 자료를 본 연구에서 분석하였다. 설문 내용은 간호사 대상 설문 내용과 몇 문구를 제외하고는 동일하였다.

조사도구

연구 1의 결과를 토대로 분노, 불안, 우울정서의 체험 및 조절방법을 도출해내기 위한 설문을 구성하여 다음 사항들을 측정하였다.

정서체험정도 및 대상

근무 중 분노, 불안 및 우울정서를 경험하는 정도와 해당정서를 느끼게 하는 대상을 체크하게 하였다. 정서 경험 정도는 분노, 불안, 및 우울 정서에 대한 정의를 준 다음, 해당정서를 근무시간 중에 어느 정도나 경험하는지를 '거의 경험하지 않는다'와 '항상 경험한다'의 7점 척도상에 체크하게 하였다. 정서 체험 대상은 해당정서를 가장 많이 느끼게 하는 대상이 누구인지를 간호사 대상 설문에서는 상사, 동료, 부하, 환자, 보호자 및 기타 중에서 선택하게 하였고, 일반인 대상 설문에서는 상사, 동료, 부하, 고객, 가족, 기타 중에서 선택하게 하였다.

정서유발 사건 및 해당 사건에 대한 정서체험강도

최근 근무 중에 분노, 불안, 우울 정서를 경험한 사건에 대해 정서유발자를 적고 어떤 사건 때문에 해당 정서를 느끼게 되었는지를 자유로이 기술하게 하였다. 그 다음, 해당사건에서 경험한 분노, 불안, 우울정서의 강도를 '매우 약하였다'와 '매우 강하였다'의 7점 척도에 체크하게 하였다.

정서조절 정도 및 방법

분노, 불안 우울 정서가 유발되었을 때 해당 정서를 겉으로 표현하지 않고 조절하기 위해 노

력한 정도를 '별로 노력하지 않았다'와 '매우 노력하였다'의 7점 척도에 응답하게 하였다. 그 다음 해당정서를 조절하기 위해 각자가 어떤 행동을 하였는지를 자유로이 기술하게 하였다. 마지막으로 각 개인이 분노, 불안 및 우울 정서를 조절하기 위해 일반적으로 사용하는 방법이 어떤 것들인지를 알아보기 위해 윤석빈(1999)과 옥수정(2001)이 개발한 정서조절 방식 척도에 따라 '전혀 사용안함'에서 '매우 자주 사용함'의 4점 척도 상에 응답하게 하였다. 정서조절방식척도는 회피방법, 정서이해방법, 적극적 대처방법, 지지추구방법, 생활해석추구방식을 측정하는 내용으로 각기 2문항씩 되어있는 척도로 각 정서를 경험할 때 해당 조절방식을 얼마나 사용하는지를 측정하는 것이었다.

주관적 안녕감

보편적인 정서상태를 나타내는 형용사로 된 10항목의 양극척도에 자신의 현재 상태를 체크하게 한 것으로서 Campbell과 Converse 및 Rogers (1976)의 척도를 한정원(1997)이 번안하여 사용한 척도를 활용하였으며, 본 연구에서의 신뢰도계수 α는 간호사 집단은 .90, 서비스 종사자 집단은 .87이었다. 본 연구에서는 전체 척도를 합산하여 안녕감 점수를 산출하였다.

정서적 탈진

업무로 인해 얼마나 정서적으로 탈진된 느낌을 갖는지를 측정하는 구성개념으로서 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 Maslach 탈진 척도를 이주일(1998)이 번안하여 사용한 척도를 사용하였다. 정서적 탈진, 무관심 또는 냉담화, 개인적 성취감 감소의 세 가지 하위요소로 이루어진 원척도 중 본 연구에서 측정한 정서적 탈진은 '업무에 묻혀 정서적으로 메마르고 있다는 느낌이 든다' 등을 측정하는 8문항으로 구성되었다. 척도에 대한 응답은 제시되는 각 상황을 경험하는 정도가 한 번도 없으면 1에, 일년에 여러 번 경험하면 2, 한 달에 한 번 정도 경험하면 3, 한 달에 여러 번 경험하면 4, 일주일에 한 번 정도 경험하면 5, 일주일에 여러 번 경험하면 6, 매일 경험하면 7을 선택하도록 하였다. 본 연구에서의 신뢰도계수 α는 간호사 집단은 .71, 서비스 종사자 집단은 .82이었다.

조직 몰입

자신이 소속된 조직과 자신을 동일시하는 정도로 회사에서의 역할을 얼마나 자신의 역할로 받아들이는지를 나타내는 구성개념으로서 Ashforth와 Humpley (1993)의 척도와 김원형(1995)의 척도를 종합하여 이주일(1998)이 구성한 척도를 병원과 회사의 상황에 맞게 약간 변형한 척도를 사용하였다. 예컨대 조사 상황에 따라 '누군가 우리 병원을 칭찬하면 그것은 나에 대한 칭찬으로 생각한다'와 같이 변형한 6문항으로 구성되었으며, 해당 문항에 대해 '전혀 일치하지 않는다'에서 '매우 일치한다'의 5점 척도에서 선택하게 하였다. 본 연구에서의 신뢰도계수 α는 간호사 집단은 .84, 서비스 종사자 집단은 .86이었다.

직무만족

직무와 관련된 제 측면에 대한 만족도를 나타내는 것으로 Hackman과 Oldham (1975), Quinn과 Staines(1977)의 척도를 권성우(1993)가 번안한 척도를 사용하였다. '내가 원하는 다른 직무를 선택할 수 있더라도 나는 지금과 똑 같은 직무를 선택할 것이다' 등의 8문항으로 구성되었으며, 해당 문항에 대해 '전혀 일치하지 않는다'에서 '매우 일치한다'의 5점 척도에서 선택하게 하였다. 본 연구에서의 신뢰도계수 α는 간호사 집단, 서비스

종사자 집단 모두 .76이었다.

자료 분석 및 코딩

본 연구는 정서유발 사건과 정서발생시 대처방법을 측정하는 개방형 설문이 포함되어 있었으므로 이들에 대한 정리 및 추후 분석을 위한 코딩방법을 결정하여야 했다. 본 연구의 목적 중의 하나는 분노, 불안, 우울을 야기하는 사건들이 어떤 것들이며 이런 사건이 발생하였을 때 대처방법에는 어떤 것들이 있는지를 조사, 정리하는 것이었다. 따라서 아무런 분류 틀을 대입시키지 않은 상태에서 각 응답유형들을 유형화하는 것이 필요하였다. 본 연구에서 정서유발 사건과 정서대처 방법을 분류한 방식은 다음과 같았다.

정서유발 사건의 분류[2)]

먼저 정서유발 사건에 대한 응답유형을 분류하는 절차는 다음과 같았다. 1단계, 각 응답 자료들에 나타난 정서유발 사건을 유발시킨 대상이 누구인지를 분류하였다. 2단계, 내용의 유사성과 중복도를 판단하여 대상별로 각 응답내용을 분류하였다. 3단계, 유사한 내용들을 모아서 해당 내용들을 포괄하는 요인 이름을 부여하였다. 4단계, 정서유발 대상에 상관없이 3단계에서 도출된 요인이름들을 다시 한번 유사성에 따라 분류하여 최종적인 요인이름을 부여하였다. 5단계, 분노, 불안, 우울 정서를 망라해서 모든 정서를 유발하는 사건들의 요인들을 결정하였다. 마지막 5단계에서 도출된 요인은 모두 다음의 10가지였다. 1) 상대방의 부당한 행동, 2) 상대방과 원활하지 않은 의사소통, 3)상대방의 역할 수행 미비, 4)상대를 배려하지 않는 태도, 5)상대방의 힘든 처지, 6)상대방의 부정적인 평가 시, 7) 자신의 능력에 대한 의심, 8)불안정한 근무환경, 9) 자신의 개인적인 일로 인한 걱정, 10)기타 그 외의 것들. 4단계에 걸친 자료정리 작업은 2명의 연구보조자와 본 연구자의 전원합의하에 진행하였다. 합의절차는 우선 두 명의 보조자가 합의하여 분류해온 자료를 토대로 본 연구자와 두 명의 연구보조원이 함께 모여 다시 한번 분류내용들을 검토해서 최종적으로 분류내용 결정하는 것이었다. 그 다음 분노, 불안, 우울에 대한 정리가 모두 완료된 후 다시 한번 앞의 분류내용을 새로운 분류 틀에 맞추어 수정하는 작업을 하였다.

정서대처방법의 분류[3)]

기본적으로 정서유발 사건을 분류하는 방법과 동일한 방식을 취하였다. 최종적으로 도출된 정서대처방법은 1)회피/분산방법, 2)능동적 대처방식, 3)지지추구방식, 4)상황재해석방식의 4가지였다. 이중 1번과 3번은 소극적인 정서조절방식, 2번과 4번은 적극적인 정서조절방식으로 분류하였다.

코딩절차

개방형 응답 자료들을 분류된 도식에 따라 재코딩을 하였다. 그다음 가설검증을 위해 정서유발사건은 크게 특정·외부 행위자에 의한 정서유발과 특정 행위자 이외의 요소로 인한 정서유발로 대별하여 재코딩을 하였다. 정서 유발 사건에 대한 대처방안도 분류된 유형별로 코딩을 한 다

2) 정서유발 상황의 세부 예들은 부록1과 2에 제시되었음

3) 대처방식의 분류는 윤석빈(1999)의 분류기준과 일치시키려 했으며, 본 연구에서 이 분류 틀에 포함된 세부내용들은 부록 3과 4에 제시되었음.

음 다시 적극적인 대처방법과 회피적인 대처방법으로 크게 대별하여 재코딩을 하였다.

연구결과 및 논의

자료를 수집한 두 집단의 성격이 서로 다르고, 설문응답을 받은 방법도 서로 다르기 때문에 연구2에서는 간호사 집단과 서비스 종사자 집단의 자료를 별도로 분석하여 제시하였다. 분리하여 분석한 또 다른 이유는 단일조직의 간호사집단에서 나온 결과가 그 외의 다른 서비스 종사자에게서 얻은 데이터와 유사한 결과를 보이는 지를 알아보기 위한 것이었다.

분노, 불안, 우울 정서 체험정도 및 정서유발 대상

우선, 간호사 생활과 일반 서비스 조직에서의 생활 중에 분노, 불안, 우울 정서를 얼마나 경험하고, 이런 정서를 느끼게 하는 대상이 주로 어떤 사람들인지를 분석하였다. 간호사나 일반인 모두 분노, 불안, 우울정서 체험정도가 중간값(3.0)이상을 보여주었으며, 간호사는 우울정서, 일반인은 분노정서 체험정도가 가장 강하였다 ($F_{(2,408)}$=3.15, p<.05; $F_{(2,324)}$=8.46, p<.001). 정서체험 대상을 보면 분노정서는 간호사들의 경우 보호자(29.4%), 환자(21.6%), 상사(20.1%)에게서 주로 체험하였고, 일반인들은 상사(41.4%), 고객(35.2%)에게서 주로 체험하였다. 불안정서는 간호사들은 환자(61.3%), 기타 대상(18.5)으로부터 주로 체험하였으며, 일반인은 기타대상(30.4%), 상사(27%), 고객(25.7%)으로부터 체험하는 것으로 나타났다. 우울정서는 간호사들은 환자(28.4%), 기타대상(21.4%), 상사(20.9%), 동료(18.9%)에게서 경험한다고 응답하였으며, 일반인들은 기타대상(29.5%), 상사(24.4), 고객(18.6%), 동료(18.6%)에게서 경험한다고 응답하였다. 기타대상은 주로 자기 자신이나 상황으로부터 느낀다는 응답들이었다.

표 4. 분노, 불안, 우울정서 체험 정도 및 체험 대상

정서	조사대상	정서체험[1] M(SD)	정서대상[2]					
			상사	동료	부하	환자(고객)	보호자(가족)	기타
분노	간호사	3.63(1.44)	41(20.1)	17(8.3)	2(1.0)	44(21.6)	60(29.4)	40(19.6)
	일반인	3.85(1.43)	67(41.4)	17(10.5)	9(5.6)	57(35.2)	NA	12(7.4)
불안	간호사	3.44(1.65)	16(8.2)	3(1.5)	8(4.1)	119(61.3)	12(6.2)	36(18.5)
	일반인	3.25(1.69)	40(27.0)	14(9.5)	6(4.1)	38(25.7)	5(3.4)	45(30.4)
우울	간호사	3.74(1.54)	42(20.9)	38(18.9)	11(5.5)	57(28.4)	10(5.0)	43(21.4)
	일반인	3.52(1.76)	38(24.4)	29(18.6)	5(3.2)	29(18.6)	9(5.8)	46(29.5

주[1]. 5점 척도에 응답한 평균과 표준편차

주[2]. 간호사는 상사, 동료, 부하, 환자, 보호자, 기타에서 고르게 하였고 일반인은 상사, 동료, 부하, 고객, 가족, 기타에서 고르게 하였음. 각 숫자는 빈도와 백분율임. 기타는 그 외의 대상으로 자신이나 불특정 상황 등을 지칭하는 것이었음

주[3]. 응답자는 간호사는 206명, 일반인은 163명임

간호사와 일반인의 정서체험결과를 종합해서 살펴보면 분노정서는 주로 상사와 고객(환자)으로부터 유발되는 정서이고, 불안정서는 주로 고객(환자)과 기타대상으로부터 유발되며, 우울정서는 고객(환자), 상사, 동료, 및 기타로부터 유발된다는 것을 알 수 있다. 우울정서는 분노와 불안정서와 비교해볼 때 다양한 대상으로부터 유발될 가능성을 시사한다. 분노정서가 간호사의 경우 보호자나 상사, 일반인의 경우 상사나 고객으로부터 유발되었다는 것은 특정 대상이 분노 유발자일 경우가 많을 수 있다는 것을 의미한다. 불안의 경우는 간호사는 환자가 압도적으로 많았고 그 다음으로 기타사항으로 인한 것이었으며, 일반인의 경우는 기타대상과 상사로 인한 것이었다. 환자로 인해 유발된 불안은 주로 환자의 상황이 어떻게 될지 모른다는 것으로 인한 불안이었고, 일반인의 기타대상들은 상황이나 자신으로 인해 유발되는 것들인 것으로 볼 때, 불확실한 상황이 주로 불안의 요인이 될 가능성을 시사해주는 것으로 볼 수 있을 것이다. 이에 비해 우울은 유발자가 여러 요인이었는데 이는 우울정서가 복합적으로 발생하였기 때문에 생긴 결과로 보인다.

분노, 불안, 우울 정서 유발 사건

최근 근무 중에 경험한 분노, 불안, 우울사건을 자유롭게 기술하게 하고, 기술한 내용을 유사성에 따라 분류하여 비교표를 작성하였다. 분노정서를 유발하는 상황은 간호사들의 경우 상대방의 부당한 행동(64%), 상대방의 역할수행미비(11%), 상대방으로부터 부정적인 평가를 받게 될 경우(10%) 순으로 나타났고, 일반인의 경우 상대방의 부당한 행동(69%), 상대방과 원활하지 않은 의사소통의 경우(15%), 상대방의 역할 수행미비(9%)순으로 나타났다. 분노정서를 유발하게 되는 상황은 대부분 특정한 상대방이 있는 경우에 유발되는 것으로 나타났다.

불안정서를 유발하는 상황은 간호사들의 경우 불안정한 근무환경(46%), 자신의 능력에 대해 의심이 들 때(27%), 상대방의 부당한 행동(20%)등이었고, 일반인의 경우 자신의 능력에 대한 의심(34%), 상대방의 부당한 행동(26%), 불안정한 근무환경(25%)으로 나타났다. 두 가지를 종합해보면 불안정서는 주로 특정 대상으로부터 경험하기보다는 환경이나 자신의 능력에 대한 의심과 같이 불확실한 상황에 대한 반응으로 나타났다.

우울정서를 유발하는 상황은 간호사의 경우 상대방의 부당한 행동(28%), 자신의 능력에 대한 의심(22%), 상대방의 힘든 처지(17%)등이었고, 일반인의 경우 상대방의 부당한 행동(34%), 불안정한 근무환경(18%), 상대방과 원활하지 않은 의사소통(13%), 상대방의 부정적인 평가(11%)등이었다. 결과를 종합하면 우울정서를 유발하는 상황은 특정대상으로 인한 경우와 불확실한 상황으로 인한 경우가 비슷하게 나타난 것으로 보인다. 또한 다른 분노나 불안정서와 달리 우울정서가 유발되는 상황은 상당히 다양하게 나타났다.

정서유발 상황에 대한 분석결과를 종합해보면[4] 분노정서의 경우 특정 상대방으로 인해 정서가 발생되는 경우가 많은데 비해, 불안정서는 특정 상대방의 행위보다는 상황의 불확실성이 주요 요인인 것을 알 수 있다. 간호사의 경우 분노정서를 유발한 상황의 98%가 특정 외부인과

4) 표 5와 6의 정서유발상황을 특정 외부인에 의한 정서 유발상황과 내외부의 불확실한 상황에 의한 정서유발상황으로 양분하였음. 표 5와 6에서 정서유발상황 1-6까지는 특정 외부인에 의한 정서 유발상황으로, 정서유발상황 7-10까지는 내외부의 불확실한 상황에 의한 정서유발상황으로 구별하였음.

표 5. 간호사들이 분노, 불안, 우울 정서를 경험하게 되는 사건들

정서유발상황	분노	불안	우울	합계
1. 상대방의 부당한 행동	122(64)	35(20)	47(28)	204(38)
2. 상대방의 역할수행 미비	20(11)	6(4)	4(2)	30(5)
3. 상대방의 부정적인 평가 시	19(10)	.	13(8)	32(6)
4. 상대방과 원활하지 않은 의사소통	14(7)	2(1)	9(5)	25(5)
5. 상대를 배려하지 않는 태도	11(6)	1(1)	14(8)	26(5)
6. 상대방의 힘든 처지	.	.	29(17)	29(5)
7. 불안정한 근무환경	.	78(46)	16(9)	94(18)
8. 자신의 능력에 대한 의심	.	46(27)	37(22)	83(16)
9. 가족 및 자신의 개인적인 일로 인한 걱정	.	2(1)	2(1)	4(1)
10. 기타(근무상황의 스트레스, 사소한 사건)	3(2)	.	.	3(1)
합 계	189	170	171	530

주. ( )밖의 숫자는 빈도수를 나타내고, ( )안의 숫자는 백분율을 나타냄.

표 6. 일반 서비스 종사원이 분노, 불안, 우울을 경험하게 되는 사건들

정서유발상황	분노	불안	우울	합계
1. 상대방의 부당한 행동	98(68.5)	30(26.1)	39(33.6)	167(44.7)
2. 상대방의 역할수행 미비	13(9.2)	3(2.6)	5(4.3)	21(5.6)
3. 상대방의 부정적인 평가 시	.	7(6.1)	13(11.2)	20(5.3)
4. 상대방과 원활하지 않은 의사소통	22(15.3)	2(1.7)	16(13.7)	40(10.7)
5. 상대를 배려하지 않는 태도	5(3.5)	.	7(6.1)	12(3.2)
6. 상대방의 힘든 처지	.	.	6(5.2)	6(1.6)
7. 불안정한 근무환경	.	29(25.2)	18(15.5)	47(12.6)
8. 자신의 능력에 대한 의심	.	39(33.9)	5(4.3)	44(11.7)
9. 가족 및 자신의 개인적인 일로 인한 걱정	.	4(3.6)	.	4(1.1)
10. 기타(세상사에 무관심한 사람, 신입사원 입사 등)	5(3.5)	1(0.8)	7(6.1)	13(3.5)
합 계	143	115	116	374

주. ( )밖의 숫자는 빈도수를 나타내고, ( )안의 숫자는 백분율을 나타냄.

관련되었으며, 일반 서비스 조직구성원도 분노정서를 유발한 상황의 96%가 특정 외부인과 관련되어 있었다. 이에 비해 불안정서는 특정 외부인이 아닌 상황이나 자신에 대한 불확실성과 근심으로 불안이 유발되는 경우가 훨씬 더 많았다. 즉 간호사의 경우 특정 외부인에 의한 불안유발은 26%, 내외부의 불확실성으로 인한 불안유발이 74%에 달했고, 일반서비스 구성원의 경우도 특정 외부인에 의한 불안 유발은 37%인데 비해 내외부의 불확실성으로 인한 불안유발은 63%로 거의 2배에 달하는 것으로 나타났다. 한편 우울정서를 유발하는 상황은 간호사들은 외부인에 의한 경우가 68%, 내외부의 불확실한 상황이 32%였고, 일반인들은 외부 행위자에 의한 경우가 74%, 내외부의 불확실한 상황이 26%정도로 두 집단 모두 상대방의 행위에 의해 우울정서가 유발되는 경우가 2배가량 많았다. 그러나 분노정서보다는 정서유발 상황이 분산되어 나타났다.

뒤의 부록에서는 각 정서를 유발한 상황을 정서유발 대상별로 구분하여 제시하였는데, 부록 1에서 환자를 대상으로 발생한 분노, 불안, 우울정서를 비교해보면 환자들의 부당한 행동은 분노를, 환자들의 불확실한 상황은 불안을, 환자들의 부정적인 평가 등은 우울을 불러일으킴을 알 수 있다. 이 결과는 간호사들에게 있어 환자의 행동은 다양한 정서반응을 유발하게 할 수 있다는 것을 의미한다. 부록 2의 결과를 보면 상사의 부당한 행위는 분노를 일으키는데 비해, 상사 앞에서 자신의 능력부족을 지각하게 되는 경우에는 불안을 경험하게 되는 것을 알 수 있다. 이 결과는 정서유발 대상들이 보여주는 행동에 따라 개인이 지각하는 정서가 달라진다는 것을 알 수 있다. 부록 1과 2는 상사, 동료, 부하, 환자, 보호자별로 분노, 불안, 우울 정서를 유발시키는 상황이 어떤 것들이 있는지를 보여준다. 특히 리더십과 관련해서 상사들의 행동이 구성원의 분노, 불안, 우울을 유발하는 상황을 주목해볼 필요가 있다. 예컨대, 상사의 무시하는 태도와 언행, 일방적이고 강압적인 태도 등과 같은 부당한 행동은 분노, 불안, 우울감을 모두 유발시키는 것으로 나타났다.

분노, 불안, 우울 정서 조절방법

분노, 불안, 우울 정서가 유발되었을 때 각 개인이 사용하는 정서조절 방법은 어떤 것들인지를 알아보기 위해 각 정서가 유발되었을 때 각자가 사용하는 조절방법을 분노, 불안, 우울 정서별로 적게 하였다. 그 다음, 분노, 불안, 우울 정서가 유발되었을 때 일반적으로 사용하는 정

표 7. 자유기술 반응에서 나타난 간호사들이 분노, 불안, 우울에 대처하는 방식

대처방식	분노	불안	우울	합계
1. 회피 / 분산	86(47%)	28(19%)	67(40%)	182(36%)
2. 능동적 대처	40(22%)	67(45%)	25(15%)	134(27%)
3. 지지 추구	36(20%)	28(19%)	42(25%)	109(22%)
4. 상황 재해석	21(11%)	27(18%)	32(19%)	84(17%)
합 계	183(100%)	150(100%)	166(100%)	499(100%)

주. 숫자는 빈도와 백분율임

표 8. 자유기술 반응에서 나타난 일반 서비스 직원들이 분노, 불안, 우울에 대처하는 방식

대처방식	분노	불안	우울	합계
1. 회피 / 분산	74(53%)	25(23%)	54(48%)	154(43%)
2. 능동적 대처	26(19%)	46(42%)	20(18%)	94(26%)
3. 지지 추구	16(11%)	15(14%)	16(14%)	50(14%)
4. 상황 재해석	24(17%)	24(22%)	22(20%)	74(20%)
합 계	140(100%)	110(100%)	112(100%)	362(100%)

주. 숫자는 빈도와 백분율임

서조절 방법이 무엇인지를 알아보기 위해 앞서 설명한 5개유형의 정서조절 방법을 주고 각자가 사용하는 정도를 체크하게 하였다.

자유 기술 식으로 적게 한 결과(표 7, 8, 부록 3, 4), 분노발생시 간호사들은 상사나 동료 또는 고객으로부터 유발된 분노를 참고 수용하거나 무시하기 등의 회피/분산 방식을 가장 많이 사용하였으며(47%), 일반서비스직에서도 회피/분산방식을 가장 많이 사용하였다(53%). 이에 비해 불안에 직면했을 때에는 간호사와 일반인 모두 능동적 대처 방식을 가장 많이 사용하는 것으로 나타났다(각기 45%, 42%). 주로 사용하는 능동적 대처방식은 상사로 인해 불안정서가 발생할 경우 긍정적으로 생각하거나 적극적으로 일에 몰두하는 것 등이었다(부록 3). 우울정서가 발생하였을 경우에는 간호사, 일반인 모두 분노정서와 마찬가지로 회피/분산 방식을 가장 많이 사용 하였다(각기, 40%, 48%). 우울정서 시 가장 많이 사용하는 대처방식은 기분전환 활동하기, 수동적으로 일에 몰두하기와 같은 회피/분산 방식이었다(부록 4).

정서별로 적극적 대처와 소극적 대처 방식을 사용하는 정도를 나누어 비교해보면[5], 분노정서에 대해서는 간호사의 경우 소극적 대처가 67%, 적극적 대처가 33%였고, 일반인의 경우 소극적 대처가 64%, 적극적 대처가 36%로 소극적 대처가 두 배 가량 많았다. 불안정서에 대해서는 간호사의 경우 소극적 대처가 38%, 적극적 대처가 63%였고, 일반인의 경우 소극적 대처가 37%, 적극적 대처가 64%로 적극적 대처가 두 배 가량 많았다. 우울정서에 대해서는 간호사의 경우 소극적 대처가 65%, 적극적 대처가 35%였고, 일반인의 경우 소극적 대처가 62%, 적극적 대처가 38%로 소극적 대처가 두 배 가량 많았다.

이 결과는 가설과 다르게 나타난 것으로 이런 결과가 나타난 이유에 주목해볼 필요가 있다. 우선, 서구 문화권에서는 분노를 경험하게 될 경우 이에 직접 부딪혀서 해결하고 불안상황에 처하게 될 경우에는 이를 피하려 하나 한국의 경우 반대로 분노상황에는 소극적으로 대처하려 하고 불안 상황에는 적극적으로 대처하려할 가능성이 있을 수 있다. 또는 조사대상자들이 서비스 업무

5) 회피분산과 지지추구는 소극적 대처로, 능동적 대처와 상황재해석은 적극적 대처로 구분함. 이렇게 구분한 이유는 능동적 대처와 상황재해석은 상황에 보다 적극적으로 대처하는 것인데 비해 회피분산과 지지추구는 문제를 벗어나려 하거나 다른 사람에게 의존하려 한다는 차원에서 소극적으로 분류하였음.

에 종사하는 사람들이므로 분노를 경험하게 될 경우 이를 수용하거나 무시하는 방식으로 소극적으로 처리하고 분노를 겉으로 표출하거나 즉시 해결하려고 하는 것을 바람직하지 않게 여기도록 사회화 되었을 가능성도 있다. 또한 불안정서 시에는 능동적 대처를 선택하는 일이 많았는데 이는 적극적으로 활동하면서 자신의 불안을 없애려고 하는 과정에서 나타난 결과로 보인다. 따라서 본 연구 결과는 분노를 경험하면 직접적인 대면 방식을 주로 사용하려 하고, 불안정서를 경험하게 되면 즉각적인 대면보다 회피의 방법을 더 많이 사용할 것이라는 가설이 모든 경우에 적용되는 것은 아니라는 것을 보여주는 결과라 하겠다.

분노, 불안, 우울 정서를 체험하게 될 경우 정서를 유발하는 대상에 따라 정서조절방식이 달라지는 지를 알아보기 위해 상사, 동료와 부하, 고객(환자 및 보호자)의 세 집단간에 적극적 대처와 소극적 대처 간에 차이가 있는지를 알아보았다. 가설은 분노정서의 경우 상사나 환자와 보호자에 대해서는 소극적 대처를 하고 동료 및 부하에 대해서는 적극적인 대처를 한다는 것이었다. 그러나 가설과 달리, 카이자승 분석을 해본 결과 간호사집단과 일반 서비스 종사자 집단

표 9. 정서유발 대상에 따른 정서대처 방식의 차이(간호사)

정서	대처방식	상사	동료/부하	환자/보호자	$x^2(p)$
분노대처	소극적방식	43(64.2)	13(76.5)	63(68.5)	1.001(.606)
	적극적방식	24(35.8)	4(23.5)	29(31.5)	
불안대처	소극적방식	6(60)	1(11.1)	40(37.4)	4.84(.089)
	적극적방식	4(40)	8(88.9)	67(62.6)	
우울대처	소극적방식	31(75.6)	15(51.7)	23(47.9)	7.75(.021)
	적극적방식	10(24.4)	14(48.3)	25(52.1)	

주. ( )밖은 x^2 수치, ( )속은 유의미값 p.

표 10. 정서유발 대상에 따른 정서대처 방식의 차이(일반인)

정서	대처방식	상사	동료/부하	고객	$x^2(p)$
분노대처	소극적방식	47(77)	12(63.2)	25(56.8)	5.004(.082)
	적극적방식	14(23)	7(36.8)	19(43.2)	
불안대처	소극적방식	11(37.9)	3(23.1)	12(40)	1.19(.550)
	적극적방식	18(62.1)	10(76.9)	18(60)	
우울대처	소극적방식	24(82.8)	24(66.7)	9(60)	3.17(.205)
	적극적방식	5(17.2)	12(33.3)	6(40)	

주. ( )밖은 x^2 수치, ( )속은 유의미값 p.

모두 정서유발 대상에 따라 분노정서에 대한 대처방식에 차이가 나지는 않았다. 불안정서의 경우도 정서유발 대상별로 정서대처 방식이 달라지지는 않았다. 분노정서는 두 집단 모두 정서유발 대상에 상관없이 소극적 대처방법을 더 많이 사용하였고, 불안정서가 유발되었을 때는 두 집단 모두 적극적 대처방식을 사용하였다. 우울정서를 경험할 경우 간호사집단에서만 대상별로 차이가 나타났는데(χ^2=7.71, p<.05), 상사에게는 소극적인 대처방식을 사용하는 반면, 동료나 부하, 고객에게는 차이가 나지 않았다.

한편, 옥수정(2002)이 사용한 척도를 이용하여, 분노, 불안, 우울정서가 유발되었을 경우 정서대처방법으로 상황회피, 감정이해, 능동대처, 지지추구, 상황해석의 다섯 가지 방법들을 사용하는 정도를 체크하게 한 결과, 분노정서가 생겼을 경우 간호사들은 지지추구와 상황회피 방식을 가장 많이 사용하였고, $F_{(4,784)}$=22.63, p<.001, 일반 서비스 종사자들은 상황회피와 적극적 대처방식을 가장 많이 사용하였다 $F_{(4,632)}$=2.79, p<.05. 불안정서가 생겼을 경우에 간호사들은 능동적 대처방식과 주위의 지지추구방식을 많이 사용하는 경향이 있었고$F_{(4,764)}$=14.109, p=.069, 일반 서비스 종사자들은 능동적 대처와 상황에 대한 해석을 가장 많이 사용하였다$F_{(4,604)}$=9.13, p<.001. 우울정서를 체험하였을 경우에는 간호사들은 지지추구와 상황회피 방식을 가장 많이 사용하였고 $F_{(4,776)}$=8.535, p<.05, 일반 서비스 종사자들은 상황에 대한 해석추구, 감정이해 방식을 많이 사용하였다 $F_{(4,608)}$=3.34, p<,01.

정서조절 방법에 대한 본 연구결과를 종합하면 분노정서를 경험할 경우 가설과 다르게 소극적인 대처 방법을 많이 사용하며, 불안정서를 경험할 때에는 적극적인 대처 방법을 많이 사용한다는 것이다. 우울정서의 경우엔 소극적인 방법을 더 많이 사용하기는 하지만 적극적인 방법도 상당한 정도로 사용한다는 것을 알 수 있다. 그리고 이런 경향은 정서대상과 상관없이 비슷하게 나타난다는 것을 알 수 있다. 분노를 느낄 경우 정서유발 대상과 상관없이 회피나 지지추구와 같은 소극적 대처방식을 더 많이 사용하게 되는 것과 불안을 경험할 때 적극적인 대처방식을 많이 사용하는 것은 예상과 반대되는 결과로 좀더 많은 논의가 필요하다고 여겨진다. 이런 결과는 민경환 등(2000)의 연구결과와도 부분적으로 일치하는 결과이다. 그들의 연구에서는 분노

표 11. 척도를 사용하였을 경우 분노, 불안, 우울 정서 체험 시 정서조절 방법

		회피	이해	대처	지지	해석	$F(p)$
분노	간호사	5.80(1.33)	5.56(1.12)	5.38(1.29)	6.37(1.22)	5.62(1.18)	22.63 p<.001)
	서비스	5.86(1.40)	5.46(1.37)	5.80(1.33)	5.52(1.73)	5.09(1.36)	2.79(p<.05)
불안	간호사	5.04(1.43)	5.37(1.29)	5.90(1.31)	5.57(1.41)	5.48(1.52)	14.11(p=.069)
	서비스	5.25(1.04)	5.27(1.51)	5.80(1.49)	4.97(1.64)	5.45(1.50)	9.13(P<.001)
우울	간호사	5.74(1.27)	5.69(1.12)	5.48(1.15)	6.09(1.18)	5.69(1.25)	8.54(P<.05)
	서비스	5.01(1.50)	5.51(1.37)	5.47(1.49)	5.10(1.79)	5.53(1.55)	3.34(P<.01)

주. 각 척도는 2점에서 8점사이의 점수분포를 가짐

정서 경험 시 능동적 대처 방식과 회피/분산 방식을 많이 사용하였고, 불안정서 유발 시에는 능동적 대처방식을 많이 사용하는 것으로 나타났다. 분노의 경우 회피 분산을 많이 사용하는 이유는 본 연구에서 참여한 사람들이 하는 일의 속성과 관련되어 보인다. 서비스직에 종사하는 사람이다 보니 고객이나 환자의 요구에 화가 나더라도 참을 수밖에 없는 경우가 많을 것이다. 그러나 불안의 경우에는 보다 적극적으로 대처하거나 불안을 유발한 상황에 대한 재해석을 통해 상황에서 벗어나려고 하는 것으로 보인다.

분노, 불안, 우울정서의 조절과 주관적 안녕 및 직무효과 간의 관계

본 분석에서는 분노정서, 불안정서, 우울정서를 조절하는 것과 주관적인 안녕감, 직무만족, 조직몰입 및 직무 탈진감간의 관계를 분석하고자 하였다. 이를 분석해보기 위해 일반적으로 근무 중에 분노, 불안, 우울정서를 체험하는 정도를 측정하였고, 최근 근무 중에 분노, 불안, 우울을 경험한 사례를 적게 한 다음 이때 경험한 분노, 불안, 우울의 체험정도를 측정하였다. 다음 이런 각 사건에 대해 분노, 불안, 우울정서를 겉으로 표현하지 않고 조절하려고 노력한 정도를 측정하였다. 특정 사건에 대해 정서체험이 강하였던 정서를 조절하는데 들이는 노력이 약하게 체험하였던 정서를 조절하는데 들이는 노력보다 클 것이기 때문에 해당사건에 대한 정서체험 강도와 정서 조절을 위한 노력정도를 곱하여 정서조절강도를 측정하는 지표로 삼았다. 그 다음 정서체험 정도와 정서조절강도의 두 변인이 주관적인 안녕감, 직무만족, 조직몰입 및 직무 탈진감을 설명하는 정도를 분석하고, 설명력에 대한 두 변인의 상대적 영향력을 분석하였다.

정서조절 강도의 효과를 분석하기 위해 회귀분석을 해본 결과(표 12), 분노정서를 조절하는 것은 간호사표본의 경우 직무만족을 유의미하게 설명하였고(β=.146, p<.05), 일반인 표본의 경우 직무만족과 조직몰입을 유의미하게 설명하였다(β=.197, p<.05; β=.212, p<.05). 불안정서를 조절하는 것은 간호사표본의 경우 직무만족, 조직몰입, 직무 탈진을 유의미하게 설명해주었고(β=.163, p<.05; β=.194, p<.05; β=-.148, p<.05), 일반인 표본의 경우 직무만족을 유의미하게 설명하였다(β=.234, p<.05). 우울정서를 조절하는 것은 간호사 집단의 조직몰입을 유의미하게 설명해주는 것으로 나타났다(β=.157, p<.05). 일반적으로 부정적인 정서를 조절하는 것이 주는 효과를 알아보기 위해 분노, 불안, 우울 정서를 전부 합하여 체험합계와 조절합계가 주는 효과를 분석해본 결과 간호사 집단의 경우 주관적 안녕감, 직무만족, 조직몰입, 직무탈진 모두를 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다(β=.202, p<.01; β=.211, p<.01; β=.251, p<.01; β=-.215, p<.01). 이에 비해 일반인 집단의 경우 어느 변인도 유의미한 설명력을 가지지 않는 것으로 나타났다. 이 상의 결과는 정서를 조절하는 것이 안녕감, 직무만족, 조직몰입 및 직무탈진과 유의미한 관련성이 있음을 보여주는 결과라 하겠다.

이 결과는 분노, 불안, 우울정서를 유발하는 사건을 경험하게 되었을 때 이런 정서들을 겉으로 표현하지 않고 조절하려고 노력하는 것이 주관적 안녕감, 직무만족, 조직몰입에는 긍정적인 효과가 있고, 직무탈진에는 부정적 효과가 있다 것을 말해주는 것이다. 연구 1과 2를 함께 정리하면, 연구1에서와 같이 특정 사건과 관계없이 유발되는 정적이거나 부적인 기분을 억제하고 조절하는 것은 부적인 정서체험과 관련이 있었다. 이에 비해, 연구2의 결과는 특정 사건으로

표 12. 직무 효과성 요인들에 대한 분노, 불안, 우울정서의 체험과 조절[6]의 회귀분석

	안녕감		직무 만족		조직 몰입		직무 탈진	
	간호사	일반인	간호사	일반인	간호사	일반인	간호사	일반인
분노체험	-.273***	-.215***	-.361***	-.211*	-.256**	-.190*	.333***	.303***
분노조절	.077	.121	.146*	.197*	.095	.212*	-.115	-.054
R^2	.059**	.031*	.113***	.042*	.051**	.041	.091***	.072***
불안체험	-.229***	-.155	-.249***	-.194*	-.244**	.045	.296***	.168*
불안조절	.133	.042	.163*	.234*	.194*	.104	-.148*	.004
R^2	.033*	.005	.043**	.027*	.046**	.005	.060***	.016
우울체험	-.394***	-.284	-.378***	.038	-.224**	.041	.411***	.360***
우울조절	.100	-.017	.070	-.144+	.157*	-.909	-.059	-.080
R^2	.135***	.071***	.124***	.006	.046**	-.005	.150***	.109***
체험합계	-.443***	-.291***	-.446***	-.058	-.373***	-.014	.495***	.306***
조절합계	.202***	.047	.211***	-.015	.251***	.021	-.215**	-.103
R^2	.155***	.061**	.158**	-.010	.116**	-.014	.190***	.117***

주.*=p<.05, **p<.01, *** P<.001 체험과 조절에 있는 수치는 표준화 계수임
조절의 수치는 특정 정서유발 시 정서체험 강도와 이때 해당 정서를 표현하지 않고 조절하려고 노력한 정도를 곱한 수치임.

인해 유발된 분노, 불안, 우울 등의 부적정서를 체험할 경우 이런 부적 정서를 곧바로 표현하지 않고 조절하는 것은 반대로 긍정적인 결과를 가져올 수 있다는 것을 보여주는 결과라 하겠다.

이런 결과가 나타난 이유는 본 연구에서 조사한 사항들이 특정사건과 관계없이 일반적으로 체험하는 기분(mood)을 표현하지 않고 조절하는 것이 아니라 특정 사건에 의해 유발되는 분노, 불안, 우울과 같은 특정 정서를 조절하는 것이었기 때문에 나타난 결과로 여겨진다. 다시 말해 부정적인 정서를 체험하게 하는 특정 상황에 처했을 때 이런 정서를 겉으로 표현하지 않고 조절하는 것은 긍정적인 효과(예컨대, 안녕감 제고, 직무만족이나 조직몰입도 제고 및 직무 탈진감 감소)를 가져온다는 것을 말해준다. 이 결과는 상황에 맞게 자신의 정서를 관리하고 조절하는 능력이 개인에게 도움이 된다는 정서지능의 결과들(Salovey & Mayer, 1990; Goleman, 1995)과 일치되는 결과라고 할 수 있다.

정서조절 방식과 주관적 안녕 및 직무효과 간의 관계

분노, 불안, 우울 정서를 체험하게 되었을 경우 이런 정서를 조절하기 위해 사용하는 방식이

6) 조절을 "강도*조절노력정도"로 한 것은 체험정도가 강한 정서를 조절하려고 노력하는 것이 훨씬 조절 노력이 큰 것이라고 보았기 때문임.

구성원들의 주관적 안녕 및 직무효과성을 설명하는 비중을 조사하기 위해, 분노, 불안, 우울정서를 조절하기 위해 사용하는 다섯 가지 조절방식을 예언변인으로 하고 안녕감, 직무만족, 조직몰입, 직무탈진을 준거변인으로 놓고 회귀분석을 하였다. 간호사 집단을 대상으로 회귀분석을 한 결과, 분노정서를 경험하게 되었을 경우, 상황을 재해석 하려는 것은 안녕감, 직무만족, 조직몰입에 유의미하게 긍정적인 영향을 주었고(β=.325, p<.001; β=.210, p<.01; β=.265, p<.001), 적극적인 대처방식은 직무만족과 조직몰입에 유의미하게 긍정적인 영향을 주었다(β=.249, p<.001;β=.289, p<.001). 그리고 불안정서를 경험하게 되었을 경우, 적극적인 대처방식은 직무만족, 조직몰입에 유의미하게 긍정적인 영향을 주었다(β=.294, p<.001; β=.211, p<.01). 또한 우울정서를 경험하게 되었을 때, 적극적인 대처방식을 사용하는 것은 안녕감, 직무만족, 조직몰입에 유의미하게 긍정적인 영향을 주었다(β=.208, p<.05; β=.230, p<.05; β=.286, p<.001). 각 정서에 대한 조절방식은 직무탈진과는 아무런 관련성을 보여주지 못하였다.

일반 서비스 집단을 대상으로 회귀분석을 한 결과, 분노정서를 경험하게 되었을 경우, 적극적인 대처방식은 직무만족, 조직몰입에 유의미하게 긍정적인 영향을 주었다(β=.216, p<.05; β=.279, p<.01). 불안을 경험했을 때에도 적극적인 대처방식은 직무만족, 조직몰입에 유의미하게 긍정적인 영향을 주었다(β=.249, p<.05; β=.206, p<.05). 또한 분노정서와 불안정서를 경험했을 때 상황을 재해석 하는 것은 조직몰입에 유의미하게 긍정적인 영향을 주었다(β=.180, p<.05;β=.237, p<.05). 그리고 우울정서를 경험할 때 상황회피 방법을 사용하는 것은 직무만족에 긍정적인 영향을 주었다(β=.220, p<.05). 그런데, 분노정서와 우울정서를 경험할 때 주위의 지지를 찾는 것은 직무만족에 유의미하게 부정적인 영향을 주었으며(β=-.246, p<.01;β=-.282, p<.001), 유사하게 분노정서와 불안정서를 경험하게 될 경우에 주위의 지지를 찾는 것은 직무탈진에는 유의미하게 긍정적인 영향을 주었다(β=.183, p<.05;β=.214, p<.05).

이상의 결과를 종합하면 분노, 불안, 우울과 같은 부적정서를 경험하게 될 경우에 직접적인 대처나 상황을 해석해보려고 하는 것과 같은 적극적인 대처방식을 사용하는 것이 효과적이라는 것을 말해주는 결과라 하겠다. 다시 말해 감정을 불러일으킨 상황에 직접대면해서 해결하려 하거나 상황을 재해석하려 하는 것이 효과적인 방법이라는 것을 말해준다. 이에 비해 소극적인 대처방식이라고 할 수 있는 상황회피나 주위의 지지를 추구하는 것, 또는 자신의 감정을 이해하려고 하는 것 등은 효과적인 정서조절 방식이 아님을 말해주는 결과라 할 수 있다. 본 연구의 결과는 분노 경험 시 능동적 대처와 지지추구방식은 효과적인 조절방식이었으나 회피분산은 효과적이지 못했고, 불안 정서경험 시 능동적인 대처가 효과적이었다는 민경환 등(2000)등의 연구결과와 일관되는 결과이다.

본 연구 부록에 나타난 분노, 불안, 우울 정서를 경험할 경우에 간호사나 일반 서비스조직원들이 사용하는 적극적인 대응방법으로는 당사자와 직접적으로 해결하기, 적극적으로 감정표현하기, 적극적인 표정관리하기, 적극적으로 일에 몰두하기, 적극적으로 자기개발하기 등이었다. 이에 비해 회피 분산방식은 무시, 기분전환활동하기, 참고 수용하기, 수동적으로 일에 몰두하기 등이었다. 지지추구는 주위사람과 대화해서 조언이나 위로 구하기 등이었고, 상황재해석은 긍정적으로 생각하기, 상대방의 입장을 생각하기, 원

표 13. 정서조절 방식이 준거변인에 미치는 효과에 대한 회귀분석(간호사 집단)

	안녕감			직무만족			조직몰입			직무탈진		
조절방법	분노	불안	우울	분노	불안	우울	분노	불안	우울	분노	불안	우울
회피	-.008	.053	-.060	-.087	.101	-.023	-.052	.097	.031	-.010	.015	.050
이해	.20	.031	-.152	-.005	-.046	-.062	-.106	-.042	-.015	-.017	.038	.036
대처	.035	.122	.208*	.249***	.294***	.230*	.289***	.211***	.286***	-.057	-.134	-.149
지지	.111	-.001	.069	.010	-.082	-.081	.037	-.011	.030	-.079	.050	-.016
해석	.325***	-.010	-.135	.210**	.062	-.043	.265***	.055	-.007	-.026	-.015	-.030
R^2	.112***	.014	.044*	.124***	.072**	.012	.167***	.032*	.059**	-.004	-.008	-.002

주. 각 수치는 표준화 회귀 계수로 분노, 불안, 우울정서를 조절하는 각 방식들이 주는 효과의 상대적 강도를 나타냄. * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $P<.001$

표 14. 정서조절 방식이 준거변인에 미치는 효과에 대한 회귀분석(일반인 표본)

	안녕 감			직무 만족			조직몰 입			직무 탈진		
조절방법	분노	불안	우울	분노	불안	우울	분노	불안	우울	분노	불안	우울
회피	-.017	.029	.049	.055	.020	.220*	.023	.002	.090	.089	-.107	-.035
이해	.106	-.147	.155	.038	-.146	.157	.130	-.087	.181	-.035	.094	-.106
대처	.171	.152	.036	.216*	.249*	.107	.279**	.206*	.160	-.071	-.081	.071
지지	-.054	.071	-.094	-.246**	-.152	-.282***	-.125	-.181	-.141	.183*	.214*	.166
해석	.082	.008	-.025	.118	.100	-.013	.180*	.237*	.090	.015	.059	-.027
R^2	.057*	-.011	.000	.149***	.032	.115***	.231***	.231***	.128***	.023	.030	-.003

주. 각 수치는 표준화 회귀 계수로 분노, 불안, 우울정서를 조절하는 각 방식들이 주는 효과의 상대적 강도를 나타냄. * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $P<.001$

인분석하기 등이었다. 본 연구의 결과는 분노, 불안, 우울과 같은 부정적인 정서를 경험하게 될 경우에 적극적인 대응방법이나 상황을 재해석하려고 하는 등의 노력이 중요하며 주위의 지지를 추구하거나 회피분산의 방법들은 개인의 정서를 회복하는데 크게 도움이 되지 못함을 보여주는 결과라 하겠다.

종합논의

본 연구에서는 조직생활 중에 체험하는 부정적 정서를 조절하는 것이 정적 및 부적 정서체험정도, 안녕감, 직무만족, 조직몰입 및 직무 탈진과 같은 조직 생활 및 일상생활의 질과 어떤 관계를 가지는지를 분석하고자 하였다. 이를 위

해, 부적 정서 특히 분노, 불안, 우울정서를 조절하는 것의 심리적 효과를 분석하였다.

연구1과 연구2의 결과를 간단히 요약하면 다음과 같다. 우선 조직 장면에서 가장 많이 경험하는 부정적인 정서는 분노, 불안, 우울감이었다. 이들은 조직생활 중 가장 흔히 경험하는 정서중의 하나이며, 이런 부정적 정서경험 시 이의 표현을 억제하려 하거나 반대의 감정을 표현해야 하는 경우가 조직 생활에서 꽤 자주 경험하게 되는 상황인 것으로 나타났다. 구체적으로 가설 검증을 시도해본 결과 예상과 일치되게 분노는 상황적인 요소보다는 외부 행위자에 의해 주로 유발 되었다. 이에 비해 불안은 외부 행위자보다는 상황적인 요소에 의해 더 많이 발생하였다. 우울은 분노정서와 정서유발상황이 비슷하였지만 정서유발원인들이 보다 분산되어 나타났다.

이런 정서를 경험하게 되는 경우에 대한 대처방식을 조사해본 결과 가설과 다르게 분노발생 시는 분산회피와 지지추구와 같은 소극적 대처방식을 많이 사용하였고, 불안발생 시는 오히려 능동적 대처와 상황재해석과 같은 적극적인 대처방식을 더 많이 사용하였다. 한편 우울정서 유발 시에는 분노정서와 비슷한 대처방식을 사용하였다. 분노정서 경험 시 대처방식에서 정서유발 대상에 따라 차이가 생기는 지를 분석해본 결과 가설과 달리 상사, 동료 및 부하, 환자 및 보호자(고객)간에 유의미한 차이가 나타나지 않았고, 모두 소극적인 방식을 더 많이 사용하는 것으로 나타났다.

부정적인 정서를 체험할 경우 이를 억제하는 것이 주는 효과를 분석해본 결과 연구가설과 같이 만성적으로 체험하는 기분의 표현을 억제하는 것은 개인에게 긍정적인 결과보다 부정적인 결과를 더 많이 주었으나 특정 사건에 대한 반응으로 나타나는 분노, 불안, 우울 등을 경험할 때 이를 억제하는 것은 직무만족, 조직몰입, 안녕감 등에 부분적으로 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났고 직무탈진에는 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 마지막으로 정서조절 방식의 효과를 분석해본 결과 가설과 일치되게 회피분산이나 지지추구와 같은 소극적인 방식은 개인의 안녕감이나 직무효과에 별 영향을 미치지 못하였으나, 문제에 대한 능동적 대처나 상황을 재해석하는 것과 같은 적극적인 대처방식은 개인의 안녕감이나 직무효과에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 본 연구에서 나타난 주요 결과를 가설을 중심으로 좀더 세부적으로 논의하면 다음과 같다.

정서유발 상황 및 정서조절 방법

본 연구에서는 조직생활 중에 분노, 불안, 우울을 경험하게 되는 상황이 어떤 것이고, 이런 정서를 체험하게 될 경우 어떤 방식으로 정서를 조절하는지를 검증하고자 하였다. 기존 연구들에서 밝혀진 결과들(Averill, 1982; Shaver et al., 1987; Fitness & Fletcher, 1993; Lazarus & Lazarus, 1994)과 유사하게 분노정서의 유발자는 특정 행위자인 경우가 많았다. 이에 비해 불안정서는 특정 행위자보다는 상황의 불확실성이나 개인의 능력 등이 많았다. 우울은 분노와 불안을 유발하는 상황이 보다 분산적이었다. 이런 결과들은 본 연구 결과들이 기존가설들과 일치되는 결과를 나타냈다는 것을 의미한다. 이에 비해 정서조절 방식은 기존 연구들(Elsworth & Smith, 1988; Stein & Levine, 1989)에 따라 세운 연구가설과 반대의 결과가 도출되었다. 즉, 분노를 체험하게 될 경우 적극적인 대처 방식을 많이 사용하고 불안을 체험하게 될 경우 소극적인 대처방식을 많이 사용할 것으로 예상하였는데, 본 연구 결과는 반대로 나왔다. 정서 대처 방식에 대해 본 연구와 같은

결과가 도출된 이유는 앞서 설명했듯이 문화적 차이도 한 요인으로 작용하리라고 생각된다. 즉, 집단적인 문화를 강조하는 한국적인 상황과 본 조사의 대상자들과 같이 고객 또는 환자에 대한 서비스를 강조하는 서비스 지향적인 조직문화에서는 화를 즉시 표출하는 것을 바람직하지 않게 여길 것이라고 생각할 수 있다. 또한, 불안한 상황에 처했을 경우에 대해서도 회피나 분산 또는 지지를 추구하는 것과 같은 소극적인 모습을 보이는 것을 바람직하지 않게 여길 가능성이 크다. 따라서 분노를 경험하게 될 경우 사람들은 자신의 정서에 직면하기보다는 분산/회피 방식을 택하려 할 것이나 불안을 경험할 때에는 적극적으로 해결하려는 모습을 보여주고자 할 것이라고 가정해볼 수 있을 것이다.

부적정서 조절의 효과

연구 1에서 부정적 정서를 조절하는 것은 긍정적인 효과보다는 부정적인 효과가 더 많았다. 특히 부정적인 정서를 체험할 때 이를 표현하지 않고 억제하는 것은 부정적 정서를 느끼게 하는 것이 더 많았다. 그러나 연구 2에서 분노, 불안, 우울과 같은 부정적 정서를 체험할 경우 이를 표현하지 않고 억제하는 것은 안녕감, 직무만족, 조직 몰입도를 높이는 것과 같은 긍정적인 효과가 있는 것으로 나타났다. 이 결과들은 본 연구에서 세운 가설과 일치하는 것이지만 얼핏 보면 서로 모순 되는 것 같은 결과이다. 이런 결과가 나온 까닭은 무엇인가? 우선 연구 1에서 측정한 정서조절내용은 특정 상황이나 사건과 상관없이 일반적으로 부정적 정서를 표현하지 않고 억제하는 것을 측정한데 비해 연구 2에서 측정한 정서조절내용은 특정 상황에서 체험한 부정적 정서를 표출하지 않고 억제하는 것이란 점이 다르다는 점을 주목할 필요가 있다. 본 연구 결과는 일상생활 중에 경험하게 되는 분노, 불안, 우울과 같은 특정 정서는 있는 그대로 표현하기보다는 조절하고 억제하는 것이 개인의 정신건강에 좋다는 것을 시사해주는 것이라 할 수 있다. 이에 비해 특정 사건과 관계없이 만성적으로 자신의 정서표현을 억제하는 것은 바람직하지 않다는 것을 보여주는 것이다. 이 결과들은 정서억제가 주는 부정적인 결과에 대한 기존의 연구들(Buck, 1984; Pennebaker, 1985; Jensen, 1987)이나 상황에 따라 적절하게 정서를 조절하는 것이 바람직하다는 정서지능에 대한 연구들(Salovey, Hsee & Mayer, 1993; Goleman, 1995)이 주장하는 정서조절 내용이 서로 다를 수 있다는 것을 보여주는 결과라 하겠다. 정서조절에 대한 본 연구의 결과를 정리하면 만성적인 정서억제나 조절상황은 바람직하지 않으나 특정 상황에서 유발된 부적 정서를 조절하는 것은 효과적일 수 있음을 보여주는 결과라 하겠다.

정서조절 방식의 효과

부적 정서를 체험하게 될 경우 이런 정서를 조절하기 위해 우리가 사용할 수 있는 방법은 다양하다. 그러나 본 연구의 결과는 가설과 일치하게 상황을 회피하거나 주위에서 위로를 구하고 지지를 찾는 소극적인 정서조절방법보다는 적극적으로 상황을 해석하고 문제를 해결하려는 방식이 보다 바람직한 것으로 나타났다. 본 연구에서 적극적인 대처와 상황 재해석은 안녕감, 직무만족, 조직몰입에 긍정적으로 기여하고 직무탈진에는 부정적으로 기여하는 것으로 나타났으나, 상황회피나 지지추구방식은 별 영향이 없거나 심지어 안녕감이나 직무만족에 부정적인 영향을 주기도 하는 것으로 나타났다. 이 결과는 부정적인 정서가 유발되었을 때 분산회피나 지지추구와 같은 소극적인 방식이 일시적으로 부적 정서

체험에서 벗어나게 도와줄 수는 있으나 궁극적인 해결책은 될 수 없음을 보여주는 결과라 하겠다. 본 연구결과는 민경환 등(2000)의 결과와 같이 적극적으로 정서를 조절하려는 것이 바람직한 정서조절방식이라는 것을 시사한다.

본 연구의 의의

본 연구의 의의를 살펴보면 첫째, 분노, 불안, 우울별로 정서유발상황이 다르다는 가설의 재검증과 이에 대한 세부적인 사례를 수집한 것을 들 수 있다. 즉, 간호사나 서비스 직무와 같은 구체적인 업무현장에서 분노, 불안, 우울을 경험하게 하는 사례를 수집하였으므로, 해당조직 구성원에 대한 정서이해에 필요한 기초 자료로 활용할 수 있을 것이다. 둘째, 조직 구성원들이 조직 생활 중에 사용하는 정서대처 방식에 어떤 것이 있으며, 어떤 방식이 가장 효과적인지를 분석하였다. 이는 앞으로 조직 구성원들의 정서관리 방안의 제시에 도움이 될 수 있을 것이다. 셋째, 정서를 조절하는 것이 주는 효과가 무엇인지를 보다 심층적으로 분석하게 해주었다. 즉, 단순히 정서를 조절하는 것이 좋고 나쁜 것이 아니라 정서의 내용에 따라 개인에게 긍정적인 효과와 부정적인 효과를 다 줄 수 있다는 것을 밝혔다. 즉, 만성적으로 기분(mood)을 조절하는 것은 개인에게 부정적인 결과를 초래할 것이나 특정 사건으로 인해 유발된 부적정서를 조절하는 것은 바람직할 수 있음을 보여주었다. 넷째, 사례연구를 통해 구체적인 조직의 현상을 분석한 점을 들 수 있다. 이를 통해 기업조직 생활의 모습을 보다 생생하게 살펴볼 수 있는 기회를 제공하였다는 점을 들 수 있을 것이다. 이 데이터는 간호사나 서비스 직종에 종사하는 사람들에 대한 정서문제를 이해하는 기초를 제공해 줄 수 있을 것이다. 마지막으로 본 연구의 결과는 조직 구성원의 리더십이나 커뮤니케이션에 대한 교육에 활용할 수 있을 것이다. 현대 조직은 모든 구성원이 조직의 이익을 위해 노력하지 않으면 경쟁에서 뒤질 수밖에 없는 사회이다, 따라서 본 연구결과는 구성원간의 이해와 커뮤니케이션 증진에 필요한 기초 자료를 제공해 줄 수 있을 것이다. 또한 구성원들의 부적정서를 줄이기 위해 어떤 방법을 사용하는 것이 좋은지에 대한 안내자 역할을 할 수 있을 것이다. 즉 소극적으로 지지를 추구하거나 상황을 회피하려고 하는 것은 부정적인 결과를 초래할 가능성이 있으므로 적극적으로 자신의 정서에 대처하는 방법을 가르치거나 활용하는 방법을 제시하는 것이 필요하다는 것을 시사해준다.

연구의 한계점 및 추후연구 사항

본 연구의 한계점은 우선 사례의 분석과 정리에 대한 객관성의 문제일 것이다. 사례연구가 가지는 장점이자 단점인 주관성의 개입문제가 본 연구에도 적용될 것이라 생각된다. 가급적이면 객관화 하고 수량화하려고 노력했으나 연구자에 의한 주관의 오류를 피할 수 없었을 것이다. 둘째는 정서체험 및 조절에 대한 연구를 부정적 정서의 조절에만 국한시켰다는 것을 들 수 있을 것이다. 행복, 동정심, 감동, 신바람 같은 긍정적인 정서를 체험하게 하는 상황과 조절하는 상황에 대한 이해도 조직의 현상을 이해하는데 중요한 요소일 것이다. 본 연구가 이런 연구를 진행하는데 출발점이 될 수 있을 것이라고 생각된다. 셋째, 정서체험과 정서조절을 한꺼번에 연구하는 것이 필요할 것이다. 즉 정서조절 방법은 체험하는 정서에 따라 다를 것이므로 이를 한꺼번에 연구하는 것이 도움이 될 것이다. 본 연구에서도 정서유발 사례와 이에 대한 대처방식을 함께 조사를 하였는데 이를 세부적으로 분석하지는 못

하였다. 너무 많은 사례와 다양성으로 인해 이러한 작업을 진행하지 못하였는데 추후 이에 대한 분석이 필요하리라고 생각된다. 넷째, 정서유발 상황과 이에 대한 대처 방식에 대한 세부적인 분석이다. 본 연구에서 도출된 정서유발 상황 각각에 한 심층적인 분석과 정리 작업이 이루어지지 못하였는데 이런 연구가 이루어지면 조직 현장에 있는 사람들에게 보다 실용적인 도움을 줄 수 있을 것이다.

참고문헌

권성우 (1993). 금여제도, 조직 공정성과 조직 효과성 변인들 간의 관계. 서울대학교 대학원 석사학위청구논문.

김원형 (1995). 조직 몰입 세 성분 모형의 개념화. 한국심리학회지: 산업 및 조직, Vol 8, No.1, 51-74.

민경환, 김지현, 윤석빈, 장승민 (2000). 부정적 정서조절 방략에 대한 연구: 정서종류와 개인변인에 따른 정서조절 양식의 차이. 한국심리학회지: 사회 및 성격, Vol 14, No. 2, 1-16.

옥수정 (2001).억압적 성격 성향자의 정서적 특성과 정서 조절 방략. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

윤석빈 (1999). 경험하는 정서의 종류와 선행사건에 따른 정서조절 양식의 차이. 서울대학교 대학원 문학석사학위논문

이주일 (1998). 체험정서와 표현정서의 심리적 효과. 서울대학교 대학원 문학박사학위논문.

이주일, 민경환 (1999). 정서적 노동이 체험정서, 표현정서 및 양자간의 불일치에 미치는 효과. 한국심리학회지: 사회 및 성격, Vol 13, No. 2, 149-171.

이주일, 황석현, 한정원, 민경환 (1997).정서의 체험 및 표현성이 건강과 심리적 안녕에 미치는 영향. 한국심리학회지: 사회 및 성격, Vol 11, No.1, 117-140

한정원 (1997). 정서표현성이 건강 및 주관적 안녕에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 석사학위논문

Adelman, P. K., & Zajonc, R. B. (1989). Facial efference and the experience of emotion. *Annual Review of Psychology 40*: 249-280

Adelman, P. K. (1989). Emotional labor and emotional well-being. Unpublished doctoral dissertation. University of Michigan, Ann Arbor.

Ashford, B. E. (1986). Feedback seeking in individual adaptation: A resource perspective. *Academy of Management Journal 29*: 456-487

Ashforth, B. E., & Humprey, R. H. (1993). Emotion in the workplace: a reappraisal. *Human Relationships 48*: 97-125

Averill, J. (1982). Anger and Aggression: An Essay on Emotion. Springer-Verlag: New York.

Baumeister, R. F., Heatherton, T. F., & Tice, D. M. (1994). Losing Control: How and Why people fail at self-regulation. San Diego: Academic Press.

Buck, R. (1984). The communication of emotion. New York: Guilford Press.

Ekman, P. (1972). Universals and cultural differences in facial expressions of emotion. In J. Cole. (Ed.). *Nebraska Symposium on Motivation*. Lincoln NE: University of Nebraska press.

Emmons, R. A., & Colby, P. M. (1995). Emotional conflict and well-being: Relation to perceived availability daily utilization, and observer

reports of social support. *Journal of Personality and Social Psychology* 68: 947-959.

Ellsworth, P. C., & Smith, C. A. (1988). From appraisal to emotion: Differences among unpleasant feelings. *Motivation and Emotion, 12*, 271-302.

Fitness, J., & Fletcher, GJO. (1993). Love, hate, anger, and jealousy in close relationships: a prototype and cognitive appraisal approach. *Journal of Personality and Social Psychology* 65: 942-958

Fitness, J. (2000). Anger in the Workplace: an emotion script approach to anger episodes between workers and their superiors, coworkers and subordinates. *Journal of Organizational Behavior, 21,* 147-162.

Goleman, D. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. New York: Bantm Books

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

Hackman, J. R., & Oldham, G. R.(1975). evelopment of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology* 60: 159-170

Hochschild, A. R (1983). The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley: University of California Press

Isen, A. M., & Baron, R. A. (1991). Positive affect as a factor in organizational behavior. *Research in Organizational Behavior 13*: 1-53

Izard, C. E. (1977). Human emotions. New York: Plenum.

Jensen, M. R (1987). Psychobiological factors predicting the courses of breast cancer. *Journal of Personality* 55: 317-342

King, L. A. & Emmons, R. A. (1990). Conflict over emotional expression: Psychological and physical correlates. *Journal of personality and Social Psychology* 58:864-877

Lazarus, R. S., & Lazarus, B. N. (1994). Passion and reason: Making sense of our emotions. New York: Oxford university Press.

Levine, L. J. (1995). Young children's understanding of the causes of anger and sadness. *Child Development,* 66, 607-709.

Loseke, D. R., & Cahill, C. E. (1986). Actors in search of a character: Student social workers' quest for professional identity. *Symbolic Interaction* 9: 934-949

Louise, M.R (1980). Career transitions: Varieties and commonalities. *Academy of Management Review* 5: 329-340

Morris, J.A ., & Reilly, N. P. (1987). Toward the self-regulation of mood: Theory and research. *Motivation and Emotion 11*: 215-249

Morrison, E. W. (1993). Newcomer information seeking: Exploring types, modes, sources, and outcome. *Academy of Management Journal* 36: 557-589

Oatley, K., & Johnson-Laird. (1987). Towards a cognitive theory of emotions. *Cognition and Emotion1(1)*: 29-50

Parkinson, B. (1991). Emotional stylists: Strategies of expressive management among trainee hairdressers. *Cognition and emotion* 5: 419-434

Parkinson, B. (1995). Ideas and realities of emotion. New York: Routledge

Pennebaker, J.W. (1985). Traumatic experience and psychosomatic disease: Exploring the roles of behavioral inhibition, obsession, and confiding. *Canadian Psychology, 26(2),* 82-95.

Pinder, C. C., & Walter, G. A. (1984). Personnel transfer and employee development. In K.M. Rowland and G. R. Ferris(Eds) *Research in personnel and human resource management, 2,* 187-218.

Pinder, C. C. (1998). *Work motivation in organizational behavior.* New Jersey: Prentice Hall.

Quinn, R. P., & Staines, G. L. (1977). The quality of employment of survey. Michigan: ISR.

Salovey, P., & Hsee, C. K., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence and the self regulation of affect. In D. M. Wegner and J. W. Pennebaker(Eds.), *Handbook of mental ontrol* (pp.258-277). Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personlity 9(3)*: 185-211.

Shaver, P., Schwartz, J., O'Conner, C., & Kirson, D. (1987). Emotion Knowledge: further exploration of a prototype approach. *Journal of Personality and Social Psychology 52*: 1061-1086.

Smith, C. A., & Lazarus, R. S. (1993). Appraisal components, core relational themes, and the emotions. *Cognition and emotion,* 7, 233-269.

Stein, N. L., & Levine, L. J. (1989). The causal organization of emotional knowledge: A developmental study. *Cognition and Emotion, 3,* 343-378.

Thayer, R. E., Newman, J. R., & McClain, T. M. (1994). Self-regulation of mood: Strategies for changing a bad mood, raising energy, and reducing tension. *Journal of Personality and Social Psychology 68*: 1092-1107.

Westen (1994). Toward an integrative model of affect regulation: Applications to social-psychological research. *Journal of Personality, 62(2),* 641-647.

1 차원고접수 : 2003. 5. 28.
수정원고접수 : 2003. 11. 8.
최종게재결정 : 2003. 11. 25.

한국심리학회지: 산업 및 조직
Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology
2003. Vol. 16, No. 3, 19-58

Anger, anxiety, depression in the workplace-Differences of evoking causes and coping methods among emotions, Relationships of emotion regulation and psychological well-being, job effectiveness

Juil Rie

Hallym University

This thesis studied emotions felt negatively in the workplace and coping methods in that emotional experience. And the impact of controling emotions felt negatively was studied. In study 1, research participants were 63 nurses attending a special class of the university. In study 1, emotions which nurses most frequently experienced in the workplace were anger, anxiety and depression among negative emotions; and pity, pride and happiness among positive emotions. Controling negative emotions were more correlated with experience of negative emotion than experience of positive emotion. In study 2, research participants were 207 nurses and 163 employees of a service organization without nurses. Study 2 surveyed events evoking anger, anxiety and depression, and coping methods used in those events. Events evoking anger, anxiety, and depression were classified as 1) unjust behaviors of others, 2) lack of responsible role performance of others, 3) negative evaluations by others, 4) ineffective communications with others, 5) inconsiderate attitude of others, 6) pitiable situation of others, 7) unstable working situation, 8) doubt about self, 9) concern about family and personal problems. Coping methods used in those events were classified as 1) avoidance and distraction, 2) active coping, 3) seeking supports of others, 4) re-interpretation of the situation. In the case of anger, events that evoked it were caused by other agent, and coping methods used frequently were nonactive methods. But in the case of anxiety, events that evoked it were generally insecure situations, and coping methods used frequently were active methods. In the case of depression, events that evoked it were compounded by others and insecure situations, and coping methods were too. Controling of expression of anger, anxiety, and depression was positively related with well-being, job satisfaction, and organization commitment but was negatively related with job burnout. Active methods of emotion control were positively related with well-being, job satisfaction, and organization commitment but were negatively related with job burnout. But Nonactive methods of emotion control were not related with well-being, job satisfaction, organization committment and job burnout.

key words : anger, anxiety, depression, negative emotion, emotion control, emotional regulation method, active emotion control, nonactive emotion control, psychological well-being, job effectiveness

부록 1. 정서대상 별로 간호사들이 분노, 불안, 우울을 경험하게 하는 사건들

대상	정서유발 상황들		
	분 노	불 안	우 울
상사	(1,18)1. 상사가 무시하는 태도와 언행을 할 때 (1,11)2. 상사가 일방적, 강압적 태도를 보일 때 (1, 7)3. 상사가 과도한 업무를 부여할 때 (1, 4)4. 상사가 자기중심적 행동을 할 때 (1, 2)5. 상사가 차별대우할 때 (2, 8)6. 책임감이 부족한 상사를 볼 때 (2, 2)7. 상사가 리더십이 부족할 때 (4, 6)8. 상사와 의견 차이를 보일 때 (4, 5)9. 상사와 원활하지 않은 의사소통 시 (5, 6)10. 환자에 대한 배려가 결여됐을 때 (5, 1)11. 기타: 무섭게 째려보며 화내는 상사	(1, 3)1. 자기기분대로 움직이는 상사를 대할 때 (1, 3)2. 상사가 일방적, 강압적 태도를 보일 때 (1, 2)3. 상사가 일처리를 재촉할 때 (4, 2)4. 상사와 의견 차이를 보일 때 (7, 1)5. 부서 이동 시 (8, 1)6. 실수에 대한 생각 시	(1,10)1. 상사가 무시하는 태도를 보일 때 (1, 8)2. 상사가 과중한 업무를 부여할 때 (1, 1)3. 상사가 인정을 안 해줄 때 (1, 1)4. 상사가 차별대우할 때 (1, 1)5. 상사가 일방적, 강압적 태도를 보일 때 (1, 1)6. 개인적인 일을 상사가 타인에게 발설 (1, 2)7. 상사가 책임전가 시킬 때 (3, 6)8. 상사가 나에게 부정적인 평가를 내릴 때 (3, 5)9.잘못된 간호행위로 상사로부터 혼났을 때 (4, 5)10. 상사와 의견 차이를 보일 때 (5, 1)11. 상사가 이기적 행동을 할 때 (5, 1)12. 환자에 대한 배려가 결여됐을 때 (8, 1)13. 일처리가 지연될 때
	70명	12명	43명
동료	(1, 5)1. 동료가 무시하는 태도와 언행을 할 때 (2, 4)2. 책임감이 부족한 동료를 볼 때 (4, 3)3. 동료와 원활하지 않은 의사소통 시	(5, 1)1. 동료애가 결여됐을 때 (7, 1)2. 동료의 부서 이동 시	(2, 2)1. 책임감이 부족한 동료를 볼 때 (4, 2)2. 동료와의 의견 차이를 보일 때 (4, 2)3. 나로 인해 동료가 곤란해졌을 때 (5, 6)4. 동료와 친해지기 어려워서 (5, 3)5. 동료애가 결여됐을 때 (6, 1)6. 힘든 처지의 동료를 대할 때 (7, 1)7. 동료의 부서 이동 시 (8, 4)8. 동료에 비해 뒤떨어진다는 느낌
	12명	2명	21명
부하	(1, 3)1. 부하의 무시하는 태도를 볼 때 (1, 1)2. 부하의 언행불일치를 볼 때 (1, 2)3. 부하가 열정 없는 일처리를 할 때	(2, 4)1. 일처리를 제대로 못하는 부하를 대할 때 (2, 2)2. 문제를 일으키는 부하직원을 대할 때 (8, 1)3. 부하직원이 나도 모르는 것을 질문할 때	(5, 2)1. 부하의 이기적인 태도를 볼 때 (6, 1)2. 적응력 부족인 후배를 볼 때 (8, 3)3. 부하로부터 인정받지 못할 때 (8, 2)4. 일처리를 제대로 못하는 부하를 대할 때
	6명	7명	8명
환자	(1,10)1. 환자의 무례한 태도나 어투 시 (1, 7)2. 환자가 억지 행동과 태도를 보일 때 (1, 6)3. 환자가 실수를 인정하지 않고 화낼 때 (1, 8)4. 환자가 과잉행동과 과잉요구를 원할 때 (1, 7)5. 환자가 무시하는 태도를 보일 때	(1,13)1. 환자의 무례한 태도나 어투 시 (7,45)2. 안 좋은 상태의 환자를 볼 때 (7,10)3. 환자에 대한 예측불가 시 (7, 8)4. 중환자 담당할 때 (7, 4)5. 임종환자 간호 시 (8,19)6. 자신의 일처리에 대한 의심이 들 때 (8, 7)7. 환자에 대해 실수에 대한 생각 시	(1,12)1. 환자의 무례한 태도나 어투 시 (5, 1)2. 환자가 거부감을 느낄 때 (6,12)3. 안 좋은 상태의 환자를 볼 때 (6,10)4. 처지가 불쌍한 환자를 볼 때 (6, 4)5. 환자가 사망할 때 (8, 2)6. 자신의 업무처리가 미숙하다고 느낄 때
	38명	106명	41명
보호자	(1,20)1. 보호자가 무례한 태도를 보일 때 (1,12)2. 보호자가 과잉행동과 과잉요구를 할 때 (1, 1)3. 보호자의 억지 부리는 행동과 태도 시 (2, 2)4. 보호자의 불성실 시 (3,17)5. 보호자가 처치에 불만족할 때 (3, 1)6. 병원에 부정적 반응을 보이는 보호자 (5, 2)7. 보호자가 이기적 태도를 보일 때 (5, 2)8. 보호자의 이해부족 시	(1, 9)1. 보호자의 무례한 태도나 어투 시 (1, 5)2. 보호자가 과잉행동과 과잉요구를 할 때	(1, 4)1. 의료행위를 불신하는 보호자를 대할 때 (1, 4)2. 보호자의 무례한 태도나 어투 시 (2, 1)3. 보호자의 불성실 시 (6, 1)4. 사망환자의 가족을 볼 때
	57명	14명	10명
기타	(2, 3)1. 책임감이 부족한 사람을 대할 때 (3, 1)2. 좋지 않은 주변평판을 들을 때 (10, 2)3. 근무상황의 스트레스로 인해 (10, 1)4. 사소한 사건 때문에	(7, 5)1. 익숙하지 않은 환경 때문에 (7, 3)2. 긴장된 업무 부담 때문에 (7, 1)3. 부서 이동 시 (8, 7)4. 자신의 능력부족을 인식할 때 (8, 7)5. 실수에 대한 생각 시 (8, 4)6. 일처리가 지연될 때 (9, 2)7. 개인문제 때문에	(1, 5)1. 과다한 업무부담 때문에 (3, 2)2. 좋지 않은 주변평판을 들을 때 (6, 4)3. 환자에 대한 처치가 잘 안될 때 (6, 4)4. 내 자신에 대해 생각할 때 (7, 6)5. 현재 종사하는 직종에 회의가 들 때 (7, 5)6. 근무상황의 스트레스로 인해 (7, 4)7. 부서 이동 시 (8,17)8. 자신의 능력부족을 인식할 때 (9, 2)9. 가족문제 때문에
	7명	29명	49명

주. 각 사건 왼 쪽 ( )에 있는 숫자 중 왼쪽은 표5에서의 분류체계, 오른 쪽은 빈도를 의미

부록 2. 정서대상 별로 일반 조직원들이 분노, 불안, 우울을 경험하게 하는 사건들

대상	정서유발 상황들		
	분 노	불 안	우 울
상사	(1,11)1. 상사의 무시하는 태도와 언행 시 (1,11)2. 상사의 일방적, 강압적 태도 시 (1, 6)3. 상사의 자기중심적 행동을 볼 때 (1, 6)4. 상사들의 비도덕적 행동을 볼 때 (1, 5)5. 상사가 차별대우할 때 (1, 4)6. 상사가 규칙에 어긋난 행동강요시 (1, 2)7. 상사가 사생활을 침범할 때 (1, 1)8. 상사가 과도한 업무를 부여할 때 (1, 1)9. 상사가 잔심부름 부여 시 (2, 4)10. 책임감이 부족한 상사를 볼 때 (2, 2)11. 상사가 리더십이 부족할 때 (4, 9)12. 상사와 의견 차이를 보일 때 (4, 1)13. 상사와 원활치 않은 의사소통 시	(1, 8)1. 상사의 일방적, 강압적 태도 시 (1, 3)2. 자기기분대로 하는 상사를 대할 때 (3, 4)3. 상사가 부정적인 평가를 내릴 때 (7, 2)4. 인사이동 시 (8, 5)6. 일처리가 지연될 때 (8, 5)7. 실수에 대한 생각 시 (8, 4)8. 자신의 일처리 능력에 의심이 들때 (8, 2)5. 과부하 되는 업무 (8, 2)9. 새로운 일을 맡게 될 때 (10,1)10. 지각했을 때	(1, 9)1. 상사의 일방적, 강압적 태도 시 (1, 3)2. 나의 앞길을 막는 상사의 태도 시 (1, 3)3. 상사가 과도한 업무를 부여할 때 (1, 3)4. 상사들의 비도덕적 행동을 볼 때 (1, 2)5.상사에게 부당하게 대우받는다고 느낄 때 (1, 1)6. 상사가 사생활을 침범할 때 (2, 1)7. 상사의 피드백 부재 시 (3, 3)8. 상사가 부정적인 평가를 내릴 때 (3, 3)9. 상사에게 능력을 인정받지 못할 때(4, 2)10. 상사와 의견 차이를 보일 때 (8, 2)11. 자신의 능력이 부족함을 느꼈을 때
	63명	36명	32명
동료	(1,4)1. 동료들의 비도덕적인 행동을 볼 때 (1,4)2. 동료의 무시하는 태도와 언행 시 (2,1)3. 책임감이 부족한 동료를 볼 때 (4,2)4. 동료와 의견 차이를 보일 때 (5,2)5. 동료애가 결여됐을 때	(1, 2)1. 동료의 부당한 대우 지각 시 (2, 1)2. 상대방 능력에 대한 불신이 들 때 (8, 4)3. 동료에 비해 뒤떨어진다는 느낌	(1, 4)1. 동료의 부당한 대우 지각 시 (1, 4)2. 동료의 무시하는 태도나 언행 시 (2, 3)3. 책임감이 부족한 동료를 볼 때 (3, 1)4. 동료의 부정적 태도나 언행 시 (4, 3)5. 동료와 의견 차이를 보일 때 (5, 5)6. 동료애가 결여됐을 때 (6, 2)7. 힘든 처지의 동료를 대할 때 (7, 2)8. 동료의 퇴직을 볼 때
	13명	7명	24명
부하	(2, 2)1. 일처리를 잘 못하는 부하대할 때 (2, 2)2. 부하가 열정 없이 일처리를 할 때 (5, 2)3. 부하의 이기적인 태도를 볼 때	(2, 2)1. 일처리를 잘 못하는 부하대할 때 (4, 2)2. 사고방식의 차이	(3, 3)1. 부하로부터 인정받지 못할 때 (2, 1)3. 부하가 열정 없이 일처리를 할 때 (5, 2)2. 부하의 이기적인 태도를 볼 때 (10,1)4. 후배사원이 들어올 때
	6명	4명	7명
고객	(1,15)1. 고객의 무리한 요구 시 (1,11)2. 고객의 무례한 태도나 어투 시 (1, 5)3. 고객이 무시하는 태도를 보일 때 (1, 5)4. 고객의 비도덕적인 행동을 볼 때 (1, 4)5.고객이 실수를 인정치않고 화낼 때 (1, 3)6. 고객이 잘난 척 할 때 (4, 5)7. 고객과의 의견충돌이 생겼을 때	(1, 9)1. 고객의 무리한 요구 시 (1, 4)2. 고객이 무례한 태도를 보일 때 (1, 2)3.고객의 기분에 맞추어 주어야 할 때 (3, 3)4. 고객이 서비스에 불만족할 때 (7, 4)5. 고객이 감소될 때 (8, 7)6. 실수에 대한 생각 시 (8, 4)7. 일처리가 지연될 때	(1, 6)1. 고객이 무례한 태도를 보일 때 (1, 2)2. 고객의 무리한 요구 시 (3, 2)3. 고객이 서비스에 불만족할 때 (4, 5)4. 고객과의 의견충돌이 생겼을 때 (6, 3)5. 힘든 처지의 고객을 대할 때 (10,1)6. 세상사에 무관심한 고객을 볼 때
	48명	33명	19명
가족		(9, 1)1. 아내가 힘들어 할 때 (9, 1)2. 개인적인 가족 문제로 인해 (9, 1)3. 가족의 미래를 생각할 때 (9, 1)4.결혼	(4, 3)1. 가족 내의 불화가 생길 때 (4, 3)2. 가족간의 이해가 부족할 때
		4명	6명
기타	(2, 1)1. 본점의 비효율적 업무처리 (2, 1)2. 문제에 대한 예방조치 미 이행 시 (4, 5)3. 거래처와의 갈등이 있을 때 (5, 1)4. 노조간부의 은행장실 점거 (10,2)5. 이해관계가 없는 상대에게 느낌 (10,2)6. 직장 내 모든 상대 (10,1)7. 내가 하는 일을 남이 욕하는 경우	(1, 1)1. 세금과다 (1, 1)2. 정부의 원칙 없는 행정 (7,12)3. 회사 미래가 불확실하다고 느낄 때 (7, 7)4. 안전하지 못한 근무환경 (7, 4)5. 수입 감소가 예상될 때 (8, 6)6. 자신의 능력이 부족함을 느꼈을 때	(3, 1)1. 내일에 대한 외부 인식이 낮을 때 (6, 3)2. 힘든 처지의 사람을 대할 때 (7, 3)3. 열악한 업무환경에 불만이 생길 때 (7, 5)4. 회사 미래가 불확실하다고 느낄 때 (7, 4)5. 자신 미래가 불확실하다고 느낄 때 (7, 3)6. 종사하는 직종에 대해 회의가 들 때 (7, 1)7. 회사 내부적인 일 (8, 3)8. 내 자신에 대해 생각할 때 (10,2)9. 사랑하는 사람과 떨어져 있을 때 (10,2)10. 컨디션 차이나 계절감을 인식할 때 (10,1)11. 세상사에 무관심한 사람을 볼 때
	13명	31명	28명

주. 각 사건 왼 쪽 ( )에 있는 숫자 중 왼쪽은 표6에서의 분류체계, 오른 쪽은 빈도를 의미

부록 3. 정서대상 별로 간호사들이 분노, 불안, 우울에 대처하는 방식

	분 노	불 안	우 울
상사	(1,12)1. 참고 수용함 (1, 6)2. 상황회피 (1, 5)3. 수동적으로 일에 몰두 (1, 3)4. 무시 (2, 7)5. 당사자와 직접 해결 (2, 5)6. 적극적인 감정표현 (3,18)7. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4, 7)8. 긍정적인 사고 (4, 4)9. 상대방 입장을 생각해봄	(1,2)1. 기분전환을 위한 활동 (1,2)2. 수동적으로 일에 몰두 (1,1)3. 상황회피 (3,1)4. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,3)5. 원인분석 (4,14)6. 긍정적인 사고	(1,4)1. 기분전환을 위한 활동 (1,4)2. 참고 수용함 (1,2)3. 수동적으로 일에 몰두 (1,2)4. 소극적인 감정표현 (1,1)5. 무시 (2,2)6. 당사자와 직접해결 (2,2)7. 적극적인 표정관리) (3,18)8. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,6)9. 긍정적인 사고
	67명	10명	41명
동료	(1,3)1. 참고 수용함 (1,2)2, 상황회피 (1,1)3. 수동적으로 일에 몰두 (2,1)4. 당사자와 직접해결 (3,3)5. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,1)6. 긍정적인 사고 (4,1)7. 상대방 입장을 생각해봄	(2,2)1. 당사자와 직접 해결	(1,2)1. 무시 (1,2)2. 상황회피 (1,2)3. 수동적으로 일에 몰두 (1,2)4. 참고 수용함 (1,2)5. 기분전환을 위한 활동 (2,3)6. 당사자와 직접 해결 (2,1)7. 적극적인 감정표현 (3,2)8. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,6)9. 긍정적인 사고
	12명	2명	22명
부하	(1,2)1. 무시 (3,2)2. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,1)3. 상대방 입장을 생각해봄	(2,4)1. 당사자와 직접 해결 (2,1)2. 적극적인 표정관리 (3,1)3. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,1)4. 원인분석	(1,1)1. 수동적으로 일에 몰두 (1,1)2. 참고 수용함 (2,2)3. 당사자와 직접해결 (3,2)4, 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,1)5. 긍정적인 사고
	5명	7명	7명
환자	(1,9)1. 참고 수용함 (1,7)2. 무시 (1,2)3. 상황회피 (1,1)4. 기분전환을 위한 활동 (2,8)5. 당사자와 직접해결 (2,1)6. 적극적인 감정표현 (3,6)7. 주위 사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,2)8. 긍정적인 사고 (4,1)9. 상대방 입장을 생각해봄	(1,11)1. 참고 수용함 (1 ,2)2. 수동적으로 일에 몰두 (2,39)3. 적극적으로 일에 몰두 (2, 2)4. 당사자와 직접 해결 (3,22)5. 주위사람과 대화해서 조언, 위로구함 (4,17)6. 긍정적인 사고 (4, 1)7. 상대방 입장을 생각해봄	(1,5)1. 수동적으로 일에 몰두 (1,3)2. 기분전환을 위한 활동 (1,2)3. 참고 수용함 (1,1)4. 무시 (2,3)5. 당사자와 직접 해결 (2,3)6. 적극적인 표정관리 (2,1)7. 적극적인 표정관리 (3,7)8. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,9)9. 긍정적인 사고 (4,4)10. 원인분석
	37명	94명	38명
보호자	(1,12)1. 참고 수용함 (1,8)2. 상황회피 (1,5)3. 무시 (1,3)4. 소극적인 감정표현 (1,2)5. 수동적으로 일에 몰두 (2,13)6. 당사자와 직접해결 (2,3)7. 적극적인 표정관리 (3,7)8. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함. (4,2)9. 긍정적인 사고 (4,1)10. 상대방 입장을 생각해봄	(1,4)1. 참고 수용함 (1,1)2. 기분전환을 위한 활동 (2,5)3. 당사자와 직접해결 (2,2)4. 적극적인 표정관리 (2,1)5. 적극적으로 일에 몰두	(1,2)1. 기분전환을 위한 활동 (1,1)2. 소극적인 감정표현 (2,2)3. 당사자와 직접해결 (2,2)4. 적극적인 자기개발 (3,2)5. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,1)6. 긍정적인 사고
	56명	13명	10명
기타	(1,2)1. 참고 수용함 (1,1)2. 소극적인 감정표현 (2,2)3. 적극적인 표정관리 (4,1)4. 긍정적인 사고	(1,3)1. 참고 수용함 (1,1)2. 기분전환을 위한 활동 (1,1)3.상황회피 (2,7)4. 적극적으로 일에 몰두 (2,4)5. 적극적인 자기개발 (3,4)6. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,4)7. 긍정적인 사고	(1,15)1. 기분전환을 위한 활동 (1,6)2. 수동적으로 일에 몰두 (1,5)3. 참고 수용함 (1,3)4. 상황회피 (2,2)5. 적극적인 자기개발 (2,1)6. 적극적인 감정표현 (3,11)7. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,5)8. 긍정적인 사고
	6명	24명	48명

주. 각 대처방식 왼 쪽 ( )에 있는 숫자 중 왼쪽은 표7에서의 분류체계, 오른 쪽은 빈도를 의미

부록 4. 정서대상 별로 일반 서비스 직원들이 분노, 불안, 우울에 대처하는 방식

	분 노	불 안	우 울
상사	(1,10)1. 무시 (1,8)2. 기분전환을 위한 활동 (1,7)3. 참고 수용함 (1,6)4. 상황회피 (1,2)5. 소극적인 감정표현 (2,6)6. 당사자와 직접해결 (3,13)7. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,10)8. 긍정적인 사고	(1,3)1. 기분전환을 위한 활동 (1,3)2. 무시 (1,1)3. 상황회피 (2,8)4. 적극적으로 일에 몰두 (2,5)5. 당사자와 직접해결 (3,4)6. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,5)7. 긍정적인 사고 (4,3)8. 원인분석	(1,9)1. 기분전환을 위한 활동 (1,8)2 수동적으로 일에 몰두 (1,2)6. 참고 수용함 (2,2)4. 당사자와 직접 해결 (2,1)7. 적극적인 표정관리 (3,5)3. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,2)5. 상대방 입장을 생각해봄
	62명	32명	29명
동료	(1,2)1. 무시 (1,2)2. 상황회피 (1,2)3. 수동적으로 일에 몰두 (1,2)4. 참고 수용함 (1,1)5. 소극적인 감정표현 (3,1)6. 주위사람과 대화 조언, 위로 구함 (4,3)7. 상대방 입장을 생각해봄	(2,1)1. 당사자와 직접해결 (2,2)2. 적극적으로 일에 몰두 (3,1)3. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,3)4. 긍정적인 사고	(1,9)1. 기분전환을 위한 활동 (1,1)2. 상황회피 (1,1)3. 소극적인 감정표현 (1,1)4. 무시 (1,2)5. 참고 수용함 (2,1)6. 당사자와 직접해결 (2,1)7. 적극적인 표정관리 (3,4)8. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,1)9. 긍정적인 사고 (4,1)10. 상대방 입장을 생각해봄
	13명	7명	22명
부하	(1,2)1. 기분전환을 위한 활동 (1,1)2. 수동적인 일에 몰두 (2,3)3. 당사자와 직접 해결 (4,1)4. 긍정적인 사고	(1,1)1. 기분전환을 위한 활동 (2,1)2. 당사자와 직접해결 (4,2)3. 긍정적인 사고	(1,1)1. 기분전환을 위한 활동 (1,1)2. 수동적으로 일에 몰두 (2,2)3. 적극적으로 일에 몰두 (2,1)4. 적극적인 감정표현 (3,1)5. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,1)6. 긍정적인 사고
	7명	4명	7명
고객	(1,13)1. 참고 수용함 (1,4)2. 기분전환을 위한 활동 (1,3)3. 무시 (1,4)4. 상황회피 (2,4)5. 당사자와 직접 해결 (2,4)6. 적극적인 감정표현 (2,4)7. 적극적인 표정관리 (3,2)8. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,8)9. 긍정적인 사고	(1,4)1. 기분전환을 위한 활동 (1,3)2. 수동적으로 일에 몰두 (1,3)3. 참고 수용함 (2,7)4. 당사자와 직접해결 (2,7)5. 적극적으로 일에 몰두 (3,5)6. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,2)7. 긍정적인 사고	(1,4)1. 기분전환을 위한 활동 (1,2)2. 참고 수용함 (1,1)3. 소극적인 감정표현 (1,1)4. 수동적으로 일에 몰두 (2,2)5. 당사자와 직접 해결 (2,1)6. 적극적인 감정표현 (2,1)7. 적극적으로 일에 몰두 (3,1)8. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,3)9. 긍정적인 사고
	46명	31명	16명
가족		(1,1)1. 참고 수용함 (2,2)2. 당사자와 직접해결	(1,1)1. 기분전환을 위한 활동 (1,1)2. 상황회피 (2,1)3. 당사자와 직접해결 (4,2)4. 긍정적인 사고 (4,1)5. 상대방 입장을 생각해봄
	0명	3명	6명
기타	(1,4)1. 기분전환을 위한 활동 (1,1)2. 참고 수용함 (2,5)3. 당사자와 직접해결 (4,2)4. 긍정적인 사고	(1,3)1. 기분전환을 위한 활동 (1,2)2. 소극적인 감정표현 (1,1)3. 수동적으로 일에 몰두 (2,9)4. 적극적인 자기개발 (2,4)5. 적극적으로 일에 몰두 (3,5)6. 주위사람과 대화해서 조언, 위로 구함 (4,9)7. 긍정적인 사고	(1,8)1. 기분전환을 위한 활동 (1,1)2. 참고 수용함 (2,5)3. 적극적으로 일에 몰두 (2,2)4. 적극적인 자기개발 (3,5)5. 주위사람과 대화해서 조언, 위로를 구함 (4,11)6. 긍정적인 사고
	12명	33명	32명

주. 각 대처방식 왼 쪽 ( )에 있는 숫자 중 왼쪽은 표7에서의 분류체계, 오른 쪽은 빈도를 의미