



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

장 재 윤 교수지도
석사학위 청구논문

개인내적 정서 변산성과 직무만족
및 삶의 만족과의 관계

2012

성신여자 대학교 대학원
심리학과
홍 수 지

개인내적 정서 변산성과 직무만족
및 삶의 만족과의 관계

장재윤 교수지도

이 논문을 석사학위논문으로 제출함.

2011년 11월

성신여자대학교 대학원

심리학과

홍수지

인 준 서

홍수지의 석사학위 논문으로 인준함.

심사위원_____인

심사위원_____인

심사위원_____인

성신여자대학교 대학원

논문개요

본 연구는 개인내적 정서 변산성과 직무만족 및 삶의 만족 간의 관계를 파악하고자 하였다. 185명의 직장인들을 대상으로 일상재구성법을 이용하여 조사 전날 하루 동안의 에피소드와 그에 대한 정서 측정치를 얻었다. 정서 변산성 지수를 계산하기 위해서는 Moskowitz와 Zuroff(2004)가 제안한 공식을 적용하였다. 강도 변산성과 질적 변산성은 핵심정서 좌표 상에서 나타낼 수 있는 평균적인 정서의 강도 변화와 질적인 변화를 각각 의미하는 것이다. 연구 결과, 연구 참가자들이 근무시간에 긍정정서를 느끼는 편이었다. 정서의 변산성 지수들은 유인가 정서의 평균값과 직무만족 및 삶의 만족과 부적인 관련성을 보였다. 특히, 질적 변산성은 직무만족과 심리적 안녕감의 지표라고 할 수 있는 삶의 만족과 부적인 관련이 드러났다.

목 차

논문개요

I. 서론

- 1. 연구배경 1
- 2. 연구목적 5

II. 연구의 이론적 배경

- 1. 정서의 변산성 7
- 2. 직무만족 13
- 3. 직무만족과 삶의 만족 16

III. 연구 가설 20

IV. 연구 방법

- 1. 표본의 특성 21
- 2. 측정도구 24
- 3. 절차 26
- 4. 정서 변산성 측정치 계산 방법 27

V. 연구 결과

- 1. 기술 통계 및 상관관계 31
- 2. 위계적 회귀분석 결과 35
- 3. 가설 이외의 추가적 분석 결과 37

VI. 논의

1. 연구결과의 요약	44
2. 연구의 한계점 및 추후 연구 제안	49

참고문헌

ABSTRACT

표 목 차

표 1. 분석 대상의 인구통계적 특성	23
표 2. 측정변인들 간의 평균, 표준편차 및 상관계수 (근무시간)	33
표 3. 측정변인들 간의 평균, 표준편차 및 상관계수 (하루 전체)	34
표 4. 직무만족에 대한 변산성 측정치의 효과 분석	35
표 5. 삶의 만족에 대한 변산성 측정치의 효과 분석	36
표 6. 직무만족 여부에 따른 평균 유인가 정서	38
표 7. 직무만족과 불만족의 업무/비업무 에피소드 회상 개수	40
표 8. 직무만족도에 대한 업무/비업무장면 에피소드의 회상 개수 반복측정 ANOVA	40
표 9. 상호작용 비율에 따른 긍정정서 평균에 대한 기술통계	42
표 10. 상호작용 비율에 따른 긍정정서 평균에 대한 ANOVA	42
표 11. 상호작용 비율에 따른 부정정서 평균에 대한 기술통계	43
표 12. 상호작용 비율에 따른 부정정서 평균에 대한 ANOVA	43

그림 목 차

그림 1. 핵심정서 좌표로 나타낼 수 있는 정서 측정치들의 예	8
그림 2. 강도 변산성과 질적 변산성의 예	11
그림 3. 직무만족 여부에 따른 평균적 정서의 궤적	38

I. 서론

1. 연구 배경

사람은 누구나 감정을 느끼고 산다. 인생에서 중요한 사건이라고 할 수 있는 대학 입학, 취직같이 기쁘고 즐거운 사건을 경험하면 행복감, 기쁨 등을 느낄 것이고 가족 구성원의 죽음이나 배우자와의 이혼 등의 사건을 경험한다면 비통함과 슬픔을 느낄 것이다. 하지만 이렇게 극적인 삶의 사건이 아니더라도 일상에서 어떤 작은 사건을 경험하게 된다면, 그것으로 인해 즐겁다고 느끼다가도 때로는 슬프다고 느끼기도 한다. 이렇듯 개인의 정서 상태는 시간의 흐름에도 거의 변하지 않을 수도 있지만, 우울하다가 갑자기 즐거워지기도 하듯이 정서의 변화가 두드러지게 나타날 수 있다. 즉, 정서는 가변적이다. 따라서, 정서의 변산성은 개인의 감정이 시간이나 장소의 변화에 따라 변하는 정도를 나타내는 것이라고 할 수 있다.

세상 사람들 모두가 다 똑같은 생각을 하고, 똑같은 감정을 느끼며 살아가지 않는다. 개별적인 객체로서 누구나 자신만의 개성을 표현하며 살아간다. 따라서 동일한 사건을 경험하더라도 개개의 정서 경험은 달라질 수 있다. 특히나 사람마다 정서적 반응도가 다르다면, 정서의 변산성 역시 개인마다 차이가 있을 것이다. 본 연구에서는 하루 동안의 정서 변화 정도가 개인의 행복감과 관련되는 중요한 요인인지를 살펴보고자 한다.

많은 연구자들이 개인의 특성을 나타낼 수 있는 다양한 차원에 적용될 수 있는 개인 내적 변산성 정도를 제안해왔다(e.g., Eid & Diener, 1999; Kernis, Granneman, & Barclay, 1989; Roberts & Nesselroade, 1986). Wessman과 Rick(1966)에 따르면 정서의 변산성은 일반적인 정서의 평균수준과는 다른

개념이며, 그것 자체가 개인의 정서적인 삶의 또 다른 측면을 반영하는 것이다. 특히 시간의 흐름에 따른 정서의 다양한 차원을 특징짓고, 정서적 반응성을 완전히 이해하는데 중요한 개념이라고 할 수 있다(Morris, 1989).

Larsen(1987)은 사람들이 자신의 기분 변화의 패턴을 안정적이고 신뢰롭게 유지한다고 주장했으며, 그리고 이 개인내적 변산성에는 개인차가 있다고 보았다(see Cattell, 1973; Fiske & Rice, 1955; Murray, 1938; Snyder, 1987). 특히 Eid와 Diener(1999)는 정서의 변산성이 다른 성격특질과는 분명히 구분되는 별개적인 성격의 한 측면으로 고려될 수 있다고 결론지었다.

몇몇 연구자들은 자기-감시(self-monitoring)같은 일반적인 성격특성(Snyder, 1987)에 기반 하여 사람들을 구분 짓는 개인내적인 변산성의 개인차를 알아보았고, 시간이나 상황의 변화 혹은 이 두 가지가 모두 변할 때 얼마나 많이 개인내적인 변산성을 보이는지 비교하였다(e.g., Larsen & Kasimatis, 1990; Larsen & Diener, 1987). 정서적 경험에서 개인내적 변산성에 대한 것은 그것 자체가 몇몇 연구에서 정서 변산성에서 개인차가 시간의 흐름에도 안정적인 것이라는 것이 입증되었다(Eaton & Funder, 2001; Larsen, 1987; Penner, Shiffman, Path, & Fritzsche, 1994).

최근 들어 성격의 개인차를 나타내는 변수로서 개인내적 변산성에 대한 관심이 증가하고 있다. 개별 정서(Eid & Diener, 1999), 자존감(e.g., Kernis, Cornell, Sun, Berry, & Harlow, 1993), 기본적인 성격 차원(E.g., Fleeson, 2001), 대인관계 행동(e.g., Moskowitz & Zuroff, 2004), 그리고 우울 유발요인에 대한 적응(Gable & Nezlek, 1998) 같은 다양한 구성개념의 개인내적 변산성에 초점을 맞춘 연구가 증가하고 있다.

많은 선행 연구를 통해 정서의 변산성이 직접적으로 검증되었다. 대학생들을 대상으로 한 Wessman과 Ricks(1966)의 연구에서 6주 동안 매일 매일의

기분의 변화 패턴이 검증되었는데, 참가자들은 그들의 정서를 자기보고식으로 응답하였다. 하지만 정서는 일시적인 반응이며, 그것이 발생한 이후에는 정확한 측정이 어렵기 때문에, 사후 자기-보고식 질문지의 한계를 벗어나서 실시간으로 정서경험을 측정해내는 경험표집법(Experience Sampling Method, ESM)같은 평가 방법론의 발전을 이끌게 되었다(Csikszentmihalyi & Larson, 1987; Hormuth, 1986; Stone, Kessler, & Haythornthwaite, 1991; Stone & Shiffman, 1992).

ESM은 참가자들로 하여금 호출기를 이용하여 그들의 매일매일(day-to-day)의 일상생활에 관해서 보고하도록 하는 방법이다. 대체적으로 호출기가 울릴 때마다 참가자들은 어디에 있었으며, 무엇을 했고, 기분이 어떤지 하루 중 수 차례에 걸쳐서 기록하게 된다(Christensen, Barrett, Bliss-Moreau, Lebo, & Kaschub, 2003). ESM 연구를 통해서 참가자들은 자신이 실제로 경험하고 있는 것을 보고하게 되므로 정서를 왜곡하거나 과거를 회상하기 위한 수고를 하지 않아도 된다. 그리고 하루 동안에도 여러 번에 걸쳐 경험을 표집하기 때문에 한 개인이 일상에서 경험하는 현상에 대한 타당한 이해가 어느 정도 가능하며, 이를 통해 사람들의 시간에 따른 (정서) 변화를 파악할 수 있는 장점이 있기 때문에(Stone, Shiffman, & Devries, 1999), 대부분의 선행연구에서 ESM을 사용하여 시간의 흐름에 따른 기분을 측정하였다(e.g., Diener & Larsen, 1984; Diener et al., 1985; Emmons & King, 1989; Larsen & Diener, 1987). 하지만 ESM은 비용이 많이 들고 참가자에게 부담이 되며, 표집이 되지 않는 흔하지 않은 사건은 포착이 잘 안 되는 단점이 있다.

이러한 단점을 극복하고자 최근 Kahneman, Krueger, Schkade, Schwartz, 및 Stone(2004)은 ‘일상재구성법(Day Reconstruction Method, DRM)’이라는

새로운 기법을 제안하였다. 이 방법의 특징은 참가자가 조사에 참여하기 전날의 하루 일상에 대한 보고를 하여 각 활동이 대한 정서경험을 평가하는 것으로서, 하루 동안의 에피소드를 시간 순서에 따라 회상하도록 하고 각 에피소드별로 다양한 응답 자료를 얻는 것이다(Kahneman et al., 2004).

하루 동안에 경험하는 정서의 변산성을 이해하는 것은 중요한데, 이러한 변화가 인간의 근본적인 심리사회적 과정, 생리적 과정, 혹은 둘 모두의 패턴을 반영하기 때문이다(Stone et al., 1996). 대부분의 선행 연구에서 하루 동안 발생하는 정서의 변동을 측정하기보다는 일주일 이상 동안 정서의 변산성을 측정하였다(e.g., Penner et al., 1994). 그러나 정서 측정을 단순히 하루에 한 번(자기 전)만 하면, 그 날 하루 동안의 정서를 종합적으로 회고하여 응답해야 하므로 DRM처럼 세밀하게 정서를 포착하기가 어렵다는 단점이 있다. 그러나 DRM은 앞서 언급한 것처럼 하루 전체 동안의 정서를 포착할 수 있기 때문에 하루 동안 발생하는 정서의 변산성을 포착하는 데 도움이 될 수 있다. 따라서 본 연구는 직장인들이 직무에서 경험한 정서가 직무만족의 원인이 된다는 정서적 사건 이론(AET)의 관점을 적용해서 비교적 단기적 변동인 하루 동안의 정서 변산성과 직무만족 및 삶의 만족 간의 관련성을 탐색하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구의 주요한 목적은 근무시간 동안 경험하는 정서의 변산성과 전반적인 직무만족과 삶의 만족도 간의 관계를 알아보는 것이다.

사람마다 개개의 성격이 다른 것처럼, 개인이 경험하는 정서의 변화 패턴 역시 각자 다를 것이다. 따라서 사람마다 다른 정서의 변산성을 보인다는 것을 나타내기 위해서, 개인의 정서 변화의 움직임(movement)이 다르다는 것을 나타내는 방법에 대해서 설명할 것이다. 또한 선행연구에서 전통적으로 정서의 개인내적인 변산성을 검증하기 위해서 사용한 방법(정서 평정치의 표준편차) 외에도 추가적으로 변산성을 측정할 수 있는 강도 변산성(intensity variability), 질적 변산성(quality variability) 지수(indicator)를 구해서 정서의 변산성을 보다 정교하게 살펴보고자 한다. 이를 통해 얻어진 정서 변산성 지수가 삶의 만족도와 더불어 전반적인 직무만족을 얼마나 예측하는지를 검증하는 것이 본 연구의 주된 목적이다.

직무만족에 관련된 이전의 연구들은 정서보다는 인지적 측면에 초점이 맞춰져 있었다(Judge & Ilies, 2004). 따라서 직무만족을 정서적 측면에서 접근하는 것은 “새로운 접근”(Brief, 1998)이라고 할 수 있다. 직무만족의 정서적 측면에 대한 연구가 계속 진행되고 있기는 하지만 상대적으로 활발하게 이루어지고 있는 실정은 아니다(Brief & Weiss, 2002). 그 중에서도 직무만족과 기질에 관련된 연구는 광범위하게 이루어진 편이지만, 직장에서 경험하는 순간적인 기분과 직무만족에 관련된 연구는 거의 없는 실정이다. 본 연구는 DRM을 이용하여 직장인들이 직무 시간에 경험한 각 에피소드마다 보고한 단기 회고적 정서와 직무만족과 삶의 만족 간의 관계를 살펴본다는 측면에서

의미가 있을 것이다.

Ⅱ. 연구의 이론적 배경

1. 정서의 변산성

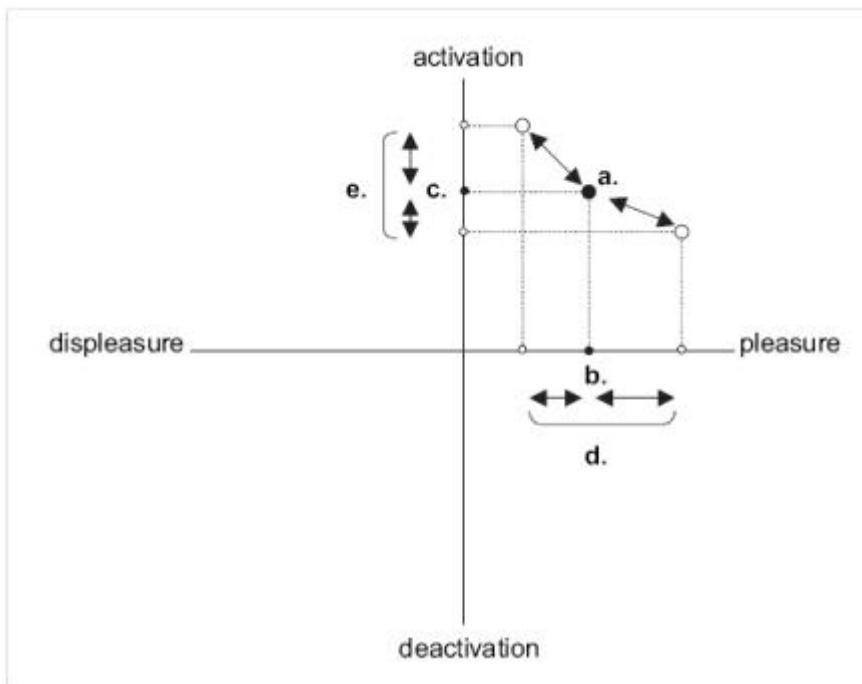
앞서 언급하였듯이, 정서의 변산성에는 개인차가 있음을 전제로 하여 이것이 성격 특질과는 구분되는 별개의 개인 특성으로 이해해야 할 필요가 있다. 본 연구에서는 이를 바탕으로 직무수행 과정에서의 정서(affect)를 측정하여 정서의 변산성을 살펴보고자 한다. Weiss와 Cropanzano(1996)은 정서 연구자들이 시간의 흐름에 따른 정서의 변화를 주의 깊게 살펴 볼 필요가 있다고 주장하였는데, 시간 변화에 따른 정서의 변화 패턴은 직무에서의 정서 경험을 이해하는데 아주 기본적인 사항이라고 할 수 있다. 순간적인 정서 상태는 즉각적이고 순간적인 수행 결과와 관련될 수 있기 때문이다.

‘정서(affect)’라는 용어는 기분(mood)과 정서(emotion)라는 두 가지 정서 용어를 포괄하는 것으로서, 일반적으로 기분(mood)은 보다 오랜 기간 지속되며 그 원인이 분명하지 않고 모호하다. 그러나 정서(emotion)는 좀 더 강렬하고, 단기간이며, 그것을 유발한 분명한 원인이나 대상이 있다(장재윤, 2010). 연구 결과 자기 보고된 순간적인 정서적 경험이나 기분에 의해 전달된 정보의 많은 부분들이 유인가(hedonic valence)와 활성화(activation) 차원에 의해서 포착될 수 있다는 것이 나타났다. 그렇다면 개인의 정서적 경험은 쾌로부터 불쾌, 혹은 활성화로부터 비활성에 이르는 연속선을 따라 변화한다고 할 수 있을 것이다.

Russell은 “핵심 정서(core affect)” 개념을 통해서, 이러한 정서의 구조를 두 차원으로 체계화하였다(Russell, 2003). 이 모델을 기반으로 활성화적인 긍정

정서(pa)는 ‘활발한’, ‘마냥 행복한’, ‘열광적인’ 같은 단어로 표현이 될 수 있고, 비활성적인 긍정 정서(pd)는 ‘차분한’, ‘잔잔한’, ‘편안한’ 같은 단어로 표현된다. 반면에 ‘괴로운’, ‘걱정스러운’, ‘적대적인’, ‘초조한’ 같은 단어는 활성화된 부정 정서(na)를 나타내는 지표(indicator)이며, 활성화되지 않은 부정 정서(nd)는 ‘나른한’, ‘따분한’, ‘생기 없는’ 같은 단어로 분류해 볼 수 있다. 즉, 매 순간마다 느끼는 개인의 정서 상태는 쾌(pleasure)-불쾌(displeasure)와 활성화(activation)-비활성(deactivation)차원으로 정의할 수 있는 두 차원으로 이루어진 좌표에 해당된다.

그림 1. 핵심정서 좌표로 나타낼 수 있는 정서 측정치들의 예



출처: Kuppens et al.(2007). Individual differences in core affect variability and their relationship to personality and psychological adjustment, *Emotion*, 7(2), 262-274.

그림 1에 핵심정서 좌표 상에서 나타낼 수 있는 본 연구에서 사용할 정서

측정치들을 제시하였다. 먼저 a는 핵심정서 좌표에서의 정서 평균을 나타낸다. b는 유인가 정서의 평균을, c는 활성 정서의 평균을 나타낸다. 그리고 d와 e는 각각 유인가 변산성과 활성 변산성을 나타낸다.

정서의 개인내적인 변산성과 다른 심리적 상태에 대한 대부분의 이전 연구에서는 변산성을 단일 차원의 상태(state) 수준에 대한 측정치의 표준편차로 정의하였다(e.g., Eid & Diener, 1999; Gable & Nezlek, 1998; Kernis et al., 1993; McConville & Cooper, 1999; Penner et al., 1994; Rhodewalt, Madrian, & Chency, 1998). 이것을 Russell(2003)이 제시한 핵심정서 맥락에 적용해본다면, 정서 변산성이라는 개념은 유인가와 활성 차원의 변산성으로, 데카르트 좌표(X-Y축)에 표시되는 개인 내적 정서의 표준편차로서 계산될 수 있다(Kuppens et al., 2007). 말하자면, 개인내적 정서 변산성이란 얼마나 개인이 긍정적이거나 부정적인 정서 상태에서 변화를 보이는지, 얼마나 많이 혹은 덜 활성화된 상태를 경험하는지를 반영하는 것이라고 할 수 있다.

이에 더하여 본 연구에서는 개인내적 변산성을 설명할 수 있는 또 다른 개념을 적용해서 하루 동안 경험하는 개인의 정서의 변동에 대하여 깊이 있는 이해를 제공하고자 한다. 우리가 흔히 ‘변덕이 심하다’고 하는 것은 정서 경험의 강도의 변화가 크다는 것을 의미하는 것인지, 질적으로 아예 다른 정서 간의 잦은 변화를 의미하는 것인지, 아니면 둘 다 변화가 크다는 것을 의미하는지 알아볼 필요가 있다. 이를 위해서 본 연구에서 정서의 변산성을 검증하는데 사용할 핵심정서의 좌표를 이해하는 것이 중요한데, 개인의 정서 상태를 표시한 핵심정서 상의 좌표를 이용해서 구할 수 있는 원점으로부터의 거리와 각도에 초점을 맞출 것이다. 즉, 원점으로부터의 거리(length)는 매 시간마다 경험하는 정서의 강도(intensity)를 반영하고, 각도는 개인이 경험한 정서의 질적인 변화를 반영하는 것이다.

이 개념은 Moskowitz와 Zuroff(2004)가 대인관계 원형 모델(interpersonal circumplex) 좌표에 나타난 대인관계 행동에서의 개인 내적 변산성을 설명하면서 개발한 것이다. 그들은 변산성을 측정하기 위해서 강도 변산성(pulse or intensity variability)과 질적 변산성(spin or quality variability)이라는 2가지 측정치들을 소개하였다. 본 연구에서는 하루 동안의 정서적 경험에서의 변산성을 이해하는데 있어서 이러한 측정치들의 유용성을 검증하고자 한다.

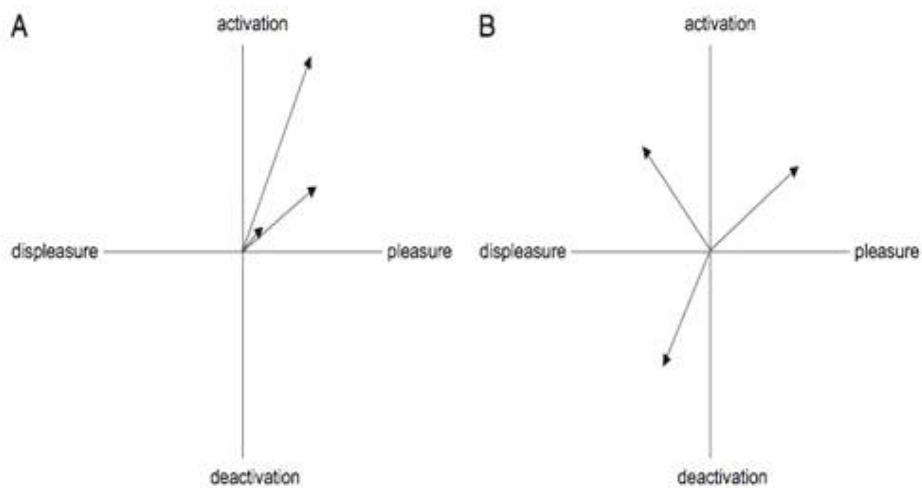
Moskowitz와 Zuroff(2004)가 제시한 ‘과동(pulse)’을 Kuppens, Nezlek, Dossche, 및 Timmermans(2007)의 연구에서는 정서 경험 강도의 변산성을 검증하는데 사용되었다. 정서의 강도(intensity)는 어떠한 정서 경험에서도 아주 핵심(fundamental)적인 측면이다(e.g., Larsen & Diener, 1987; Schimmack & Diener, 1997). 강도 변산성은 핵심정서 좌표 상에서, 원점과 개인의 정서를 나타낸 좌표 간 거리인 벡터의 길이를 의미하는데, 이 벡터 값의 표준편차로 계산할 수 있다.

강도 변산성이 낮은 사람은 유사한 강도의 감정을 지속적으로 경험한다고 볼 수 있다. 예를 들어, 어떤 사람은 하루 종일 얼굴에 은은한 미소가 떠오를 정도의 잔잔한 행복감을 유지한다. 또는 중요한 경기에서 승리를 확정 지은 운동 선수라면 환희에 가득 찬 아주 강렬한 행복감을 계속 유지할 수도 있다. 이렇게 정서의 강도가 높든 낮든 상관없이 유사한 정도로 끊임없이 느낀다면 강도 변산성이 낮다고 할 수 있다. 반면, 높은 강도 변산성은 기분이 나빠도 평정심을 유지하다가 격분하는 것 같이 하루 동안 경험하는 정서의 강도에서 변화가 일어난다는 것을 의미한다. 즉 과동(pulse)이라는 개념은 정서적 경험의 질적 측면과는 상관없이 정서 경험에서의 강도(intensity)의 변화만을 나타내는 것이다.

‘회전(spin)’은 정서의 질적인 변화 정도를 측정하는데 적용하였다. 질적 변

산성은 개인의 핵심 정서 좌표에 의해 설명되는 벡터의 각도에 대해서 각 시간마다의 측정치의 표준편차를 이용하여 계산하였다. 즉, 질적 변산성은 어떤 사람이 얼마나 핵심정서 좌표 상에서 질적으로 변화무쌍한 정서를 경험하는지를 나타낸다. 예를 들어 어떤 사람은 아침에는 무력감(부정-비활성 정서)을 느끼다가 점심 무렵에는 활기찬 기분을(긍정-활성 정서) 느낄 수 있고, 동료와 언쟁을 해서 짜증(부정-활성 정서)이 날 수도 있다. 이렇게 질적 변산성이 높은 사람은 질적으로 다른 정서 변화를 경험하게 되는 반면, 질적 변산성이 낮은 사람은 시간이 흘러도 질적으로 유사한 정서 상태를 유지하게 된다(예, 항상 편하거나 항상 긴장되어있음). 따라서 질적 변산성은 정서의 강도와는 상관없이 단순히 정서의 질적인 변화 정도를 반영하는 개념이라고 할 수 있다.

그림 2. 강도 변산성과 질적 변산성의 예



출처: Kuppens et al.(2007). Individual differences in core affect variability and their relationship to personality and psychological adjustment, *Emotion*, 7(2), 262-274.

그림 2는 강도 변산성과 질적 변산성을 설명하고자 좌표 상에 나타낸 것이다. 먼저 A는 원점으로부터의 거리가 제 각각이지만 하나의 사분면 내에 몰려있음을 볼 수 있다. 이는 높은 강도 변산성과 낮은 질적 변산성을 나타낸다. B는 원점으로부터의 거리는 일정하지만 각각 다른 사분면의 정서를 나타내고 있다. 따라서 B는 낮은 강도 변산성과 높은 질적 변산성을 나타낸다.

강도 변산성과 질적 변산성 개념을 통해서 개인내적 변동성에 대한 선행연구에서 단일 차원의 측정치가 담고 있지 못했던 정보를 알 수 있다. 더욱이 정서 경험의 강도나 질적인 측면과 직접적으로 관련 있는 두 가지의 이 측정치들은 아마도 정서의 변산성이 무엇이나에 대한 물음에 더 깊이 있는 답을 얻을 수 있는 보다 포괄적인 지표를 구성할 수 있다(Kuppens et al., 2007).

비적응적인 심리적 반응은 부적인 정서성으로 특징지을 수 있고(e.g., Eysenck & Eysenck, 1985), 이것은 높은 수준의 정서적 변산성을 낳는다고 여겨진다. 이러한 정서적 반응성은 몇몇 연구에서 성격특질로 여겨지기도 하였다(Diener, Larsen, Levine, & Emons, 1985; Larsen & Diener, 1987; Underwood & Froming, 1980). 이는 즉, 각기 다른 정서적 자극에 대한 개인적 반응의 차이라고 할 수 있다. 연구 결과, 각기 다른 정서들에 대한 반응과 강도의 차이가 존재하면, 정서 변산성에서도 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히 Eid와 Diener(1999)의 연구 결과에 따르면, 특정 부정 정서에서 변산성의 차이가 나타났는데, 그들은 이것을 발표나 시험 같은 상황적 자극에 의해서 유발되는 것이라고 결론 내렸다. 또한 즐거움(joy)에서 변산성 차이가 나타나는 것은 부분적으로 이 정서를 유발하는 상황에 대한 반응의 강도에서 개인 간 차이가 발생하기 때문이라고 주장했다. 이렇듯 정서의 변산성을 경험하는 전제 조건 중 하나는 특정 정서 체계에 반응하는 개인의 기질이라고 할 수 있다. 이처럼 정서의 평균 수준은 개인내적 변산성의 중요한 예측변

수입이 드러났다(Eid & Diener, 1999). 또한 자기 존중감(e.g., Kernis, 1993), 주관적 안녕감(e.g., Gable & Nezlek, 1998), 그리고 삶의 만족(Fujita & Diener, 2005)같은 개인의 심리적 상태의 변산성을 연구한 이전 연구에서도 일관적으로 정서의 변산성과 심리적 적응지표의 평균수준 간 관계에서 부적 인 관련성을 보였다. 따라서 평균적으로 정서 경험이 긍정적인 사람보다 부정적인 사람이 훨씬 더 정서의 변산성이 클 것이라고 예상해 볼 수 있다. 일상생활에서 경험하는 정서가 개인의 적응적인 삶에 중요한 함의를 갖는다는 것이 선행연구를 통해 이미 밝혀졌고, 개인마다 느끼는 정서가 다르다면 하루 동안의 에피소드를 경험하면서 정서표현의 형태와 변화 패턴이 다를 수 있기 때문이다. 이와 같은 논의를 바탕으로 연구 참가자들이 근무 시간 동안 긍정정서를 더 많이 경험한다면, 정서의 변산성이 낮을 것이라고 예상해볼 수 있다.

2. 직무만족

Locke(1976)는 직무만족에 대하여 가장 영향력 있는 정의를 내렸는데 즉, 직무만족이란 “자신의 직무 또는 직무 경험에 대한 평가로부터 나타나는 즐거운 또는 긍정적인 정서 상태”(p. 1300)다. 이후에 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응으로 간주되어왔는데, 약 십 년 후에 Organ과 Near(1985)는 직무만족이 정서적 차원뿐만 아니라 인지적 차원도 가진다고 보고, 당시 통용되는 측정도구들이 두 가지 측면을 모두 포괄하는지에 대해 의문을 제기하였다. Brief와 Roberson(1989)의 연구 결과, 직무만족이 실제로 측정되는 방식

은 여러 직무 속성들의 인지적 평가에 근거하는 경우가 많았다. 직무만족은 일반적으로 정서적인 용어로 해석할 수 있지만, 전형적으로 인지적인 측면만 측정되고 있다(also see Porac, 1987). 1990년대 이후로 적어도 개념적으로는 직무만족에 대한 좀 더 균형 잡힌 시각이 대두되기 시작하였는데, Weiss(2002)는 직무만족을 “자신의 직무나 직무상황에 대한 긍정(혹은 부정)의 평가적인 판단”(p. 6)이라고 정의하였다.

최근에 조직 내 정서 연구가 활발해지면서 직무만족의 ‘정서적’ 측면을 강조하고 있다(Judge, Hulin, & Dalal, 2009; Weiss & Cropanzano, 1996). 이에 더해 Weiss와 Cropanzano(1996)는 정서적 사건 이론(Affective Event Theory, AET)을 통해 조직의 정서를 유발하는 원인과 정서가 조직 행동에 미치는 효과에 대해 종합적으로 설명하였다.

AET는 기존의 직무만족으로서 정서를 연구해 온 입장과 몇 가지 관점에서 구별되는데, 첫째, 직장에서 경험하는 정서 구조와 원인, 결과에 초점을 두었다. 기존의 직무 만족 연구는 직업에 대한 판단 과정에 초점을 두었지만, AET는 정서 경험에 초점을 두고 정서 경험 결과에 대해 관심을 갖는다. 즉, 직무만족은 개인의 직무에 대한 평가적 판단이 아닌 직무에 대해 가지는 정서적 경험에 의해서 영향을 받는 것이다. 둘째, 시간 변수를 중요하게 고려한다. 정서 수준은 시간에 따라 변동을 보이는데, 이러한 정서적 반응 패턴이 자신의 일에 대한 전반적인 느낌이나 직장에서의 행동들에 대해 영향을 미친다고 보고 있다. 직무 환경 특징은 근무 시간 동안에 발생할 수 있는 실시간적 사건의 특정 타입이 덜 빈번하거나 더 빈번하게 발생하게 한다. 이러한 별개의 사건들은 순간적인 긍정 또는 부정적인 정서(mood & emotion)의 직접적인 원인이 된다. 결국 AET는 정서 경험에 초점을 두고 정서 경험 결과에 대해서 관심을 갖는다고 볼 수 있다. 또한 조직 환경 자체보다는 정서를

유발하는 원인으로서는 사건에 대해 관심을 가진다. 여기서 말하는 사건이란 특정한 장소에서 특정한 시간 동안 발생하는 중요한 일을 말하는 것이며 (Weiss & Cronpanzano, 1996), 조직 맥락에서 발생하는 사건에 대해 사람들은 정서적으로 반응하게 된다.

직무에 대한 개인의 안정적인 평가의 틀 내에서, 직무에 대해서 어떤 사람이 하루 동안에 화를 느끼거나, 피곤하거나, 즐겁거나, 행복한 감정을 느끼고 이러한 정서가 직무 행동으로 나타난다면, 이것은 전반적인 직무만족도와 관련이 있을 것이다(Judge, Hulin, & Dalal, 2009). 이렇게 일하는 동안 느끼는 즉각적인(momentary) 긍정 혹은 부정적인 감정이 누적이 된다면 이것이 직무 태도에 영향을 미치게 된다. 따라서 직무에 만족하는 사람과 그렇지 않은 사람 간에 직무시간에 경험하는 정서는 차이가 있을 것이라고 예상해 볼 수 있는데, 즉 직무에 만족하는 사람은 긍정정서를 상대적으로 더 많이 느끼고 직무에 만족하지 않는 사람은 부정 정서를 더 많이 느낄 것이다.

또한 Weiss와 Cropanzano(1996)는 정서 연구자들이 시간의 흐름에 따른 기분(mood)과 정서(emotion)의 변화를 진지하게 받아들여야 한다고 주장하였는데, 이 시간의 흐름에 따른 정서의 변화 패턴은 직무에서의 정서 경험을 이해하는데 아주 기본적인 사항이라고 할 수 있다. 이러한 실시간적인 정서 경험은 작업 환경이나 맥락(예, 직무설계나 상사의 리더십 스타일 등)이 직무에 대한 인지 및 이후의 직무 행동(예, 직무를 해결하기 위한 노력의 정도, 조직시민행동, 결근 등)에 영향을 미치는 과정을 매개하는 기제가 되기 때문이다. 즉, 순간적인 정서 상태는 즉각적인 수행의 결과를 가지게 된다. 그러므로 정서와 직무 수행 간 관계를 검증하는 연구는 개인 내적의 정서 변화의 역동을 측정하는 방법이 요구되는데, 앞에서 설명한 정서 변산성 측정치를 이용하여 개인 내적인 정서의 역동을 보다 다양하고 세밀하게 포착해낼 수

있을 것이다.

3. 삶의 만족

본 연구의 목적은 삶의 한 영역이라고 할 수 있는 직무에 대한 만족과 정서 변산성 간의 관계를 검증하는 것이다. 직무 만족을 좀 더 포괄적으로 이해하기 위해서는 먼저 삶의 질이 무엇인지부터 이해하는 것이 필요하다. 삶의 질(quality of life)이란 학자에 따라서 다양하게 정의하는 개념이다. 그 이유는 삶이라는 것이 하나의 단순한 개념이 아니라, 복잡한 구성개념(construct)적 특성을 반영하고 있기 때문이다.

Diener, Suh, Lucas와 Smith(1999)는 주관적 안녕감 또는 삶의 질은 크게 인지적 영역과 정서적 영역의 두 차원으로 구성된다고 제안했다. 정서적 영역에서의 삶의 질은 일반적으로 행복이라는 용어로 표현되는 정서 상태를 의미하며, 즐거운 감정과 불쾌한 감정으로 구분된다. 즐거운 감정을 자주 경험하고 불쾌한 감정을 덜 경험할수록 행복도가 높아진다. 한편, 인지적 차원에서의 주관적 삶의 질은 한 개인이 자신의 삶을 긍정적으로 평가하고 판단하는 상태로서 삶에 대해 만족하는 정도를 의미한다.

연구에 따르면 객관적 조건보다는 자기 존중감, 외향성, 낙관적 성격, 자기 통제감 같은 성격 특성이 주관적 안녕감을 결정하는 데 더 많은 영향을 미친다고 한다(Diener, 1984; Diener et al., 1999; Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985; Diener, Oishi, & Lucas, 2003; Feist, Bodner, Miles, & Tan, 1995).

직무만족과 삶의 만족의 관계에 초점을 맞추는 것은 삶에서 일과 관련되지

않은 영역에 미치는 일의 영향력을 살펴보는 것과는 관계가 있다. 좀 더 일상적인(mundane) 수준에서, 일의 중요성은 대부분의 성인들이 그것에 쏟는 시간을 보면 알 수 있다. 미국인들의 시간 사용에 관한 Robinson(1977)의 연구에 따르면, 사람들은 잠자는 시간을 제외하고 일과 관련된 시간은 다른 어떤 활동보다 많은 시간을 차지 한다. 또한 어떤 사람들은 삶에서의 만족감을 자신의 직무로부터 얻는다(Katzell & Yankelovich, 1975). 따라서 직구가 전반적인 삶의 영역에서의 한 단면이라면, 직무 만족과 전반적인 삶의 만족 측정치 간 관계는 삶 전체의 단일 요인으로서 일의 중요성을 반영하는 것이라고 할 수 있다(Rice, Near, & Hunt, 1980).

직무만족과 삶의 만족 간의 관계를 설명하기 위하여 Loscocco와 Roschelle(1991)는 세 가지 이론적 모형인 전이모형(spillover model), 보상모형(compensation model) 그리고 구분모형(segmentation model)을 제시하고 있다. 본 연구에서는 이 전이모형에 초점을 맞추고자 하는데, 이것은 개인 생활에서 한 영역의 만족은 다른 영역으로 확장된다고 한다고 보는 관점이다. 이것은 삶의 만족이 직무만족으로 혹은 직무만족이 삶의 만족으로 확장될 수 있다는 것이다. 이 모형은 두 만족 간에 정적인 관계가 있음을 함축하고 있다. 즉 자신의 업무에 만족하는 근로자는 업무와 관련이 없는 활동에서도 행복감을 느낄 것이라고 추정할 수 있다. 물론 자신의 업무에 만족하지 못하는 근로자들은 업무 이외의 활동에서도 행복하지 않을 것으로 예상해볼 수 있다. 최근의 연구는 이런 정적 관계를 지지하는데, Tait, Padgett, & Baldwin(1989)의 메타분석 결과 직무만족과 삶의 만족에는 정적인 상관관계($p = .44$)가 있음을 밝혔다. 그러나 중요한 사실은 전이모형에서는 직무만족과 삶의 만족 간의 인과관계는 쌍방향으로 동시에 발생하지 않지만, 이 관계의 방향에 대한 논쟁은 아직도 지속되고 있다(Schmitt & Bedeian, 1982). 예

를 들어, 삶의 만족이 직장생활에 일방적인 영향력을 행사한다는 주장이 있는가 하면(Staw et al., 1986; Judge & Locke, 1993), 역으로 직무만족은 삶 혹은 직무 이외의 영역의 만족에 대하여 그 반대의 경우보다 더 큰 영향력이 있다고 주장한다(Chacko, 1983). 이와 같은 인과적 순서는 일반적으로 개인이 업무에 부여한 가치가 무엇인가에 따라 결정된다는 사실이 확인되고 있다(Judge et al., 1998).

대다수 경험적 증거들은 직무만족이 삶의 만족에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하며 전이모형을 지지하고 있다(Rain et al., 1991; Tait et al., 1989). 이들 관계에 관한 이유는 대부분의 사람들이 하루 중 많은 시간을 직장에서 보낼 뿐만 아니라 업무가 생활 활동의 중심이기 때문이다(Dubin, 1956).

본 연구에서는 일과 관련된 정서 경험뿐만 아니라 전반적인 삶의 질과 정서 변산성 간의 관계를 검증하고자 한다. 사람들은 대부분 인생의 대부분을 일을 하며 산다. 따라서 개인의 직업 생활의 질을 이해하는 것은 삶의 질을 파악하는데 첫걸음이 될 것이다. 앞서 언급한 것처럼 삶의 만족을 살펴보는 데 있어서 일의 영향력을 고려하는 것도 중요할 것이다. 그러나 각자의 라이프 스타일에 따라 직무에서 얻을 수 있는 만족감 외에도 여가활동이나 가정 생활 등이 삶의 만족도에 영향을 미칠 가능성이 있기 때문에, 본 연구에서는 정서의 변산성과 삶의 만족도간의 관계를 파악하기 위하여 근무 시간 동안 보고한 정서뿐만 아니라 직무 장면이 아닌 에피소드(예, 퇴근 후)도 분석에 포함할 것이다. 이전 연구에서 이미 정서 변산성과 삶의 적응성을 반영하는 많은 개념과의 관계를 밝힌 바 있는데, 우울 증상은 변산성과 관련되고(Gable & Nezleck, 1998; Hayers, Harris, & Carver, 2004), 심리적 적응의 지표라고 할 수 있는 자기 존중감은 변산성과 부적적으로 관련된다(e.g., Rhodewalt et al., 1998)는 선행 연구 결과를 토대로 정서의 변산성이 삶의

만족과 부적으로 관련될 것이라고 예상할 수 있다.

본 연구에서는 이전 연구에서 다루지 않았던 정서의 강도와 질적인 변화 측면을 살펴볼 수 있는 새로운 측정치를 이용하여 정서의 변산성이라는 개념을 좀 더 깊이 있게 이해할 수 있다는 것이 특징이라고 할 수 있다. 따라서 직장인들이 경험하는 정서의 변산성과 직무만족 간 관계를 탐색하는 것과 더불어 삶의 만족도와의 관련성을 알아보고자 한다.

Ⅲ. 연구 가설

앞에서 이론적 배경을 토대로 언급되었던 가설을 정리하면 다음과 같다.

가설 1-1. 근무 시간 동안 평균적으로 긍정정서를 많이 경험하는 사람은 부정정서를 많이 경험하는 사람보다 정서 변산성이 낮을 것이다.

가설 1-2. 근무 시간 동안 평균적으로 긍정정서를 많이 경험하는 사람은 부정정서를 많이 경험하는 사람보다 정서의 강도 변산성이 낮을 것이다.

가설 1-3. 근무 시간 동안 평균적으로 긍정정서를 많이 경험하는 사람은 부정정서를 많이 경험하는 사람보다 정서의 질적 변산성이 낮을 것이다.

가설 2-1. 근무 시간 동안 경험하는 정서의 변산성이 높을수록 그렇지 않은 사람보다 직무만족이 낮을 것이다.

가설 2-2. 근무 시간 동안 경험하는 정서의 강도 변산성이 높을수록 그렇지 않은 사람보다 직무만족이 낮을 것이다.

가설 2-3. 근무 시간 동안 경험하는 정서의 질적 변산성이 높을수록 그렇지 않은 사람보다 직무만족이 낮을 것이다.

가설 3-1. 하루 동안 경험하는 정서의 변산성이 높을수록 그렇지 않은 사람보다 삶의 만족이 낮을 것이다.

가설 3-2. 하루 동안 경험하는 정서의 강도 변산성이 높을수록 그렇지 않은 사람보다 삶의 만족이 낮을 것이다.

가설 3-3. 하루 동안 경험하는 정서의 질적 변산성이 높을수록 그렇지 않은 사람보다 삶의 만족이 낮을 것이다.

IV. 연구방법

1. 표본의 특성

본 연구에서 분석에 사용된 자료는 장재윤, 유경, 서은국, 최인철(2007) 연구의 일부였다. 이 자료는 일상재구성법(Day Reconstruction Method, DRM; Kahneman, Krueger, Schkade, Schwarz, & Stone, 2004)을 사용하여 서울에 거주하는 성인 남녀 근로자(남자 200명, 여자 100명)들을 대상으로 그들의 주중 하루 동안의 활동과 정서 경험을 측정된 것이다. 참가자 표집은 조사 회사를 통해 이루어졌는데, 연구 참여 의사가 있는 대상자를 서울 24개 구를 기준으로 층화된 무선 표집 방식으로 표집하였다.

자료를 수집하는데 사용한 DRM의 특징은 참가자들의 하루 동안 있었던 전체 에피소드를 시간 순서에 따라 회상케 하고 각 에피소드별로 다양한 응답 자료를 얻는 것이다(Kahneman et al., 2004). 따라서 직무에서 경험하는 정서의 변산성을 측정하기 위해서는 특정 기준을 정하여 참가자들이 일터에서 보낸 시간을 명확하게 구분해야 한다. 따라서 조사 대상이 될 참여자의 기준을 다음과 같이 정하여, 이 기준에 부합되지 않는 참가자는 제외하였다.

첫째, 정서가 측정된 당일 오전 10시 이전에 근무를 시작했으며, 적어도 7시간 이상을 일한 근로자, 둘째, 별도 설문을 통해 평소 일주일에 4일 이상 근무하는 근로자, 셋째, 일반적으로 직장인의 평균 근무시간을 보통 오전 9시부터 오후 6시까지라고 생각해볼 때, 오후 20시 이전에 퇴근한 근로자, 마지막으로 정서가 측정된 당일이 평소의 다른 근무일과 특별히 다르지 않았음을 보기 위해 다음과 같은 질문(“일주일의 다른 날들과 비교해 볼 때 어제는 어떠했습니까?”)에 대해 ‘훨씬 나빴다’(1)와 ‘훨씬 좋았다’(5)에 응답한 사람들을

제외하고, ‘약간 나빴다’(2), ‘전형적이었다’(3), ‘약간 좋았다’(4)고 응답한 사람들로 구성되었다.

이상의 기준에 부합하는 참가자는 전체 직장인 300명 중 185명으로 남자 119명, 여자 66명이었고, 평균연령은 남성은 34.90세(표준편차 3.62), 여성은 33.79세(표준편차 3.77)였다. 표본의 기타 인구 통계학적 요인들은 표 1에 제시하였다.

표 1. 분석 대상의 인구통계적 특성

		구분	N (%)
학력		고졸	20 (10.8)
		전문대졸	39 (21.1)
		대졸	112 (60.5)
		대학원 졸업	14 (7.6)
		total	185 (100)
결혼		초혼	184 (99.5)
		재혼	1 (0.5)
		total	185 (100)
자녀 수		없음	67 (36.2)
		1명	59 (31.9)
		2명	55 (29.7)
		3명 이상	4 (2.2)
		total	185 (100)
소득수준		2,000 만원 이하	7 (3.8)
		2,000 ~ 4,000 만원 미만	73 (39.5)
		4,000 ~ 6,000 만원 미만	74 (40.0)
		6,000 ~ 8,000 만원 미만	27 (14.6)
		8,000 만원 이상	4 (2.1)
		total	185 (100)

2. 측정도구

2.1 일상재구성법(DRM)

DRM은 Kahneman 등(2004)이 개발한 자료수집절차로, 응답자가 일상생활 중 특정한 하루 동안 일어났던 일들, 즉 누구를 만났고, 무엇을 했고, 어떤 정서를 경험했는지에 대해 체계적으로 재구성 하도록 하고 이를 통해 일상의 삶에서 일어나는 사건들을 자세히 살펴볼 수 있도록 설계된 연구 방법이다. 구체적으로 연구 참여자들에게 연구에 참여 하기 전날, 즉 ‘어제’에 대해 생각해 보도록 한 후, 하루 종일 있었던 에피소드들을 기록하게 한다. 이러한 에피소드를 바탕으로 연구 참여자들이 보고한 결과를 분석함으로써 일상생활에서 시간에 따라 경험하는 활동과 정서에 대해 알아볼 수 있다.

전통적으로 정서에 관한 연구는 응답자의 직장(일)이나 가족 영역 또는 전체적인 삶에 대해 전반적으로 자기 보고에 의존하는 경우가 많았다. 이 방식은 응답자로 하여금 자신의 삶을 여러 측면에서 살펴보고 판단하여 응답 해야 하는 인지적 부담을 주며, 자기 보고식 질문지에서 유발될 수 있는 왜곡과 측정 오류 문제가 나타날 수 있다. 하지만 DRM은 활동과 환경에 관련된 경험들의 정확한 그림을 제공하며 구체적이고 최신의 기억을 회상하게 함으로써, 회상에 관한 오류와 편향을 줄일 수 있다는 장점이 있다(Kahneman et al., 2004)

2.2. 정서

정서는 일상재구성법의 개발에 참여한 N. Schwartz의 사이트에 게재된 일

상재구성법 설문지의 개정판에 제시된 긍정 및 부정정서를 나타내는 각 5문항의 형용사로 측정되었다. 긍정 정서는 ‘행복한’, ‘우호적인’, ‘편안한’, ‘유능한’, ‘흥미로운’의 5문항을, 부정 정서는 ‘우울한’, ‘짜증난’, ‘피곤한’, ‘긴장한’, ‘끝나기만을 기다린’의 5문항을 사용하였다. 응답 척도는 0(전혀 그렇지 않다)에서 6(매우 그렇다)의 7점 척도를 사용하였다.

2.3. 직무만족

참가자들의 직무만족도를 평정하기 위하여 다음과 같은 단일 문항 척도를 사용하였다: ‘전반적으로 귀하의 현재 하시는 일에 대해 얼마나 만족하십니까?’ 문항에 대한 응답은 4점 척도(전혀 만족하지 않는다, 1점-매우 만족한다, 4점)로 평정하도록 하였다.

단일 문항을 사용한 것에 관하여 선행 연구들(예: Rohland, Kruse, & Rohrer, 2004; Wanous, Reichers, & Hudy, 1997)을 통해 단일 문항 측정치가 다중 문항 측정치와 매우 높은 상관을 보였음을 알 수 있다. 따라서 단일 문항 측정치를 사용하는 것은 설문을 압축하고 반응율을 높일 수 있다는 장점이 있다.

2.4. 삶의 만족도

연구 참여자들의 삶의 만족도를 평정하는 척도로 Diener, Emmons, Larsen, & Griffin(1985)이 개발한 삶의 만족도 척도(Satisfaction with Life Scale)을 번안하여 사용하였다. 총 5개의 문항으로 구성되어 있고 각 문항에 대해 7점 척도 상(전혀 그렇지 않다 1점-항상 그렇다 7점)에서 평정하도록

되어있다.

2.5. 인구통계학적 변인들

연구 참가자들의 연령, 성별, 직장유무, 학력, 소득수준 등에 대한 질문을 포함하였다.

3. 절차

연구 참여자들이 조사회사로 직접 방문하여 연구 보조자의 진행에 따라 설문에 응했다. 실시된 연구 절차는 다음과 같다. 먼저, 연구 참여자들은 연구에 참여하기 바로 전날에 대한 짧은 일기를 작성하도록 지시 받는다. 영화처럼 하루 중 있었던 일들을 일련의 장면이나 에피소드로 구성하여 생각하도록 지시하고 잠시 시간을 준다. 그리고 각 장면들은 나중에 기억하기 쉽도록 예를 들어, ‘업무 중’, ‘친구와 점심식사’ 와 같이 짧은 제목을 붙여서 기록지에 적도록 한다. 이 때 각 일과가 시작되고 종료된 시간을 기록해야 하며, 각 에피소드는 적어도 15분에서 2시간 사이에 일어난 것이다. 각 에피소드의 마지막에는 장소를 이동하거나 하던 일을 마치고 다른 일을 시작하거나, 상호작용하고 있던 대상이 바뀌는 것이 나타나야 한다. 연구 참여자들은 자신이 쓴 일기를 제출 하지 않아도 된다.

일기 작성 후, 연구 참여자들은 각 에피소드마다 다음과 같은 구조화된 질문에 응답해야 한다. 각 에피소드가 시작되었을 때 어디에 있었고, 누구(배우자/연인, 직장동료, 자녀, 친구, 부모 등)와 있었으며, 무엇을 했는지(출근 중,

일, 쇼핑, 집안일 등)에 답해야 하며, 또한 그 때 경험한 정서가 무엇이었는지에 대해서도 보고해야 한다.

4. 정서 변산성 측정치 계산 방법

연구 참가자들이 매 에피소드마다 보고한 각각의 정서를 먼저 Russell(2003)의 핵심정서 개념을 참고로 하여 쾌-불쾌(hedonic valence) 및 활성화(activation)의 두 차원을 조합하여 네 가지 범주의 정서에 해당하는 7개의 정서 단어를 사용하였다. 첫 번째 범주는 positive/activation(pa)로서 ‘행복한’, ‘흥미로운’으로 측정하고, 두 번째 범주는 negative/activation(na)로서 ‘짜증난’, ‘긴장한’으로 측정하며, 세 번째 범주는 positive/deactivation(pd)으로 ‘편안한’으로 측정하며, 마지막 범주는 negative/deactivation(nd)로서 ‘우울한’, ‘피곤한’으로 총 7가지 정서 항목의 평균을 구해서 각 참가자마다 하루 전체의 pa, pd, na, nd 점수를 만들어 냈다.

이 점수로부터 핵심정서 좌표 상의 유인가와 활성화 점수가 각각 에피소드마다 계산될 수 있는데,

$$\text{valence} = \{(pa + pd) - (na + nd)\},$$

$$\text{activation} = \{(pa + na) - (pd + nd)\}$$

로 계산되었다. 이 방법은 Kuppens 등(2007)의 연구에서 적용한 계산 방법으로, 계산 결과 유인가(valence) 값이 양수가 나온다면 평균적으로 긍정 정서를 느끼고, 음수가 나오면 부정 정서를 느끼는 것으로 여길 수 있다. 마찬가지로 활성화(activation)의 계산 값이 양수가 나오면 평균적으로 활성화 정서를

느끼는 것이고, 음수가 나오면 비활성 정서를 느낀다. 이렇게 해서 구해진 유인가와 활성화 차원 정서의 평균값을 통해서 참가자들이 전반적으로 어떤 정서를 느끼는지를 알아볼 수 있게 된다.

그리고 또한 각 개인마다 다른 두 차원의 변산성은 정서의 유인가 값과 활성화 값의 평균의 표준편차로 계산해 낼 수 있다. 유인가 정서 변산성은 사람들의 정서가 얼마나 쾌/불쾌한 정서 간의 변동을 나타내는지 의미하는 것이고, 활성화 정서 변산성은 정서의 활성화 정도에서의 변화를 나타내는 것이다.

강도 변산성과 질적 변산성은 Moskowitz와 Zuroff(2004)가 제안한 방식에 기초하여 계산하였다. 먼저 각 에피소드마다 보고한 정서의 유인가 값은 데카르트 좌표상의 x축, 활성화 값은 y축에 표시하여 이를 좌표(x, y)로 나타낼 수 있다. 강도 변산성을 구하기 위해서는 이 정서의 좌표와 원점으로부터의 거리를 나타내는 r의 표준편차를 계산하면 되는데,

$$r = \sqrt{valence^2 + activation_t^2}$$

으로 계산한다.

따라서 강도 변산성(pulse)은 각 에피소드별로 구한 r 값의 표준편차이다. 질적 변산성(spin)은 각 에피소드마다 경험한 정서의 질적인 변화가 얼마나 되는지를 나타낸다. 질적 변산성을 구하기 위해서는 먼저 원의 각도(θ)의 평균과 표준편차를 구해야 되는데, 이를 위해서 원의 평균과 표준편차를 구하기 위한 Mardia(1972)의 공식¹⁾을 적용하여 계산하였다. (pulse와 spin은 각 에피소드별로 독립적으로 계산되었다.)

1) 원의 평균 각도는 관찰된 때, 단위벡터의 결과로 생긴 벡터에 대한 각도라고 할 수 있다(Mardia, 1972, section 2.2.2 참조). 원의 분산(variance)과 표준편차는 원의 평균 각도에 대한 단위벡터의 변산성을 나타낸다.

원의 표준편차를 계산하는 것은 단위벡터로 생겨난 길이인 R 의 값 (quantity)을 구하는 것으로부터 시작한다. 먼저 벡터값의 좌표는 ($alence$, $activation_t$)으로 나타낼 수 있는데, 이것을 다시 단위벡터로 나타내면 ($\cos\theta_t$, $\sin\theta_t$)다.

은 R 의 평균으로서 범위는 0에서부터 1까지이다.

$$\bar{R} = (C^2 + S^2).$$

이므로,

$$\bar{C} = \frac{1}{n} \sum_{t=1}^n \cos\theta_t, \quad S = \frac{1}{n} \sum_{t=1}^n \sin\theta_t.$$

만약에 단위벡터의 방향에 변산성이 없다면,

$$\bar{R} = 1.$$

이다.

그러나 만약 방향이 넓게 분산되어 있으면, 단위벡터는 다른 것의 계산을 상쇄하는 경향이 있어서 \bar{R} 의 값은 0에 가까워지게 된다.

따라서 원의 분산(variance)은 다음과 같이 정의될 수 있다.

$$S_0 = 1 - \bar{R}. \quad (0 \leq 1 - \bar{R} \leq 1)$$

절적 변산성(spin)을 의미하는 원의 표준편차, S_0 의 범위는 0부터 무한대 (∞)까지 이며,

$$-2\ln(1 - S_0).$$

으로 계산할 수 있다.

V. 연구결과

1. 기술 통계 및 상관관계

본 연구에서 측정된 유인가와 활성화 차원 정서의 평균값과 변산성 측정치, 강도 변산성, 질적 변산성, 삶의 만족도 및 직무만족의 평균과 표준편차, 그리고 각 변인들 간의 상관관계가 표 2와 표 3에 제시되어 있다. 전반적으로 측정된 주요 변인들 간 상관계수를 살펴보고자 한다.

이전의 연구와 마찬가지로, 개인의 평균 정서 경험 수준은 긍정적이며 활성화적이었다.(e.g., Cacioppo & Gardner, 1999; Diener & Diener, 1996; Kahneman, Krueger, Schkade, Schwarz, & Stone, 2004, Kuppens et al., 2007). 유인가 정서의 평균이 2.05로 이는 연구 참가자들이 직무에서 느끼는 정서가 대체적으로 긍정적임을 나타낸다. 또한 활성화차원의 정서 평균은 .28로서 연구 참가자들이 아주 약간 활성화적인 정서를 느낀다고 할 수 있다. 또한 표 3에서 하루 전체에 걸쳐서 느끼는 정서를 살펴보면 유인가 정서의 평균은 2.76으로 마찬가지로 연구 참가자들이 하루 동안 느끼는 정서는 대체적으로 긍정적임을 알 수 있다. 하지만 활성화 정서의 평균은 -.10으로 하루 동안은 아주 약간 비활성적인 정서를 경험했음을 알 수 있다.

또한 이전 연구와 마찬가지로 본 연구에서도 유인가의 평균값과 활성화의 평균값은 서로 관련이 없었다(e.g., Feldman, Barrett, & Russell, 1999). 또한 유인가의 평균값과 직무만족은 유의미한 정적 상관($r(183)=.42, p<.01$)을 보였고, 삶의 만족도와도 유의미한 정적 상관($r(183)=.36, p<.01$)을 보였다. 반면에 활성화차원 정서의 평균값은 직무만족과 삶의 만족 모두 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다.

유인가 정서의 평균값은 유인가 차원의 정서 변산성과 부적의 상관을 보였다($r(183)=-.18, p<.05$), 질적 변산성과는 강한 부적 상관을 보였다($r(183)=-.64, p<.01$). 평균적으로 긍정 정서를 덜 느끼는 사람일수록 정서경험의 질적인 변화 정도가 더 크다고 할 수 있는데 즉, 핵심정서 좌표 상에 위치한 사분면에서 각각의 분면에 해당하는 정서의 변화가 크다는 것을 의미한다. 반면에 유인가의 평균값은 강도 변산성과는 정적 상관을 보였다($r(183)=.23, p<.01$). 이를 통해 근무 시간 동안 평균적으로 긍정정서를 많이 경험하는 사람이 그렇지 않은 사람보다 정서 변산성이 낮을 것이라는 가설 1-1과 근무 시간 동안 평균적으로 긍정정서를 많이 경험하는 사람이 그렇지 않은 사람보다 정서의 질적 변산성이 낮을 것이라는 가설 1-3은 지지되었다. 그러나 근무 시간 동안 평균적으로 긍정정서를 많이 경험하는 사람이 그렇지 않은 사람보다 정서의 강도 변산성이 낮을 것이라는 가설 1-2는 지지되지 않았다.

유인가 정서 변산성과 강도 변산성은 모두 직무만족과 유의한 상관 관계가 나타나지 않았다. 그러나 질적 변산성은 직무만족과 유의미한 부적 상관을 보였다($r(182)=-.24, p<.01$). 이는 직무에 만족하지 못할수록 근무 시간 동안 경험하는 정서의 질적인 변화가 크다는 것을 의미한다.

마찬가지로 유인가 정서 변산성과 강도 변산성은 삶의 만족과도 유의한 상관 관계가 나타나지 않았지만, 질적 변산성만 유일하게 삶의 만족과 유의미한 부적 상관($r(182)=-.34, p<.01$)을 보였다.

표 2. 측정변인들 간의 평균, 표준편차 및 상관계수 (근무시간)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. 성별	-										
2. 연령	-.14	-									
3. 최종학력	-.14	.02	-								
4. 소득수준	-.17*	.02	.20**	-							
5. 유인가평균	.13	-.09	.01	.17*	-						
6. 활성평균	-.07	.02	-.02	-.03	-.06	-					
7. 유인가변산성	.06	-.12	.06	.03	-.18*	.11	-				
8. 활성변산성	-.06	.01	.02	-.01	.02	.22**	.49**	-			
9. 강도변산성	.07	-.02	.03	.05	.23**	.31**	.63**	.43**	-		
10. 질적변산성	.00	-.01	.02	-.19**	-.64**	-.06	.39**	.26**	-.09	-	
11. 직무만족	.16*	-.02	.04	.21**	.36**	.12	-.09	-.02	.02	-.24**	-
평균	1.36	34.50	3.65	4.91	2.05	0.28	3.28	1.75	4.67	1.55	2.61
표준편차	0.48	3.70	0.77	1.59	2.56	0.83	1.43	0.78	1.30	0.41	0.60

표 3. 측정변인들 간의 평균, 표준편차 및 상관계수 (하루 전체)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. 성별	-										
2. 연령	-.14	-									
3. 최종학력	-.14	.02	-								
4. 소득수준	-.17*	.02	.20**	-							
5. 유인가평균	.07	-.08	.07	.20**	-						
6. 활성평균	-.05	.12	-.02	-.01	-.01	-					
7. 유인가변산성	.02	-.09	.02	-.01	-.12	.10	-				
8. 활성변산성	.01	-.04	.01	-.04	.03	.06	.50**	-			
9. 강도변산성	.03	.02	.03	.09	.43**	.27**	.64**	.44**	-		
10. 질적변산성	-.04	.04	-.01	-.21**	-.76**	.01	.34**	.16*	-.15*	-	
11. 삶의 만족	.07	-.16*	.12	.21**	.40**	.16*	-.06	-.02	.14	-.34**	-
평균	1.36	34.50	3.65	4.91	2.76	-0.10	3.44	1.84	4.69	1.61	4.00
표준편차	0.48	3.70	0.77	1.59	2.31	0.77	1.36	0.72	1.26	0.42	1.22

2. 위계적 회귀분석 결과

앞서서 상관 분석을 통해서 가설을 검증하였다. 이에 더하여 인구통계학 변인과 정서의 유인가 변산성을 통제하고도 종속변수에 영향을 주는지 알아보고자 한다. 유인가 변산성을 통제하는 이유는 기존의 정서의 변산성을 알아본 연구들(예, Eid & Diner, 1999)이 정서 변산성을 단순히 측정치의 표준편차 값으로만 구했기 때문이었다. 따라서 본 연구에서는 유인가 변산성을 통제하고도 추가적인 변산성 측정치들(강도 및 질적 변산성)이 각각 직무만족과 삶의 만족을 예측하는지를 알아보고자 하였다. 이를 위하여 종속변인에는 직무만족을 투입하였다. 1단계는 인구통계학적 변인과 유인가 변산성을 통제변인으로, 2단계에는 예측변인인 강도 변산성과 질적 변산성을 각각 투입하였다.

표4. 직무만족에 대한 변산성 측정치의 효과 분석

단계	예측변인	직무만족			
		β	ΔR^2	β	ΔR^2
1	연령	-.02	.07	.00	.07
	성별	.14		.15	
	최종학력	.04		.04	
	수입	.12		.14	
	유인가변산성	-.18		-.03	
2	강도 변산성	.11	.01		
	질적 변산성			-.20	.03*

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

주) N=185(질적 변산성=184), β 값은 위계적 회귀분석에서 최종 2단계에서의 값임.

표 4에 제시된 바와 같이 1단계에는 인구통계적 변인과 유인가 변산성을

투입하고, 2단계에는 강도 변산성을 투입하였다. 1단계의 설명량은 .07로 유의하지 않았고, 2단계는 설명량이 .08로 유의하지 않았다. 이 결과는 연구 참가자들이 직무시간에 경험하는 정서의 강도 변산성이 직무만족에 영향을 미치지 않음을 나타낸다. 마찬가지로 인구통계적 변인과 유인가 변산성을 통제하고도 질적 변산성이 직무만족을 예측하는지를 알아보았다. 1단계의 설명량은 마찬가지로 .07로 유의하지 않았지만, 2단계의 설명량은 .10($p < .05$)로 유의하였다. 마찬가지로 연구 참가자들이 근무 시간에 경험하는 정서의 질적 변산성을 통해서 직무만족을 예측할 수 있는데, 근무 시간 동안 정서의 질적 변화가 크면 직무에 불만족 한다는 것을 알 수 있다. 따라서 근무 시간 동안 경험하는 정서의 질적 변산성이 높을수록 그렇지 않은 사람보다 직무만족이 낮을 것이라는 가설 1-2만 지지되었고, 나머지 가설은 기각되었다.

표5. 삶의 만족에 대한 변산성 측정치의 효과 분석

단계	예측변인	삶의 만족			
		β	ΔR^2	β	ΔR^2
1	연령	-.19	.09	-.15	.09
	성별	.02		.03	
	최종학력	.10		.10	
	수입	.16		.12	
	유인가변산성	-.27		.03	
2	강도 변산성	.30	.05**		
	질적 변산성			-.31	.08***

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

주) N=185(질적 변산성=184), β 값은 위계적 회귀분석에서 최종 2단계에서의 값임.

변산성 측정치가 인구통계적 변인과 유인가 변산성을 통제하고도 삶의 만

족을 얼마나 예측하는지 알아보기 위한 위계적 회귀분석 결과가 표 5에 제시되었다. 종속변인을 삶의 만족으로 설정하였다. 먼저 1단계에 인구통계적 변인과 유인가 변산성을 투입하고 2단계에 강도 변산성을 투입하였을 때, 1단계의 설명량은 .09로 유의하지 않았지만, 2단계의 설명량은 .14($p < .01$)로 유의하였다. 이는 하루 동안 정서의 강도 변산성이 커도 삶에 만족한다는 것을 나타낸다. 두 번째도 마찬가지로 1단계에는 인구통계적 변인과 유인가 변산성을 투입하고 2단계에 질적 변산성을 투입하였다. 결과는 1단계의 설명량이 .09으로 유의하지 않았지만, 2단계의 설명량은 .17($p < .001$)로 유의하였다. 이는 하루 동안 경험하는 정서의 질적 변화가 작으면 삶에 만족한다는 것을 의미한다. 마찬가지로 하루 동안 경험하는 정서의 질적 변산성이 높을수록 그렇지 않은 사람보다 삶의 만족이 낮을 것이라는 가설 3-3만 지지되었고, 나머지는 기각되었다.

3. 가설 이외의 추가 분석 결과

분석결과 연구 참가자들이 대체적으로 긍정적인 정서를 느끼는 편이었지만, 전반적으로 직무에 만족 하는 사람과 그렇지 않은 사람 간에 전반적으로 느끼는 유인가 차원에서 경험하는 정서의 차이가 있는지를 알아보기 위해 t 검정을 실시하였다.

표 6. 직무만족 여부에 따른 평균 유인가 정서

전반적 만족도	직무 불만족	직무 만족
평균	.82	2.88
표준편차	2.22	2.44
사례 수	75	110
t 통계값	-5.84	
유의확률	.00	

자신의 직무에 만족하는 사람들이 보고한 정서의 평균값은 2.88, 표준편차는 2.44이며 직무에 만족하지 않는 사람들이 보고한 정서의 평균값은 .82이고 표준편차는 2.22였다. 직무에 만족하는 사람과 직무에 불만족하는 사람 간에 느끼는 유인가 정서의 차이가 있는지에 대한 t 통계값은 -5.84, 유의확률은 .00으로서 이를 통해 직무에 만족하는 정도에 따라 평균적으로 느끼는 정서에 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다.

그림 3. 직무만족 여부에 따른 평균적 정서의 궤적

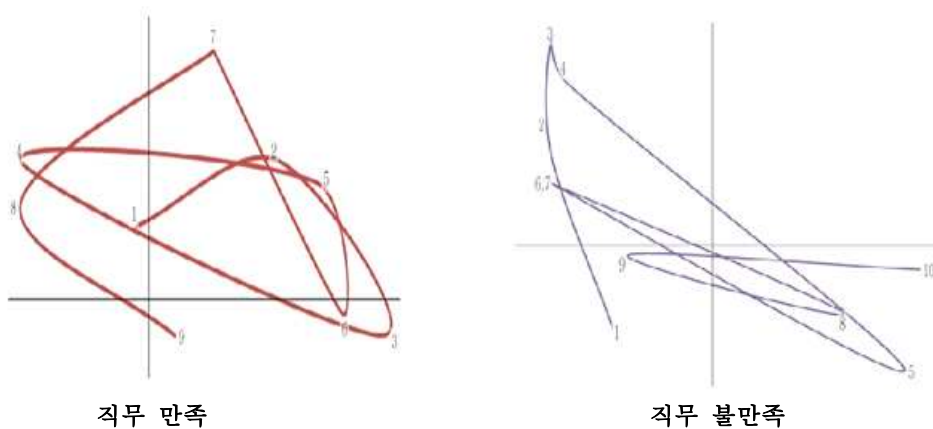


그림 3은 직무만족 여부에 따른 근무 시간 동안 경험한 정서의 궤적을 나타낸 것이다. 근무 시간 동안 유쾌한 기분이나 긍정적인 정서를 느끼는 사람이 불쾌한 기분이나 부정적인 정서를 느끼는 사람보다 직무에 더 만족한다고 보고하는 것은 당연한 결과일 수 있다(George & Jones, 1997). 그 동안 직무 정서에 대한 연구는 일부만 이루어진 편이고(see Pekrun & Frese, 1992 for a review), 직무 시간 동안의 실시간(real-time)적인 정서와 직무만족간의 관계를 밝힌 체계적인 연구는 이루어지지 않은 편이다. 왜냐하면 정서는 일시적이고, 그것이 발생한 이후에는 정확한 측정을 하기 어렵기 때문에, 본 연구에서는 DRM을 이용하여 자기-보고식 정서 측정치의 한계를 벗어나고자 하였다. 그러나 일반적으로 직무에 만족하지 않는 사람들이 근무 시간 동안 긍정 정서를 느낀 직무 에피소드 보다 부정 정서를 느낀 직무 에피소드를 덜 회상해서, 직무에 만족하는 사람에 비해 상대적으로 보고하는 에피소드 개수가 적을 가능성이 있다. 이를 기억 편향(memory bias)이라고 하는데, 대체로 우울증을 가진 사람들이 그렇지 않은 사람들에 비해서 긍정적인 정보는 덜 기억하고, 부정적인 정보는 더 기억하는 편이다(Blaney, 1986). 부정적인 기억 편향은 일상의 사건을 회상토록 하는 연구에서 나타났다(e.g., Clark & Teasdale, 1982; Diener, Larsen, & Emmons, 1984). 더욱이 실제로 일어난 일상의 사건들을 회상하는 것에 있어서 편향은 심지어 긍정적이고 부정적인 사건의 빈도가 통제 되었을 때에도 나타났다(Clark & Teasdale, 1982; Diener et al., 1984).

따라서 본 연구에서 기억 편향을 줄이기 위하여 DRM을 이용하여 자료를 수집했음에도 불구하고, 직무에 만족하지 않는 사람들은 업무 에피소드를 덜 회상하는 기억 편향이 발생할 가능성이 있을 수 있다. 만약, 업무 장면에서 회상하는 에피소드 개수가 직무에 불만족하는 사람들이 직무에 만족하는 사

람들에 비해 적은 반면, 비업무 장면(예, 퇴근 후)에서 일어났던 에피소드를 회상한 개수에는 두 집단 간 차이가 없다면, 직무에 만족하지 않는 사람들은 직무에 만족하는 사람들에 비해 업무 장면의 에피소드를 회상할 때 덜 정교하게 할 가능성이 높기 때문이다.

표 7. 직무만족과 불만족의 업무/비업무 에피소드 회상 개수

		직무불만족		직무만족	
		평균	표준편차	평균	표준편차
직무만족도	업무 에피소드	10.31	1.40	10.11	1.42
	비업무 에피소드	3.61	1.21	3.82	1.09

표 8. 직무만족도에 대한 업무/비업무장면 에피소드의 회상 개수 반복측정 ANOVA

분산원	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
직무만족	.00	1	.00	.00	.98
에피소드	3759.11	1.00	3759.11	3286.46	.00
에피소드*직무만족	3.61	1	1.14	3.16	.08
오차	209.32	183	1.14		

직무에 만족하는 사람들에 비해 직무에 만족하지 못하는 사람들이 업무에 관련된 에피소드를 덜 회상할 가능성을 검증하기 위해 반복측정 ANOVA를 실시하였다. 분석 결과, F통계값이 3.16, 유의확률이 .08이므로 직무만족 여부에 따른 회상하는 에피소드 개수의 차이가 존재하지 않았다. 따라서 연구 참가자들이 하루 동안 자신이 경험했던 에피소드를 보고함에 있어서 기억 편향이 나타나지 않았다고 보여 진다. 결론적으로 본 연구에서 자료 수집을 위

해 사용한 DRM은 연구 참가자들의 정서반응을 수집하는데 있어서 매우 요긴한 자료 수집 방법이라고 할 수 있다.

본 연구는 기존의 직무만족에 관한 연구에서 상대적으로 잘 다루지 않았던 직무만족의 정서적 측면을 살펴보았다. 그 중에서도 직장인들이 하루 동안의 에피소드마다 경험한 정서의 변산성을 측정하여 그것과 직무만족 간의 관계를 살펴보았다. 직장에서 긍정 정서를 느낄수록 직무에 만족한다는 것은 본 연구에서도 확인할 수 있다. 본 연구를 통해 알 수 있듯이 직무만족 수준이 높은 사람은 낮은 사람에 비해 직무 시간 동안 긍정 정서를 더 많이 경험하였다. 직무에서 경험하는 정서와 직무만족 간의 관계를 살펴본 장재운(2010)의 연구에서도 긍정정서 경험의 강도보다 빈도가 직무만족을 더 유의하게 예측하였다.

특히 개인이 느끼는 정서는 하루 동안 직무 시간에 발생하는 사건에 의해 영향을 받을 수 있다. 특히 동료들과 사소하게 언쟁을 한다거나, 상사로부터 뜻하지 않게 칭찬을 받았다거나, 혹은 다른 조직의 초봉이나 업무에 대해서 누군가 언급했던 것들이 직무에 대한 감정에 영향을 미칠 수 있다(Miner et al., 2005).

전반적으로 직무에 만족한다는 것은 일 자체의 만족감에 기인한 만족일 수도 있지만(Ironson et al., 1989), 본 연구에서처럼 직무에서 경험하는 정서 또한 직무 만족의 원인이 되기도 한다. 특히 일부 직종은 다른 누군가의 존재로 인해 직무에서 경험하는 정서에 영향을 받기도 한다. 동료들이나 상사, 혹은 고객들과 상호작용해야 하는 상황에서는 혼자서 업무를 처리할 때와 다른 정서를 경험할 가능성이 있다. 따라서 에피소드가 발생하였을 때 혼자 있었는지, 혹은 다른 사람과 함께 있었는지에 대한 질문을 참조하여 근무시간 동안의 에피소드에서 혼자 있었던 에피소드와 다른 사람과 함께 있었던 에피소

드의 비율을 구하여 누군가의 존재 여부가 근무시간에 경험하는 긍정정서와 부정정서에 영향을 미치는지 살펴보았다. 타인과의 상호작용 여부를 파악하기 위한 상호작용 에피소드의 비율은 (혼자 있었던 에피소드/다른 누군가와 함께 있었던 에피소드)로 계산하였다.

이 상호작용 비율의 25사분위(percentile) 값은 .13, 75사분위 값은 .50이었다. 이 비율에 따라 연구 참가자들이 느끼는 긍정정서와 부정정서가 어떻게 달라지는지 보기 위해, 사분위점을 기준으로 집단을 나누어 긍정정서와 부정정서의 평균 차이가 있는지를 검증하였다.

표 9. 상호작용 비율에 따른 긍정정서 평균에 대한 기술통계

	.13 이하	.14~.29 이하	.30~.50 이하	.51 이상	합계
평균	3.02	3.13	3.38	2.99	3.12
표준편차	.86	.89	.68	.81	.83
사례 수	50	60	37	28	185

표 10. 상호작용 비율에 따른 긍정정서 평균에 대한 ANOVA

	제공합	자유도	평균제곱	F	유의확률
비율	3.59	3	1.20	1.75	.16
오차	123.86	181	.68		
합계	127.45	184			

분석 결과, 상호작용 비율에 따른 긍정정서의 평균차이에 대한 F통계값이 1.75, 유의확률은 .16 이었다. 즉, 상호작용 비율에 따라서 연구 참가자들이 느끼는 긍정정서의 평균 차이는 유의하지 않았다. 이를 통해 연구 참가자들

이 혼자 있었다고 보고했을 때나 다른 누군가와 함께 있었다고 보고했을 때의 긍정정서는 차이가 없다는 것을 알 수 있다.

표 11. 상호작용 비율에 따른 부정정서 평균에 대한 기술통계

	.13 이하	.14~.29 이하	.30~.50 이하	.51 이상	합계
평균	2.01	2.44	2.44	2.18	2.27
표준편차	.85	.80	1.08	1.02	.93
사례 수	50	60	37	28	185

표 12. 상호작용 비율에 따른 부정정서 평균에 대한 ANOVA

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
비율	6.57	3	2.19	2.58	.055
오차	153.51	181	.85		
합계	160.08	184			

상호작용 비율의 부정정서의 평균 차이에 대한 F통계값이 2.58, 유의확률은 .055이었다. 이를 통해서 경계선 수준으로 부정정서의 평균에서 상호작용 비율 간 차이가 존재함을 알 수 있다. 이 결과는 혼자 있었다고 보고하거나 다른 누군가와 함께 있었다고 보고한 비율에 따라 보고한 부정정서의 평균이 경계선 상에서 차이가 있다는 것을 나타낸다.

VI. 논의

1. 연구결과의 요약

본 연구는 개인의 정서가 시간의 흐름에 따라 변화한다는 것을 두 개의 축으로 이루어진 핵심 정서 좌표 상의 움직임으로 개념화하여서 설명하고자 하였다. Russell(2003)의 핵심 정서 좌표 상에서의 포착할 수 있는 정서를 통해 여러 가지 변산성 측정치들을 계산하였고, 이를 통해서 다양한 정서 변화 패턴과 직무만족 및 삶의 만족 간의 관계를 검증하는데 사용하였다.

특히 직장인들이 하루 동안 경험하는 직무 정서를 아주 세밀하게 포착하여, 단순히 직무 정서가 직무 만족에 영향을 미친다는 사실을 검증한 것에서 그치는 것이 아니라 각 에피소드마다 보고한 정서를 통해 그것의 변동 패턴을 파악하여 개인내적인 정서의 변산성과 직무만족 및 삶의 만족도 간의 관계를 포착해냈다는 것에 의의가 있다. 기존의 정서 변산성에 대한 연구들은 단순히 변산성 지수를 평균의 표준편차 값으로 구해냈다. 하지만 이것은 어떤 정서의 변화 폭이 크다는 것인지 정확하게 파악할 수 없다는 단점이 있기 때문에 개인내적 정서 변산성에 대해서 제한적인 정보만 담고 있다고 할 수 있다. 본 연구에서는 정서경험의 강도 변산성과 질적 변산성 개념을 더하여 정서의 변산성을 보다 면밀히 파악하고자 하였다. 결론적으로 말하면, 본 연구에서 다룬 정서의 변산성 측정치들은 하루 동안 사람들의 정서가 어떻게 변화하였는지를 보다 세밀하게 포착해낼 수 있는 의미 있는 정서 측정치라고 할 수 있다. 유인가와 활성 차원으로 이루어진 핵심 정서 좌표를 통해서 얻은 강도 변산성과 질적 변산성 측정치들을 통해서 개인마다 핵심 정서 좌표

상에서 정서 변화가 일어나고, 그 패턴이 어떻게 달라지는지를 알 수 있었다.

본 연구의 결과를 간략하게 언급하면 다음과 같다. 첫째, 연구 참가자들이 근무시간에 대체적으로 긍정정서를 느낄수록 직무에 만족할 뿐만 아니라 정서의 유인가 변산성과 질적 변산성도 작았다. 이는 연구 참가자들이 느낀 부정 정서의 평균과 유인가 변산성과 질적 변산성 간에 정적인 관련이 있었고, 긍정 정서의 평균과 질적 변산성 간에는 부적의 관련을 보인 선행 연구(Kuppens et al., 2007)와도 일치하는 결과이다. 또한 연구 참가자들이 근무 시간 동안 평균적으로 느낀 정서는 직무 만족과도 정적 상관을 나타내었다. 직무만족이 하나의 평가적인 반응(좋거나 나쁘다)이라면, 정서의 쾌/불쾌 차원이 직무와 관련된 정서와 관련이 더 깊다고 할 수 있다. Weiss, Nicholas, 및 Daus(1999)의 연구에서도 직무 시간 동안의 평균적 유인가 차원이 직무 만족과 관련이 있지만, 평균적인 정서의 활성 수준은 직무 만족과 관련이 없음을 밝혔다. 이는 쾌(pleasantness)에 기반한 정서의 측정치가 조직 연구에서 예측력이 더 강하다는 것을 나타낸다고 할 수 있다.

둘째, 정서가 가변적이라는 것은 대체적으로 불안정한 심리 상태를 의미하기도 한다. 특히나 신경증이나 우울 같은, 부정정서성이나 낮은 심리적 적응은 변산성과 정적으로 관련되고, 호감성이나 자긍심같이 긍정정서성이나 심리적 안녕감은 변산성과 부적으로 관련이 된다(Kuppens et al., 2007). 본 연구에서 정서의 유인가 변산성과 강도 변산성은 직무만족과 유의한 관련성이 나타나지 않았으나 질적 변산성은 직무만족과 유의한 부적 상관이 나타났다. 즉, 직무시간 동안 경험하는 정서의 질적인 변화 정도가 클수록 직무에 만족하지 못하는 경향을 보였다. 또한 잦은 정서의 질적인 상태 변화를 의미하는 질적 변산성이 클수록 삶의 만족도도 낮은 것으로 나타났다. 전반적으로 연구 결과 정서 변화가 더 큰 사람일수록 덜 적응적이라는 것이 나타났다. 특

히, 질적으로 다른 정서 상태 간 변화를 나타내는 질적 변산성이 크면 클수록 삶의 만족과 직무만족이 일관되게 낮게 나타난 것이 특징이다. 본 연구에서 사용된 정서 변산성 측정치 중, 질적 변산성 지수는 정서의 변화정도를 가장 잘 나타낼 수 있는 의미 있는 측정치라고 보여진다. 본 연구를 통해서 개인의 정서 변화 정도를 각기 다른 종류의 정서와 경험들 간 변화로 특징지을 수 있다. 이러한 정서의 질적인 변화 정도가 큰 사람은 우울증과 정적 상관을 보였고, 자기 존중감이 낮은 것으로 나타난 선행 연구(Kuppens et al., 2007) 결과를 토대로 기존의 변산성 측정치를 계산하는데 사용했던 표준편차 대신에, 이 질적 변산성 측정치가 개인내적 정서 변산성을 더 잘 이해할 수 있는 새로운 측정치라고 할 수 있을 것이다.

셋째, 전반적으로 본 연구에서 직무만족과 삶의 만족도를 가장 잘 예측하는 것은 질적 변산성 측정치로 나타났다. 그러나, 질적 변산성에 비해 강도 변산성은 연구 참가자의 직무만족과 삶의 만족을 예측하는데 있어서 신뢰로운 결과를 나타내지 못했다. 회귀 분석 결과, 강도 변산성은 직무만족과는 부적인 관련을 나타내지 않았지만, 강도 변산성과 삶의 만족 간에는 정적인 관련이 나타났다. 이러한 결과는 Kuppens 등(2007)의 연구에서도 부분적으로 나타났는데, 정서 변산성 측정치와 성격요인, 심리적 적응도 간의 관계를 살펴본 그들의 두 번째 연구에서, 강도 변산성이 긍정 정서의 평균과 정적인 상관을 보였다. 또한 정서 강도의 변화가 큰 사람일수록 높은 자기 존중감을 보였다. 주목할 점은 상관분석 결과와 회귀분석 결과가 일치하지 않는 것이다. 삶의 만족과 강도 변산성 측정치 간에 유의한 상관관계가 나타나지 않았지만, 회귀분석 결과, 강도 변산성이 삶의 만족을 유의하게 예측하였음을 알 수 있다. 이러한 분석결과 간 불일치는 연구 참가자의 표본의 특성이라고 생각해볼 수 있다. 본 연구의 참가자는 직장인들로 구성되었는데, 직장인의 특

성 상 자신의 정서를 있는 그대로 표현하기가 쉽지 않다. 따라서 정서 조절이 발생했을 가능성을 배제하지 않을 수 없다.

사람들은 누구나 매 순간마다 무언가를 끊임없이 느끼며 산다. 따라서 정서는 인간이 삶을 영위하는데 있어서 중요한 구성요소라고 할 수 있을 것이다. 왜냐하면 사람들은 대인 관계를 맺거나 개인 내적으로 경험하는 일상의 사건들을 통해서 정서적 반응을 보이게 되는데, 이러한 정서적 반응이 주관적 안녕감에 긍정적으로나 부정적으로 강력한 영향을 미친다.

특히, 외부 환경에 대한 적절한 정서적 반응은 개인의 적응 및 원만한 대인관계와 밀접히 연관되어 있기 때문에(Shiota, Campos, Keltner, & Hertenstien, 2004), 사람들은 일상생활에서 정서 조절의 필요성을 느끼고 정서를 적절히 다루기 위해 저마다 노력한다. 즉, 사람들은 개인적인 자기조절 노력을 통해 어떤 정서를 언제, 어떻게 경험하고 표현할 것인지 스스로 평가하여 조절하는 것이다(Eisenberg, Fabes, Guthrie, & Reiser, 2000; Gross, 1998). 따라서 사람들의 개인적인 정서적 경험은 상황에 맞게 조절될 필요가 있고, 정서를 표현할 때 사회적 요구에 맞춰서 표현해야 한다.

조직에서 경험하는 사건과 이로 인해 유발되는 정서 변화는 단순히 일회성으로 그칠 수도 있지만 개인이 자신의 직무에 대해서 어떻게 평가하는지에 대해서 장기적으로 영향을 미칠 수 있다(Miner, 2001). 연구 결과, 개인의 두드러지는 정서 변화는 직무만족과 부적인 관련이 있었다. 더욱이 감정 기복이 심한 사람은 삶에 적응적이지 못하다고 할 수 있다. 그렇다면 높은 질적 변산성을 보이는 사람은 왜 직무에 불만족하는 것일까? 이에 대해서는 정서 조절에 관련된 연구가 이 물음에 힌트가 될 수 있을 것이다. 일반적으로 사람들이 직무상황에서 경험하는 사건들은 일반적으로 자기-통제(self-control) 혹은 정서 조절(emotion regulation)을 요하는 일이라는 점에 주목해 볼 필요

가 있다. 여기서 자기-통제는 스스로 자신을 통제하고자 하는 노력으로 사람들이 다른 생각, 감정, 행동으로 바꾸고자 시도할 때 일어나는 것이다. 이러한 자기-통제 행동은 특히 규칙을 따르거나 지연된 만족(delay gratification)을 위해 즉각적인 욕구를 억제하고자 할 때 나타난다(Hayes, 1989; Hayes, Gifford, & Ruckstuhl, 1996).

개인이 처하는 스트레스 상황은 다양하지만, 그 중에서도 몇몇 연구자들이 제시한 것으로는 자신이 통제 할 수 없는 상황에 처했을 때(Cohen, 1980), 차별을 경험하거나 어려운 서류를 처리할 때(Glass & Singer, 1972)와 같은 상황이 있다. 이는 전형적으로 직무 상황에서 겪을 수 있는 일들이라고 할 수 있다. 직장인들은 각종 업무를 처리하는 와중에 자신의 능력에 따라 승진을 할 수도 있지만 차별대우를 받기도 하고, 때로는 정리 해고를 통보 받는 등 자신이 통제할 수 없는 상황에 처하게 될 수도 있다. 그리고 상사나 동료, 혹은 고객들과 함께 상호작용할 때, 화가 나는 경우라도 자신의 정서를 잘 조절해야 하는 정서 조절도 필요하다. 따라서 직장에서 이와 같은 스트레스 상황에 적응적으로 대응하기 위하여 자기-통제나 정서 조절을 많이 사용할 가능성이 높다. 정서 조절은 즐거운 기분 상태를 유지시키고 “나쁜” 기분에 대해서는 진통제 역할을 한다. 하지만 자기-통제나 정서 조절 기제가 제 기능을 못하게 되면 더 확연한 기분 변화를 이끌어 낸다(Morris & Reilly, 1987). 만약에 자신의 정서를 상황에 맞게 적절히 표현하거나 혹은 억제할 수 있다면, 상황적 요구에 따라서 더 유연하게 대처할 수 있을 것이다. 이러한 상황적 요구에 유연하게 적응하는 능력은 안녕감(well-being)과 관련이 있다.

세계 경제의 황금기가 지난 이후로 조직을 둘러싼 환경이 급격하게 변화하게 되면서 조직 내부의 구성원들이 직면해야 하는 상황적 압력은 매우 크다. 오늘날 같이 불확실성이 높아진 상황에서 기업이 생존하기 위해서는 변화에

유연하게 대처하는 것만큼 조직 구성원들의 정서를 효율적으로 관리하는 것 역시 중요하다고 할 수 있겠다. 기업이 혁신하기 위해서 새로운 기술개발이 위기의 돌파구를 마련할 수 있지만, 결국 이것 역시 조직 구성원들로부터 시작된다고 할 수 있다.

본 연구에서 가장 두드러지는 점은 정서의 질적 변산성이 클수록 직무에 만족하지 못한다는 점이었다. 즉, 정서의 변화가 크지 않고 안정적인 패턴을 유지할수록 직무만족도가 높은 경향이 있었다. 그러나 이 결과는 직장에서 무조건 긍정 정서를 경험해야만 직무 만족도가 높다는 것을 함의하는 것이 아니다. Fisher(2000)가 이미 직무에서 매우 높은 긍정 정서를 경험한다고 해서 이것이 반드시 직무만족의 필요충분조건이 아니라고 밝힌 바 있듯이, 장재윤(2010) 역시 구성원들이 자신의 직무나 조직에 만족하기 위해서는 특정 시기의 강렬한 정서 경험보다는 아주 낮은 수준이나마 긍정적 정서를 보다 자주 경험하는 것이 더 중요하다고 주장하였다. 이것을 본 연구 결과와 함께 해석해 보자면 안정적인 직무 환경을 만들어서 구성원들의 정서 변화가 급격하게 일어나지 않도록 하는 것이 중요하다는 것을 의미한다. 긍정정서를 강렬하게 느끼는 것 보다는 사소하지만 자주 느끼는 것이 직무만족과 관련이 더 깊다는 것을 통해서, 조직 차원에서 구성원들이 유사한 정서 경험을 지속적으로 할 수 있도록 근무환경을 조성하는 것이 필요함을 시사한다.

2. 연구의 한계점 및 추후 연구 제안

본 연구는 DRM을 이용하여 하루 동안의 정서 경험을 에피소드별로 측정하여 유인가와 활성 차원의 정서로 구분하여 정서의 유인가 변산성, 강도의

변산성(pulse) 및 정서의 질적 변산성(spin) 지수를 계산하였다. 본 연구에서는 연구 참가자들이 하루 동안 경험한 정서의 변산성과 평소에 전반적으로 느끼는 직무만족과 삶의 만족도의 관계를 살펴보았다. 본 연구의 결과는 여러 날에 걸친 정서의 변동과 적응적 삶의 지표 간 부적인 관련이 있다는 선행연구(예, Eid & Diener, 1999; Fujita & Diener, 2005; Kuppens et al., 2007)와도 일치한다. 이를 통해 하루 동안의 정서의 변동이 일상생활에서의 삶의 적응도를 예측하는데 무리가 없다고 생각해 볼 수 있다. 본 연구의 결과는 일상에서 경험하는 하루 동안의 정서 경험이 직무만족이나 삶의 만족과도 관련이 있음을 시사한다.

인간에게 있어서 ‘일’의 의미는 단순히 경제적 보상을 가져다주는 수단이 아니라 만족감과 자아실현을 충족시키는 수단이 되기도 한다. 따라서 직무에 만족한다는 것은 일 자체에 대한 인지적인 평가일 뿐만 아니라 직무에 대한 정서적 반응의 지표가 된다는 것을 앞서 언급한 바 있다. 특히 직무 상황에서의 정서는 대인관계의 상호작용에 의해 영향을 받을 가능성이 높다. 본 연구에서는 혼자 있었던 에피소드에서 경험한 정서와 다른 누군가와 함께 있었던 에피소드에서 경험한 정서 간에 차이가 있는지를 살펴보았지만 누구와 어떤 상호작용(예, 물건 판매, 회의 등)을 했는지를 파악하지 못했다는 점에서 한계가 있다. 조직 구성원이 경험하는 정서는 직무 만족에 상당한 영향을 끼치게 되는데, 특히 리더와의 상호작용이 정서적 반응에 영향을 끼칠 가능성이 높다고 여겨진다. 리더는 구성원들 사이에서 공유되는 감정을 상당부분 결정하기 때문이다(e.g., George, 2000). 몇몇 연구들을 통해서 리더의 역할이 기분과 정서의 산물을 결정한다는 이러한 주장이 뒷받침되었는데, 부하들이 화를 내는 이유는 자신보다 높은 지위를 가진 사람(예, 리더)의 부당한 대우 때문이다(Fitness, 2000). 따라서 추후 연구에서는 대인관계 형태에 따른 정서

경험의 변화 패턴이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 살펴볼 필요가 있다.

정서의 강도 변산성을 다른 각도에서 들여다볼 필요가 있을 것이다. 본 연구는 정서의 질적 변산성이 개인의 정서 변화를 가장 잘 포착할 수 있는 신뢰로운 변산성 지수라는 것을 나타내었지만, 강도 변산성은 그렇지 못했다. 그러나 개인이 느끼는 정서의 강도는 인간의 정서적 삶을 이해하는데 아주 중요한 요소이다. 호감성과 자기 존중감이 낮은 사람일수록 정서적 경험의 각성 측면에 더 초점을 맞춘다(Feldman, 1995; Feldman Barrett, Quigley, Bliss-Moreau, & Aronson, 2004). 따라서 앞으로 자기 존중감과 정서 변산성 간 관계를 살펴보는 것도 좋은 연구 과제가 될 수 있을 것이다.

또한, 최근에 증가하고 있는 조직 내 창의성 연구도 좋은 연구 분야가 될 수 있을 것이다. 최근 Bass, De Dreu, 및 Nijstan(2008)은 메타분석을 통해 긍정 정서가 전반적으로 창의성을 증진시키지만, 높은 수준의 활성화(예, 열정과 같이 고양된 정서)가 함께 동반되었을 때 창의성의 증진 효과가 더 크다는 것을 보여주었다. 특히, 긍정적 정서의 강도 변산성이 정서와 창의성 간 관계에서 어떤 영향을 미치는지 고려해 볼 필요가 있는 중요한 측정치라고 여겨진다.

참 고 문 헌

- 장재윤 (2010). 직무만족과 직무에서 경험하는 정서간의 관계: 빈도 가설과 긍정성 비율 가설의 비교. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 23(2), 275-295.
- 장재윤, 유경, 서은국, 최인철 (2007). 일상재구성법(DRM)을 통해 살펴본 남녀 직장인과 주부의 삶의 질. **한국심리학회지: 사회 및 성격**, 21(2), 123-139.
- Baas, M., De Dreu, C. K. W., & Nijstad, B. A. (2008). A meta-analysis of 25 years of mood-creativity research: Hedonic tone, activation, or regulatory focus? *Psychological Bulletin*, 134, 779-806.
- Blancy, P. H. (1986). Affect and memory: A review. *Psychological Bulletin*, 99, 229-246.
- Brief, A. P. (1998). *Attitudes in and around organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Brief, A. P., & Roberson, L. (1989). Job attitude organization: An exploratory study. *Journal of Applied Social Psychology*, 19, 717-727.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53, 279-307.
- Cacioppo, J. T., & Gardner, W. L. (1999). Emotion. *Annual Review of Psychology*, 50, 191-214.
- Cattell, R. B. (1973). *Personality and mood by questionnaire*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Christensen, T. C., Barrett, L. F., Bliss-Moreau, E., Lebo, K., Kaschub, C. (2003). A practical guide to experience-sampling procedures. *Journal of Happiness Studies*, 4, 53-78.

- Clark, D. M., & Teasdale, J. D. (1982). Diurnal variation in clinical depression and accessibility of memories of positive and negative experiences. *Journal of Abnormal Psychology, 91*, 87-95.
- Cohen, S. (1980). Aftereffects of stress on human performance and social behavior: A review of research and theory. *Psychological Bulletin, 88*, 82-108.
- Csikszentmihalyi, M., & Larson, R. (1987). Validity and reliability of the experience-sampling method. *Journal of Nervous and Mental Disease, 175*, 526-536.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment, 49*, 71-75.
- Diener, E., Larsen, R. J. (1984). Temporal stability and cross-situational consistency of affective, behavioral, and cognitive responses. *Journal of Personality and Social Psychology, 47*, 871-883.
- Diener, E., Larsen, R. J., & Emmons, R. A. (1984, August). Bias in mood recall in happy and unhappy persons. Paper presented at the 92nd annual convention of the American Psychological Association, Toronto, Ontario, Canada.
- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review of Psychology, 54*, 403-425.
- Diener, E., Suh E. M., Lucas R., & Smith H. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin, 126*, 276-302.
- Diener, E., & Diener, C. (1996). Most people are happy. *Psychological Science,*

7, 181-185.

- Eaton, L. G., & Funder, D. C. (2001). Emotional experience in daily life: Valence, variability, and rate of change. *Emotion, 1*, 413-421.
- Eid, M., & Diener, E. (1999). Intraindividual variability in affect: reliability, validity, and personality correlates. *Journal of Personality and Social Psychology, 76*, 662-676.
- Eisenberg, N., Fabes, R. A., Guthrie, I. K., & Reiser, M. (2000). Dispositional emotionality and regulation: Their role in predicting quality of social functioning. *Journal of Personality and Social Psychology, 78*, 136-157.
- Eysenck, H. J., & Eysenck, M. W. (1985). *Personality and individual differences: A natural science approach*. New York: Plenum.
- Feist, G. F., Bodner, T. E., Miles, M., & Tan, V. (1995). Integrating top-down and bottom-up structural models of subjective well-being: A longitudinal investigation. *Journal of Personality and Social Psychology, 68*, 138-150.
- Feldman, L. A. (1995). Valence focus and arousal focus: Individual differences in the structure of affective experience. *Journal of Personality and Social Psychology, 69*, 153-166.
- Feldman Barrett, L., & Russell, J. A. (1999). The structure of current affect: Controversies and emerging consensus. *Current Directions in Psychological Science, 8*, 10-14.
- Feldman Barrett, L., Quigley, K. S., Bliss-Moreau, E., & Aronson, K. R. (2004). Interoceptive sensitivity and self-reports of emotional experience. *Journal of Personality and Social Psychology, 87*, 684-697.

- Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior, 21*, 185-202.
- Fiske, D. W., & Rice, L. (1955). Intra-individual response variability. *Psychological Bulletin, 52*, 217-250.
- Fitness, J. (2000). Anger in the workplace: an emotion script approach to anger episodes between workers and their superiors, co-workers and subordinates. *Journal of Organizational Behavior, 21*, 147-162.
- Fleeson, W. (2001). Towards a structure- and process-integrated view of personality: Traits as density distributions of states. *Journal of Personality and Social Psychology, 80*, 1011-1027.
- Fujita, F., & Diener, E. (2005). Life satisfaction set point: Stability and change. *Journal of Personality and Social Psychology, 88*, 158-164.
- George, H. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations, 53*, 1027-1041.
- Glass, D. C., & Singer, J. E. (1972). *Urban stress: Experiments on noise and social stressors*. New York: Academic Press.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review, *Review of General Psychology, 2*, 271-299.
- Hayes, S. C. (1989). *Rule-governed behavior: Cognition, contingencies, and instructional control*. New York: Plenum.
- Hayes, S. C., Gifford, E. V., & Ruckstuhl, L. E. J. (1996). Relational frame theory and executive function: A behavioral analysis. In G. R. Lyon & N. A. Krasnegor (Eds.), *Attention, memory, and executive function* (pp. 279-306.). Baltimore: Brooks.

- Hayes, A. M., Harris, M. S., & Carver, C. S. (2004). Predictors of self-esteem variability. *Cognitive therapy and research, 28*, 369-385.
- Hormuth, S. E. (1986). The sampling of experiences in situ. *Journal of Personality, 54*, 262-293.
- Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. B. (1989). Construction of a Job in General Scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology, 74*, 193-200.
- Judge, T. A., & Ilies, R. (2004). Affect and job satisfaction: A study of their relationship at work and at home. *Journal of Applied Psychology, 89*, 661-673.
- Emmons, R. A., & King, L. A. (1989). Personal striving differentiation and affective reactivity. *Journal of Personality and Social Psychology, 56*, 478-484.
- Morris, W. N., & Reilly, N. P. (1987). Toward the self-regulation of mood: Theory and research. *Motivation and Emotion, 11*, 215-249.
- Judge, T. A., Hulin, C. L., & Dalal, R. S. (2009). Job satisfaction and job affect. In S. W. J. Kozlowski (Ed.), *The oxford handbook of industrial and organizational psychology*. New York: Oxford University Press.
- Hepburn, L., & Eysenck, M. W. (1989). Personality, average mood and mood variability. *Personality and Individual Differences, 10*, 975-983.
- Gable, S. L., & Nezlek, J. B. (1998). Level and instability of day-to-day psychological well-being and risk for depression. *Journal of Personality and Social Psychology, 74*, 129-138.

- George, J. M. & Jones, G. R. (1997). Experiencing work: Values, attitudes, and moods. *Human Relations*, *50*, 393-416.
- Kahneman, D., Krueger, A. B., Schkade, D. A., Schwarz, N., & Stone, A. A. (2004). A survey method for characterizing daily life experience: The day reconstruction method, *Science*, *306*, 1776-1780.
- Katzell, R. A., & Yankelovich, D. (1975). *Work, productivity, and job satisfaction*. New York: Psychological Corp.
- Kernis, M. H. (1993). Stability and instability of self-esteem. In R. Baumeister (Ed.), *Self-esteem: The puzzle of low self-regard*. New York: Plenum Press.
- Kernis, M. H., Cornell, D. P., Sun, C., Berry, A., & Harlow T. (1993). There's more to self-esteem than whether it is high or low: The importance of stability of self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, *65*, 1190-1204.
- Kernis, M. H., Granneman, B. D., & Barclay, L. C. (1989). Stability and level of self-esteem as predictors of anger arousal and hostility. *Journal of Personality and Social Psychology*, *56*, 1013-1022.
- Kuppens, P., Van Mechelen, I., Nezlek, J. B., Dossche, D., & Tmmermans T. (2007). Individual differences in core affect variability and their relationship to personality and psychological adjustment, *Emotion*, *7*, 262-274.
- Larsen, R. J., & Kasimatis, M. (1990). Individual differences in entrainment of mood to the weekly calendar. *Journal of Personality and Social Psychology*, *58*, 164-171.

- Larsen, R. J., & Diener, E. (1987). Affect intensity as an individual difference characteristic—A review. *Journal of Research in Personality, 21*, 1–39.
- Larsen, R. J. (1987). The stability of mood variability: A spectral analytic approach to daily mood assessments. *Journal of Personality and Social Psychology, 52*, 1195–1204.
- Locke, E. K. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp.1297–1349). Chicago: Rand McNally.
- MaConville, C., & Cooper, C. (1999). Personality correlates of variable moods. *Personality and Individual Differences, 26*, 65–78.
- Mardia, K. V. (1972). *Statistics of directional data*. New York: Academic Press.
- Miner, A. G. (2001). *Antecedents, behavioral outcomes, and performance implications of mood at work: An experience sampling study*. Unpublished doctoral dissertation, University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Miner, A. G., Glomb, T. M., & Hulin, C. (2005). Experience sampling mood and its correlates at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 78*, 171–193.
- Mischel, W. (1990). Personal dispositions revisited and revised: A review after three decades, In L. A. Pervin (Ed.), *Handbook of personality* (pp. 111–134). New York: Guilford Press.
- Morris, W. N. (1989). *Mood: The frame of mind*. New York: Springer.
- Moskowitz, D. S., & Zuroff, D. C. (2004). Flux, pulse, and spin: Dynamic

- additions to the personality lexicon. *Journal of Personality and Social Psychology*, *86*, 880–893.
- Murray, H. A. (1938). *Explorations in personality*. New York: Oxford University Press.
- Murray, G., Allen, N. B., & Trinder, J. (2002). Longitudinal investigation of mood variability and the FFM: Neuroticism predicts variability in extended states of positive and negative affect. *Personality and Individual Differences*, *33*, 1217–1228.
- Organ, D. W., & Near, J. P. (1985). Cognition versus affect in measures of job satisfaction. *International Journal of Psychology*, *20*, 241–253.
- Pekrun, R., & Frese, M. (1992). Emotions in work and achievement. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, *7*, 153–200.
- Penner, L. A., Shiffman, S., Paty, J. A., & Fritzsche, B. A. (1994). Individual differences in intraperson variability in mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, *68*, 712–721.
- Porac, J. F. (1987). The job satisfaction questionnaire as a cognitive event: First- and second-order processes in affective commentary. *Research in personnel and human resource management*, *5*, 51–102.
- Rain, J. S., Lane, L. M., & Steiner, D. D. (1991). Current look at the job/life satisfaction relationship. *Human Relations*, *44*, 287–307.
- Rice, R. W., McFarlin, D. B., Hunt, R. G., & Near, J. P. (1985). Organizational work and the perceived quality of life. *Academy of Management Review*, *10*, 296–310.

- Rice, R. W., Near, J. P., & Hunt R. G. (1980). The job-satisfaction/life-satisfaction relationship: A review of empirical research. *Basic and Applied Social Psychology, 1*, 37-64.
- Rhodewalt, F., Madrian, J. C., & Chency, S. (1998). Narcissism, self-knowledge organization, and emotional reactivity: The effect of daily experiences on self-esteem and affect. *Personality and Social Psychology Bulletin, 24*, 75-87.
- Roberts, M. L., & Nesselroade, J. R. (1986). Intraindividual variability in perceived locus of control in adults: P=technique factor analyses of short-term change. *Journal of Research in Personality, 20*, 529-545.
- Robinson, J. P. (1977). *How Americans use time: A social-psychological analysis of everyday behavior*. New York: Praeger, 1977.
- Rohland, B. M., Kruse, G. R., & Rohrer, J. E. (2004). Validation of a single-item measure of burnout against the Maslach Burnout Inventory among physicians. *Stress and Health, 20*, 75-79.
- Russell, J. A. (2003). Core affect and the psychological construction of emotion. *Psychological Review, 110*, 145-172.
- Schmitt, N. & Bedeian, A. G. (1982). A comparison of LISREL and two stage least squares analysis of a hypothesized life-job satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology, 67*, 806-817.
- Schimmack, U., & Diener, E. (1997). Affect intensity: Separating intensity and frequency in repeatedly measured affect. *Journal of Personality and Social Psychology, 73*, 1313-1329.
- Shiota, M. N., Campos, B., Keltner, D., & Hertenstien, M. J. (2004). Positive

- emotion and the regulation of interpersonal relationships. In P. Philippot & R. S. Feldman (Eds.), *The regulations of emotion* (pp. 127-155). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Snyder, M. (1987). Self-monitoring of expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, *30*, 526-537.
- Staw, B. M., Bell, N. E., & Clausen, J. A. (1986). The dispositional approach to job attitude: A lifetime longitudinal test. *Administrative Science Quarterly*, *31*, 57-77.
- Staw, B. M. & Ross, J. (1986). Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, *70*, 469-480.
- Stone, A. A., Smyth, J. M., Pickering, T., & Schwartz, J. (1996). Daily mood variability: Form of diurnal patterns of diurnal patterns. *Journal of Applied Social Psychology*, *26*, 1286-1305.
- Stone, A. A., Shiffman, S. S., & DeVries, M. W. (1999). Measurement issues in emotion research, In D. Kahneman, E. Diener, & N. Schwarz (Eds.), *Well-being: The foundations of hedonic psychology* (pp.26-39), NY: Russell-Sage.
- Stone, A. A., Kessler, R. C., & Haythornthwaite, J. A. (1991). Measuring daily events and experiences: Decisions for the researcher. *Journal of Personality*, *59*, 575-607.
- Stone, A. A., & Shiffman, S. (1992). Reflections on the intensive assessment of stress, coping, and mood, *Psychology and Health*, *7*, 115-129.
- Tait, M., Padgett, M., & Baldwin, T. (1989). Job and life satisfaction: A

- reevaluation of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. *Journal of Applied Psychology*, *74*, 502-507.
- Wanous, J. P., Reichers, A. E., & Hudy, M. J. (1997). Overall job satisfaction: How good are single-item measures? *Journal of Applied Psychology*, *82*, 247-252.
- Watson, D. (2000). *Mood and temperament*. New York: Guilford Press.
- Wessman, A. E., & Ricks, D. F. (1966). *Mood and personality*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Wiess, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs, and affective experiences. *Human Resources Management Review*, *12*, 173-194.
- Weiss, H. M. & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, *18*, 1-7.
- Weiss, H. M., Nicholas, J. P., & Daus, C. S. (1999). An examination of the joint effects of affective experiences and job beliefs on job satisfaction and variations in affective experiences over time. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *78*, 1-24.

ABSTRACT

The Relationship between Intraindividual Variability of Emotions and Job and Life Satisfaction

Suji Hong

The Department of Psychology

Graduate School of

Sungshin Women's University

The goal of this study was to investigate the relationship between intraindividual affect variability and job satisfaction and life satisfaction. Using the "Day Reconstruction Method"(DRM), The author collected episodes and affective data of preceding day from a sample of 185 working people. To calculate affective variability indicators, I used the formula proposed by Moskowitz and Zuroff(2004). Pulse(intensity variability) and spin(quality variability) refer to variability about an individual's mean extremity and mean angular coordinate on the core affect. The results revealed that people generally feel positive affect in working time. Affect variability indicators were negatively related to average valence, job satisfaction, and life satisfaction. Moreover, quality variability(spin) was negatively related to job satisfaction and life satisfaction of indicators of

psychological well-being.

감사의 글

‘홍수지’ 나무가 깊숙이 뿌리내리고 단단하게 자랄 수 있도록 성장의 자양분이 되어주신 모든 분들께 감사의 마음을 전합니다.

Dedicated to the most important people in the world and the ones that I truly love and respect, Mr. Hong & Ms. Ahn. I can achieve many things thanks to my family really thank you for every chance and opportunity you've given me to be a better person. There are so many lucks in my life. Thank you everyone who loves and supports me. You guys all stay strong the reason I am who I am today. Didn't even think about putting out this dissertation but you guys encouraged me to do so. The most important thing right now is to make my people proud of me. So I'm going to continue to grow up that is plan for my life. I wanna hold you guys with big love.