한국심리학회지: 소비자·광고
Korean Journal of Consumer and Advertising Psychology
2015, Vol. 16, No. 4, 565-584

해석수준이 감정노동자 스트레스 지각에 미치는 영향*

복 상 용　　정 언 용　　여 준 상†

동국대학교-서울 경영학부

감정노동관련 많은 연구들은 감정노동의 부정적 영향 및 조절변수들에 대한 학문적 연구에 초점을 맞추고 있는 반면, 실제 감정노동 현장에 적용할 수 있는 실무적 방법론의 제시 관련 연구는 매우 부족하다. 본 연구에서는 전통적인 교육 훈련 기반의 스트레스 대응법과 차별화하여 해석수준이론에 기반을 둔 새로운 접근법을 제시하고 그 효과성을 랩테스트(실험 1)와 필드테스트(실험 2)를 통해 검증하였다. 본 연구는 환경적 자극이 해석수준에 영향을 줄 수 있다는 선행연구와 상위해석수준이 바람직성, 긍정감정 중심의 사고를 유발한다는 선행연구에 기반하여 환경적 자극이 감정노동자의 스트레스 지각에 미치는 영향을 살펴보았다. 이를 위해 심리적거리 중 공간적 거리를 디자인 요소로 반영하여 공간적원거리감을 유발하도록 디자인된 시각적자극물(타깃이미지)을 제작하여 실험에 사용하였다. 실험 1에서는 디자인된 타깃이미지가 유발하는 상위해석수준에 의한 긍정감정의 효과를 검증하였다. 또한, 단순이미지효과에 의한 대안적 설명을 배제하기 위하여 보편적으로 사용되는 패턴이미지를 대조이미지로 사용하여 효과의 차이를 분석하였다. 분석결과 타깃이미지 처치그룹의 해석수준, 바람직성 선호, 긍정감정 및 실제적 행동지표(기부금액) 모두 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타나 타깃이미지가 유발하는 심리적원거리감의 고유 효과임을 검증하였다. 타깃이미지의 실제적 효과성 검증을 위한 실증 연구로 실험 2를 진행하였다. 이를 위해 여행사 콜센터 상담원 부스에 타깃이미지를 설치하고 이미지 설치 전후의 효과성을 검증하였다. 분석 결과 타깃이미지 설치 전 대비 설치 후 해석수준, 긍정감정이 향상되었고, 감정노동 경험 강도의 지표라 할 수 있는 스트레스 지각은 통계적으로 유의하게 감소한 것으로 나타났다. 스트레스 지각 감소의 메커니즘 규명을 위한 매개분석 결과, 해석수준이 스트레스 지각에 미치는 영향을 긍정감정이 매개하는 것으로 나타났다. 본 연구는 감정노동자 스트레스 지각 감소를 위한 방법론으로 해석수준이라는 인지행동적(cognitive behavioral) 접근법을 채택하였다. 전통적인 스트레스 대응법은 교육, 훈련과 같은 의식적 노력에 초점에 두고 있는 반면, 본 연구의 결과는 감정노동자의 스트레스 감소를 위해 업무 환경에 특화된 상위해석수준 유발 자극의 디자인 및 적용이라는 새로운 방법론이 효과적일 수 있음을 보이고 있다.

주요어 : 해석수준, 감정노동, 스트레스, 긍정감정, 감정부조화, 서비스생산성

---

* 본 연구는 문화체육관광부 및 한국문화관광연구원의 2014년 관광서비스 R&D 지원 사업의 연구결과로 수행되었음.

† 교신저자 : 여준상, 동국대학교 경영학부 교수, marnia@dgu.edu

www.kci.go.kr

인간은 사회의 구성원으로서 일상 및 조직 생활을 통해 다양한 감정(emotions)을 경험하고 표현한다. 감정이란 사건이나 생각에 대한 평가의 결과로 활성화되는 정신적 준비상태를 말하는 것으로 음성, 몸짓(gestures), 자세(posture), 얼굴표정(facial expression), 생리적 변화(예: 심박수의 증가), 감정을 반영하는 행동(예: 주먹 쥐기) 등 다양한 형태의 비언어적 표현으로 나타난다(Bagozzi, Gopinath, & Nyer, 1999). 감정의 표현이 억압될 경우 의사소통의 제약(Mehrabian & Ferris, 1967), 부정적 직무태도 및 상대방 감정에 대한 인지능력 저하(Gillespie, Barger, Yugo, Conley, & Ritter, 2011)는 물론 내적감정과 외적감정의 불일치로 인한 감정부조화(emotional dissonance)에 따른 심리적 고통을 겪게 되며 이는 각종 질환의 원인으로 작용하여 전반적인 삶의 질 저하로까지 이어진다. 특히 서비스 제공을 위하여 회사의 규칙에 따라 감정을 표현해야하는 서비스업 종사자들의 경우 감정부조화를 상시적으로 경험해야 하는 환경에 노출되어 있다. 이와 관련된 최근의 연구들은 표면행위(surface acting)가 스트레스 및 성과와 음의 상관관계를 갖는 반면 내면행위(deep acting)는 성과와 양의 상관관계를 갖고 있음을 보이고 있다(Hülsheger & Schewe, 2011; Mahesh & Kasturi, 2006).

Hochshild(1983)는 이와 같은 '교환가치를 갖는 표정, 몸짓을 만들어내기 위해 감정을 의식적으로 조절하는데 소요되는 노력'을 감정노동(emotion labor)이라 명명하였다. 감정노동 관련 연구들은 감정노동이 스트레스(Mann & Cowburn, 2005; Pugliesi, 1999), 감정부조화(Wegge, Dick, & Bernstorff, 2010a), 감정고갈(Peng, Wong, & Che, 2010), 직장-가정 갈등(work-family conflict), 자기효능감(Glaser & Hecht, 2013), 심리적 행복(Zapf, 2002) 등 다양한 부분에 부정적 영향을 미치고 있음을 보이고 있다.

감정노동으로 발생한 스트레스의 부정적 영향을 감소시키기 위한 방법으로 선행연구들은 감정지능(emotional intelligence)을 높이거나(Peng, Wong, & Che, 2010), 감정조절지식(emotion regulation knowledge)(Grant, 2012)을 향상 시켜야 함을 제시하고 있으나, 위의 선행연구들은 감정노동의 결과 및 경험의 강도(스트레스 지각)를 조절하는 메커니즘을 보인다는 학문적 관점에 중심을 두고 있어 실제 감정노동 상황에 노출되어 있는 근로자들이 현업에서 경험하는 스트레스를 완화시킬 수 있는 구체적인 실무적 방법론을 제시하지는 못하고 있다.

본 연구는 감정노동자의 감정노동 경험강도(스트레스 지각)를 완화시킬 수 있는 보다 실제적인 방법론의 제시와 효과성 검증을 목적으로 한다. 구체적으로 해석수준이론(Trope & Liberman, 2010)에 기반하여 심리적원거리감을 통해 유발된 상위해석수준(high-level construal)이 긍정감정을 활성화함을 보이고 결과적인 스트레스 지각에 미치는 영향을 살펴보았다. 이를 위하여 국내 여행사 관리자 및 상담원을 대상으로 업무특성 파악 및 근무환경에 대한 선행분석을 실시하였고, 최종적으로 심리적 거리의 네 가지 차원 중 공간적 거리(spatial distance)를 디자인 요소로 반영하여 상위해석수준을 유발할 수 있는 시각적 이미지를 디자인하였다. 만들어진 시각적 이미지는 랩테스트(lab test; 실험 1)와 필드테스트(field test); 실험 2)를 통해 효과성을 검증하였다.

이론적 배경

www.kci.go.kr

감정노동과 스트레스

Morris와 Feldman(1996)은 '인간 상호작용에서 발생하는 거래(transaction)의 과정에서 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위한 개인의 노력, 계획, 통제'를 감정노동이라 정의하였다. 즉, 감정노동은 실제 자신이 느끼는 내적감정과 일치하지 않는 외적감정을 표현하기 위한 인지적 노력의 결과로 발생한다고 할 수 있으며, 간호원, 콜센터 상담원과 같은 서비스업 종사자들은 물론 고객과 지속적인 상호작용을 해야 하는 직업의 경우 이러한 상황에 만성적으로 노출되어 감정의 부조화(emotional dissonance)를 일상적으로 경험하게 된다. 특히, 콜센터 상담원의 경우 면대면(face-to-face) 상호작용과는 달리 음성과 단어에 의지하여 의미전달을 해야 하는 한계가 존재하며(Mehrabian & Ferris, 1967), 이에 따른 미스케뮤니케이션 해소를 위한 의식적 노력은 감정부조화 경험의 강도를 높이게 된다.

내적감정 표현의 억제, 특히 분노를 표출하지 못할 경우 심리적 고통이 발생하며, 이와 같은 감정조절(emotion regulation)을 위한 인지자원의 사용은 감정고갈로 이어진다(Panagopoulou, Kersbergen, & Maes, 2002). 감정고갈은 발생 영역과는 무관한 다른 영역으로 전이(spill over)될 수 있는데 직무로 인해 발생한 스트레스가 가정으로까지 영향을 미쳐 삶의 질을 떨어뜨릴 수 있음은 물론 불면증, 피로, 과민함의 형태로 나타나 생활 전반의 불균형을 초래할 수도 있다(Wharton & Erickson, 1995). 더 나아가 감정노동으로 인한 감정고갈은 직무 만족도를 낮추며, 내적감정과는 상관없이 외적으로 긍정적 감정 표현을 하기 위한 지속적 자기통제는 업무에 대한 동기(motivation) 저하는 물론, 감정조절을 위한 인지자원의 소진을 초래하여 결과적인 업무성과 저하로 이어질 수 있다(Baumeister, Bratslavsky, Muraven, & Tice, 1998; Hülsheger & Schewe, 2011; Wegge, Dick, & Bernstorff, 2010b).

감정노동 관련 많은 연구들은 감정노동이 스트레스의 주요 요인임을 보이고 있다(Hülsheger, Lang, & Maier, 2010; Mann, 1999; Pugliesi, 1999). Mann(1999)은 영국 내 12개 서비스업 관련기업 종사자 137명을 대상으로 직장 내 동료 및 고객과의 상호작용의 빈도, 감정노동의 정도 및 그에 따른 스트레스인지 강도의 관련성 연구에서 감정노동의 강도가 증가할수록 스트레스레벨 또한 증가함을 보였으며, Pugliesi(1999)는 직장 내 동료나 고객을 만족시키기 위해 개인의 감정을 바꾸려는 인지적 노력이 직무스트레스를 증가시킴을 보임으로서 감정노동이 스트레스와 양의 상관관계가 있음을 밝혔다. 스트레스는 심장질환(Johnson & Hall, 1988; Schnall, 1994), 당뇨 및 비만(Brindley & Rolland 1989), 고혈압 및 관상동맥 관련 질환(Pickering 2001)과 같은 건강의 위협요인으로 작용한다.

이와 같이 감정노동으로 인한 스트레스의 증가는 정서적(emotional), 인지적(cognitive), 신체적(physical) 측면에서 일상의 다양한 부분에 영향을 미친다는 것을 볼 때 스트레스 관리는 매우 중요하다. 기업은 근로자가 스트레스 상황에 대처할 수 있도록 하기 위하여 스트레스 관리 트레이닝(stress management training)과 같은 교육 프로그램을 제공하고 있으나, 많은 경우 이러한 프로그램이 실제적인 스트레스 감소에 미치는 영향은 미미하거나 유의하지 않은 것으로 보고되었다(Van Der Klink, Blonk, Schene H., & Van Dijik, 2001). 따라서 전통적

www.kci.go.kr

인 교육 훈련 프로그램과 달리 스트레스에 보다 실제적인 효과성을 갖는 새로운 접근법과 방법론이 절대적으로 필요하다고 할 수 있다.

긍정감정과 스트레스

기분 좋은 하루와 우울한 하루에는 그 시작에 어떤 차이가 있을까? Rothbard와 Wilk(2011)는 콜센터 상담원을 대상으로 평일 아침 근무 시작 직전의 감정이 하루 일과에 미치는 영향을 연구하였다. 이들은 업무시작 직전 개인의 감정 상태를 측정하고 이후 고객에 대해 느끼는 감정의 긍정부정의 정도, 업무관련 사건에 대해 느끼는 긍정부정의 정도를 측정하여 상관관계를 분석하였다. 분석결과 업무 시작 직전 긍정감정을 높게(vs. 낮게) 평가한 상담원들이 고객과의 경험 및 업무관련 사건 모두에 대해 긍정적으로 평가하는 것으로 나타났다. 즉, 현재의 감정상태가 동일한 사건을 긍정 또는 부정으로 받아들이는 신호(cue)의 역할을 할 수 있음을 시사한다.

감정에 대한 많은 연구들은 긍정감정이 업무 성과를 향상시키며(Judge, Erez, & Bono, 1998), 직무 만족도를 높이고(Thoresen, Kaplan, Barsky, Warren, & de Chermont, 2003), 창의성을 향상(Rego, Sousa, Marques, & Cunha, 2012) 시키는 등 긍정감정의 바람직한 영향을 일관되게 보이고 있다. 특히 긍정감정이 높은 직원은 관리자로부터 보다 좋은 평가를 받으며, 고객 서비스 만족도 측면에서도 높은 평가를 받는 것으로 나타나(Luthans, Lebsack, & Lebsack, 2008), 긍정감정이 직원 평가는 물론 고객의 서비스 품질 지각에까지 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

긍정감정은 스트레스에 대한 민감도를 약화시키는 작용을 하는데(Deery, Iverson, & Walsh, 2002; Hooker, Monahan, Shifren, & Hutchinson, 1992), 긍정감정과 스트레스관련 연구들은 스트레스 상황에서 스트레스 강도에 대한 인지 및 부정적 반응의 정도가 개인성향과도 관련성이 있음을 보이고 있다(e.g., Korotkov, 2008). 예를 들어 일반적으로 신경질적인 성향이 낮은(vs. 높은) 사람의 경우 주어진 상황을 보다 일상적으로(vs. 긴장도 높게) 받아들이고 스트레스로 인한 분노 또는 우울함의 경험 강도를 낮게(vs. 높게) 인지하는 경향을 보인다(Bolger & Schilling, 1991). 즉, 긍정감정이 높을수록 주변에서 발생한 스트레스 요인을 중립적 또는 덜 부정적으로 인지한다고 할 수 있다.

이러한 선행연구들은 스트레스 원인 자체에 대한 노출보다 개인 성향에 따른 스트레스에 대한 저항성이 스트레스 지각 강도에 더욱 큰 영향을 미칠 수 있음을 시사하고 있다는 것에 주목할 필요가 있다. 실제로 콜센터 상담원을 대상으로 한 연구에서 부정적 성향이 높은 상담원 일수록 공격적인 고객에 대한 스트레스 정도를 더욱 높게 인지(Grandey, Dickter, & Sin, 2004)하는 것으로 나타났으며, 부정성은 감정소진(스트레스)과 양의 상관관계를(Grebner et al., 2003), 긍정감정은 감정소진(스트레스)과 음의 상관관계를(Deery, Iverson, & Walsh, 2002) 갖고 있는 것으로 나타났다.

해석수준이론과 긍정감정

해석수준이론(Trope & Liberman, 2010)에 따르면 인간은 주어진 상황을 이해하기 위하여 이해의 수준을 달리하다고 하였으며 이를 상위해석수준(high-level construal) 또는 하위해석수준(low-level construal)으로 표현하였다. 상위해

www.kci.go.kr

석수준이란 추상적, 일반적 특성을 가지며 상위범주(superordinate), 목표중심, 바람직성 중심, 사건이나 사물의 세부적 특성이 아닌 핵심적 개념을 중심으로 하는 사고를 말한다. 반면 하위해석수준이란 구체적, 일시적인 특성을 가지며 하위범주(subordinate), 결과중심, 현실성 중심으로 사고하는 것을 말한다.

해석수준이란 심리적 거리(psychological distance)의 영향이 인지적으로 나타난 결과이다. 많은 연구들이 심리적 거리를 구성하고 있는 사회적 거리(social distance), 시간적 거리(temporal distance), 공간적 거리(spatial distance), 가상성(hypotheticality)의 네 가지 차원이 해석수준에 영향을 미침을 보이고 있다. 구체적으로 심리적 거리가 먼(distant) 사건일수록 목표, 핵심개념 위주의 추상적 사고를 하는 반면 심리적 거리가 가까운 사건일수록 인과관계 중심, 현실성(feasibility) 중심의 사고를 하게 된다. 즉, 해석수준과 심리적 거리는 서로 밀접하게 관련되어 있다(Nira Liberman & Trope, 2008; Trope & Liberman, 2010).

Bar-Anan, Liberman과 Trope(2006)은 내재적 연관성 검사(Implicit Association Test; Greenwald, 1998)를 사용하여 해석수준과 심리적 거리의 관계를 '해석수준-일치' 조건과 '해석수준-불일치' 조건으로 비교하였는데 네 가지 심리적 거리 모두에서 '해석수준-일치' 조건의 응답시간이 '해석수준-불일치' 조건의 응답시간보다 짧은 것으로 나타났다. 즉, 상위해석수준은 심리적원거리감과 하위해석수준은 심리적 근거리감과 연결되어 있음을 나타내며, 이들의 활성화가 무의식적, 자동적으로 이루어짐을 뜻한다.

해석수준관련 선행연구들은 상위해석수준이 유발하는 추상적사고가 대상이나 사건의 바람직성, 긍정감정을 중심으로 사고하도록 함을 보이고 있다. 예를 들어 추상적사고가 활성화된 피험자들은 주어진 사안에 대해 더욱 많은 긍정적 의견을 제시하고(Eyal, Liberman, Trope, & Walther, 2004), 부정적 사건을 덜 부정적인 것으로 인지하며(Williams & Bargh, 2008), 자기통제(self-control)를 더 잘 수행하는 것으로 나타났다(Fujita, Henderson, Eng, Trope, & Liberman, 2006).

이와 같이 상위해석수준, 추상적사고의 활성화는 현재 행동의 목적에 대한 바람직성, 긍정감정을 부각시켜 부정성을 상대적으로 약화시키는 작용을 함으로서 긍정의 현저성이 향상되는 방향으로 감정의 이동(shift in valence)을 발생시킨다. 결과적으로 추상적 사고는 현재의 긍정적 경험을 보다 긍정적으로 평가하게 함은 물론 부정적 경험의 부정성 또한 약화시켜 덜 부정적으로 느끼게 하는 기능을 갖는다. 예를 들어 Williams와 Bargh(2008)는 상위해석수준이 부정적 자극에 대한 평가에 미치는 영향을 살펴보았다(실험 2). 실험에서 공간적 거리를 사용하여 해석수준을 조작하였고 혐오스러운 문장을 읽게 한 후 부정성 인지정도를 측정하였는데 심리적원거리감(vs. 심리적 근거리감) 조건의 피험자가 부정성을 낮게 평가한 것으로 나타났다.

본 연구는 해석수준의 관점에서 감정노동자의 스트레스 지각을 감소시킬 수 있는 실제적인 방법론의 제시와 효과성 검증을 목적으로 한다. 상위해석수준이 목적의 바람직성, 긍정감정에 초점을 맞추도록 하여 현재 경험에 대한 부정성을 감소시키고 긍정감정을 향상시킨다면, 긍정감정의 향상은 지각된 스트레스의 강도의 감소로 나타날 것이다. 이를 검증하기 위하여 심리적 원거리감을 통해 상위해석수준

www.kci.go.kr

표 1. 심리적 거리 비교

근거리의 대표적 표상	원거리의 대표적 표상
평일 정형화된 업무 공간	외국도시, 여행, 길, 이정표, 이국적 정원과 공원, 먼 하늘과 구름

유발하는 시각적자극물을 디자인하였다.

시각적자극물 디자인을 위하여 콜센터상담원을 대상으로 공간적원거리감 유발 요소들을 조사하였고(표 1), 각 요소들을 디자인에 반영하였다. 시각적 자극물(이하 '타깃이미지')의 효과성은 랩테스트(실험 1)과 필드테스트(실험 2)를 통해 검증하였다. 실험 1에서는 타깃이미지가 상위해석수준(추상적사고)을 활성화하는지, 바람직성, 긍정감정이 유발되는지를 검증하였고 단순이미지효과와 같은 대안적 설명의 가능성을 배제하였다. 실험 2에서는 실제 여행사 콜센터 상담원을 대상으로 타깃이미지가 스트레스 지각을 감소시키는지 실제적 효과성을 검증하였다.

실험 1

시각적 자극물의 디자인

공간적 거리 차원에서 심리적 원거리감의 유발을 통해 상위해석수준을 활성화할 수 있는 이미지를 만들기 위하여 국내여행사 콜센터 관리자와 상담원을 대상으로 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰결과 발견된 원거리 공간의 대표적 표상을(표 1) 디자인 요소로 반영하였다. 유명 여행 장소에 친숙해 있는 여행사 상담원의 특성 상 특정 장소를 명확히 나타내는 사진보다는 손 그림의 형태로 표현하여 공간적 원거리의 불특정 장소를 떠 올릴 수 있는

그림 1. 타깃이미지의 예

그림 2a. 부스 내 설치 - 타깃이미지

신호(cue)로 작용할 수 있도록 하였다(그림 1). 최종 디자인 완료된 이미지(타깃이미지)는 피험자 개별 파티션 벽면(정면, 좌, 우)에 설치하였다(그림 2a).

단순 이미지효과의 배제

파티션 내벽에 타깃이미지 설치는 부스 내 환경변화를 뜻한다. 부스 내 환경 변화는 타깃이미지가 아닌 단순한 이미지의 설치로도 가능함으로, 타깃이미지가 유발하는 심리적원거리감에 의해 활성화된 상위해석수준의 고유한 효과를 정확히 검증하기 위해서는 단순한 이미지 효과를 배제해야 할 필요가 있다.

단순 이미지 효과에 의한 설명을 배제하기 위하여 대조이미지를 도입하였다. 대조이미지는 파티션, 외벽 디자인에 가장 보편적으로

www.kci.go.kr

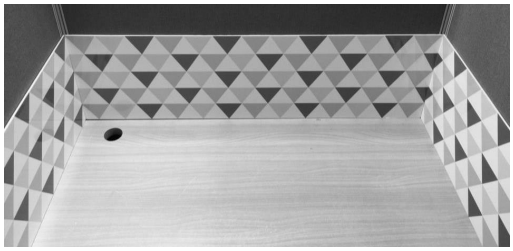

그림 2b. 부스 내 설치 - 패턴이미지

사용되면서도 높은 선호를 보이는 패턴이미지를 적용하여 단순이미지 효과의 개입여부를 검증하고자 하였다(그림 2b).

실험설계 및 실험과정

타깃이미지의 효과성 검증을 위하여 서울소재 대학교 재학생 35명(남: 19, 여: 16)이 실험에 참여하였다. 실험은 통제그룹(무처치)과 처치그룹(타깃이미지, 패턴이미지)으로 설계하였고, 실험 참가자들은 통제그룹 12명, 타깃이미지그룹 12명, 패턴이미지그룹 11명으로 할당되었으며, 총 9개의 세션으로 나뉘어 세션 당 4명이 동시에 실험에 참여하였다.

실험실에 도착한 피험자들에게 실험 목적을 “시각 협응 운동이 정서 및 후속 판단에 미치는 영향”이라 소개하고 시각 협응 운동 과정 중 이미지에 자연스럽게 노출될 수 있도록 하였다. 먼저, 실험진행자가 시각 협응 운동을 시연하고 실험참가자들이 함께 따라하도록 하였다. 부스 내 부착된 이미지는 시각 협응 운동 시 손 이동의 기준점 제공을 위한 것이라 설명하여 이미지에 대한 과다한 집중이 일어나지 않도록 하였으며, 이미지에 노출되는 시간을 통제하기 위하여 시각 협응 운동 실시 시간(4분)을 타이머를 사용하여 측정하고 운동 시작과 운동 종료, 문항 응답 시작을 구두로 알리고 통제하였다. 실험실에 마련된 4개의 부스는 독립된 개별 공간으로 구성하여 피험자들 간에 발생할 수 있는 과외변인의 영향을 통제하였다.

시각 협응 운동은 1차와 2차에 걸쳐 2회 시행되었다. 1차 시각 협응 운동 실시 후(오른손) BIF (Vallacher & Wegner, 1989)와 바람직성(vs. 현실성) 문항(Liberman & Trope, 1998)에 응답하도록 하였다. 2차 시각협응운동 실시 후(왼손) 기부의도, 기부금액, 및 PANAS(Watson, Clark, & Tellegen, 1988)에 응답하도록 하였다. 마지막으로 성별과 나이에 응답하는 것으로 테스트를 종료하였다. 실험 종료 후 모든 피험자에게는 실험의 실제 목적에 대해 간략히 설명하고, 실험 참여에 대한 보상으로 교내에서 사용할 수 있는 2,500원 상당의 음료 쿠폰을 제공하였다. 통제그룹은 파티션 벽면에 아무것도 설치하지 않은 상태로 실험이 진행되었으며 처치그룹과 동일한 실험과정에 따라 진행되었다.

주요 측정 지표

타깃이미지가 상위해석수준을 유발하는지 확인하기 위하여 BIF(Vallacher & Wegner, 1989)를 사용하였다. BIF(Behavior Identification Form)는 25개의 문항으로 구성되며, 응답자가 행동(예: 독서)을 묘사함에 있어 방법 중심(예: 책을 한 줄 한 줄 읽는다)으로 하는지 또는 목적 중심(예: 지식을 습득한다)으로 하는지를 측정한다. 방법 중심은 하위해석수준(0점), 목적 중심은 상위해석수준(1점)을 나타내며, 응답 점수의 합이 높을수록 상위해석수준임을 나타낸다. 본 연구에서는 25개의 문항 중 19개의 항목을 사용하였다(Liberman & Trope,

www.kci.go.kr

1998, 실험 1). 또한 바람직성을 중심으로 사고하는지 검증하기 위하여 바람직성과 현실성의 선택정도를 측정하였다(Liberman & Trope, 1998, 실험 2). 초청강연 참석, 워드프로세서 구매, 공연티켓구매의 3 가지 상황에 대해 응답하도록 하였는데, 예를 들어 개최예정인 초정강연을 바람직성과 현실성의 정도를 다르게 표현하고 참석의사를 10점 척도(1: 참석할 가능성이 매우 낮다, 10: 참석할 가능성이 매우 높다)로 측정 하였다. 세 가지 응답간 신뢰도가 높아(α=.86) 세 문항의 값을 합산하여 그 평균값을 바람직성지표로 사용하였다. 상위해석수준이 결과적 감정이 미치는 영향을 살펴보기 위하여 PANAS(Watson, Clark, & Tellegen, 1988)를 사용하여 측정하였다. PANAS는 긍정감정 5개(예: 활동적인), 부정감정 5개(예: 적대적인)의 10개 항목으로 구성되어 있으며, 5점 척도(1: 절대 아니다, 5: 매우 그렇다)로 측정된다. 본 연구에서는 긍정감정 응답값에서 부정감정 응답값을 뺀 값을 합산한 후 그 평균값을 긍정감정지표로 사용하였다. 마지막으로 기부의도 및 기부금액을 측정하여 결과적 행동에 미치는 영향을 분석하였다. 이를 위해 유엔난민기구에서 시행한 기부광고를(그림 3) 제시하고 기부의도 및 기부금액을 측정하였다. 기부의도는 기부를 할 것인지에 대해 7점 척도(1: 절대 아니다, 7: 매우 그렇다) 한 개 항목으로 측정 하였고, 기부금액은 광고 내에 "월 3만원"이라는 표현이 이미 포함되어 있어 이를 기준으로 원하는 기부금액을 자유롭게 적도록 하였다.

그림 3. 유엔난민기구 기부광고

결 과

해석수준(BIF)

타깃이미지가 상위해석수준을 활성화시키는지 확인하기 위하여 일원배치분산분석(one way ANOVA)을 사용하여 집단 간 BIF 값에 차이가 있는지 분석하였다. 분석결과 이미지처치의 주효과가 한계적으로 유의한 것으로 나타났다 (F(2, 32)=2.785, p=.077). 처치별 그룹간 차이를 구체적으로 살펴보기 위하여 계획비교(planned comparison)를 실시한 결과 타깃이미지 그룹(M_{Target}=11.83)이 패턴이미지그룹($M_{Pattern}$=8.55) 대비 통계적으로 유의하게 높은 BIF 값을 보였고(t=2.176, p<.05), 통제그룹($M_{Control}$=9.08, t=1.861, p=.072) 대비 한계적으로 유의하게 높은 BIF값을 나타냈다. 패턴이미

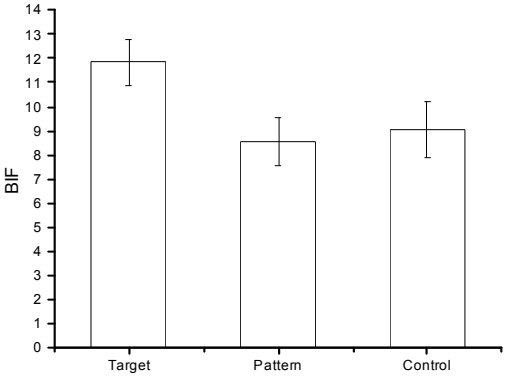

그림 4. 해석수준(BIF) 분석 결과

www.kci.go.kr

지그룹과 통제그룹 간의 집단 간 BIF 값의 차이는 없었다(p >.1). 즉, 타깃이미지그룹은 통제그룹과 패턴그룹대비 상위해석수준을 하고 있는 것으로 분석할 수 있다.

바람직성(Desirability vs. Feasibility)

타깃이미지가 상위해석수준을 유발하였다면 현실성보다는 바람직성에 초점을 두는 의사결정이 나타나야 한다. 집단 간 바람직성선택 응답에 차이가 있는지 분석하기 위하여 일원배치분산분석(one way ANOVA)을 실시하였다. 분석결과 처치에 따른 집단 간 효과에 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($F(2, 32)=2.162$, p>.1). 처치별 그룹 간 차이를 구체적으로 살펴보기 위하여 계획비교를 실시하였다. 계획비교 결과 타깃이미지 그룹이($M_{Target}=7.92$) 다른 두 그룹과 비교하여($M_{Pattern}=6.70$, $M_{Control}=7.00$) 바람직성에 초점을 두어 의사결정을 하며 한계적으로 유의한 것으로 나타났다($t=2.032$, $p=.051$). 구체적으로 의사결정에 있어 타깃이미지 그룹의 바람직성 선호가 패턴그룹($t=2.169$, $p<.05$) 대비 통계적으로 유의하게 높았으며, 통제그룹($t=1.780$, $p=.09$)과는 한계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다. 패턴그룹과 통제그룹 간의 집단 간 바람직성 선호 차이는 없었다(p>.1). 즉, 타깃이미지는 통제그룹과 대조그룹대비 의사결정에 있어 바람직성에 대해 한계적으로 높은 선호를 보이는 것으로 분석할 수 있다.

PANAS

추상적사고의 활성화로 현재 행동의 목적에 대한 바람직성이 부각되어 현재 경험에 대한 긍정감정이 향상되는 방향으로 감정의 이동(shift in valence)이 발생한다면, 타깃이미지 그룹의 긍정감정이 높게 나타나야 한다. 분석을 위하여 PANAS 측정 값 중 긍정감정에서 부정감정을 뺀 값을 합산하여 그 평균값을 긍정감정지표로 사용하였다.

처치별 집단 간 긍정감정의 차이가 있는지 분석하기 위하여 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 분석결과 처치에 따른 집단 간 효과에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($F(2, 32)=4.335$, $p<.05$). 처치별 그룹 간 차이를 구체적으로 살펴보기 위하여 계획비교를 실시하였다. 계획비교 결과 타깃이미

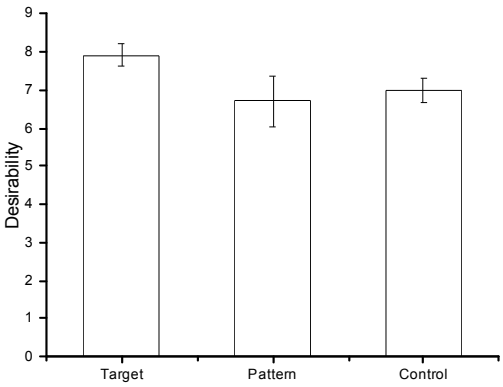

그림 5. 바람직성(Desirability) 분석 결과

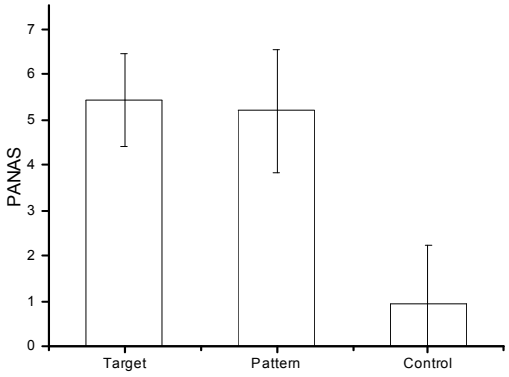

그림 6. PANAS 분석 결과

www.kci.go.kr

지 그룹의 긍정감정이(M_{Target}=5.42) 통제그룹($M_{Control}$=.92) 대비 높았으나(t=2.631, p<.05), 패턴그룹의 긍정감정($M_{Pattern}$=5.19)과는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다(p>.1). 패턴그룹은 단순이미지효과를 검증하기 위한 비교 그룹으로, 타깃이미지그룹과 패턴그룹의 긍정감정에 차이가 유의하지 않지만 해석수준과 바람직성에 있어 타깃이미지그룹과 패턴그룹의 차이를 고려하면 패턴그룹의 효과와 타깃이미지그룹의 효과는 성격과 강도 측면에서 차이가 있다고 할 수 있다.

기부의도, 기부금액

실제적인 행동지표라 할 수 있는 기부의도와 기부금액이 처치별 집단 간 차이가 나타나는지 분석하기 위하여 일원배치분산분석을 실시하였다. 분석결과 기부의도에는 집단 간 차이가 나타나지 않은 반면(F<1), 기부금액에 있어서는 집단 간 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(F(2, 32)=3.444, p<.05). 집단 간 기부금액(M_{Target}=36.67, $M_{Pattern}$=18.18, $M_{Control}$=16.04)의 차이를 세부적으로 살펴보기 위하여 계획비교를 실시하였다. 계획비교결과 타깃이미지 그룹은 패턴그룹 대비 약 1만 8천원(t=2.102 p<.05), 통제그룹대비 약 2만원(t=2.398, p<.05) 많은 기부금 기부의사를 표현하였다. 패턴그룹, 통제그룹간의 기부금액 차이는 없었다(p>.1).

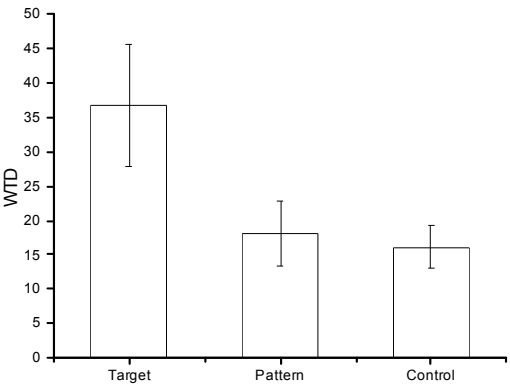

그림 7. 기부금액(WTD) 분석 결과

실험 1은 공간적 거리를 디자인 요소로 반영하여 상위해석수준을 유발하도록 만들어진 시각적 자극물이 예측된 방향으로 효과성을 나타내고 있음을 보였다. 타깃이미지 그룹은 상위해석수준을 유발하며, 상위해석수준의 특징적 요소인 바람직성을 선호하는 경향을 보였다. 타깃이미지 그룹이 긍정감정에 있어 패턴그룹과 유의한 차이를 보이지는 않았으나 해석수준, 바람직성, 기부금액에 있어 유의한 차이를 보였다는 것을 종합해보면 타깃이미지의 효과가 단순한 이미지 효과와는 질적, 양적으로 차별되는 효과라고 할 수 있다. 실험 2는 실제 업무 환경에 타깃이미지를 직접 설치하여 필드테스트를 통한 실제적 효과성 검증을 목적으로 한다.

실험 2

실험설계 및 주요 측정 변수

타깃이미지를 실제 국내 여행사의 콜센터 상담원 부스에 설치 후 효과성을 검증하였다. 타깃이미지 설치 전 실험의 목적을 눈치 채지 못하도록 하기 위하여 타깃이미지 설치 약 2개월 전부터 회사 내 사무환경 개선 프로젝트가 시행될 것임을 관리자를 통해 공지하도록 하였다. 측정지표로는 실험 1과 같이 해석수준(BIF), 감정(PANAS)을 측정하였다. 실무환경에서 긍정감정이 스트레스 지각에 미치는 영

www.kci.go.kr

그림 8. 상담원 부스 내 실제 처치

향을 살펴보기 PSS(perceived stress scale; Cohen, Kamarck, & Mermelstein, 1983)을 사용하여 스트레스 지각을 측정하였다. PSS는 10개의 문항으로 구성되어 있는데 일상에서 발생하는 문제에 대해 개인이 느끼는 예측가능성과 통제가능성 빈도를 5점 척도(0: 전혀, 1: 아주가끔, 2: 가끔, 3: 자주, 4: 매우 자주) 자기응답식 평가를 통해 측정한다(예: 당신은 얼마나 자주 어려운 일들이 극복할 수 없을 정도로 계속 생긴다고 느끼나요?). 사전검사효과의 영향을 최소화하기 위하여(Murre & Dros, 2015) 측정지표는 타깃이미지 설치 2주일 전(T1) 처치 전 수준을 측정하였고, 타깃이미지 설치 일주일 후(T2) 처치 후 수준을 측정하여 그 차이를 비교하였다.

실험은 콜센터에서 풀타임(full-time)으로 근무하는 상담원 59명을 대상으로 진행하였다. 데이터 분석에는 T1 시점과 T2 시점에 모두 참여한 47명(연차, 출장, 휴가 등으로 T1, 또는 T2 시점에만 참여한 직원 12명 제외)을 대상으로 집단 내 처치 전후(T2-T1) 효과 분석을 시행하였다.

결 과

해석수준(BIF)

타깃이미지 설치 전후 BIF의 변화를 분석한 결과 T2 시점의 BIF(M_{T2}=11.19) 값이 T1 시점의 BIF 값보다(M_{T1}=10.06) 높은 것으로 나타났다. 두 시점의 BIF 차이에 대한 통계적 유의성 검증을 위하여 대응표본 t-테스트를 실시한 결과 T2 시점의 BIF값이 T1시점 대비 1.127(t=2.018, p<.05) 만큼 높은 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 즉, 타깃이미지 설치 후 콜센터 상담원은 설치 전 대비 상위해석수준, 추상적사고를 하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

PANAS

실험 1과 동일하게 PANAS 측정 값 중 긍정감정에서 부정감정을 뺀 값을 긍정감정지표로 사용하였다. 타깃이미지 설치 전후에 따른 긍정감정의 변화를 대응표본 t-테스트를 사용하여 분석한 결과 T2시점의 긍정감정(M_{T2}=3.94)이 T1시점보다(M_{T1}=2.81) 높은 것으로 나타났다(t=2.097, p<.05). 즉, 타깃이미지 설치 후(vs.

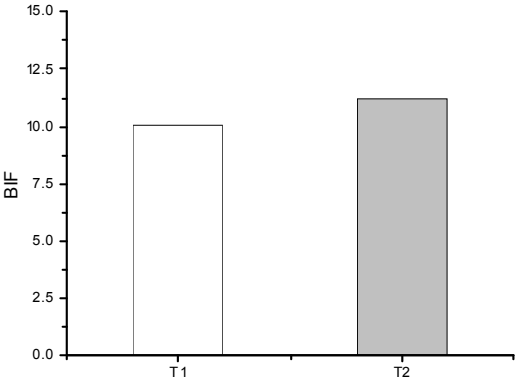

그림 9. 해석수준(BIF) 변화 분석 결과

www.kci.go.kr

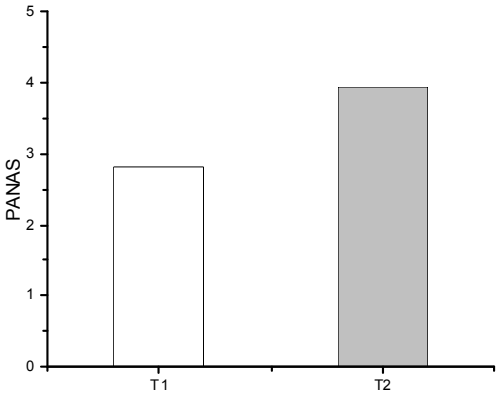

그림 10. PANAS 변화 분석 결과

설치 전) 자신의 감정 상태에 대해 보다 긍정적인 평가를 하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

스트레스 지각(Perceived Stress)

타깃이미지의 실제적인 효과를 나타내는 지표인 스트레스 지각의 변화를 분석한 결과 T2 시점의 스트레스 지각이(M_{T2}=2.0085) T1시점보다(M_{T1}=2.1638) 낮게 나타났다(t=2.259, p<.05). 타깃이미지 설치 후(vs. 설치 전) 스트레스 지각 정도가 감소했다는 것은 타깃이미지로 인해 강화된 추상적사고가 긍정감정 중심으로 감정의 이동을 발생시키고, 이것이 스트레스의 인지 정도를 약화시킨 결과로 해석할 수 있다.

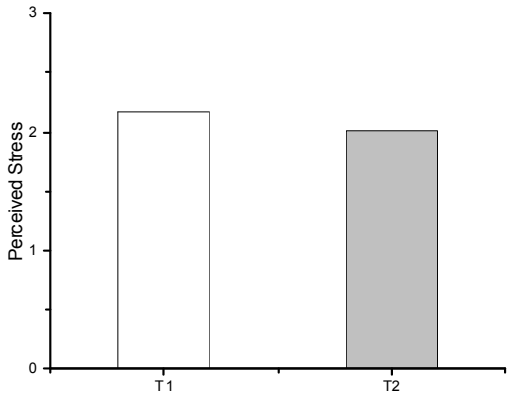

그림 11. 스트레스 지각 변화 분석 결과

긍정감정의 매개효과분석

타깃이미지가 상위해석수준을 활성화시키고, 상위해석수준이 현재의 경험을 바람직성, 긍정 중심으로 사고하도록 하여 긍정감정이 향상되었고 결과적으로 스트레스 지각을 감소시켰다면 해석수준이 스트레스 지각에 미치는 영향을 긍정감정이 매개해야 할 것이다. 이를 검증하기 위하여 매개효과분석을 실시하였다. 매개효과분석은 Preacher와 Hayes(2008)가 제안한 부트스트레핑(bootstrapping) 테스트를 사용하였다. 분석에는 Process Macro v. 2.13 (www.afhayes.com)을 사용하였다. 10,000개의 리샘플(resample)을 사용하여 분석한 결과 긍정감정이 해석수준이 스트레스 지각에 미치는 영향을 매개함을 확인하였다. 구체적으로 해석수준이 긍정감정을 통해 스트레스 지각에 미치는 간접효과의 크기가 -0.3795로 나타났고 신뢰구간 95%, LLCI -.7994, ULCI -.1070로 신뢰구간이 0을 포함하고 있지 않음으로 통계적으로 유의한 매개효과를 보이고 있다고 할 수 있다(표 2). 경로계수의 부호를 살펴보면 해석수준과 긍정감정은 양(+)의 부호를, 긍정감정과 스트레스 지각은 음(-)의 부호를 갖고 있다. 이것은 상위해석수준일수록 긍정감정의 정도 또한 높아지며, 반대로 긍정감정의 정도가 강할수록 스트레스 지각은 낮아짐을 의미한다.

www.kci.go.kr

표 2. 부트스트래핑 분석 결과

	긍정감정			스트레스 지각		
	Coefficient	SE	*p*	Coefficient	SE	*p*
해석수준	.8143	.3159	.0133	-.0096	.2136	.9643
긍정감정	-	-	-	-.4661	.0941	< .001
Constant	-5.1767	3.7073	.1695	22.0275	2.3900	< .001
	R^2 = .1286			R^2 = .3919		
	$F(1, 45) = 6.6430, p < .05$			$F(1, 45) = 14.1756, p < .001$		

논 의

결론 및 시사점

해석수준이론의 많은 연구들이 다양한 기법을 사용하여 해석수준을 조작하고 상위해석수준이 긍정감정 중심으로 사고하도록 함을 보였으나, 일상의 환경 속에서 상위해석수준을 유발하도록 자극물을 설계하고 그 효과성을 검증한 연구는 아직까지 파악된 바 없다. 본 연구는 감정노동자의 스트레스 지각을 완화시킬 수 있는 방법으로 해석수준이론에 기반한 시각적자극물의 처치를 제시하였고, 그 효과성을 랩테스트(Laboratory Test, 실험 1)와 필드테스트(Field Test, 실험 2)를 통해 검증하였다.

실험 1에서는 상위해석수준을 유발하도록 디자인된 타깃이미지의 효과가 단순이미지 효과와 차별화된 타깃이미지 고유의 효과임을 보였다. 구체적으로 타깃이미지그룹은 통제그룹 대비 추상적사고(BIF), 바람직성(desirability)에 있어 한계적으로 유의한 수준에서 높게 나타났으며, 긍정감정(PANAS)과 기부금액(WTD)은 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다. 단순이미지 효과 배제를 위해 도입한 패턴이미지그룹과의 효과 비교에서 타깃이미지그룹은 추상적사고(BIF), 바람직성(desirability), 기부금액(WTD)에 있어 모두 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났으며, 긍정감정(PANAS)에 있어서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 타깃이미지그룹과 패턴이미지그룹의 긍정감정이 통계적 유의성을 보이지는 않았으나 추상적사고, 바람직성에 있어 통계적으로 유의성을 확보하고 있고, 실제적 행동지표인 기부금액 또한 통계적으로 유의한 차이를 보이는 것을 볼 때 타깃이미지의 효과가 단순이미지에 의한 긍정감정의 효과와 차별된 타깃이미지 고유의 효과라고 할 수 있다.

실험 2에서는 실험 1에서 사용된 타깃이미지를 실제 국내 여행사 콜센터에 설치하여 필드에서의 실제적 효과성을 검증하였다. 검증결과 타깃이미지 설치 후(vs. 설치 전) 해석수준이 높아졌으며 결과적인 긍정감정 또한 향상되었음을 확인하였다. 특히 긍정감정의 실제적 효과성을 검증하기 위한 핵심 측정 지표인 스트레스 지각이 타깃이미지 설치 후 통계적으로 유의하게 향상된 것으로 나타나 상위해석수준으로 인해 향상된 긍정감정이 스트레스에 대한 저항성을 높이는 실제적 효과성이 있음을 보였다. 또한 매개분석을 통해 해석수준이 스트레스 지각의 감소에 미치는 영향을

www.kci.go.kr

긍정감정이 매개함을 보임으로서 해석수준이 스트레스 지각에 작용하는 기저 메커니즘(underlying mechanism)을 밝혔다.

타깃이미지의 실제적 효과성 검증을 위한 실험 2 진행 2주 전 해석수준(BIF)과 스트레스 지각의 타깃이미지 처치 전 수준을 측정하였고, 타깃이미지 설치 1주 후 타깃이미지 처치 후 수준을 측정하였다. 동일한 측정지표를 반복하여 사용하였다는 것에서 사전검사효과(testing effect)의 영향이 혼재되었을 가능성을 지적할 수 있다. BIF는 25가지 각각의 행동을 목적중심 또는 방법중심으로 표현하고 행동을 보다 잘 묘사하는 것을 선택하도록 설계되어 있다. 사전검사에 의해 검사 항목을 기억하고 있다면 먼저 응답한 것과 똑 같이 응답, 모두 반대로 응답, 또는 일부 항목에 대해 동일 또는 반대로 응답하는 세 가지 경우를 생각할 수 있다. T1 시점과 T2 시점의 BIF 값 차이가 통계적으로 유의함으로 기억의 효과에 의해 동일하게 응답했다거나 일부 항목에 대해 반대로 응답했다고 볼 수 없으며, T2 시점의 BIF 값이 T1 시점의 값보다 높음으로 모든 항목에 대해 반대 응답을 했을 수 있다는 가능성 또한 설명력이 없다. 따라서 T1 시점과 T2 시점에 동일한 측정지표를 사용했으나 사전검사효과는 개입되지 않았다고 볼 수 있다.

감정노동으로 인한 스트레스는 업무성과의 저하는 물론 각종 질환의 원인으로 지적되고 있다. 기업은 근로자의 스트레스 문제를 해결하기 위하여 EAP(Employee Assistance Program)등을 통해 교육, 훈련 프로그램을 제공하기도 하고, 개인은 심리치료, 명상 등을 통해 감정의 상처를 치유하려는 노력을 기울이고 있지만 그 효과성은 미미하거나 유의하지 않은 것으로 보고되고 있다(Van Der Klink et al., 2001). 또한 이러한 사후적 노력들 역시 스트레스를 경험하고 있는 당사자의 의식적인 노력을 필요로 하며, 의식적 노력은 또 다른 스트레스의 요인으로 작용하게 될 개연성 또한 존재한다.

본 연구는 전통적인 교육 훈련 중심의 스트레스 관리 방법에서 벗어나 해석수준이라는 인지행동적(cognitive behavioral) 접근법을 채택하여 감정노동자의 스트레스 지각을 감소시킬 수 있는 새로운 방법론을 제시하였고 그 효과성을 검증하였다. 구체적으로 심리적거리 중 공간적거리 차원에서 심리적원거리감 유발을 통해 상위해석수준을 활성화하고 결과적으로 긍정감정을 향상 시킬 수 있는 시각적 자극을 디자인하여 적용하였다. 분석결과 긍정감정의 향상을 통해 스트레스에 대한 저항성을 높아지는 것으로 나타났다. 기존의 교육 훈련 프로그램은 '이런 상황에서는 이렇게 대응하라'는 의식적 측면에서의 새로운 규칙 제공이라는 한계점을 갖는 반면, 환경적 자극을 통한 인지행동적 접근법은 의식의 관여 없이 즉시적, 자동적으로 활성화되는 긍정감정의 활성화를 통해 보다 실제적인 효과성을 발휘할 수 있다는 차별점을 갖는다.

스트레스의 감소는 직무만족, 업무성과와 연결되며, 개인의 업무성과 향상은 기업의 성과로 이어진다고(Harter, Schmidt, & Hayes, 2002; Ostroff, 1992) 하였다. 본 연구 결과는 감정노동자의 스트레스 저항성 향상이 심리적 원거리감을 유발하는 환경적 자극에 의해 이루어질 수 있음을 보이고 있다는 점에서 큰 의미를 갖는다. 즉, 기업이 사무환경을 설계할 때 심리적 원거리감을 활성화할 수 있는 요소를 반영함으로서 직원 개인의 업무 성과 향상은 물론 잠재적인 기업의 성과 향상에 긍정적

www.kci.go.kr

영향을 미치는 인지행동적 기반을 마련할 수 있음을 의미한다.

연구의 제한점 및 향후연구방향

본 연구를 위해 제작된 타깃이미지는 콜센터 상담원 인터뷰를 통해 찾아낸 원거리 공간의 대표적 표상을 디자인 요소로 반영하고 있으나, 실험 1에서는 대학생을 대상으로 타깃이미지의 효과성 검증을 시행하였다는 것이 연구의 제한점으로 지적될 수 있다. 실험 2에서 사용한 콜센터 상담원의 일부를 실험 1에서 사용할 경우 사전체험에 의한 학습효과의 영향은 물론 타깃이미지 설치의 목적이 동료 상담원들에게 노출될 가능성이 높았다. 이것을 방지하기 위하여 2차 실증 실험 집단과 다른 기업의 콜센터 상담원을 대상으로 한 실험 1의 진행을 검토하였으나 동종 기업 내 소문의 빠른 확산이 실험 2에 미치는 영향 또한 배제할 수 없었다. 이와 같은 영향을 방지하기 위하여 본 연구에서는 실험 1을 대학생을 대상으로 진행하였다. 동종 업계가 아니더라도 타 업계의 콜센터 상담원을 대상으로 실험 1을 진행하는 것이 최선이었겠으나 대학생을 대상으로 랩테스트가 진행되었다는 것이 제한점으로 지적될 수 있다. 실험 1 분석 결과 타깃이미지가 대학생을 대상으로도 효과를 보임을 확인하였는데, 이것은 심리적 원거리감을 통해 추상적사고를 유발하도록 본 연구를 위해 제작된 타깃이미지가 콜센터를 넘어 다양한 분야에서도 효과를 보일 가능성이 높음을 시사한다. 그러나 타깃이미지의 일반화 적용 가능성을 파악하기 위해 다양한 산업 분야 및 업무 공간에 설치하여 효과성을 검증할 필요가 있다.

실험 2를 통해 타깃이미지의 실제적 효과성을 검증하였으나 실무 현장의 제약에 의해 통제그룹을 운영하지 못하였다. 결과적으로 실무 현장에서 통제그룹대비 타깃이미지의 효과를 비교하지 못한 것 또한 연구의 한계로 지적할 수 있다.

본 연구는 향후 다양한 연구로 확장될 수 있다. 먼저 본 연구는 타깃이미지가 스트레스 지각 감소에 미치는 유의한 효과를 확인하였으나, 심리적거리의 다른 차원 대비 효과의 크기는 비교하지 않았다. Fiedler, Jung, Wänke와 Alexopoulos(2012)는 심리적거리의 네 가지 차원들이 서로 양의 상관관계를 갖고 있음을 보였다. 본 연구에서는 공간적거리를 디자인 요소로 반영한 시각적이미지를 사용하였으나 심리적거리의 다른 차원(사회적거리, 시간적거리 등)을 기반으로 타깃이미지 또는 환경적 자극을 디자인하고 그 효과의 크기를 비교하여 심리적거리의 차원에 따른 효과의 크기 변화를 살펴볼 필요가 있다.

더불어 긍정감정 향상에 기인한 스트레스 저항성 증가와 감정조절지식과의 관계를 살펴볼 필요가 있다. Grant(2013)는 감정조절지식이 내적감정의 조절은 물론 외적감정의 조절에도 영향을 미친다고 하였다. 감정노동이 내적감정과 외적감정의 불일치에 기인한 것이고, 이 차이를 감소시키기 위한 의식적 노력이 지각된 스트레스로 나타나는 것이라고 한다면, 상위해석수준에 의해 향상된 긍정감정에 의한 스트레스지각의 감소에 감정조절지식이 영향을 미쳤을 수 있다. 즉, 해석수준이 스트레스 지각에 미치는 영향의 크기를 감정조절지식이 조절할 수 있을 것으로 예측할 수 있다. 따라서 향후 본 연구에서 보인 상위해석수준이 활성화하는 긍정감정, 스트레스 지각의 감소, 그

www.kci.go.kr

리고 감정조절지식이 어떤 관계가 있는지를 살펴봄으로서 해석수준이 스트레스 지각에 미치는 영향의 메커니즘을 보다 정교하게 살펴볼 수 있을 것이다.

참고문헌

Bagozzi, R. P., Gopinath, M., & Nyer, P. U. (1999). The Role of Emotions in Marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science, 27*(2), 184-206.

Bar-Anan, Y., Liberman, N., & Trope, Y. (2006). The association between psychological distance and construal level: evidence from an implicit association test. Journal of Experimental Psychology. *General, 135*(4), 609-622.

Baumeister, R. F., Bratslavsky, E., Muraven, M., & Tice, D. M. (1998). Ego depletion: Is the active self a limited resource? *Journal of Personality and Social Psychology, 74*(5), 1252-1265.

Bolger, N., & Schilling, E. A. (1991). Personality and the problems of everyday life: the role of neuroticism in exposure and reactivity to daily stressors. *Journal of Personality, 59*(3), 355-386.

Brindley, D. N., & Rolland, Y. (1989). Possible connections between stress, diabetes, obesity, hypertension and altered lipoprotein metabolism that may result in atherosclerosis. *Clinical Science (London, England: 1979), 77*(5), 453-461.

Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior, 24*(4), 385-396.

Deery, S. J., Iverson, R., & Walsh, J. (2002). Work relationships in telephone call centres: Understanding emotional exhaustion and employee withdrawal. *Journal of Management, 39*(4), 471-496.

Eyal, T., Liberman, N., Trope, Y., & Walther, E. (2004). The pros and cons of temporally near and distant action. *Journal of Personality and Social Psychology, 86*(6), 781-95.

Fujita, K., Henderson, M. D., Eng, J., Trope, Y., & Liberman, N. (2006). Spatial distance and mental construal of social events. *Psychological Science, 17*(4), 278-82.

Gillespie, J. Z., Barger, P. B., Yugo, J. E., Conley, C. J., & Ritter, L. (2011). The suppression of negative emotions in elder care. *Journal of Managerial Psychology, 26*(7), 566-583.

Glaser, W., & Hecht, T. D. (2013). Work-family conflicts, threat-appraisal, self-efficacy and emotional exhaustion. *Journal of Managerial Psychology, 28*(2), 164-182.

Grandey, A. a., Dickter, D. N., & Sin, H. P. (2004). The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 397-418.

Grant, a. M. (2012). Rocking the Boat but Keeping It Steady: The Role of Emotion Regulation in Employee Voice. *Academy of Management Journal, 56*(6), 1703-1723.

Grebner, S., Semmer, N., Faso, L. Lo, Gut, S., Kälin, W., & Elfering, A. (2003). Working conditions, well-being, and job-related attitudes among call centre agents. *European Journal of*

www.kci.go.kr

Work and Organizational Psychology, 12(4), 341-365.

Greenwald, A. (1998). Measuring individual differences in implicit cognition: the implicit association test. *Journal of Personality and Social Psychology, 74*(6), 1464-1480.

Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: a meta-analysis. *The Journal of Applied Psychology, 87*(2), 268-279.

Hochshild, A. (1983). The managed heart: commercialization of human feeling. Berkeley, CA: University of California Press.

Hooker, K., Monahan, D., Shifren, K., & Hutchinson, C. (1992). Mental and physical health of spouse caregivers: the role of personality. *Psychology and Aging, 7*(3), 367-375.

Hülsheger, U. R., Lang, J. W. B., & Maier, G. W. (2010). Emotional labor, strain, and performance: Testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study. *Journal of Occupational Health Psychology, 15*(4), 505-521.

Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(3), 361-389.

Johnson, J. V, & Hall, E. M. (1988). Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population. *American Journal of Public Health, 78*(10), 1336-1342.

Judge, T., Erez, A., & Bono, J. (1998). The Power of Being Positive: The Relation Between Positive Self-Concept and job Performance. *Human Performance, 11*(2), 167-187.

Korotkov, D. (2008). Does personality moderate the relationship between stress and health behavior? Expanding the nomological network of the five-factor model. *Journal of Research in Personality, 42*(6), 1418-1426.

Liberman, N., & Trope, Y. (2008). The Psychology of Transcending the Here and Now. *Science, 322*(5905), 1201-1205.

Luthans, K. W., Lebsack, S. a, & Lebsack, R. R. (2008). Positivity in healthcare: relation of optimism to performance. *Journal of Health Organization and Management, 22*(2), 178-188.

Mann, S. (1999). Emotion at Work: To What Extent are We Expressing, Suppressing, or Faking It? *European Journal of Work and Organizational Psychology, 8*(3), 347-369.

Mann, S., & Cowburn, J. (2005). Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric & Mental Health Nursing, 12*(2), 154-162.

Mehrabian, a, & Ferris, S. R. (1967). Inference of attitudes from nonverbal communication in two channels. *Journal of Consulting Psychology, 31*(3), 248-52.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedants, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*(4), 986-1000.

Murre, J. M. J., & Dros, J. (2015). Replication and Analysis of Ebbinghaus' Forgetting Curve.

www.kci.go.kr

PLOS ONE, 10(7), e0120644.

Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of Applied Psychology, 77*(6), 963-974.

Panagopoulou, E., Kersbergen, B., & Maes, S. (2002). The Effects of Emotional (Non-) Expression in (Chronic) Disease: A Meta-Analytic Review. *Psychology & Health, 17*(5), 529-545.

Peng, K. Z., Wong, C. -S., & Che, H. -S. (2010). The missing link between emotional demands and exhaustion. *Journal of Managerial Psychology, 25*(7), 777-798.

Pickering, T. G. (2001). Mental Stress as a Causal Factor in the Development of Hypertension and Cardiovascular Disease. *In Proceedings of the Current Hypertension Reports, 3*(3), 249-254.

Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods, 40*(3), 879-891.

Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfactoin and Well-Being. *Motivation and Emotion, 23*(2), 125-154.

Rego, A., Sousa, F., Marques, C., & Cunha, M. P. E. (2012). Optimism predicting employees' creativity: The mediating role of positive affect and the positivity ratio. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 21*(2), 244-270.

Rothbard, N. P., & Wilk, S. L. (2011). Waking Up on the Right or Wrong Side of the Bed: Start-of-Workday Mood, Work Events, Employee Affect, and Performance. *Academy of Management Journal, 54*(5), 959-980.

Schnall, P. (1994). Job Strain and Cardiovascular Disease. *Annual Review of Public Health, 15*(1), 381-411.

Thoresen, C. J., Kaplan, S. a, Barsky, A. P., Warren, C. R., & de Chermont, K. (2003). The affective underpinnings of job perceptions and attitudes: a meta-analytic review and integration. *Psychological Bulletin, 129*(6), 914-945.

Trope, Y., & Liberman, N. (2010). Construal-level theory of psychological distance. *Psychological Review, 117*(2), 440-63.

Vallacher, R., & Wegner, D. (1989). Levels of personal agency: Individual variation in action identification. *Journal of Personality and Social Psychology, 57*(4), 660-671.

Van Der Klink, J. J. L., Blonk, R. W. B., Schene H., A., & Van Dijik, F. J. H. (2001). The benefits of interventions for work related stress. *American Journal of Public Health, 91*(2), 270-276.

Watson, D., Clark, L., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology, 54*(6), 1063-1070.

Wegge, J., Dick, R. Van, & Bernstorff, C. Von. (2010a). Emotional dissonance in call centre work. *Journal of Managerial Psychology, 25*(6), 596-619.

Wegge, J., Dick, R. Van, & Bernstorff, C. Von. (2010b). Emotional dissonance in call centre

www.kci.go.kr

work. *Journal of Managerial Psychology, 25*(6), 596-619.

Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1995). The Consequences of Caring: Exploring the Links between Women's Job and Family Emotion Work. *The Sociological Quarterly, 36*(2), 273-296.

Williams, L., & Bargh, J. (2008). Keeping One's Distance The Influence of Spatial Distance Cues on Affect and Evaluation. *Psychological Science, 19*(3), 302-308.

Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. *Human Resource Management Review, 12*(2), 237-268.

원 고 접 수 일 : 2015. 10. 29.
수정원고접수일 : 2015. 11. 27.
게 재 결 정 일 : 2015. 11. 30.

www.kci.go.kr

한국심리학회지: 소비자·광고
Korean Journal of Consumer and Advertising Psychology
2015, Vol. 16, No. 4, 565-584

The Effect of Construal Level on Perceived Stress Level of Emotional Laborers

Bok, Sang Yong **Jung, An Yong** **Yeo, Jun Sang**

Dongguk Business School, Dongguk University

While numerous literatures on emotional labour have shown its resulting negative effects and factors that affects the perceived strength of the negativity, there is a lack of researches that show practical methodologies applicable to the actual business environments. Differentiated from conventional stress management paradigm, the authors show a new stress management methodology based on construal level theory, and verified its effectiveness by both a laboratory test, experiment 1, and a field test, experiment 2. Recent researches on construal level demonstrate that environmental stimuli have an effect on a mindset, and that abstract thinking leads to information processing centered on desirability and positiveness of an event. The authors design a visual stimulus promoting abstract thinking and examine the effect of the stimulus on the perceived stress level of emotional labourers. Designed visual stimulus, 'target image' is used to engender distant psychological distance from temporal dimension. Experiment 1 shows that the target image indeed promotes abstract thinking, which in turn entails positive affect. To rule out alternate account by a simple image effect, an image with a widely accepted pattern is introduced and the effect are compared. Results revealed that the target image group show higher construal level, higher preference for desirability, higher positive affect, as well as higher willing-to-pay. From the experiment 2, the effectiveness of the target image in the actual field application is verified. For this purpose, the target images were installed in individual booths of a call center of a tourism company in Korea, and the effect of the target image before and after installation were examined. Analysis results showed that construal level, positive affect, and more importantly perceived stress level were improved with the statistically significance. Further bootstrapping analysis to identify the underlying mechanism revealed that the effect of construal level on perceived stress was fully mediated by positive affect.

Key words : Construal Level Theory, Emotional Labour, Stress, Affect, Emotional Dissonance, Service Productivity

www.kci.go.kr