

직무만족과 직무에서 경험하는 정서간의 관계: 빈도 가설과 긍정성 비율 가설의 비교*

장 재 윤[†]

성신여자대학교 심리학과

삶의 만족이나 주관적 안녕감 연구에서는 ‘행복’이나 ‘번영(fourishing)’과 일상적 정서 경험 간의 관계에 대한 두 가지 다소 다른 관점을 제시하고 있다. 먼저, 빈도 가설(Diener et al., 1991)은 일상생활에서 긍정 정서 경험의 강도보다는 긍정 정서 경험의 빈도가 행복 또는 삶의 만족과 더 관련이 있다는 관점이며, 긍정성 비율(positivity ratio) 가설(Fredrickson & Losada, 2005)은 긍정 대 부정 정서경험의 비율(P/N)이 특정 비율(예: 3 : 1) 이상을 이루는 것이 최적의 기능을 하는 데 중요하다는 관점이다. 본 연구에서는 남녀 직장인들을 대상으로 일상재구성법(DRM)으로 수집된 자료를 바탕으로 이러한 두 관점을 직무만족과 하루 근무시간 동안의 정서 경험 간의 관계에 적용하고자 하였다. 결과에 따르면, 빈도가설의 예측처럼, 하루 동안 매 근무시간마다 부정 정서보다 긍정 정서를 경험하는 빈도가 많을수록 직무만족 수준이 유의하게 더 높았다. 그러나 긍정 정서 경험의 강도는 빈도 효과를 통제하면 아무런 유의한 효과를 보이지 못하였다. 또한 긍정성 비율의 가설처럼, 긍정성 비율이 높을수록 직무에 더 만족하였지만, 그러한 선형적 관계뿐만 아니라 비율이 일정 수치를 넘어서면 평평해지거나 오히려 낮아지는 비선형 관계도 유의한 설명력을 보였다. 마지막으로 본 연구의 결과가 제시하는 시사점에 대해 논의하였다.

주요어 : 직무만족, 빈도가설, 긍정성 비율, 정서, 일상재구성법

* 이 논문은 2009년도 성신여자대학교 학술연구조성비 지원에 의하여 연구되었음.

† 교신저자 : 장재윤, 성신여대 심리학과, jaeyoonc@sungshin.ac.kr

직무만족은 오랫동안 산업 및 조직심리학의 주요한 독립 및 종속 변인이었으며, 가장 많이 연구되어진 변인 중의 하나(Cranny, Smith, & Stone, 1992)임에도 불구하고, 직무만족이라는 구성개념 자체에 대해서는 다양한 관점들이 제기되어 왔다(Weiss, 2002; Staw, 1984).

일반적으로 태도(attitude)는 두 가지 요소를 포함하고 있는 바, 하나는 정서적 요소이며, 다른 하나는 인지적(판단적) 요소이다. 따라서 직무에 대한 태도로서의 직무만족은 이 두 가지 요소를 모두 포함하고 있다고 볼 수 있다. 1976년 Locke가 직무만족에 대한 가장 영향력이 있는 정의, 즉 “자신의 직무 또는 직무 경험에 대한 평가로부터 나타나는 즐거운 또는 긍정적인 정서 상태(a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one’s job or job experiences; Locke, 1976, p.1300)라는 정의가 제시되면서 초기의 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응으로 간주되었다. 그러나 Locke의 정의 이후, Organ과 Near(1985)는 직무만족은 정서적 차원뿐만 아니라 인지적 차원도 가진다고 보고, 당시 통용되는 측정도구들이 두 가지 측면 모두를 포괄하는지에 대해 의문을 제기하였다. Brief와 Roberson (1989)은 가장 빈번하게 사용되는 세 가지 직무만족 척도들의 인지적 및 정서적 내용을 경험적으로 조사하였는데, 얼굴 척도(faces scale; Kunin, 1955)만이 정서적 및 인지적 요소를 동등하게 측정하였고, 나머지 두 척도는 거의 대부분 인지적 요소를 측정하였다. 즉, 직무만족이 실제로 측정되는 방식은 내적, 외적 기준에 대비한 여러 직무 속성들의 인지적 평가에 근거하는 경우가 많았다(Weiss & Cropanzano, 1996). 따라서 이후 많은 연구자들이 직무만족의 측정치가 너무 인지적이라고 비판하였고(Brief,

1998), Sandelands(1988)는 대부분의 직무태도 측정치들이 직무상에서 실제로 경험하는 ‘hot emotion’이 아닌 ‘cold cognition’을 평가하고 있다고 지적하였다.¹⁾ 따라서 1990년대 이후 직무만족에 대한 좀 더 균형 잡힌 관점이 대두되기 시작하였는데, 예를 들어, Weiss(2002)는 태도 개념을 적용하여, 직무만족을 “자신의 직무나 직무상황에 대한 긍정(또는 부정)의 평가적 판단(a positive (or negative) evaluative judgment one makes about one’s job or job situation)”(p.6)이라고 정의하였다.

최근에는 조직 내 정서 연구가 활발해지면서, 직무만족의 구성개념에서 정서적(affective) 측면이 더욱 강조되고 있다(Judge, Hulin, & Dalal, 2009; Weiss & Cropanzano, 1996). 직무만족과 직무정서간의 관계에 대해서는 두 가지 접근이 존재하는데, 하나는 정서적 사건 이론(Affective Events Theory)에서처럼, 직무에서 경험하는 정서를 직무만족의 원인으로 보는 관점이고(Weiss & Cropanzano, 1996), 다른 하나는 직무수행과정에서 보고되는 정서가 직무만족의 정서적 요소의 한 지표(indicator)라고 보는 관점이다(Brief & Weiss, 2002). 본 연구에서는 직무정서를 직무만족의 원인으로 보고, 직무수행기간 동안 경험하는 정서의 빈도 또는 형태와 전반적 직무만족간의 관계에 대한 두 가지 관점을 비교하고자 한다. 즉, 본 연구에서는 행복(또는 번영)과 정서와의 관계에 대한 사회심리학적 연구에서의 두 가지 관점, 즉, 긍정 정서를 많이 경험할수록 행복하다는 빈도(frequency) 가설(Diener, Sandvik, & Pavot, 1991)과 긍정 정서와 부정 정서의 특정 비율이 개인의

1) Brief와 Roberson(1989)은 정서적 용어로 정의되고 있지만 인지적 측면만이 측정되는 이런 현상을 ‘직무만족의 역설(paradox)’이라고 표현하였다.

반영에 유효하다는 긍정성 비율(positivity ratio) 가설(Fredrickson & Losada, 2005)을 직무만족을 예측하는 데 적용하고자 하였다.

빈도 가설

사람들이 행복을 추구할 때, 어떤 사람들은 약하게나마 대부분의 시간동안 행복한 느낌을 받기를 바라는 반면, 다른 사람들은 드물지만 가끔 강렬한 절정감(ecstasy) 같은 것을 경험하고자 한다. Diener 등(1991)은 빈번한 긍정적 정서 경험과 강렬한 정서 경험 중에 어느 것이 행복의 필요충분조건인지에 대하여 조사하였다. 즉, 그들은 일상생활에서 긍정 정서를 경험하는 빈도가 높을수록 행복하다는 빈도(frequency) 가설과 빈도와는 관계없이 얼마나 강렬한 긍정 정서를 경험하는 지가 중요하다는 강도(intensity) 가설을 비교하였는데, 긍정 정서 경험의 빈도를 한 개인이 특정 기간 동안 행복한 시간 대 행복하지 않는 시간의 상대적인 비율로 정의하였고, 긍정 정서의 강도는 특정 기간 동안 경험한 긍정적 정서들의 평균 강도로 정의하였다. 일반인들의 다양한 표본을 대상으로 조사한 결과, 그들은 인간의 행복은 빈도가설에 의해 더 잘 지지됨을 보여주었다. 즉, 긍정 정서를 경험하는 시간이 얼마나 강한 긍정 정서를 경험하느냐보다 더 나은 예측을 한다는 것이다.

그들의 연구에서 다소 놀라운 점은 긍정 정서 경험의 빈도와 강도를 모든 반영한 지표조차도 단순히 긍정 정서 경험의 빈도보다 낮은 예측력을 보인 점이였다. 상식적으로는 행복을 정의하는 데 있어, 즐거운 정서의 빈도와 강도를 모두 고려하는 것이 적절할 것이다. 즉, ‘보 다 긴 시간 동안’(빈도) ‘강렬한’(강도) 긍정 정

서를 맛보는 사람이 가장 행복할 것으로 예상 되는 것이다. 그러나 그들의 연구에서 (긍정 정서 빈도 X 긍정 정서 강도) 값도 단순한 긍정 정서 빈도값보다 행복 측정치와 낮은 상관을 보였다. 따라서 그들은 행복은 긍정 정서의 빈도일 뿐 강도와는 거의 상관이 없다고 보았다. 이러한 결과는 어느 정도(mild) 수준의 긍정 정서를 많이 경험하는 것이 높은 수준의 행복을 경험하는 데 충분함을 시사한다.

Diener 등(1991)의 행복과 정서경험간의 관계에 대한 이러한 가설과 방법론을 직무만족과 직무정서간의 관계에 적용한 Fisher(2000)의 연구에서도 Diener 등(1999)과 유사한 결과를 얻었다. 그녀는 2주 동안 하루에 한 번(저녁) 자신이 경험한 정서에 대한 반응을 얻었고, 그것을 토대로 긍정 정서 경험의 빈도와 강도 지수를 만들었으며, 그것을 세 가지 형태의 직무만족 측정치와 상관을 내었다. 결과에 의하면, 긍정 정서 빈도와 강도간의 상관은 .42였으며, 긍정 정서 빈도가 직무만족 척도들(Job in General Scale, Facet-free Job Satisfaction Scale 및 얼굴만족 척도)과 .40, .35, 및 .58의 높은 상관을 보였지만, 긍정 정서 강도는 .24, .30, .37의 상대적으로 낮은 상관을 보였다. 예상 대로, 긍정 정서 빈도의 상관이 강도의 상관보다 더 높았다. 특히 전반적 직무만족을 측정된 Job in General 척도에서는 긍정 정서 빈도와 강도간의 상관 차이(.40 vs .24)가 .05 수준에서 유의하였고, 정서적 측면과 가장 밀접한 관련이 있는 얼굴만족 척도는 .01 수준에서 유의하였다. 전체적으로 이러한 결과는 긍정 정서 경험의 빈도가 강도보다 직무만족에 있어 더 중요하다는 것을 지지하였다. 본 연구에서는 Fisher(2000)의 연구와 달리 일상채 구성법을 통해 하루 동안의 근무시간 중 경험

한 정서를 매 시간마다 수집한 자료를 사용하여 동일한 가설을 검증하고자 하였다.

긍정성 비율 가설

사람들이 최적으로 기능하고 번영(flourishing)하는 것을 예언하는 변인으로 긍정성 비율(positivity ratio)이 최근 주목을 받고 있다(Fredrickson, 2001, 2009). 긍정성 비율 가설은 한 개인이 경험하는 긍정적 정서(긍정성, positivity)와 부정적 정서(부정성, negativity)의 비율이 정신 건강 또는 인간의 최적 기능(optimal functioning)과 관련이 있다는 주장이다(Fredrickson & Losada, 2005). 더 나아가, 기존 연구에 따르면, 긍정성 비율은 개인 수준에서 뿐만 아니라 이차관계, 집단, 및 조직의 번영을 예측한다고 한다(Fredrickson, 2009; Fredrickson & Losada, 2005; Gottman, 1994; Losada & Heaphy, 2004). 긍정성 비율 가설의 근거는 일반적으로 사람들은 일상생활에서 부정적 정서보다는 긍정적 정서를 더 많이 경험하지만(positivity offset; Diener & Diener, 1996), 부정성 편파(negativity bias; Rozin & Royzman, 2001)처럼 부정적 정서가 긍정적 정서보다 더 강력한 영향을 미치기에, 삶에 있어서의 이런 부정적 정서의 독성을 해소하기 위해서는 사람들은 빈도 상으로 더 많은 긍정적 정서를 경험할 수 있어야 한다는 것이다. 이러한 긍정성과 부정성의 비율(P/N ratio)과 관련하여, Schwartz, Reynolds, Thase, Frank, Fasiczka 및 Haaga(2002)는 의식(意識)에 대한 수리적 모형에 근거하여, 인간의 정상적인 기능을 위해서는 비율이 2.5 : 1, 최적의 기능을 위해서는 4.3 : 1의 비율이 요구된다고 보았다.

한편 개인 수준에서의 시간의 흐름에 따른 최적의 긍정성과 부정성의 비율뿐만 아니라,

(부부) 관계나 집단(팀) 수준에서도 특정 역치 수준을 넘어서는 최적의 긍정성 비율이 존재한다고 본다(Fredrickson & Losada, 2005). 결혼생활에 대한 20여 년 간의 연구를 통해 Gottman (1994)은 부부관계에서 긍정성과 부정성의 비율을 5 : 1 이상으로 유지하지 못하면 이혼할 가능성이 높다고 결론 내렸다. 또한 집단(팀) 수준에서 Losada(1999)는 자신의 비선형 역동 모델(nonlinear dynamic model)에서 1) 수익성, 2) 고객만족, 및 3) 상사, 동료, 부하에 의한 주관적 평가라는 세 가지 기준으로 고/중/저 수행 팀들을 구분하고, 각 팀의 회의장면을 일방향 거울 통해 관찰하고 그들의 대인 행동(인정 또는 반박하는 진술과 관련된 팀내 언어적 커뮤니케이션)을 코딩하여 팀내 긍정성 비율을 분석하였다. 결과에 의하면, 저수행집단은 0.37 : 1, 중수행집단은 1.87 : 1, 고수행집단은 5.62 : 1로 매우 높은 수준을 보였다. 이들의 연구에 의하면, 팀내 긍정성 비율이 커질수록, 구성원들의 행동 유형이 더 다양해지며, 유연성 및 어려운 상황에 대한 탄력성(resilience)이 증가하며, 보다 많은 사회적 자원으로 최적의 기능을 하는 것으로 나타났다(Losada, 1999; Losada & Heaphy, 2004). 또한 Fredrickson과 Losada(2005)는 인간의 최적 기능과 번영을 가능케 해주는 긍정성 비율의 역치 수준을 파악하기 위하여 정신적으로 건강한 일반 대학생들을 대상으로 정신 건강의 번영과 정서 경험의 긍정성 비율 간의 관계를 살펴보았는데, 이전 연구에서와 마찬가지로 번영하는 사람들의 긍정성 비율은 번영하지 않는 사람들의 긍정성 비율에 비해 높았다(표본 1은 3.2 vs 2.3, 표본 2는 3.4 vs 2.1). 또한 그들의 수학적 함수 분석에 의하면, 긍정성 비율의 역치는 2.9 : 1인 것으로 나타났다으며, 이 비율을 Losada Line이라고 불렀다.

즉, 이 비율을 넘지 못하면, 최적의 기능을 하지 못하며, 이 비율을 넘어서면 가능하다는 것이다. 한편, 긍정성 비율의 상위 한계점(upper limits)에 대한 분석에서는 11.6 : 1인 것으로 나타났다는데, 이것은 긍정적 정서성이 높으면 높을수록 선형적으로 긍정적 결과를 가져오는 것은 아님을 의미한다. 즉, 적절한 수준의 부정적 정서(appropriate negativity)가 필요하다는 것이다. 이와 유사하게 Gottman (1994)도 전혀 부정적 정서가 없는 경우보다 부부관계에서 어느 정도의 갈등(부정적 정서 교류)은 건강한 부부관계에 도움이 된다고 보았다. 이러한 결과는 긍정성 비율과 인간의 최적 기능과 변영간에는 곡선적 관계가 있음을 시사한다.

국내에서 긍정성 비율 가설을 검증한 김진주, 구자영, 허성용 및 서은국(2007)의 연구에서는 서양문화권이 아닌 타 문화권에서는 2.9 : 1이라는 비율이 적용되지 않을 것으로 예측하였다. 서양문화권에서는 높은 긍정성이 보편적으로 나타나고 이상적으로 추구되지만, 동아시아문화권에서는 긍정성과 부정성의 균형이 더 빈번하고 더 높게 평가된다고 하였다 (Eid & Diener, 2001; Heine, Lehman, Markus, & Kitayama, 1999). 긍정성 비율의 문화차이는 정서 경험에서 두드러지는데, 서양문화권에서는 긍정 정서를 부정 정서보다 훨씬 더 많이 경험하는 것으로 보고되는 반면, 동아시아 문화권에서는 긍정 정서와 부정 정서의 경험이 비교적 균형적으로 보고되었다. 더 나아가 정서 경험에 대하여 각 문화권이 가지고 있는 규준도 큰 차이를 보이는데, Suh(2000)에 의하면, 동아시아 문화권에서는 긍정 정서가 다른 문화권에 비해 상대적으로 덜 용인되는 반면, 부정 정서는 더 관대하게 받아들여진다. 따라서 긍정성 비율과 변영과의 관계에 있어 문화가

차이가 존재한다면, 직무만족과 직무정서의 긍정성 비율에서도 서구의 연구결과와는 다를 가능성이 있다. 그러나 긍정성 비율의 역치 수준이 문화에 따라 달라지더라도, 긍정성 비율과 삶의 만족 또는 직무만족간의 관계가 단순한 선형적 관계가 아닌 비선형적 곡선 관계를 보일 것이라는 점은 문화에 관계없이 적용될 수 있을 것이다. 본 연구에서는 긍정성 비율 가설을 직무만족에 적용하여 둘 간의 비선형적 관계가 있는지를 검증하고자 하였다.

정서 측정 방법

본 연구에서는 직무수행 과정에서의 정서(affect)를 측정하고자 한다. 'affect'라는 용어는 기분(mood)와 정서(emotion)라는 두 가지 정서 용어를 포괄하는 것이다. 일반적으로 기분은 보다 오랜 기간 지속되며 그 출처(또는 원인)가(이) 분명하지 않은 것인 반면, 정서는 좀 더 강렬하고, 단기간이며, 분명한 원인이나 대상이 있다. 기분이나 정서는 쾌/불쾌(pleasure/displeasure) 차원과 각성(arousal) 차원의 두 차원을 가지는 것으로 개념화가 되는데(Russell, 1980)²⁾, 직무만족이 하나의 평가적(즉, 좋거나 나쁘다는) 반응이라면, 정서의 쾌/불쾌 차원이 보다 더 관련이 깊은 차원이라고 볼 수 있다. Weiss, Nicholas, 및 Daus(1999)의 연구에서도 평균적인 근무시간 동안의 쾌/불쾌 차원이 직무만족과 유의하게 상관되었지만, 각성 차원은 그렇지 않았다. 이는 쾌(pleasantness)에 기반한 측정치가 각성과 관련된 측정치보다 조직 연구에서 더 예측력이 강함을 보여주는 것이다.

2) 이 두 차원을 회전하여 긍정적 및 부정적 정서 차원으로 나누기도 한다(Watson & Tellegen, 1985). 이 경우 두 차원은 독립적인 차원이다.

또한 정서는 일시적이며, 그것이 발생한 이후에는 정확하게 측정하기 어렵기 때문에, 정서 연구자들은 사후 자기-보고식 질문지의 한계를 벗어나서 실시간으로 정서경험을 측정해내는 경험표집법(ESM: experience sampling method, Csikszentmihalyi & Larson, 1987)을 주로 사용해왔다. 전형적인 경험표집법에서 참여자들은 호출기가 울릴 때마다 어디에 있고, 무엇을 하고 있으며, 기분이 어떤지 하루 중 수차례에 걸쳐 기록하도록 되어 있다(signal contingent protocols, Christensen, Barrett, Bliss-Moreau, Lebo, & Kaschub, 2003). 이러한 방법은 참가자의 삶의 상황에 대한 실시간의 풍부한 자료를 얻을 수 있고, 그들이 실제로 경험하고 있는 것을 보고하므로 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 변화를 파악할 수 있는 장점도 있다(Stone, Shiffman, & DeVries, 1999). 그러나, 경험표집법은 비용이 많이 들고, 참가자에게 부담이 많이 되며, 표집이 되지 않는 흔하지 않은 사건은 잘 포착이 되지 않는 문제점들이 있다. 무엇보다도 경험표집법은 응답자가 일상생활을 영위하는 도중에 실시되므로 하루에도 몇 번씩 자신이 하던 일을 중단하고 응답해야 하므로 상당한 불편을 느낄 수 있다는 문제점이 거듭 지적되어 왔다. 또한 이런 문제로 인해 많은 비용과 시간을 들인 연구가 참가자의 높은 중도 탈락률로 인해 제대로 완수되지 못하는 경우도 있다(Stone, et al., 1999).

최근 Kahneman, Krueger, Schkade, Schwarz, 및 Stone(2004)은 이런 문제점들을 극복하고자 ‘일

상재구성법(DRM; day reconstruction method)’이라는 새로운 기법을 제안하였다. 이 방법은 정서 경험과 시간 사용을 동시에 측정할 수 있도록 개발된 방법으로, 경험표집법과 시간대별 일기(time diary)를 결합한 것이다. 일상재구성법은 응답자가 조사에 참여하기 전날의 하루 일상에 대한 보고를 하고 각 활동에 대한 정서경험을 평가하는 것으로, 응답자들이 경험한 하루의 활동과 정서 경험을 매우 일목요연하게 파악할 수 있다. 무엇보다도 ‘어제’ 일어난 일에 대해 보고하기 때문에 구제적이며, 회상 과정에서 초래되는 오류나 편파를 최소화할 수 있다(Robinson & Clore, 2002). 그리고 경험표집법에 비해 참여자들에게 부담을 주거나 일상적인 활동을 방해하지 않으며, 단순히 하루 중 짧은 시간만을 표집해서 보는 것이 아니라 하루 종일 일어난 일들을 연속적으로 평가할 수 있다는 점에서 매우 유용하다. 경험표집법에 의해 측정된 결과와 일상재구성법으로 측정된 결과 간에는 상당한 유사성이 있음이 입증되었는데(Kahneman et al., 2004), 일상재구성법이 피험자가 응답하기 편리할 뿐 아니라 보다 더 실용적인 방법이라고 할 수 있다. 본 연구에서는 일상재구성법을 사용하여 서울 거주 성인근로자들을 대상으로 그들의 주중의 하루 동안의 활동과 정서 경험을 측정하였다. 특히 직무만족과 정서경험간의 빈도가설을 검증한 Fisher(2000)의 연구에서는 정서 측정을 단순히 하루에 한 번(저녁)만 측정 한 한계점이 있는 데, 앞서 언급한 바와 같이 하루에 한 번만 측정하는 경우, 하루 동안의 정서를 회고적으로 종합하여 반응해야 하므로, ESM이나 DRM과 같이 정확하게 측정하기가 어렵다는 문제점이 있었다. 더 나아가 일상재구성법은 경험표집법처럼 하루 중 몇

번의 정서경험 표집이 아니라 하루 전체 동안의 정서를 포괄적으로 측정한다는 점에서 긍정 정서의 빈도 및 비율을 파악하고자 하는 본 연구의 목적과 보다 잘 부합한다.

요약하면, 본 연구에서는 일상생활에서 경험하는 정서와 행복 또는 주관적 안녕감 간의 관계에 대한 사회심리학적 연구 결과들이 직무만족의 경우에도 동일하게 적용되는 지를 파악하고자 하였다. 우선, 국내 다양한 직종에 근무하는 근로자들을 대상으로 긍정 정서 경험의 빈도가 강도보다 더 직무만족과 관련이 있는 지를 살펴볼 것이다. 둘째, 긍정성 비율 가설의 주장처럼, 특정 수준의 최적의 긍정/부정 정서의 비율이 존재하는지, 즉 긍정/부정 정서의 비율이 직무만족과 곡선적 관계를 보이는지를 검증하고자 하였다.

방 법

표본

본 연구의 표본은 장재윤, 유경, 서은국, 최인철 (2007)의 연구에서 사용한 자료 중의 일부였다. 그들의 자료는 서울에 거주하는 성인 남녀 400명을 조사 회사를 통해 표본 추출하였으며, 300명은 남녀 근로자였으며, 100명의 비근로여성으로 구성되어 있었다. 400명의 자료 중에 다음의 기준을 적용하여, 195명을 추출하였다. 첫째, 정서가 측정된 당일 오전 10시 전에 근무를 시작했으며, 적어도 7시간 이상을 일한 근로자, 둘째, 평소 일주일에 4일 이상 근무하는 근로자(별도 설문을 통해 파악함), 마지막으로 정서가 측정된 당일이 평소의 다른 근무일과는 특별히 아주 다르지 않았음

을 보장하기 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. '전형적이었다'뿐만 아니라 '약간 나빴다'와 '약간 좋았다'도 포함시킨 것은 표본의 크기를 어느 정도 유지하기 위해서였으며, 이 두 선택지의 효과를 통제하기 위하여 추후 분석에서 이 변인을 통제변인으로 투입하였다.

195명의 최종 표본 중 남자가 65%였고, 평균 연령은 35세(SD=3.66)였으며, 28세부터 42세까지 분포하였다. 학력 분포의 경우, 62%가 4년제 대학(4), 19%가 전문대학(3), 11%가 고교(2), 그리고 8%가 대학원(5)을 졸업하였다. 나머지는 고교중퇴 및 이하(1)였다. 가족 연 수입은 1천만원 단위로 11개의 급간이 제시되었는데, 3천-4천만원 급간(4)과 4천-5천만원 급간(5)이 각각 26%로 제일 많았고, 5천-6천만원 급간(6) 15%, 2천-3천만원 급간 13%(3), 6천-7천만원 급간 12%(7)의 순이었다.

마지막으로 최초 표본의 300명의 남녀 근로자들 중 선택된 근로자들과 탈락된 근로자들 간에 연령, 성별, 교육수준, 연 수입에서 체계적인 차이가 있는 지를 살펴본 결과, 어떤 변인에서도 유의한 차이가 없었다.

절차

앞서 언급했듯이, 주중 하루 동안의 정서를 측정하기 위하여 일상재구성법(Kahneman et al., 2004)이 사용되었다. 일상재구성법은 회상 편파(recall bias)를 최소화하면서 전날의 여러 활동과 그것과 연계된 정서들을 측정하기 위해

개발된 것이다. 비록 일상재구성법도 회상을 통하기는 하지만, 가장 최근의 일화적(episodic) 기억들을 구체적으로 기억해내도록 함으로써 정확성을 높인다는 점에서 일반적인 회상 보고와는 다른 것이다(Robinson & Clore, 2002).

일상재구성법은 다음과 같은 절차로 진행되었다. 참가자들은 조사회사의 회의실에 집단으로 모여서 연구자의 지시 하에 다음과 같은 3단계로 응답을 하였다. 우선, 참가자의 인구통계적 특성과 심리 척도들에 응답하도록 하였다. 둘째, 일기를 쓰듯이 자유롭게 주중인 '어제' 아침부터 잠자리에 들기 전까지 일어났던 개별적인 일화들을 주어진 용지에 시계열에 따라 연속적으로 기록하도록 하였다. 즉, 영화처럼 하루 중 있었던 일들을 일련의 장면이나 일화들로 이어서 생각하도록 하고, 각 일화들은 나중에 기억하기 쉽게 하기 위해 짧은 제목을 붙여서 기록 용지에 적도록 하였다. 일화(예: 출근, 고객 미팅, TV 시청 등)의 지속기간은 대체로 15분 - 2시간 정도인 것으로, 일화의 종료는 특정 활동을 종료하거나, 다른 장소로 이동하거나, 상호작용하던 사람이 변화하는 것과 같은 것들을 의미하였다(Kahneman et al, 2004). 마지막 단계에서는 앞에서 작성한 일화 기록들을 참조하면서, 각 일화별로 구조화된 질문에 답을 하는 것이었다. 질문은 일화의 시작과 종료시간, 장소(집, 직장, 차 안, 등), 활동 유형, 당시 상호작용한 사람의 유형 및 수, 그리고 당시의 정서가 포함되었다. 정서는 10개의 정서 형용사에 대해 응답하는 것이었다. 참가자들은 평균 13.4개의 일화를 보고하였는데, 이것은 14.1개였던 Kahneman 등(2004)의 연구와 유사하였다. 전체 설문에 응답하는 데 걸린 시간은 약 1시간 30분이었으며, 참가자들은 화요일부터 금요일 사이에 설

문에 응답하였으므로, 그들의 응답은 모두 주중 하루 동안의 활동에 대한 것이었다.

측정

정서

정서는 일상재구성법의 개발에 참여한 N. Schwarz의 사이트에 게재된 일상재구성법 설문집(http://sitemaker.umich.edu/norbert.schwarz/day_reconstruction_method)의 개정판에 제시된 긍정 및 부정정서를 나타내는 각 5문항의 형용사로 측정되었다. 긍정 정서는 '행복하다', '우호적이다', '편안하다', '유능하다', '흥미롭다'의 5문항을, 부정 정서는 '우울하다', '짜증난다', '피곤하다', '긴장하고 있다', '끝나기만 기다린다'의 5문항을 사용하였다. 응답 척도는 0(전혀 그렇지 않다)에서 6(매우 그렇다)의 7점 척도를 사용하였다.

직무만족

직무만족은 일상재구성법 설문집 개정판에서 사용된 다음과 같은 단일 문항을 사용하였다: "전반적으로, 귀하의 현재 하시는 일에 대해 얼마나 만족하십니까?" 이 질문에 대해 1(전혀 만족하지 않는다), 2(그다지 만족하지 않는다), 3(만족한다), 4(매우 만족한다)의 4점 척도에 대해 반응하도록 하였다³⁾. 이전 연구

3) 일상재구성법 설문집 개정판에 사용된 직무만족 척도를 활용함으로써 중간점이 없는 척도를 사용하게 되었다. 일반적으로 서구문화권 사람들에 비해 동아시아문화권의 사람들은 자신의 생각을 뚜렷하게 드러내지 않는 경향이 있기 때문에 설문 응답에 있어 중심경향성(central tendency)이 더 강하다고 알려져 있다(Si & Cullen, 1998). 이로 인해 중간점이 있는 홀수 척도를 사용하면 중간점에 응답하는 비율이 높아지며, 결국 변량이 감소

들(예: Rohland, Kruse, & Rohrer, 2004)에 의하면, 단일 문항 측정치는 다중 문항 측정치들과 매우 높은 상관을 보였으며, 이는 설문 문항을 줄이고 응답율을 높이기 위해 단일 문항을 사용하는 것이 적절할 수 있음을 보여주었다(Wanous, Reichers, & Hudy, 1997).

자료 정렬

본 연구에서는 긍정 정서 경험의 빈도 및 강도, 그리고 긍정성 비율 등의 지표들을 만들어야 하므로 일상재구성법으로 수집된 자료를 재정렬할 필요가 있었다. 이를 위해 각 일화들을 1시간 간격의 시간대별로 발생 시간에 따라 배열하는 Stone, Schwartz, Schwarz, Schkade, Krueger, 및 Kahneman(2006)의 절차와 유사한 방법을 따랐다. 먼저, 각 일화의 시작과 종료 시간의 중간점을 계산(예: 9:00-10:00이라면 중간점은 9:30)하고, 그 중간점을 근거로 해당 일화 및 정서반응을 특정 시간대(9:30이므로 9 시간대)에 할당하였다. 이런 방식으로 각 개인의 모든 일화들은 1시간 간격의 전체 17개의 시간대(7:00am-11:00pm) 중의 하나에 배정되었다. 만약 특정 일화의 지속기간이 1시간 이상 일 경우(예: 2시간), 두 시간대에 걸쳐 해당 일화가 반복되었다. 예를 들어, 어떤 일화가 10:00am에서 12:00am까지 지속되었다면, 그 일화 및 해당 정서반응은 10시 시간대와 11시 시간대 모두에 할당되었다. 만약 특정 시간대에 두 개의 일화가 있는 경우(예: 9:00-9:40, 9:40-10:00), 보다 긴 지속기간을 가진 일화만을 해당 시간대에 할당하였다.⁴⁾ 이런 정렬 방

한다. 이러한 단점을 없애는 방법 중의 하나는 중간점을 두지 않는 방법이 될 수 있다.
4) 만약 특정 시간대에 동일한 지속기간의 두 일화

식으로 모든 참가자들의 하루 동안의 일화와 정서 반응들이 1시간 간격의 시간대로 시계열로 배열될 수 있었다. 일부 제거된 일화가 있기는 하지만, 일상재구성법에 의해 수집된 정서반응을 이런 방식으로 배열하면, 하루 중 많아야 4-5회 정도 정서경험을 측정하는 경험 표집법보다 훨씬 세밀하고 완벽하게 참가자들의 정서를 포착해낼 수가 있는 것이다.

다음 단계는 하루 동안의 정서경험 중 본 연구의 관심인 직무수행 중의 정서만을 선별하기 위하여 일화가 발생한 장소에 대한 질문을 참조하여 근무를 시작한 시작과 퇴근한 시간을 파악하고, 그 근무 시작 전과 퇴근 후의 자료는 삭제하여 근무시간 동안의 일화만을 남겼다. 따라서 본 연구에서의 정서 자료는 전적으로 근무 시간 중의 정서 경험을 나타내었다. 1시간 간격의 시간대를 근거로 개인별로 근무 시간이 파악되었는데, 평균 9.6(표준편차=1.4)시간 근무하였으며, 근무시간은 오전 7시부터 오후 9시 시간대까지의 범위에 있었다. 근무시작 시간으로 가장 많은 65%가 오전 9시 시간대였으며, 퇴근 시간은 오후 5시 시간대(즉, 오후 5-6시 사이)가 전체 55%를 차지하였다.

정서 변인 구성

긍정 정서 빈도 및 강도

긍정 정서의 빈도 및 강도는 Diener 등(1991)과 Fisher(2000)가 사용한 방법을 적용하였다. 먼저, 각 시간대별로 긍정 정서와 부정 정서의 평균값을 비교하였다. 그리고 긍정 정서가

가 있는 경우(30분씩)에는 전자의 일화를 해당 시간대에 할당하였다. 특정 시간대에 두 개의 일화가 있어 한 일화가 제거된 경우는 많지 않았다.

부정 정서보다 더 높은 수준을 보인 시간대의 개수를 구하였고, 그것을 개인별 전체 시간대 수로 나누었다. 이것은 순수하게 긍정 정서를 더 높게 경험한 비율을 나타낸다. 한편, 긍정 정서의 강도는 부정 정서보다 긍정 정서를 더 많이 경험한 시간대들에서의 긍정 정서의 평균 강도로 계산되었다. 또한 앞서 언급한 바와 같이, (긍정 정서 빈도 X 긍정 정서 강도) 값도 구하여 직무만족과의 상관을 살펴보고자 하였다.

긍정성 비율

긍정성 비율을 계산하는 몇 가지 방식이 있다. 먼저, Fredrickson과 Losada(2005)의 연구에서는 한 달 동안 매일 저녁에 하루 동안의 자신의 정서를 20개의 긍정 및 부정 정서 형용사에 대해 0(전혀 그렇지 않다)에서 4(매우 그렇다)까지의 5점 척도 상에 응답하도록 하였다. 그리고 하루하루씩 긍정 정서에 대해서는 2점 이상에 응답한 긍정 정서 형용사의 수를, 부정 정서에 대해서는 1점 이상에 응답한 부정 정서 형용사의 수를 세었다.⁵⁾ 그런 다음, 각 참가자들에 대해 한 달 동안 긍정 정서 전체 수를 부정 정서 전체 수로 나누어서 긍정성 비율(P/N)을 계산하였다. 그러나 Schwartz 등(2002)에서는 긍정성 비율을 단순히 긍정 정서를 긍정 정서와 부정 정서의 합으로 나눈 비율 값($P / [P + N]$)으로 정의하였다. 본 연구에서는 김진주 등(2007)의 연구에서와 같이 가장 간단하게 하루 근무 시간 동안의 전체 긍정 정서와 부정 정서의 비율(P/N)로서 긍정성 비율을 계산하였다.

5) 긍정 및 부정 정서에 대해 다른 기준을 적용한 이유는 앞서 언급한 positivity offset과 부정성 편파(negativity bias) 때문이었다.

분석

본 연구에서는 주로 긍정 정서 경험의 빈도 및 강도, 긍정성 비율 등과 직무만족간의 관계를 고찰하고자 하므로, 상관관계 분석을 기본으로 하되, 인구통계 변인과 통제변인들의 영향을 제외하고도 정서 변인들이 직무만족을 예측하는지, 그리고 특정 정서 변인(예: 긍정 정서 빈도)의 영향을 배제하고도 추가적으로 직무만족을 설명하는 지 등을 파악하기 위하여 위계적 회귀분석(HMR)을 실시하였다. 또한 긍정성 비율과 직무만족간의 관계는 단순한 선형적 관계가 아닌 두 변수간의 곡선적 관계를 함축하고 있으므로, 회귀분석에서 이러한 곡선적 관계의 유의도도 파악하고자 하였다.

결 과

표 1에 측정된 변인들 간의 상관계수가 제시되어 있다. 성별, 연령, 수입, 교육수준 등과 같은 인구통계변인들 중 직무만족과 유의한 상관을 보인 변인은 성별과 가족의 연 수입이었다. 그리고 긍정 정서 강도에서 성차가 나타났다는데, 여성이 남성보다 더 긍정 정서를 강하게 경험하는 것으로 나타났다($r=.22, p<.01$). 그리고 연 수입과 긍정 정서 빈도 간에도 유의한 상관이 있었다($r=.16, p<.05$). 정서 자료가 수집된 당일의 근무시간은 직무만족과 유의한 상관을 보이지 않았으며, 당일의 '전형성'도 다른 변인들과 유의한 상관을 보이지 않았다.

다음으로 본 연구의 주제인 직무만족과 긍정 정서 경험의 빈도, 강도, 및 긍정성 비율간의 상관계수는 모두 유의하였고, 특히 직무만

표 1. 측정변인들 간의 상관계수

	평균(SD)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. 성별 ^{a)}	1.35(.48)									
2. 연령	34.53(3.68)	-.12								
3. 수입	4.94(1.61)	.11	.04							
4. 교육수준	3.65(.78)	-.14*	-.03	.25**						
5. 전형성 ^{b)}	3.05(.61)	.09	.04	.03	-.07					
6. 근무시간	9.59(1.41)	-.35**	-.13	.09	.17*	.06				
7. 직무만족	2.62(.59)	.15*	.02	.19**	.07	.08	-.11			
8. 긍정 정서 강도	1.71(.92)	.22**	-.07	.02	.03	.10	-.14	.26**		
9. 긍정 정서 빈도	.61(.31)	.04	-.06	.16*	-.00	.11	.06	.40**	.28**	
10. 긍정성 비율	1.71(1.65)	.05	.01	.02	.01	.04	-.09	.28**	.43**	.53**

주) a) '성별'은 남자=1, 여자=2로 코딩됨.

b) '전형성'은 조사 당일이 평소와 얼마나 달라지는지에 대한 응답('방법' 참조)

* $p < .05$, ** $p < .01$ (two-tailed)

족과 긍정 정서 빈도간의 상관성이 가장 높았다. 긍정 정서 빈도와 직무만족간의 상관계수(.40)와 긍정 정서 강도와 직무만족간의 상관계수(.26)간의 차이 검증에 Fisher r -to- Z 변형을 통해 실시한 결과, 두 상관계수 간에는 유의 수준에 근접한 차이를 보였다($Z=1.54$, $p < .07$, one-tailed). 긍정 정서 빈도와 직무만족간의 상관계수와 긍정성 비율과 직무만족간의 상관계수(.28)간에도 유의 수준에 근접한 차이를 보였다($Z=1.33$, $p < .10$, one-tailed).

다음으로 인구통계변인들, 근무시간 및 전형성의 효과를 통제하고도 정서변인들이 직무만족을 얼마나 설명하는 지를 보기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 그 결과가 표 2에 제시되어 있는데, 먼저, 통제변인들의 효과를 제외하고도 긍정 정서 경험의 빈도 변인은 직무만족 변량의 약 14%를 설명하였다. 더 나아가 긍정 정서 강도 변인을 마지막으로 투입

하였을 때 유의한 설명량의 변화를 보이지 못하였다. 이러한 결과는 Fisher(2000)의 연구와 유사하게, 긍정 정서의 강도는 긍정 정서의 빈도 효과를 통제하면 추가적으로 직무만족을 유의하게 설명하지 못함을 나타낸다.

또한 앞서 언급한 바와 같이, 긍정 정서의 빈도가 높을 뿐만 아니라, 그 강도 또한 높다면 더 높은 직무만족 수준을 보일 가능성이 있다. 이러한 예측을 검증하기 위하여, 긍정 정서 빈도와 강도를 곱한 값과 직무만족간의 상관계수를 확인한 결과, .40으로서 단순히 긍정 정서의 빈도와 상관계수보다 높지 않았다. 뿐만 아니라, 표 2에서와 같이 먼저, 통제변인을 투입하고, 다음으로 긍정 정서 빈도를, 마지막으로 빈도와 강도를 곱한 값을 투입하였을 때, 마지막에 투입된 교적값은 유의한 추가 설명량을 보이지 못하였다(R^2 변화량=.006, *n.s.*). 따라서 이러한 결과는 행복 연구에

표 2. 위계적 회귀분석 결과

투입변인	B ^{a)}	t	R ²	R ² 변화량
1단계			.068	.068*
성별	.07	.95		
연령	.04	.64		
수입	.11	1.64		
교육수준	.06	.93		
근무시간	-.10	-1.43		
전형성	.02	.36		
2단계			.211	.143**
긍정 정서 빈도	.35	5.11**		
3단계			.226	.015
긍정 정서 강도	.13	1.89		

주) a) 베타 값은 3단계에서의 값임. * $p < .05$, ** $p < .01$

서 매일 매일 아주 높은 수준은 아니더라도 부정 정서보다는 긍정 정서를 더 높게 경험하는 빈도가 많을수록 행복하고 삶에 더 만족한다는 사회심리학적 연구결과에 일치한다. 즉, 근무시간 중 매시간 또는 일화마다 부정 정서보다는 긍정 정서를 더 높게 경험하는 것이 자신의 직무에 대해 더 만족하게 한다는 것을 나타낸다. 더 나아가 단순히 긍정 정서의 강도가 아주 높다고 하여 그것이 곧 직무만족에 크게 영향을 미치지 않는 것을 보여준다.

다음으로 긍정성 비율과 직무만족간의 관계에 대해 살펴보았다. 먼저, 표 1의 상관관계에서, 둘 간의 상관은 .28로서 유의하였다. 그러나 긍정성 비율 가설은 긍정성 비율과 직무만족간의 선형적인 가정을 하지 않고, 이차함수적인 곡선 관계가 있을 것으로 보고 있다. 즉, 특정 비율까지는 직무만족과 유의한 정적 상관을 보이겠지만, 특정 비율을 지나면 더 이

상의 증가는 없고, 오히려 감소할 수도 있다는 관점이다. Fredrickson과 Losada(2005)에 의하면 11.6이 상위한계점이었다. 따라서 회귀분석에서 이차함수에 의한 곡선 추정(curve estimation)을 하였다.

먼저, 통제변인의 효과를 제거한 후의 긍정성 비율은 직무만족에 대해 .067의 유의한 R² 변화량을 보였는데, 이는 긍정 정서 빈도보다 훨씬 낮은 수준의 설명량이다. 이에 더하여 긍정성 비율의 제곱값을 추가하였을 경우($Y = a + b_1 * X + b_2 * X^2$), 설명량은 .127로 유의하게 증가하였다. 따라서 긍정성 비율과 직무만족간의 관계는 선형적 관계뿐만 아니라 비선형적 곡선 관계로서 더 많은 설명을 할 수 있다는 것을 보여준다.

그림 1은 직무만족과 긍정성 비율간의 관계에 대한 이차 함수에 의한 곡선 추정을 한 결과로서, 곡선 추정하는 과정에서 극단값(outlier)

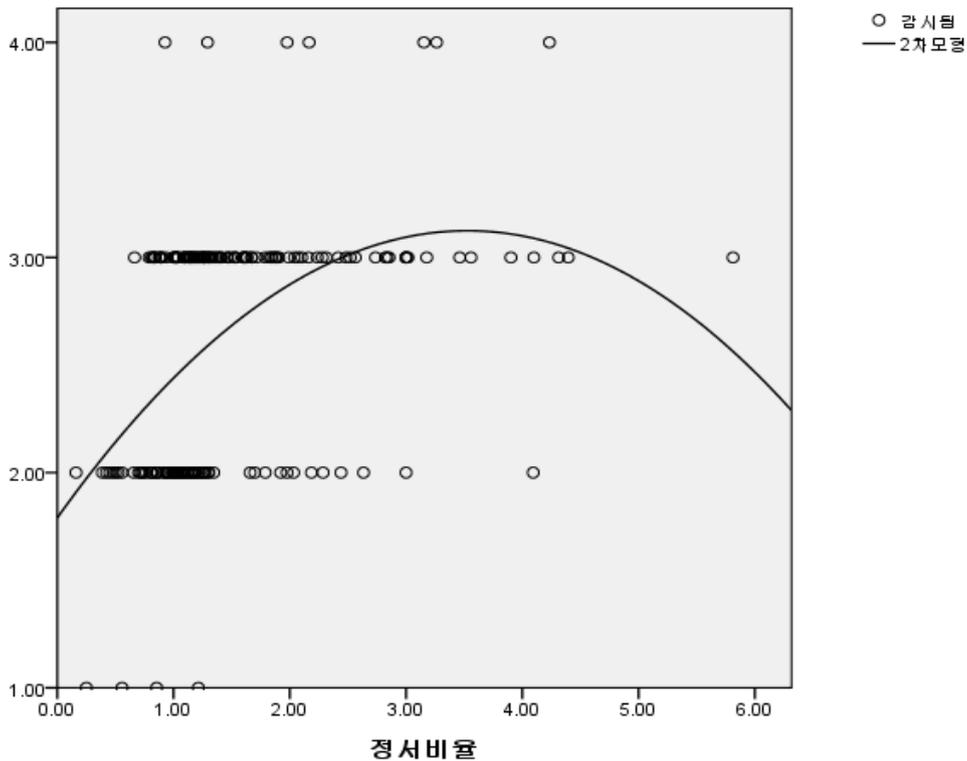


그림 1. 직무만족과 정서비율간의 관계

를 제거하지 않으면 곡률값을 과대추정하게 되므로, 전체 195개 사례 중에서 정서비율이 8 이상의 극단값을 가진 네 사례를 제거한 결과이다. 그림에서 x축은 긍정성 비율을, y축은 직무만족 수준을 나타낸다. 곡선에 의하면, 긍정성 비율이 증가할수록 직무만족도 높아지지만, 그 비율이 3~4 정도에 이르면 직무만족 수준이 정점에 이르고 그 다음부터는 증가하지 않고 서서히 감소하는 패턴을 보여준다. 특히 긍정/부정 정서의 비율이 6을 넘기면서 직무만족의 중간점(2.5)을 벗어나 부정적인 것으로 변화함을 알 수 있다. 물론 이것은 단순히 가용한 자료로서 추정된 추정 곡선일 뿐이지만, 이러한 곡선 패턴을 통해 긍정성 비율

과 직무만족 간에는 비선형적 곡선관계가 있음을 확인할 수 있다.

앞서 표 1에서 긍정/부정 정서의 평균 비율은 1.71로 직무수행 중 평균적으로 부정 정서보다는 긍정 정서를 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 일반적으로 사람들은 부정적 정서보다는 긍정적 정서를 조금 더 경험한다는 positivity offset과도 일치하는 것으로, 대체로 직장에서도 긍정 정서가 조금 더 높게 지배한다는 것을 보여준다. 다만, 표준편차가 1.65로서 상대적으로 큰 편인 데, 이는 긍정성 비율에 있어 상당한 개인차가 존재한다는 것을 시사한다. 특히 이 비율의 중앙값(median)이 1.22인 점을 감안하면, 긍정성 비율

표 3. 긍정성 비율별 직무만족수준

긍정성 비율	1.01이하 (N=48)	1.01~1.22이하 (N=48)	1.22~1.88 이하(N=51)	1.88~3.00 이하(N=29)	3.00이상 (N=19)	차이검증
직무만족(SD)	2.27(.61)	2.46(.54)	2.80(.45)	2.83(.54)	3.05(.52)	1,2<3,4,5

의 수치가 상당한 높은 사람들이 존재함을 알 수 있다. 이 비율의 25사분위(percentile) 값은 1.01, 75사분위 값은 1.88이었다. 긍정성 비율에 따라 전반적인 직무만족의 수준이 어떻게 변화하는지 보기 위해, 사분위점(1.01, 1.22, 1.88)과 비율이 상대적으로 높은 3.00(90 percentile)을 기준으로 집단을 나누어 직무만족 수준을 비교한 결과가 표 3에 제시되어 있다. 표 3에서 볼 수 있듯이, 긍정성 비율이 낮은 두 집단과 1.22를 초과하는 세 집단 간에는 직무만족 수준에서 유의한 차이가 있었다. 특히 1.22를 초과하는 세 집단 간에는 직무만족 수준에서 유의한 차이가 없다는 것은 단순히 선형적 관계가 없음을 다시 한 번 더 시사하는 결과라 하겠다.

논 의

본 연구는 직무만족과 직무 정서간의 관계에 대한 두 가지 관점을 일상재구성법을 통해 수집된 자료를 통해 검증하고자 하였다. 전반적으로 본 연구의 결과는 빈도 가설과 긍정성 비율 가설 모두를 지지하였다. 먼저, 빈도 가설의 예측처럼, 하루 근무 기간 동안 매시간 별로 부정 정서보다는 긍정 정서를 경험한 빈도가 많을수록 직무만족 수준이 더 높은 것으로 나타났다. 즉, 긍정 정서 경험의 빈도는 직무만족을 약 14% 정도 설명하였다. 앞서 언급

했듯이, 직무만족이 직무에 대한 정서적 반응이라고 정의된다면, 또는 직무에서의 정서가 직무만족의 주요 원인이라면, 직무만족과 긍정 정서간의 상관관계나 설명변량은 본 연구에서의 결과보다는 훨씬 더 높아야 할 것이다. 그러나 앞서 논의했듯이, 직무만족은 하나의 태도변인으로서 정서적 요소뿐만 아니라 인지적 요소가 포함되어 있기에 적절한 수준의 상관관이 나온 것으로 해석될 수도 있겠다. 사회심리학의 태도 연구에 따르면, 태도의 인지적 요소와 정서적 요소는 경험적으로 뿐만 아니라 개념적으로도 구별이 되며, 각각은 태도대상에 대한 전반적인 평가나 판단에 독립적으로 기여한다(Crites, Fabrigar, & Petty, 1994). 따라서 본 연구에서 사용된 전반적 직무만족 측정은 이 두 가지 요소를 다 포함하는 개괄적인 측정치였음을 고려할 때, 적절한 수준의 상관관이 나온 것이라 판단된다. 또한 추가적으로 긍정 정서 경험의 빈도를 제공한 값을 표 2와 동일하게 위계적 회귀분석에 추가로 투입한 결과, R^2 의 변화량은 거의 0에 가까웠다. 따라서 긍정 정서의 빈도는 선형적으로 직무만족을 설명하고 있음이 분명하였다.

또한 본 연구에서는 Diener 등(1991)과 Fisher (2000)의 결과와 동일하게, 긍정 정서의 강도보다는 빈도가 직무만족과 더 높은 수준의 상관관을 보였고, 빈도 효과를 제거하면, 강도는 직무만족을 추가적으로 설명하는 변량이 매우 제한적이었다. 따라서 직무만족은 근무시간

동안 얼마나 강한 긍정적 정서를 경험하는가 보다는 일상 근무 시간 동안 매시간 부정 정서보다 더 높은 수준의 긍정 정서를 얼마나 자주 경험하는가가 더 크게 영향을 미친다는 것을 보여준다.

한편 긍정성 비율 가설도 지지되었는데, 선형적 함수에서는 직무만족 변량의 7% 정도의 설명량을 보였으나, 이차 함수가 추가되었을 때에는 6%정도의 추가적인 유의한 설명량을 보였다. 이러한 결과는 긍정 정서와 부정 정서의 비율이 높아질수록 직무만족 수준이 높아지지만, 어느 수준을 넘어서면 평평해지거나 아니면 저하될 수도 있음을 나타낸다. 이것은 Fredrickson과 Losada(2005)에서 언급한 긍정성 비율의 상위 한계점이 있다는 생각과 일치한다고 볼 수 있다. 이러한 결과는 사회심리학의 행복이나 변영 연구에서처럼, 직무 수행 중에 어느 정도의 부정적 정서가 포함되는 것이 직무만족 또는 더 나아가 직장 생활의 질에 무조건 나쁜 결과만을 초래하는 것은 아님을 시사한다. 예를 들어, 직무수행 중 ‘피곤함’을 느끼는 경우 개인으로 하여금 잠시 휴식을 취하도록 신호를 보내는 기능을 할 수 있고, ‘긴장감’은 일정 시간 정교한 작업을 하거나 비판적, 창의적인 사고를 하는 데 도움이 될 수도 있을 것이다(George & Zhou, 2002).

마지막으로, Fredrickson과 Losada(2005)에서는 2.9 : 1이 역치 수준이라고 보았지만, 본 연구에서는 그 수준을 정확하게 파악하기 어려웠다. 왜냐하면, 그들의 긍정성 비율 산정 방식과 본 연구의 방식 간에는 뚜렷한 차이가 있었기 때문이기도 하고, 문화 간 차이(김진주 등, 2007)로 인해 적절한 수준의 긍정성 비율이 달라질 수도 있기 때문이었다.

시사점

직무수행 중의 기분이나 정서는 보다 구체적이고 세밀하게 “작업 생활의 질(quality of work life)”을 반영하는 것이라고 볼 때, 향후 직무만족 연구에서는 다소 인지적인 직무만족 측정치와 더불어 추가적으로 직무 정서가 측정되어야 할 것이다. 왜냐하면 사회심리학적 연구에 의하면, 태도의 정서적 요소는 인지적 요소보다 더 행동을 예측하는 데 유용하기 때문이다(Bohm & Pfister, 1996). 또한 Weiss와 Cropanzano(1996)의 정서적 사건 이론(AET)에 따르면, 실시간의 정서적 경험은 작업 환경이나 맥락(예: 직무설계나 상사의 리더십 스타일 등)이 직무에 대한 인지 및 이후의 직무 행동(예: 노력의 정도, 조직시민행동, 결근 등)에 영향을 미치는 과정을 매개하는 기제이기 때문이다. 특히 직무 정서는 스트레스, 긴장, 탈진과 같은 정서 관련 현상과 더욱 긴밀한 관련이 있다.

본 연구의 결과는 매우 강렬한 긍정 정서를 경험하는 것보다는 근무시간 중의 매 일상들에서 약하게나마 긍정적 정서가 계속되는 것이 전반적으로 자신의 직무에 더 만족하게 한다는 것을 나타낸다. 이러한 결과를 좀 더 유추하여 해석하자면 구성원들의 정서 관리와 관련하여 다음과 같은 시사점을 가진다. 최근 국내 기업들은 ‘신바람 나는 직장’ 분위기를 창조하기 위한 펀(fun)경영을 많이 시도하고 있다(박기찬, 2009). 즉, 직원들이 직장에서 긍정적인 정서를 느낄 수 있도록 하기 위하여 다양한 노력들을 기울이고 있다. 이러한 펀경영의 방법으로 다양한 조직 이벤트 행사를 한다거나, 칭찬 릴레이와 같은 새로운 관행들을 도입하고 있는 데, 이런 상황에 처할 때

구성원들은 매우 강렬한 긍정적인 정서를 경험할 것이다. 그러나 순응(adaptation) 이론(Parducci, 1995)에 의하면, 매우 높은 수준의 즐거운 경험은 다른 정서 경험들과 대비하여 비교할 수 있는 비교 기준으로 작용하기에 부정적인 효과를 미칠 수가 있다. 즉, 강렬한 긍정 정서 경험을 하고나면, 이후의 사소하게 즐거운 일들은 별로 긍정적으로 느껴지지 않을 수가 있고, 그럼으로써 그런 편 경영의 노력이 목표로 하는 구성원들의 직무만족 제고나 동기부여 효과가 장기적으로 나타나지 않을 수가 있다. 물론 편 경영의 여러 가지 방법론들 중에는 직장에서 종업원들이 상시적으로 근무 시간에 긍정적 정서를 경험하도록 유도하는 처치들도 있을 것이다. 다만 본 연구의 결과는 그러한 편 경영의 노력들이 일시적인 행사나 단기간의 쇼에 그친다면 구성원들의 직무만족 수준에 부정적인 결과가 초래될 수도 있음을 경계하는 것이다.

본 연구의 결과는 직무에 만족하는 사람들은 강렬한 긍정 정서를 경험한다기보다는 대부분의 근무 시간에 약하거나 어느 정도(mild-to-moderate) 수준의 긍정 정서를 보고하는 경향이 있었다. 따라서 적응 이론과 본 연구의 결과를 종합하면, 만약 사람들이 대부분의 근무 시간 동안 높은 수준의 긍정 정서를 추구한다면, 그들은 시간이 지나면 곧 실망할 가능성이 상당히 높다. 더욱 부정적인 결과는 시간이 지나면서 충족되지 않는 높은 수준의 만족감을 체감하기 위하여 다른 직업이나 직장으로 이동할 가능성이 높다는 것이다. 따라서 강렬한 정서 경험은 행복한 삶의 기초가 아니며, 직무에서의 매우 높은 긍정 정서 경험이 반드시 직무만족의 필요충분조건이 아닌 것이다(Fisher, 2000). 특히, 강렬한 긍정적 정서

경험은 하나의 대비점이 되어 사소한 즐거움을 하찮은 것으로 만들어버림으로써 부정적인 영향을 미칠 수 있는 것이다(Diener, 2000). 따라서 구성원들이 자신의 직무나 조직에 만족하기 위해서는 특정 시기의 강렬한 정서 경험보다는 아주 낮은 수준이나마 긍정적 정서 경험을 보다 자주 경험하는 것이 더 중요하다는 것이다. 이러한 사소하지만 높은 빈도의 긍정 정서 경험은 주로 유능감이나 자기결정감을 느낄 수 있는 직무특성들에서나 팀 리더나 동료들과의 빈번한 즐거운 상호작용에서 가능할 것이다.

연구의 한계점 및 추후 연구 제언

본 연구는 하루 동안의 정서 경험을 매 시간 단위로 구분하여 긍정 정서 경험의 빈도, 강도, 그리고 비율 등을 계산하였다. 추후연구에서는 이러한 자료를 한 주(5일) 정도 수집함으로써 자료가 수집된 당일의 특이성 효과를 배제할 필요가 있을 것이다. 물론 본 연구에서는 조사가 이루어진 당일의 전형성에 대한 질문을 통해 전형적인 근무시간 동안의 정서를 파악한 것으로 볼 수 있지만, 통상 5일의 근무시간 동안 정서 경험의 패턴이 다양할 수 있을 것이기 때문에(예를 들어, 월요일과 주말을 앞둔 금요일에는 다른 정서 패턴을 보일 수 있을 것이다), 최소 5일 정도의 정서 자료가 필요할 수가 있다.

둘째, 본 연구에서는 긍정성 비율을 긍정 정서와 부정 정서의 단순 비율로 계산하였는데, 한국 사람들의 긍정성 비율의 역치 수준을 파악하고, 그것을 미국이나 기타 다른 나라와 비교하기 위해서는 Fredrickson과 Losada(2005)의 방식처럼, 4점 척도를 사용하여 긍정

정서와 부정 정서의 빈도를 계산하는 방식을 적용할 필요가 있을 것이다. 또한 아직 긍정성 비율에 대한 연구가 많지 않아 이 비율을 정확하게 어떻게 계산할 지에 대한 확립된 방법이 없으므로, 긍정성 비율을 산정하는 방식들에 대한 추후 연구가 요망된다.

셋째, 본 연구에서는 긍정 정서 경험의 빈도와 긍정성 비율이 직무만족과 어떤 관계를 갖는 지를 살펴보았는데, 향후 연구에서는 이러한 지표들이 직무성과나 기타 구성원들의 행동에 어떤 영향을 미치는 지를 연구할 필요가 있다. 예를 정서, 연구자들은 직무 정서가 이직과 같은 장기간의 판단을 요하는 행동보다는 결근이나 조직시민행동(OCB)와 같이 정서에 의해 주도되는(affect driven) 즉각적이고 단기간에 일어나는 행동에 더 영향을 미치는 것으로 보고 있다(Judge, Hulin, & Dalal, 2009; Weiss & Cropanzano, 1996). 따라서 이런 결과 변인들과의 관계를 파악하는 추후 연구가 요망된다.

마지막으로 일반적으로 직무만족과 같은 태도변인이나 직무 정서는 상황 특성에 영향을 받을 뿐만 아니라 개인의 기질적 속성에 의해서도 영향을 받을 수 있다(George, 2000). 예를 들어, 신경증(neuroticism)과 같은 특질(trait)은 직무 관련 정서 및 직무만족에 상당한 영향을 미치는 변인으로 상당한 주목을 받아왔다(Staw, Bell, & Clausen, 1986; Watson, 2000). 향후 연구에서는 이러한 개인차 변인을 고려하여 직무 정서와 직무만족간의 관계를 살펴볼 필요가 있을 것이다.

참고문헌

- 김진주, 구자영, 허성용, 서은국 (2007). 정서경험의 긍정성 비율과 번영. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 21(3), 89-100.
- 박기찬 (2009). 신나는 조직을 위한 편 경영. 서울: 다딴.
- 장재윤, 유 경, 서은국, 최인철 (2007). 일상재구성법(DRM)을 통해 살펴본 남녀 직장인과 주부의 삶의 질. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 21(2), 123-139.
- Bohm, G., & Pfister, H. R. (1996). Instrumental or emotional evaluations: What determines preference? *Acta Psychologica*, 93, 135-148.
- 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.
- 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.
- Cranny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. F. (Eds.) (1992). *Job satisfaction: Advances in research and applications*. NY: The Free Press.
- Crites, S. L. Jr., Fabrigar, L. R., & Petty, R. E. (1994). Measuring the affective and cognitive properties of attitudes: Conceptual and methodological issues. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20, 619-634.

- Csikszentmihalyi, M., & Larson, R. (1987). Validity and reliability of the experience-sampling method. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 175, 526-536.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal of national index. *American Psychologist*, 55, 34-43.
- Diener, E., & Diener, C. (1996). Most people are happy. *Psychological Science*, 7, 181-185.
- Diener, E., Sandvik, E., & Pavot, W. (1991). Happiness is the frequency, not the intensity, of positive versus negative affect. In F. Strack, M. Argyle, & N. Schwarz (Eds.), *Subjective well-being: An international perspective* (pp. 119-139). Oxford: Permon Press.
- Eid, M., & Diener, E. (2001). Norms for experiencing emotions in different cultures: Inter-and intranational differences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81, 869-885.
- Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 185-202.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology. *American Psychologist*, 56, 218-226.
- Fredrickson, B. L. (2009). *Positivity: Top-notch research reveals the 3-to-1 ratio that will change your life*. NY: Three Rivers Press.
- Fredrickson, B. L., & Losada, M. F. (2005). Positive affect and the complex dynamics of human flourishing. *American Psychologist*, 60, 678-686.
- George, J. M. (1990). Personality, affect, and behavior in groups. *Journal of Applied Psychology*, 75, 107-116.
- George, J. M., & Zhou, J. (2002). Understanding when bad moods foster creativity and good ones don't: The role of context and clarity of feelings. *Journal of Applied Psychology*, 87, 687-697.
- Gottman, J. M. (1994). *What predicts divorce? The relationship between marital processes and marital outcomes*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Heine, S. J., Lehman, D. R., Markus, H. R., & Kitayama, S. (1999). Is there a universal need for positive self-regard? *Psychological Review*, 106, 766-794.
- 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.
- 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.
- Kahneman, D., Krueger, A. B., Schkade, D. A., Schwarz, N., & Stone, A. A. (2006). Would you be happier if you were richer? A focusing illusion. *Science*, 312, 1908-1910.
- Kunin, T. (1955). The construction of a new type of attitude measure. *Personnel Psychology*, 9, 65-78.
- 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.
- Losada, M. F. (1999). The complex dynamics of

- high performance teams. *Mathematical and Computer Modelling*, 30, 179-192.
- Losada, M. F., & Heaphy, E. (2004). The role of positivity and connectivity in the performance of business teams: A nonlinear dynamics model. *American Behavioral Scientist*, 47(6), 740-765.
- Organ, D. W., & Near, J. P. (1985). Cognition versus affect in measures of job satisfaction. *International Journal of Psychology*, 20, 241-253.
- Parducci, A. (1995). *Happiness, pleasure, and adjustment: The contextual theory and its applications*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Robinson, M. D., & Clore, G. L. (2002). Belief and feeling: Evidence for an accessibility model of emotional self-report. *Psychological Bulletin*, 128, 934-960.
- 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.
- Rozin, P., & Royzman, E. B. (2001). Negativity bias, negativity dominance, and contagion. *Personality and Social Psychology Review*, 5, 296-320.
- Russell, J. A. (1978). Evidence of convergent validity on the dimension of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 1152-1168.
- Russell, J. A. (1980). A circumplex model of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 1161-1178.
- Sandelands, L. E. (1988). The concept of work feeling. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 18, 437-457.
- Schwartz, R. M., Reynolds, C. F., Thase, M. E., Frank, E., Fasiczka, A. L., & Haaga, D. A. F. (2002). Optimal and normal affect balance in psychotherapy of major depression: Evaluation of the balanced states of mind model. *Behavioral and Cognitive Psychotherapy*, 30, 439-450.
- Si, S. X., & Cullen, J. B. (1998). Response categories and potential cultural bias: Effects of an explicit middle point in cross-cultural surveys. *International Journal of Organizational Analysis*, 6, 218 - 230.
- Staw, B. (1984). Organizational behavior: A review and reformulation of the field's outcome variables. *Annual Review of Psychology*, 35, 627-666.
- Staw, B. M., Bell, N. E., & Clausen, J. A. (1986). The dispositional approach to job attitudes: A lifetime longitudinal test. *Administrative Science Quarterly*, 31, 57-77.
- Stone, A. A., Schwartz, J. E., Schwarz, N., Schkade, D., Krueger, A., & Kahneman, D. (2006). A population approach to the study of emotion: Diurnal rhythms of a working day examined with the Day Reconstruction Method. *Emotion*, 6, 139-149.
- 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.
- Suh, E. M. (2000). Self, the hyphen between culture and subjective well-being. In E. Diener & E. M. Suh (Eds.), *Culture and subjective well-being* (pp. 63-86). Cambridge, MA: MIT

- Press.
- 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.
- Watson, D., & Tellegen, A. (1985). Towards a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin, 98*, 219-235.
- Weiss, 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*, 1-74.
- 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.
- 1차 원고접수 : 2010. 4. 13
2차 원고접수 : 2010. 5. 10
최종게재결정 : 2010. 5. 23

The relationship between job satisfaction and emotions at work: Testing the frequency and positivity ratio hypotheses

Jae Yoon Chang

Sungshin Women's University

Researchers of job satisfaction and subjective well-being suggest two distinct viewpoints concerning the relationship between 'happiness'(or 'flourishing') and daily emotional experiences. The first one, frequency hypothesis(Diener et al., 1991) suggests that how much of time a person experiences positive emotions is a better predictor than positive emotional intensity of how happy the person reports being. The second one, positivity ratio hypothesis (Fredrickson & Losada, 2005) predicts that a ratio of positive to negative affect at or above(3 : 1) will characterize individuals in flourishing mental health. The current study aimed to apply these two views to the relationship between job satisfaction and emotions at work. Using the Day Reconstruction Method (Kahneman, Krueger, Schkade, Schwarz, & Stone, 2004), we gathered affect data within one work day from 201 Seoul citizens in Korea. The results showed that the more frequently they experienced the positive emotion than the negative one the more satisfied are they with their job. The intensity of positive emotions didn't have any significant R^2 increase after controlling the frequency effect. Furthermore, the higher the positivity ratio the more satisfied are they with their job. However, the relation was not only linear but also curvilinear. Lastly, we discussed the implications of this study's results.

Key words : job satisfaction, frequency hypothesis, positivity ratio, affect, day reconstruction method.