

조직구성원의 개인주의-집합주의 가치지향성이 정서표현 및 호감도에 미치는 효과*

김 영 식

서 용 원†

성균관대학교 심리학과

본 연구는 조직 장면에서 최근 많은 이슈가 되고 있는 조직구성원간의 갈등적 측면을 개인주의-집합주의 가치지향성의 관점에서 고찰해 보았다. 연구1에서는 다음과 같은 가설을 제안하였다. 첫째, 집합주의 가치지향성이 높은 구성원이 개인주의 가치지향성이 높은 구성원보다 정서표현억제를 더 많이 할 것이다. 둘째, 집합주의 가치지향성이 높은 구성원이 개인주의 가치지향성이 높은 구성원보다 정서표현에 대한 부정적 태도가 더 높을 것이다. 셋째, 개인주의-집합주의 가치지향성이 정서표현억제에 미치는 영향을 정서표현에 대한 태도가 매개할 것이다. 넷째, 정서표현하는 타인에 대한 호감도 평가를 함에 있어, 자신의 정서를 그대로 드러내는 사람에 대해 개인주의 가치지향성이 높은 구성원들보다 집합주의 가치지향성이 높은 구성원들이 호감도를 더 낮게 평가할 것이라는 가설을 제안하였다. 직장인 196명을 대상으로 조사한 결과, 집합주의 가치지향성이 높은 구성원이 개인주의 가치지향성이 높은 구성원보다 정서표현억제 및 정서표현에 대한 부정적 태도가 높아지는 것을 알 수 있었으며, 개인주의-집합주의 가치지향성이 정서표현억제에 영향을 미치는데, 정서표현에 대한 부정적 태도가 완전 매개함을 밝혀냈다. 하지만 네 번째 가설인 정서표현하는 타인에 대한 호감도 평가는 가설이 기각되었다. 연구2에서는 연구1에서의 정서표현억제의 결과가 구체적으로 어떤 정서상황에서 차이가 발생하는지에 대한 결과를 제시하지 못하는 한계가 있기 때문에 실험상황에서 긍정-부정정서를 유발하는 조건을 추가하여 개인주의-집합주의 가치지향성이 어떤 조건에서 정서표현억제의 차이가 발생하는지를 연구하였다. 그 결과, 긍정정서조건에서는 개인주의-집합주의 가치지향성의 차이가 발견되지 않았으나, 부정정서조건에서는 개인주의 가치지향성의 사람들보다 집합주의 가치지향성의 사람들이 정서표현억제를 더 많이 하는 결과를 밝혀냈다. 연구3에서는 실험상황에서 정서의 유형을 추가하여 연구1에서 밝히지 못한 개인주의-집합주의 가치지향성에 따른 호감도 평가 연구를 실시하였다. 그 결과, 관여정서에서는 집합주의 가치지향성의 사람들이 더 호감도가 높은 것으로 나타났으며, 분리정서인 화를 억제하는 사람에 대해서는 개인주의 가치지향성의 사람보다 집합주의 가치지향성의 사람이 더 호감도가 높은 것을 발견하였다. 마지막으로 이러한 연구의 결과를 조직현장에서의 시사점, 이론적 시사점 및 제한점 등에 대해서 논의하였다.

주요어 : 개인주의 집합주의 가치지향성 정서표현억제 호감도

* 익명의 심사위원께 감사드립니다.

† 교신저자 : 서용원, 성균관대학교 심리학과, 02-760-0491, suh0491@dreamwiz.com

많은 조직에서 갈등이 조직의 효과성이나 조직의 성과에 부정적인 영향을 미치는 경우가 많고(De Dreu & Weingart, 2003; De wit, Greer, & Jehn, 2012), 이런 문제는 관계 문제로 전이되어 조직의 효율성이 저하되고 이직의도와 반생산적 행동이 높아지는 것을 쉽게 목격할 수 있다(De Dreu & Weingart, 2003; Ilios, Johnson, Judge, & Keeney, 2011; Jehn, 1995; Penney & Spector, 2005; Simon & Peterson, 2000; Spector & Jex, 1998). 이런 갈등은 여러 원인에 의해서 발생하지만, 그 중 가치관의 차이로 인해 갈등이 많이 발생하는 것으로 나타나고 있다(Jehn & Bendersky, 2003; Jehn, Chadwick, & Thatcher, 1997). 가치관의 차이는 커뮤니케이션의 오해나 대립을 가져오게 되는데, 우리나라 기업조직에서는 세대간의 가치관의 차이로 인한 커뮤니케이션의 문제가 빈번히 발생하고 스트레스를 받는 것으로 나타나고 있다. 실제로 위와 같은 현상을 증명하는 여러 신문기사를 심심치 않게 찾아 볼 수 있는데, 한 신문 기고에서는 취업 포털의 조사를 인용하여 직장인을 대상으로 실시한 설문조사에서 응답자의 약 70%가 세대 차이로 인해 업무 효율성이 저하된다는 조사를 바탕으로 효율성 저하의 첫 번째 원인으로 커뮤니케이션을 꼽았으며 소통의 중요성을 강조하였다(매경이코노미, 2013). IG경제연구원의 조사 보고에 따르면, 조직내에서 65%가 신입사원과 기존 세대 구성원간 갈등이 있다고 답했으며, 그 주된 이유로는 예의범절이 원인이 되어서, 대화법 및 말투가 차이가 나서, 커뮤니케이션이 잘 되지 않아서 등으로 나타났다(박진성, 2009). 또한 취업포털 사이트 사람인(2010년)의 설문조사 결과에 의하면, 부하로부터 하극상을 당했던 경험이 있다고 응답한 사람이 30%에 달했다.

이런 하극상의 주요 원인으로 가치관이 다른 신세대와 위계질서나 엄격한 문화의 기성세대와의 갈등을 꼽고 있다(매일경제, 2012). 취업 포털 커리어에서도 대리급 직장인 558명을 대상으로 조사한 결과, 그 중 58.9%가 직장내 후배들에게 하극상을 경험한 것으로 나타났다. 하극상의 유형은 말대답, 대드는 행동, 무례한 행동 및 반말 사용 등이 있었다. 그러나 선배들의 대응방식은 그냥 참는다가 21.5%로 가장 많았다(아시아 경제, 2103). 위와 같은 현상은 다른 시대적 배경을 가진 기성세대와 신세대간의 가치관 차이로 인해 발생된 갈등으로 그에 따른 결과가 조직의 성과에 좋지 않은 결과를 초래하므로 이 현상에 관한 프로세스를 정확하게 이해할 필요가 있음을 시사한다.

일반적으로 신세대라 칭하면 Y세대, N세대라 불리는 1980년대 전후로 출생한 세대들을 일컫는다. 구자순(1995)은 기성세대와 신세대를 구분하고 있는데, 그 핵심 특징으로서 기성세대는 집단주의적이고 사회적이며 보수적인 특징을 지니고 있는 것으로 보고 있으며, 신세대들은 개인주의적이고 개성을 중시하는 것으로 그 특징을 나누고 있다. 또한 양동훈(2013, p.11)은 기성세대는 조직위주의 삶, 안정성, 및 집단주의 등의 특징을 나타내는 반면, 신세대들은 직장 내 인간관계보다는 직장 외에서 다양한 동호회 활동을 참여하길 원하고 개인적 삶의 질을 중요시 하는 특징을 보이는 것으로 보았다. 이러한 특징들은 시대적 흐름에 따라 서구의 개인주의적 가치관의 유입으로 개인의 삶의 방식을 바꾸어 놓았다. 그에 따라 신세대들 또는 신입사원들은 집단 지향성 보다는 개인의 삶을 중시하는 개인 지향성이 높아졌고(조영호, 2001; Cho, Yu, Joo, & Rowley, 2014), 조직내에서 자신을 표현하는 것

에 굉장히 솔직해졌다고 볼 수 있다.

위와 같은 개인주의적 가치지향성이 높은 구성원의 비율이 높아지는 시대적 흐름의 결과로 앞서 밝힌 조직 내 구성원간 커뮤니케이션의 오해를 불러올 가능성이 크다. 개인주의-집합주의 가치지향성의 차이에서 오는 오해의 단적인 예로 최상진과 김기범(1999, p.9)은 다음과 같은 예를 들고 있다. 집합주의적 가치지향성이 높은 한국의 회의에서는 그 자리에서 비판이나 자신의 감정을 얘기하지 않고 회의가 끝나고 찾아가서 이야기를 하지만 개인주의 가치지향성이 높은 외국의 사람들은 그러한 것을 이상하다고 생각한다. 그것은 바로 집합주의 문화권은 맥락을 따지고 상황이나 사람에 맞게 자신의 정서를 표현하지만, 개인주의 문화권은 그렇게 하는 상황을 잘 이해하지 못하는 경향이 있는 것이다. 즉, 그 자리에서 직접 이야기 하지 않고 후에 이야기 하는 것은 자기 자신에게 진실 되지 못한 것으로 본다는 것이다. 단적인 예지만, 조직내에서 개인주의-집합주의 가치지향성에 따라서 얼마나 정서에 대한 관점에 있어서 차이가 존재하는지를 인식할 수 있는 대목이다.

따라서 본 연구에서는 조직구성원간의 정서 조절에 따른 커뮤니케이션이 가치지향성의 차이에서 비롯됐을 가능성이 클 것으로 보고, 개인주의-집합주의 가치지향성의 관점에서 경험 데이터를 통해 조직구성원의 정서조절의 차이를 분석하고자 한다.

연구 1

연구1에서는 조직 장면에서 개인주의-집합주의 가치지향성에 따라 정서표현억제와 정서

표현에 대한 부정적 태도에 차이가 있는지를 살펴볼 것이다. 다음으로 그러한 정서표현억제가 왜, 어떻게 발달하게 되는지를 매개효과로 밝혀낼 것이다. 또한 이런 가치지향성에 따른 정서표현의 차이가 커뮤니케이션의 오해나 갈등을 일으킬 수 있는 소지가 충분히 있다. 따라서 그러한 관계를 밝혀내기 위해 조직 내 개인주의-집합주의 가치지향성이 정서를 표현하는 타인에 대한 평가에는 어떻게 차이가 나타나는지를 검증할 것이다

개인주의 - 집합주의 가치지향성과 정서억제

개인주의와 집합주의 구분의 출발점은 사회적 기본 단위를 무엇으로 보느냐에 따라 달라진다. 집합주의에서는 집단을 사회적 기본 단위로 보고 있으며 개인주의에서는 개인을 사회적 기본 단위로 보고 있다(Hui & Triandis, 1986; Nakane, 1970; 한국석, 1991에서 재인용). 이처럼 사회적 출발의 기본 단위가 다르기 때문에 정서에 대한 표출을 어떻게 다룰 것인가에 대해서도 차이가 발생할 것이다. 조금 더 자세히 살펴보면 다음과 같다.

개인주의 문화권의 자아는 독립적 표상과 개체로서의 자기실현에 주로 관심을 두고 있기 때문에 대부분의 상황과 장면에서 자신의 감정이나 생각을 솔직하게 표현하도록 장려받는다(Markus & Kitayama, 1991; Oyserman, Coon & Kimmelmeier, 2002; Tsai & Levenson, 1997). 또한 그들은 자기표현을 통해 개인의 고유한 자아나 정체성을 보여줄 수 있다고 여기기 때문에(Bellah, Madsen, Sullivan, Swidler & Tipton, 1985), 정서의 표현이 억제보다 상대적으로 더 가치 있다고 생각한다.

반면에 집합주의 문화권의 자아는 상호의존

적인 존재로 정의되고 있다(Kim & Markus, 1999; Markus & Kitayama, 1991). 따라서 한 개인은 한 개체로서 이해되는 것이 아니라 타인과 조화를 이루어야 하고, 상호의존적 관계에서 자신에게 부여된 역할에 충실해야 성숙한 존재로 인정받는다. 따라서 집합주의 문화권에서는 개인의 감정과 생각의 표현이 상호의존적 관계의 유지를 위해 특별히 강조되거나 중요하게 여겨지지 않는다(Fiske, Kitayama, Markus & Nisbett, 1998; Markus & Kitayama, 1991).

또한 사회적 요구와 위계적 관계를 강조하는 집합주의 문화권에서는 개인들이 사회적으로 적절한 행위를 통해 자신을 조절하고 맞추어가는 것에 동기화가 되기 때문에(Gabrenya & Hwang, 1996) 한 개인의 독특한 신념이나, 욕구 및 감정을 억제하는 것은 조화로운 집단 관계를 촉진하는 한 가지 방법이 될 수 있을 것으로 여긴다(Argyle, Henderson, & Bond, 1986; Fiske et al., 1998; Markus & Kitayama, 1991).

정서를 표현할지 또는 억제할지에 대한 전략은 개인의 지식 구조에 기반을 두는데, 지식 구조는 상당부분 문화적 환경에 영향을 받아 형성된다(Kitayama, Karasawa, & Mesquita, 2004; Markus & Kitayama, 1991; 이은경, 서은국, Chu, Kim, & Sherman, 2009에서 재인용). 따라서 이러한 관점을 취하는 몇몇 학자들에 의해 문화 간 정서차이가 왜 발생하는지를 조금 더 자세히 살펴볼 수 있다. 그 중 Kalat와 Shiota(2007/2007)는 정서는 진화의 산물로 정서를 경험하고 사고하고 표현하는 방식이 각 문화의 특정 방식에 의해서 형성된다고 설명하고 있다. 그래서 문화마다 표현규칙(display rule)이라는 것이 생기고, 이런 표현규칙은 어렸을 때부터 주위 사람들에게 배우고 기대에

부응하려는 행위에서 차이가 발생한다고 보고 있다. 이 정서 표현규칙은 Ekman과 Friesen(1969)이 제안한 개념으로 정서의 문화차를 연구하는 학자들에게 널리 수용되고 있는 개념이다(조공호, 김지연, 최창호, 2009, 70쪽). Kalat와 Shiota(2007/2007)는 문화에 의한 표현규칙의 대표적인 예로 Tsai, Chentsova-Dutton, Freire-Bebeau, 및 Przymus(2002)의 연구를 제시하고 있다. 이 연구에서 미국 몽(Hmong)족 이주민에 대한 연구를 진행하였는데, 미국문화에 길게 동화된 이주민들은 전통적인 이주민들에 비해 자신의 행복이나 혐오 등에 대한 정서를 보다 뚜렷하게 표현하였다. 조공호(1997a)와 조공호 등(2009, 81쪽) 또한 문화유형에 따라 정서를 사회화 한다는 사회 구성주의적 관점(예: Harré, 1988)에서 문화 간 정서표현억제의 차이를 설명하고 있다. 그들은 집합주의 문화권에서 자란 아이들은 어렸을 때부터 부모의 양육태도가 타인에 대한 배려나 조화로운 관계 달성에 도움이 되는 정서나 능력이 높게 평가되어 강화되었을 것이고, 반면에 개인주의 문화권에서는 개인의 자기실현이 주의 초점되었을 것이고 개인의 자율성과 독특성 및 자기 권리의 추구에 도움이 되는 정서가 사회적으로 높게 평가되고 강화를 받았을 것이라고 주장하고 있다.

따라서 집합주의 문화권에서는 정서표현억제를 당위적 가치로 해석하고(최상진, 정태연, 2001), 정서억제표현 하는 것을 집합주의적 규범에 부합하는 것으로 보고 당연하게 여길 것이다. 그러므로 조직 내에서 집합주의 가치지향성이 높은 사람들은 개인주의 가치지향성이 높은 사람들에 비해 정서표현억제를 더 많이 할 것이다.

가설 1. 집합주의 가치지향성이 높은 구성원이 개인주의 가치지향성이 높은 구성원보다 정서표현을 더 많이 억제할 것이다.

개인주의 집합주의 가치지향성에 따른 정서표현에 대한 부정적 태도

집합주의 문화권에서는 전술한 바와 같이 다른 사람과의 조화와 관계를 중시하는 문화가 발달되어 왔고, 부모의 양육태도가 그러한 행동들을 강화해 왔을 것으로 추론할 수 있다(조근호 등, 2009; Markus & Kitayama, 1991). 이러한 맥락에서 집합주의 문화권에서 자란 사람들에게는 타인과의 조화로운 관계에 영향을 미치는 정서표현 조절에 대해 엄격한 규범이 작용 하였을 것으로 생각해 볼 수 있다. 정서를 어떻게 표현하는지에 따라 집단의 분위기가 달라지고 대인간 갈등이 발생할 수 있기 때문에(예: De Dreu & Weingart, 2003; De Wit, Greer & Jehn, 2012) 집단의 조화를 위해 되도록이면 집단의 조화를 해치는 부적절한 감정표현을 억제하도록 교육을 받아 왔을 것이기 때문이다(조근호 등, 2009; Knowles, Morris, Chiu, & Hong, 2001).

집단주의 문화권에서는 서로간의 상호의존성에 상당한 가치를 부여하므로 집단에 동화되는 것을 중요히 여긴다(Bond & Hwang, 1986; Chung, 1994). 따라서 타인에게 협동심과 겸양 및 조화의 특성을 가지고 있음을 각인시켜주어야 했으며, 집단의 생존에 필요한 조화로운 집단 관계를 촉진시킬 수 있는 행위를 내면화하게 된다(Bontempo, Lobel & Triandis, 1990; Markus & Kitayama, 1991에서 참고).

또한 한국사회에서는 다른 나라들과 다르게 ‘우리’ 라는 의식이 굉장히 발달한 공동체사회

이다. 이 ‘우리’ 라는 의미 속에는 ‘화목해야 한다.’든가 ‘이탈해서는 안 된다.’든가 하는 함축적 의미가 담겨져 있다(Choi & Choi, 1990). 이것은 집단에서 자신의 이익을 위해서 무엇을 해도 상관없다는 것이 아니라 집단을 위해서 개인을 낮추는 것을 의미하며 그곳에서 개인은 자신의 정서를 강하게 드러내어 집단의 조화를 위협하기 보다는 집단의 조화를 위해서 자신의 정서나 욕구를 조절해야 한다는 것을 의미한다.

우리나라 옛 어른들의 말씀 중에 격한 정서표현을 경계해야 하는 예를 찾아 볼 수 있다. 한규석(1991a,b)에 따르면 기분 좋은 정서를 표현할 때 미소를 띠는 것이 적절하며 대소하는 것은 ‘얼굴을 깬다.’하여 경계하였다. 이것은 곧 강한 내면의 정서를 겉으로 드러내는 것은 체면과 공손함을 중시하는 한국 문화의 전통적 가치관과 부합하지 않기 때문이다(최상진, 1997; 이은경 등, 2009에서 재인용, 133쪽). 우리 속담에 속마음을 그대로 드러내며 말하는 것을 경계하는 속담(예: 말은 없을수록 좋다, 가루는 칠수록 고와지고 말은 할수록 거칠어진다)에서도 우리의 문화는 정서의 표현을 조심스럽게 다루었고, 솔직하게 정서를 드러내는 것을 경계하였던 것도 이와 같은 맥락의 예가 될 수 있을 것이다.

따라서 집단 조화에 핵심 역할을 하는 정서를 표현하는데 있어서 경계할 것을 강조하였고, 집단 조화에 부적절한 감정표현을 드러내는 것에 대해서 좋지 않은 태도를 갖게 되었을 것이다.

가설 2. 집합주의 가치지향성이 높은 구성원이 개인주의 가치지향성이 높은 구성원보다 정서표현에 대한 부정적 태도가 더 높을

것이다.

정서표현태도의 매개효과

위에서 밝힌 바에 따르면, 개인주의와 집합주의 문화권에서는 각 문화에 적절한 정서표현의 규범이 있다는 것을 추론할 수 있다. 만약 그 규범을 어길 시에는 부정적 평가나 어떠한 제재를 받을 수 있다는 것도 충분히 생각할 수 있다(Eid & Diener, 2001). 따라서 이러한 규범이 각 문화에 적응적인 태도를 형성하였을 것이고, 그에 따라서 가치의 지향성이 정서를 표현할 것인지 아니면 전반적으로 억제하는 경향성을 갖을지에 상당한 영향을 끼쳤을 것이다. 정서사회화의 관점에서 집합주의적 문화권에서의 아이들은 집단의 조화나 화합을 위해 적절히 정서표현을 억제했을 때 그에 따른 적절한 강화를 받아 왔고, 그러한 행위에 대한 학습을 해왔을 것이다(조공호 등, 2009; Diener & Lucas, 2004; Knowles et al., 2001). 따라서 위에서 전술한 논리를 바탕으로 집합주의 가치지향성이 높을수록 정서표현억제에 많은 영향을 미치는데 그러한 관계를 정서표현에 대한 부정적 태도가 매개할 것이라는 가설을 도출할 수 있다.

가설 3. 개인주의-집합주의 가치지향성이 정서표현억제에 미치는 영향을 정서표현에 대한 태도가 매개할 것이다.

정서표현하는 타인에 대한 호감도 평가

전술한 바와 같이 집합주의 문화권과 개인주의 문화권은 각각 다른 정서표현의 규범이 있고, 이러한 규범이 체화되어 각 개인들의

신념과 행동에 영향을 준다. 따라서 체화된 신념과 행동들은 타인에 대한 평가에도 영향을 줄 것이다. 특히 자신의 정서를 조절하지 않고 그대로 드러내는 사람에 대한 평가는 개인주의-집합주의 가치지향성에 따라서 독특한 차이가 발생할 것이라는 것을 예상할 수 있다.

관계를 중시하는 집합주의 가치지향성이 강한 사람들에게는 자신의 기분을 있는 그대로 드러내는 사람은 체면을 지키지 못하고 배려가 없으며 공손함이 없는 사람으로 인식될 가능성이 높다(최상진, 1997). 반면, 개인의 독특성을 강조하는 개인주의 가치지향성을 지닌 사람들에게는 자신의 정서를 표현하는 것이 정당하고 권장된다(Markus & Kitayama, 1991).

따라서 개인주의 가치지향성이 높은 사람들은 정서를 그대로 표현하는 사람들에 대해, 집합주의 가치지향성이 높은 사람들보다 덜 부정적으로 평가할 것이다.

가설 4. 집합주의 가치지향성이 높은 구성원이 개인주의 가치지향성이 높은 구성원보다 자신의 정서를 있는 그대로 표현하는 사람에 대하여 호감도를 낮게 평가할 것이다.

방 법

연구대상

직장에서 근무하는 회사원들에게 설문지를 배포하였다. 총 220명이 설문에 참여하였고 그 중 불성실하게 응답을 한 24부를 제외한 196명이 분석에 포함되었다. 그 중 남자는 70명, 여자는 126명이 본 연구의 설문에 응답하였다. 연구에 참여한 참가자들의 연령은 20대

가 45.4% 30대가 44.4% 40대가 8.7% 50대 이상이 1.5%이었다.

측정척도

개인주의-집합주의 가치지향성

개인주의-집합주의 가치지향성의 개인차를 측정하기 위해 국내에서 개발된 이승아와 서용원(2001)의 척도를 본 연구의 목적에 맞게 수정 보완하여 총 43문항을 사용하였다. 대표적인 문항으로는 ‘팀 동료가 부탁해서 업무를 대신 봐 준적이 있다’, ‘나는 팀이나 회사의 행사에 잘 참여하는 편이다’ 등의 7점 척도(1=전혀 아니다 : 7점=매우 그렇다)의 문항으로 이루어져 있고 연구 참가자들의 설문지 응답은 점수가 높을수록 집합주의 성향이 높은 것으로 측정하였다. 문항들의 내적 합치도(α)는 .841이었다.

정서표현억제

정서표현억제를 측정하기 위해 Kring, Smith 및 Neale(1994)이 개발하고 한정원(1997)이 번안한 정서표현성 척도를 사용하였다. 이 척도는 각 응답하는 개인들이 외부에 자기 정서를 표현하는 경향성의 정도를 7점 척도에 답하게 하였다. 정서표현성 척도는 총 17문항으로 구성되어 있다. 대표적으로 ‘나는 감정을 잘 표현하지 않는다.’, ‘나는 감정을 억제한다.’ 등으로 이루어져 있다. 본 연구에서는 분석의 편의를 위해 정서표현성 점수를 역코딩하여 사용하였다. 따라서 정서표현성의 점수가 높을수록 정서표현을 억제하는 것으로 해석할 수 있다. 척도는 7점 척도(1=전혀 아니다 : 7점=매우 그렇다)로 이루어져 있다. 문항들의 내적 합치도 (α)는 .859이었다.

정서표현에 대한 부정적 태도

정서표현에 대한 부정적 태도를 측정하기 위해 최해연과 민경환(2005)이 한국의 상황에 맞게 개발하고 타당화한 척도를 사용하였다. 정서표현에 대한 부정적 태도는 총 15문항으로 구성되어 있으며 대표적인 문항으로 ‘감정을 드러내면 관계가 불편해진다’, ‘감정을 드러내면 문제가 생길 것이다’ 등으로 이루어져 있다. 문항은 7점 척도(1점=전혀 아니다 : 7점=매우 그렇다)를 사용하였다. 이 척도에서도 점수가 높을수록 정서표현에 대한 부정적 태도가 높은 것으로 해석하였다. 문항들의 내적 합치도 (α)는 .918이었다.

정서를 표현하는 타인에 대한 호감도 평가

정서를 표현하는 타인에 대한 평가를 검증하기 위해 정서를 표현하는 사람에 대해서는 회상시키는 방법을 사용하였다. 긍정정서를 표현하는 것은 ‘평소에 자신의 즐거움이나 기분 좋은 감정을 주변 사람들에게 거리낌 없이 자주 표현하는 구성원을 떠올려주세요.’, 부정정서를 표현하는 것은 ‘평소에 자신의 불만이나 기분 나쁜 감정을 주변 사람들에게 거리낌 없이 자주 표현하는 구성원을 떠올려 주세요.’라고 요구하였다.

정서표현하는 타인에 대한 호감도를 측정하기 위해 김지정과 안신호(2005)가 사용한 양극형용사로 이루어진 척도를 사용하였다. 대표적인 문항으로 정서적인 호감도는 ‘편안하다-불편하다’, 행동경향성은 ‘더 알고 싶다’ 등의 총 8문항에 7점 척도에 반응하도록 하였다. 척도는 점수가 높을수록 호감도가 높은 것으로 측정하였다. 긍정정서에 대한 호감도의 (α)는 .899이었으며 부정정서에 대한 호감도의 (α)는 .909이었다.

분석방법

본 연구에서 사용된 변인간의 관계를 알아보기 위해 SPSS 18.0 프로그램을 사용하였다. 변인간의 상호연관성을 알아보기 위해 상관분석을 하였으며 그 결과는 표 1과 같으며, 문항의 신뢰계수를 측정하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였다.

그리고 개인주의-집합주의 가치지향성에 따라 정서표현억제와 정서표현에 대한 부정적 태도 및 호감도 평가의 차이가 있음을 밝히기 위해 개인주의-집합주의 가치지향성을 중앙값 분리(median split)를 통해 두 집단으로 나누어 차이검증을 실시하였다. 독립변인과 종속변인 모두 연속변인이기 때문에 회귀분석을 실시하여 분석하는 것이 적절하나, 개인주의-집합주의

의 가치지향성에 따라 명확한 차이가 있음을 제시하기 위해 독립변인인 개인주의-집합주의 가치지향성을 두 집단으로 나누어 차이검증을 실시하였다. 차이검증 분석을 위해 SPSS 18.0을 사용하였다. 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 M-plus를 이용하여 Bootstrapping 분석을 실시하였다.

결 과

요인분석

변인으로 사용된 문항들의 교차 타당화 작업을 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 먼저 개인의 가치지향성으로 사용된 이승아와

표 1. 전체 변인에 대한 평균, 표준편차 및 상호상관(N=196)

변인	개인주의- 집합주의 가치지향성	정서 표현억제	정서표현 태도	긍정정서 호감도	부정정서 호감도
1. 개인주의-집합주의 가치지향성 ¹⁾	(.841)				
2. 정서표현억제 ²⁾	.182*	(.859)			
3. 정서표현태도 ³⁾	.187*	.343**	(.918)		
4. 긍정정서호감도 ⁴⁾	.077	-.101	-.230**	(.899)	
5. 부정정서호감도 ⁵⁾	.178*	-.032	-.030	.164*	(.909)
평균	4.37	3.86	3.85	4.97	3.1
표준편차	.48	.75	.95	1.08	1.22

¹⁾ 점수가 높을수록 집합주의 가치지향성이 높음을 의미함

²⁾ 점수가 높을수록 정서표현을 더 많이 억제함을 의미함

³⁾ 점수가 높을수록 정서를 표현하는 것에 대한 태도가 부정적임을 의미함

⁴⁾ 긍정정서를 주변 사람에게 거리낌 없이 자주 표현하는 사람에 대한 호감도를 의미함

⁵⁾ 부정정서를 주변 사람에게 거리낌 없이 자주 표현하는 사람에 대한 호감도를 의미함

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

표 2. 개인주의-집합주의 가치지향성의 확인적 요인분석 전반적 합치도 지수

합치도 지수	χ^2	CFI	TLI	RMSEA	SRMR
검증모형	81.180 (df=39)	0.931	0.884	0.074	0.069

표 3. 종속변인들에 대한 확인적 요인분석 전반적 합치도 지수

합치도 지수	χ^2	CFI	TLI	RMSEA	SRMR
검증모형	101.656 (df=39)	0.950	0.934	0.087	0.053

서용원(2001)의 척도에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 다만 n=196이고 문항은 43문항이기 때문에 측정문항을 2~3개로 평균하는 문항 묶기(parceling)를 사용하여 분석하였다. 요인구조에 대한 합치도는 표 2에 제시하였다. 표를 통해 알 수 있듯이 RMSEA가 기준인 .08(Brown & Cudeck, 1992)보다 낮은 것으로 나타났다. 또한 CFI, TLI 값이 Bentler와 Bonett (1980)이 제시한 좋은 모형의 부합도 지수 기준(.90)을 충족하거나 수용할 수 있는 수준을 나타내고 있다. 따라서 이 측정도구의 요인구조가 타당한 것으로 판단하였다.

독립변수이외에 종속변수로 사용된 변수들에 대해서도 확인적 요인분석을 실시하였다. 종속변인으로 사용된 변인들 또한 독립변수와 마찬가지로 측정문항을 2~3로 평균하는 문항 묶기를 사용하여 요인분석을 실시하였다. 그 결과 얻어진 모형의 전반적 합치도는 표 3에 제시하였다. 표를 통해 알 수 있듯이 전반적으로 적합도 지수를 대부분 충족하고 있는 것을 알 수 있다. 따라서 이들 측정도구의 요인구조도 타당한 것으로 판단하였다.

개인주의-집합주의 가치지향성에 따른 정서표

현억제

개인주의-집합주의 가치지향성에 따라서 정서표현억제 수준에 차이가 발생하는지를 검증하기 위해 독립표본 t검증을 실시하였다. 그 결과 집합주의 가치지향성을 지닌 사람들의 정서표현억제 점수의 평균(M=4.0 SD=.76)이 개인주의 가치지향성을 지닌 사람들의 정서표현억제 점수의 평균(M=3.73 SD=.73)보다 유의미하게 더 높았다, $t(194)=-2.488, p=.014, p<.05$. 이 결과는 집합주의 가치지향성을 지닌 구성원들이 개인주의 가치지향성을 지닌 구성원들보다 정서표현을 더 많이 억제하는 것을 보여주는 결과로 가설1이 지지되었다.

가치지향성에 따른 정서표현에 대한 부정적 태도

정서표현에 대한 부정적 태도가 가치지향성에 따라서 차이가 있을 것이라는 가설2를 검증하기 위해 위와 같은 독립표본 t검증을 실시하였다. 그 결과 집합주의 가치지향성을 지닌 사람들의 정서표현에 대한 부정적 태도의 평균(M=4.05, SD=.88)이 개인주의 가치지향성을 지닌 사람들의 정서표현에 대한 부정적 태

도의 평균($M=3.68$ $SD=.98$)보다 유의미하게 더 높았다, $t(194)=-2.776$, $p=.006$ $p<.01$. 이러한 결과는 집합주의 가치지향성을 지닌 구성원들이 개인주의 가치지향성을 지닌 구성원들보다 정서를 표현하는 것에 대한 부정적 태도가 더 높다는 것을 나타내는 것으로 가설2가 지지되는 결과를 보여준다.

개인주의-집합주의 가치지향성과 정서표현 억제 관계에서 정서표현태도의 매개효과

M-plus에서 bootstrapping 절차를 적용하여 매개효과를 검증하였다. bootstrapping 방식을 사용하면 간접효과의 신뢰구간을 추출할 수 있는데 이 추정 값은 샘플사이즈에서 발생할 수 있는 오류를 최소화하기 때문에 sobel test보다 더 정확한 것으로 알려져 있다(Shrout & Bolger, 2002). 가치지향성과 정서표현억제의 관계에서 정서표현태도의 매개효과를 갖는지 알아본 결과 구해진 총효과, 직접효과, 간접효과의 결과는

표 4와 같다. 가치지향성이 정서표현억제에 미치는 영향은 유의한 효과가 없었지만, $\beta =.122$, $p>.05$, $p=.089$, 가치지향성이 정서표현태도를 매개하여 정서표현억제에 영향을 미치는 매개효과는 유의하였다, $\beta=.06$, $p<.05$, $p=.028$. 신뢰구간 또한 간접효과는 95% 신뢰구간에서 0을 포함하고 있지 않기 때문에 간접효과가 유의미한 것으로 확인할 수 있지만, 직접효과는 0을 포함하고 있기 때문에 유의미하지 않은 것으로 확인할 수 있다. 자세한 결과는 표 5에 제시하였다. 그러므로 개인주의-집합주의 가치지향성이 정서표현억제에 영향을 미치는데 있어서 정서표현에 대한 부정적 태도가 완전 매개함을 알 수 있다.

정서를 표현하는 타인에 대한 호감도 평가

정서를 표현하는 타인에 대한 호감도 평가가 가치지향성에 따라서 차이가 있는지를 분석하기 위해 독립표본 t검증을 실시하였다. 분

표 4. 총효과, 직접효과, 매개효과의 계산(N=196)

독립변인	매개변인	종속변인	직접효과		매개효과		총효과	
			B	β	B	β	B	β
가치지향성		정서표현 억제	.190	.122	-		.283*	.182*
가치지향성	정서표현 태도	정서표현 억제	-		.093*	.060*		

* $p<.05$

표 5. 매개모형 간접효과와 직접효과의 신뢰구간

	추정치	표준오차	95% 신뢰구간
간접효과	.09	.041	{0.024, 0.18}
직접효과	.19	.11	[-0.033, 0.413]

석결과, 긍정정서 표현, $t(194)=-.719, p=.473$, 및 부정정서 표현, $t(194)=-1.054, p=.293$ 으로 모두에서 가설이 지지되지 않았다.

연구 1. 논의

연구1은 조직현장에서의 정서조절에 관한 연구를 검증하기 위해 실시되었다. 그 결과 집합주의 가치지향성이 높은 구성원일수록 개인주의 가치지향성이 높은 구성원보다 정서표현억제를 더 많이 하고, 정서표현에 대한 부정적 태도도 더 높은 것으로 나타났다. 이러한 관계들을 매개효과 검증을 통해 정서억제 경향성이 어떻게 발달하게 되는지를 검증한 결과, 집합주의 가치지향성이 높을수록 정서억제 경향성이 높아지는데, 정서표현에 대한 부정적 태도가 완전 매개하는 것을 발견할 수 있었다. 하지만 정서를 표현하는 타인에 대한 호감도 연구는 가설의 방향과 일치하는 연구 결과를 얻을 수 없었다.

이러한 연구의 결과는 국내에서 실시된 기존의 조직 내 정서에 관한 연구들이 리더의 정서측면에서 많이 연구(예: 이슬기, 장재윤, 2014; 최대정, 최가영, 박동건, 2005)한 것과 비교하여 조직장면에서 구성원들의 개인주의-집합주의 가치지향성에 따른 정서조절에 관한 연구가 거의 없었는데, 그러한 측면에서 조직구성원들을 대상으로 이러한 연구를 시도하였다는 점에서 의의가 있다.

연구 2

연구1의 조사연구에서는 집합주의 가치지향

성의 구성원들이 개인주의 가치지향성의 구성원들보다 정서표현억제를 더 많이 한다는 것을 밝혔지만, 구체적으로 어떤 정서 상황에서 차이가 발생하는지에 대한 결과나 합의 제시에 한계점이 있다. 따라서 연구2에서는 실험 연구를 통해 긍정정서유발 시나리오와 부정정서유발 시나리오를 이용하여 어떠한 상황이나 조건에서 정서표현억제의 차이가 발생하는지를 실증적으로 밝혀내고자 했다.

개인주의-집합주의 가치지향성에 따른 정서표현억제

개인주의-집합주의 문화권에 따른 정서에 관한 일련의 이론적 배경 및 결과(이은경 등, 2009; 조궁호, 1993; 조궁호 등, 2009; 최상진, 2000; Bellah et al, 1985; Eid & Diener, 2001; Fiske et al, 1998; Gabrenya & Hwang, 1996; Markus & Kitayama, 1991; Oyserman et al, 2002; Soto, Perez, & Kim, 2011)를 기반으로 집합주의 가치지향성이 높은 사람들은 개인주의 가치지향성이 높은 사람들보다 부정정서를 유발한 조건에서 집단의 조화나 유지를 위해 정서를 더 억제할 것으로 예측할 수 있다. 왜냐하면 집합주의에서는 상호의존적 자기의 정체성을 내재하고 있기 때문에(조궁호, 1993; 조궁호 등, 2009; 최상진, 2000) 집단에서 자신의 부정적 감정을 쉽게 드러내어 집단의 화합이나 조화를 깨는 것에 민감하다. 반면, 개인주의에서는 독립적 자기의 정체성을 내재하고 있으며, 자신의 정서를 드러내는 것을 권장 받아 왔고 또 그렇게 하는 것이 바람직한 것으로 받아들여지기 때문에(Eid & Diener, 2001; Markus & Kitayama, 1991) 집단의 조화나 화합을 위한 정서억제의 목표보다는 자신의 감정을 그 자리

에서 솔직하게 표현한다(최상진, 2000). 실제로 Diener와 Lucas(2004)의 연구에서도 자녀가 관계에 해가 될 수 있는 부정적 정서 즉, 분노 표현을 억제하는 것이 바람직하다고 생각하는 정도가 한국인 부모들이 미국인의 부모들보다 더 높게 나타났는데, 이 결과는 위의 주장을 뒷받침하는 결과라고 볼 수 있다.

부정정서와는 대조적으로 긍정정서를 유발한 조건에서는 개인주의 가치지향성이 높은 사람들이나 집합주의 가치지향성이 높은 사람들이 정서표현억제에 차이가 없을 것으로 예상할 수 있다. 우리나라 말에 ‘기쁨을 나누면 배가 된다’라는 말처럼, 다른 사람과의 친밀감을 표현하는 칭찬이나 타인에 대한 긍정적 정서는 적극 표현하여 집단주의 의식을 고취시킬 것이고 이런 정서표현을 통해 집단의 친목과 화합을 도모할 수 있기 때문에(조국호, 1993) 이런 긍정정서를 표현할 것이다. 개인주의 의에서는 자신이 느낀 정서를 솔직하게 표현하는 것을 사회문화적으로 권장 받아왔기 때문에(Knowles et al, 2001) 긍정정서 또한 부정정서와 마찬가지로 솔직하게 자신이 느낀 것을 표현할 것이다. 따라서 개인주의-집합주의 가치지향성에 따라 긍정정서를 표현하는 것에는 차이가 없을 것이다. 그러므로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

가설 5. 부정정서조건에서는 집합주의 가치지향성을 지닌 사람이 개인주의가치지향성을 지닌 사람에 비해 부적 정서를 더 억제할 것이다.

가설 6. 긍정정서조건에서는 집합주의 가치지향성을 지닌 사람과 개인주의 가치지향성을 지닌 사람 모두 긍정 정서표현억제에 차이가

없을 것이다.

방 법

실험설계

2(개인주의/집합주의 가치지향성) × 2(긍정 조건/부정조건) 피험자의 이원완전무선요인설계를 사용하였다.

참여자

심리학 관련 과목을 수강하는 대학생 80명이 실험에 참여하였고 참가자는 각 조건에 무선 할당되었다. 이후 불성실하게 응답하거나 실험의 조건을 알아차린 것으로 판명된 9명을 제외한 71명을 최종 분석에 사용하였다.

절차

참여자들 실험실에 앉히고 참여자에게 본 실험은 2개의 연구로 구성되어 있다고 설명하였다. 하나는 ‘척도개발을 위한 연구’와 나머지 하나는 ‘사회적 사건의 심상화에 관한 실험’ 연구라고 설명하였다. 실험에 들어가기 전 기저선 정서를 측정하였고, 다음으로 개인주의-집합주의 가치지향성을 측정하였다. 시나리오를 이용하여 정서를 유발하였으며 각 긍정-부정 조건에는 3가지씩의 시나리오들이 제시되었다. 그리고 사후 정서를 측정하고 마지막으로 정서조절에 관한 설문지를 실시한 다음 실험실을 나갔다.

정서표현역제 실험과제

실험에서 사용된 과제는 각 긍정-부정 조건 별로 팀 과제, 술자리 및 약속시간의 가상 시나리오들이 제시되었다. 각 피험자는 이 가상 시나리오들 중 하나를 무선 할당 받아 과제를 수행하였다.

각 피험자들이 제시받은 과제는 실제로 당신이 아래와 같은 상황에 놓였다고 상상하며 읽을 것을 주문하고 실시하였다.

긍정정서표현조건

팀 과제

당신은 A, B, C 팀원들과 접수비중이 높고 협업이 필요한 집단과제를 하고 있습니다. 그 중에서 A팀원은 열심히 참여하고 맡은 과제를 성실하게 해 와서 당신은 지금 A에 대해 좋게 생각하고 있습니다.

술자리

당신은 지금 몸이 좋지 않아서 술을 잘 마시지 못하는 상황입니다. 그런데 D, E, F와 술을 마시게 되었습니다. 그 중 D가 술을 잘 못 마시는 당신을 배려하여 술을 강요하지 않고 당신의 상황을 잘 이해해 주는 등 잘 챙겨주어 당신은 지금 D에 대해 좋게 생각하고 있습니다.

약속시간

당신은 G, H, I와 만나서 중요한 사항을 논의하기로 약속을 했습니다. 그 중 G는 시간 약속을 잘 지켜서 당신은 지금 G에 대해서 좋게 생각하고 있습니다.

위의 과제들은 긍정 시나리오이며 부정 시나리오는 반대의 상황으로 제시하였다.

조작점검 측정

실험 조건의 조작을 점검하기 위해 기전선 정서와 사후 정서의 문항을 질문하여 실시하였다. 정서의 측정은 ‘기쁘다’, ‘화나다’, ‘슬프다’, ‘즐겁다’, ‘역겹다’, ‘약 오르다’, ‘느긋하다’, ‘신경질 나다’의 총 8개 정서로 이루어져 있으며, 7점 척도를 사용하였고 평균을 내어 분석을 실시하였다.

종속변인 측정(정서표현역제)

Gross와 John(2003)의 정서조절척도를 실험에 참고하였으나, 척도의 언어나 표현이 본 실험과 맞지 않는 부분이 있어서 그들의 척도를 기반으로 수정·보완하여 측정하였다. 대표적인 문항은 ‘A에 대한 안 좋은 기분을 표현하기에는 부담스럽다’, ‘A에 대한 안 좋은 기분을 숨기지 않을 것이다’ 등으로 구성되었다. 척도는 총 4문항이며 7점 척도로 구성되어 있다(1=전혀 그렇지 않다; 7=매우 그렇다).

결 과

조작점검

정서유발이 잘 조작되었는지를 점검하기 위해 기전선 정서와 사후 정서의 분산분석을 실시하였다. 이 분석에서 사전 정서를 공변인으로 통제하고 분석을 실시한 결과, 긍정부정의 주효과만 유의하였다($F(1, 66)=30.14, p<.001$). 따라서 시나리오 조작에 따른 정서유발이 잘

이루어진 것으로 판단했다.

개인주의-집합주의 가치지향성에 따른 정서표현억제의 차이 검증결과

개인주의-집합주의 가치지향성에 따른 정서표현억제의 차이가 존재하는지를 검증하기 위해 이원 ANOVA분석을 실시하였다. 그 결과

개인주의-집합주의 가치지향성 × 긍정부정의 상호작용이 유의하게 나타났다, $F(1, 66)=5.01$, $p<.05$, $\eta^2=.071$. 분산분석의 결과는 표 7에 제시하였다.

좀 더 자세한 해석을 위해 MANOVA를 이용하여 단순 주효과 분석을 실시하였다. 분석결과 긍정조건에서는 개인주의-집합주의 가치지향성에 따른 차이가 발견되지 않았으나,

표 6. 각 조건별 정서억제의 평균과 표준편차

	개인주의 가치지향성		집합주의 가치지향성		전체	
	긍정	부정	긍정	부정	긍정	부정
평균	2.92	2.73	2.87	4.17	2.89	3.53
표준편차	1.41	1.31	1.35	1.64	1.36	1.65
사례수	16	15	21	19	37	34

표 7. 개인주의-집합주의 가치지향성에 따른 정서억제의 이원분산분석

변량원	SS	df	MS	F	p	η^2
사전정서	4.443	1	4.443	2.182	.144	.032
개인주의- 집합주의(A)	9.861	1	9.861	4.842*	.031	.037
긍정부정(B)	5.213	1	5.213	2.560	.114	.068
A × B	10.209	1	10.209	5.013*	.029	.071
오차	134.414	66	2.037			
전체	163.577	70				

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

표 8. 개인주의-집합주의 가치지향성에 따른 정서억제의 단순 주효과

변량원	SS	df	MS	F	p
개인주의-집합주의 at 긍정	.14	1	.14	.07	.796
개인주의-집합주의 at 부정	19.15	1	19.15	9.02**	.004

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

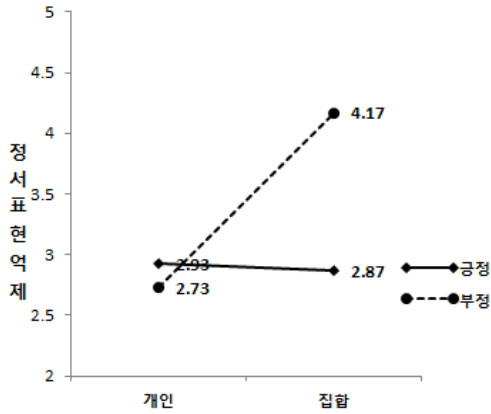


그림 1. 개인주의-집합주의 가치지향성에 따른 정서표현억제

$F(1, 67)=.07, p>.05$, 부정조건에서는 개인주의-집합주의 가치지향성에 따라서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다, $F(1, 67)=9.02, p<.01$. 즉, 집합주의 가치지향성이 높은 사람들은 부정조건에서 개인주의 가치지향성을 지닌 사람들에 비해 정서표현을 더 많이 억제하는 것으로 나타났다(독립 $M=2.73$: 집합 $M=4.17$). 따라서 가설 5와 6모두 지지되었다. 자세한 결과는 표 8과 그림 1에 제시하였다.

연구 2. 논의

연구1에서 개인주의-집합주의 가치지향성에 따라 정서표현억제에 차이가 있음을 밝혔으나, 어떤 정서상황에서 정서표현억제의 차이가 발생하는지에 대한 결론이나 함의를 제시하는데 제한점이 있었다. 따라서 연구2에서는 그러한 한계점을 보완하기 위해 긍정정서유발 조건과 부정정서 유발조건을 조작하는 실험연구를 진행하였고, 연구1의 결과를 보다 확장하는 결과를 얻을 수 있었다. 분석결과, 긍정적인 상

황에 의해 유발된 긍정정서에 대해서는 개인주의 가치지향성이 높은 사람들이나 집합주의 가치지향성이 높은 사람들 모두 정서표현억제 수준이 낮았다. 하지만 부정적 상황에 의해 유발된 부정정서에 대해서는 개인주의 가치지향성이 높은 사람들은 정서표현억제의 수준이 낮은 반면, 집합주의 가치지향성이 높은 사람들은 정서표현억제의 수준이 상대적으로 높았다. 이것은 연구1에 의해 밝혀진 집합주의 가치지향성이 높은 구성원일수록 개인주의 가치지향성이 높은 구성원에 비해 정서표현억제가 높다는 결과를 한 단계 발전시킨 결과로, 정서표현억제가 어떤 정서상황조건에서 차이가 발생하는지를 밝혔다는 점에서 의의가 있다.

연구 3

연구1에서 정서표현하는 타인에 대한 호감도 평가에 대한 가설이 지지되지 않았다. 본 연구자는 연구1에서 정서를 표현하는 타인에 대한 호감도 평가 방법이 단순히 ‘정서를 표현하는 사람이 있다.’ 라고만 제시하여, 너무 많은 가외변인들이 회상을 하는데 영향을 미쳐 결과가 잘 나오지 않았다고 판단하였다. 그러한 한계점을 개선하기 위해 연구3은 실험상황 하에서 Asch의 첫인상 실험패러디임과 유사하게 한 사람의 특징을 나타내는 정보와 정서를 표현하는 정보를 제시하여 그 사람에 대한 호감도를 평가하게 함으로써 본 연구의 가설을 검증하고자 하였다.

문화에 따른 정서규범

개인주의 문화든 집합주의 문화든 각 문화

권들에서는 각 문화에 적응적인 정서에 대한 규범을 만들어왔다(Eid & Diener, 2001). 이런 규범이 각 문화권에서 적응적으로 생활하는데 있어서 유리했기 때문이다(Knowles et al, 2001; Wierzbicka, 1994). 그런 적응의 관점에서 한국을 포함한 집합주의 문화권에서는 관계를 해칠 수 있는 정서의 표현을 적절하게 자제하는 경향이 있어 왔고 그런 경향을 바람직한 것으로 여겨왔다(최상진, 정태연, 2001; Kitayama & Markus, 1991). 그래서 우리나라는 집합주의 문화권 중에서도 더 독특한 정서들이 발달하였는데 그것이 눈치, 겸양, 배려 및 공감 등이다(최상진, 2011). 이러한 특징들은 타인 중심적이고 맥락에 맞는 정서조절을 하도록 요구한다고 볼 수 있다(Morling, Kitayama, & Miyamoto, 2002). 따라서 집합주의 문화권에서는 표현해야 하는 정서와 억제해야 하는 정서를 구분하면서 규범화했다는 것을 알 수 있다(Diener & Lucas, 2004; Knowles et al, 2001). 조공호(1993) 또한 집합주의 문화가 강한 우리나라사람들은 정서표현을 억제하는 경향이 강한 데, 동정이나 공감 같은 타인 중심적 정서표현은 권장하지만, 자부심이나 분노 같은 자기중심적 정서표현은 억제한다고 보았다.

반면에 개인주의 사회에서는 개인의 독립적 표현과 자율성이 크게 강조되고 있다. 이로 인해 정서표현은 솔직함과 진실성의 반영이라고 보아, 분노와 자부심 등도 표현할 것을 권장하고 있다(Markus & Kitayama, 1991). 개인주의 사회에서 이러한 정서에 대한 요구에도 불구하고 자신의 정서를 잘 표현하지 못하는 사람들은 자신에 대해서 부정적 정서 및 낮은 심리적 안정감을 드러내고 있는 것으로 나타났으며, 대인관계에서도 관계의 질이 낮고 타인들에게서 호감도가 낮은 것으로 나타났다

(Gross & John, 2003). 따라서 자신의 정서를 표현하지 못하는 사람에 대해서 솔직하지 못한 사람 또는 진실성이 부족한 사람이라 평가하기 때문에(최상진, 2000) 호감도가 낮을 것이라는 것을 예상할 수 있다.

따라서 위의 논리를 Kitayama, Mesquita와 Karasawa(2006)가 정리하고 제안한 정서의 유형에 대입하여 살펴보면 다음과 같다. Kitayama 등 (2006)은 자부심(긍정)과 화(부정)와 같이 개인 내적인 속성과 관계있는 정서를 사회 분리(socially disengaging)정서라고 하였고, 이런 정서는 집합주의와 같은 문화권에서는 억제하는 정서이며 개인주의 문화권에서는 자신의 표현이라고 보아 집합주의 문화권과는 상대적으로 권장하는 정서로 볼 수 있다. 또한 친근감(긍정)과 죄책감(부정)같이 다른 사람과 관계있는 정서를 사회 참여(socially engaging)정서라고 분류하였는데, 이런 정서는 관계의 조화를 위해 필요한 정서이기 때문에 개인주의 문화권보다는 집합주의문화권에서 더 권장하는 정서이다. 따라서 정리하면, 관여정서에서는 집합주의 가치지향성이 높은 사람들이 개인주의 가치지향성이 높은 사람들에 비해 호감도가 더 높을 것이다. 왜냐하면 집단의 조화나 화합을 위해 필요한 정서이기 때문에 집합주의 가치지향성이 높은 사람들이 관여정서에서 더 높은 호감을 보일 것이다. 분리정서의 긍정조건인 자부심을 표현하는 조건에서는 개인주의 가치지향성이 높은 사람들이 집합주의 가치지향성이 높은 사람들에 비해 높은 호감도를 보일 것이다. 왜냐하면 자부심은 자기중심적 정서로서 집합주의 문화권에서는 겸양이 없는 사람으로 평가를 받을 수 있기 때문이다(조공호, 1997b; 최상진, 1997; 한규석, 1991a,b). 하지만 개인주의 사회에서는 그런 자신의 능력적 요소를 표

현하는 것에 대해서 권장하고 또 바람직한 것으로 여겨져 왔기 때문에(Markus & Kitayama, 1991) 이를 표현하는 사람들에 대해 집합주의 가치지향성이 높은 사람들보다 호감도가 높을 것이다. 분리정서의 부정조건인 화에서는 긍정조건인 논리와 같은 맥락에서 화를 표현하는 사람들에 대해서 개인주의 가치지향성이 높은 사람들이 집합주의 가치지향성이 높은 사람들보다 호감도가 높을 것으로 예상할 수 있다. 하지만 억제조건에서는 집합주의 가치지향성이 높은 사람들이 개인주의 가치지향성이 높은 사람들보다 더 높은 호감도를 보일 것으로 예상할 수 있다. 집합주의 문화권에서는 사회문화적으로 타인과의 조화를 강조해왔고 개인주의 사회와는 다르게 혼자서는 살아갈 수 없다는 불완전 부분자의 관점을 가지고 있기 때문에(최상진, 1997) 타인과 조화를 꾀할 수 있는 정서의 표현을 억제하고 자제해왔다(Markus & Kitayama, 1991; Oyserman, et al., 2002; Tsai & Levenson, 1997). 이런 정서사회화의 관점은 경험연구에서도 증명되었는데 Diener와 Lucas(2004)의 연구에서 자녀가 관계에 해가 될 수 있는 부정적 정서 즉, 분노 표현을 억제하는 것이 바람직하다고 생각하는 정도가 한국인 부모들이 미국인의 부모들보다 더 높게 나타났다. 따라서 다음과 같은 가설을 도출하였다.

가설 7. 집합주의 가치지향성의 개인들이 개인주의 가치지향성의 개인들에 비해 관여정서에 대한 호감도가 더 높을 것이다.

가설 8. 분리정서의 긍정조건(자부심)에서 집합주의 가치지향성이 높은 개인들이 개인주의 가치지향성이 높은 개인들보다

8-1. 자신의 자부심을 표현하는 사람에 대한 호감도가 낮을 것이다.

8-2. 자신의 자부심을 억제하는 사람에 대한 호감도가 높을 것이다.

가설 9. 분리정서의 부정조건(화)에서 집합주의 가치지향성이 높은 개인들이 개인주의 가치지향성이 높은 개인들보다

9-1. 자신의 화를 표현하는 사람에 대한 호감도가 낮을 것이다.

9-2. 자신의 화를 억제하는 사람에 대한 호감도가 높을 것이다.

방 법

실험설계

2(개인주의/집합주의 가치지향성) × 2(긍정조건/부정조건) × 2(정서표현: 정서표현/정서억제) × 3(정서유형: 일반/관여/분리) 4요인 혼합설계를 사용하였다. 개인주의-집합주의 가치지향성, 긍정부정 및 정서표현억제는 집단 간 변인이었고, 정서유형은 집단 내 변인이었다.

참여자

심리학 교양 강좌를 수강하는 D대학교 학생이 각 조건에 무선 할당되었다. 이후 불성실하게 응답하거나 실험의 조건을 알아차린 것으로 판명된 8명을 제외하고 136명을 최종 분석에 사용하였다.

정서표현하는 타인의 특징

대학교에 다니고 있으며 3학년에 재학 중이다.
 심리학 수업을 듣고 있으며 중간쯤에 앉는다.
 주변 사람에게 화가 날 때 그것을 그대로 드러낸다.
 키는 평균 키이며 검은색의 머리를 하고 있다.
 특별한 취미는 없지만 영화를 좋아하는 편이다.

절차

실험참가자들에게 정해진 시간에 미리 실험실 앞에 대기할 것을 공지하였고, 다른 참여자들은 실험실 밖 대기실에서 기다릴 것을 안내하였다. 실험의 준비가 끝났으면 참가자들에게 총 2가지의 실험에 참여하게 될 것이라고 설명을 하였다. 첫 번째 실험에서는 참여자들에게 개인차 변인인 개인주의-집합주의 가치지향성 설문을 실시하였다. 설문지 작성이 끝나면 과제 지시문을 읽으면서 과제를 설명하였다. 총 3가지의 과제가 있으며 이 3가지 과제(정서 유형별 과제: 일반, 관여, 분리)를 다 끝난 사람은 조용히 손을 들어 실험자에게 알리도록 지시했다. 모든 설문 작성이 끝난 후 본 실험의 실제 목적과 내용을 설명하고 실험 참가자의 의무와 자료 사용에 대해 안내하였다.

실험과제

본 실험은 정서를 표현하는 사람과 억제하는 사람에 대한 호감도를 측정해야 하기 때문에 Asch의 첫인상 실험의 과제처럼 한 사람의 특징에 대해서 4가지의 기본 정보를 제시하였고, 중간에 정서에 대한 정보를 제시하였다. 4가지의 기본정보가 정서에 대한 정보에 영향

을 주는 것을 막기 위해 중립정서를 제시하였다. 4가지의 정보가 중립정서임을 확인하기 위한 사전검사를 대학원생들을 대상으로 실시하였고, 정보가 있는 내용들은 수정·보완하여 실험 재료로 사용하였다. 실험에 사용된 정서표현과 정서억제의 제시는 다음과 같다. 긍정조건에서 표현(일반) ‘기분이 좋을 때 자기 기분을 있는 그대로 드러낸다.’; 표현(관여) ‘주변사람에게 친근함을 느낄 때 그것을 그대로 드러낸다.’; 표현(분리) ‘자신이 한 일이 자랑스러울 때 그것을 그대로 드러낸다.’(억제는 반대로), 부정조건에서 표현(일반) ‘기분이 나쁠 때 자기 기분을 그대로 드러낸다.’; 표현(관여), ‘자신이 한 일이 부끄러울 때 그것을 그대로 드러낸다.’; 표현(분리) ‘주변사람에게 화가 날 때 그것을 그대로 드러낸다.’(억제는 반대로)등의 정서의 표현과 정서 억제 특징들이 제시되었다.

종속변인 측정

각 정서 유형 별로 정서를 표현하거나 억제하는 사람들에 대한 호감도를 평가하기 위해 김지정과 안신호(2005)가 사용한 양극 형용사로 이루어진 척도를 사용하였다. 대표적인 문항으로 정서적인 호감도는 ‘편안하다-불편하다’, 행동경향성은 ‘더 알고 싶다’, ‘피하고 싶다’ 등의 총 8문항이며 7점 척도에 반응하도록 하였다. 점수가 높을수록 호감도가 높은 것으로 측정하였다.

결 과

실험이 복잡하여 가설검증이 어느 분석에서 이루어지는지 먼저 기술하겠다. 가설7은 관여정서에서 개인주의-집합주의 가치지향성의 주효과

분석이 유의한지 검증하면 된다. 가설8은 분리 정서의 긍정조건(자부심)에서 단순상호작용이 유의하고 단순단순 주효과에서 차이가 있는지를 검증하면 된다. 가설9는 분리정서의 부정조건(화)에서 단순상호작용이 유의하고 단순단순 주효과에서 차이가 있는지를 검증하면 된다.

본 실험의 결과를 분석하기 위해 SPSS를 사용하여 반복측정 분석을 실시하였다. 분석 전 구형성가정을 확인한 결과 유의확률이 .240으로 구형성 가정이 충족되었음을 알 수 있었다.

다음으로 전체분석의 결과를 확인한 결과, 개인-집합가치지향성×정서표현억제×긍정부정×정서유형이 유의한 것으로 나타났다, $F(2, 256)=3.042, p<.05, \eta^2=.023$. 자세한 결과는 표 9에 제시하였다. 더 정확한 해석을 위하여 MANOVA를 사용하여 분석을 실시하였다. 분석순서에 맞춰 각 정서유형별에서 개인주의-집합주의가치지향성×정서표현억제×긍정부정의 삼원상호작용효과를 분석하였다. 그 결과 일반정서, 관여정서에서는 상호작용이 유의하

표 9. 반복측정설계의 분산분석표

변량원	SS	df	MS	F	p	η^2
Between subjects						
개인주의-집합주의(A)	15.075	1	15.075	12.981**	.000	.092
정서표현억제(B)	27.668	1	27.668	23.825**	.000	.157
긍정부정(C)	14.936	1	14.936	12.861**	.000	.091
A×B	.066	1	.066	.057	.812	.000
A×C	.693	1	.693	.596	.441	.005
B×C	13.477	1	13.477	11.605**	.001	.083
A×B×C	.079	1	.079	.068	.795	.001
오차	148.644	128	1.161			
Within subjects						
정서유형(D)	12.728	2	6.364	16.046**	.000	.111
D×A	1.133	2	.566	1.428	.242	.011
D×B	44.050	2	22.025	55.536**	.000	.303
D×C	.17	2	.085	.214	.808	.002
D×A×B	4.771	2	2.386	6.015**	.003	.045
D×A×C	.201	2	.101	.254	.776	.002
D×B×C	5.069	2	2.535	6.391**	.002	.048
D×A×B×C	2.413	2	1.207	3.042*	.049	.023
오차	101.528	256	.397			

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

게 나타나지 않았지만, 분리정서에서는 부분적으로 유의하였다, $F(1, 135)=2.90, p<.10$. 추가적으로 분석순서에 따라 일반정서에서는 일차 상호작용효과를 분석하였고 개인주의-집합주의 가치지향성×정서표현억제, 개인주의-집합주의 가치지향성×공정부정, 정서표현억제×공정부정의 분석을 각각 실시하였다. 그중에서 공정부정×정서표현억제가 유의한 것으로 나타났다, $F(1, 135)=16.07, p<.01$. 자세한 해석을 위해 단순주효과 분석을 실시했고 그 결과, 표현조건에서 차이가 있는 것으로 나타났다, $F(1, 64)=14.40, p<.01$. 이 결과는 일반정서에서는 부정적 정서를 표현하는 것에 대해서 호감도가 많이 떨어지는 것으로 나타났다. 정서유형별 분석결과는 표 10에 제시하였다.

관여정서에서도 마찬가지로 분석순서에 따라서 개인주의-집합주의 가치지향성×공정부정, $F(1, 135)=.55, p=.458$, 공정부정×정서표현억제, $F(1, 135)=.75, p=.388$, 개인주의-집합주의 가치지향성×정서표현억제, $F(1, 135)=1.75, p=.189$ 의 분석을 실시하였으나 일차상호작용에서도 유의한 결과를 발견할 수 없었다. 따라서 주효과 분석을 실시했고 공정부정, $F(1, 135)=4.13, p<.05$, 정서표현억제, $F(1, 135)=$

$6.86, p<.05$, 개인주의-집합주의 가치지향성, $F(1, 135)=13.45, p<.01$, 모두 유의한 것을 발견할 수 있었다. 따라서 이 결과를 표 11과 그림 2, 3에 자세하게 나타냈으며, 그림에 따라 관여정서에서는 집합주의 가치지향성의 사람들이 개인주의 가치지향성의 사람들에 비해서 더 호감도가 높은 것을 알 수 있다. 따라서 가설7이 지지되었다.

분리정서에서는 삼원상호작용이 부분적으로 유의하였으므로, $F(1, 135)=2.9, p<.10$, 분리정서의 긍정조건에서 개인주의-집합주의가치지향성×정서표현억제, 분리정서의 부정조건에서 개인주의-집합주의 가치지향성×정서표현억제의 단순상호작용을 분석하였다. 그 결과 분리정서의 긍정조건(자존감)에서는 개인주의-집합주의 가치지향성의 상호작용이 유의하지 않아, $F(1, 67)=.00, p=.945$, 분리정서의 긍정조건에서 개인주의-집합주의 가치지향성 그리고 분리정서의 긍정조건에서 정서표현억제의 단순 주효과를 실시하였다. 그 결과 분리정서의 긍정조건에서 개인주의-집합주의 가치지향성의 단순 주효과는 유의하지 않았지만, $F(1, 67)=.77, p=.382$, 정서표현억제의 단순 주효과가 유의하였다, $F(1, 67)=26.03, p<.01$. 이 결과

표 10. 정서유형별 삼원 상호작용 결과

변량원	SS	df	MS	F	p
A×B×C at D(일반정서)	1.133	2	.566	1.428	.242
오차	132.34	135	.98		
A×B×C at D(관여정서)	.52	1	.52	.73	.394
오차	96.11	135	.71		
A×B×C at D(분리정서)	3.47	1	3.47	2.90+	.091
오차	161.47	135	1.2		

+ $p<.10$, * $p<.05$

표 11. 관여정서의 주효과 분석결과

변량원	SS	df	MS	F	p
긍정부정 at D(관여정서)	2.87	1	2.87	4.13*	.044
오차	93.76	135	.69		
표현억제 at D(관여정서)	4.67	1	4.67	6.86*	.01
오차	91.96	135	.68		
개인주의-집합주의가치지향성 at D(관여정서)	8.75	1	8.75	13.45**	.000
오차	87.88	135	.65		

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

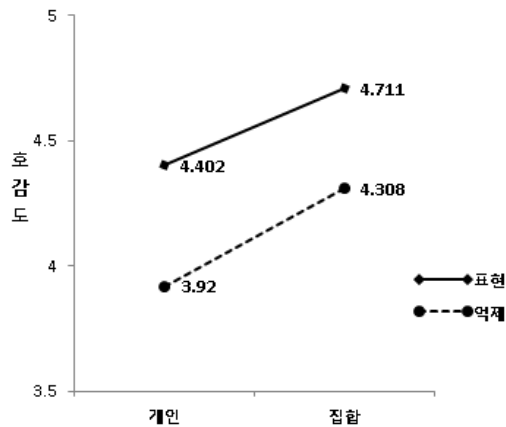


그림 2. 관여정서의 긍정조건에서 가치지향성에서의 호감도 차이

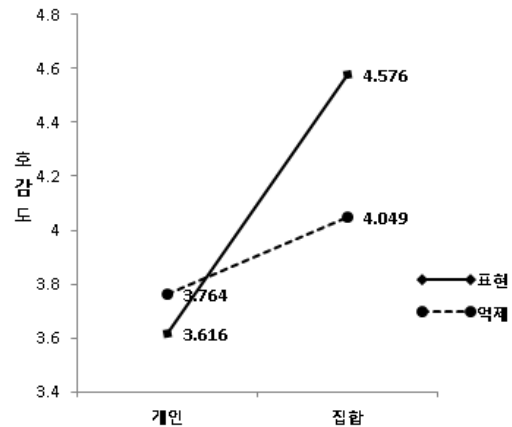


그림 3. 관여정서의 부정조건에서 가치지향성에서의 호감도 차이

는 개인주의-집합주의 가치지향성에 따른 효과는 없고, 그림 4에 나타난 바와 같이 자존감을 표현하는 사람보다는 억제하는 사람에 대해서 더 호감도가 높은 것을 알 수 있다. 반대로 분리정서의 부정조건에서의 개인주의-집합주의 가치지향성과 정서표현억제의 단순 상호작용이 유의하여, $F(1, 67)=4.56, p < .05$, 단순 주효과를 분석하였고 그 결과, 분리정서의 부정조건에서의 표현조건에서는 개인주의-집합주의 가치지향성의 차이가 유의하지 않았지만,

$F(1, 31)=.28, p=.598$, 분리정서의 부정조건의 억제조건에서 개인주의-집합주의 가치지향성의 차이가 유의한 것으로 나타났다, $F(1, 35)=8.25, p < .05$. 따라서 가설 8-1, 8-2, 9-1은 지지되지 않았으며, 가설 9-2는 지지되었다. 즉 가설 9-2의 결과는 집합주의 가치지향성이 높은 사람들은 개인주의 가치지향성이 높은 사람들에 비해서 화를 억제하는 사람들에 대해 더 높은 호감도를 나타냈음을 보여주고 있다. 자세한 결과는 표 12와 그림 5에 제시하였다.

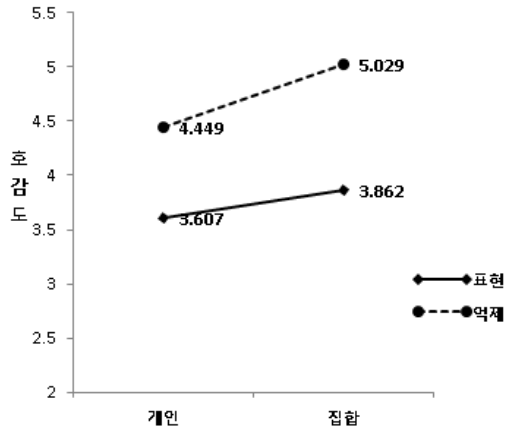


그림 4. 분리정서의 긍정조건에서 가치지향성에서의 호감도 차이

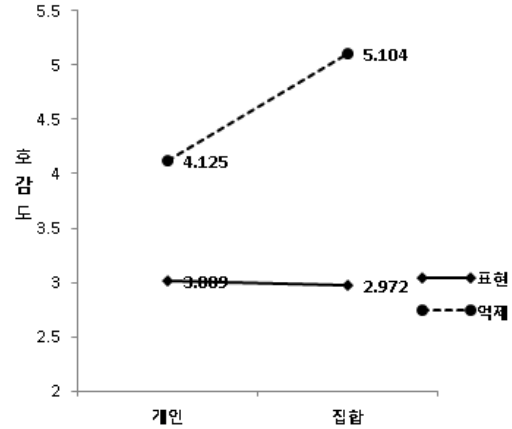


그림 5. 분리정서의 부정조건에서 가치지향성에서의 호감도 차이

표 12. 분리정서의 분석순서별 분석결과

변량원	SS	df	MS	F	p
표현억제 at 긍정부정(1) at 분리정서	14.50	1	14.50	26.03**	.000
오차	37.31	67	.56		
개인주의-집합주의 가치지향성 × 표현억제 at 긍정부정(2) at 분리정서	7.26	1	7.26	4.56*	.036
오차	106.74	67	1.59		
개인주의-집합주의 가치지향성 at 정서표현억제(2) at 긍정부정 at 분리정서	8.63	1	8.63	8.25**	.007
오차	36.59	35	1.05		

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

연구3. 논의

연구3은 연구1에서 실시된 정서표현하는 타인에 대한 호감도 평가의 연구 결과가 정보를 제시하는 방법과 정서의 유형이 구분되지 못한 점에 착안하여 그러한 한계점을 수정·보완하여 연구를 실시하였다. 그 결과 관여정서

에서는 집합주의 가치지향성이 높은 사람들이 개인주의 가치지향성이 높은 사람들보다 호감도가 더 높은 것으로 밝혀졌다. 관여정서는 집합주의 문화권에서 집단의 조화나 집단의 유지를 위해 굉장히 중요한 정서들이었기 때문에 호감도가 더 높게 나왔을 것이다. 분리정서의 긍정조건(자부심)에서는 개인주의와 집

합주의 가치지향성의 사람들 모두 억제하는 사람에 대해 더 높은 호감도가 있는 것으로 나타났다. 하지만 부정조건(화)조건에서는 표현하는 사람에 대해 개인주의-집합주의 가치지향성의 사람들 모두 호감도의 차이가 없었으나, 억제조건에서는 개인주의 가치지향성의 사람들보다 집합주의 가치지향성의 사람들이 더 높은 호감도를 나타냈다. 이것은 관여정서와 마찬가지로 집단의 조화나 유지를 위해 자신이 화가 나는 일이 있어도 참고 억제하는 사람들에게 더 가치를 두고 그런 사람을 더 좋게 평가한다는 결과이다.

종합논의

본 연구는 조직구성원간의 의사소통에 오해와 갈등을 일으킬 수 있는 정서표현 조절의 과정에 대해 개인주의-집합주의 가치지향성의 관점에서 고찰해보았다.

연구1에서는 첫째, 개인주의-집합주의 가치지향성이 정서표현억제 및 정서표현에 대한 부정적 태도에 영향을 미치는지를 연구하였다. 둘째, 정서표현억제가 어떠한 과정을 거쳐 발달하게 되는지를 매개분석을 통해 검증하였다. 셋째, 개인주의-집합주의 가치지향성에 따라서 정서표현하는 타인을 어떻게 평가하는지를 연구하였다. 연구2에서는 정서조절의 과정을 심층적으로 검증하기 위해 긍정정서를 유발하는 사건과 부정정서를 유발하는 사건을 조작하는 실험을 실시하였다. 구체적으로 개인주의-집합주의 가치지향성이 긍정-부정의 조건에 따라 정서표현 억제 차이가 발생하는지를 살펴보았다. 연구3에서는 연구1의 정보 제시 방법을 수정하고, 정서유형을 새롭게 추가하여 연구

를 실시하였다.

연구의 결과 및 의의에 대해 살펴보면 다음과 같다. 연구1을 통해 조직내에서 개인에 내재해 있는 집합주의 가치지향성이 높은 구성원일수록 개인주의 가치지향성이 높은 구성원들에 비해 정서표현억제를 더 많이 하는 것을 밝혀냈다. 즉, 집합주의 가치지향성이 높은 구성원들은 상황이나 맥락을 고려하여 조직 내 조화나 팀의 유지를 위해 정서표현억제를 더 많이 한다고 볼 수 있다. 반면에 개인주의 가치지향성이 높은 조직구성원들은 집합주의 가치지향성이 높은 구성원들에 비해 자신의 정서표현을 더 지향 한다고 볼 수 있다. 이런 결과는 개인주의-집합주의 가치지향성에 따른 정서표현 조절에 관한 기존의 연구들이 학교의 학생들을 대상으로 연구한 것과 달리(예: 이은경 등, 2009; 조궁호 등, 2009; 조궁호, 김지용, 홍미화, 김지현, 2002; Friesen, 1972; Matsumoto, Yoo, Hirayama, & Petrova, 2005; Soto et al, 2011; Tsai, Chentsova-Dutton, Freire-Bebeau, & Przymus, 2002), 기업 조직 구성원들을 대상으로 연구를 실시함으로써, 조직구성원간의 의사소통에 오해나 갈등을 불러일으킬 수 중요한 요인 중 하나인 정서표현 조절을 개인주의-집합주의 관점에서 검증하였다는 데 그 의의가 있다.

또한 연구1에서는 집합주의 가치지향성이 높을수록 정서표현에 대한 부정적 태도와 관련성이 높은 것을 밝혀냈다. 이와 함께 집합주의 가치지향성이 높을수록 정서표현억제의 경향성이 증가하는데 그러한 관계를 정서표현에 대한 부정적 태도가 완전 매개함을 밝혀냈다. 이들 결과는 조직 내 집합주의 가치지향성이 높은 구성원들은 개인주의 가치지향성이 높은 조직구성원들에 비해 정서표현 하는 것

에 대해 부정적 태도가 상대적으로 높고 그런 요인에 의해 정서표현억제를 더 많이 할 가능성이 높다는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 연구1에서 밝혀낸 정서표현에 대한 부정적 태도에 의한 매개효과는 다음과 같은 의미를 지닌다. 첫째, 정서표현에 대한 부정적 태도가 정서표현 억제제를 하는 보다 직접적인 이유임을 밝혀냈다는 것에 의의가 있다. 그 동안의 연구들을 보면 문화권에 따라 정서표현억제에 차이가 있음을 밝혔지만, 정작 왜 정서표현을 억제하는지에 대한 관심은 덜 두었다. 예를 들어 이은경 등(2009), Friesen(1972), Matsumoto, Yoo, Hirayama, & Petrova(2005), Soto 등(2011)의 연구가 비교 문화적으로 집합주의 가치지향성이 높은 사람들이 개인주의 가치지향성이 높은 사람들에 비해서 정서억제를 더 많이 하거나 안녕감에 상대적으로 덜 역기능을 일으킨다는 것을 밝힌 점에 큰 기여를 했지만, 왜 그러한 정서억제를 하는지에 대한 경험적 연구는 아니었다. 일부 조금호 등(2009)의 연구에서 집합주의 가치지향성이 높은 사람들이 분노를 통제하는 이유를 공감으로 밝혀냈는데, 이는 본 연구의 결과의 맥락과 일치하는 결과이다. 따라서 본 연구는 정서억제를 왜 하는지에 대한 이유를 밝혔다는 점에서 기존 비교 문화연구들의 결과를 더 확장했다는 데 의의가 있다. 둘째, 연구1에서 집합주의 가치지향성이 높을수록 정서표현억제의 경향성에 영향을 주는데 그러한 관계를 정서표현에 대한 부정적 태도가 완전 매개함을 밝힌 연구는 문화유형에 따라 정서사회화의 차이가 발생한다는 견해(조금호, 1997a; 조금호 등, 2009; Saarni, 1993)와 정서상태를 표현하는 표현규칙은 어렸을 때부터 사회화 되어 각 문화마다 사회화된 개인들은 상황마다 정서를 표현해야 하는

지 억제해야 하는지를 결정해준다고 제시한 Ekman(1982, 2003)의 주장에 대한 간접적 증거를 제시했다는 점에서 의의가 있다. 문화유형에 따라 정서사회화에 차이가 나타난다는 사회구성주의의 관점(예: Halberstadt, 1986; Harré, 1998; Lewis & Michalson, 1982)에서 본다면, 집합주의 가치관이 높은 환경에서 자란 아이들이 그에 걸 맞는 정서억제 행위를 했을 때 그러한 행위가 더 강화를 받았을 것이고, 그렇지 못한 행동은 제재를 받았을 것이며, 이것이 사회화가 되었을 것이라고 볼 수 있다 (Diener & Lucas, 2004; Knowles et al, 2001)

연구1에서 집합주의 가치지향성이 높은 구성원들이 개인주의 가치지향성이 높은 구성원들에 비해 정서표현억제가 높다는 것을 밝혔지만, 구체적으로 어떤 정서상황에서 정서표현억제에 차이가 발생하는지에 대한 결과나 그에 따른 시사점을 제시하지 못하는 한계가 있다. 하지만 연구2에서는 이러한 한계점을 실험연구를 통해 구체적으로 밝혀냈다는 것에 의미가 있다. 연구2의 결과에서 긍정정서를 표현하는 것은 가치지향성에 따라 차이가 없었지만, 부정정서는 개인주의 가치지향성의 개인들보다 집합주의 가치지향성의 개인들이 정서표현억제를 더 많이 하는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 정서표현억제에서 차이가 발생한다는 조사연구 결과에서 구체적으로 어떠한 정서상황에서 차이가 발생하는지 밝힘으로써 연구를 더 구체적으로 확장했다는 의미와 함께 그 시사점이 풍부해지는 결과를 얻을 수 있었다. 연구2의 결과적 측면에서 집합주의 가치지향성의 개인들은 집단의 조화나 관계에 해가 될 수 있는 부정적 정서의 표현을 개인주의 가치지향성의 사람들보다 더 억제하는 것으로 볼 수 있다. 이것은 곧 조화를

위한 정서는 서로 나누어 배가 되게 하고, 조화를 해하는 정서는 억제하여 집단의 안녕을 위해 노력하는 모습이라 볼 수 있다. 이와 더불어 연구2의 결과는 연구3의 결과와도 연계되는데, 연구 3에서 집합주의 가치지향성이 높은 개인들은 개인주의 가치지향성이 높은 개인들보다 화를 억제하는 사람에 대해 호감도가 더 높았다. 이러한 연구2와 연구3의 결과는, 집단이나 팀의 리더들이 조직관리 측면에서 어떻게 조직구성원들을 관리할 수 있는지 주목할 부분이 있다. 즉, 집단의 구성원들이 어떻게 구성되느냐에 따라서 정서표현규범에 대한 관리를 다르게 할 수 있다는 중요한 시사점이 있다(Ekman, 1972, 1982). 다시 말해, 집합주의 가치지향성이 높은 구성원들은 내집단의 조화를 깨뜨릴 수 있는 강한 정서표현보다는 억제하고 조절하는 것을 선호하고 강한 정서표현보다는 타인 중심적 정서를 선호하는 것으로 볼 수 있다(조공호, 1991, 1997a,b; 조공호 등, 2009). 따라서 리더는 이런 정서의 관리가 중요함을 인식하고 가치지향성에 따라서 정서에 대한 표현과 억제에 차이가 있음을 구성원들에게 인식시키거나 예방할 수 있는 절차들을 만들어 구성원들 사이에 오해가 발생하지 않도록 팀의 분위기를 만드는 노력이 필요하다. 예를 들어 회의 상황을 상정하자면 회의 시작 전, 정서표현에 대한 절차적 표현 규칙을 만들어 회의 동안 발생하는 과업갈등이 오귀인이나 오해를 일으켜 관계갈등으로 전이되지 않도록 관리할 수 있다(Greer, Jehn & Mannix, 2008; Jehn & Bendersky, 2003; Simon & Peterson, 2000).

연구3에서는 정서표현하는 타인에 대한 호감도 평가연구를 통해 개인주의-집합주의 가치지향성의 사람들이 각각 정서표현 조절하는

사람들에 대해서 어떻게 평가하는지를 검증하였다. 결과에 따르면, 관여정서에 대해서는 개인주의 가치지향성의 사람들보다 집합주의 가치지향성의 사람들이 더 호감도가 높았으며, 분리정서에서는 화를 억제하는 사람에 대해 개인주의 가치지향성의 사람들보다 집합주의 가치지향성의 사람들이 더 높은 호감도를 나타냈다. 기존의 정서에 관한 비교문화연구들이 비교문화의 차이에만 관심을 두어 1인칭 관점에서 자신의 정서를 표현하는지 또는 억제하는지에 관해 초점을 두어 연구하였다면, 본 연구에서는 그러한 연구들보다 한 걸음 더 나아가 3인칭 관점에서 타인이 정서표현을 조절하는 모습에 대한 호감도를 측정하였다는 점에서 의의가 있다. 이와 함께 기존 조직 내 정서연구에서는 정서유형을 분류하여 호감도를 측정한 연구는 거의 없고, 본 연구가 처음 시도하였다는 점에서 조직 정서연구에 큰 의미가 있다. 일부 최대정, 최가영, 박동건(2005)의 연구에서 리더의 정서표현을 연구하기 위해 긍정과 부정을 나누어 연구를 진행했지만, 본 연구와 같이 정서의 유형을 나누어 진행한 연구는 아니었다. 따라서 본 연구를 시발점으로 조직내에서 정서조절에 대한 연구를 더욱 확장할 수 있는 계기를 마련하였다는 점에서 의의가 있다. 또한, 타인의 정서표현을 어떠한 방법으로 구현해 낼 것인가에 대한 방법론적인 측면에서, Asch의 첫인상 실험의 패러다임처럼 특정 인물의 특징들을 제시하여 그 사람의 특징들 속에 정서표현조절의 특성을 추가하여 호감도 평가 연구의 결과들을 도출할 수 있었다는데 그 의의가 있다. 이와 더불어 규범적 관점에서 각 문화권에 맞는 정서규범을 표현했을 때와 억제했을 때 실제로 어떠한 평가를 하는지를 밝혔다는 점에서 또한 그 의의

를 찾을 수 있다. 이러한 결과는 곧 현실을 반영하는 것으로서, 조직내에서 집합주의 가치지향성이 높은 구성원과 개인주의 가치지향성이 높은 조직구성원들의 정서표현조절에 의해 의사소통의 오해를 불러올 수 있고, 이런 오해를 통해 갈등이나 팀워크에도 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

본 연구의 실용적 시사점을 살펴보면 다음과 같다. 연구1, 2, 3의 결과를 종합해보면, 집합주의 가치지향성이 높은 구성원들은 정서의 유형에 따라서 표현해야 하는 정서와 억제해야 하는 정서를 구분하고 자기보다는 타인의 정서를 먼저 고려한다고 볼 수 있다. 반대로 개인주의 가치지향성이 높은 조직구성원들은 집합주의 가치지향성이 높은 구성원들보다는 자기의 정서표현에 더 중점을 두고 있다고 볼 수 있다(조궁호, 1993, 1997a,b; 조궁호 등, 2009). 즉, 개인주의 가치지향성이 높은 조직구성원들은 개성이 강하고 자신을 표현하는 경향성이 강하기 때문에 자신의 기분이나 정서를 솔직하게 드러낸다. 하지만 집합주의 가치지향성이 높은 구성원들의 관점에서는 그러한 표현에 대해 오해를 하거나 부정적으로 느낄 수 있으며 그에 따른 오해와 부정적 감정을 해소하는 것이 필요할 수 있음을 보여주고 있다. 특히 국내의 시대적 흐름이 개인주의 가치지향성이 높아지고 있는 상황에서(조영호, 2001; Cho et al, 2014) 개인구성원들이 해결할 수 있을 것으로 믿고 구성원들이 자체적으로 해결하도록 맡기기 보다는 조직적 차원에서 조직구성원의 조화와 화합을 위해 적극 대응할 필요가 있다. 즉, 기업조직에서는 구성원간의 정서조절에 의해 구성원간 오해나 갈등이 발생하며 그것이 얼마나 중요한 문제인지를 인식하여 교육콘텐츠에 정서조절에 관한 교육

내용을 개발하여 구성원간의 커뮤니케이션이 원활하게 이루어질 수 있도록 만드는 교육이 필요하다.

또 다른 시사점은 본 연구를 다른 관점에서 살펴볼 수 있다. 개인주의-집합주의 가치지향성을 리더와 조직구성원간의 관점에서 살펴볼 수 있는데, 현재 기업조직들은 신세대라 불리는 Y세대 N세대인 1980년대 전후로 출생한 세대들이 입사를 하고 있다. 또한 실제 연구들을 보면 예전에 비해 이들 최근에 입사한 구성원들의 개인주의 지향성이 높아지고 있다(조영호, 2001; Cho et al, 2014). 이런 논리로 기업 내에서 기성세대인 리더들은 집합주의적 가치지향성이 높은 세대로, 신세대들은 개인주의 가치지향성이 높은 세대로 고려하여 시사점을 생각해볼 수 있다. 실제로 본 연구의 분석에 사용된 데이터를 이용하여 리더(과장급 이상)직급과 조직구성원(과장급 미만)직급으로 나누어 정서표현억제에서 차이가 발생하는지를 분석한 결과, 조직내 리더가 조직구성원들에 비해 정서표현억제가 더 높은 것으로 나타났다, $t(88)=-2.537, p<.05, M(\text{리더})=4.1$: $M(\text{조직구성원})=3.6$). 따라서 이러한 관점을 본 연구의 결과에 적용해보면, 리더는 조직에 더 높은 지향성이 있고 구성원들은 개인에 더 지향성이 높다고 볼 수 있으며, 이런 지향성들이 본 연구의 결과와 같이 정서표현억제에 차이가 발생했다고 볼 수 있다. 이런 결과, 연구의 서론에서 밝힌 포털 사이트 조사 결과와 같이 리더들은 조직 내 신세대 구성원들의 언행이나 태도 등에 대해 이기적이고 버릇이 없다고 볼 수 있으며, 신세대 구성원들은 그런 리더들에게 답답함이나 불만 등이 많은 것으로 볼 수 있다. 이것은 리더 역량의 관점에서 중요한 의미를 가질 수 있는 결과이다. 즉, 요

즘과 같이 정서에 대한 가치관이 혼재되어 있는 조직의 현실에서 리더가 신세대 조직구성원들의 정서에 민감하게 대응하고 소통할 수 있게 만드는 역량이 얼마나 중요한지를 알 수 있는 대목이다. 같은 맥락에서 Salovey와 Mayer(1990)는 정서지능이라는 개념을 제안하면서 자신과 타인의 정서를 평가하고 표현하며, 자신과 타인의 정서를 조절하고, 정서를 적응적으로 활용하는 것의 중요성을 강조하였다. 이러한 정서의 표현과 조절은 대인관계에서의 의사소통에 굉장히 중요하고 특히 조직장면에서 리더가 정서지능이 높을수록 부하의 태도에 굉장히 많은 영향을 끼치고 있는 것으로 밝혀지고 있으며(한지현, 유태용, 2005), 정서지능의 개념을 대중화시킨 Goleman(1998) 역시 부하들이 높은 성과를 달성하도록 하는 리더들의 특성에는 모두 정서지능이 높다는 점을 강조하였다. 따라서 상하 간의 일방적 지시와 복종의 위계적 조직문화를 줄이고 충분히 의견을 들어주고 공감해주고 의견을 표현할 수 있도록 해주는 감성 리더십을 발휘하여 신세대 조직구성원들이 자신의 일에 대한 동기부여를 할 수 있게끔 만들어주는 변화가 필요함을 시사하고 있으며, 시대의 요구에 따라 리더의 덕목에 없어서는 안 될 역량 중에 하나로 그 의미가 담겨져 있다고 볼 수 있다.

또한 리더와 조직구성원의 관점에서 차별적 교육이 필요하다. 신세대 조직구성원들에게는 직무교육이외에 정서표현 조절에 차이가 있음을 학습시키는 교육을 시키는 것과, 리더들에게는 리더십 교육에 신세대 조직구성원과의 소통을 원활할 수 있도록 하는 소통 전략의 측면에서 가치지향성에 따른 정서표현의 조절에 관한 교육을 집중시키고 감성리더십을 증진시킬 수 있는 토대를 마련해야 할 것이다.

교육의 실제적인 예로 역할극 같은 경우가 있을 수 있다. 역할극을 통해 리더와 조직구성원 각각의 관점에서 서로의 입장을 보다 직접적으로 이해할 수 있는 계기가 될 수 있으며 교류가 보다 확대될 수 있는 기회를 제공할 것이다. 또는 오히려 신세대 조직구성원이 리더들을 멘토링하여 신세대 조직구성원들이 무엇을 원하는지 그리고 어떻게 소통해야 효과적인지를 인식할 수 있도록 역멘토링 제도를 만들 수도 있다.

지금까지 본 연구 결과의 시사점을 관계적 측면에서 고려해 보았는데, 신체 기능적 측면에서도 고려해 볼 수 있다. 정서표현억제의 신체적 측면을 연구한 결과들에 의하면, 집합주의 가치지향성이 높은 사람들은 자신의 정서표현을 억제하는 것이 당연하다고 여기고 또 그래야 한다는 신념을 가지고 있어 개인주의 가치지향성이 높은 사람들보다 정서표현억제가 주관적 웰빙에 별 영향을 미치지 않지만(이은경 등, 2009), 개인주의 가치지향성이 높은 사람들이 자신의 정서를 많이 억제하면 스트레스 반응 및 신체적 문제와 상당히 관련성이 높은 것으로 나타나고 있다(Friedman & Booth-Kewley, 1987; Gross & Levenson, 1993; Pennebaker & Beall, 1986; 이은경 등, 2009에서 재인용, p.132). 따라서 조직의 효과성 증대를 위해 개인주의 가치지향성이 높은 신세대 조직구성원들이 정서표현을 억제하여 나타날 수 있는 부정적 효과를 줄일 필요가 있다. 예를 들어 조직개발에서 change agent와 비슷한 역할을 할 수 있는 소통전문가를 선발 및 양성하여, 그 전문가가 신세대 조직구성원들을 지속적으로 관리하고 멘토링 해주어 소통채널이 될 수 있는 제도가 있을 수 있다. 이런 개입은 신세대 조직구성원들이 일에 더 몰입할 수

있도록 도움이 될 것이며, 더 나아가 앞으로 조직의 핵심구성원들이 될 잠재력을 지닌 신세대 핵심인재들을 계속 근속하게 하는 원동력이 될 수 있을 것이다.

그러나 본 연구는 다음과 같은 제한점을 생각해 볼 수 있다.

이 연구의 실험 연구는 점화 효과를 통해 문화의 차이를 비교한 연구는 아니었다. 연구의 참여자들에게 기존에 내재해 있는 성향을 측정하여 개인차를 통해 연구한 것으로서, 본 연구에서 밝혀진 결과가 전적으로 문화차이 때문에 그런 것이라고 해석하는데 조심스러운 면이 있다. 따라서 추후 연구에서는 개인 내부에 내재하는 개인주의-집합주의 가치지향성을 측정하는 것이 아니라 실험실에서 가치지향성을 점화하여 자기 지각의 인출을 증진시켜(Tranfimow, Triandis & Goto, 1991) 연구를 진행하는 것이 필요할 것이다.

본 연구1에서 집합주의 가치지향성이 높을수록 정서표현억제 성향에 영향을 미친다는 것과 정서표현에 대한 부정적 태도에 영향을 미친다는 가설을 검증하기 위해 인구 통계적 변인들을 통제하기는 했지만, 이런 변인들 이외의 다른 변인들이 영향을 미쳤을 것이란 점을 배제할 수 없다. 따라서 추후 연구에서는 조직문화, 팀 분위기 및 리더의 스타일 등의 변인들을 통제한 상태에서도 위와 같은 결과가 반복 검증되는지를 고려해봐야 할 것이다.

연구3의 가설에서 본 연구에서 예상했던 가설이 기각되었다. 가설의 예상대로라면 개인주의 가치지향성이 높은 사람들이 화를 표현하는 사람들에 대해서 집합주의 가치지향성을 지닌 사람들보다 더 높게 호감도를 평가했어야 한다. 하지만 개인주의-집합주의 가치지향성에 따른 차이가 없는 것으로 나타났다. 이

러한 결과는 개인주의 문화에서는 정서표현은 솔직함과 진실성의 반영이라고 보아, 분노와 자부심 등도 거리낌 없이 표출할 것을 권장하는(Markus & Kitayama, 1991)방향성과 일치하지 않는 결과이다. 이러한 결과에 대해 본 연구자는 다음과 같은 가능성에 대해 고려할 수 있음을 제안한다. 개인주의 가치지향성의 사람들은 개인의 독립성과 독자성에 바탕을 둔 세계관의 self를 지니고 있다(조공호, 1993; 최상진, 김기범, 1999). 따라서 자신의 정서를 표현하는 것에 중점을 두고 있기 때문에 타인이 표현하는 정서에 대해서는 상대적으로 관심의 초점이 낮을 수 있는 가능성이 있다. 이러한 가능성에 대해서 고려해 볼 수 있는 결과가 연구2의 결과이다. 연구2의 결과에서는 개인주의 가치지향성이 높은 사람들은 부정적 시나리오에 의해 유발된 부적 정서를 집합주의 가치지향성이 높은 사람들에 비해 억제하지 않는 것으로 나타났다. 하지만 연구3의 분리 정서 즉, 화를 표현하는 타인에 대해서는 호감도에 있어서 집합주의 가치지향성의 사람들과 차이가 없었다. 그리고 그 수치도 전반적으로 비호감으로 나타나고 있다(전반적으로 평균 3.5 이하). 따라서 이러한 결과들에 비추어 봤을 때, 개인주의 가치지향성이 높은 사람들은 자신의 정서표현에 대한 의식은 높지만 상대방의 정서표현에 대해서는 그렇게 크게 의식하지 않을 수 있다. 따라서 이러한 가능성에 대해서 추후 연구에서 더 명확하게 밝혀낼 필요가 있을 것이다.

참고문헌

구자순 (1995). 신세대와 문화갈등. 한국사회이

- 론학회, (사회이론), 14, 211-237.
- 김지정, 안신호 (2005). 성격유사성과 대인매력. 한국심리학회지: 한국심리학회지 연차 학술 발표논문집, 188-189.
- 매경이코노미 (2013, 02 25). '외계인 신세대'와 제대로 소통하려면. <http://news.mk.co.kr/v2/economy/view.php?sc=50000006&cm=%C4%AE%B7%B3&year=2013&no=142038&relatedcode=&wonNo=>에서 15년7월10일 자료연음.
- 매일경제 (2012. 05. 30). '콩가루 직장' 지름길은? <http://news.mk.co.kr/newsRead.php?year=2012&no=326719>에서 15년7월10일 자료연음.
- 박진성 (2009). 직장 내 Y세대에 대한 오해와 Y세대 리더십, LGER리포트, 1057호.
- 아시아경제 (2013. 03. 05). 직장내 또 다른 갈등 '하극상'. <http://www.asiae.co.kr/news/view.htm?idxno=2013030511103178632>에서 15년7월10일 자료연음.
- 양동훈 (2013). 조직내 세대 및 계층 갈등 해소를 위한 인력운영, 한국경영자총협회(임금연구), 21(2), 4-13.
- 이순목 (1990). 공변량구조분석. 서울: 성문사.
- 이슬기, 장재운 (2014). 상사의 분노표출이 창의 과정 몰입에 미치는 영향: 부정 정서의 매개효과와 리더 동일시의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 27(2), 339-366.
- 이승아, 서용원 (2002). 집합주의-개인주의 성향과 선택유형이 내적동기에 미치는 영향. 한국심리학회지: 한국심리학회지 연차 학술발표 논문집, 269-274.
- 이은경, 서은국, Chu, Kim, & Sherman (2009). 정서억제와 주관적 안녕감: 문화 비교 연구. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 23(1), 131-146.
- 조금호 (1993). 대인평가의 문화간 차이: 대인평가 이원모형의 확대-시론*. 한국심리학회지: 사회, 7(1), 124-149.
- 조금호 (1997a). 문화유형과 정서의 차이: 한국인의 정서 이해를 위한 시론. 심리과학(서울대학교 심리과학연구소), 6(2), 1-43.
- 조금호 (1997b). 한국인의 주관적 안녕과 정서의 조절. 사회과학연구(서강대학교 사회과학연구소), 6, 27-86.
- 조금호, 김지연, 최경순 (2009). 문화성향과 분노통제: 분노수준과 공감의 매개효과를 중심으로. 한국심리학회지: 사회 및 성격 23(1), 69-90.
- 조영호 (2001). "동적 집합주의": 한국재벌기업의 기업문화. 국제지역연구, 5(1), 103-124.
- 최대정, 최가영, 박동건 (2005). 리더의 정서표현이 팀 구성원의 정서경험에 미치는 영향: 정서규범과 정체화 수준의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 18(2), 201-224.
- 최상진 (1997). 한국인의 심리적 특성. 현대심리학의 이해. 학문사
- 최상진, 김기범 (1999). 한국인의 Self의 특성: 서구의 self개념과 대비를 중심으로. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 13(2), 275-292.
- 최상진, 김기범 (1999). 한국인의 self에 대한 문화심리적 조명. 한국심리학회 연차학술대회.
- 최상진, 정태연 (2001). 인고에 대한 한국인의 심리: 긍정적 보상기대와 부정적 과실상계를 중심으로. 한국심리학회지: 사회문제, 7, 21-38.
- 최상진 (2011). 한국인의 심리학. 서울: 학지사.
- 최해연, 민경환 (2005). 정서표현에 대한 부정

- 적 신념의 구조와 기능. 한국심리학회지: 일반, 24(1), 239-257.
- 한규석 (1991a). 집단주의-개인주의 이론의 현황과 그 전망. 한국심리학회지, 10(1), 1-19.
- 한규석 (1991b). 사회심리학 이론의 문화특수성: 한국인의 사회심리학 연구를 위한 고찰. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 6, 132-155.
- 한정원 (1997). 정서표현성이 건강 및 주관적 안녕에 미치는 영향. 서울대학교 석사학위논문.
- 한지현, 유태용 (2005). 상사의 정서지능이 부하의 태도와 상사 과업수행에 미치는 영향. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 18(1), 177-199.
- Argyle, M., Henderson, M., & Bond, M. (1986). Cross-cultural variations in relationship rules. *International Journal of Psychology*, 21, 287-315.
- Bellah, R. N., Madsen, R., Sullivan, W. M., Swidler, A., & Tipton, S. M. (1985). *Habits of the heart: Individualism and commitment in american life*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88(3), 588-606.
- Bond, M. H., Hwang, K. K. (1986). The social psychology of chinese people. In: The psychology of the chinese people. M. H. Bond(Ed)(pp.213-266); New York: Oxford University Press.
- Bontempo, R., Lobel, S. A., & Triandis, H. C. (1990). *Compliance and value internalization among Brazilian and U.S. students*. Unpublished manuscript.
- Brown, M. W., & Cudeck, R. (1992). Alternative ways of assessing model fit. *Sociological Methods & Research*, 21(2), 230.
- Butler, E. A., & Egloff, B., Wilhelm, F. H., Smith, N. C., Erickson, E. A., & Gross, J. J. (2003). The social consequences of expressive suppression. *Emotion*, 3, 48-67.
- Cho, Y. H., Yu, G. C., Joo, M. K., & Rowley, Chris. (2014). Changing corporate culture over time in south korea. *Asian Pacific Business Review*. 20(1), 9-17.
- Choi, S. & Choi, S. (1990). "We-ness": The Korean Discourse of Collectivism. Paper presented at the International Conference, *Individualism and collectivism: Psychocultural perspectives from East and West*. July, 9-13, Seoul. Korea
- De Dreu, C. K. & Weingart, L. R. (2003). A contingency theory of task conflict and performance in group and organizational teams. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 741-749.
- De Wit, F. R., Greer, L. L., & Jehn, K. A. (2012). The paradox of intragroup conflict: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 97(2), 360-390.
- Diener, M. L., & Lucas, R. E. (2004). Adult's desire for children's emotions across 48 countries : Associations with individual and national characteristics. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 35, 525-547.
- Eid, M. & Diener, E. (2001). Norms for experiencing emotions in different cultures:

- Inter- and Interactional differences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(5), 869-885.
- Ekman, P. (1972). Universals and cultural differences in facial expression of emotions. In J. K. Cole(Ed), *Nebraska Symposium on Motivation*(Vol. 19, pp. 207~283). Lincoln, NB: University of Nebraska Press.
- Ekman, P. (1982). *Emotions in the human face*(2nd, ed), England: Cambridge University Press.
- Ekman, P. (1992). An argument for basic emotions. *Cognition and Emotion*, 6(3/4), 169-200.
- Ekman, P. (2003). *Emotions revealed*. New York: Times Books.
- Fiske, A. P., Kitayama, S., Markus, H. R., & Nisbett, R. E. (1998). The cultural matrix of social psychology. In D. T. Gillbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey(Eds), *The handbook of social psychology*(4th ed, Vol. 2, pp. 915-981). Boston, MA: McGraw-Hill.
- Friesen, W. V. (1972). *Cultural differences in facial expressions in a social situation: An experimental test of display rules*. Unpublished doctoral dissertation. University of California, San Francisco
- Gabrenya, Jr. W., & Hwang, K. (1996). Chinese social interaction: Harmony and hierarchy on the good earth. In M. H. Bond(Ed), *The handbook of Chinese psychology*(pp. 309-321). New York: Oxford University Press.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York Press.
- Greer, L. L., & Jehn, K. A., & Mannix, E. A. (2008). Conflict transformation: A longitudinal investigation of the relationships between different types of intragroup conflict and the moderating role of conflict resolution. *Small Group Research*, 39(3), 278-302.
- Gross, J. J., (1998). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 224-237.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation process : Implications for affect, relationship, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 348-362.
- Gross, J. J., & Levenson, R. W. (1993). Emotional suppression: Physiology, self-report, and expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 970-986.
- Gross, J. J., & Levenson, R. W. (1997). Hiding feelings: The acute effects of inhibiting negative and positive emotion. *Journal of Abnormal Psychology*, 106, 95-103.
- Halberstadt, A. G. (1986). Family socialization of emotional expression and nonverbal communication styles and skills. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 827-836.
- Harré, R. (Ed.) (1988). *The social construction of emotions*. Oxford, England: Blackwell.
- Ilie, R., Johnson, M. D., Judge, T. A., & Keeney, J. (2011). A within individual study of interpersonal conflict as a work stressor: Dispositional and situational moderators. *Journal of Organizational Behavior*, 32(1), 44-64.
- Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup

- conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40(2), 256-282.
- Jehn, K. A., & Benersky, C. (2003). Intragroup conflict in organizations: A contingency perspective on the conflict-outcome relationship. *Research in Organizational Behavior*, 25, 187-242.
- Jehn, K. A., Chadwick, C., & Thatcher, S. M. B. (1997). To agree or not to agree: The effects of value congruence, individual demographic dissimilarity, and conflict on workgroup outcomes. *International Journal of Conflict Management*, 8(4), 287-305.
- John, O. P., & Gross, J. J. (2004). Healthy and Unhealthy emotion regulation: Personality processes, individual differences, and life span development. *Journal of Personality*, 72, 1301-1333.
- Kalat, J. K., & Shiota, M. N. (2007). 정서심리학 [Emotion]. (민경환, 이옥경, 김지현, 김민희, 김수안 역). 서울: 시그마 프레스. (원전 2007에 출판).
- Kim, H. J., Markus, H. R. (1999). Deviance or uniqueness, harmony or conformity? A cultural analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(4), 785-800.
- Kitayama, S., Mesquita, B., & Karasawa, M. (2006). Cultural affordances and emotional experience: Socially engaging and disengaging emotions in Japan and the United States. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(5), 890-903.
- Knowles, E. D., Morris, M. W., Chiu, C. -Y., & Hong, Y. -Y. (2001). Culture and the process of person perception: Evidence for automaticity among East Asians in correcting for situational influences on behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27, 1344-1356.
- Lewis, M., & Michalson, L. (1982). The measurement of emotional state, In C. E. Izard(Ed), *Measuring emotions in infants and children*(pp. 178-207). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., Hoffman, J. M., West, S. G., & Sheets, V. (2002). A Comparison of methods to test mediation and other intervening variable effects. *Psychological Methods*, 7, 83-104.
- Markus, H. R. & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review*, 98, 224-253.
- Matsumoto, D., Yoo, S. H., Hirayama, S., & Petrova, G. (2005). Development and validation of a measure of display rule assessment inventory. *Emotion*, 5, 23-40.
- Morling, B., Kitayama, S., & Miyamoto, Y. (2002). Cultural practices emphasize influence in the United States and adjustment in Japan. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 311-323.
- Morris, W. N., & Reilly, N. P. (1986). Toward the self-regulation of mood: Theory and research. *Motivation and Emotion*, 11, 215-249.
- Oatley, K., & Jenkins, J. H. (1992). Human emotions: Function and dysfunction. *Annual Review of Psychology*, 43, 55-85.
- Oyserman, D., Coon, H. M., & Kimmelmeier, M. (2002). Rethinking Individualism and Collectivism: Evaluation of theoretical

- assumptions and meta-analyses. *Psychological Bulletin*, 128(1), 3-72.
- Penney, L. M., & Spector, P. E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26(7), 777-796.
- Saarni, C. (1993). Socialization of emotion. In M. Lewis & J. M. Haviland(Eds), *Handbook of emotions*(pp. 435-446). New York: Guilford.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and non-experimental studies: New Procedures and recommendations. *Psychological Methods*, 7, 422-445.
- Simon, T, L., & Peterson, R, S. (2000). Task conflict and relationship conflict in top management teams: the pivotal role of intragroup trust. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 102-111.
- Soto, J. A., Perez, C. R., & Kim, Y. H, (2011). Is expressive suppression always associated with poorer psychological functioning? A cross-cultural comparison between european americans and hong kong chinese. *Emotion*, 11(6), 1450-1455.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356-367.
- Tooby, J., & Cosmides, L., (1990). The past explains the present: Emotion adaptations and the structure of ancestral environments. *Ethology and Sociobiology*, 11, 375-424.
- Tooby, J., & Cosmides, L., (1992). The psychological foundations of culture. In J. H. Barkow, L. Cosmides & J. Tooby(Eds), *The adapted mind: Evolutionary psychology and the generation of culture*(pp. 19-136). New York: Oxford University Press.
- Trafimow, D., Triandis, H. C., & Goto, S. G. (1991). Some tests of the distinction between the private self and the collective self. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 649-655.
- Tsai, J. L., Chentsova-Dutton, Y., Freire-Bebeau, L., & Przymus, D. E. (2002). Emotional expression and physiology in European americans and Hmong Americans. *Emotion*, 2, 380-397.
- Tsai, J. L., & Levenson, R. W. (1997). Cultural influences on emotional responding: Chinese American and European American dating couples during the interpersonal conflict. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 28, 600-625.
- Wierzbicka, A. (1994). Emotion, language, and cultural scripts. In S. Kitayama & H. R. Markus(Eds.), *Emotion and culture*(pp. 133-196). Washington, DC: American Psychological Association.

1차 원고접수 : 2015. 07. 13

2차 원고접수 : 2015. 09. 11

최종게재결정 : 2015. 11. 03

The Effect of Organizational Member's Allocentrism-Idiocentrism on the emotion expression and favoritism

Young-Sik Kim

Yong-Won Suh

Department of Psychology, Sungkyunkwan University, South Korea

In this article, three studies were performed to investigate the differences of the tendency to regulate emotion expression in terms of the organizational member's cultural dispositions. Study 1 four hypothesis. First, allocentrics will have a higher level of emotion suppression than that of idiocentrics. Second, allocentrics will have a higher level of negative attitude towards emotion expressions than idiocentrics. third, the relation between allocentrics and emotion suppression will mediated by negative attitude to emotional expression. finally, allocentrics will be negatively evaluated than idiocentrics who shows emotional expression freely. For this study, data was collected from 196 employees by survey questionnaires. In study 1, it was found that allocentrics have a higher level of emotional suppression and negative attitude towards emotional expression than idiocentrics. The relation between allocentrics and emotional expression were mediated by negative attitude to emotional expression. But hypothesis 4 was not supported. In study 2, we experimented by including positive and negative conditions to examine the difference of emotional regulations between allocentrics and idiocentrics. The results show that allocentrics and idiocentrics do not differ in positive condition. However, in negative condition, allocentrics are more emotionally suppressed than that of idocentrics. Study 3 shows that by applying emotion type we were able to evaluate the fourth hypothesis of the first study. In socially engaged conditions, allocentrics were more favorable than idiocentrics. In socially disengaged conditions shows that allocentrics favored anger suppressing individuals over idiocentrics. Finally, implications and limitations of these results were discussed.

Key words : Allocentrism, Idiocentrism, Emotion expression, Emotion suppression, Favoritism