

대인감정이 수행평가의 인지적 과정과 평정의 정확성에 미치는 영향

윤 소 연 · 이 훈 구

연세대학교 심리학과

본 연구에서는 평정자가 피평정자에 대해 지닌 감정이 수행평가 뿐 아니라 수행정보를 처리하는 과정 - 피평정자의 수행행동의 의미에 대한 해석, 수행행동에 대한 회상과 재인 - 을 편파시키지는지를 살펴보고 이러한 편파가 감정 - 일치 정보와 감정 - 불일치 정보에 대한 차별적인 처리에 기인하는지를 알아보았다. 또한 이러한 차별적인 처리가 긍정적인 감정과 부정적인 감정에서 어떻게 서로 다르게 나타나는지를 알아보았다. 그 결과, 동일한 수로 동일한 수준의 우수한 수행행동과 저조한 수행행동을 제시해주었더라도 평정자가 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에 비해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 보다 긍정적인 방향으로 평가하고, 동일한 행동을 보다 긍정적인 방향으로 해석하며, 우수한 행동은 보다 많이, 저조한 행동은 보다 적게 회상하는 것으로 나타났다. 이러한 대인감정의 편파가 감정 - 일치 정보와 감정 - 불일치 정보에 대한 차별적인 처리로 인해 나타나는 것인가에 대한 분석결과, 평정자가 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우에는 감정 - 일치 정보에 대한 선별적인 처리가 뚜렷하게 나타났다. 즉, 감정과 일치하는 방향으로 해석하고 평가하며 감정 - 일치 정보를 더 많이 기억하는 반면 감정 - 불일치 정보는 무시하거나 감정과 일치하는 방향으로 해석하고 기억하는 것으로 검증되었다. 그러나 평정자가 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에는 감정 - 일치 정보에 대한 선별적인 처리가 나타나지 않았다. 즉, 전체적인 회상에서 저조한 행동의 비율이 높게 나타난 결과를 제외하고는 수행평가 및 수행행동에 대한 해석이 부정적인 방향으로 편파되지 않았으며 제시되지 않았던 수행행동에 대한 재인에서는 가설과 반대로 감정 - 불일치 정보인 우수한 수행행동보다는 감정 - 일치 정보인 저조한 수행행동에 대해 '보지 않았다'고 답하는 정도가 높게 나타났다. 따라서 본 연구의 결과는 평정자가 피평정자에 대해 지닌 감정이 수행평가만 편파시키는 것이 아니라 피평정자의 수행행동에 대한 해석과 기억을 체계적으로 편파시키며 이러한 편파는 긍정적인 감정을 지닌 피평정자의 수행행동을 처리하는 과정에서 발생하는 감정 - 일치 정보의 선별적인 처리에 기인한다는 사실을 보여준다.

조직 내에서 이루어지는 인사이드, 보상, 인력개발, 훈련과 같은 주요 인적 자원 관리 기능들은 수행평가의 결과를 근거로 시행되어진다. 수행평가는 인사결정 및 급여결정의 근거가 될 뿐 아니라 개인의 수행성과 수준에 대해 피드백을 제공하고 훈련의 필요성을 규명해주는 등 조직 구성원 개발 및 훈련의 근거 자료로도 사용된다(Carroll & Schneider, 1982). 이와 같이 조직 구성

원들에게 중요한 영향을 미치는 많은 결정들이 수행평가의 결과를 근거로 이루어지기 때문에 조직 구성원의 수행에 관한 정확한 평가는 조직 구성원들에 대한 공정한 처우의 토대가 될 뿐 아니라 나아가 조직의 효과성과 연결되어질 수 있다. '수행평가의 정확성'이란 "평정자의 평가가 피평정자의 진정한 수행성과의 수준을 반영하고 있는 정도"를 의미하는 것으로(Caranikas, 1995),

조직내 주요 결정의 기준이 되는 수행평가의 질을 향상시키기 위해서는 평정자가 행하는 평정의 질, 즉 평정의 정확성 혹은 타당성을 증진시키는 것이 중요한 의미를 지니게 된다(Cardy & Dobbins, 1994).

정확한 평가에 대한 관심이 증가함에 따라 연구자들은 '평가의 정확성을 결정하는 요인들'을 밝히고자 하였으며 수행평가 연구의 초기에 평가의 정확성을 높이기 위한 시도의 대부분은 평정자의 오류를 줄일 수 있는 평정척도나 훈련 프로그램의 개발, 평정오류에 대한 통계적 통제 기법 등에 초점이 맞추어졌다. 그러나 평정자의 판단이 평정 척도 상에 표현되어지기 전에 이미 여러 인지적 처리 과정이 진행되며, 이러한 과정에서 오류가 개입될 가능성이 있으므로 평정을 내리는 시점만을 다루는 심리측정적 접근으로는 수행평가에서 발생하는 오류를 설명하기에 충분치 못하다는 지적(Landy & Farr, 1980; Landy & Zedeck, 1983; Bernardin & Beatty, 1984)이 제기됨에 따라 1980년대 초에 이르러서 수행평가 연구의 초점은 평정자들이 어떻게 판단에 이르게 되는가의 문제, 즉 수행평가에서의 인지적 과정에 대한 연구에로 맞추어지기 시작하였다. 인지적 관점에서 볼 때, 수행평가 과정은 평정자가 피평정자의 행동을 관찰하고 관찰된 정보는 그 피평정자와 관련하여 평정자가 지니고 있는 다른 정보와 함께 인지적으로 처리되어 현재 피평정자의 수행성과에 대한 평가가 이루어지는 일련의 정보처리 과정으로 볼 수 있다.

수행평가 연구의 초점이 평가 도구에서 평가 과정 기저의 심리적 변인으로 옮겨짐에 따라 주요한 인지적 모델들이 제안되고 이들 모델에 근거한 경험적 연구들이 이루어져왔다. 그러나 이러한 인지적 연구들은 의식적/통제적 과정을 중심으로 연구가 진행되어왔으며 평정자-피평정자 상호작용에서 발생할 수 있는 사회적인 요인을 고려하지 않았다는 제한점을 지닌다. 수행평가는 일반적으로 6개월, 혹은 1년을 단위로 실시되며 그 기간 동안 행해진 피평정자의 수행성적을 평가하는 것이고 보면 그 기간 동안 내내 수행평가를 위해 의식적이고 의도적으로 정보를 처리할 수는 없다는 것이다. 즉, 수행평가의 각 단계에서 발생하는 편파는 통제적 처리 과정과 자동적 처리과정 둘 모두에 의해 발생하므로 수행평가의 과정을 이해하고 평가의 질을 개선하기 위해

서는 의식수준의 인지적 처리과정 뿐 아니라 자동적인 처리과정의 영향을 고려해야한다. 또한 수행평가는 평정자와 피평정자간의 상호작용 안에서 이루어지므로 대인관계 요인과 같은 사회적 요인들이 피평정자의 능력이나 직무 유능성이 평정에 미치는 영향 이상으로 수행평가에 영향을 미칠 수 있다는 점에서(Guion, 1983; Borman, White, Pulakos, & Oppler, 1991) 이들 요인의 영향력에 대한 보다 심도 있는 논의가 필요하다.

이상에서 지적된 인지적 연구의 제한점을 종합적으로 고려하여 볼 때, '평가의 정확성을 결정하는 요인'으로서 '평정자가 피평정자에 대해 지닌 감정'이 수행평가 과정에 미치는 영향에 주목할 필요가 있다. '감정 요인'은 평정자-피평정자 상호작용에서 발생할 수 있는 주요한 사회적 요인이며(Judge & Ferris, 1993; McGrath, 1984; Dipboye, 1985) 자동적으로 처리될 수 있는 요인(Smith & Lerner, 1986; Engle, 1996)이기 때문이다. 즉, 감정은 감정이 발생하는 과정에 대한 자각 없이 발생할 수 있으며 감정을 발생시키기 위한 특별한 인지적 노력 없이 발생할 수 있으므로(Isen & Diamond, 1989; Srull & Wyer, 1989; Greenwald & Banaji, 1995) 인지적 용량을 요하는 다른 과제와 동시에 처리될 수 있다. 감정 요인이 평정에 미치는 편파 중 일부는 의식적일 수 있으나 평정자들은 수행평가에 포함된 인지적 과정을 통해 영향을 미치는 감정적 편파에 대해 자각하지 못하거나 의식하지 못할 수 있다. 이는 주관적인 자각에 대한 판단에 수반하는 감정적 반응이 반드시 자발적으로 통제할 수 있는 것이 아니며 원하건, 원하지 않건 발생할 수 있기 때문이다(Zajonc, 1980). 수행평가에서 피평정자에 대한 평정자의 감정적 반응을 고려하는 것이 중요한 이유 중 하나는 평정자가 그 영향력을 자각하지 못하는 상태로 피평정자를 보는 방식, 피평정자에 대해 내리는 판단, 피평정자에 대한 여러 가지 정보에 어떻게 주의를 할당하는지에 영향을 미치기 때문이다. 마지막으로 감정 요인은 수행정보에 대한 처리과정에 체계적인 영향을 미칠 가능성이 높다. 사회인지 연구에 의하면 감정 요인은 사회적 지각에 대한 인지적 필터로 작용하여 정보에 대한 편파적 처리로 이끌 수 있다(Srull & Wyer, 1989; Izard, 1991). 또한 감정 요인은 정보처리의 자동적 양식과 통제적 양식 둘 모두를 통해

수행평정을 실제 수준 이상으로 높게 주도록 하거나 실제보다 낮게 주도록 작용할 수 있다(Park, Sims, & Motowidlo, 1986). 이는 의도적인 편파 외에도 감정으로 인해 발생하는 주의의 분산(distraction)이 평가에 포함된 인지적 과정에 의도하지 않은 영향력을 발생시킬 수 있음을 의미한다. 요약하자면, 감정 요인은 주요한 사회적 요인으로서 통제적 양식 뿐 아니라 자동적 양식으로 처리될 수 있으며, 수행평가의 정보처리 과정에 체계적인 영향을 미칠 수 있다.

여기서 '감정 요인'의 개념을 명확히 할 필요가 있을 것이다. '감정'은 심리학 연구에서 매우 다양한 의미로 사용되어온 용어로서 '정서(emotion)', '기분(mood)', '느낌(feeling)'을 포함하는 일반적인 용어이다(Fiske & Taylor, 1984). 연구자들마다 각각의 개념상의 차이를 설명하며 이들간을 구별하고 있지만 수행평가 분야에서는 일반적으로 특정한 대상에 대한 반응이나 아니냐에 따라 분화된 감정(differentiated affect)과 미분화된 감정(undifferentiated affect)으로 구분한다(Murphy & Cleveland, 1995). 전자는 감정을 '구체적인 대상에 대한 감정가(affective value)'로 보는 관점에서 '특정한 사람이나 자극에 대한 개인의 정서적인 반응'을 의미한다(Fiske, 1982; Zajonc, 1980). 이와 같이 특정한 사람에 대한 분화된 감정을 '대인감정(interpersonal affect)'이라 하며(Park & Sims, 1989) 그 사람을 좋아하는가(liking), 좋아하지 않는가(disliking)의 차원에서 평정되어진다(Trost, Kinicki & Prussia, 1989). 후자는 '감정'을 행복, 슬픔, 놀람과 같은 '기분상태'로 보는 관점으로서(Isen & Diamond, 1989) 이 경우의 감정은 특정한 대상에 대한 반응이 아니다(Clark & Isen, 1982; Fiske, 1981). 분화된 감정과 미분화된 감정은 수행성과 정보에 대한 처리에 영향을 미치는 방식과 정도가 다르다. 일반적으로 미분화된 감정인 기분은 단기적인(short-lived) 특성을 지니는 반면, 분화된 감정인 대인감정은 시간이 지나도 지속되는 특성을 지닌다(Clark & Isen, 1982). 수행평가는 특정한 피평정자에 대해 행해지는 것으로 그 개인에 대한 평정자의 정서 반응인 호감의 정도는 특정한 개인과 연관되지 않는 평정자의 기분상태에 비해 수행평가 과정에서 보다 결정적인 작용을 하는 것으로 보인다(Cardy & Dobbins, 1994; Varma

DeNisi, & Peters, 1996).

피평정자에 대한 평정자의 감정인 대인감정(interpersonal affect)이 수행평가 결과를 편파시킬 수 있다는 사실은 이미 다양한 측정치, 조작방법을 이용한 실험실 연구와 현장 연구에서 증명된 바 있다. 또한 최근에 실시된 Lefkowitz와 Battista(1995)의 연구에서는 부하에 대한 상사의 호감이 수행평정에 유의한 영향을 미칠 뿐 아니라 시간이 지남에 따라 그 효과가 강해짐으로써 장기간에 걸쳐 지속되는 것으로 나타났다. 이는 수행평가에 대한 대인감정의 체계적인 영향을 파악하고 통제할 필요성이 있음을 보여주는 결과라 할 것이다. 대인감정이 이와 같이 수행평가에 유의한 편파적 영향을 미치는 요인이라면 대인감정의 효과를 통제하거나 영향력을 조절할 수 있어야 할 것이며 그러기 위해서는 대인감정의 효과가 어떻게 일어나는지를 파악하고 있어야 할 것이다. 그러나 이러한 감정의 효과가 어떻게, 왜 일어나는지를 체계적으로 검증한 경험적 연구는 매우 부족하다.

대인감정을 정의하는 여러 가지 접근과 여러 측정치, 다양한 연구상황을 통해 공통적으로 검증된 결과는 피평정자들간의 수행수준이 유사한 경우에 평정자가 좋아하는 피평정자가 좋아하지 않는 피평정자에 비해 높은 평정을 받는다(Cardy, 1987; William, 1986; Park & Sims, 1989; Davis & Steiner, 1993; Robbins & DeNisi, 1994). 그렇다면 대인감정은 수행평가에만 영향을 미치는 것일까? 아니면 수행정보 처리과정에 포함된 여러 인지적 기제들, 즉, 수행정보의 의미에 대한 해석 및 부호화, 수행정보에 대한 기억, 개별적인 수행정보가 지니는 중요성에 대한 평가 등에 영향을 미치는 것일까? 만일 평정자가 피평정자에 대해 지닌 감정에 따라 수행평가 뿐 아니라 수행정보에 대한 해석, 기억 등도 달라진다고 할 때, 과연 이러한 편파가 수행정보 중 피평정자에 대한 감정의 평가적인 의미와 일치하는 정보와 불일치하는 정보에 대한 차별적인 처리에 기인하는 것인가?

도식적 처리에 관한 연구들은 정보처리과정에서 도식과 일치하는 정보에 대해 편파적인 처리가 발생하는가의 여부는 '도식-일치 정보에 대해 선택적 처리가 일어나는가'와 '제시되는 정보에 대한 해석에서 편파가 발생하는가'를 검증함으로써 파악할 수 있다고 보고하고

있다(Bodenhausen, 1988). 전자는 활성화된 범주와 일치하는 정보에 보다 주의를 기울이고 기억함으로써 궁극적으로 그 정보가 보다 빈번하게 판단자의 정신적 표상에 통합되어지는 현상을 나타내며 후자는 제시되는 정보를 활성화된 범주와 일치하는 방향으로 해석하거나 불일치되는 정보의 의미를 왜곡하여 해석함으로써 불일치 정보가 수행평가에 대해 지니는 정보적 의미를 평가절하하는 현상을 의미한다. 정보의 의미에 대한 해석은 정보처리 과정에서 '부호화'와 연결되는 바, 부호화란 관찰된 원래의 정보가 표상을 형성하는 단계로서 관찰한 정보를 의미 있는 정보로 받아들여서 저장할 것인가, 무시할 것인가에 대한 선택을 포함한다. 따라서 평정자가 자신이 관찰한 피평정자의 수행행동의 의미를 어떻게 해석하느냐에 따라 그 행동은 기억되어 이후 수행평가를 위한 근거로 사용될 수도 있고 무시되어서 사용되지 않을 수도 있다. 또한 평정자들은 관찰한 수행행동 전체를 근거로 수행평가를 내리는 것이 아니라 자신이 기억하는 행동에 근거하여 평가를 내린다고 볼 때, 어떤 정보가 보다 잘 기억되어지는가는 최종적인 수행평가에 중요한 영향을 미칠 수 있다.

만일 대인감정이 감정의 평가적인 방향과 일치하는 수행정보에 대해 선택적 처리가 발생하도록 작용한다면 피평정자에 대해 우수한 수행정보와 저조한 수행정보를 동일한 수로 제시해주었을 때, 피평정자에 대한 대인감정에 따라 감정과 일치되는 정보를 더 많이 기억하고, 더 빈번하게 관찰하였다고 보고하거나, 감정과 일치되는 정보를 보았다고 재인하는 정도가 보다 높게 나타날 것이다. 또한 감정과 불일치하는 정보에 대한 회상은 윤색되거나 감정-일치 정보에 대한 회상에 비해 회상 빈도가 낮게 나타날 것이다. 대인감정이 제시되는 정보에 대한 해석을 편파시킨다면 제시되는 정보들이 내포하는 수행성과 수준을 해석할 때 감정-불일치 정보의 의미를 평가절하하거나 혹은 감정과 일치하는 방향으로 재해석하는 경향이 나타날 것이다. 또한 동일한 수행수준을 반영하는 행동이라 할지라도 평정자가 긍정적인 대인감정을 가진 피평정자가 그 행동을 보인 경우와 부정적인 대인감정을 가진 피평정자가 그 행동을 보인 경우, 해당 수행행동이 반영하는 수행수준에 대한 평가를 하도록 하였을 때 그 평가가 달라질 수 있다. 예컨대,

동일한 행동이라 할지라도 좋아하는 부하가 그 행동을 보였을 때는 일을 잘 한 것이라 평가하는 반면, 싫어하는 부하가 그 행동을 보였을 때는 평범한 행동이라 평가하거나 어쩌다 그런 행동을 한 것이라고 상황적인 요인으로 돌려버릴 수 있다는 것이다. 대인감정이 수행평가에만 영향을 미치는 것이 아니라 정보처리 과정에도 영향을 미친다면 그 과정에 포함된 인지적 기제 중 어디에 보다 강한 영향을 미치는지에 대해서도 검증할 필요가 있을 것이다. 즉, 정보를 수집하여 부호화 할 때 정보의 의미에 대해 감정과 일치되는 방향으로 편파된 해석을 내리는 것인가? 아니면, 비교적 모든 정보의 의미를 정확히 해석하지만 감정과 일치되는 정보를 보다 잘 기억하는 것인가? 위와 같은 물음에 대한 검증은 대인감정의 편파적 효과를 감소시키기 위해 대처방안에서 어떤 인지적 기제를 대상으로 하는 것이 가장 효과적인가에 대한 해결책을 제시할 수 있을 것이다.

본 연구의 목적은 평정자가 피평정자에 대해 지닌 대인감정이 피평정자의 수행행동 정보를 처리하는 과정과 수행평가의 정확성에 미치는 영향을 검증하고자 하는 것이다. 보다 구체적으로 첫째, 대인감정이 피평정자의 수행행동에 대한 정보처리과정을 체계적으로 편파시키는 것인지, 단지 평가를 내리는 순간 피평정자에 대한 감정에 따라 평정이 대인감정과 일치하는 방향으로 편파되는 것인지를 알아보고자 하였다. 둘째, 대인감정이 정보처리 과정에 포함되는 일련의 인지적 기제들을 편파시킨다면 이러한 편파가 수행정보 중 대인감정의 평가적 의미와 일치하는 정보와 불일치 하는 정보에 대한 차별적 정보처리에 기인하는 것인지를 알아보고자 하였다. 셋째, 정보처리 과정에 포함된 인지적 기제들 중 대인감정이 보다 강한 영향을 미치는 기제는 무엇인지를 알아보고자 하였다. 마지막으로 평정자가 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우와 부정적인 감정을 지닌 경우, 감정-일치 정보에 대한 차별적인 처리 양상이 동일하게 나타나는가, 차이를 보이는가를 밝히고자 하였다.

본 연구의 가설은 다음과 같다.

1. 수행평가

가설 1. 평정자가 피평정자에 대해 지닌 대인감정은 피

평정자의 수행성과에 대한 평가를 편파시킬 것이다.

- (1) 대인감정에 따라 동일한 수행행동을 보인 피평정자에 대한 수행평가가 달라질 것이다. 즉, 부정적인 감정을 지닌 피평정자에 대한 수행평가에 비해 긍정적인 감정을 지닌 피평정자에 대한 수행평가가 보다 긍정적일 것이다.
- (2) 수행성과에 대한 평가는 피평정자의 실제 수행수준을 반영하는 평가에 비해 감정과 일치하는 방향으로 편파될 것이다.

2. 정보의 의미에 대한 해석

가설 2. 평정자가 피평정자에 대해 지닌 대인감정은 피평정자의 수행정보에 대한 해석을 편파시킬 것이다.

- (1) 대인감정에 따라 동일한 수행성과 수준을 반영하는 정보에 대한 평가에서 차이가 나타날 것이다. 즉, 동일한 정보가 부정적인 감정을 가진 피평정자의 행동으로 제시되었을 때에 비해 긍정적인 감정을 가진 피평정자의 행동으로 제시되었을 때 그 정보가 나타내는 수행성과 수준에 대한 평가가 보다 높아질 것이다.
- (2) 감정 - 불일치 정보가 나타내는 수행성과 수준에 대한 평가는 그 정보가 실제 반영하는 수행성과 수준에 비해 감정과 일치되는 방향으로 편파되어 나타날 것이다.
 - ① 평정자가 긍정적인 감정을 지닌 피평정자의 저조한 수행정보는 실제 그 정보가 반영하는 수행성과 수준에 비해 높게 평가될 것이다.
 - ② 평정자가 부정적인 감정을 지닌 피평정자의 우수한 수행정보는 실제 그 정보가 반영하는 수행성과 수준에 비해 낮게 평가될 것이다.

3. 정보에 대한 기억 - 자유회상

가설 3. 평정자가 피평정자에 대해 지닌 대인감정은 피평정자의 수행정보에 대한 회상을 편파시킬 것이다.

- (1) 회상된 모든 정보 중 긍정적인 정보의 비율은 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에 비

해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 보다 높을 것이다. 반면 부정적인 정보의 비율은 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우에 비해 부정적인 감정을 지닌 경우, 보다 높을 것이다.

- (2) 회상된 모든 정보 중 감정 - 일치 정보의 회상 비율이 감정 - 불일치 정보의 회상비율에 비해 높을 것이다.
- (3) 제시된 정보로서 회상된 정보 중 긍정적인 정보를 중립적인 정보나 부정적인 정보로 회상한 비율은 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우에 비해 부정적인 감정을 지닌 경우, 보다 높을 것이다. 반면, 제시된 정보로서 회상된 정보 중 부정적인 정보를 중립적이거나 긍정적인 정보로 회상한 비율은 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에 비해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 보다 높을 것이다.
- (4) 제시된 정보로서 회상된 정보 중 감정과 일치하는 방향으로 회상이 편파된 정보의 비율은 감정과 불일치하는 방향으로 회상이 편파된 비율에 비해 높을 것이다.
- (5) 제시되지 않은 정보로서 회상된 정보 중 긍정적인 정보의 비율은 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에 비해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 보다 높을 것이다. 반면 부정적인 정보의 비율은 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우에 비해 부정적인 감정을 지닌 경우, 보다 높을 것이다.
- (6) 제시되지 않은 정보로서 회상된 정보 중 감정 - 일치 정보의 비율이 감정 - 불일치 정보의 비율에 비해 높을 것이다.

4. 정보에 대한 기억 - 재인

가설 4. 평정자가 피평정자에 대해 지닌 대인감정은 피평정자의 수행정보에 대한 재인을 편파시킬 것이다.

- (1) 제시된 긍정적인 정보를 '보았다'고 반응하는 정도는 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에 비해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 보다 높을 것이다. 반면, 제시된 부정적인 정보를 '보았

다'고 반응하는 정도는 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우에 비해 부정적인 감정을 지닌 경우, 보다 높을 것이다.

- (2) 제시되지 않은 긍정적인 정보를 '보지 않았다'고 반응하는 정도는 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에 비해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 보다 낮을 것이다. 반면, 제시되지 않은 부정적인 정보를 '보지 않았다'고 반응하는 정도는 긍정적인 감정을 지닌 경우에 비해 부정적인 감정을 지닌 경우, 보다 낮을 것이다.
- (3) 감정 - 불일치 정보에 대한 재인에 비해 감정 - 일치 정보에 대한 재인에서 관대화 편파(liberal bias)가 보다 높게 나타날 것이다. 즉, 감정 - 일치 정보의 경우, 감정 - 불일치 정보에 비해 실제로 제시되지 않은 정보를 "보았다"고 답하는 비율이 높을 것이다.
- (4) 감정 - 일치 정보에 대한 재인에 비해 감정 - 불일치 정보에 대한 재인에서 엄격화 편파(stringent bias)가 보다 높게 나타날 것이다. 즉, 감정 - 불일치 정보의 경우, 감정 - 일치 정보에 비해 실제로 제시된 정보를 "보지 못했다"고 답하는 비율이 높을 것이다.

방 법

피험자

연세대학교에서 심리학 교양과목을 수강하는 학생들을 대상으로 피험자를 모집하였다. 85명이 실험에 참가하였으며 43명(남자 22명, 여자 21명)은 긍정적인 감정 조건에, 42명(남자 21명, 여자 21명)은 부정적인 감정 조건에 무선적으로 배정되었다.

예비연구

실험자극인 피평정자의 수행행동에 대한 기술문과 대인감정 조작 기술문을 작성하기 위해 예비연구를 실시하였다. 예비연구 1은 세 단계로 이루어지는데, 첫 단계에서는 수행성과를 구성하는 대표적인 차원 5개 각각에 대해 교수/강사가 보일 수 있는 수행행동의 구체적인 예를 적도록 하여 총 266개 행동기술문이 수집되었다.

두 번째 단계에서는 첫 단계에서 수집된 행동들을 무선적으로 배열하고 각 행동이 어떤 수행차원에 해당하는지를 적도록 하였으며 266개 문항 중 각 행동이 속하는 차원 할당에 대한 동의정도가 60% 이하인 54개의 문항을 삭제하였다. 세 번째 단계에서는 두 번째 단계에서 남은 212개 행동을 제시하고 각 행동이 교수행동 효과성 면에서 얼마나 우수한지의 수준을 7점 척도로 평정하도록 하여 평정점수의 표준편차가 1.5를 넘는 문항은 삭제하였다. 그 결과 2개 문항이 삭제되어 최종적으로 210개 문항이 남았다.

예비연구 2는 대인감정을 유발할 수 있는 행동기술문의 구체적인 예들을 수집하기 위해 실시되었으며 예비연구 3에서는 예비연구 2에서 수집된 행동 기술문과 Calderon(1998), Caranikas(1995)에서 사용되었던 행동 기술문을 합하여 총 178개 행동 기술문 각각에 대해 그러한 행동을 보이는 교수/강사에 대해 호감을 느끼는 정도(좋아하는 정도)를 7점 척도로 평정하게 하였다. 예비연구 1에서와 같이 긍정성 평정에서 표준편차가 1.5가 넘는 기술문 3개를 제외하고 남은 175개 기술문을 사용하여 감정 조작 기술문을 작성하였다.

실험자극

1) 대인감정의 조작

긍정적인 대인감정을 조작하는 기술문은 예비연구 3의 평정 결과, 긍정성 평정 점수가 평균 5점 이상인 기술문들을 토대로 작성하였으며 부정적 감정을 조작하는 기술문은 긍정성 평정 점수가 평균 3점 이하인 기술문들을 토대로 작성하였다. 긍정적 감정 조작을 위한 기술문은 "많은 학생들의 이름을 외우고 있으며 강의를 듣는 학생을 캠퍼스에서 마주치면 알아보고 인사한다"와 같은 기술문이 선정되었으며 부정적 감정 조작을 위한 기술문은 "질문에 답하는 학생의 말이나 행동이 느릴 경우 답답해하며 토론 중에 학생들의 논의가 논점에 빨리 도달하지 못하면 말을 중단시키곤 한다"와 같은 기술문이 선정되었다. 대인감정 조작을 위해 작성된 최종적인 기술문은 다음과 같이 구성되었다. 긍정감정 조건은 긍정적인 감정을 유발하는 행동 기술문 6개, 중립적인 행동 기술문 1개, 부정적 감정을 유발하는 행동 기술문 2개로 구성되어 전체적으로 긍정적인 행동의 비

율을 높게 하였으며 부정감정 조건은 부정적 행동 기술문 6개, 중립적 행동 기술문 1개, 긍정적 행동 기술문 2개로 구성되어 부정적인 행동의 비율을 높게 하였다.

2) 피평정자의 수행수준에 대한 정보

피평정자에 대한 자극 기술문은 Hom, DeNisi, Kinicki, & Bannister(1982)가 교수 효과성에 대한 BARS를 개발하기 위해 사용한 절차를 본 연구자가 수정하여 실시한 예비연구 1을 통하여 작성되었다. 예비연구 1을 통해 각 차원에 속하는 행동의 구체적인 예들이 산출되었으며 각각의 행동들이 나타내는 교수행동의 효과성 수준이 평가되었다. 감정 조작 조건과 상관없이 모든 피험자들에게 동일한 행동 기술문을 제시하였다. 평정자인 각 피험자들에게 제시되는 피평정자인 교수의 행동에 대한 전체 기술문은 5개 차원×6개 행동, 총 30개의 수행행동 정보로 구성되었으며 제시되는 기술문 중 1/2는 평균 이상, 1/2는 평균 이하의 수행을 나타내는 사건으로 구성하여 전체적인 수행수준을 평균으로 고정하였다. 또한 긍정감정 조건의 피험자와 부정감정 조건의 피험자에게 피평정자의 행동으로서 동일한 행동 기술문을 제시함으로써 두 조건의 피평정자가 보이는 수행성과 수준의 전체적인 준거점수 및 세부적인 차원에서의 준거점수가 동일하도록 하였다. 30개의 수행정보는 무선적으로 제시되며 수행정보가 제시되는 순서에 따른 효과를 없애기 위해 각 실험 조건을 반으로 나누어 서로 다른 순서로 수행정보를 제시하였다. 요약하자면 긍정감정 조건과 부정감정 조건의 피험자들에 제시되는 자극문은 피평정자에 대한 감정을 조작하기 위한 기술문만 다르고 뒤 이어 제시되는 피평정자의 수행행동 정보는 동일한 내용, 동일한 수행성과 수준의 기술문으로 구성되었다. 또한 제시되는 수행행동 정보는 각 차원에서의 수행수준 및 전체적인 수행수준이 평균수준으로 맞춰져 있다. 이와 같이 각 차원의 수행수준을 일정하게 한 이유는 피평정자에 대한 평정이 특정 차원에

서 수행의 우수성으로 인해 영향받지 않도록 하기 위해서이다. 또한 긍정감정 조건과 부정감정 조건에서 각 피평정자의 수행행동으로 제시되는 행동 정보의 내용을 동일하게 하는 동시에 각 차원 및 전체 수행수준을 평균으로 고정시킨 것은 동일한 수행성과 정보에 대한 정보처리과정 및 정보처리의 결과인 수행평가가 피평정자에 대한 평정자의 대인감정에 따라 영향을 받는 양상이 보다 명확하게 나타나도록 하기 위해서이다.

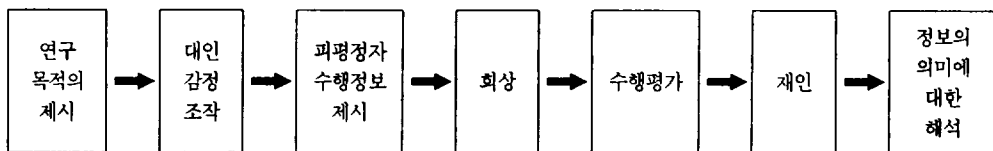
실험절차

피평정자에 대한 감정 조작과 피평정자의 수행정보 제시는 컴퓨터를 통하여 기술문의 형태로 제시되며 피험자의 반응은 컴퓨터와 질문지를 통해 수집되었다. 실험의 진행 절차는 다음과 같다.

피험자들에게 다음과 같이 연구목적을 알려준 후 대인감정을 조작하기 위한 기술문을 제시하였다. 대인감정을 조작하는 기술문을 제시하는 이유에 대해서는 강의평가에 대한 연구를 실험실에서 행하는 경우 발생할 수 있는 제한점을 극복하기 위해 해당 교수의 강의를 수강한 학생들을 대상으로 면담을 실시하여 강의 행동을 제외한 교수와의 상호작용으로 빈번하게 보고된 것을 알려주는 것이라고 명시하였다. 대인감정 조작을 위한 9개의 기술문은 컴퓨터 화면상에 한 번에 한 문장씩 15초 동안 제시되었다.

본 연구는 강의평가 체계의 질과 용도를 개선하기 위한 연구입니다. 강의평가 체계의 질을 높이기 위해서는 적합한 강의평가 문항의 개발이 필요합니다. 이에, 본 연구에서는 보다 효과적인 강의평가 체계 개발을 위해 여러 교수님들이 보이는 행동에 대해 여러분들이 어떻게 지각하고 계신지를 알아보고자 합니다.

이번 실험을 시행하기에 앞서 본 연구를 위해 구성된 task force team이 지난 2학기에 걸쳐 각 단과대별로 무선적으로 선정된 교수님들을 대상으로 각 교수님의 강



의를 수강한 학생들에게 설문을 실시하여 해당 교수님이 보이는 구체적인 교수행동들을 조사한 바 있습니다. 또한 각 교수님의 강의를 수강하는 학생들 중 일부를 우선적으로 선정하여 개인적으로 면담을 실시하였습니다.

실험이 진행되는 동안 여러분에게는 조사 대상이 된 교수님 중 한 분의 교수행동에 대한 기술문들이 제시됩니다. 앞서 언급한 바와 같이 그 행동 기술문들은 최근 두 학기 동안 그 교수님의 강의를 수강한 학생들을 대상으로 수집한 것입니다. 교수님의 성함을 밝히지 않은 이유는 여러분이 알고 있는 교수님을 평가하는 경우에 그 교수님에 대한 선입견으로 인한 편견이 작용하여 각 행동에 대한 객관적인 평가가 손상될 수 있기 때문입니다.

단, 강의평가는 한 한기동안 강의를 수강한 교수님을 대상으로 행해지는 것으로서 일정기간의 상호작용을 토대로 이루어지는 것이며, 각각의 교수행동(teaching behavior)에 대한 지각 역시, 상호작용의 맥락에서 해석되는 것이라고 볼 수 있습니다. 이렇게 볼 때, 누구인지 모르는 교수님의 교수행동에 대한 지각은 실제 상황에서 이루어지는 교수행동에 대한 지각과는 차이를 보일 수 있습니다.

따라서 이와 같은 연구상황의 한계점을 제한적이나마 극복하고, 실제적인 상황에서의 평가와 보다 가깝도록 하기 위해 지난 두 학기 동안 각 교수님의 강의를 수강한 학생들에 대한 면담에서 가장 빈번하게 보고된 행동들을 요약하여 제시한 후, 개별적인 교수행동에 대한 기술문을 제시하고자 합니다.

피평정자의 수행정보는 컴퓨터를 이용하여 한 번에 한 문장씩 10초간 화면에 제시되며, 제시간격은 3초로 하였다. 피평정자인 교수에 대해 제시되는 정보의 수행성과의 수준(평균이상, 평균이하)은 우선적으로 제시되도록 하되, 수행성과 수준의 평균은 모든 피평정자에 대해 일정하게 함으로써 전체적인 수행성과의 준거점수를 동일하게 하였다. 정보가 제시되는 순서에 의해 평가가 영향받을 가능성을 배제하기 위해 실험 집단을 반으로 나누어 수행정보의 제시순서를 변화시켰으며 회상과 평가의 실시 순서에 의한 영향을 배제하기 위해 역시 실험 집단을 반으로 나누어 회상과 평가의 실시순서

를 역균형화 하였다. 정보의 의미에 대한 해석을 가장 마지막에 측정된 이유는 정보의 의미에 대한 해석 측정을 수행평가나 회상, 재인 전에 실시할 경우, 각 정보와 감정간의 일치성에 상관없이 모든 정보를 주의 깊게 처리하도록 작용함으로써 대인감정으로 인한 선택적 처리에 대한 실험의 검증력을 손상시킬 수 있기 때문이다.

종속변인

수행평가 최종 평정에서는 5개 차원과 차원의 내용에 대한 목록을 제시하고 5개 차원 각각에 대해서, 그리고 전반적인 수행성과에 대해서 7점 척도로 평정하도록 하였다. 평정이 대인감정과 일치되는 방향으로 편파되었는지 여부는 평정의 정확성 지수를 통해 측정하였다. 평정의 정확성 지수는 $R_{obs} - R_{true}$ (관찰점수 - 준거점수)로 표시되며 피험자가 평정한 각 차원에 대한 평정과 제시된 행동 기술문들의 준거점수에 근거한 각 차원의 평균 점수간의 차이이다. 각 행동 기술문에 대한 개념적인 '준거점수'는 예비연구에서 피험자들이 각 수행행동에 대해 평정한 수행성과 수준을 평균한 점수이다. 이 점수는 대인감정이 개입되지 않은 상태에서 학생들이 평정한 결과를 평균한 것으로 본 연구에서 피험자들이 내린 평정에 대한 비교의 기준이 된다. 평정 정확성 지수는 +점수나 -점수로 산출되는데 +점수는 준거점수 평정에 비해 보다 높은 평정을 내림으로써 생기는 부적절한 평정의 정도를 나타내며 -점수는 준거점수 평정에 비해 보다 낮은 평정을 내림으로써 생기는 부적절한 평정의 정도를 나타낸다. 평정 정확성 지수가 긍정감정 조건에서 +점수로, 부정감정 조건에서 -점수로 산출되었다면 최종 평정이 감정과 일치되는 방향으로 편파되었음을 의미한다.

정보의 의미에 대한 해석 수행정보의 의미에 대한 해석은 각각의 행동에 대해 각 행동이 어느 수준의 교수행동 효과성(teaching effectiveness)을 지닌 행동인지를 평가하도록 함으로써 측정하였다. 이 측정치와 예비연구 1을 통해 산출된 각 수행행동이 나타내는 수행성과에 대한 준거점수와의 비교를 통해서 피험자들이 행한 수행정보에 대한 해석이 각 정보가 본래 반영하고 있는 수행성과 수준에 비해 감정과 일치되는 방향으로 편파되어 나타나는지를 검증할 수 있다. 각 수행정보에

대한 평가는 7점 척도로 이루어졌다(7: 매우 우수한 수행행동~1: 매우 저조한 수행행동).

회상 회상된 수행행동들 중에는 원래 피평정자의 행동으로서 제시되었던 행동도 있는 반면 원래는 제시되지 않았던 행동을 회상하는 경우도 있다. 또한 원래 수행행동이 반영하는 수행성과 수준과 비교하여 볼 때 더 저조한 행동으로 기억하거나 더 우수한 행동으로 기억하는 현상, 즉 감정에 따라 수행행동에 대한 기억이 윤색되는 현상이 나타날 수도 있다. 따라서 대인감정이 수행정보에 대한 기억에 미치는 영향을 검증하기 위해 다음 세 가지 측정치를 사용하여 분석하였다 - 회상된 전체 수행행동 중 우수한 수행행동/저조한 수행행동의 비율, 제시된 행동 기술문 중 수행행동이 본래 반영하고 있는 수행수준에 비해 긍정적인 방향/부정적인 방향으로 회상이 편파된 수행행동의 비율, 제시되지 않은 행동 기술문으로서 회상된 수행행동 중 우수한 수행행동/저조한 수행행동의 비율.

재인 수행정보에 대한 재인 양상을 측정하기 위해 제시된 수행행동에 대한 재인, 제시되지 않은 수행행동에 대한 재인, 편파지수의 세 가지 측정치를 실시하였다. 재인과제에서는 총 40개의 문항이 제시되는데 이중 20개의 행동은 앞서 제시되었던 행동 기술문에 포함된 것이고 20개의 행동은 포함되지 않은 것이다. 각 20개의 행동 중 10개는 감정-일치 행동, 10개는 감정-불일치 행동으로서 각 행동에 대해 4점 척도(1: 제시되지 않은 것이 확실하다, 2: 제시되지 않았던 것 같다, 3: 제시되었던 것 같다, 4: 확실히 제시되었다)로 평정하도록 하였다. 편파지수(Bias Index)는 hit rate(HR)와 false alarm rate(FAR)를 사용하여 계산된다. HR은 이전에 제시된 행동 정보를 정확하게 재인한 행동의 비율이며 FAR은 이전에 제시되지 않았던 행동 정보를 “보았다”고 잘못 답하는 확률이다. 편파지수에서 ‘편파’란 재인과제에 제시된 문항에 대해 그 항목을 보았는지 보지 않았는지 불확실한 상태에서 “보았다”고 대답하는 비율이다. 편파지수는 $B = \frac{FAR}{1 - (HR - FAR)}$ 의 공식에 의해 계산되며 0.0~1.0의 범위 내에 위치한다. .50이면 편파가 없음을 나타내고, .50이상이면 관대화 편파(liberal bias)를 나타내는 것으로 특정한 행동이 발생했다고 말하는 편파가 있는 것이다. 마지막으로 .50이하는

엄격화 편파(stringent bias)를 나타내며 이는 특정한 행동이 발생하지 않았다고 말하는 편파이다.

결 과

조작검증

실험 조건에서 의도한 바대로 대인감정이 조작되었는지 알아보기 위해 피평정자에 대한 수행평가가 이루어진 후 피험자들에게 자신이 평가하는 교수에 대해 ‘교수’로서가 아닌 사회적인 상황에서 마주칠 수 있는 한 ‘사람’으로서 느끼는 호감도에 대해 답하도록 하였다. 피평정자인 교수에 대한 호감도를 평정하도록 한 이유에 대해서는 보다 객관적인 강의 평가 문항을 만들기 위한 것이라고 설명하였다. 즉, 강의 평가에는 ‘교수’로서의 직무수행 정도도 영향을 미치지만 교수에 대해 느끼는 인간적인 매력의 정도도 영향을 미치기 때문에 객관적인 강의 평가문항을 만들기 위해서는 피험자들이 각 교수행동에 대해 내린 평가나 수행 행동의 각 차원 및 전반적인 수행수준에 대한 평가에서 평정자인 학생들이 피평정자인 교수에 대해 느끼는 인간적인 매력으로 인한 영향을 통제하기 위한 것이라고 설명하였다. ‘나는 ○○○ 교수와 같은 특성을 지닌 사람을 좋아하는다’에 대해 6점 척도(1: 전혀 그렇지 않다~6: 매우 그렇다)로 응답하도록 한 결과를 토대로 긍정감정 조건에서 4점 이상, 부정감정 조건에서 3점 이하의 응답을 한 경우, 피평정자인 교수에 대한 감정이 성공적으로 조작되었다고 보았다. 전체 피험자 94명 중 피평정자인 교수에 대한 감정이 성공적으로 조작된 피험자는 85명(긍정감정 조건 43명, 부정감정 조건 42명)으로서 긍정적 감정 조건의 피험자들($M=4.60, SD=.66$)이 부정적 감정 조건의 피험자들($M=2.52, SD=.63$)에 비해 피평정자에 대해 유의하게 긍정적인 감정을 형성하고 있는 것으로 나타났다, $t(83)=14.82, p<.001$.

가설검증

가설검증에 앞서, 평정자의 기분상태가 피평정자의 수행정보처리에 영향을 미치는지 여부를 검증하였다. 피평정자에 대한 수행평가 및 수행정보 처리과정에는 평정자가 피평정자에 대해 지니고 있는 감정 뿐 아니라

평정자의 기분상태도 영향을 미칠 수 있다. 대인감정이 특정한 피평정자에 대한 감정적인 반응인 반면, '기분(mood)'은 특정한 개인에 대한 반응이 아니다(Clark & Isen, 1982; Fiske, 1981). 본 연구의 목적은 대인감정의 효과를 밝히고자 하는 것이므로 순수한 대인감정의 효과를 검증하기 위해서는 평정자의 기분상태가 피평정자의 수행정보에 대한 처리에 미치는 효과를 통제할 필요가 있다. 이를 위해 기분상태에 대한 응답을 공변인으로 하여 본 연구에 포함된 모든 종속 측정치에 대한 분석을 실시하였다. 분석결과, '긍정정보에 대한 해석' 및 '제시되지 않은 정보로서 회상된 긍정정보의 비율'을 제외하고 공변인으로서의 기분상태의 효과가 유의하게 산출된 측정치는 없는 바(부록 1), 기분상태 변인의 효과를 통제하여도 대인감정의 효과가 유의하게 유지되었다. 또한 긍정정보에 대한 해석에서도 기분상태 변인이 공변인으로서 유의한 효과를 나타내기는 하였으나 그 효과를 통제한 후에도 대인감정 변인의 효과가 유의하게 유지되었기 때문에, $F(1, 31)=6.456, p=.017$, 본 연구에 포함된 분석 중 '제시되지 않은 긍정정보 회상 비율'을 제외한 모든 분석에서 피평정자의 기분상태는 고려하지 않았다.

(1) 수행평가

수행평가에 대한 분석 결과, 전체적인 수행수준에 대한 평정, $t(82)=4.96, p<.001$, 및 차원별 평정, $t(82)=3.74, p<.001$, 두 측정치 모두에서 평정자가 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에 비해 긍정적인 감정을

을 지닌 경우, 유의하게 보다 높은 평가를 내리는 것으로 나타났다. t 검증과 함께 수행평가의 5개 차원을 종속 변인으로 하여 일원 다변량 분석(one-way MANOVA)을 실시하였다. 분석결과, 대인감정 변인의 효과가 유의하게 나타났다(Wilks' Lamda=4.28, $p<.01$). 각 차원별로는 평가공정성, $F(1, 81)=13.75, p<.001$ 과 강의의 조직, $F(1, 81)=4.98, p<.05$ 에서 대인감정에 따라 유의한 차이가 나타났으며 지식의 깊이, $F(1, 81)=3.53, p<.10$ 에서도 통계적으로 유의한 수준에 가까운 차이가 나타났다. 이상의 결과들은 가설 1-(1)을 지지해주는 결과이다.

수행평가가 감정과 일치되는 방향으로 편파되었는지를 보다 명확히 살펴보기 위하여 평정의 정확성 지수를 산출하였다. 이 지수는 준거점수와와의 차이를 나타내는 것으로서 +점수나 -점수로 산출되는데 +점수는 준거점수 평정에 비해 높은 평정을, -점수는 보다 낮은 평정을 내렸음을 나타낸다. 표 1에 제시된 바를 살펴보면 전체 평정과 차원별 평정 평균 모두에서 공통적으로 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우 준거 점수에 비해 높게 평정하는 평가절상(inflation)은 명확히 나타나지만 부정적인 감정을 지닌 피평정자에 대해 준거점수에 비해 낮게 평가를 내리는 평가절하(deflation)는 나타나지 않음을 알 수 있다. 준거점수와와의 차이가 유의한지를 알아보고자 준거점수를 상수(constant)로 하여 단일표본 t 검증(one-sample t -test)을 실시하였다. 검증결과, 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우 전체적인 수행에 대한 평정과 수행차원에 대한 개별적인 평

표 1. 피평정자에 대한 평정자의 감정에 따른 피평정자의 수행수준에 대한 평정자의 평가

수행평가 측정치	긍정적 감정		부정적 감정		t 값
	평균 (표준편차)	정확성 지수	평균 (표준편차)	정확성 지수	
전체 평정	4.91(.92)	.91***	4.00(.74)	.00	4.96***
차원별 평정 평균	4.67(.69)	.60***	4.16(.57)	.09	3.74***
차원 1 : 지식의 깊이	4.40(1.19)	.43*	3.93(1.13)	-.05	1.88
차원 2 : 시험과 평가의 공정성	5.16(1.09)	1.18***	4.22(1.17)	.23	3.82***
차원 3 : 과제내용/정도의 적절성	4.65(1.29)	.52*	4.59(1.18)	.45*	.24
차원 4 : 강의의 조직	4.56(1.28)	.56**	3.88(1.36)	-.12	2.36*
차원 5 : 학습자료 제시 능력	4.58(1.42)	.32	4.17(1.30)	-.09	1.38

주. 정확성 지수는 평정자들이 내린 평가점수와 준거점수와의 차이를 나타냄
정확성 지수의 첨자는 평가점수가 준거점수와 통계적으로 유의하게 차이가 나는 정도를 나타냄

정 모두가 준거점수에 비해 긍정적인 방향으로 유의하게 편파된 것으로 나타났다. 반면, 부정적인 감정을 지닌 경우, 전체 평정에서는 편파가 나타나지 않았으며 차원별 평정 평균에서는 준거점수에 비해 약간 높은 평정을 내렸으나 통계적으로 유의하지 않았다(표 1, 부록 2). 차원별 평정에 대한 단일표본 *t*-검증 결과에서도 긍정감정 조건의 경우 5개 차원 중 ‘학습자료 제시 능력’을 제외한 4개 차원 모두에서 긍정적인 방향으로 평정이 편파되는 현상이 유의하게 나타났으나 부정감정 조건에서의 부정적인 방향으로의 편파 현상은 유의하지는 않았다(표 1, 부록 2). 단, 그 경향성은 가설과 일치하는 바, 5개 차원 중 3개 차원에 대한 평정에서 부정적인 방향으로의 편파가 나타남을 알 수 있다. 이상의 결과는 전반적으로 가설 1 - (2)를 지지해주는 결과라고 볼 수 있다.

(2) 정보에 대한 해석

평정자들이 피평정자에 대해 지니고 있는 감정에 따라 동일한 정보에 대한 해석이 감정과 일치하는 방향으로 편파되어지는가를 검증하고자 하였다. 이를 위해 피평정자인 교수의 수행행동으로 제시하였던 행동 기술문을 다시 한 번 제시하고 피험자들로 하여금 각 행동이 교수행동의 효과성 측면에서 어느 정도 수준의 행동인지를 7점 척도로 평정하게 하였다. 감정 조건에 따른 수행정보에 대한 해석 평균은 표 2와 같다.

감정 조건에 따른 평균 차이에 대해 *t*-검증을 실시한 결과, 정보에 대한 해석 전체, $t(83)=3.77, p<0.01$, 및 부정적인 정보에 대한 해석, $t(83)=2.44, p<0.05$, 에서 두

감정 조건간에 유의한 차이가 나타났으며 긍정적인 수행정보에 대한 해석에서도 통계적으로 유의하지는 않으나 강한 경향성이 나타났다, $t(83)=1.91, p=.059$. 이상의 분석결과는 가설 2 - (1)과 일치하는 바, 평정자가 피평정자에 대해 지니고 있는 감정에 따라 동일한 수행성과 수준을 반영하는 정보에 대한 해석에서 차이가 남을 보여준다. 이는 동일한 행동을 부정적인 감정을 지닌 피평정자가 보인 경우에 비해 긍정적인 감정을 지닌 피평정자가 보인 경우 평정자가 그 행동을 보다 긍정적인 것으로 평가함을 의미한다.

가설 2 - (2)를 검증하기 위해 긍정적인 수행정보에 대한 준거점수와 부정적인 수행정보에 대한 준거점수를 상수로 하여 단일표본 *t*-검증을 실시하였다. 분석결과, 평정자가 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 그 피평정자가 행한 저조한 수행행동은 그 행동이 실제 반영하고 있는 수행성과 수준에 비해 높게 평가할 것이라는 가설은 지지되었다, $t(42)=2.644, p<0.05$. 그러나 부정적인 감정을 지닌 경우, 그 피평정자가 행한 우수한 수행행동은 그 행동이 실제 반영하는 수행성과 수준에 비해 낮게 평가할 것이라는 가설은 지지되지 않았다(표 2, 부록 3).

(3) 정보에 대한 기억 - 자유회상

평정자가 피평정자에 대해 지닌 감정이 피평정자의 수행행동에 대한 기억을 편파시키지는지를 검증하기 위해 분석한 측정치는 세 가지로 분류될 수 있다. 첫째, 피험자가 회상한 전체 행동으로서 피험자가 각각 긍정, 중립, 부정으로 평정한 행동의 비율, 둘째, 피평정자의 수

표 2. 피평정자에 대한 평정자의 감정에 따른 피평정자의 수행정보에 대한 평정자의 해석

정보에 대한 해석	긍정적 감정		부정적 감정		t 값
	평균 (표준편차)	준거점수 와의 차이	평균 (표준편차)	준거점수 와의 차이	
전 체	4.38 (.27)	.32***	4.19 (.19)	.12***	3.77***
긍정적인 수행정보에 대한 해석	5.92 (.48)	.45***	5.73 (.42)	.27***	1.91
부정적인 수행정보에 대한 해석	2.84 (.40)	.16*	2.64 (.33)	-.03	2.44*

주. 준거점수와의 차이의 첨자는 평가점수가 준거점수와 통계적으로 유의하게 차이가 나는 정도를 나타냄

행동으로서 제시된 항목 중 회상한 항목으로서 평정자가 실제 수행행동이 반영하는 수행수준과 다르게 긍정적이거나 부정적인 방향으로 편파되게 회상하여 평정한 행동의 비율, 셋째, 제시되지 않은 항목으로서 회상된 항목 중 긍정행동과 부정행동의 비율. 첫 번째 분석 대상인 회상한 모든 행동 중에는 실제로는 제시되지 않은 행동이 포함되며, 각 행동이 나타내는 수행수준으로서 피험자가 평정한 우수, 중간, 저조의 평가는 실제 준거점수와 일치하지 않을 수 있다. 수행평가에서는 평정자가 기억한 피평정자의 행동이 실제 관찰된 행동인가 아닌가, 그리고 그 행동이 실제로 의미하는 수행수준이 어느 정도인가보다 평정자의 기억 속에 피평정자의 어떤 행동이 어떤 의미로 저장되어 있는지가 보다 중요한 의미를 지닌다는 점에서 이 측정치를 회상에 대한 분석 대상에 포함시켰다. 두 번째 측정치는 감정으로 인해 회상 시 수행정보의 의미가 윤색되거나 편파시키는지 여부를 알기 위한 것으로서 부정방향 회상편파 지수는 제시되었던 항목을 회상한 항목 중 준거점수에 의하면 우수한 수행행동을 피험자가 중간수준, 혹은 저조한 수행행동으로 평정한 항목의 비율을 반영하고 있으며, 긍정방향 회상편파지수는 준거점수에 의하면 저조한 수행행동을 피험자가 중간수준, 혹은 우수한 수행행동으로 평정한 항목의 비율을 반영하는 것이다. 마지막으로 제시되지 않았던 항목을 회상한 항목 중 긍정행동과 부정행동의 비율을 측정함으로써 감정의 방향에 따라 기억이 재구성되거나 기억의 빈 부분이 채워지는 양상을 보고자하였다.

회상한 모든 행동을 대상으로 하여 피평정자에 대해 지닌 감정에 따라 평정자가 회상한 정보의 내용에서 차

이가 있는지를 검증하기 위해 t 검증을 실시하였다. 검증 결과, 중립적인 정보의 회상비율은 감정 조건에 따라 유의한 차이가 나지 않았으나 긍정적인 정보의 비율, $t(83)=3.87, p<.001$, 과 부정적인 정보의 비율, $t(83)=-3.80, p<.001$, 은 감정 조건에 따라 유의한 차이가 발생하였다. 즉, 평정자가 회상한 피평정자의 행동 중 긍정적인 행동의 비율은 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에 비해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 유의하게 높게 나타났으며 부정적인 행동의 비율은 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우에 비해 부정적인 감정을 지닌 경우, 유의하게 높게 나타났다(표 3, 그림 1). 이는 가설 3 - (1)을 지지해주는 결과이다. 이와 같은 감정 조건에 따라 나타나는 회상 양상에서의 차이가 감정 - 일치 정보와 감정 - 불일치 정보에 대한 편파적인 기억에 기인하는지를 알아보기 위해 사전대비 분석

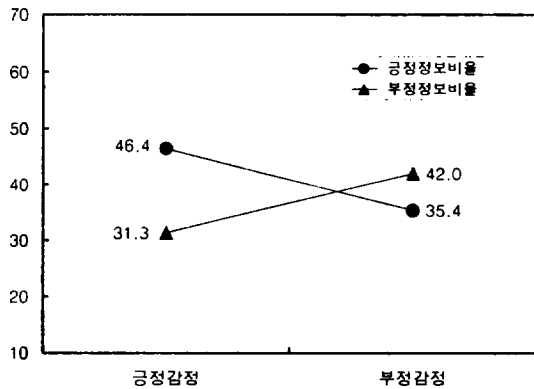


그림 1. 평정자의 피평정자에 대한 감정에 따라 평정자가 회상한 피평정자의 수행정보 중 긍정적인 정보와 부정적인 정보의 비율

표 3. 피평정자에 대한 평정자의 감정에 따른 피평정자의 수행정보에 대한 평정자의 회상

정보에 대한 기억 - 자유회상		감정적 감정		t 값
		긍정적 감정 평균(표준편차)	부정적 감정 평균(표준편차)	
회상 전체	긍정정보 비율	.46 (.15)	.35 (.11)	3.87***
	중립정보 비율	.22 (.14)	.23 (.12)	-.33
	부정정보 비율	.31 (.13)	.42 (.13)	-3.80***
제시된 정보에 대한 회상	긍정방향 회상편파 비율	.29 (.15)	.18 (.15)	2.44*
	부정방향 회상편파 비율	.09 (.21)	.15 (.22)	-1.28
제시되지 않은 정보에 대한 회상	긍정정보 비율	.48 (.47)	.24 (.38)	2.03*
	부정정보 비율	.17 (.34)	.35 (.43)	-1.73

을 실시하였다(부록 4). 대비 1에서는 전체적으로 일치 정보와 불일치 정보에 대한 편파적인 기억이 이루어지는지를 검증하였으며(긍정 감정 - 긍정 정보, 부정 감정 - 부정 정보, 부정 감정 - 긍정 정보, 부정 감정 - 부정 정보; 대비계수, 1, -1, -1, 1) 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우와 부정적인 감정을 지닌 경우 다른 양상이 나타나는지를 알아보기 위해 대비 2(대비계수: 1, -1, 0, 0)와 대비 3(대비계수: 0, 0, 1, -1)을 실시하였다. 사전 대비 결과는 매우 유의하여 가설 3-(2)가 지지되었다, 전체: $F(1, 83)=38.45, p<.01$, 긍정감정 조건: $F(1, 83)=37.21, p<.01$, 부정감정 조건: $F(1, 83)=7.12, p<.01$. 즉, 평정자가 피평정자에 대해 지니고 있는 감정이 피평정자의 수행행동에 대한 기억을 편파시켜 감정-불일치 정보보다는 감정-일치 정보를 보다 많이 기억함으로써 동일한 수행정보를 보았다하더라도 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우에는 그 피평정자가 행한 저조한 수행행동보다는 우수한 수행행동을 보다 많이 기억하는 반면, 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에는 우수한 수행행동보다는 저조한 수행행동을 보다 많이 기억함이 검증되었다. 또한 이와 같이 대인감정에 따라 기억이 편파되는 현상은 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에 비해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 보다 두드러지게 나타나는 것으로 밝혀졌다.

감정으로 인해 회상 시 수행정보의 의미가 운색되거나 편파되는지를 알아보고자 감정 조건에 따라 제시된 정보로서 회상된 정보 중 긍정방향으로 회상이 편파된 정보의 비율과 부정방향으로 회상이 편파된 정보의 비율이 차이가 나는지를 검증하였다. 검증 결과, 긍정방향 회상편파 비율에서 감정 조건에 따른 유의한 차이가 나타났다, $t(83)=2.44, p<.05$. 즉, 제시된 정보로서 회상된 정보 중 준거점수 상 부정적인 정보를 중립적이거나 긍정적인 정보로 회상한 비율은 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에 비해 긍정적인 감정을 지닌 경우 유의하게 높은 것으로 밝혀졌다. 부정방향 회상편파 비율에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지는 않았으나 평균점수가 나타내는 경향성은 가설과 일치하는 바, 준거점수 상 긍정적인 정보를 중립적이거나 부정적인 정보로 회상하는 비율이 피평정자에 대해 긍정적인

감정을 지닌 경우에 비해 부정적인 감정을 지닌 경우, 보다 높게 나타났다. 이상의 분석결과는 전반적으로 가설 3-(3)을 지지해주는 것이라고 볼 수 있다(표 3). 감정과 일치하는 방향으로 회상이 편파되는지를 검증하기 위해 긍정방향 회상편파 비율과 부정방향 회상편파 비율에 대해 사전대비 검증을 실시하였다(부록 4). 검증 결과, 대비 1, $F(1, 83)=11.93, p<.01$, 과 대비 2, $F(1, 83)=31.88, p<.01$, 는 유의하게 나타났으나 대비 3은 통계적으로 유의하지 않게 나타남으로써, $F(1, 83)<1, ns$, 전체적으로 감정과 일치되는 방향으로의 편파가 감정과 불일치 되는 방향으로의 편파에 비해 유의하게 높게 나타나는 현상은 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 조건의 효과에 기인함을 알 수 있다. 이는 가설 3-(4)가 긍정감정 조건에 한하여 부분적으로 지지됨을 보여주는 결과이다. 즉, 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우 피평정자가 보인 저조한 수행행동을 중간 수준의 수행행동이거나 우수한 수행행동으로 잘못 기억하는 정도가 우수한 수행행동을 중간정도나 저조한 수행행동으로 잘못 기억하는 정도에 비해 유의하게 높게 나타나지만 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에는 감정과 불일치하는 방향으로 기억이 편파되는 정도와 일치하는 방향으로 기억이 편파되는 정도가 유의하게 차이가 나지 않는다는 것이다.

마지막으로 감정과 일치하는 방향으로 기억이 재구성되는지를 알아보기 위해 감정조건에 따라 제시하지 않은 정보로서 회상된 정보 중 긍정적인 정보와 부정적인 정보의 비율에서 차이가 나는지를 분석하였다. 분석결과, 제시되지 않은 정보로서 회상한 정보 중 긍정정보의 비율에서 감정 조건에 따라 유의한 차이가 나타났으며, $t(49)=2.03, p<.05$, 부정정보의 비율에서도 감정 변인의 효과가 약하게 나타났다, $t(49)=-1.73, p=.09$. 이는 가설 3-(5)를 지지해주는 결과로서 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에 비해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 실제로 관찰되지 않은 행동으로서 우수한 행동을 기억하는 정도가 보다 높은 반면, 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우보다 부정적인 감정을 지닌 경우, 실제로 관찰되지 않은 행동으로서 저조한 행동을 했다고 기억하는 정도가 보다 높음을 의미한다(표 3). 단, 앞서 대인감정의 효과에 대한 조작 검증에서 언

급한 바와 같이 '제시되지 않은 정보로 회상된 정보 중 긍정적인 정보의 비율'에서는 기분상태 변인의 효과가 유의하게 발생하였다. 기분상태 변인의 효과에 대한 분석결과, 감정 조건별로 기분상태의 효과가 다르게 나타난 바, 피평정자에 대해서 긍정적인 감정을 지닌 경우에는 기분이 좋을 때($M=.67, SD=.41$)와 나쁠 때($M=.50, SD=.71$) 간에 제시되지 않은 정보로서 긍정적인 정보를 회상하는 정도가 유의한 차이가 나타나지 않았다, $t(6)=-.19, p=.680$. 그러나 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에는 유의한 차이가 나타났는데, $t(8)=22.86, p=.001$, 기분이 좋을 때($M=1.00, SD=.00$)에 비해 나쁠 때($M=.17, SD=.24$) 제시되지 않은 긍정적인 정보를 회상한 비율이 유의하게 낮아졌다. 이상의 결과는 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우에는 기분상태에 따라 유의한 영향을 받지 않으나 부정적인 감정을 지닌 경우 상대적으로 기분상태의 영향을 많이 받음을 보여준다. 특히 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지니고 있으며 기분이 나쁜 경우, 제시하지 않았던 긍정적인 정보를 회상하는 비율이 가장 낮게 나타남으로써 대인감정의 효과가 기분상태에 의해 더욱 강화됨을 알 수 있다. 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지니고 있으며 기분이 좋은 조건의 경우는 피험자가 2명으로서 그 결과를 근거로 논의하기에는 피험자의 수가 너무 적으므로 분석결과를 논의에서 제외하였다. 전반적으로 기분상태 변인에 대한 분석의 경우, 분석의 대상이 된 피험자는 총 18명으로서 제시되지 않은 긍정적인 정보를 회상한 피험자가 전체 피험자 85명 중에서 51명이었으며, 51명 중 자신의 기분상태에 대해 '보통'이 아닌 '좋다'로 답한 피험자가 8명, '나쁘다'로 답한 피험자가 10명이었다. 따라서 이들 피험자를 대상으로 한 분석결과는 소수의 피험자만을 대상으로 하였기 때문에 전체 피험자의 반응으로 일반화하는 데는 한계가 있다고 볼 수 있다.

실제로 관찰되지 않은 행동을 피평정자가 한 행동으로 기억하는 행동 중 감정-불일치 행동에 비해 감정-일치행동을 유의하게 더 많이 기억하는지를 검증하기 위해 사전대비 분석을 실시하였다(부록 4). 검증 결과, 앞서 긍정방향 회상편파와 부정방향 회상편파에 대한 대비분석에서와 유사한 양상을 나타냈다. 즉, 대비 1,

$F(1, 49)=10.16, p<.01$, 과 대비 2, $F(1, 49)=10.74, p<.01$, 는 유의하게 나타났으나 대비 3은 통계적으로 유의하지 않게 나타남으로써, $F(1, 49)=1.51, ns$, 실제 관찰하지 않은 행동으로서 그 피평정자가 한 행동이라고 기억하는 행동 중 감정-불일치 행동보다는 감정-일치행동이 유의하게 많은 것으로 나타나는 전반적인 현상은 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 조건보다는 긍정적인 감정을 지닌 조건의 효과에 기인함을 알 수 있다. 이상의 분석결과, 가설 3-(6)이 부분적으로 지지되었다.

(4) 정보에 대한 기억-재인

대인감정이 수행행동에 대한 재인을 편파시키는지를 검증하기 위해 재인 측정에 대한 분석을 실시하였다. 먼저 재인과제 중 피평정자의 수행행동으로 제시하였던 정보와 제시하지 않았던 정보에 대한 재인반응 평균을 대상으로 분석하였다. 4에 가까울수록 '보았다'고 답한 정도가 높음을 의미하고 1에 가까울수록 '보지 않았다'고 답한 정도가 높음을 의미한다. 분석 결과, 전체적으로 평균치의 양상은 가설에서 예상한 바와 일치하게 나타났으나 통계적으로 유의한 결과는 산출되지 않았다. 따라서 가설 4-(1)과 4-(2)는 지지되지 않았다. 단, 제시된 긍정정보, $t(82)=1.92, p=.058$, 와 제시되지 않은 부정정보, $t(82)=-1.63, p=.108$, 에서 약하나마 감정변인의 효과가 나타난 바, 평정자가 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에 비해 긍정적인 경우, 제시된 긍정적인 정보를 '보았다'고 반응하는 정도가 보다 높으며 제시되지 않은 부정적인 정보를 '보지 않았다'고 정확하게 답하는 정도는 보다 낮은 경향이 나타났다(표 4, 그림 2).

대인감정이 감정-일치 정보와 감정-불일치 정보에 대한 편파적인 재인을 발생시키는지를 검증하기 위해 제시된 정보 및 제시되지 않은 정보에 대한 재인반응과 편파지수를 대상으로 사전대비 분석을 실시하였다(부록 4). 분석결과, 긍정감정 조건에서 일관적으로 유의하게 감정-일치 정보에 대한 차별적인 재인이 이루어지고 있는 것으로 밝혀졌다. 즉, 평정자가 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 수행정보로 제시된 항목 중 부정적인 정보보다는 긍정적인 정보에 대해 '보았다'

표 4. 피평정자에 대한 평정자의 감정에 따른 피평정자의 수행정보에 대한 평정자의 재인

정보에 대한 기억 - 재인			긍정적 감정	부정적 감정	t 값
			평균(표준편차)	평균(표준편차)	
재인 반응	제시된 정보	긍정정보	3.68 (.26)	3.53 (.39)	1.92
		부정정보	3.52 (.59)	3.60 (.34)	-.81
	제시되지 않은 정보	긍정정보	1.97 (.48)	1.91 (.36)	.64
		부정정보	1.57 (.34)	1.71 (.39)	-1.63
편파지수		긍정정보	.62 (.23)	.57 (.22)	.98
		부정정보	.50 (.25)	.55 (.25)	-.92

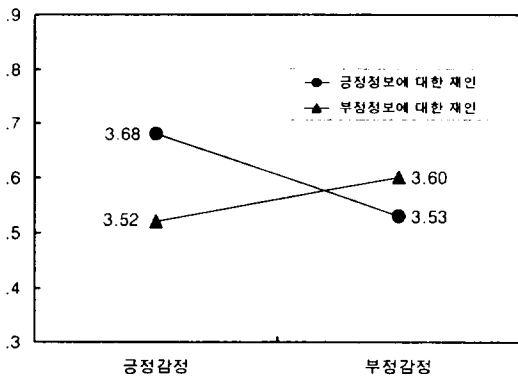


그림 2. 피평정자에 대한 평정자의 감정에 따른 피평정자의 수행행동으로 제시된 정보에 대한 평정자의 재인

고 답하는 정도가 유의하게 높았으며, $F(1, 82)=11.34, p<.01$, 제시하지 않은 정보로서 긍정적인 정보보다 부정적인 정보에 대해 '보지 않았다'고 답하는 정도가 유의하게 높았다, $F(1, 82)=77.38, p<.01$. 마지막으로 긍정적 정보에 대한 편파지수와 부정적 정보에 대한 편파지수에 대한 대비분석을 실시하였다. 분석결과, 긍정감정 조건에서 긍정적인 정보에 대한 관대화 경향이 부정 정보에 비해 유의하게 높은 바, $F(1, 82)=11.36, p<.01$, 이는 감정 - 일치 정보의 경우, 감정 - 불일치 정보에 비해 그 정보를 보았는지 여부가 확실하지 않은 상태에서 "보았다"고 답하는 정도가 높다는 것을 보여준다. 반면, 부정적인 감정 조건의 경우 제시된 정보에 대한 재인반응 및 편파지수에 대한 대비분석에서 일치 정보와 불일치 정보에 대한 차별적인 재인이 나타나지 않았으며 제시되지 않은 정보에 대한 재인 반응에서는 가설과 반대되는 방향의 양상이 관찰되었다. 즉, 제시되지 않은 정보로서 긍정정보에 대해 '보지 않았다'고 답하는 정도에

비해 부정정보에 대해 '보지 않았다'고 답하는 정도가 유의하게 높은 것으로 밝혀졌다, $F(1, 82)=20.66, p<.01$. 이상의 분석결과에 근거해볼 때, 가설 4 - (3)은 부분적으로 지지되었다. 편파지수에 대한 분석결과, 엄격화 편파는 나타나지 않았으므로 가설 4 - (4)는 지지되지 않았다.

논 의

본 연구에서는 평정자가 피평정자에 대해 지닌 대인 감정이 피평정자에 대한 수행평가, 피평정자의 수행행동의 의미에 대한 해석, 수행행동에 대한 기억, 수행행동의 중요성에 대한 평가에 미치는 영향을 살펴보았다. 본 연구에서 가설로 설정한 바, 동일한 수로 동일한 우수한 정보와 저조한 정보를 제시해주었다 하더라도 평정자가 피평정자에 대해 지닌 긍정적이거나 부정적인 감정으로 인해 피평정자에 대한 평가 및 수행정보에 대한 해석, 그리고 수행정보에 대한 회상과 재인이 달라질 것이라고 가정하였다. 또한 평정자가 피평정자에 대해 긍정적 또는 부정적 감정을 가진 경우, 그의 피평정자에 대한 평가 및 일련의 인지적 기제들에서 나타나는 차이는 감정 - 일치 정보와 감정 - 불일치 정보에 대한 차별적인 처리에 기인할 것이라고 보았다.

실험결과는 전체적으로 본 연구의 가설에서 예언한 바를 지지하는 것으로 나타났다. 수행평가에 있어서 전반적인 수행수준에 대한 평가뿐 아니라 각 세부차원에 대한 평가에서 평정자가 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우보다는 긍정적인 감정을 지닌 경우, 피평정자를 유의하게 높게 평가하는 것으로 나타났으며

이와 같은 평가에서의 차이가 단지 평정을 내리는 시점에서 이루어진 것이 아니라 정보에 대한 해석과 기억에서 발생하는 보다 체계적인 인지적 편파로 인한 것임이 증명되었다. 수행정보의 의미에 대한 해석에서도 평정자가 피평정자에 대해 부정적인 감정을 가진 경우보다 긍정적인 감정을 가진 경우, 피평정자의 행동으로 제시된 정보를 보다 긍정적인 방향으로 해석하는 것으로 나타났다. 이러한 편파적인 해석의 양상은 우수한 수행정보보다는 저조한 수행정보를 해석할 때 보다 더 두드러졌다. 또한 대인감정은 수행정보에 대한 기억을 편파시킴으로써 동일한 수행정보를 관찰했더라도 평정자가 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에 비해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 피평정자의 우수한 수행행동을 더 많이 기억하고 저조한 수행행동은 덜 기억하는 것으로 나타났다. 더욱이 부정적인 감정을 지닌 경우에 비해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 피평정자가 실제로는 저조한 행동을 하였으나 평정자가 그 행동을 중간 수준의 행동이거나 우수한 행동인 것으로 기억하는 기억의 윤색 정도가 보다 크게 나타났으며 피평정자가 실제로는 행하지 않은 우수한 행동을 피평정자가 한 행동으로 기억하고 있는 정도 역시 높게 나타났다. 수행평가, 수행정보의 의미에 대한 해석, 수행정보에 대한 회상에서 감정에 따른 유의한 차이가 나타난 바에 비해 수행정보에 대한 재인에서는 전반적인 경향성은 가설에서 예상한 바와 일치하였으나 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않음으로써 앞서 유의한 차이가 나타난 인지적 기제에 비해 상대적으로 감정의 영향을 적게 받는 것으로 보여진다. 재인 반응에서 차이가 나지 않은 이유에 대한 대안적인 설명으로는 재인에 대한 측정이 자유회상을 실시한 이후에 이루어졌기 때문에 반복적인 측정에 의해 감정으로 인한 자동적 처리의 효과가 약화되었기 때문이라고 추론해 볼 수 있다.

이상의 인지적 기제에서 나타나는 대인감정의 효과를 비교해보면 정보에 대한 해석이나 재인에 비해 전체적인 회상에서 그 효과가 보다 강하게 나타나고 있으며 수행평가에 미치는 대인감정의 효과는 전체적인 회상에서 나타나는 대인감정의 효과보다 더욱 강한 것으로 나타나고 있다. 이는 수행정보를 부호화하는 과정에서 대인감정이 보다

강한 영향을 미치며 기억된 정보를 근거로 수행평가를 내릴 때 이러한 영향이 보다 극대화되어 나타남을 보여주는 결과라 할 것이다. 평정자가 피평정자에 대해 지닌 감정이 수행평가를 시행하는 시점에서 평정만을 편파시키는 것이 아니라 수행정보의 처리를 체계적으로 편파시킬 뿐 아니라 피평정자에게 직접적인 영향을 미치게 되는 최종결과인 수행평가에서 편파적인 효과가 가장 크게 나타난다는 사실은 대인감정으로 인한 편파의 심각성을 보여주는 것이라고 할 수 있다.

수행평가 및 일련의 인지적 기제에서 나타나는 대인감정에 의한 편파가 감정-일치 정보와 감정-불일치 정보에 대한 차별적인 처리에 기인한 것인지를 검증하기 위한 분석결과, 전체적으로 본 실험에 포함된 인지적 기제에 대한 측정치 중 재인 편파지수를 제외한 모든 측정치에서 일관적으로 감정-일치정보에 대한 차별적인 처리 양상이 발견되었다. 따라서 수행평가 및 인지적 기제에서 나타나는 대인감정으로 인한 편파는 감정-일치 정보와 감정-불일치 정보에 대한 차별적인 처리, 즉 감정-일치정보를 선별적으로 기억하고 감정-일치 정보의 의미를 보다 중요한 것으로 해석하는 반면, 감정-불일치 정보에 대해서는 상대적으로 주의를 기울이지 않거나 감정-불일치 정보의 의미를 평가 절하하는 정보처리 방식에 기인한다고 볼 수 있을 것이다.

그러나 여기서 한가지 주목할만한 사실이 긍정 감정 조건과 부정 감정 조건을 구분하여 대비분석을 한 결과에서 발견되었다. 긍정 감정과 부정 감정을 구분하여 대비분석을 실시한 결과, 평정자가 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우 감정-불일치 정보에 비해 감정-일치 정보를 선별적으로 처리하는 차별적 정보처리 양상이 매우 뚜렷하게 나타났으나 부정적인 감정을 지닌 경우에는 감정-일치 정보를 선별적으로 처리하는 양상이 나타나지 않았다. 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 그 피평정자가 보인 우수한 행동과 저조한 수행행동 모두에 대해 평정자는 실제 그 행동이 반영하는 수행수준에 비해 보다 더 감정과 일치하는 방향인 긍정적인 방향으로 편파된 해석을 내리는 것으로 나타났으며, 피평정자의 행동으로 관찰한 수행행동 중 저조한 행동에 비해 우수한 행동을 더 많이 기억할 뿐

아니라 부정적인 방향으로 회상이 편파되는 정도에 비해 긍정적인 방향으로 회상이 편파되는 정도가 유의하게 높았고, 실제로 관찰하지 않은 행동인데 그 피평정자의 행동이라고 기억하는 행동들 중에서도 저조한 행동보다는 우수한 행동이 유의하게 많았다. 그러나 평정자가 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에는 회상한 전체 정보 중 긍정/부정적인 정보의 비율에서 부정적인 정보의 비율이 유의하게 높게 나온 결과를 제외하면 그 외의 인지적 기제에 대한 모든 측정치에서 감정-일치 정보에 대한 차별적인 처리양상이 나타나지 않았다. 더욱이 제시되지 않은 항목에 대한 재인 반응에서는 오히려 반대의 양상이 나타나 감정-일치 정보인 부정적인 정보에 대해 '보지 않았다'고 답하는 정도가 더 높은 것으로 밝혀졌다. 인지적 처리과정에서 나타나는 이와 같은 현상은 수행평가에도 반영되었다. 즉, 평정자가 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 수행평가가 감정과 일치하는 방향으로 유의하게 편파되었던 것과는 달리 부정적인 감정을 지닌 경우에는 편파되지 않은 평정을 내리는 것으로 검증되었다. 이상의 결과, 평정자가 부정적인 감정을 지닌 피평정자에 비해 긍정적인 감정을 지닌 피평정자에 대해 보다 좋게 평가하고, 동일한 정보를 보다 긍정적인 방향으로 해석하고, 긍정적인 정보는 더 많이 기억하고 부정적인 정보는 덜 기억하는 현상은 평정자가 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우에서 뚜렷하게 발생하는 감정-일치 정보의 선별적인 처리로 인해 나타나는 것임을 알 수 있다.

평정자가 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우에 감정-일치 정보에 대한 선별적인 처리가 나타나는 이유는 인지적 일관성 이론에서 이루어진 '부조화를 감소시키기 위한 선택적 지각'에 대한 연구결과나 도식이론의 도식적 처리에 대한 연구결과들을 토대로 설명이 가능하다. 균형이론(Heider, 1946), 인지적 부조화이론(Festinger, 1957)과 같은 인지적 일관성 이론에서는 일반적으로 사람들이 정보처리를 할 때, 부조화를 감소시키고 조화를 증가시키기 위한 선택적 지각이 발생한다고 보았다. 즉, 자신의 태도와 일치하는 정보에 대해 주목할 뿐 아니라 자신이 관찰하는 정보를 자신의 태도와 일치하는 방향으로 해석을 하며(Vidmar &

Rokerach, 1974; Berscheid & Walster, 1978; Kinder, 1978) 일관성을 깨뜨리는 정보보다는 일관성을 유지하도록 하는 정보를 보다 쉽게 학습하고 기억한다는 것이다(Yang & Yang, 1973; Zajonc & Burnstein, 1965; Picek, Sherman, & Shiffrin, 1975). 한편 도식이론에 따르면 도식은 정보의 획득, 기억 및 정보에 대한 추론의 지침으로 작용한다. 따라서 수행평가시 평정자가 피평정자에 대해 지닌 도식은 평정자가 피평정자에 대한 정보를 탐색하고 추구하는 과정에 영향을 미침으로써 피평정자에 대한 정보가 부호화되고 저장되고 인출되는 방식에 영향을 미칠 수 있다(DeNisi 등, 1984). 즉, 피평정자를 범주화하는데 사용된 도식은 평정자로 하여금 도식과 일치하는 정보에 주의를 기울이거나, 도식과 일치하는 행동을 보다 의미있는 것으로 부호화하거나, 도식과 일치하는 행동에 대해 편파된 기억을 하도록 작용할 수 있다는 것이다(Phillips & Lord, 1981). 피평정자의 행동이 감정가(affective value)를 지닌 범주의 원형과 일치하여 피평정자가 그 범주로 범주화되었다면 평정자는 피평정자에 대해 그 범주가 발생시키는 것과 동일한 감정(category-based affect)을 유발하게 되며(Fiske, 1982; Fiske & Linvillie, 1980; Fiske, Beattie, & Milberg, 1983) 범주에 근거하여 피평정자에 대한 행동을 기억(category-based memory)할 수 있다(Fiske & Pavelchak, 1986). Park 등(1986)도 감정과 불일치 하는 정보는 피평정자에 대한 평정자의 원래 범주화와 일치하지 않기 때문에 평정자들이 이를 무시할 가능성이 있다고 논의한 바 있으며, Robbins 등(1994)의 연구에서 평정자가 피평정자의 수행성과를 평가할 때 자신이 피평정자에 대해 지닌 감정과 일치하는 않는 정보는 무시하는 경향이 있음이 검증된 바 있다.

그러나 평정자가 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우, 평정자가 피평정자의 수행정보를 본래 수행 정보가 의미하는 바에 비해 감정과 일치하는 방향인 부정적인 방향으로 해석하거나 감정-일치 정보인 부정적인 정보를 선별적으로 기억하는 정도가 뚜렷하지 않게 나타나며, 수행평가 역시 감정과 일치하는 방향으로 편파되지 않은 것으로 나타난 결과의 이유는 위에서 언급한 도식이론이나 일관성이론에 근거한 연구결과들로는 설명할 수 없다. 수행평가 뿐 아니라 수행정보에 대한

해석, 회상, 재인에서 긍정감정 조건과 부정감정 조건간에 감정-일치 정보의 선별적 처리 정도가 유의하게 차이가 나는 바, 평정자가 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 평정자는 매우 일반적으로 감정-일치 정보를 차별적으로 처리하는 양상이 나타나는 반면, 평정자가 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우에는 평정자가 회상한 전체 정보에서 감정과 일치하는 방향으로 회상이 편파되는 현상을 제외한 다른 인지적 기제에서는 일반적으로 이러한 차별적인 처리 양상이 나타나지 않고 있다는 사실은 평정자가 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우와 부정적인 감정을 지닌 경우, 서로 다른 양식의 정보처리가 이루어질 가능성을 보여준다. 즉, 평정자가 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우, 도식이론이나 일관성 이론에서 예언하는 바와 일치하는 자동적 처리, 즉 감정과 일치하는 정보에 대한 선택적인 해석과 기억이 나타나며 그 결과 수행평가가 긍정적인 방향으로 편파되는 현상이 나타나지만 평정자가 피평정자에 대해 부정적인 감정을 지닌 경우, 평정자는 피평정자의 수행정보를 자동적인 방식으로 처리하기보다는 상대적으로 보다 많은 주의와 숙고를 요하는 통제적인 방식으로 처리하는 것으로 보이며 그 결과, 피평정자의 수행정보에 대한 평정자의 해석, 기억과 평가가 감정과 일치하는 방향으로 편파되는 현상이 나타나지 않거나 현저히 감소한다는 것이다.

일상적인 상황에서는 자동적 처리 방식인 도식적인 처리, 혹은 기존의 태도와 일치하는 방향의 선택적인 처리가 우세하게 나타나는 바, 이러한 처리 방식은 정보처리자의 가용한 인지적 용량에 제한을 받지 않고 빠르게 이루어지므로 경제적이고 효과적이기 때문이다. 그러나 정보처리자들은 이러한 자동적인 처리방식이 적절하지 않다는 단서를 감지하게 되면 의식적인 처리, 즉 통제적 처리로 전환하게 된다(Louis & Sutton, 1991, Kulik & Ambrose, 1993). 감정적 요인은 자동적으로 처리될 수 있는 요인이며(Smith & Lerner, 1986; Engle, 1996) 판단대상에 대한 감정적인 반응은 판단 대상에 대한 정보처리에서 인지적인 필터 역할을 하여 판단 대상에 대한 정보를 감정과 일치하는 방향으로 처리되도록 작용할 수 있다(Srull & Wyer, 1989; Izard, 1991). 평정자가 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우

나타나는 긍정적인 방향으로의 평가의 편파, 긍정적인 정보에 대한 차별적인 처리 등은 이상의 연구결과와 일치하는 결과이다. 그러나 '수행평가'는 평가를 받는 피평정자의 안녕(well-being)에 여러 방면으로 직접적인 영향을 미칠 수 있으며 피평정자에게 미치는 영향은 긍정적인 방향으로의 평가에 비해 부정적인 방향의 평가의 심각성이 보다 크다고 할 것이다. 이러한 수행평가의 특성은 일상적인 상황에서 우세한 자동적 처리, 즉 감정과 일치하는 방향으로의 선택적 처리보다는 통제적 처리, 즉 보다 주의 깊게 정보를 탐색하고, 그 의미를 해석하며, 저장을 하는 일련의 과정이 일어나도록 하는 단서로 작용할 수 있다. 이와 같은 결과는 Kulik과 Ambrose(1993)의 연구결과와도 일치하는 바, 이들의 연구에서도 초기 범주화가 판단에 영향을 미치지만 피평정자에 대해 부정적인 평가를 내려야 하는 상황에서는 범주-근거 전략보다는 특성-근거 전략을 사용하여 통제적 처리를 하는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 나타난 바, 긍정적인 감정을 지닌 대상에 비해 상대적으로 부정적인 감정을 지닌 대상에 대한 정보처리에서 감정-일치 정보와 불일치 정보에 대한 선별적인 처리가 나타나지 않는 이유는 부정적인 감정을 지닌 대상에 대한 정보를 처리할 때 보다 주의 깊게 정보를 처리하는 통제적인 방식의 정보처리가 행해지기 때문이라고 볼 수 있을 것이다. 이상의 연구결과들은 대인감정의 효과에 대해 수행평가만을 대상으로 하는 결과 중심의 연구에서는 제공하지 못하는 세분화된 설명을 제공하고 있다. 또한 과정 중심의 연구로서 최근 이루어진 Robbins와 DeNisi(1994), Caranikas(1993)의 연구에서 평정자들이 피평정자의 수행정보 중 감정-불일치 정보에 비해 감정-일치 정보를 보다 의미 있는 것으로 지각한다고 결론짓고 있으나 본 연구의 결과, 대인감정의 효과는 일괄적으로 다루기보다는 평정자가 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우와 부정적인 감정을 지닌 경우를 나누어 설명하는 것이 보다 명확한 설명을 제공해줄 수 있음을 보여준다.

본 연구를 통해 밝혀진 연구결과들이 지니는 시사점은 다음 세 가지로 요약될 수 있다. 첫째, 평정자가 피평정자에 대해 지닌 감정이 수행평가의 결과인 평정만을 편파시키는 것이 아니라 평정자가 피평정자의 수행

정보를 처리하는 과정 전반에 걸쳐 체계적인 편파를 발생시킴을 검증하였으며 정보처리 과정에 포함되는 인지적 기제들 중 상대적으로 대인감정의 영향을 많이 받는 기제와 적게 받는 기제가 무엇인지에 대해 밝힘으로써 결과 중심으로 이루어졌던 대인감정에 대한 기존의 연구결과를 보완하였다. 둘째, 피평정자에 대한 평정자의 감정과 피평정자의 직무성과간의 일관성에 대한 체계적인 검증을 통해 긍정적인 감정을 지닌 피평정자와 부정적인 감정을 지닌 피평정자에 대해 서로 다른 수행평가와, 수행정보에 대한 해석, 회상, 재인이 나타나는 이유가 감정 - 일치 정보와 감정 - 불일치 정보에 대한 차별적인 처리에 기인한다는 점을 밝힘으로써 대인감정의 편파의 원인에 대한 설명을 제공하였다. 셋째, 대인감정으로 인한 수행정보의 차별적인 처리가 평정자가 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우와 부정적인 감정을 지닌 경우 서로 다르게 나타남을 검증함으로써 평정자가 피평정자에 대해 지닌 감정에 따라 서로 다른 정보처리 양식으로 피평정자에 대한 수행정보가 처리됨을 밝혔으며 이를 통해 대인감정의 효과에 대한 보다 세부적인 이해를 증진시켰다. 요약하자면 본 연구를 통해 피평정자에 대한 평정자의 감정이 수행평가 뿐 아니라 수행정보 처리과정에 포함되는 일련의 인지적 처리 과정을 편파시키며 이러한 편파는 감정 - 일치 정보와 감정 - 불일치 정보에 대한 차별적인 처리에 기인함을 밝혔으며, 더욱이 이러한 차별적인 정보처리 양상이 평정자가 피평정자에 대해 긍정적인 감정을 지닌 경우와 부정적인 감정을 지닌 경우 서로 다르게 나타남을 증명함으로써 일괄적으로 감정 - 일치 정보와 감정 - 불일치 정보의 처리양상을 논하기보다는 대상에 대한 감정의 방향에 따라 감정의 효과가 달라지는 것을 논의해야함을 밝혔다는 점에서 의미가 있는 결과라 할 것이다.

한편 본 연구는 몇 가지 제한점을 지니는 바, 첫째, 실제 조직에서 이루어지는 평정자와 피평정자간의 상호작용은 실험 연구에서 모사할 수 있는 것보다 훨씬 복잡하다는 점이다. 또한 실험은 1시간 정도의 짧은 시간 동안 진행되지만 실제 조직에서 이루어지는 수행평가는 6개월, 혹은 1년을 단위로 진행된다는 점에서 차이가 있다. 둘째, 조직에서 이루어지는 수행평가는 많은 경우 상사가 부하의 수행성과를 평가하는 '하향평가'이나 본

연구에서 행해진 수행평가는 '상향평가'의 형태를 띠고 있다는 점이다. 상향평가와는 달리 하향평가의 경우, 피평정자의 수행성과는 평정자인 상사의 수행성과의 일부가 될 수 있기 때문에 상향평가와는 다른 방식의 정보처리나 평가가 이루어질 가능성이 있다. 보다 근본적인 제한점은 본 연구의 독립변인인 대인감정이 평정자 - 피평정자간 실제 상호작용을 토대로 한 것이 아니라 가상적인 피평정자의 행동에 대한 기술문을 제시하여 유발하였다는 점이다. 피평정자의 행동에 대한 기술문을 이용하여 피평정자에 대해 좋아하는 감정이나 싫어하는 감정을 유발하는 연구방법은 감정과 수행평가간의 관계에 대한 연구에서 널리 쓰여지는 방법이지만 이와 같은 기술문에 의해 유발된 것이 과연 그 대상에 대한 '감정'인가에 대해서는 논란의 여지가 있다. 기술문에 의해 피평정자에 대해 특정한 인상을 형성하였을 수도 있고, 피평정자의 능력에 대한 기대를 하였을 수도 있고, 피평정자의 영향력에 대한 추론을 하였을 수도 있다는 것이다.

본 연구의 제한점을 보완하고 대인감정의 효과에 대한 보다 구체적이고 다양한 이해를 하기 위해서는 다음과 같은 연구들이 이루어져야할 것이다. 첫째, 대인감정 연구의 타당도를 높이기 위해 실제 상황에서 경험되는 감정에 보다 가깝게 모사할 수 있는 조작방법을 개발하는 한편, 피평정자에 대한 대인감정을 측정하는 문항을 다양화할 필요가 있다. 본 연구에서 사용한 바와 같은 단일문항을 통한 측정도 수용할만한 구인타당도를 산출함이 보고되었으나(Caranikas, 1995) 중다문항을 사용한 측정치가 보다 높은 신뢰도 및 타당도를 나타내는 것으로 밝혀진 바(Wayne & Ferris, 1990), 여러 각도에서 대인감정을 측정하는 문항을 사용함으로써 연구의 타당도를 개선할 수 있을 것이다. 둘째, 평가의 방향에 따른 대인감정 효과의 차이에 대한 검증이 필요할 것이다. 본 연구에서는 사용한 수행평가 형식은 상사가 부하를 평가하는 하향평가의 형식이 아니었으나 실제 조직에서 흔히 이루어지는 수행평가 방식이 하향평가라고 볼 때, 본 연구의 결과를 일반화하기 위해서는 하향평가 방식의 수행평가에서도 동일한 양상이 나타나는지에 대한 검증이 필요하다. 마지막으로, 본 연구에서는 평정자가 피평정자에 대해 지닌 감정의 효과, 즉 특정한 피

평정자에 대한 평정자의 분화된 감정의 효과를 검증하였으나 피평정자에 대한 정보의 처리와 평가는 분화된 감정 뿐 아니라 피평정자와 상관없이 평정자가 지니고 있는 기분상태, 즉 미분화된 감정에 의해서도 영향을 받을 수 있다. 평정자가 언제나 중립적인 기분상태를 유지하는 것은 현실적으로 어렵다고 볼 때, 피평정자에 대한 평정자의 감정은 평정자의 기분상태와 상호작용하여 피평정자의 수행정보에 대한 처리와 수행평가에 영향을 미치게 될 것이다. 관련 학문 분야인 사회 심리학의 연구에서는 기분이 판단에 미치는 영향에 대한 활발한 연구가 이루어져왔으나 수행평가라는 상황적인 특성상 수행정보에 대한 처리 및 수행평가에서는 사회 심리학의 연구에서 밝혀진 기분과 판단간의 관계와는 다른 양상이 나타날 가능성이 있다. 따라서 감정 - 일치 효과가 나타나는 것처럼 기분 - 일치성 효과가 나타나는가, 기분의 효과는 감정의 효과와 어떻게 상호작용을 하는가에 대한 검증을 통해 평정자의 감정이 피평정자의 수행정보의 처리에 미치는 영향에 대한 보다 폭넓은 설명을 제공할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- Bernardin, H. J., & Beatty, R. W.(1984). *Performance appraisal: Assessing human behavior at work*. Boston: Kent.
- Bodenhausen, G. V.(1988). Stereotypic Biases in social decision making and memory: Testing process model of stereotype use. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 726-737.
- Borman, W. C., White, C. A., Pulakos, E. D., & Oppler, S. H.(1991). Models of supervisory job performance ratings. *Journal of Applied Psychology*, 76, 863-872.
- Calderon, R. F.(1998). *Mood and performance appraisal quality*. Unpublished doctoral dissertation, Ohio state university.
- Caranikas, F. C.(1995). *Liking and performance appraisal: The explanatory value of schemas and attributions*. Unpublished doctoral dissertation. Arizona State University.
- Cardy, R. L.(1987). *Liking as a source of level bias in performance ratings*. Paper presented at the annual conference of the Society of Industrial and Organizational Psychology, Inc., Atlanta, GA.
- Cardy, R. L., & Dobbins, G. H.(1994). *Performance appraisal: Alternative perspectives*. Cincinnati, OH: Southwestern Publishing.
- Cardy, R. L., & Dobbins, G. H., & Caranikas, F. C. (1994). *Rater discomfort in appraisal: The impact of liking*. Paper presented in symposium(R. L. Cardy, Chair), "Social Dynamics: A Dirty Look at Performance Appraisal" at the annual conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Nashville, TN.
- Carroll, S. J., & Schneider, C. E.(1982). *Performance appraisal and review systems: The identification, measurement and development of performance in organizations*. Glenview, IL: Scott, Foresman.
- Clark, M. S., & Isen, A. M.(1982). Toward understanding the relationship between feeling states and social behavior. In A. H. Hastorf & A. M. Isen(Eds.), *Cognitive Social Psychology*. New York: Elsevier North-Holland.
- Davis, F. W., & Steiner, D. D.(1993). *Affect in performance ratings and feedback for the disliked poor performer*. Paper presented at the annual conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Inc., San Francisco, CA.
- Dipboye, R.(1985). Some neglected variables in research on discrimination in appraisal. *Academy of Management Review*, 10, 116-127.
- Engle, E. M.(1996). *Implicit theories, self-schemas, and leader-member exchange*. Unpublished doctoral dissertation, University of Akron.
- Fiske, S. T.(1981). Attention and weight in person perception: The impact of negative and extreme

- behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38, 889-906.
- Foti, R. J., & Lord, R. G.(1987). Prototypes and scripts: The effects of alternative methods of processing information on rating accuracy. *Organizational Behavior and Human Decision processes*, 39, 318-340.
- Greenwald, A. G., & Banaji, M. R.(1995). Implicit social cognition: attitudes, self-esteem, and stereotypes. *Psychological Review*, 102, 4-27.
- Guion, R. M.(1983). Comments on Hunter. In F. Landy, S. Zedeck, & J. Cleveland(Eds.), *Performance measurement and theory*(pp.267-275). Hilldale, NJ: Erlbaum.
- Hasite, R., & Park, B.(1986). The relationship between memory and judgement depends of whether the judgment task is memory-based or on-line. *Psychological Review*, 93. 258-268.
- Hom, P., DeNisi, A., Kinicki, A., & Bannister, B. (1982). Effectiveness of performance feedback from behaviorally anchored rating scales. *Journal of Applied Psychology*, 67, 568-576.
- Isen, A. M., & Diamond, G. A.(1989). Affect and automaticity. In J. Ulman & J. Bargh(Eds.), *Unintended thought*(pp.124-152). NY: Guilford.
- Izard, C. E.(1991). *Psychology of emotions*. New York: Plenum.
- Judge, T. A., & Ferris, G. R.(1993). Social context of performance evaluation decisions. *Academy of Management Journal*, 36, 80-105.
- Kulik, C. T., & Ambrose, M. L.(1993). Category-based & feature-based processes in performance appraisal: Intergrating Visual & Computerized sources of Performance Data. *Journal of Applied Psychology*, 78, 821-830.
- Landy, F. S., & Farr, J. L.(1980). Performance rating. *Psychological Bulletin*, 87, 72-107.
- Lefkowitz, J., Battista, M.(1991). *Investigation of criterion bias in supervisory ratings used for test validation: The impact of supervisory liking and expectations, ethnicity and sex*. Paper presented at the International Symposium on Psychological Measurement, Nanjing Normal University, The People's Republic of China
- Lichtenstein, M., & Srull, T. K.(1987). Processing objectives as a determinant of the relationship between recall and judgment. *Journal of Experimental Social Psychology*, 23, 93-118.
- Louis & Sutton.(1991). Switching Cognitive Gears: From habits of Mind to Active thinking. *Human relations*, 44(1), 55-76.
- McGrath, J. E.(1984). *Groups: Interaction and performance*. Englewood Cliffs, NJ: Erlbaum.
- Murphy, K. R., & Cleveland, J. N.(1995). *Performance appraisal: Social, organizational, and goal-base perspective*. Thousand Oaks CA: Sage.
- Muphy, K. R., Philbin, T. A., & Adams, S. R.(1989). Effect of purpose observation on accuracy of immediate and delayed performance ratings. *Organizational Behavior and Decision Processes*, 43, 336-354.
- Park, O. S., & Sims, H. P.(1989). Beyond cognition in leadership: Prosocial behavior and affect in managerial judgment. Paper presented at the Academy of Management Meetings, Washington, D. C.
- Park, O. S., Sims, H. P., & Motowidlo, S. J.(1986). Affect in organizations. In H. P. Sims & D. A. Gioia(Eds.), *The thinking organization*. San Francisco: Josey-Bass Inc.Robbins & DeNisi (1994).
- Smith, E. R., & Lerner, M.(1986). Development of automatism of social judgments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 246-259.
- Srull, T. K., & Wyer, R. S.(1989). Person memory and judgment. *Psychological Review*, 96, 58-83.
- Trost, M., Kinicki, A., & Prussia, G.(1989). *Chronic*

- category accessibility and mood influence accuracy of appraisal ratings.* Paper presented at the Annual Academy of Management Meeting, Washington, DC.
- Varma, A., DeNisi, A. S., & Peters, L. H.(1996). Interpersonal affect and performance appraisal: A field study. *Personnel Psychology, 49*, 341-360.
- William, K. J.(1986). Interpersonal affect in performance appraisal: Evidence for the asymmetry of positive and negative affect. Working paper, Renssalaer Polytechnic Institute, Troy, N. Y.
- Williams, K. J., & Alliger, G. M.(1989). Affect and the cognitively active rater: Examining the role of affect in performance decisions. Paper presented as part of: *The theoretic and applied utility of cognitive personnel research*, a symposium presented at the Academy of Management Meetings(R. L. Cardy, Chair), Washington, D. C.
- Zajonc, R. B.(1980). Feeling and thinking: Preference need no inferences. *American Psychologist, 35*, 151-175.

대인감정이 수행평가의 인지적 과정과 평정의 정확성에 미치는 영향

부록 1. 공변인으로서의 기본상태의 효과

	종 속 변 인	df	F	p
수행평가	차원 평정 평균	(1, 81)	.039	.844
	전체적 수행수준 평정	(1, 81)	.264	.609
정보에 대한 해석	긍정정보에 대한 해석	(1, 82)	5.588	.020
	부정정보에 대한 해석	(1, 82)	.741	.392
회상	긍정정보 회상비율	(1, 82)	.082	.775
	부정정보 회상비율	(1, 82)	.103	.749
	긍정편파	(1, 82)	.607	.438
	부정편파	(1, 82)	1.130	.291
	제시되지 않은 긍정정보 회상비율	(1, 48)	5.736	.021
	제시되지 않은 부정정보 회상비율	(1, 48)	3.549	.066
재인	제시된 긍정정보	(1, 81)	.817	.369
	제시된 부정정보	(1, 81)	.188	.666
	제시되지 않은 긍정정보	(1, 81)	.439	.509
	제시되지 않은 부정정보	(1, 81)	2.691	.105
	긍정정보에 대한 편파지수	(1, 82)	.014	.907
	부정정보에 대한 편파지수	(1, 82)	1.629	.205

부록 2. 피평정자에 대한 감정에 따른 수행평가에 대한 단일표본 t-검증

수행평가 측정치	긍정감정 조건				부정감정 조건			
	정확성 지수	df	t	p	정확성 지수	df	t	p
전체 평정	.91	42	6.457	.000	.00	40	.000	1.000
차원별 평정 평균	.67	42	6.399	.000	.16	40	1.753	.087
차원 1 : 지식의 깊이	.43	41	2.367	.023	-.04	40	-.245	.807
차원 2 : 시험과 평가의 공정성	1.18	42	7.088	.000	.23	40	1.280	.208
차원 3 : 과제내용/정도의 적절성	.52	42	2.652	.011	.46	40	2.465	.018
차원 4 : 강의의 조직	.57	42	2.925	.006	-.11	40	-.516	.609
차원 5 : 학습자료 제시 능력	.32	42	1.495	.142	-.09	40	-.429	.670

주. 정확성 지수는 평정자가 내린 평가점수와 준거점수간의 차이를 나타냄

부록 3. 피평정자에 대한 감정에 따른 수행정보의 해석에 대한 단일표본 t-검증

정보에 대한 해석 측정치	긍정감정 조건				부정감정 조건			
	준거점수와의 차이	df	t	p	준거점수와의 차이	df	t	p
전체적인 해석	.32	42	7.797	.000	.12	41	4.248	.000
긍정적인 수행정보에 대한 해석	.45	43	6.211	.000	.27	41	4.119	.000
부정적인 수행정보에 대한 해석	.16	42	2.644	.011	-.03	41	-.635	.529

부록 4. 피평정자에 대한 감정에 따른 수행정보의 회상과 재인의 평균과 표준편차 및 사전대비 검증 결과

피평정자에 대한 감정 정보의 종류		긍정적 감정		부정적 감정		F _{comp1}	F _{comp2}	F _{comp3}
		긍정정보	부정정보	긍정정보	부정정보			
전체 중 긍정정보/부정정보의 비율		46.4 (.15)	31.3 (.13)	35.4 (.11)	42.0 (.13)	38.45**	37.21**	7.12**
회 상	제시된 정보로서 회상된 정보 중 긍정방향 부정방향으로 회상이 편파된 정보의 비율	28.6 (.15)	9.3 (.21)	17.8 (.15)	15.2 (.22)	11.93**	31.88**	0.58
	제시되지 않은 정보로서 회상된 정보 중 긍정정보/부정정보의 비율	48.2 (.47)	16.7 (.34)	23.6 (.38)	35.4 (.43)	10.16**	10.74**	1.51
제시된 정보 중 긍정정보/부정정보에 대한 반응 평균		3.68 (.26)	3.52 (.59)	3.53 (.39)	3.60 (.34)	11.65**	11.34**	2.14
재 인	제시되지 않은 정보 중 긍정정보/부정정보에 대한 반응평균	1.97 (.48)	1.57 (.34)	1.91 (.36)	1.71 (.39)	9.04**	77.38**	20.66**
	긍정정보 편파지수 / 부정정보 편파지수	.62 (.23)	.50 (.25)	.57 (.22)	.55 (.25)	4.08*	11.36**	0.26
사전대비 1: 일치정보 대 불일치 정보		1	-1	-1	1			
사전대비 2: 긍정감정 조건에서 일치정보 대 불일치 정보		1	-1	0	0			
사전대비 3: 부정감정 조건에서 일치정보 대 불일치 정보		0	0	1	-1			

The Effect of Interpersonal Affect on the Cognitive Processes in Performance Appraisal and Rating Accuracy

So Yeon Yoon · Hoon Koo Lee

Department of Psychology, Yonsei University

The present study examined the effects of the rater's interpersonal affect towards the ratee on rater's information processing of ratee performance and his/her performance appraisal. This study investigated whether the rater's affect of the ratee will bias his/her interpretation of the meaning of the ratee's performance behavior, his/her retrieval and recognition, and performance appraisal, and whether such bias is caused by selective processing of the affect-consistent information. In addition, it examined the difference between the positive and negative affect in the pattern of selective processing. The results indicated that the rater makes more positive appraisal, and more positive interpretation of the ratee, provided with the same number and same level of performance informations, in case of having positive affect towards the ratee than in case of having negative affect, and, the rater retrieves more the ratee's good performance than his/her poor performance. In differentiated processing of affect-consistent information and affect-inconsistent information, when the rater has positive affect towards the ratee, selective processing of affect-consistent information appeared clearly. However, in case the rater has negative affect towards the ratee, selective processing of affect-consistent information did not occur. Therefore, this study showed that the rater's affect towards the ratee not only makes biased performance appraisal but also makes systematically biased the interpretation and memory of the ratee's performance behavior. These biases are caused by selective processing of affect-consistent information in the case of the positive affect condition.