

## 취업여성의 부적응적 인지적 정서조절이 직무만족에 미치는 영향: 자기표현의 조절효과

손 강 속  
중앙승가대학교

정 소 미 †  
동국대학교

본 연구는 취업여성의 부적응적 인지적 정서조절과 직무만족의 관계에 대한 자기표현의 조절효과를 살펴보고자 하였다. 이를 위하여 서울 및 경기지역의 300인 이상 대규모 사업체에 상용직으로 재직 중인 사무직 취업여성 726명을 연구대상으로 하여, 인지적 정서조절 질문지, 자기표현 척도, 직무만족 척도를 사용하여 조사를 실시하였다. 수집된 자료를 바탕으로 측정 변인의 변인간의 관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시하였고, 조절효과를 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 부적응적 인지적 정서조절과 직무만족은 부적상관이 있는 것으로 나타났으며, 부적응적 인지적 정서조절과 자기표현은 정적 상관이 있는 것으로 나타났으며, 자기표현과 직무만족도 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 둘째, 부적응적 인지적 정서조절과 직무만족의 관계에서 자기표현은 조절 변인으로써 역할을 하는 것으로 나타났다. 이상의 연구 결과를 통하여 취업여성의 부적응적 인지적 정서조절과 자기표현을 함께 고려함으로써 자기표현의 수준에 따라 직무만족의 수준이 달라질 수 있음을 확인하였다. 더욱이, 취업여성을 대상으로 하는 상담 및 교육과 같은 방법을 통해 자기표현을 높일 수 있는 개입의 필요성을 제언하였다는데 의의가 있다.

주제어 : 취업여성, 부적응적 인지적 정서조절, 자기표현, 직무만족

---

† 교신저자 : 정소미, 동국대학교 경주캠퍼스 교육역량개발원, 경북 경주시 동대로 123  
Tel : 054-770-2815, E-mail : angelica66@hanmail.net

## 서론

여성의 학력수준이 높아지고 여성의 사회참여에 대한 인식변화 등으로 남녀취업인구의 절반을 여성이 차지하고 있다. 통계청(2011)에 따르면, 여학생의 대학진학률은 80.5%로 남학생(77.6%)을 앞질렀으며, 40-50대 중년층 여성 취업자가 20-30대 젊은층 여성 취업자를 추월한 것으로 나타났다. 여성의 사회적 지위도 높아지고 있으며 전문직 분야에서 여성이 차지하는 비율도 꾸준히 증가하고 있다. 하지만, 취업여성들은 조직 내 인간관계 갈등, 권위적이고 비합리적인 조직문화, 일과 가정의 양립, 성적대상화 경험 등으로 인하여 직장 내 스트레스와 직무불만족도 높아지고 있다(박현선, 정현선, 박동진, 2015; 백근영, 서영석, 2011; 양현정, 이기학, 2015). 뿐만 아니라 조직 내 지나친 경쟁분위기, 직장 내 따돌림 등이 취업여성들에게 불면증, 위장장애와 같은 신체적 문제와 우울, 좌절 등 심리적 문제를 유발시키고 있다(Agervold & Mikkelsen, 2004; Johnson, 2009). 최근에 직장인들의 정서적 문제와 그에 따른 직무만족의 중요성이 강조되면서 직장인들의 정서조절 및 직장인 상호간의 자기표현의 중요성이 제기되고 있다. 특히, 직장인의 만족도를 떨어트리는 중요한 요인 중의 하나인 의사소통의 부족은 직장인의 정신건강 뿐만 아니라 직무불만족 등에 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다(Stets & Tsushima, 2001). 따라서 취업여성들이 직장에서 적절한 정서조절뿐만 아니라 상대방에게 자신의 입장을 능동적으로 표현함으로써 직장불만족을 감소시킬 수 있도록 하는 적절한 개입방안의 필요성이 제기된다.

직장인의 행동은 권력과 지위에 따라 다르

게 나타날 수 있는데, 지위가 낮은 사람은 상사의 부당한 대우, 직설적이고 비판적인 표현으로 인하여 지속적인 분노를 느끼며(Fitness, 2000; Gibson & Schroeder, 2002), 자신의 억울함을 표현하는 것이 직장규범에 어긋난다고 여겨 자신의 입장을 표현하지 않을 수 있다(Glomb & Hulin, 1997). 직장인의 부당함과 억울한 감정은 결국 스트레스를 야기하고(방윤경, 2006; Kawakami & Haratani, 1999), 자신의 실제 정서와 무관하게 조직에서 요구하는 정서를 표현함으로써 낮은 조직몰입과 직무불만족을 일으킬 수 있다(Cordes & Dougherty, 1993). 취업여성들은 상사나 동료로부터 폄하하는 발언, 소리 지르기, 위협하기 등과 같은 사건을 경험할 경우 상사, 동료를 대상으로 의도적으로 무시하거나 예의를 지키지 않거나 대화를 거절하거나 다른 동료에게 험담을 하고(박현선 외, 2015; 이경근, 2014), 생각을 멈추고 내버려두기 등과 같은 행동을 한다(강지연, 주은선, 2014). 한편, Adler, Rosenfeld, Proctor(2009)는 어떤 형식으로든 자신의 입장에 대해 자기표현을 잘 하는 사람은 상사와 부하직원 등 지위에 관계없이 폭넓은 의사소통을 통하여 상황과 조건을 긍정적으로 유도해 나갈 수 있다고 하였다. 따라서 직장에서 주어진 상황에 따른 부정적인 정서를 적응적으로 조절하고 나아가 직·간접적인 방법으로 자신의 입장에 대해 자기표현 할 수 있다면 직장 내 성공적인 관계 유지와 동시에 직무만족도 가능하므로 직장 내에서 발생하는 문제와 그에 따른 정서를 조절하고 표현하는 다양한 접근방안의 모색이 절실하다.

### 부적응적 인지적 정서조절

인지적으로 정서를 조절하는 것은 사람들이 위협적인 사건을 겪는 과정에서 정서를 통제하도록 돕는다(Garnefski & Kraaij, 2007). 실제로, Stoeber와 Janssen(2011)은 일상적인 사건을 경험하였을 때 긍정적인 사건 재구성이 결국 만족스런 결과를 가져온다고 하였다. 즉, 인지적 정서조절이란 정서적으로 각성된 정보를 받아들이는 것을 인지적으로 다루는 방법을 의미하며, 그 방법은 주어진 상황에 따라 적응적일 수도 있고 덜 적응적인 것일 수도 있다(Garnefski, Kraaij, & Spinhoven, 2001; Garnefski & Kraaij, 2007). Garnefski 등(2001)은 인지적 정서조절의 하위요인으로 긍정적 초점 변경, 긍정적 재평가, 조망확대, 수용, 계획다시생각하기를 더 적응적인 인지적 정서조절로, 자기비난, 타인비난, 반추, 파국화를 덜 적응적인 인지적 정서조절로 구분하여 제시하였다. 우리나라의 김소희(2004)는 이를 각각 적응적 인지적 정서조절과 부적응적 인지적 정서조절로 번안하여 사용하였다. 본 연구에서는 김소희(2004)의 번안을 참고하여 자기비난, 타인비난, 반추, 파국화를 부적응적 인지적 정서조절이라고 명명하고, 취업여성들이 주로 사용하고 있는 것으로 여겨지는 부적응적 인지적 정서조절에 초점을 맞추어 살펴보기로 하였다.

부정적 정서는 일어나는 일과 자신이 바라는 것이 다를 때 발생하며 주로 분노, 두려움, 슬픔 등이다. 부정적 정서를 더 많이 경험하는 개인은 낮은 주관적 안녕감(Diener, Smith, & Fujita, 1995), 부정적 자기개념을 가지고 있어 다양한 심리적 부적응을 일으킨다(이서정, 현명호, 2008; Quoidbach, Berry, Hansenne, & Mikolajczak, 2010). 특히, 취업여성들은 업무고

충이나 정신적 피로로 인해 높은 부정적 정서를 지각하며 이는 정신건강에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다(방윤경, 2006; 신현균, 2002). 실제로, 서비스직 근로자 442명을 대상으로 우울에 대해 조사한 결과 남성보다 여성의 우울이 더 높은 것으로 나타났다(이복임, 정혜선, 김순례, 이경용, 2004). 또한 김선아 등(2010)이 취업한 373명의 미혼여성과 355명의 기혼여성의 스트레스와 우울에 대해 연구한 결과에서도 기혼여성이 미혼여성보다 스트레스 사건 경험은 덜하지만 두 집단 모두 우울한 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 선춘자와 정면숙(2014)의 여성 간호사를 대상으로 한 직장 내 괴롭힘을 조사한 결과에서도 여성 간호사들은 괴롭힘으로 인한 근심과 우울 등으로 고통을 받고 있는 것으로 나타났다.

몇몇 연구자들은 취업여성들의 부정적 정서와 그와 관련된 인지적 정서조절전략을 살펴 보았다. 전주연과 이남주(2014)는 직무과부하 등으로 간호과오를 경험한 직후 심각한 정서적 스트레스를 겪는 대학병원의 수술실 여성 간호사들의 부정적 정서와 그에 대처하는 방법을 살펴보았다. 그 결과, 여성 간호사들은 실수를 한 이후 우울, 죄책감, 절망감과 같은 심각한 정서적 스트레스를 경험하였으며 이러한 정서에 대처하는 방안으로는 주로 회피적인 문제해결 행동과 유의한 관련이 있었다. 특히 경력이 높은 여성 간호사들과는 달리 낮은 경력의 여성 간호사일수록 업무경험의 미숙으로 인한 과오에 대한 부담감 및 두려움이 상대적으로 높게 나타났다. 이는 자신의 문제를 해결하기보다는 그 문제의 부정적인 결과에만 초점을 두고 반복적으로 반추하는 행동을 하는 것과 연관되며 불안의 핵심으로 작용할 수 있다(Nolen-Hoeksema, 2000). 유치원 여교

사들도 과중한 업무부담 및 유아교육 기관의 조직문화와 관련된 부정적 정서를 경험하는 것으로 나타났다. 노길영(2000)과 석은조, 신성철(2008)에 의하면, 유치원 교사들이 자신이 일하는 유치원을 서열과 엄격한 규정 등의 위계문화를 강조하는 기관으로 지각하는 경우 소극적이고 회피하는 대처방식을 취하는 것으로 나타났다. 중·고등학교 교사들도 다양한 부정적 정서를 느끼며, 이는 교수동기 및 의욕의 약화로 이어지고 있다(김혜경, 2011; 이정선, 2000). 정은미와 천성문(2014)의 중·고등학교 중년여교사의 정서경험에 대한 연구결과, 교사들은 학생들의 수업지도와 생활지도로 인한 무력감, 동료교사와 관리자로부터 위축감, 자신을 스스로 자책하는 등의 정서경험을 하였다. 이러한 경우 중년 여교사들은 젊은 시절과는 달리 수업하는 데에 자신이 없고 아이들과 소통이 되지 않는다고 지각하면서 자신을 비난하거나, 자질이 부족한 관리자와 무책임한 동료교사와는 함께 일하고 싶지 않다는 등의 타인비난의 태도를 취하였다. 뿐만 아니라 노성숙, 한영주, 유성경(2012)의 기혼 직장여성들이 경험하는 어려움에 대한 질적 연구 결과, 여성들은 사회적 시선과 편견으로 정서적 어려움을 경험하고 있었으며 그러한 편견은 내재화되어 자신 스스로를 부정적으로 평가하고 있었다. 또한, 직장상사가 자신의 능력과 인격에 대한 체면을 손상하는 행동을 했을 경우(Aryee, Chen, Sun, & Debrah, 2007; Mitchell & Ambrose, 2007), 남녀지위고하를 막론하고 직장인들에게 자부심과 존중감에 부정적인 영향을 미치고 수치심 등을 느끼게 하여 조직과 상사 및 동료 모두를 비난한다. 즉, 일차적으로 상사를 공격하고, 대체적인 공격의 관점에서 동료를 공격하며, 나아가 상사의 그

와 같은 행위로부터 자신을 보호해주지 못한 조직에 그 원인을 귀인한다. 이상의 선행연구를 종합해보면, 취업여성들은 부정적 정서를 경험하였을 경우 자신이 처한 직무환경에 대한 지각과 사건에 대한 해석 여부에 따라 정서조절 전략이 다르며, 이는 자기비난, 타인비난, 반추, 파국화와 같은 부적응적 인지적 정서조절로 이어지는 것으로 보여 진다.

취업여성들의 부적응적 인지적 정서조절에 대한 선행연구를 살펴보면, 자기비난과 타인비난은 결국 대인관계에서 문제가 발생하면 회피적인 태도로 인하여 원만한 문제해결을 어렵게 하고 분노와 적대감 등의 부정적인 정서를 지속적으로 경험하게 한다(Dunkley, Blankstein, Zuroff, Lecce, & Hui, 2006; Dunkley, Zuroff, Blankstein, 2003). 뿐만 아니라 사건과 관련된 부정적인 측면의 생각을 끊임없이 생각하고 실제보다 문제를 과장되게 지각하여 높은 우울을 보인다(Garnefski, Teerds, Kraaij, Legerstee, Tessa, & Kommer, 2004; Sullivan, Bishop, & Pivik, 1995). 또한, 직장 내에서 이러한 부적응적 정서조절 전략들을 지속적으로 사용하는 경우 낮은 자기평가, 대인관계에 대한 불안이 높아 직무만족이 낮아진다(권동균, 김명소, 한영식, 2015).

직장에서 특정 상황에서 그 사건을 긍정적으로 해석하는 방식으로 정서를 조절하는 사람들은 효율적인 업무성과를 나타내 직무만족이 높지만 반면에 반추 등과 같은 부적응적 인지적 정서조절을 나타내는 직장인들은 상대적으로 더 낮은 직무만족을 나타낸다(이주일, 2003). 특히, 부적응적 인지적 정서조절을 나타내는 사람들은 자기표현 시 분노를 적대적으로 표현하는 경향이 높고(민경환, 김지현, 윤석빈, 장승민, 2000), 대인관계에서의 부적절

한 자기표현은 우울과 불안을 매개로 하여 업무에 만족하지 못하는 결과를 얻는다(Caplan, 2003).

### 직무만족

직무만족이란 직업과 직업의 다양한 측면에 대해 개인이 가지는 전체적인 느낌과 태도이며(Ivancevich & Matteson, 2002), 직업을 좋아하고(만족) 싫어하는(불만족) 정도를 의미한다(Spector, 1997). 또한 임금, 경력, 경영 및 직업 흥미 등과 같은 개인적이고 조직적인 요인들이 직무만족과 직무불만족에 영향을 미칠 수 있다(Morrison, 2008). 몇몇 연구자들은 직장에서 실시간으로 일어나는 부정적인 정서가 직무만족에 직·간접적인 영향을 미친다고 강조하였다(Judge, Locke, & Durham, 1997; Pekrun & Frese, 1992). 직장에서 ‘누군가에게’ 화를 내고 ‘정해진 목표에 도달하지 못해’ 좌절하는 등의 정서는 직장에서 일어나는 실제사건에 의한 구체적인 목표대상이 있기 때문에 일어난다(Weiss & Cropanzano, 1996). Wu와 Hu(2013)는 직장에서 정서를 가장하는 것 자체도 직무에 몰입하지 않고 있다는 것을 반증하는 것이며 직무만족과는 부적인 관계가 있다고 하였다.

취업여성의 직무만족과 관련된 선행연구를 살펴보면, 홍경자 등(2002)은 전문직 여성인 간호사와 교사를 대상으로 직무만족에 대한 연구를 실시하였다. 연구결과, 높은 직무스트레스가 낮은 직무만족도를 나타냈으며 교사집단보다는 간호사집단이 직무만족도가 더 낮았다. 또한, 미혼간호사보다 기혼간호사가 직장 과 가정간의 다중역할로 인하여 직무만족도가 더 낮은 것으로 나타났다. 직장에서 성희롱을 경험한 여성들도 직무만족이 낮은 것으

로 나타났다(한국노동사회연구소, 2004; Morrow, McElroy, & Phillips, 1994). 한주원(2008)이 104명의 비서직 여성을 대상으로 직장에서의 성희롱에 대해 조사한 결과, 80% 이상이 직장상사와 동료 등에 의해 성희롱을 경험한 적이 있다고 응답하였는데, 이는 개인적 차원에서는 스트레스, 불신감, 자책감, 적대감 등의 부정적 정서를 야기하고 조직차원에서는 직무태만, 결근, 이직이 증가되어 직무만족도에도 심각한 부정적 영향을 미친다고 주장하였다. 주로 여성인력이 많은 호텔조직에 종사하는 여직원들도 자신의 의사와는 관계없이 불쾌하고 굴욕적인 느낌을 받거나 고용상의 불이익을 입는 경우가 많다. 실제로, 김정매와 이형룡(2011)은 특급호텔 조직에 종사하는 직원 199명을 대상으로 직무만족을 조사한 결과, 여성이 남성보다 공격적인 언행으로 인한 더 높은 스트레스를 경험하며 이는 비생산적인 업무행동에 더 큰 영향을 주어 직무만족이 낮은 것으로 나타났다. 이상의 선행연구를 종합하면, 직장에서의 다양한 사건으로 야기되는 취업여성들의 부정적 정서는 편협한 사고, 상호간 정보교류의 어려움, 관련된 정보무시 등의 결과로 나타날 가능성이 있고 뿐만 아니라 상대방에 대한 강한 적대감을 가지고 상대방의 동기를 부정적인 방향으로 인식하게 되므로(Van Kleef, De Dreu & Manstead, 2004), 직무 몰입에도 유의미한 부정적 영향을 미쳐 결국에는 직무만족을 감소시키는 역할을 한다(Spector, 2008).

### 자기표현

Carlson 등(2012)과 Keashly(1998)에 의하면, 직장상사가 모욕적인 언행을 할 때 부하직원은 극심한 부정정서를 느끼지만 직장에서 수

용 가능한 표현을 해야 하며 이럴 경우 자신의 직무에 대한 부정적인 생각뿐만 아니라 자신의 직무능력에 대한 자신감도 감소한다. 그러나 직장 분위기가 부정적일지라도 직장인들은 직장분위기를 각자 다르게 필터링하고 직장불만족에 대해서도 각자 다른 표현행동을 한다(Vangel, 2011). 자기표현이란 자신의 욕구와 권리를 충족하기 위하여 자신의 생각과 감정을 다른 사람에게 효과적으로 전달하는 행동이다(Adams, 1989). 몇몇 연구자들은 상황과 조건을 고려한 자기표현 행동을 강조하고 있는데, Eisler, Hersen, Miller, Blanchard(1975)는 상대방의 성별, 상대방과의 친숙도를 고려하여 표현해야 한다고 하였다. 또한, Rakos와 Schroeder(1979)는 상점주인과 같이 형식적인 관계, 직장의 상사와 같이 중요한 관계, 아주 친밀한 관계에 따라 서로 다른 자기표현행동을 해야 한다고 하였다. 변창진과 김성희(1980)는 대인관계에서 적절한 자기표현을 못하여 자신의 권리와 주장을 못하고 참고 지내는 소극적인 표현과 다른 사람의 인격과 권리에 대한 배려 없이 자신의 권리만이 중요하다고 주장하는 공격적인 표현으로 구분하여 설명하고 있다. 예를 들어, 직장에서 상사가 부하를 혹평하는 형태의 의사소통은 적절한 자기표현이 아니며 적극적인 자기표현이 가장 바람직한 대응이라고 하였다. 최근 손강숙과 주영아(2014)는 자기표현이 자신의 생각이나 감정을 겸손한 태도로 자신감을 가지고 정확하게 전달하는 것을 의미하며, 매체를 이용한 간접적인 표현행동을 포함한다고 정의하였다. 이상의 선행연구를 종합하여 본 연구에서 직장 내에서의 자기표현이란 조직 내 다른 사람의 권리를 침해하지 않으면서 겸손한 태도로 자신의 생각과 감정을 직·간접적으로 표현하는

행동을 의미한다.

몇몇 연구자들은 다양한 조직 내 구성원들의 자기표현의 이점을 강조하면서 취업여성이 직장에서 부적 혹은 부정적 사건에 직면했을 때, 반추, 자기비난, 파국적 사고방식으로 정서를 조절하게 될 때 자기표현이 직무만족 수준을 보호할 수 있다고 주장하고 있다. 최근 여성인력이 많은 병원 간호사들의 자기표현이 주목받고 있는데, 이는 직장 내 갈등을 인정하고 그 느낌을 직접적으로 표현함으로써 상호신뢰감을 향상시켜 간호사의 우울 및 소진을 예방하는 것으로 나타났으며(Yokoyama & Iwanaga, 2003), 이러한 결과는 긍정적 대인관계 형성에 중요한 요인으로 작용하고 있다(Yamagishi, Kobayashi, Nagami, Shimazu, & Kageyama, 2007). 또한 Kaluza(2000)의 연구에서도 직장에서의 적절한 자기표현은 타인의 의사를 존중하고, 자신의 의견을 다르게 생각해 보고, 자신의 역할을 재정의해 볼 수 있는 기회를 제공해주므로 스트레스를 감소시켜 직무만족하게 하는 것으로 나타났다. 실제로, 조영희(2014)가 156명의 간호사를 대상으로 자기표현을 연구한 결과, 자기표현과 직무만족은 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 자기표현의 긍정적인 효과들은 신체 및 정신건강에도 대두되고 있으며, 감정에 대한 자기표현 가능성이 낮은 사람은 화병 증상을 키울 수 있다는 결과가 보고되었다(김은하, 장윤지, 2015). 더불어 최근에는 이러한 자기표현의 이점을 활용하여 초등학교, 고등학교, 대학생뿐만 아니라 부부 등 갈등을 경험하는 사람들을 위한 다양한 자기표현 프로그램이 실시되어 그 효과성이 증명되고 있다(최현정, 2008; 홍순남, 2008). 홍순남(2008)의 초등학교 학생들을 대상으로 한 칭찬하고 격려하는 등

의 자기표현 훈련프로그램 결과에서도 학급조직 내 구성원들 간의 교우관계의 향상, 갈등 해소 및 문제의 예방에 도움을 주는 결과가 나타났다.

직장인들은 자신이 경험하는 정서와 표현하는 정서가 차이가 날 때 정서부조화를 경험하게 되며 자기비난, 타인비난, 반추 등과 같은 부적응적 인지적 정서조절 전략을 사용하게 된다(노성숙 외, 2012; 정은미, 천성문, 2014; Ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2000). 그러나 이러한 부적응적 인지적 정서조절전략의 지속적인 사용은 자기표현 경향을 저하시키고 신체 및 정신건강에 악영향을 미칠 수 있다. 최근에는 상담 및 치료장면에서도 자기표현이 중요한 개념으로 대두되고 있으므로(이아름, 이민규, 2013), 직장에서의 자기표현을 충분히 탐색하고 이를 효율적으로 활용하기 위한 방안들을 생각해볼 필요가 있을 것이다.

지금까지의 선행연구에서 살펴보았듯이 정서조절과 자기표현은 취업여성의 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 많은 연구들이 있어 왔으나, 인지적 정서조절전략과 자기표현 및 직무만족의 관계를 함께 검토한 국내연구는 미비한 실정이다. 또한 부적응적 인지적 정서조절과 직무만족의 관계를 구체적으로 살펴보기 위해서는 조절변인을 고려할 필요가 있다. 앞서 선행연구를 살펴보면, 조직차원에서 직장에서의 자기표현은 취업여성의 정서, 인지, 행동적인 측면, 즉, 부정적 정서경험과 자신에게 주어진 환경에 대한 인지적 해석 및 그에 따른 대처행동에 걸쳐 광범위한 변화를 필요로 하는 과정이라는 것을 고려해볼 때 자기표현을 우선적으로 고려해볼 필요가 있다. 뿐만 아니라, 본 연구는 취업여성들이 직장에서 주로 분노와 좌절과 같은 부적응적 정서를 경험하며

그 경우 반추 등과 같은 부적응적 인지적 정서조절을 많이 사용한다는 선행연구를 기초로(박동건 외, 2004), 부적응적 인지적 정서조절에 국한하여 연구를 실시하고자 한다. 본 연구의 결과는 직장인의 절반을 차지하고 있는 여성들이 일하는 조직이 나아갈 방향설정 뿐만 아니라 여성건강수준을 높이는데 도움이 될 것이다. 본 연구의 목적은 취업여성들이 부적응적 인지적 정서조절전략을 사용하는 것과 직무만족의 관계에서 자기표현의 조절효과 여부를 살펴보는 데에 있다. 즉, 취업여성이 직장에서 부정적 정서를 경험하였을 경우 부적응적 인지적 정서조절을 사용하는 것이 자기표현과 어떤 관계가 있는지 살펴보고, 자기표현이 부적응적 인지적 정서조절과 직무만족 간의 관계에서 어떠한 역할을 하는지를 밝힘으로써 그동안의 자기표현의 연구를 한층 더 확장할 수 있을 것이다. 본 연구에서 설정한 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 부적응적 인지적 정서조절과 자기표현, 직무만족의 관계는 어떠한가? 둘째, 자기표현은 직무만족에 영향을 미칠 것인가? 셋째, 부적응적 인지적 정서조절과 직무만족의 관계에서 자기표현은 조절효과를 나타낼 것인가?

## 방 법

### 연구대상

본 연구에서는 서울, 경기 지역의 300인 이상 대규모 사업체에 상용직으로 재직 중인 사무직 취업여성 750명을 대상으로 하였으며, 불성실한 응답 24부를 제외하고 총 726명의 설문지를 사용하였다. 726명의 연령대는 20대

210명(28.9%), 30대 210(28.9%), 40대 116명(34.8%), 50대 30명(4.1%)로 나타났다. 연구대상 중 미혼이 312명(43.0%), 기혼이 414명(57.0%)이었다. 직위는 사원이 504명(69.4%), 주임급 36명(5.0%), 대리급 108명(14.9%), 과장급 60명(8.3%), 차장급 12명(1.7%), 임원급 6명(0.8%)으로 나타났다.

### 측정도구

#### 부적응적 인지적 정서조절 척도

취업여성의 인지적 정서조절전략을 측정하기 위해 Garnefski, Kraaiji와 Spinhoven(2001)가 개발한 인지적 정서조절 척도(Cognitive Emotion Regulation Questionnaire; CERQ)를 김소희(2004)가 번안한 것을 사용하였다. 하위요인은 9가지로 나뉘며 조망확대, 계획다시생각하기, 긍정적 초점변경, 자기비난, 타인비난, 반추, 수용, 긍정적 재평가, 과묵화로 구성되었다. 본 연구의 목적에 맞게 Garnefski, Kraaiji와 Spinhoven(2001)가 개발 당시 구분한 부적응적 인지적 정서조절의 문항만을 사용하였다. 자기비난, 타인비난, 반추, 과묵화의 하위요인으로 구성되어 있으며, 총 16문항이며 5점 평정 척도로 평정된다. 김소희(2004)의 연구에서 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .85였으며, 본 연구에서 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .80으로 나타났다.

#### 자기표현 척도

취업여성의 자기표현을 측정하기 위하여 손강숙과 주영아(2014)가 개발한 자기표현 척도를 사용하였다. 나를 표현하는 방법과 태도를 측정하기 위한 것으로 자신감, 겸손과 배려, 매체이용, 정확성의 4가지 하위요인으로 구성

되어 있다. 자신감 5문항, 겸손과 배려 4문항, 매체이용 3문항, 정확성 3문항으로 총 15문항으로 구성되어 있으며 5점 척도로 평정된다. 손강숙과 주영아(2014)의 연구에서 보고한 자기표현 하위요인들의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .60~.81이었고, 본 연구에서의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .83으로 나타났다.

#### 직무만족 척도

취업여성의 직무만족을 측정하기 위하여 구성원이 인식하는 직무만족에 관한 문항은 최경아(2010), 최지윤(2012)의 연구를 토대로 이제하(2015)가 구성하여 사용한 척도를 사용하였다. 임금, 승진, 직무자체, 동료관계의 4개 하위요인으로 구성되며, 총 23문항이며 5점 평정척도로 평정된다. 이제하(2015)의 연구에서 보고한 직무만족의 신뢰도는 .89이었고, 본 연구에의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .92로 나타났다.

#### 자료의 처리 및 분석방법

본 연구의 자료 처리 및 분석은 SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 다음과 같은 절차로 실시하였다. 다중 공선성을 예방하기 위해 각 변인들을 평균중심화(Mean-Centering) 시킨 후 분석하였다. 첫째, 자료의 전반적인 기술통계량을 분석하기 위하여 빈도분석 등의 기술통계분석을 사용하였다. 둘째, 각 척도의 신뢰도 검증을 위하여 내적합치도를 산출하였다. 셋째, 각 변수들 간의 관계를 알아보기 위하여 부적응적 인지적 정서조절과 자기표현, 직무만족에 대한 상관분석을 실시하였다. 넷째, 부적응적 인지적 정서조절과 직무만족의 관계에 대한 자기표현의 조절효과를 알아보기 위해



위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하고 조절변인인 자기표현의 구체적인 양상을 확인하기 위해 조절효과 그래프를 제시하였다.

### 연구결과

#### 주요변인의 기술통계치 및 상관관계

본 연구의 주요 변인인 부적응적 인지적 정서조절, 자기표현, 직무만족 간에 관련성을 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였고, 평균, 표준편차 및 상관관계를 표 1에 제시하였다. 부적응적 인지적 정서조절과 자기표현의 관계( $r=.124, p<.01$ ), 자기표현과 직무만족의 관계에서 유의미한 정적상관이 있는 것으로 나타났다( $r=.207, p<.01$ ). 부적응적 인지적 정서조절과 직무만족은 유의미한 부적 상관이 있는 것으로 나타났다( $r=-.077, p<.05$ ).

표 1. 연구 변인 간의 상관, 평균, 표준편차 (N=726)

|                  | 1      | 2      | 3    |
|------------------|--------|--------|------|
| 1. 부적응적 인지적 정서조절 | 1      |        |      |
| 2. 자기표현          | .124** | 1      |      |
| 3. 직무만족          | -.077* | .207** | 1    |
| 평균               | 2.96   | 3.46   | 3.21 |
| 표준편차             | .785   | .525   | .574 |
| 왜도               | -.231  | .097   | .305 |
| 첨도               | -.385  | .153   | .034 |

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

#### 부적응적 인지적 정서조절과 직무만족의 관계에서 자기표현의 조절효과

부적응적 인지적 정서조절이 직무만족에 미치는 영향에서 자기표현의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 표 2와 같다. 표 2에 제시한 바와 같이, 자기표현을 조절변인으로 투입하였을 때 부적응적 인지적 정서조절과 직무만족의 관계에서 부적응적 인지적 정서조절과 자기표현의 상호작용항이 유의미하였다. 구체적으로 살펴보면 1단계에서 부적응적 인지적 정서조절, 자기표현을 투입한 경우, 직무만족 전체 변량의 6.0%를 유의하게 설명하였다( $F(2, 723)=20.445, p<.001$ ). 2단계에서 부적응적 인지적 정서조절과 자기표현의 상호작용을 검증한 결과, 부적응적 인지적 정서조절과 자기표현의 상호작용항(AxB)이 직무만족에 대해 3.4%를 추가적으로 유의미하게 설명하였다( $F(3, 722)=18.139, p<.001$ ). 직무만족에 미치는 부적응적 인지적 정서조절의 주효과는 유의하였으며( $\beta=-.135, p<.001$ ), 자기표현의 주효과도 유의미하였으며( $\beta=.234, p<.001$ ), 부적응적 인지적 정서조절과 자기표현의 상호작용( $\beta=.133, p<.001$ )도 유의미하였다. 즉, 자기표현이 직무만족에 미치는 부적응적 인지적 정서조절의 영향에 대한 조절변인임을 확인하였다.

통계적 유의성은 표본의 크기에 영향을 받기 때문에 표본의 크기를 통제한 효과크기를 확인하여 가설검증의 결과를 보완해야 한다는 Cohen(1988)의 제안에 따라 효과크기 산출식에 대입하여 계산하였다. 그 결과, 적응적 인지적 정서조절의 조절효과의 효과의 크기는 Cohen(1988)이 제시한 0.02보다 큰 0.036로 나타나 유의한 것으로 나타났다.

표 2. 부적응적 인지적 정서조절과 직무만족의 관계에서 자기표현의 조절효과 (N=726)

| 단계 | 예측변인                          | 직무만족    |           |       |              |           |
|----|-------------------------------|---------|-----------|-------|--------------|-----------|
|    |                               | $\beta$ | $t$       | $R^2$ | $\Delta R^2$ | $F$       |
| 1  | 부적응적<br>인지적 정서조절<br>A         | -.105   | -2.872**  | .060  |              | 20.445*** |
|    | 자기 표현<br>B                    | .220    | 6.025***  |       |              |           |
| 2  | 부적응적<br>인지적 정서조절<br>A         | -.135   | -3.633*** | .094  | .034         | 18.139*** |
|    | 자기 표현<br>B                    | .234    | 6.434***  |       |              |           |
|    | 부적응적<br>인지적 정서조절x<br>자기표현 AxB | .133    | 3.586***  |       |              |           |

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

$$f^2 = \frac{\text{step2의 } R^2 - \text{step1의 } R^2}{1 - \text{step1의 } R^2}$$

그림 1. 조절효과 크기 계산식

검증된 상호작용 효과를 구체적으로 살펴보기 위해, 다음과 같은 방법을 사용하였다. Frazier, Tix와 Barron(2004)의 제안에 따라 평균 값으로부터 편차가 -1인 지점을 자기표현이 낮은 수준으로, 표준편차가 +1인 지점을 자기표현이 높은 수준으로 설정하고, 이에 해당하는 점수를 회귀방정식에 대입하여 상호작용효과를 그래프로 시각적으로 나타내었다.

그림 2는 직무만족에 대한 부적응적 인지적 정서조절의 상호작용을 나타낸 것이다. 부적응적 인지적 정서조절의 +1표준편차와 -1표준편차 모두에서 자기표현이 높을수록 직무만족이 높으며, 자기표현이 부적응적 인지적 정서

조절에 미치는 영향은 부적응적 인지적 정서조절의 +1표준편차보다 -1표준편차에서 더 큰 것으로 나타났다. 즉, 자기표현을 많이 사용하는 사람들의 경우, 적게 사용하는 사람에 비해 더 직무만족 하는 것으로 나타났다. 또한, 부적응적 인지적 정서조절의 -1표준편차와 자

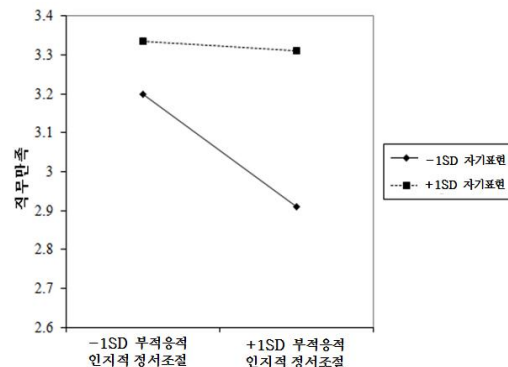


그림 2. 자기표현의 조절효과

자기표현의 +1표준편차에 속하는 사람들의 직무만족이 가장 높은 것으로 나타났다. 즉, 부적응적 인지적 정서조절을 적게 사용하고 자기표현을 잘 할수록 직무에 만족하는 것으로 나타났다.

## 논 의

본 연구는 취업여성을 대상으로 부적응적 인지적 정서조절, 자기표현 및 직무만족 간의 관계와, 부적응적 인지적 정서조절과 직무만족의 관계에서 자기표현의 조절적 역할을 살펴보고자 하였다. 본 연구를 통해 밝혀진 결과들을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 취업여성의 부적응적 인지적 정서조절은 자기표현과 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 즉, 직무만족과는 부적 상관이 있는 것으로 나타났다. 그리고 자기표현은 직무만족과 정적 상관이 있는 것으로 나타났다.

둘째, 취업여성의 자기표현은 직무만족에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 취업여성이 자기표현을 잘 할수록 직무에 더 만족한다는 것을 의미한다. 이는 자신의 직무 특성에 대해서 잘 이해하고 그 범위 안에서 자신을 잘 표현하는 것이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타난 Voydanoff (1980)의 연구 결과와 일치하는 결과이다. 이지영, 박신애, 최지영, 손기철(2015)의 연구에서 자기표현 능력을 향상시킴으로써 군인들의 자아탄력성, 대인관계, 군 생활 적응력 등 군 생활 적응력 관련 요인들이 향상된 결과와 같은 맥락의 결과이다.

셋째, 취업여성의 부적응적 인지적 정서조절과 직무만족의 관계에서 자기표현은 조절변

인으로써 작용하는 것으로 나타났다. 부적응적 인지적 정서조절을 적게 사용하거나 많이 사용하는 집단 모두에서 자기표현이 높을수록 직무만족이 높아지며, 자기표현이 부적응적 인지적 정서조절에 미치는 영향은 부적응적 인지적 정서조절을 많이 사용하는 집단보다 적게 사용하는 집단에서 더 큰 것으로 나타났다. 즉, 자기표현을 잘 하는 사람들의 경우, 적게 사용하는 사람에 비해 더 직무만족 하는 것으로 나타났다. 또한, 부적응적 인지적 정서조절을 적게 사용하는 집단과 자기표현을 잘 하는 집단이 직무만족이 가장 높은 것으로 나타났다. 즉, 이러한 결과는 부적응적 인지적 정서조절을 적게 사용하고 자기표현을 잘 할수록 직무에 만족하는 것을 뜻한다. 이러한 결과는 자기표현이 조절변인으로써 직무만족에 영향을 좌우하는 변인임을 나타내는 결과이다. 이는 최가영(2015)의 연구에서 글쓰기를 통한 자기표현이 주관적 안녕감 향상에 영향을 미치는 것으로 나타난 결과와 고등학생을 대상으로 한 최윤희(1993)의 연구에서 자기표현의 증진이 자아존중감을 향상시키는 변인으로써 작용한 것과 일맥상통하는 결과이다. 또한, Lehman, Ellard과 Wortman(1986)이 개인의 심리적 어려움을 해결하기 위한 전략으로 자기표현성을 증진하는 것이 도움이 된다고 한 것과도 일치하는 결과로 이해할 수 있다.

현대 사회에서 직업 활동을 떼어놓고서 개인의 삶을 얘기할 수 없을 만큼 직업 활동은 삶의 중요한 영역이다. 또한 일은 자신의 지식을 사용하고 능력을 발휘하며 한 사회의 구성원으로서 기능하도록 하는 개인의 성장을 위한 긍정적인 경험이다. 하지만, 지금과 같은 경쟁사회의 직무 환경은 현대인들에게 직무 자체 뿐 아니라 조직 문화, 조직 내 규칙, 인

간관계 등 다양한 스트레스원이 존재하는 삶의 전쟁터로 인식되기도 한다. 개인이 이러한 직무 환경에서 생존하기 위해서 각자의 방법을 사용하는데, 긍정적인 생각이 아니라 부정적인 생각을 사용한다고 하더라도 그 개인을 비난할 수는 없을 것이다. 그보다 더 쉽게 개인이 스스로 통제하고 수정가능한 자기표현에 대해서 교육하고 훈련하는 과정이 개인이 조직 내부에서 직무에 만족하도록 하는데 더 도움이 될 것이다.

또한, 규칙과 질서로 가득찬 조직 문화, 상황에서 자신이 원하는 바를 표현할 수 있다는 것만으로도 개인은 심리적 자율성을 보장받는다는 느낌을 갖게 된다(Inglehart & Oyserman, 2004). 직장에서의 자기표현은 언어로 표현되는 표현 뿐 아니라 자신이 원하는 기회를 선택하고, 자신이 가진 능력을 발휘하는 등 다양한 방법으로 이루어 질 수 있다(Centers & Bugental, 1966). 어떤 형식이든 자기를 표현하는 것은 정서조절에 긍정적인 영향을 끼치는 변인으로 자기표현의 영향력은 개인의 직무만족에 미치는 영향으로만 국한되지 않는다. 그렇기 때문에 취업여성을 대상으로 본 연구의 조절변인인 자기표현을 직장 내에서 적절하게 할 수 있도록 돕는 자기표현 심리교육과 집단상담 프로그램 등 상담 서비스를 제공할 필요가 있다. 뿐만 아니라 직장 내 구성원들이 취업여성들이 자기표현을 할 수 있는 허용적인 직장 분위기를 형성하는 것 또한 중요한 과제이다.

특히, 취업여성이 스트레스와 직무만족과 같은 직업 생활에 따른 갈등 상황에 장기적인 부정적 영향을 받게 된다면 이는 개인뿐만 아니라 가족, 사회에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다(김경신, 1999). 그렇기 때문에, 취업여

성들이 자신의 직업생활에서 발생하는 심리적 어려움을 해결하기 위한 방법, 직무만족의 중요성과 영향력을 스스로 인지하고 조절할 수 있는 방법을 훈련할 수 있도록 하는 것이 필요할 것이다. 이를 통해서 취업여성의 심리적 건강을 증진하기 위한 보다 예방적인 접근할 수 있을 것으로 기대한다.

본 연구의 시사점과 의의는 다음과 같다. 첫째, 취업여성을 대상으로 하였다라는 점이다. 남성 중심의 한국사회에서 취업여성의 직무만족을 살펴보고, 향상시킬 수 있는 방법에 대해 논의하였다는 점에서 의의가 있다. 둘째, 취업여성의 인지적 정서조절 중 부적응적 인지적 정서조절에 관심을 가졌다는 점이다. 옳고 그름의 잣대로 부적응적 인지적 정서조절의 영향에 대해서 판단하지 않고, 부적응적 인지적 정서조절의 영향력을 완충시켜줄 수 있는 조절변인을 탐색하였다는 점에서 의의가 있을 것이다. 셋째, 자기표현의 조절효과를 검증하였다는 점이다. 개인 가능한 변인인 자기표현을 조절변인으로써 검증함으로써 취업여성에 대한 자기표현 훈련과 심리교육의 필요성을 확인하였다는 점에서 의의가 있다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 서울, 경기 지역의 사기업에 재직 중인 취업여성으로 표본이 한정되어 있다. 그러므로 다른 지역의 취업여성, 혹은 공무원, 서비스직 종사자 등 다양한 직업의 취업여성 집단으로 일반화하기에는 다소 무리가 있다. 또한 다양한 취업여성 집단에서 부적응적 인지적 정서조절, 자기표현, 직무만족이 어떻게 나타나는지 파악하는 것에 어려움이 있다. 추후 연구에서 다양한 지역과 다양한 형태의 직업에 종사하는 취업여성을 대상으로 연구를 실시할 필요가 있다. 둘째, 본 연구에서는 취업

여성의 부적응적 인지적 정서조절, 자기표현, 직무만족을 살펴봄에 있어서, 경력, 직급, 연봉 등 세부 집단으로 나누어 살펴보지 않았다. 취업여성의 자기표현에 영향을 미칠 것으로 예상되는 경력, 직급, 연봉 등을 고려하여 연구를 실시한다면, 취업여성에 대해 더욱 깊이 이해 할 수 있을 것이다. 따라서, 이러한 인구통계학적 변인들을 포함한 후속 연구를 실시할 필요가 있다. 셋째, 본 연구는 취업여성들의 부적응적 인지적 정서조절에 국한하여 연구를 실시하였다. 추후연구에서는 취업여성의 긍정적 인지적 정서조절의 효과성도 살펴본다면 취업여성의 직무만족에 도움을 줄 수 있을 것이다. 넷째, 본 연구에서는 취업여성의 자기표현을 살펴봄에 있어서 직장 내 자기표현만을 연구의 대상으로 한정하였다. 직장 내 자기표현과 직장 외부에서의 자기표현, 그리고 SNS 상의 자기표현 등 다양한 상황에서의 자기표현의 차이를 고려한 연구를 실시한다면 취업여성의 자기표현에 대해서 더욱 폭넓은 이해를 할 수 있을 것으로 기대되므로 다양한 장면에서의 자기표현을 고려한 연구가 필요하다.

### 참고문헌

- 강지연, 주은선 (2014). 사무직 여성의 직무스트레스와 부정적 정서가 신체화에 미치는 영향: 포커싱적 태도의 매개효과. *한국심리학회지: 여성*, 19(1), 31-54.
- 권동균, 김명소, 한영석 (2015). 상사에 대한 정서노동이 직무탈진과 직무열의에 미치는 영향. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 28(3), 457-480.
- 김경신 (1999). 취업여성의 스트레스와 관련변인 분석. *한국가정과학회지*, 2(1), 25-37.
- 김소희 (2004). 스트레스 사건, 인지적 정서조절 전략과 심리적 안녕감간의 관계. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 김선아, 남경아, 이해정, 현명선, 이현화, 김현래 (2010). 취업여성의 우울증상 예측요인: 한국의 미혼, 기혼 취업여성 비교. *정신간호학회지*, 19(3), 339-347.
- 김은하, 장윤지 (2015). 아德勒의 개인심리학 이론을 적용한 화병사례연구. 화병, 우울, 심리적 안녕감의 변화. *한국심리학회지: 여성*, 20(4), 469-495.
- 김정매, 이형룡 (2011). 호텔조직 내에서 성별에 따른 공격적 언행이 비생산적 업무행동에 미치는 영향. *대한경영학회지*, 24(4), 2439-2457.
- 김현옥 (2010). 직장인의 유머감각이 자기표현력과 리더십 생활기술에 미치는 영향에 관한 연구. 명지대학교 사회교육대학원 석사학위논문.
- 김혜경 (2011). 직무환경, 완벽주의, 사회적 지지가 교사의 소진에 미치는 영향: 교사효능감의 매개효과. 안양대학교 대학원 박사학위논문.
- 노길영 (2000). 경력 유치원교사를 통해 본 교사 발달의 제 요인 및 유형. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 노성숙, 한영주, 유성경 (2012). 한국에서 “워킹맘”으로 살아가기: 직장인엄마의 다중역할 경험에 대한 현상학적 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 24(2), 365-395.
- 민경환, 김지현, 윤석빈, 장승민 (2000). 부정적 정서조절방략에 관한 연구: 정서종류와 개인변인에 따른 정서조절양식의 차이.

- 한국심리학회지: 사회 및 성격, 14(2), 1-16.
- 박동건, 조현주, 최대정 (2004). 직장에서의 특정 부적정서경험에 따른 정서조절이 수행 및 정신건강에 미치는 효과. 한국심리학회지: 건강, 9(4), 831-852.
- 박영신, 이경란 (2014). 직장인의 직무만족도 형성에 대한 연구: 정서적 지원, 어려움극복 효능감, 스트레스 및 직무성취도의 영향.
- 박현선, 정현선, 박동건 (2015). 상사의 비인격적 감독과 과업수행 수준의 상호작용이 종업원의 조직 냉소주의에 미치는 영향. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 28(2), 225-248.
- 방윤경 (2006). 신체화 증상에 영향을 미치는 정서요인과 인지요인의 이론적 과정모델. 대구가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 백근영, 사영석 (2011). 여성 직장인의 성적대상화경험과 일몰입의 관계: 내면화와 신체감시의 매개효과 검증. 한국심리학회지: 여성, 16(4), 555-571.
- 변창진, 김성희 (1980). 주장훈련 프로그램, 학생지도연구, 13(1), 51-85.
- 선춘자, 정면숙 (2014). 직장 내 괴롭힘 개념분석: 간호사 대상으로. 한국엔터테인먼트산업학회논문지, 12, 299-308.
- 석은조, 신성철. (2008). 유아교사가 지각한 유아교육기관의 조직문화유형에 따른 직무스트레스와 스트레스 대처방안. 미래유아교육학회지, 15(1), 327-347.
- 손강숙, 주영아 (2014). 청소년 자기표현척도 개발 및 타당화. 청소년복지연구, 16(3), 77-104.
- 윤정임, 정남운 (2009). 낙관성, 인지적 정서조절 및 상담자 소진의 관계. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 21(1), 49-68.
- 양현정, 이기학 (2015). 유자녀 직장여성의 다중역할로 인한 긍정적·부정적 효과척도 개발 및 타당화. 한국심리학회지: 여성, 20(1), 25-54.
- 이경근 (2014). 상사의 부하에 대한 체면손상 행동이 부하의 사회정체성과 이탈행동에 미치는 영향. 대한경영학회지, 27(5), 751-773.
- 이복임, 정혜선, 김순례, 이경용 (2004). 서비스직 근로자의 우울에 영향을 미치는 요인-감정노동 종사자의 직무스트레스를 중심으로. 지역사회간호학회지, 15(4), 566-576.
- 이서정, 현명호 (2008). 정서인식의 명확성과 인지적 정서조절이 정신건강에 미치는 영향. 한국심리학회지: 건강, 13(4), 887-905.
- 이제하 (2015). 남성 직장인의 성격 강점과 직무만족의 관계에서 적응적 인지적 정서조절의 조절효과. 아주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이정선 (2000). 성격유형과 직무만족요인과의 관계연구. 한국외국어대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이주일 (2003). 조직장면에서의 분노, 불안, 우울 정서. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16, 19-58.
- 이지영, 박신애, 최지영, 손기철 (2015). 군 생활 적응력 향상을 위한 자기표현 기반 원예치료 프로그램 개발 및 효과 구명. 한국원예학회 학술발표요지, 49.
- 전주연, 이남주 (2014). 수술실 간호사의 간호와오 경험 후 정서적 스트레스, 대처방안 및 실무변화. 간호행정학회, 20(5), 481-491.

- 정소미, 김선연, 조은선 (2015). 중등교사의 자기표현과 직무만족의 관계에서 적응적 인지적 정서조절의 조절효과. *학습자중심교과교육연구*, 15(1), 329-349.
- 조은미, 천성문 (2014). 중년여교사의 직무스트레스 경험에 관한 현상학적 연구. *한국심리학회지: 학교*, 11(1), 137-164.
- 조영희 (2014). 정신간호사의 정신간호사이미지와 직무만족도 및 자기표현의 상관관계. *The Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 23(3), 135-143.
- 최가영 (2015). 대학생 집단의 대인관계의 성장 글쓰기가 용서 및 주관적 안녕감에 미치는 영향. *인지행동치료*, 15(1), 57-75.
- 최경아 (2010). 패션업체의 내부마케팅 요인이 판매사원의 직무만족, 고객지향성 및 직무성과에 미치는 영향. 동덕여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 최윤희 (1993). 자기표현 훈련 프로그램이 자기표현과 자아 존중감에 미치는 영향. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 최지운 (2012). 내부고객의 직무만족도가 조직성과에 미치는 영향: 병원 행정직원을 중심으로. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 최현정 (2008). 또래칭찬활동 프로그램이 초등학생의 교우관계와 학급응집성이 미치는 영향. *초등상담연구*, 9(1), 95-110.
- 통계청 (2011). 통계로 보는 여성의 삶. 2011년 통계청 보도자료.
- 한국노동사회연구소 (2004). 직장성희롱의 적극적 예방태도 도입방안. 노동부.
- 한주원 (2006). 직장내 성희롱이 조직유효성 및 개인의 경력몰입에 미치는 영향. *비서학논총*, 15, 29-48.
- 홍경자, 탁영란, 강현숙, 김승순, 박호란, 광월희, 김정은, 최정례 (2002). 전문직 여성의 직무 스트레스, 직업만족도, 건강: 간호사와 교사그룹을 중심으로. *대한간호학회지*, 32(4), 570-579.
- 홍순남 (2008). 의사소통훈련 프로그램이 초등학생의 학급응집력 향상에 미치는 효과. 부산교육대학교 석사학위논문.
- 한주원 (2006). 직장 내 성희롱이 조직유효성 및 개인의 경력몰입에 미치는 영향. *비서학논총*, 15, 29-48.
- Adams, L. (1989). *Effectiveness training for women*. New York: Random House.
- Adler, R. B. & Rosenfeld, L. B., & Proctor, R. F. (2009). *Interplay: The Process of Interpersonal Communication*. Oxford University Press.
- Agervold, M. & Mikkelsen, E. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work and Stress*, 18(4), 336-351.
- Aryee, S., Z. X. Chen, S. Z., Sun, L. Y., & Debrah, Y. A. (2007). Antecedents and outcomes of abusive supervision: Test of a trickle-down model. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 191-201.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Cameron, L. D., & Nicholls, G. (1998). Expression of stressful experiences through writing: Effects of a self-regulation manipulation for pessimists and optimists. *Health Psychology*, 17(1), 84-92.
- Caplan, S. E. (2003). Preference of online social interaction: A theory of problematic internet

- use and psychosocial well-being. *Communication Research*, 30(6), 625-648.
- Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, E., & Whitten, D. (2012). Abusive supervision and work-family conflict: The path through emotional labor and burnout. *The Leadership Quarterly*, 23(5), 849-859.
- Centers, R., & Bugental, D. E. (1966). Intrinsic and extrinsic job motivations among different segments of the working population. *Journal of Applied Psychology*, 50(3), 193-197.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral Sciences* (2nd ed). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Diener, E., Smith, H., & Fujita, F. (1995). The personality structure of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(1), 130-141.
- Dunkley, D. M., Blankstein, K. R., Zuroff, D. C., Lecce, S., & Hui, D. (2006). Self-critical and personal standards factors of perfectionism located within the Five-Factor Model of personality. *Personality and Individual Differences*, 40(3), 409-420.
- Dunkley, D. M., Zuroff, D. C., & Blankstein, K. R. (2003). Self-critical perfectionism and daily affect: Dispositional and situational influences on stress and coping. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(1), 234-252.
- Eisler, R. M., Hersen, M. Miller, P. M., & Blanchard, E. B. (1975). Situational determinants of assertive behaviors. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 43(3), 330-340.
- Fitzgerald, J. (2000). Anger in the workplace: An emotion script approach to anger episodes between workers and their superiors, co-workers and subordinates. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 147-162.
- Frazier, Patricia A., Tix, Andrew P., & Barron, Kenneth E. (2004). Testing Moderator and Mediator Effects in Counseling Psychology Research. *Journal of Counseling Psychology*, 51(1), 115-134.
- Garnefski, N., Kraaiji, V. & Spinhoven, P. (2001). Negative life events, cognitive emotion regulation and emotional problems. *Personality and Individual Differences*, 30(8), 1311-1327.
- Gibson, D. E., & Schroeder, S. J. (2002). Grinning, frowning, and emotionless: Agent perceptions of power and their effect on felt and displayed emotions in influence attempts. In N. M. Ashkanasy, W. J. Zerbe, & C. E. J. Hartel (Eds.), *Managing emotions in the workplace*. Armonk, NT: M. E. Sharpe.
- Glomb, T. M., & Hulin, C. L. (1997). Anger and gender effects in observed supervisor subordinate dyadic interactions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 72(3), 281-307.
- Grandy, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Inglehart, R., & Oyserman, D. (2004). Individualism, autonomy, self-expression. The human development syndrome. *International Studies in Sociology and Social Anthropology*,



- 74-96.
- Ivancevich, J. & Matteson, M. (2002). *Organizational Behaviour and Management* (6th edition). New York: McGraw-Hill.
- Johnson, S. (2009). International perspectives on workplace bullying among nurses: A Review. *International Nursing Review*, 56(1), 34-40.
- Judge, T. A, Locke, E. A., & Durham, E. C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151-188.
- Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 712-722.
- Kaluza, G. (2000). Changing unbalanced coping profiles: A prospective controlled intervention trial in worksite health promotion. *Psychology and Health*, 15(3), 423-433.
- Kawakami, N., & Haratani, T. (1999). Epidemiology of job stress and health in Japan: Review of current evidence and future direction. *Ind Health*, 37(2), 174-186.
- Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1(1), 85-117.
- Lehman, D. R., Ellard, J. H., & Wortman, C. B. (1986). Social support for the bereaved: Recipients' and providers' perspectives on what is helpful. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54(4), 438-446.
- Martin, R. C., & Dahlen, E. R. (2005). Cognitive emotion regulation in the prediction of depression, anxiety, stress, and anger. *Personality and Individual Differences*, 39(7), 1249-1260.
- Mitchell, M. S. & M. L. Ambrose, M. L. (2007). Abusive supervision and workplace deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1159-1168.
- Morrison, R. (2008). Negative relationships in the workplace: Associations with organizational commitment, cohesion, job satisfaction and intention turnover, *Journal of Management and Organization*, 14(4), 330-344.
- Morrow, P. C., McElroy, J. C., & Phillips, C. M. (1994). Sexual harassment behaviors and work-related perceptions and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 45(3), 295-309.
- Nolen-Hoeksema, S. (2000). The role of rumination in depressive disorders and mixed anxiety-depressive symptoms. *Journal of Abnormal Psychology*, 109(3), 504-511.
- Pekrun, R., & Frese, M. (1992). Emotions in work and achievement. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 7, 153-200.
- Quoidbach, J., Berry, E. V., Hansenne, M., & Mikolajczak, M. (2010). Positive emotion regulation and well-being: Comparing the impact of eight savoring and dampening strategies. *Personality and Individual Differences*, 49(5), 368-373.
- Rakos, R. F. & Schroeder, H. E. (1979). Development and empirical evaluation of a self-administered assertiveness training program. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*,

- 1979, 47(5), 991-993.
- Spector, P. 1997. *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*. California: Sage.
- Spector, P. (2008). *Industrial and Organisational Behaviour* (5th edition). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Stets, J. E., & Tsushima, T. M. (2001). Negative emotion and coping responses within identity control theory. *Social Psychology Quarterly*, 64, 283-295.
- Stoeber, J., & Janssen, D. P. (2011). Perfectionism and coping with daily failures: Positive reframing helps achieve satisfaction at the end of the day. *Anxiety, Stress, & Coping: An International Journal*, 24(5), 477-497.
- Sullivan, M. J. L., Bishop, S. R., & Pivik, J. (1995). The Pain Catastrophizing Scale: development and validation. *Psychological Assessment*, 7(4), 524-532.
- Vangel, K. (2011). *Employee Responses to Job Dissatisfaction*. Schmidt Labor Research Center Seminar Paper Series. University of Rhode Island.
- Van Kleef, G. A., De Dreu, C. K. W., & Manstead, A. S. R. (2004). The interpersonal effects of anger and happiness in negotiations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86(1), 57-76.
- Voydanoff, P. (1980). Perceived job characteristics and job satisfaction among men and women. *Psychology of Women Quarterly*, 5(2), 177-185.
- Weiss, H. M. & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- Wu, T. Y., & Hu, C. (2013). Abusive supervision and subordinate emotional labor: the moderating role of openness personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(5), 956-970.
- Yamagishi, M., Kobayashi, T., Nagami, M., Shimazu, A., & Kageyama, T. (2007). Effect of web-based assertion training for stress management of Japanese nurses. *Japanese Nurse Management*. 15(6), 603-607.
- Yokoyama H. & Iwanaga M. (2003). *Work Stress no Kondoukagaku(Japanese)*. Kitaohjisyobou, Kyoto.
- 1차원고접수 : 2016. 01. 00.  
심사통과접수 : 2016. 00. 00.  
최종원고접수 : 2016. 00. 00.

## **The Effects of Employed Women's Non-adoptive Cognitive Emotion Regulation on Job Satisfaction: Moderating Effects of Self-Expression**

Kang-suk Shon                      So-mi Jeong  
Joong-ang sangha University      Dongguk University

The purpose of this study is to investigate moderating effects of self-expression between employed women's non-adoptive cognitive emotion regulation and job satisfaction. Cognitive Emotion Regulation Questionnaire(CERQ), Job Satisfaction Scale(JSS), and Self Expression Scale(SES) were completed by a sample consisting of 726 employed women working as regular office workers in private enterprise in Seoul and Gyeonggi Province. Correlation analysis was performed to determine the general trend of the measured variables based on the collected data, and hierarchical regression analysis was performed to examine the moderating effect. The results of this study are as follows. First, non-adoptive cognitive emotion regulation and job satisfaction were found to have negative correlation, non-adoptive cognitive emotion regulation and self expression were found to have positive correlation, and self expression and job satisfaction were found to have positive correlation. Second, employed women's self-expression between non-adoptive cognitive emotion regulation and job satisfaction showed a moderating effect. These findings showed that the level of job satisfaction may vary depending on the level of self-expression, by considering together employed women's non-adaptive cognitive emotion regulation and self-expression. Moreover, it is significant that needs for interventions to increase self-expression through methods such as counseling and education for employed women are proposed.

*Key words* : employed women, non-adoptive cognitive emotion regulation, self-expression, job satisfaction