

# 감정노동자의 애착과 정서표현 양가성 관계에서 대인관계문제의 매개효과

강성주

충북대학교 국제경영학과 초빙교수

## The Mediation Effect of the Interpersonal Relationship Between Attachment and Ambivalence emotion of Emotional Workers

Seong-Ju Kang

Professor, Division of International Business, Chungbuk National University

요 약 본 연구에서는 감정노동자를 대상으로 성인애착유형과 정서표현 양가성 간의 관계에서 대인관계문제의 매개역할을 확인하였다. 연구대상은 수도권 5개시에 거주하고 있는 감정노동자 327명이 통계에 사용되었다. 척도로는 성인애착척도(ECR-R), 한국판 정서표현 양가성 척도(AEQ-K), 대인관계문제(IIP)가 사용되었다. 통계분석을 통해 기술 통계, 상관관계 분석을 실행하였고, 매개효과 검증을 위해서는 다중회귀분석 후에 Sobel 검증을 하였다. 연구결과에서는 애착의 하위유형과, 정서표현 양가성, 대인관계 문제의 하위유형 간에 유의한 정적인 상관관계가 나타났고, 정서표현 양가성이 클수록 대인관계 문제 간 갈등이 크게 나타났다. 그리고 애착과 정서표현 양가성간 대인관계 문제의 매개 효과에서는 대인관계의 문제는 애착과 정서표현 양가성 간을 부분적으로 매개하는 것으로 나타났다. 이것은 감정노동자의 대인관계의 긴밀한 애착관계 형성에 대인관계 특성이 정서적 감정에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 후속 연구에서는 기존 연구에서 부족한 점을 보완하여 연구범위를 확대할 것이다.

주제어 : 감정노동자, 애착, 대인관계문제, 정서표현 양가성, 매개효과

**Abstract** We identified the mediating role of interpersonal issues in the relationship between adult attachment type and emotional expression ambivalence. The subjects of the study were 327 emotional workers who lived in five cities. As the scale, ECR-R, AEQ-K, and IIP were used. Sobel verification was performed after multiple regression analysis. The results show that the interpersonal problem partially mediates between the attachment and emotional expression ambivalence. This suggests that the characteristics of interpersonal relationships affect emotional emotions in forming close attachment relationships of emotional workers. Subsequent research will expand the scope of research by supplementing the shortcomings of existing research.

**Key Words** : Emotional workers, Attachment, Interpersonal relationship, Ambivalence emotion, Mediating effect

## 1. 서론

국내 서비스산업은 GDP 및 취업률 부문에서 차지하는 비중이 높다. 통계청 발표에 따르면 3차 산업 비중은 58.28%이었고, 서비스업 부분의 고용은 IMF 위기 이후 계속적으로 증가하여 69.8%에 이른다. 서방 선진국들도 서비스업이 차지하는 비중이 전체 산업에서 70% 정도이며, 한국도 서비스산업 비율이 계속해서 증가할 것으로 예측된다 [1]. 최근 대한항공 땅콩회항 사건으로 인해 '감정노동'에 대한 관심이 급증하였다. 이에 따라 서비스업 종사자의 직무스트레스가 부각되었고, 감정노동자의 건강보호 문제가 사회적으로 이슈화되었다. 그러나 대다수의 직장에서 구조적으로 '감을 관계'를 안고 있는 현대사회에서 감정노동의 심각성은 쉽게 해결되기 어려운 문제이다 [2]. 따라서 한국사회에서 서비스업에 일하는 사람들은 대다수가 감정노동자로 볼 수 있다.

감정노동은 고객 업무에서 감정을 절제하고 자신의 감정과는 다르게 회사에서 요구하는 감정을 표현하는 노동이다. 1983년 미국의 사회학자 Hochschild가 처음 개념을 제시한 이후 외국에서는 감정노동 문제를 스트레스 또는 사회·심리적 위험요인의 한 부분으로 보고 있다 [2].

성인기인 감정노동자는 직장생활을 시작하면서 타율적이고 수동적인 생활방식에서 벗어나 자율적인 생활을 시작하여 자신만의 독특한 생활양식을 가지게 된다 [3]. 하지만 정신적으로는 사회에서 요구하는 역할수행에서 심리적인 부담을 느끼게 된다. 또한 급증한 대인 관계로 인해 감정노동자는 애착대상은 확산되며 애착 양상은 다양해지기 때문에 발달단계 시작과는 다른 양상을 보여준다 [4].

서비스업에 종사하는 감정노동자는 조직이 추구하는 요구와 고객의 요구 갈등에서 양 영역을 동시에 만족시켜야 하는 어려움이 있다. 따라서 감정노동 스트레스 경험은 높다고 보고 된다 [46]. 지금까지의 선행 연구에서는 감정노동자의 조직몰입, 직무만족, 이직과의 관심을 가졌다. 본 연구에서는 이러한 조직의 관점보다는 감정노동자 그 자체에 관심을 두고 대인관계문제가 개인의 애착불안과 회피의 문제를 살펴보고자 하였다 [10-12].

따라서 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 생애 초기에 양육자와 맺은 애착의 질에 따라 성인기 감정노동자의 애착 유형에도 영향을 미친다고 가정하였다. 더불어 애착 유형과 대인관계문제에 대해 살펴보고, 특정 애착 유형과 대인관계 간의 관계에서 성격 양식 사이의 모든 경로를 가정한 대립모형과 애착 유형과 대인관계에서 각 성격 양식의 부분매개를 가정한 연구모형을 구성하여 정

서표현 양가성의 매개효과를 탐색해보고자 한다.

## 2. 이론적 배경

Brennan, Clark과 Shaver(1998)의 성인애착 분별에서 애착회피는 대인 관계를 대해 너무 집착해서 거절당하고 버림받는 것을 어려워하며, 친밀한 것을 어려워하거나 불편하게 느낀다고 한다 [14]. 이와 같이 애착불안을 지니게 되면 정서적 자기조절, 인지적 과정, 관계 행동들에서 안정적인 애착을 보이는 유형들보다 부정적인 결과를 보인다 [6]. 그 중에서 애착에 따른 회피와 불안이 높을수록 사회적 대인관계에 문제가 발생한다.

그리고 대인관계를 통해 얻어진 인간의 정서는 자신만의 의미 있는 표현을 통해 애착이 형성되는 과정에서 다양한 심리적 정서로 자리매김하게 된다. 대인관계에서의 친밀감을 위한 정서적 유대관계에서는 지속적인 상호작용이 필요하며 이를 위한 내·외적 표현 또한 중요하기 때문에 초기 성인으로서의 대인관계 어려움의 경험은 성인기로서의 성장통을 겪게 된다. 이와 같은 연구결과는 일반성인, 감정노동자 등을 대상으로 한 선행연구에서 정서변인, 정서표현 갈등, 정서표현 양가성이 애착관계에 영향을 미치는 것을 나타나고 있다 [7, 8].

Pennebaker(1985)에 따르면 감정을 표현하는 것에 대한 심한 억제는 부정적인 영향을 가져오는 것은 자신의 감정을 심하게 억제하게 되면 자신 행동에 대한 강박적인 생각 때문으로 인해 정서표현이나 욕구를 억제하는 것이 힘들기 때문에 병리적인 특성들을 이해하기 위해서는 정서 표현과 억제에 관한 개인의 목표를 알아보는 것이 중요하다고 하였다 [9]. 그리고 비슷한 유형의 사람들이 인지하는 목표들 간에 갈등문제가 있을 경우, 목표달성에 관해 고민하는데 많은 시간이 소요되지만, 실제로 행동을 하기 위한 시간은 적다는 연구결과가 있다. 이것은 본인 원하는 목표달성을 향해 나아가는 것들을 방해함으로써 갈등국면을 영구히 고착 시킨다 [9].

따라서 성인 애착과 연관성을 가지는 정서표현 양가성은 성인들의 애착으로 볼 수 있고, 성인들의 심리사회적 발달에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 관련 선행 이론과 연구를 배경으로 애착회피가 높은 사람들은 정서 억제 성향이 정서표현 양가성을 유발시킬 것이라는 가정을 통해, 애착불안 경향성이 높은 이들은 정서 표현성이 높으며, 정서 경험을 과장하고 과잉활성화 방안을 이용하게 되므로 상대방은 이를 이용한 신뢰에

대한 믿음의 부족으로 인해서 생기게 된다. 따라서 상대방에게 자신의 부정적인 정서를 표현하고 도움을 요구하는 것에 대해 양가적인 감정을 가진다 [38].

다수의 애착 이론가들은 성인들 간의 대인관계 유형 이해를 위해서는 초기 발달에 영향을 미치는 부모의 애착 유형들을 살펴보기 위해 현재 친밀한 관계를 맺고 있는 사람들에게 대한 애착수준과 패턴들을 이해하는 것이 중요하다고 하였다 [13].

정서표현 양가성은 정서표현성 뿐만이 아니라, 정서를 표출하고 싶은 생각과 반대되는 마음 사이에서의 갈등으로 구분 된다 [14]. 우선적인 갈등은 자신의 감정을 표출하고 싶은데 이를 감추면서 느끼는 갈등이며, 다음 갈등은 정서를 밖으로 드러내지 못하고 표현하기는 하지만 그런 것에 한심하게 생각하면 후회를 하는 갈등이다 [15].

정서표현 양가성을 필요 이상으로 느끼는 사람들은 심리적 안정감이 낮으며, 보편적으로 부정적인 정서인 우울, 강박적인 성향, 분열적, 사고, 공포 불안, 신체적인 증상 등이 자주 발생 한다 [15, 17-19]. 이러한 심각한 감정들은 애착관계 유지와 형성, 회복과 혼란의 과정을 거치면서 일어나고, 애착대상과의 관계 경험을 통해 유형화된 인지 행동 모델은 정서적으로 응답해야 하는 상황에서 활성화 되며, 정서를 조절하고 처리하는 인지행동 유형에 영향을 지속적으로 미치게 된다 [20, 21, 22].

세부적으로 알아보면 안정애착 유형은 외부의 압력을 받으면 안정적, 위안, 정서적 지지 등을 느꼈던 애착의 대상과 상호관계에 대한 기억을 통해 심리 내적 또는 외적인 대상을 통해 안정감을 느낀다 [14]. 또한 자기 내부에 있는 좋은 자기표상을 이용하여 자신 안에 있는 내면화 되어진 자기 진정능력을 이용하거나, 과거에 친밀한 관계를 가진 소중한 사람의 이미지를 회상하면서 스트레스 상황을 이겨 낸다 [16]. 또한 같은 유형의 사람들은 부정적인 정서 문제를 해결하기 위해 과거의 사건을 재평가하는 등의 방법을 통해 이겨내거나, 문제해결과정에서 스트레스 감소를 위해 타인의 도움을 받거나 정서적인 지지를 요청하는 방법을 이용 한다 [23]. 그러므로 안정애착 유형은 정서를 가감 없이 편하게 표출하는 개방적이고 적응적인 정서표현과 연관되어 있다 [14].

애착불안으로 고통 받는 이들은 자신의 고통과 연관된 정서 표현이 사귀는 도중인 연인과의 관계에 해가 될지도 모른다는 두려움으로 분노를 밖으로 표출하지 못하는 것과 연관이 있으며, 애착관계에서 정서 표현을 외부로 과도하게 표출하는 경향이 있다 [25, 26].

그러므로 대인관계에서 과도한 애착 행동이나 상대방

의 무관심 같은 느낌이 들게 되면 예민한 반응을 보인다. 이러한 상대방에게 자신의 나약함을 과대하게 표현함으로써 타인의 관심을 가져오게 하는 방안을 사용함에도 애착 불안이 큰 사람은 긴급 상황에서 타인의 도움을 요청 하는데 어려움이 많다 [14]. 이와 같은 사람들은 안정과 보호에 대해 열망을 가지고 있지만, 반면에 상대방에 대한 거부에 대한 어려움과 애착 대상의 기만가능성에 대한 의심을 같이 가지고 있기 때문에 타인에게 도움을 요청하는 것에 대해 긍·부정적인 양가감정을 보인다. 그래서 상대방에게 직접적 도움을 요구하는 데 어려움을 느끼고, 상대방이 부인하지 않도록 간접적인 방법으로 타인의 도움을 요청 한다 [27]. 또한 장휘숙과 이영주(2007)의 연구결과에서는 안정적인 애착을 보인 사람들은 몰입형과 두려움형 애착 유형보다 의사소통능력에서 높은 안정성을 보여 준다고 하였다 [28].

## 2.1 애착과 정서표현 양가성의 관계

대인관계와 정서표현 양가성과의 관련 연구들에서 Emmons & Colby(1995)는 정서표현 양가성이 높은 이들은 타인으로부터 지지나 공감받지 못했고, 친밀감에 대한 두려움으로 대인관계에서 사회적 지지를 추구하기보다 회피전략을 주로 사용하였다 [47]. 애착은 정서표현 양가성이 높은 사람들에게 영향을 미쳐서 정서표현이 감소하고, 심리적 부적응 및 신체질환이 많았으며, 미숙하고 미성숙한 자기방어를 주로 사용해 심리적신체적 안정감과 부적 상관을 보였다 [47].

정서표현이란 자신의 상태와 욕구와 같은 주관적 경험을 상대방에게 전달하는 것으로 자신의 감정이나 생각을 타인에게 알리는 것을 통해 타인에게 도움을 요청하거나 친밀감을 표현하며 타인과의 관계를 이어갈 수 있게 하는 하나의 도구이다. Krings 등(1994)은 사람들은 정서를 표출하는 방식에 개인차를 보이며, 긍정적이든 부정적이든 상관없이 일관적이고 안정적인 방식으로 정서를 표출한다고 하였다 [49]. 애착은 정서표현과의 관계에서 애착은 정서표현 양가성에 영향을 미쳐서 애착이 높은 사람들은 타인들에게 더 사랑 받고, 사람과의 관계에서 발생하는 문제 또한 긍정적으로 해결하지 못하는 것으로 나타났다. 따라서 애착이 높은 사람들은 학교나 직장 같은 사회생활에서 대인관계를 형성하고 유지하는 데에도 어려움을 가지며, 부적인 상관관계를 가지는 것으로 나타났다 [50]. 이상의 논의를 바탕으로 다음의 가설을 도출하였다.

가설 1: 감정노동자의 애착유형과 정서표현 양가성의 관계는 어떠한가?

## 2.2 대인관계문제의 매개효과

대인관계는 두 사람 또는 그 이상의 사람들 간의 역동적이고도 지속적인 상호작용으로 인간의 삶을 형성하고 지속해 나가는 데 매우 중요한 것이다 [51]. 대인관계의 상호작용은 주관적인 관점, 상호지배, 상호의존 등 다양한 요소들이 포함되기 때문에 실제 교육 및 상담 장면에서도 대인관계와 관련된 문제를 가장 많이 보고하고, 직장인들과 내담자들이 가장 많이 호소하는 문제 중 하나가 대인관계와 관련된다는 것에 주목할 필요가 있다 [52]. 따라서 산업 현장이나 상담현장에서는 대인관계에 어려움을 갖는 회사원과 내담자들에게 대인관계에서는 원하는 목표를 실현하기 위한 행동적 수단으로 타인에게 손해를 끼치지 않고 자신이 원하는 바를 얻기 위한 적절한 방식을 통해 타인과 의사소통 할 수 있는 능력을 습득하도록 도와주어야 할 것이다. 김지영, 신민섭, 권석만(2004)은 이러한 능력을 대인관계 기술이라고 하였으며, 대인관계에는 언어와 비언어 방법을 통해 타인과 소통을 기반으로 자신의 정서를 인식하고, 적절히 표현하고, 조절할 수 있어야 한다 [53]. 다시 말해, 원만한 대인 관계를 위해서는 자신의 정서를 올바르게 인식하여 적절한 상황에 자신의 정서를 표현할 수 있도록 학습해야 한다는 것이다.

신지옥(2006)는 높은 수준의 정서표현은 높은 수준의 대인관계와 관련이 있고, 감정노동자의 정서인식이 대인관계에 직접적인 영향을 주며, 대인관계문제 해결방식이 정서표현과 정서인식에 매개적 영향을 준다고 하였다 [54]. 애착과 정서의 자각과 표현은 정서표현 양가성에 부정적으로 영향을 미치며, 대인관계능력은 매개 역할을 하는 것으로 나타났다 [54]. 조화진, 서영석(2010)도 낮은 정서의 명료성 집단이 본인 스스로에게 불편을 줄 뿐 아니라 타인들에게도 불편함을 주어 대인관계나 사회생활에 문제를 일으킬 수 있다고 하였다. 이때에 대인관계문제는 애착과 정서표현의 양가성의 관계에서 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 그 외에도 대학생, 직장인, 의료인을 대상으로 한 논문들에서는 대인관계문제가 애착과 정서표현의 양가성의 관계를 매개하는 것으로 나타났다 [51-55]. 이상의 논의를 바탕으로 다음의 가설을 도출하였다 [55].

가설 2: 감정노동자의 애착유형에 따른 정서표현 양가성은 대인관계 문제가 매개변수로서 효과가 있는가?

## 2.3 연구모형

이상의 논의를 바탕으로 다음 Fig. 1과 같은 연구모형을 설정하였다.

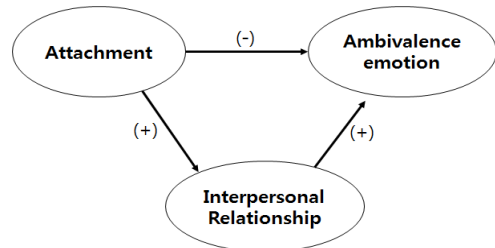


Fig. 1. The research model

## 3. 연구방법

### 3.1 연구참여자

본 연구에서는 임의로 표집된 연구대상 표집은 수도권 5개시에 거주하고 있는 감정노동자(설문대상은 콜센터에 근무하는 직원)들을 대상으로 이루어졌으며, 설문조사는 약 600부의 설문지가 배포되었고, 그 중에서 327부(응답률=54.5%) 명에 대한 자료가 분석되었다. 업무의 특성상 여성이 비중이 높았으며, 구체적으로 남자 97명, 여자 230명이었다.

### 3.2 측정도구

#### 3.2.1 성인애착

본 연구에서는 감정노동자의 성인애착을 알아보기 위해 Fraley, Waller, Brennan(2000)의 ECR-R(Experience of Close Relationship-R)을 김정현(2003)이 번역 및 확인적 요인분석 등을 통해 타당화한 '친밀관계경험검사'를 변형하여 사용하였다 [29]. 김정현(2003)의 연구에서는 측정도구의 각각 신뢰도는 .89, .85로 나타났다. 본 연구에서는 측정도구의 신뢰도가 애착회피 .83, 애착불안이 .97로 나타났다. 본 연구에서 신뢰도는 (Cronbach's  $\alpha$  = .872)를 보였다.

Table 1. Adult attachment scale

Subcomponen	Question number	the number of questions	Cronbach 'a
attachment anxiety	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	9	.97
attachment hedge	10, 11, 12, 13	4	.83
Total		13	.892

### 3.2.2 정서표현 양가성

본 연구에서는 King과 Emmons(1990)가 연구한 정서표현 양가성 설문지를 최해연과 민경환(2008)과 변안하여 사용한 설문지를 이용하였다 [45]. 한국판 정서표현 양가성 척도(AEQ-K)는 총 24문항으로 5점 리커트 척도(5=매우 그렇다, 1=전혀 그렇지 않다)이다. 정서표현과 연관된 사고, 느낌, 행동에서 발생하는 갈등정서와 정서표현 억제성의 정도를 측정하며 점수의 영역은 24점에서 120점으로 점수가 높을수록 정서 표현에 대하여 양가감을 크게 느낀다 [42].

본 연구에서 각각 신뢰도는 방어적 정서표현에 대한 양가성 .88과 관계관여적 정서표현에 대한 양가성 .82, 총 신뢰도는 .88로 나타났다.

Table 2. Emotional expression categorical scale

Subcomponen	Question number	the number of questions	Cronbach's
Ambiguity for defensive emotional expression	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	12	.88
Ambiguity for Expressing Emotional Relations	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	12	.82
Total		24	.88

### 3.2.3 대인관계문제

본 연구에서는 감정노동자의 대인관계 문제를 측정하기 위해 Horowitz 등(1988)의 대인관계문제(IIP: Inventory of Interpersonal Problems)를 근거한 김영환 외 4인(2002)이 연구를 통해 개발한 한국형 대인관계문제검사(KIIP: the Korean Interpersonal Problems)를 홍상황 등(2002)이 축약형으로 타당화한 한국형 대인관계문제검사 원형척도의 단축형(KIIP-SC: Short form of the Korean Interpersonal Problems Circumplex scales)을 이용하였다 [31]. 이 척도는 3개의 하위척도로 각각 5문항씩 총 15문항으로 구성되어 있다.

본 연구는 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 그 영역은 전혀 그렇지 않다(1점에서 매우 그렇다(5점)까지이다. 홍상황 등(2002)의 연구에서 나타난 신뢰도는 .61~.81의 범위를 보였다 [32]. 연구에서의 신뢰도는 .883이며, 각 차원별로는 냉담이 .859, 비주장성이 .762, 과순응성이 .854로 나타났다.

Table 3. Interpersonal Problem Scale

Subcomponen	Question number	the number of questions	Cronbach's
coolness	1, 2, 3, 4, 5	5	.859
Non-prescription	6, 7, 8, 9, 10	5	.762
hyperpurity	11, 12, 13, 14, 15	5	.854
Total		19	.883

### 3.2.4 자료분석

본 연구를 위하여 수집되고 통계 처리된 자료는 다음과 같이 분석하고자 하였다. 우선 설문 대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 기술통계분석을 활용하였다. 다음으로 변인들 간의 상관관계를 분석하기 위하여 상관관계분석을 하였다. 마지막으로 변인들 상호 간에 관계 있는 영향력과 매개변인의 효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 매개효과검증 3단계 절차를 거쳐 회귀분석을 하였다. 그리고 매개효과의 유의미성을 파악하기 위해 Sobel 검증을 실시하여 모형을 검증하였다.

## 4. 연구결과

### 4.1 변인들 간의 상관관계

본 연구문제 (1)인 변인들 간의 상관관계를 알아보기 위해 실시한 결과를 Table 4에 제시하였다. 변인들 간의 상관관계를 살펴보면, 애착불안과 대인관계능력의 하위요인인 과순응성( $r=.734$ ), 냉담( $r=.462$ ), 비주장성( $r=.772$ )은 정적인 상관관계( $p<.01$ )가 있는 것으로 보인다. 애착회피와 대인관계능력의 하위요인인 과순응성( $r=.253$ ), 냉담( $r=.567$ ),은 정적인 상관관계( $p<.01$ )가 있었다. 정서표현 양가성은 애착불안( $r=.720$ ), 애착회피( $r=.455$ )와는 정적 상관관계( $p<.01$ )가 있었다.

### 4.2 매개효과 검증

본 연구문제 (2)인 애착 유형과 정서표현 양가성 간의 관계에서 대인관계문제 매개효과를 검증하였다. 이에 Table 4의 상관분석 결과, 애착불안과 애착회피는 대인관계문제가 상관관계에서 의미 있는 것으로 나타나 매개효과 분석을 위한 조건을 만족시켰으므로 애착불안과 애착회피가 정서표현 양가성에 미치는 영향에 관한 대인관계문제 매개효과를 파악하기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 고

안한 방안을 사용하였다 [2]. 이 방안은 세 개의 회귀방정식을 사용하여 표준화된 회귀계수가 통계적으로 유의한 영향을 가지는지를 알아보는 것이다. 독립변수로 애착불안과 애착회피, 매개변수로 대인관계능력, 종속변수로 정서표현 양가성을 두고, 1단계와 2단계는 각각 단순회귀분석을 통하여 알아보았고, 3단계에서는 위계적 회귀분석을 통하여 알아보았다 [39]. 대인관계능력의 매개역할에 대한 영향 결과는 Table 5에서 볼 수 있다.

우선 대인관계 문제를 과순응성으로 검증한 매개효과는 Table 5와 같다. 1단계에서는 독립변수인 애착불안이 매개변수인 과순응성에 미치는 영향력( $\beta=.694$ ,  $p<.001$ )이 유의하게 나타났다. 2단계에서 독립변수인 애착불안이 종속변수인 정서표현 양가성에 미치는 영향력( $\beta=.721$ ,

$p<.001$ )도 유의하게 나타났다. 3단계에서 애착불안과 과순응성이 정서표현 양가성에 미치는 영향력을 볼때, 매개변수인 과순응성의 영향력( $\beta=.100$ )이 유의하지 않게 나타났다. 과순응성은 유의미하지 않게 나타났다.

냉담의 매개효과 검증에서는 1단계에서 독립변수인 애착불안이 매개변수인 냉담에 미치는 영향력( $\beta=.484$ ,  $p<.001$ )이 유의하게 나타났다. 2단계에서 독립변수인 애착불안이 종속변수인 정서표현 양가성에 미치는 영향력( $\beta=.720$ ,  $p<.001$ )도 유의하게 나타났다. 3단계에서 애착불안과 냉담이 정서표현 양가성에 미치는 영향력은 매개변수인 냉담의 영향력( $\beta=.386$ ,  $p<.001$ )이 유의하면서도 애착불안의 영향력이 약화되었으며( $\beta=.720$ 에서  $\beta=.519$ 로) Baron과 Kenny(1986)의 매개효과 검증 절차를 만

Table 4. Correlation, mean, and standard deviation between measurement variables

Division	1	2	3	4	5	6
1	1					
2	.162*	1				
3	.734**	.253**	1			
4	.462**	.567**	.208**	1		
5	.772**	.058	.465**	.623**	1	
6	.720**	.455**	.550**	.646**	.580**	1
Average	2.79	2.82	2.88	2.13	2.57	68.42
Standard deviation	.842	.469	.789	.826	.922	15.921

Note. 1 1: attachment anxiety, 2: attachment hedge, 3: hyperpurity, 4: coolness, 5: Non-prescription, 6: Ambivalent  
\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$

Table 5. Results of Verification of the Mediation Effect of Occuracy in the Relationship between Affinity and Emotional Expressiveness

				B	S.E	$\beta$	t	R2	F
1 step	attachment anxiety	→	hyperpurity	.660	.046	.694	14.393***	.498	217.173***
2 step	attachment anxiety	→	Positive emotional expression	13.424	.921	.721	14.636***	.514	224.204***
3 step	attachment anxiety	→	Positive emotional expression	12.090	1.255	.639	9.389***	.519	118.778***
	hyperpurity	→	Positive emotional expression	2.022	1.412	.100	1.472		

Table 6. Results of Verification of the Mediation Effect of Coldness in the Relationship between Affectional Anxiety and Emotionality

				B	S.E	$\beta$	t	R2	F
1 step	attachment anxiety	→	coolness	.473	.059	.484	7.992***	.232	69.867***
2 step	attachment anxiety	→	Positive emotional expression	13.424	.917	.720	14.636***	.504	224.204***
3 step	attachment anxiety	→	Positive emotional expression	9.811	.913	.519	10.746***	.642	175.500***
	coolness	→	Positive emotional expression	7.640	.931	.386	8.209***		

Table 7. Results of Verification of the Mediation Effect of Non-Materiality in the Relationship between Affinity and Emotionality

				B	S.E	$\beta$	t	R2	F
1 step	attachment anxiety	→	Non-prescription	.833	.049	.770	16.988***	.578	288.588***
2 step	attachment anxiety	→	Positive emotional expression	13.424	.917	.720	14.636***	.504	214.204***
3 step	attachment anxiety	→	Positive emotional expression	12.052	1.409	.637	8.553	.508	108.247***
	Non-prescription	→	Positive emotional expression	1.647	1.286	.095	1.281		

Table 8. Results of Verification of the Interaction between Attachment Hedge and Emotional Difference of Permissibility

				B	S.E	$\beta$	t	R2	F
1 step	attachment hedge	→	hyperpurity	.443	.112	.264	3.962***	.069	15.676***
2 step	attachment hedge	→	Positive emotional expression	14.879	2.103	.439	7.076***	.192	50.166***
3 step	attachment hedge	→	Positive emotional expression	10.703	1.890	.315	5.662***	.395	68.559***
	hyperpurity	→	Positive emotional expression	9.426	1.122	.469	8.399***		

Table 9. The Mediation Effect of Coldness in the Relationship between Attachment Type and Emotional Expressiveness

				B	S.E	$\beta$	t	R2	F
1 step	attachment hedge	→	coolness	.966	.101	.549	9.522***	.301	90.678***
2 step	attachment hedge	→	Positive emotional expression	14.879	2.103	.439	7.076***	.192	50.066***
3 step	attachment hedge	→	Positive emotional expression	4.059	2.121	.117	1.914	.428	78.486***
	coolness	→	Positive emotional expression	11.198	1.203	.581	9.306***		

족하는 것으로 나타났다. 그리고 3단계에서 애착불안의 영향력이 아직도 유의하게 나타났으므로 냉담은 애착불안과 정서표현 양가성의 관계를 부분적으로 매개하는 것을 알게 되었다. 이런 매개효과의 통계적인 유의미함을 확인하기 위해 Sobel 검증을 한 결과 냉담의 매개효과는 유의미하게 나타났다( $Z=5.63$ ,  $P<.001$ ).

비주장성의 매개효과 확인에서는 1단계에서 독립변수인 애착불안인 매개변수인 비주장성에 미치는 영향력( $\beta=.770$ ,  $p<.001$ )이 유의하게 나타났으며, 2단계에서 독립변수인 애착불안이 종속변수인 정서표현 양가성에 미치는 영향력( $\beta=.720$ ,  $p<.001$ )도 유의하게 알려졌다. 3단계에서 애착불안과 비주장성이 정서표현 양가성에 미치는 영향력을 볼 때, 매개변수인 비주장성의 영향력( $\beta=.637$ ,  $p<.001$ )이 유의하게 나타나며 애착불안의 영향력이 약화되었으므로( $\beta=.720$ 에서  $\beta=.637$ 로) 매개효과 검증 절차

가 유의하게 나타났다. 그러나 3단계에서 애착불안의 영향력( $\beta=.095$ )이 유의하지 않게 나타나서 비주장성은 유의미하지 않은 것으로 검증 되었다 [39].

대인관계문제의 하위요인들인 과순응성, 냉담, 비주장성이 매개효과에 유의미한 이견을 나타내지는지를 확인해보기 하위요인별로 구분하여 다시 매개효과를 확인해 보았다.

먼저 대인관계 문제의 과순응성의 매개효과 검증은 Table 8과 같이 나타났다. 1단계에서 독립변수인 애착회피가 매개변수인 과순응성에 미치는 영향력( $\beta=.264$ ,  $p<.001$ )이 유의하게 나타났고, 2단계에서 독립변수인 애착회피가 종속변수인 정서표현 양가성에 미치는 영향력( $\beta=.439$ ,  $p<.001$ )도 유의하게 나타났다. 마지막 3단계에서 애착회피와 과순응성이 정서표현 양가성에 미치는 영향력에서는 매개변수인 과순응성의 영향력( $\beta=.469$ ,  $p<.001$ )이 유의하게 나타났지만, Sobel 검증을 실시한

결과 유의하지 않은 것으로 검증되었다.

냉담의 매개효과 확인에서는 1단계인 독립변수인 애착회피가 매개변수인 냉담에 미치는 영향력( $\beta=.549$ ,  $p<.001$ )이 유의하게 나타났으며, 2단계에서 독립변수인 애착회피가 종속변수인 정서표현 양가성에 미치는 영향력( $\beta=.439$ ,  $p<.001$ )도 유의하게 나타났다. 3단계에서 애착회피와 냉담이 정서표현 양가성에 미치는 영향력에서는 매개변수인 냉담의 영향력( $\beta=.581$ ,  $p<.001$ )이 유의하

면서 애착회피의 영향력이 유의하지 않게 나타나서 냉담은 애착회피와 정서표현 양가성의 관계에서 완전 매개역할을 하는 것으로 알 수 있었다. 이런 매개효과의 통계적인 유의미성을 확인하기 위해 Sobel 검증을 한 결과 냉담의 매개효과는 유의미한 것을 알 수 있었다( $Z=6.66$ ,  $P<.001$ ).

## 5. 결론

연구의 분석 결과 성인기인 감정노동자의 애착과 정서표현 양가성간의 관계에서 정적인 상관관계가 나타났고, 대인관계의 문제는 매개효과로서 양호한 영향을 주는 것으로 나타났다.

연구문제에 따른 구체적인 연구 결과는 다음과 같다. 연구문제 1의 감정노동자의 애착유형과 정서표현 양가성의 관계에 관한 것은 다음과 같이 나타났다. 주요 측정변인들 간의 사이에서 애착불안과 정서표현 양가성, 대인관계 문제 중 과소응성, 냉담, 비주장성 간에 유의미한 상관관계가 나타났다 [38]. 애착불안과 회피가 증가할수록 대인관계 문제가 많아지고 [6], 정서표현 양가성이 높아진다는 선행 연구 결과 [33] 와 일치하는 것으로 나타났다. 또한 정서표현 양가성이 높을수록 대인관계 문제가 많아지고, 사회적인 부적응이 일관되게 나타난 것과 일치하는 것으로 나타났다 [34].

이런 연구결과는 자아존중감은 비교적 높게 나타나지만 친밀한 관계를 피하며 타인에 대한 의존이 지나치게 무시하며 자신만 알게 되어 타인에게 자신의 의사를 표현하지 못하고 홀로 고립될 수 있다 [38]. 그리고 애착불안은 정서표현 양가성과의 관계에서 타인에 몰두하고 대인관계 과도하게 집착하게 되어 관계가 변형되고 내적일관성이 부족하여 인간관계에서 정서를 처리하고 조절하는데 어려움을 느낄 수 있다 [44].

감정노동자는 불안으로 인해 친밀한 관계형성을 하지 못하며 인간관계에서 친밀함이 필요할 때 자신의 감정과 정서를 표현할 수 있는 인지적 방식의 상담방안으로 접

근할 수 있다 [38].

연구 문제 2의 감정노동자의 애착에 따른 정서표현 양가성간의 관계에서 매개변수인 대인관계의 어려움의 영향에 관한 결과는 다음과 같다.

애착불안과 정서표현 양가성 간의 관계에서 대인관계 문제는 애착불안과 정서표현 양가성을 부분적으로 매개하는 것으로 알려졌으며, 애착불안에서는 냉담이 부분적으로 매개하는 것으로 파악되었다. 이것은 감정노동자들이 부모와 충분한 애착을 형성하게 되면 정서 조절의 어려움과 대인관계 문제를 자주 피력한다는 선행 연구를 지지 한다 [16]. 이런 결과는 애착불안이 정서표현 양가성에 영향을 미치며, 정서표현 양가성이 많을수록 대인관계 문제를 많이 경험한다는 것이다.

특히 애착불안은 애착회피보다 정서표현 양가성에 미친 영향이 더 많은 것으로 나타났다. 이는 동일한 애착불안이라도 회피애착과 애착불안이 독립적으로 다른 영향을 미친다는 선행 연구들 [5, 35]을 확인하는 결과이다. 본 연구에서도 애착불안과 애착회피가 정서적 반응에서 구별이 있다는 이전의 결과들과 같은 입장에서 파악할 수 있다 [36, 37].

애착회피와 정서표현 양가성 간의 관계를 대인관계 문제가 매개하는 지를 알아보기 위한 결과에서는 애착회피가 대인관계 문제 중 냉담이 완전 매개하는 것으로 밝혀졌다. 이것은 애착회피자일수록 정서표현 양가성을 크며 정서표현에 갈등을 높게 인식할수록 대인관계가 과다하게 냉담함을 의미 한다 [43].

이런 연구결과는 감정노동자의 대인관계의 문제에 있어 정서 표현이 대인 관계에 큰 영향을 미치는 요인임을 인정하였으며, 실제 상담에서는 자신의 감정과 정서를 진솔하게 표현하지 못하는 감정노동자 상담에 적용할 수 있을 것이다.

성인기인 감정노동자에게 계속되는 인간관계의 변화는 관계의 실패로 위축감과 좌절을 겪으며 이것으로 인한 정서표현의 문제는 대인관계에 있어 이성적인 조절의 어려움을 경험하며, 계속되는 스트레스는 분노조절의 어려움과 폭력성, 공격성을 발생시킨다. 반면에 유교적인 성향이 높은 한국사회에서 자기감정을 분명하게 밝히는 것보다는 감정을 유지하지만 밝히지 않고 평정심을 유지하는 것이 미덕으로 여겨지는 사회에 영향을 받은 것으로 알 수 있다 [41].

본 연구의 결과는 다음과 같은 의의를 지닌다. 첫째, 감정노동자에게 애착불안이 정서표현 양가성에 유의한 영향을 미치는 것을 알아냄으로써 애착불안이 자신의 느낌을 솔직히 표현하고자 하는 욕구와 표현된 결과를 두

려워하는 감정의 형태인 정서표현 양가성의 주요한 예측 요인임을 알아냈다는 것이다 [40]. 감정노동자의 적응력을 높이는 상담에서 불안정한 애착을 가진 감정노동자일 수록 감정조절에 어려움을 가지게 되므로 이런 감정노동자에 도움이 될 수 있음을 알 수 있다.

둘째, 본 연구는 대인관계 문제가 정서표현 양가성 간의 사이에 매개효과를 알 수 있어서 정서표현 양가성이 대인관계 문제와 관련이 있음을 알 수 있었다. 이것은 감정노동자의 대인관계에 영향을 주는 다양한 변인들을 알아내고 애착, 정서표현 양가성, 대인관계 문제를 통합적으로 알아본 것에 그 의미가 있다 [38]. 정서를 표출하고 싶지만 이를 내부적으로 억누르고 갈등하는 감정노동자들은 대인관계에서 더 큰 어려움을 직면할 수 있음을 알 수 있다. 또한 애착불안자일수록 정서표현에 어려움이 높기 때문에 이들에게 지지적인 정서조절 방안을 학습시키는 것이 필요하다.

셋째, 애착불안과 애착회피가 정서표현 양가성과 상호 다른 연관을 가지고 있으며, 이런 관계에서 대인관계 문제의 부분 매개효과가 있어서 애착불안의 특징을 분명히 알아 낼 수 있었다. 예를 들면 애착회피 감정노동자는 애착불안 감정노동자에 비해서 정서를 표현과 직장과 사회 활동에서 참여가 저조하게 나타나고 대인관계를 어려움을 느끼는 것으로 나타났다 [38]. 따라서 향후 실제 상담에서는 대인관계의 어려움으로 고통 받는 내담자에게 애착의 유형에 따른 정서적 감정표현을 할 수 있도록 하며, 사회 적응력을 향상시키는 상담 방안을 마련해 보는 것이 필요해 보인다.

하지만 본 연구는 성인애착유형과 정서적 표현 양가성 관계에서 대인관계의 문제가 부분 매개한다는 것을 알 수 있어다는 부문에서는 의의가 있었지만 몇 가지 연구의 한계를 나타냈다.

첫째, 본 연구는 지역적으로 수도권 5개 시에 거주하는 감정노동자(콜센터 근무)를 대상으로 남성 감정노동자에 비해 여성 감정노동자의 표집수가 상대적으로 적어서 성별 등에서 모두 모집단을 대표하지는 못했다. 따라서 그 결과를 일반화하는데 어려움이 있다 [39]. 그러므로 성별과 지역을 확대 한 연구의 필요성이 제기된다. 둘째, 아주 복잡한 정서적 경험이나 대인관계 문제를 설문자 스스로 측정도구만 이용하여 측정하였으므로 설문자의 반응성이 있을 수 있어 이를 보완하기 위한 FIG 면담과 같은 연구 방식이 필요해 보인다 [40]. 셋째, 본 연구에서는 정서와 연관된 변인으로 정서표현 양가성만을 확인하였다. 정서에 관련된 연구는 한 가지 변인만으로는 그 연

관성의 입증이 어려우므로 정서 표현, 정서 인식, 정서 강도 등 다양한 변인들을 통합적으로 분석하고 알아보는 것이 필요하다 [38]. 향후 애착이나 대인관계와 연관된 정서 변인들의 통합적인 연구의 노력의 필요성이 제기된다.

## REFERENCES

- [1] Statistics Korea (2019). Statistical Office Industrial Statistics Analysis System (ISTANS): Industrial Statistics.
- [2] S. B. Lee. (2016). A Study on the Influence of Emotional Worker's Inflammation on the Expression of Wrath: Focusing on the Adjustment a doctoral dissertation at the Korea Theological Seminary.
- [3] J. H. Won & M. S. Jang. (2014). The medial effect of social orientation and self-orientation in the relationship between attachment and depression. *Journal of the Korean Psychological Association*, 26(2), 341-361.
- [4] H. J. Cho & Y. S. Seo. (2010). Parental bonding, separation-individualization, adult attachment, adaptation of college life and psychological stress: For college freshmen, the *Korean Psychological Society*, 22(2), 385-411.
- [5] Brennan, K., Clark, C. & Shaver, P. (1998). Self-report measurement of adult attachment. In J. Simpson & W. Rholes (Eds.), *Attachment theory and close relationships*, 46-76, New York: Guilford.
- [6] Lopez, F. G. & Gormley, B. (2002). Stability and change in adult attachment style over the first-year college transition: Relations to self-confidence, coping, and distress patterns. *Journal of Counseling Psychology*, 49, 355-364.
- [7] H. H. Roh. (2012). *The Influence of Attachment, Self-denial, and Neurological Attitude on Abnormality in College Students: Focusing on the Mediation Effect of Psychological Flexibility*. Master Thesis. Gyeongsang University. Jinju.
- [8] S. H. Lee. (2011). *The Effect of Father's Attachment on the Self-Effectiveness and Adequacy of Middle School Students*. Master Thesis. Chonnam National University. Gwangju.
- [9] King, L. A. & Emmons, R. A. (1990). Conflict over emotional expression: Psychological and physical correlates. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), 864-877.
- [10] M. M. Lim. (2009). *The Effect of Positive Affordability and Emotional Adjustment* Doctoral dissertation. Catholic University. Seoul.
- [11] Y. H. Choi. (2012). *The Influence of emotional labor on emotional distress and attitude of the resort staff*.

- Doctoral dissertation. Sangji University. Wonju.
- [12] H. M. Choi. (2011). *A Study on the Relationship between Emotional Labor and Customer-Oriented Sales Behavior of Travel Agency Employees: Focusing on the Adjustment Effect of Social Support and Emotional Intelligence*. Doctoral dissertation. Kyonggi University. Suwon.
  - [13] Overbeek, G., Vollebergh, W.A.M., Engels, R.C.M.E. & Meeus, W. H. J. (2003). Parental attachment and romantic relationships: Associations with emotional disturbance during late adolescence. *Journal of Counselling Psychology*, 50, 1-12.
  - [14] E. J. Song. (2016). *Verification of the structural model of variables related to parenting, adult bonding and heterosexuality: The control effect of mentalization*. Doctoral dissertation. Incheon National University. Incheon.
  - [15] Emmons, R. A. & Colby, P. M. (1995). Emotional conflict and well-being: Relation to perceived availability, daily utilization, and observer reports of social support. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(5), 947-959.
  - [16] H. S. Jeon. (2013). *The Influence of Psychological Parenting on Fear of Intimacy: The Mediation Effect of Unstable Adult Attachment and Emotional Positivity*. Doctoral dissertation. Sogang University. Seoul.
  - [17] H. Y. Choi & D. E. Lee. (2008). The role of ambivalence in the relationship between emotional expression beliefs and psychological symptoms. *Journal of Consultation Studies*, 9, 1063-1080.
  - [18] Wei, M., Shaffer, P. A., Young, S. K. & Zakalik, R. A. (2005). Adult attachment, shame, depression, and loneliness: The mediation role of basic psychological needs satisfaction. *Journal of Counseling Psychology*, 52, 591-601. doi: 10.1037/0022-0167.52.4.59
  - [19] Ben-Ari, A. & Lavee, Y. (2007). Dyadic closeness in marriage: From the inside story to a conceptual model. *Journal of Social and Personal Relationships*, 24, 627-644.
  - [20] Bowlby, J. (1980). By ethology out of psycho-analysis: An experiment in interbreeding. *Animal Behavior*, 28, 649-656.
  - [21] Ainsworth, M. 1). S., Blehar, M. C., Waters, E. & Wall, 5. (1978). *Patterns of attachment: A psychological study of the Strange Situation*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
  - [22] Kobak, R. R. & Sceery, A. (1988). Attachment in late adolescence: Working models, affect regulation, and representations of self and others. *Child Development*, 59, 135-146.
  - [23] Mikulincer, M. & Shaver, P. R. (2007). Boosting attachment security to promote mental health, prosocial values, and inter-group tolerance. *Psychological Inquiry*, 18, 139-156.
  - [24] Cassidy, J. (1994). Emotion regulation: Influences of attachment relationships. In N. Fox (Ed.), *The development of emotion regulation: Biological and behavioral considerations*, 229-249. *Monographs of the Society for Research on Child Development Monograph*, 59, 240.
  - [25] Feeney, J. A. (1995). Adult attachment and emotional control. *Personal Relationships*, 2, 143-159.
  - [26] Searle, B. & Meara, N. M. (1999). Affective dimensions of attachment styles: Exploring self-reported attachment style, gender, and emotional experience among college students. *Journal of Counseling Psychology*, 46, 147-158.
  - [27] Mikulincer, M. & Shaver, P. R. (2003). The attachment behavioral system in adulthood: Activation, psychodynamics, and interpersonal processes. In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology*, 35, 53-152. San Diego, CA: Academic Press.
  - [28] E. J. Kim. (2013). Social phobia. Hak Jisa.
  - [29] S. H. Kim. (2004) *A Study on the Feasibility of the Revision of the Proximity Test of Experience: Focused on the Verification Factor Analysis and Question Response Theory*. Doctoral dissertation. Seoul National University. Seoul.
  - [30] H. Y. Cho & G. H. Min. (2007). A Comparative Study between control measure for good and both sides of ideas. *The Psychology social and personality*, 21(4), 71-89.
  - [31] Y. H. Kim, Y. K. Jin, Y. R. Cho, J. H. Kwon, S. E. Hong & E. Y. Park. (2002). The Feasibility of Korean Type Interpersonal Relations Examination : Confidence and validity of KIIP - C and KIIP - PD. *Journal of the Korean Psychological Society: Clinical*, 21(2), 391- 411.
  - [32] S. E. Hong, E. Y. Park, Y. H. Kim, J. H. Kwon, Y. R. Cho & Y. K. Jin. (2002). The Korean Association of Psychological Societies (KIIP-SC) on the Circular Scale of the Korean Interpersonal Problems Examination, 21(4), 923-940.
  - [33] Y. H. Kim. (2012). The medial effect of emotional experience in the relationship of attachment to psychological well-being. *Juvenile studies*, 19(9), 231-256.
  - [34] T. H. Seong. (2013). *The relationship between mother's higher emotional philosophy and child's ambivalence and depression level*. Master Thesis. Seoul Women's University. Seoul.
  - [35] Y. M. Ha & S. Y. Park. (2012). The effect of mother's adult attachment, negative emotion, and emotional moderation on parenting behavior. *Human Development Study*, 19(2), 175-195.
  - [36] S. J. Ryu. (2010). *The relationship between emotional experience and emotional expression and emotional control according to attachment*. Master Thesis. Catholic University. Seoul.
  - [37] J. W. Shin. (2006). *Path analysis of the relationship*

- between attachment, emotion, and interpersonal ability. Master Thesis. Ewha Womans University. Seoul.
- [38] Y. H. Kim & H. S. Shin. (2017). Mediating Effects of Interpersonal Problems on the Relationship between Adult Attachment and Emotional Expression in College Students. *Youth Counseling Research*, 25(2), 123-142.
- [39] J. H. Lee & Y. A. Cho. (2014). Mediating effect of empathy in the relationship of adult attachment & interpersonal ability. *Counseling Studies*, 15(2), 579-594.
- [40] H. J. Kim. (2013). *Emotional Expression Relationship between Ambiguity & Marriage Satisfaction*. Master Thesis. Psychology, Catholic University. Seoul.
- [41] H. W. Kim. (2016). *The Relationship between Cognitive Emotion Control Strategy, Interpersonal Problems and Psychological Well-Being of Adolescents*. Doctoral dissertation, Ewha Womans University. Seoul.
- [42] D. Yoon. (2012). *Emotional Expressions The Relationship between Ambiguity and Marriage Satisfaction: The Mediating Effect of Emotion Control Strategy*. Master Thesis. Catholic University. Seoul.
- [43] D. B. Kim. (2019). *Emotional Expression Relationship between Ambiguity and Marriage Satisfaction*. Doctoral dissertation. Catholic University. Seoul.
- [44] H. K. Kim. (2012). *Emotional Clarity and Mediating Effect of Emotional Expression Inhibition on the Relationship Satisfaction of College Students with Adult Attachment*. Master Thesis. Busan National University. Busan.
- [45] M. J. Kim. (2009). *The mediating effect of ambivalence and emotional cognition on emotional expression in this relationship between self-silence and depression of female college students..* Master Thesis. Ewha Womans University. Seoul.
- [46] K. M. Kim. (2010). *Mediating Effect of Post-reflection Thinking on the Relationship between Social Anxiety and Positive Emotion*. Master Thesis, Seoul Women's University, Seoul.
- [47] Emmons, R. A. & Colby, P. M. (1995). Emotional conflict and well-being: Relation to perceived availability, daily utilization, and observer reports of social support. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(5), 947-959.
- [48] King, L. A., & Emmons, R. A. (1990). Conflict over emotional expression: Psychological and physical correlates. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), 864-877.
- [49] H. Y. Choi, D. G. Lee & K. H. Min. (2008). Relationship between emotional intensity, emotionalism, emotional clarity, and emotional expression positivity and psychological adaptation. *Korean Journal of Psychology: Society and Personality*, 22(4), 59-73.
- [50] H. Y. Choi & K. H. Min (2007). A Comparative Study of Validation and Suppression Concepts of Bilateral Measures for Emotional Expression in the Korean Version. *Korean Journal of Psychology: Society and Personality*, 21(4), 71-89.
- [51] Bowlby, J. (1980). By ethology out of psycho-analysis: An experiment in interbreeding. *Animal Behavior*, 28, 649-656.
- [52] Y. S. Seo. (2011). Group Difference and Intergroup Differences in Depression, Anxiety, and Interpersonal Problems According to Young's Disconnection and Rejection Scheme. *Korean Journal of Psychology: Counseling and Psychotherapy*, 23(4), 943-969.
- [53] H. Y. Choi & D. G. Lee. (2008). The role of emotional expression ambivalence in the relationship between emotional expression beliefs and psychological symptoms. *Counseling Research*, 9, 1063-1080.
- [54] J. W. Shin. (2006). *Path analysis of the relationship between attachment, emotion, and interpersonal competence*. Master Thesis, Ewha Womans University. Seoul.

강 성 주(Kang, Sung Ju)

[정회원]



- 2007년 8월 세종대학교 대학원(경영학박사)
- 2017년 2월 대한신학대학원대학교(철학박사)
- 2013년 2월 ~ 현재 : 서강대학교 평생교육원 주임교수
- 2013년 2월 ~ 현재 : 충북대학교 국제

경영학과 초빙교수

- 관심분야 : 경영, 상담심리
- E-Mail : ksj3027@hanmail.net