

유아교육기관 교사의 정서노동과 조직몰입: 집합주의 가치의 조절효과를 중심으로

민하영*

대구가톨릭대학교 아동학과

The relationship of the surface/deep acting in emotion labor and the collectivism on the organizational commitment of kindergarten and child care teachers

Min, Ha-Yeoung*

Dept. of Child Studies, Catholic Univ. of DaeGu

1. 서론

조직에 대하여 구성원이 느끼는 심리적 애착감인 조직몰입에서 개인의 정서를 직업 또는 조직의 규칙에 맞게 조절하는 정서노동은 의미있는 역할을 할 것으로 기대된다. '웃고 있지만 웃는게 아니야'와 같이 실제로 자신이 느끼지 않은 감정을 표현하거나, 타인과의 상호작용에서 자신의 감정을 숨기거나 실제로 느끼지 않은 감정을 가장함으로써 조직이 바라는 감정을 표현하기 위해 노력(표면행동)하거나 표현하고자 하는 감정을 적극적으로 불러일으키기 위해 상여금이나 포상 등을 받았을 때를 생각하거나 기억하는 등의 행동(내면행동)을 포함하는 정서노동은 정서적 불일치와 같은 스트레스 유발 가능성이 크기 때문에 궁극적으로 조직몰입을 위협할 수 있기 때문이다. 한편 조직몰입에 미치는 표면행동과 내면행동의 정서노동 영향은 집합주의 가치에 의해 더 강화되거나 약화되는 등 집합주의에 의해 조절될 것으로 보여진다. 집합주의 가치를 조절변인으로 고려하는 것은 집합주의 가치는 자신보다는 자신이 속한 집단의 관점, 욕구, 규범, 의무, 신념, 이익 등에 가치를 둬으로써 조직몰입에 긍정적 영향을 미치기 때문이다. 집합주의 가치가 높은 사람은 조직의 목표와 가치관을 받아들이고 조직을 위해 최선을 다하려 하는 성향이 높기 때문에 조직이 기대하는 적절한 정서를 표현하는 행위인 정서노동에 대해 보다 긍정적으로 수용하거나 평가할 것으로 예상할 수 있다. 한편 집합주의 가치가 높은 사람은 조직의 이익과 목표를 보다 더 우선시하기 때문에 정서노동에 대해 보다 더 긍정적으로 평가할 수 있다. 그러므로 조직몰입에 대한 정서노동의 영향은 집합주의 가치가 낮은 사람에 비해 보다 클 것으로 예상된다. 이에 유아교육기관 교사를 대상으로 첫째, 유아교육기관 교사의 집합주의 가치는 정서노동(표면행동/내면행동)에 유의한 영향을 미치는가? 둘째, 유아교육기관 교사의 정서노동(표면행동/내면행동)은 조직몰입에 유의한 영향을 미치는가? 셋째, 유아교육기관 교사의 조직몰입에 미치는 정서노동(표면행동과 내면행동)의 영향은 집합주의 가치에 의해 조절되는가?를 살펴보았다

2. 연구방법

1. 연구대상: 대구경북지역에 소재하고 있는 어린이집과 유치원 등 유아교육기관에 근무하는 교사, 주임교사, 원감 등 212명을 연구대상으로 선정하였다.
2. 조사도구: 1) 집합주의 가치: Triandis(1994)가 개발한 집합주의 가치 척도를 사용하였다. 8개 문항의 5점 리커트 척도로 측정되어진 이 척도의 문항간 일치도에 의한 신뢰도 Cronbach's α 는 .86으로 나타났다.
- 2) 정서노동: Brotheridge와 Lee(2003)의 정서노동 척도(ELS)와 Krulm과 Geddes(2000)의 정서척도를 이용하여 보육교사의 정서노동을 측정한 이진화(2007)의 정서노동 척도를 사용하였다. 표면행동(5문항)과 내면행동(5문항)으로 이루어진 척도는 5점 리커트 척도로 측정되었다. 문항간 일치도에 의한 신뢰도 Cronbach's α 는 표면행동 .84, 내면행동 .93으로 나타났다.
- 3) 조직몰입: Porter, Steers, Mowday와 Boulian(1974) 연구에서 사용한 조직몰입 척도를 사용하였다. 8개 문항의 5점 리커트 척도로 측정되어진 이 척도의 문항간 일치도에 의한 신뢰도 Cronbach's α 는 .93으로 나타났다.
3. 자료분석: SPSS Win 15.0프로그램의 단순 및 위계적 중회귀분석을 통해 유의수준 .05미만에서 자료 분석하였다.

3. 조사결과

3.1 유아교육기관 교사의 집합주의 가치와 정서노동(표면행동/내면행동)

유아교육기관 교사의 집합주의 가치는 표면행동에는 유의한 영향을 미치지 않는 것($\beta=.08$, n.s)으로 나타났으나, 내면행동에는 유의한 정적 영향을 미치는 것($\beta=.38$, $p<.001$)으로 나타났다. 유아교육기관 교사의 내면행동에 대한 집합주의 가치의 설명력은 14%인 것으로 나타났다($R^2=.14$, $p<.001$).

<표 1> 유아교육기관 교사의 정서노동(표면행동/내면행동)에 대한 집합주의 가치의 단순회귀분석

변인	정서노동			
	표면행동(n=212)		내면행동(n=212)	
	B(S·E)	β	B(S·E)	β
상수	11.44(2.07)		7.90(1.79)	
집합주의 가치	.08(.06)	.08	.32(.06)	.38***
R ²	.01		.14	
F값(df)	1.49 (1,210)		34.47***(1,210)	

주) ***<.001

3.2 유아교육기관 교사의 정서노동(표면행동/내면행동)과 조직몰입

유아교육기관 교사의 표면행동은 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않는 것($\beta=.02, n.s$)으로 나타났으나, 내면행동은 조직몰입에 유의한 정적 영향을 미치는 것($\beta=.43, p<.001$)으로 나타났다. 유아교육기관 교사의 조직몰입에 대한 내면행동의 설명력은 18%인 것으로 나타났다($R^2=.18, p<.001$).

<표 2> 유아교육기관 교사의 조직몰입에 대한 정서노동(표면행동/내면행동)의 단순회귀분석

변인	조직몰입(n=212)		R ²	F값(df)
	B(S·E)	β		
상수	29.13(1.32)		.00	.06 (1,210)
표면행동	.02(.09)	.02		
상수	18.30(1.65)		.18	47.26*** (1,210)
내면행동	.61(.09)	.43***		

주) ***<.001

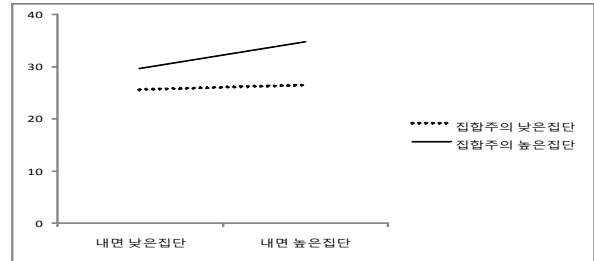
3.3 유아교육기관 교사의 조직몰입과 정서노동(표면행동/내면행동)에 대한 집합주의 가치의 조절효과

<표 3> 유아교육기관 교사의 정서노동(표면행동/내면행동)과 조직몰입에 대한 집합주의 가치의 조절효과

단계	독립변인	조직몰입(n=212)		R ²	ΔR^2	F값(df)
		B(S·E)	β			
1 단계	상수	9.60(2.53)		.26		37.46*** (2,209)
	표면행동(A)	-.03(.08)	-.03			
	집합주의 가치(B)	.63(.07)	.52***			
2 단계	상수	9.70(2.52)		.27	.01	26.18*** (3,208)
	표면행동(A)	-.05(.08)	-.03			
	집합주의 가치(B)	.63(.07)	.52***			
1 단계	상수	6.14(2.36)		.33		51.01*** (2,209)
	내면행동(A)	.39(.09)	.28***			
	집합주의 가치(B)	.50(.08)	.41***			
2 단계	상수	6.78(2.35)		.35	.02	36.54*** (3,208)
	내면행동(A)	.36(.09)	.25***			
	집합주의 가치(B)	.49(.07)	.40***			
A×B		.04(.02)	.13*			

주) *<.05, **<.01, ***<.001

위계적 중회귀분석을 통해, 유아교육기관 교사의 표면



[그림 1] 조직몰입에 대한 내면행동과 집합주의의 상호작용효과

행동은 조직몰입과 집합주의 가치 관계에서 주효과 및 상호작용 효과를 갖지 않고 있음이 나타났다. 그러나 유아교육기관 교사의 내면행동은 조직몰입과 집합주의 가치 관계에서 주효과 및 상호작용 효과를 갖는 것으로 나타났다.

4. 결론

첫째, 유아교육기관 교사의 집합주의 가치는 정서노동 중 표면행동에는 유의한 영향을 미치지 않지만, 내면행동에는 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 집합주의 가치가 높을수록 내면행동이 높아지는 것으로 나타났다. 둘째, 유아교육기관 교사의 조직몰입은 정서노동 중 표면행동에 의해서는 영향을 받지 않지만, 내면행동에 의해서는 정적으로 유의하게 영향받는 것으로 나타났다. 셋째, 유아교육기관 교사의 집합주의 가치는 정서노동 중 내면행동과 조직몰입간 관계를 유의하게 조절하는 것으로 나타났다. 유아교육기관 교사의 정서노동 중 내면행동은 조직몰입에 유의한 영향을 미쳐, 내면행동이 커지면 조직몰입도 커지는 것으로 나타났다. 그러나 조직몰입에 대한 내면행동의 이러한 효과는 교사의 집합주의 가치에 의해 더 높아지거나 낮아질 수 있는 것으로 나타났다. 집합주의 가치가 낮은 교사의 경우 내면행동의 높고 낮음이 조직몰입에 크게 영향을 미치지 않지만, 집합주의 가치가 높은 교사는 내면행동의 높고 낮음에 따라 조직몰입에 보다 큰 차이를 나타냈다.

참 고 문 헌

- 이진화. (2007). 보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서변인, 직무만족도, 소진과의 관계. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- Parkes, LP, Bochner, S, Schneider, SK. (2001). Person-organization fit across cultures: An empirical investigation of individualism and collectivism. *Applied Psychology: An International Review*, 50(1), 81-108.