

유아교육기관 교사의 정서노동과 조직몰입 :
집합주의 가치의 조절효과를 중심으로*

The Relationship between the Surface/deep Acting in Emotion Labor and the Collectivism on the Organizational Commitment of Kindergarten and Childcare Teachers*

민하영(Ha-Yeoung Min)¹⁾

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the relationship between surface/deep acting in emotion labor, the collectivism and the organizational commitment of teachers in kindergartens and childcare centers. The subjects were 212 teachers employed in kindergartens or childcare centers in Daegu and Gyeongbuk Province. The collected data were analyzed by mean of Pearson's correlation, simple regression, hierarchial regression, by the use of SPSS Win 15.0. The results of our study are as follows.

(1) Collectivism was positively associated with deep acting in emotion labor but not with surface acting.

(2) Organizational commitment was positively associated with deep acting in emotion labor but not with surface acting.

(3) Collectivism operated as a main effect with organizational commitment being observed to increase as collectivism increased. In addition, interaction effects of deep acting in emotion labor and collectivism on organizational commitment were observed, however, no interaction effects were seen in term of surface acting in emotion labor and collectivism on organizational commitment.

Key Words : 표면행동/내면행동(surface/deep acting), 정서노동(emotion labor), 집합주의 가치(collectivism), 유아교육기관 교사의 조직몰입(organizational commitment of teachers in kindergartens and childcare centers).

* 이 논문은 2010년도 대구가톨릭대학교 교내연구비 지원에 의한 것임.

이 논문은 2010년 한국생활과학회 하계학술대회에서 포스터 발표한 것을 확장한 것임.

¹⁾ 대구가톨릭대학교 아동학과 부교수

Corresponding Author : Ha-Yeoung Min, Dept. of Child Studies, Catholic Univ. of DaeGu 712-702, Korea
E-mail : hymin@cu.ac.kr

I. 문제제기

조직몰입(organizational commitment)은 조직에 대하여 구성원이 느끼는 심리적 애착감으로 자기 직장에 대해 가지는 애정 또는 긍정적 태도를 말한다. 조직몰입의 연구기반을 제공한 Mowday 등은 조직의 목표와 가치관을 받아들이고 조직을 위해 최선을 다하려는 태도를 조직몰입으로 정의하면서, 개인이 조직의 가치와 목표를 향해 노력을 기울이거나 동일시할 때 조직몰입은 높아진다고 보았다(Mowday, Steers, & Porter, 1979). 조직 구성원들이 조직에 대하여 감정적으로 애착을 갖고 조직과의 일체감을 느끼는 조직몰입은 이직률을 낮추고(박상희·문수경·이무영, 2006; 서은희·이미숙, 2002; 서지영·서영숙, 2002; Allen & Meyer, 1996) 근무 수행률을 높이는 등 조직의 생산성과 효과성 측면에서 긍정적 역할(Mowday, Porter, & Steers, 1982)을 하고 있는 것으로 보고되고 있다. 이에 이 연구에서는 유치원과 어린이집 등 유아교육기관에 근무하는 교사들의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 규명함으로써 유아교육기관 교사의 근무 환경을 개선하고 교육기관의 조직행동 기능을 높이는데 활용될 수 있는 경험적 정보를 제공하고자 한다.

조직몰입이 조직의 가치와 목표를 향해 노력을 기울이거나 동일시하는 태도임을 고려해 볼 때, 개인의 정서를 직업(조직)의 규칙에 맞게 조절하는 정서노동과 개인보다 집단(조직)의 이익을 우선시 하는 집합주의 가치는 조직몰입에 영향을 미치는 변인으로 고려할 수 있다. 조직몰입처럼 정서노동과 집합주의 가치는 각각 ‘조직’에 기반하거나 조직에 초점을 둔 이론적 개념이기 때문이다. 정서노동을 처음으로 개념 정의한 Hochschild(1983)는 정서노동을 개인의 정서를 직업 또는 조직의 규칙에 맞게 조절하는 것이라

고 설명하였다. 근무자들은 ‘웃고 있지만 웃는 게 아니야’와 같이 실제로 자신이 느끼지 않은 감정을 표현하거나, 타인과의 상호작용에서 자신의 감정을 숨기거나 실제로 느끼지 않은 감정을 가장함으로써 조직이 바라는 감정을 표현하기 위해 노력한다. 또는 표현하고자 하는 감정을 적극적으로 불러일으키기 위해 상여금이나 포상 등을 받았을 때를 생각하거나 기억하는 등 관련된 감정을 의도적으로 유도하기 위해 생각, 이미지, 기억 등을 적극적으로 떠올려 애쓰는 등 표현하고자 하는 감정을 내적으로 실제 경험하기 위해 노력하기도 한다. 이와 같이 실제와 다른 감정을 숨기거나 가장하거나 실제로 느끼지 않은 감정을 진심으로 경험하기 위해 노력하는 행위는 근로자에게 정서적 불일치로 인한 스트레스를 유발함으로써 직무탈진이나 소진(권혜진, 2009; 신강현·한영석·김완석·김원형, 2008; Brotheridge & Lee, 2003; Grandey, 2000)등의 원인으로 작용하는 것으로 알려져 있다.

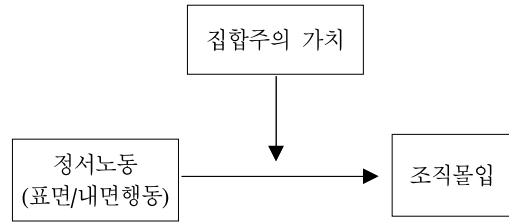
이러한 정서노동은 유아의 성장과 발달을 촉진하는 교수자, 유아의 문제해결을 돕는 상담자, 보호자, 대리양육자 등 전문적인 지식과 기술을 겸비한 교육자의 역할 뿐 아니라 상담자 또는 모성을 대신하는 보호자로서의 역할을 기대받는 유아교육기관 교사(Schickedanz, York, Stewart, & White, 1990)에게도 중요한 문제라 할 수 있다. 유아교육기관 교사의 경우 교수자, 상담자, 대리양육자, 보호자, 행정실무가 등 다양한 역할이 기대(송연숙·유수경, 2008; 송정애·장정순, 2008)되지만 그 중에서도 유아교육기관 교사에게 가장 중요하게 기대되는 역할은 유아의 정서적 발달을 도모하고 긍정적인 상호작용 역할인 것으로 평가되고 있다(이진화, 2007; 이희경·김성수, 2007). 이와 같이 유아들과 긍정적인 정서적 유대감을 가져야 한다는 사회적 기대감과 교

사 자신의 역할인식은 교사로 하여금 자신의 실제 감정을 숨기거나 가장하거나 또는 실제로 느끼지 않은 감정을 불러일으키려 노력하는 등의 정서노동을 요구한다. 정서노동의 수행은 정서적 불일치와 같은 스트레스 유발 가능성이 크기 때문에 사람들은 정서노동 상황에서 이를 감소시키려는 전략을 사용하게 된다. 정서노동 개념을 처음으로 제시한 Hochschild(1983)의 경우 대표적 전략으로 표면행동과 내면행동을 제시했다. 표면행동이란 실제로 느끼지 않은 감정을 밖으로 표현하는 전략이다. 이러한 표면행동은 언어적 표현 뿐 아니라 얼굴표정이나 몸짓 등 비언어적 표현도 포함한다. 한편 내면행동은 표현하고자 하는 감정을 실제로 경험하기 위한 내적 노력을 말한다. 적극적으로 감정을 불러일으키거나 억누르는 시도 또는 긴장을 풀기 위해 기분 좋았던 생각이나 이미지, 기억 등을 떠올리는 행위다(노혜미·유태용·신강현, 2007). 일반적으로 정서노동은 직무소진을 높이고 직무만족도를 떨어트리는 요인으로 설명되고 있으나 최근 연구에서는 정서노동이 반드시 직무행동에 부정적 영향을 미치지 않는 것으로 보고되고 있다(Ashforth & Humphrey, 1993; Brotheridge & Grandey, 2002). 정서노동 중 표면행동은 직무소진을 높이지만(이랑·김완석·신강현, 2006; 탁진국·노길광·이은경, 2009), 조직몰입과는 유의한 영향을 미치지 않은 것(노혜미 등, 2007; 신강현 등, 2008)으로 보고되고 있다. 그러나 내면행동은 직무소진과는 부적인 관계를 보이거나 직무만족이나 직무몰입 등 긍정적 직무행동과 정적인 관계를 보인다고 보고(노혜미 등, 2007; 이랑 등, 2006; 탁진국 등, 2009)되고 있다. 이와 같이 표면행동과 내면행동이 정서노동에 대한 전략임에도 불구하고 직무행동에 미치는 영향이 일치하지 않는 것은 표면행동과 내면행동의 표

현과정의 차이가 때문이다. 표면행동은 자신의 감정과 다른 감정을 즉각적으로 표현해야 함으로 정서적 불일치에 의한 스트레스를 직접적으로 경험한다. 그러나 내면행동은 표현하고자 하는 감정을 실제로 경험하기 위해 자신의 감정을 내적인 측면에서 스스로 변형시키기 때문에 오히려 긍정적 정서를 경험하게 된다. 실질적으로 내면행동은 표면행동과 달리 개인적 성취감 등 긍정적 정서를 불러일으키는 것(노혜미 등, 2007; Grandey, 2000)으로 보고되고 있다. 이러한 차이가 직무행동에 서로 다른 영향을 미치는 요인으로 작용했다고 볼 수 있다. 즉 표면행동은 정서적 불일치로 인한 부정적 정서로 인해 부정적 직무행동을 강화하기 쉽지만, 내면행동은 긍정적 정서의 유발을 통해 긍정적 직무행동을 강화시킬 수 있다. 그러나 정서노동의 전략으로 사용되는 표면행동과 내면행동이 직무수행에 긍정적 또는 부정적 영향을 미치는지에 관해서는 연구가 충분하지 않기 때문에 좀 더 많은 경험적 연구가 누적될 필요가 있다. 특히 유아교육기관 교사의 정서노동에 관해서는 거의 연구(권혜진, 2009; 이혜원·임수진, 2009; 이진화, 2007; 탁진국 등, 2009)가 이루어지지 않고 있기 때문에 더욱 더 많은 경험적 연구가 요구된다. 이에 이 연구에서는 유아교육기관 교사의 정서노동과 관련하여 표면행동과 내면행동이 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다. 한편 유아교육기관 교사의 조직몰입에 대한 표면행동과 내면행동의 영향이 유아교육기관 교사의 집합주의 가치에 의해 더 강화되거나 약화되는지 살펴보고자 한다.

집합주의 가치는 개인주의 가치와 더불어 비교문화심리학이나 문화인류학 등에서 동양과 서양의 가치관, 정서, 동기 등의 차이를 이해하는 주요 틀(Hofstede, 1980)로 사용되고 있다. 그러

나 개인주의 가치와 집합주의 가치가 동서양 가치를 반영하듯 개인의 가치특성도 개인주의 가치와 집합주의 가치로 평가될 수 있다(조영호 · 조운형 · 안지혜, 2002; Triandis, 1995). Wagner (1995)는 집단의 요구보다 개인의 이익을 더 중요시하는 성향을 개인주의 가치로, 집단의 이익이 개인의 요구나 관심보다 우선시 되며 개인의 이익과 일치하지 않더라도 집단의 이익에 바람직하다면 그것을 행하는 것을 집합주의 가치라고 정의하였다. 개인주의와 집합주의가 동서양의 문화적 특성을 표현하는 만큼 동양권 문화 안에 살고 있는 우리나라 사람들의 개인 특성 역시 개인주의 가치 특성보다 집합주의 가치 특성이 높게 나타나는 것으로 보고(이완정 · 현은강, 1999; 이순형, 1996; 최인영 · 최혜경, 2009)되고 있다. 이에 이 연구에서는 집합주의 가치를 중심으로 집합주의 가치가 유아교육기관 교사의 표면행동 및 내면행동의 정서노동이 조직몰입에 미치는 영향력을 조절하는 변인으로 역할하는지 살펴보고자 한다. 집합주의 가치를 조절변인으로 고려하는 것은 집합주의 가치는 자신보다는 자신이 속한 집단의 관점, 욕구, 규범, 의무, 신념, 이익 등에 가치를 둬으로써 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치기 때문이다. 집합주의 가치가 높은 사람은 조직의 목표와 가치관을 받아들이고 조직을 위해 최선을 다하려 하는 성향이 높기 때문에(권종욱 · 차인현, 2002; Hofstede, 1991; Parkes, Bochner, & Schneider, 2001; Triandis, 1995), 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 낮



<그림 1> 유아교육기관 교사의 정서노동과 조직몰입에 대한 집합주의 가치의 조절효과

은 사람에 비해 보다 클 것으로 예상된다. 이러한 예상을 토대로 이 연구에서는 유아교육기관 교사의 집합주의 가치는 정서노동에 유의한 영향을 미치는지, 그리고 정서노동은 조직몰입에 유의한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 그리고 유아교육기관 교사의 조직몰입에 미치는 정서노동의 영향은 교사의 집합주의 가치에 의해 조절되는지 살펴보고자 한다. 이를 위해 이 연구에서는 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

<연구문제 1> 유아교육기관 교사의 집합주의 가치는 정서노동에 유의한 영향을 미치는가?

- 1.1 유아교육기관 교사의 집합주의 가치는 표면 행동에 유의한 영향을 미치는가?
- 1.2 유아교육기관 교사의 집합주의 가치는 내면 행동에 유의한 영향을 미치는가?

<연구문제 2> 유아교육기관 교사의 정서노동은 조직몰입에 유의한 영향을 미치는가?

- 2.1 유아교육기관 교사의 표면행동은 조직몰입에 유의한 영향을 미치는가?
- 2.2 유아교육기관 교사의 내면행동은 조직몰입에 유의한 영향을 미치는가?

<연구문제 3> 유아교육기관 교사의 조직몰입에 미치는 정서노동의 영향은 집합주의 가치에 의해 조절되는가?

- 3.1 유아교육기관 교사의 조직몰입에 미치는 표면행동의 영향에 대해 집합주의 가치는 주

효과와 상호작용 효과가 있는가?
 3.2 유아교육기관 교사의 조직몰입에 미치는 내
 면행동의 영향에 대해 집합주의 가치는 주효
 과와 상호작용 효과가 있는가?

II. 연구방법

1. 연구대상

대구경북지역에 소재하고 있는 어린이집과 유치원 등 유아교육기관에 근무하는 교사, 주임교사, 원감 등 212명을 조사대상으로 하였다. 조사대상자의 일반적 특성은 다음과 같다.

조사대상자의 대부분인 72.2%가 유치원에 근무(153명)에 근무하고 있으며 5년 미만의 교육경력자는 79명(37.3%), 5년 이상은 133명(62.7%)으로 나타났다. 담임교사는 176명(83%), 주임교사는 23(10.8), 원감은 13명(6.2%)이며 20대가 전체 83.5%인 177명, 73.1%인 155명이 전문대 이하를 졸업한 것으로 나타났다.

<표 1> 조사대상자의 일반적 특성

변인	변인구분	빈도(%)
근무기관	유치원	153(72.2)
	어린이집	59(27.8)
교육경력	5년 미만	79(37.3)
	5년 이상	133(62.7)
교사지위	담임교사	176(83)
	주임교사	23(10.8)
	원감	13(6.2)
연령	20대	177(83.5)
	30대	35(16.5)
최종학력	전문대 이하	155(73.1)
	대학 이상	57(26.9)

2. 조사도구

질문지법을 이용한 이 연구는 다음과 같은 척도를 사용하였다.

1) 집합주의 가치

개인이 소속된 집단을 중요시 하고 집단 내 조화를 강조하는 집합주의 가치는 Triandis(1994)가 개발한 집합주의 가치 척도를 사용하였다. ‘내가 속한 집단의 구성원들과 사이좋게 지내는 것이 중요하다’, ‘내 주변의 사람들이 행복해어나도 행복하다’, ‘내가 속한 집단이 결정한 것을 따라야 한다’ 등의 8개 문항으로 이루어졌다. ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘정말 그렇다(5점)’의 5점 리커트 척도로 측정되었으며 문항간 일치도에 의한 신뢰도 Cronbach’s α 는 .86으로 나타났다. 응답가능 범위는 8-40점이며, 점수가 높을수록 집단주의 가치가 높음을 의미한다.

2) 정서노동

Brotheridge와 Lee(2003)의 정서노동 척도(ELS)와 Kruml과 Geddes(2000)의 정서척도를 이용하여 보육교사의 정서노동을 측정한다. 이진화(2007)의 정서노동 척도를 사용하였다. 이 척도는 실제로 느끼지 않은 정서를 가장하여 표현하는 표면행동(5문항)과 조직이 요구하는 정서를 실제로 느끼기 위해 노력하는 내면행동(5문항)으로 구성되었다. ‘필요하다면 내면에서 느끼는 정서와는 달리 긍정적인 분위기를 형성하기 위해 실제로 느끼 정서를 숨긴다’, ‘유아교사라는 직업에 적합한 긍정적 정서를 표현하기 위해 일종의 가면을 쓰고 있다’와 같은 표면행동과 ‘유아교사로서 기대되는 정서를 표현하기 위해 노력한다’, ‘실제로 느낀 정서들을 긍정적인 정서로 바꾸어 표현하기 위해 노력한다’의 내면행동 문항으로

이루어진 척도는 ‘전혀 아니다(1점)’ ‘가끔 그렇다(2점)’ ‘보통 그렇다(3점)’ ‘자주 그렇다(4점)’, ‘항상 그렇다(5점)’의 5점 리커트 척도로 측정되었다. 문항간 일치도에 의한 신뢰도 Cronbach’s α는 표면행동 .84, 내면행동 .93으로 나타났으며, 응답가능 범위는 각각 5-25점이며 점수가 높을수록 표면행동과 내면행동 등 정서노동이 높음을 의미한다.

3) 조직몰입

Porter, Steers, Mowday와 Boulian(1974)의 연구에서 사용한 조직몰입 척도를 사용하였다. ‘우리 기관의 구성원이 된 것을 다른 사람에게 자랑스럽게 말할 수 있다’, ‘나는 우리 기관의 성공을 위해 보통 수준 이상으로 노력할 용의가 있다’ 등의 8개 문항으로 이루어졌다. ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘정말 그렇다(5점)’의 5점 리커트 척도로 측정되었으며 문항간 일치도에 의한 신뢰도 Cronbach’s α는 .93으로 나타났다. 응답가능 범위는 8-40점이며, 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다.

3. 조사절차

대구경북 지역 내 유치원과 어린이집 등 유아교육기관에 근무하는 교사를 대상으로 질문지 조사를 실시하였다. 유아교육기관을 방문하여 자료 조사를 허락받은 후, 교사에게 연구의 목적

과 질문지 응답 요령을 설명하였다. 그리고 봉투에 밀봉된 질문지를 각 교사에게 한 부씩 배부하였다. 배부된 254개 질문지는 1주일 후 재방문하여 직접 수거하거나 우편을 통해 3주동안 회수하였다. 회수된 질문지 가운데 응답 자료의 결측치 값을 최소화하기 위해 부실하거나 성의없이 응답한 자료는 모두 제외하였다. 이에 따라 212명의 자료가 최종 분석하였다.

4. 자료 분석

수집된 자료분석은 SPSS Win 15.0프로그램의 Pearson의 적률상관관계, 단순회귀분석, 위계적 중회귀분석을 통해 이루어졌으며, 분석결과는 유의수준 .05 미만에서 검증하였다.

III 연구결과

연구문제를 분석하기 전 관련 변인에 관한 평균 및 표준편차를 살펴보았다. <표 2>에 나타난 바와 같이 정서노동 중 표면행동은 13.94(3.90), 내면행동은 18.34(3.63)로 5점 척도를 기준으로 볼 때 표면행동 평균(표준편차) 2.79(.78)보다 내면행동 평균(표준편차) 3.67(.73)이 보다 높게 나타났다. 정서노동 상황에서 유아교육기관 교사는 내면행동을 보다 많이 사용한다고 볼 수 있다. 집합주의 가치는 5점 척도 중 4.05(.53)의 평

<표 2> 유아교육기관 교사의 정서노동, 집합주의 가치 및 조직몰입의 평균(표준편차)

변인(5점 척도)		최소-최대값	평균(표준편차)	평균(표준편차)/문항수
정서노동	표면행동(5문항)	5-23	13.94(3.90)	2.79(.78)
	내면행동(5문항)	10-25	18.34(3.63)	3.67(.73)
집합주의 가치(8문항)		20-40	32.38(4.23)	4.05(.53)
조직몰입(8문항)		17-40	29.45(5.16)	3.68(.64)

<표 3> 유아교육기관 교사의 정서노동에 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) ***p < .001.

균(표준편차)을 보였다. 이는 집합주의 가치가 높음을 의미하는 것이다. 한편 조직몰입은 3.68 (.64)의 평균(표준편차)을 나타냈다.

1. 유아교육기관 교사의 집합주의 가치와 정서노동

<연구문제 1>인 유아교육기관 교사의 집합주의 가치와 정서노동과의 관계를 알아보기 위해 유아교육기관 교사의 집합주의 가치를 독립변인으로, 표면행동과 내면행동을 각각 종속변인으로 하여 단순회귀분석을 실시하였다. 분석결과 유아교육기관 교사의 집합주의 가치는 표면행동에는 유의한 영향을 미치지 않는 것(β = .08, n.s)으로 나타났으나, 내면행동에는 유의한 정적 영향을 미치는 것(β = .38, p < .001)으로 나타났다. 유아교육기관 교사의 내면행동에 대한 집합주의 가치의 설명력은 14%인 것으로 나타났다(R² = .14, p < .001).

2. 유아교육기관 교사의 정서노동과 조직몰입

<연구문제 2>인 유아교육기관 교사의 정서노

동과 조직몰입과의 관계를 알아보기 위해 유아교육기관 교사의 정서노동인 표면행동과 내면행동을 각각 독립변인으로, 조직몰입을 종속변인으로 하여 단순회귀분석을 실시하였다. 분석결과 유아교육기관 교사의 표면행동은 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않는 것(β = .02, n.s)으로 나타났으나, 내면행동은 조직몰입에 유의한 정적 영향을 미치는 것(β = .43, p < .001)으로 나타났다. 유아교육기관 교사의 조직몰입에 대한 내면행동의 설명력은 18%인 것으로 나타났다(R² = .18, p < .001).

<표 4> 유아교육기관 교사의 조직몰입에 대한 정서노동의 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) ***p < .001.

3. 유아교육기관 교사의 조직몰입과 정서노동에 대한 집합주의 가치의 조절효과

<연구문제 3> 유아교육기관 교사의 조직몰입에 미치는 정서노동의 영향은 집합주의 가치에 의해 조절되는가?의 문제를 해결하기 위해 위계적 중회귀분석을 실시하였다. 유아교육기관 교사의 조직몰입과 정서노동에 대한 집합주의 가치의 조절효과는 조직몰입과 정서노동에 대한 집합주의 가치의 주효과(1단계)와 상호작용 효과 검증(2단계)을 통해 검증할 수 있기 때문이다. 위계적 중회귀분석 1단계에서 유아교육기관 교사의 정서노동과 집합주의 가치가 조직몰입을 유의하게 설명할 경우 집합주의 가치는 유아교육기관 교사의 정서노동과 조직몰입 관계에서

<표 5> 유아교육기관 교사의 정서노동, 집합주의 가치의 상관관계 (N = 212)

변인	정서노동		집합주의 가치
	표면행동	내면행동	
정서노동	표면행동	1	
	내면행동	.25***	1
집합주의 가치	.08	.38***	1

주) *** $p < .001$.

주효과를 갖는다. 한편 위계적 중회귀분석 2단계에서 정서노동과 집합주의 가치의 상호작용항이 조직몰입의 변인을 추가적으로 유의하게 설명할 경우 집합주의 가치는 유아교육기관 교사의 조직몰입에 대한 정서노동의 영향에 상호작용

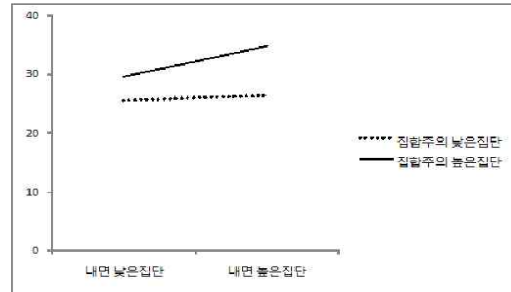
<표 6> 유아교육기관 교사의 정서노동과 조직몰입에 대한 집합주의 가치의 조절효과

단계	독립변인	조직몰입(n = 212)		R^2	ΔR^2	F값(df)
		B(S·E)	β			
1단계	상수	9.60(2.53)		.26		37.46*** (2,209)
	표면행동(A)	-.03(.08)	-.03			
	집합주의 가치(B)	.63(.07)	.52***			
2단계	상수	9.70(2.52)		.27	.01	26.18*** (3,208)
	표면행동(A)	-.05(.08)	-.03			
	집합주의 가치(B)	.63(.07)	.52***			
	A×B	.03(.02)	.10			
1단계	상수	6.14(2.36)		.33		51.01*** (2,209)
	내면행동(A)	.39(.09)	.28***			
	집합주의 가치(B)	.50(.08)	.41***			
2단계	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) * $p < .05$. *** $p < .001$.

효과를 미친다고 할 수 있다. 이를 위해 1단계에서는 유아교육기관 교사의 조직몰입에 대해 정서노동(표면행동/내면행동)과 집합주의 가치를, 2단계에서는 표면행동과 집합주의 가치 외에 정서노동(표면행동/내면행동)과 집합주의 가치의 상호작용항을 투입하였다. 한편 2단계에서 정서노동과 집합주의의 곱으로 만들어진 상호작용항 때문에 발생하는 독립변인들간의 다중공선성 문제를 해결하기 위해 각 독립변인 값에서 평균값을 뺀 센터링 값(박광배, 2003)을 이용해 상호작용항 값을 구한 후 이를 독립변인으로 사용하였다. 그리고 위계적 중회귀분석 전에 독립변인들간의 다중공선성의 가능성을 확인하기 위해 피어슨의 상관관계 계수 및 공차한계(Tolerance)와 분산팽창요인(VIF)을 살펴보았다. 독립변인간 .40이하의 상관계수(<표 5> 참조)를 보였으며, 위계적 중회귀분석 중 정서노동(표면행동/내면행동)과 집합주의 가치의 중회귀분석이 이루어지는 1단계의 경우 Tolerance는 .99, .86 VIF는 1.07, 1.16으로 나타났다. 한편 상호작용 효과를 보기 위한 2단계 중회귀분석의 경우, Tolerance는 각각 .19에서 .89, .22에서 .81 범위에서, VIF는 각각 1.01에서 5.37, 1.17에서 4.49 범위에서 나타나 1단계와 2단계의 중회귀분석 모두 독립변인간 다중공선성의 위험은 없는 것(양병화, 2002)으로 나타났다. 한편 더빈왓슨 계수인 D-W는 각각 1.96, 1.97로 나타나 오차항간 자기상관 없이 독립성이 확보되었다고 볼 수 있다.

위계적 중회귀분석을 통해, 유아교육기관 교사의 표면행동은 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. 유아교육기관 교사의 내면행동은 집합주의 가치와



<그림 2> 조직몰입에 대한 내면행동과 집합주의의 상호작용효과

함께 직무몰입을 22% 설명하는 것($R^2 = .33, p < .001$)으로 나타났으며(<표 6>참조), 상호작용항(A×B)이 추가되었을 때 설명력은 2% 유의미하게 더 증가하는 것($\Delta R^2 = .02$)으로 나타났다. 이는 유아교육기관 교사의 직무몰입에 미치는 내면행동의 영향을 집합주의 가치가 조절하고 있음을 의미하는 것이다. 이와 같은 조절효과에 대한 이해를 돕기 위해 유아교육기관 교사의 조직몰입에 대한 내면행동과 집합주의 가치의 상호작용관계를 <그림 2>로 나타냈다. 낮은 수준의 집합주의 가치를 가진 교사는 내면행동의 높고 낮음에 따라 조직몰입에 차이가 없으나, 집합주의 가치가 높은 경우에는 내면행동의 수준이 낮은 경우보다 높은 경우에 조직몰입이 크게 증가함을 알 수 있다. 이는 유아교육기관 교사의 집합주의 가치가 조직몰입에 대한 내면행동에 영향을 미침을 의미하는 것이다.

IV. 논의 및 결론

대구경북지역 유아교육기관 교사 212명을 대상으로 질문지 조사를 통해 유아교육기관 교사의 조직몰입에 대한 정서노동의 영향, 정서노동에 대한 집합주의 가치의 영향 및 조직몰입과 정

서노동간 관계에서 집합주의 가치의 조절효과를 살펴본 이 연구는 다음과 같은 논의 및 결론을 도출하였다.

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. 집합주의 가치는 개인적 요구나 관심사항보다 조직의 이익과 목표를 우선시하는 가치 특성으로 인해, 집단 규범에 보다 더 순응적 행동특성을 유발시키는 요인으로 보고되고 있다 (Triandis, 2001). 이러한 연구결과를 토대로 할 때, 집합주의 가치가 높은 교사는 집단 규범이라 할 수 있는 정서적 유대자로서의 역할(이진화, 2007; 이희경·김성수, 2007)을 보다 성공적으로 수행하려 할 것이다. 그리고 이러한 수행의지가 정서적 유대자에게 기대되는 정서 표현을 실제로 경험하기 위해 자신의 감정이나 정서를 스스로 변형시키려는 내면행동에 보다 적극적이며 수용적이 되도록 만들 수 있다. 집단 규범에 의해 요구되는 정서를 표현하는 것이 정서노동이라고 정의(Ashforth & Humphery, 1993)될 때, 집단의 이익과 목표에 보다 더 많은 가치와 의미를 두면서 집단의 규범에 동조하려는 의식(한덕웅, 2006)인 집합주의 가치는 집단이 추구하는 목표 획득의 수단으로 요구되는 정서노동을 긍정적으로 평가하도록 만든다고 볼 수 있다. 아마도 이러한 이유 때문에 집합주의 가치가 높은 유아교육기관 교사에게 보다 높은 내면행동의 정서노동 전략이 나타났다고 볼 수 있다.

둘째, 유아교육기관 교사의 조직몰입은 정서노동 중 표면행동에 의해서는 영향을 받지 않지만, 내면행동에 의해서는 정적으로 유의하게 영

향받는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 표면행동의 경우 조직몰입에는 유의한 영향을 미치지 않지만 내면행동은 조직몰입과 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다고 보고한 노혜미 등(2007)의 연구를 지지하는 것이다. 그리고 표면행동은 조직효능감, 활력, 조직몰입과 헌신을 포함하는 조직열의에 유의한 영향을 미치지 않았지만 내면행동은 정적인 영향을 유의하게 미친다고 보고한 신강현 등(2008)의 연구결과와도 일치하는 것이다.

일반적으로 정서노동은 직무소진이나 심리적 고갈을 높이는 등 직무수행에 부정적 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 그럼에도 불구하고 정서노동이 조직몰입에 긍정적 영향을 미치는 것은 정서노동과 조직몰입 모두, 조직의 목표와 관련된 개념이기 때문으로 볼 수 있다. 감정과 표현을 조절해야 하는 정서노동은 궁극적으로 조직의 목표 달성을 위해 요구되는 것(Grandey, 2000)이다. 그러므로 조직의 목표 달성을 위해 요구되는 정서노동은 조직의 목표와 가치에 자신의 목표를 일치시키려는 심리적 애착, 즉 조직몰입을 반영하는 것이라 볼 수 있다. 특히 조직의 목표에 부합되는 감정을 실제로 경험하기 위해 자신의 감정을 스스로 변형해야 하는 내면행동의 경우, 표면행동보다 조직목표의 달성 및 성취감을 보다 강하게 경험할 수 있다. 내면행동의 수행은 표면행동의 수행보다 더 많은 노력이 요구되기 때문이다(Ashforth & Humphery, 1993). 따라서 높은 수준의 내면행동은 더 높은 긍정적 정서감을 유발시키게 되고 이러한 긍정적 정서감이 조직에 대한 심리적 애착감인 조직몰입을 강화시켰다고 볼 수 있다.

셋째, 유아교육기관 교사의 집합주의 가치는 정서노동 중 내면행동과 조직몰입간 관계를 유의하게 조절하는 역할을 한다. 유아교육기관 교

사의 정서노동 중 내면행동은 조직몰입에 유의한 영향을 미쳐, 내면행동이 커지면 조직몰입도 커지는 것으로 나타났다. 그러나 조직몰입에 대한 내면행동의 이러한 효과는 집단의 이익과 목표에 보다 더 많은 가치와 의미를 두면서 집단의 규범에 동조하려는 의식인 교사 자신의 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. 유아교육기관 교사의 조직몰입에 영향을 미치는 내면행동의 영향을 집합주의 가치가 조절한다는 연구결과는 적응수행에 부적 영향을 미치는 직무탈진의 영향을 집합주의가 조절한다고 보고한 한태영(2008)의 연구와 유사하다고 볼 수 있다. 이는 집합주의 가치가 직무수행에 있어 의미있는 역할을 하고 있음을 시사하는 것이다. 집합주의 가치가 낮은 교사보다 집합주의 가치가 높은 교사에게 조직몰입에 대한 내면행동의 영향이 더 크게 나타난 것은 다음과 같이 해석될 수 있다. 집합주의 가치가 높은 교사는 집단의 이익과 목표를 중요시하기 때문에 집단의 이익과 목표 달성을 위해 이루어지는 내면행동을 보다 긍정적으로 평가할 수 있다. 높은 내면행동의 수행을 집단의 이익과 목표 달성에 보다 필요한 행동으로 생각하기 때문이다. 따라서 집합주의 가치가 높은 교사는 내면행동을 통해 정서적 불일치 등 부정적 정서를 경험하기 보다 집단의 이익과 목표에 도움이 되었다는 만족감을 보다 더 크게 경험할 가능성이 크다. 그리고 이러한 만족감이 긍정적 정서로 작용하면서 조직에 대한 일체감과 소속감 등 조직몰입을 높이는데 기여했다고 볼 수 있다.

이 연구에서 정서노동 중 표면행동은 집합주의 가치에 의해 영향받지도 않으면서 조직몰입에도 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 일반적으로 정서노동은 자신의 정서표현이나 감정자체를 조절해야 하기 때문에 많은 노력이 요구된다. 특히 자신이 느끼는 감정과 다른 감정을 즉각적으로 표현해야 하는 표면행동은 빈번한 정서적 불일치에 의해 근무자를 쉽게 지치게 할 수 있다(신강현 등, 2008; 이랑 등, 2006; Brotheridge & Lee, 2003). 그러나 표면행동은 근무자를 쉽게 지치게 하거나 정신적으로 고갈시킬 수는 있지만 조직몰입을 방해하거나 낮추지는 않는 것 같다. 표면행동 역시 내면행동과 같이 조직목표달성을 위해 자신의 느낌과 정서표출을 조절하는 정서노동으로, 조직목표 부합을 위해 노력하는 조직몰입의 또 다른 표현이라 볼 수 있기 때문이다. 다만 표면행동은 더 많은 노력이 요구되는 내면행동(Ashforth & Humphery, 1993)과 달리 자신의 감정을 내적 측면에서 적극적으로 변형시키기 보다 조직이 원하는 감정을 순간 가장하여 나타내기 때문에 성취감이나 만족감을 지속적으로 경험하게 하는 내적 자원으로 역할하지는 못하는 것 같다. 이러한 이유 때문에 표면행동은 성취감이나 만족감 등을 바탕으로 조직몰입이나 조직열의 등 긍정적 측면의 직무수행에 유의한 영향을 미치는 내면행동(노혜미 등, 2007; Brotheridge & Grandey, 2002)과 달리 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 볼 수 있다.

어린이집이나 유치원에 근무하는 유아교육기관 교사는 교사에 대한 사회적 역할 기대로 인해 정서노동에 항상 노출되어 있다고 볼 수 있다. 그럼에도 불구하고 유아교육기관 교사의 정서노동에 대한 관심은 사회적, 학문적으로 매우 부진했다고 볼 수 있다. 이 연구에서는 유아교

육기관 교사의 조직몰입에 영향을 미칠 수 있는 변인으로 정서노동의 가치를 규명함으로써 유아교육기관 교사의 정서노동에 대한 사회적 또는 학문적 관심을 유도하는 기회가 되었다는데 의의를 찾을 수 있다. 한편 이 연구에서는 정서노동을 표면행동과 내면행동으로 구분해 접근함으로써 조직몰입 향상에 도움이 될 수 있는 정서노동 전략을 제안하고 있다. 이는 조직몰입에 긍정적 요소로 작용함이 밝혀진 집합주의 가치와 함께 유아교육기관 교사의 조직행동을 체계적이며 과학적으로 향상시킬 수 있는 자료로 활용될 수 있는 정보라 할 수 있다. 이 연구에서는 조직몰입에 영향을 미치는 관련변인으로 정서노동을 고려했으나, 추후 연구에서는 정서노동을 조직몰입과 같은 긍정적 직무행동 외에 소진이나 정신적 고갈 등 부정적 직무행동을 동시에 함께 고려하여 살펴보았으면 한다. 정서노동과 긍정적/부정적 직무수행간 관계 연구는 정서노동의 특성을 보다 세부적으로 파악할 수 있는 계기가 됨으로써 정서노동을 긍정적 직무수행을 촉진하고 부정적 직무수행을 예방하는 자원으로 활용하는데 도움을 줄 수 있기 때문이다. 이외에 추후 연구에서는 조직몰입(종속변인)의 영향 변인으로 사용한 정서노동(독립변인)과 집합주의 가치(조절변인)를 각각 종속변인으로 하여 이들 변인에 영향을 미치는 요인들을 규명했으면 한다. 대표적 서비스 업종인 호텔업 종사자를 대상으로 정서노동을 예측하게 하는 개인 내적 변인 및 직무환경 변인을 탐색하는 연구(신강현·이랑·허창구·김재연, 2006)가 시도되었듯이 유아교육기관 교사를 대상으로 이러한 연구가 후속된다면 궁극적으로 조직몰입을 강화시키는데 도움이 될 수 있는 근원적 정보를 확보할 수 있기 때문이다.

참 고 문 헌

- 권혜진(2009). 보육교사의 정서노동이 정서적 고갈에 미치는 영향 : 정서표현규칙의 중재효과. **유아교육학논집**, 13(6), 255-276.
- 권중욱·차인현(2002). 한국중업원의 개인 - 집단주의 구조분석과 조직성과. **국제통상연구**, 17(1), 1-24.
- 노혜미·유태용·신강현(2006). 정서지능과 정서노동 전략이 직무관련 태도에 미치는 영향 : 개인적 성취감의 매개효과. **한국심리학회지 산업 및 조직**, 20(4), 529-550.
- 박광배(2003). **변량분석과 회귀분석**. 서울 : 학지사
- 박상희·문수경·이무영(2006). 보육교사의 소진 결정요인에 관한 연구. **열린유아교육연구**, 11(6), 65-84.
- 서은희·이미숙(2002). 유치원 교사의 직무만족, 조직 헌신 및 이직의도에 관한 연구. **열린유아교육연구**, 7(3), 155-170.
- 서지영·서영숙(2002) 유치원교사 이직의도에 관한 연구. **유아교육연구**, 22(4), 229-250.
- 송연숙·유수경(2008). 유아교사용 역할갈등 척도의 개발과 타당화. **유아교육연구**, 28(4), 189-213.
- 송정애·장정순(2008). 보육교사의 역할갈등이 역할 수행에 미치는 영향에 관한 연구. **한국가족복지학**, 13(4), 229-249.
- 신강현·한영석·김완석·김원형(2008). 정서노동과 직무탈진 및 직무열의의 관계 : 정서지능의 조절효과. **한국심리학회지 : 산업 및 조직**, 21(3), 475-491.
- 신강현·이랑·허창구·김재연(2006). 정서노동 예측 시 성격 5요인과 직무환경변수의 역할 : 미국 호텔업 종사자를 대상으로. **한국심리학회지 : 산업 및 조직**, 19(1), 105-124.
- 양병화(2002). **다변량 자료분석의 이해와 활용**. 서울 : 학지사.
- 이랑·김완석·신강현(2006). 직무탈진과 직무열의의 요구-자원 모델에서 정서노동전략의 역할 -콜센터 상담원을 대상으로. **한국심리학회지 : 산업 및 조직**, 19(4), 573-596.

- 이완정 · 현은강(1994). 영아, 걸음마기 자녀 양육신념의 세대간 비교 연구. -상호의존성과 독립성을 중심으로-. **대한가정학회지**, 37(4), 97-110.
- 이순형(1996). 가족주의, 집합주의, 성취지향성과 양육가치간의 관계 : 중류층 아버지를 대상으로. **한국사회학**, 30, 545-573.
- 이진화(2007). 보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서변인, 직무만족도, 소진과의 관계. 이화여자대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 이혜원 · 임수진(2009). 유아교사의 성격 특성(Big 5 model)과 정서적응성이 정서노동 수행에 미치는 영향. **교육의 이론과 실천**, 14(1), 123-144.
- 이희경 · 김성수(2007). 유아교사 역할에 대한 예비유아교사의 신념 분석 : Q-방법론적 접근. **영유아교육연구**, 10, 169-186.
- 조영호 · 조윤형 · 안지혜(2002). 조직구성원의 개인주의-집합주의 성향과 심리적 계약에 관한 연구. **한국심리학회지 산업 및 조직**, 15(3), 89-111.
- 최인영 · 최혜경(2009). 한국 중년세대의 가치관 특성 및 유형에 관한 연구. **가족관계학회지**, 14(1) : 81-109.
- 탁진국 · 노길광 · 이은경(2009). 보육교사의 정서노동 유형에 관한 연구. **한국심리학회지 여성**, 14(4), 567-589.
- 한덕웅(2006). 한국문화에서 사회규범에 따른 행동들이 주관안녕에 미치는 영향. **한국심리학회지 건강**, 11(2), 363-387.
- 한태영(2008). 적응수행에 대한 직무탈진, 심리적 집합주의 및 성격의 상호작용 효과. **한국심리학회지 산업 및 조직**, 21(4), 631-655.
- Allen, N. J., & Meyer, J. (1996). Affective, continuance and normative commitment to the organization : An examination of the construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 252-276.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labour in service roles : The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Brotheridge, C., & Grandey, A. (2002). Emotional labor and burnout : Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace : A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed heart*. Berkeley, CA : University of California Press.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences*. Beverly Hills, CA : Sage.
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and organizations : Software of the mind*. London : McGraw-Hill.
- Kruml, S., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor : The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steer, R. M. (1982). *Employees organization linkages*. New York : Academic Press.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Parkes, L. P., Bochner, S., & Schneider, S. K. (2001). Person-organization fit across cultures : An empirical investigation of individualism and collectivism. *Applied Psychology : An International Review*, 50(1), 81-108.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.

- Schickedanz, J. A., York, M. E., Stewart, I. S., & White, D. (1990). *Strategies for teaching young children*. NJ : Prentice Hall.
- Triandis, H. C. (1994). Theoretical and methodological approaches to the study of collectivism and individualism. In U. Kim, H. C. Triandis, Ç. Kâğıtçıbası, S. Choi & G. Yoon (Eds.), *Individualism and collectivism* (pp. 41-51). Thousand Oaks, CA : Sage.
- Triandis, H. C. (1995). *Individualism and collectivism*. Boulder, CO : Westview Press.
- Triandis, H. C. (2001). Individualism-collectivism and personality. *Journal of Personality, 69*, 907-924.
- Wagner, J. A. III. (1995). Studies of individualism-collectivism : Effects on cooperation in groups. *Academy of Management Journal, 38*, 152-172.

2010년 2월 28일 투고, 2010년 7월 13일 수정
2010년 7월 19일 채택