

보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십과 보육교사의 정서노동의 관계에서 내-외통제성의 매개효과

Childcare Teachers' Perception of their Director's Servant Leadership and the Mediating Role of the Internal-External Control Relationship on Childcare Teachers' Emotional Labor

가톨릭대학교 아동가족학전공

박 사 조 한 숙*

박 사 박 복 매

부 교 수 문 혁 준**

Dept. of Child and Family Studies, The Catholic Univ. of Korea

Ph.D. : Cho, Han-Suk

Ph.D. : Park, Bok-Mae

Associate Professor : Moon, Hyuk-Jun

<Abstract>

The purpose of this study was to explore mediating effects of internal-external control between directors' servant leadership and teachers' emotional labor. The subjects of the study were 425 childcare teachers in Seoul, Gyeonggi province and Incheon in Korea. The statistics program used to analyze the data was SPSS(version +18.0). The statistics methods applied were the Pearson correlation coefficient, simple linear regression, and multiple linear regression.

The major results of this study were summarized as follows: First, emotional labor and internal control caused by the servant leadership style were found to be positively correlated. Second, servant leadership affected the ability of the teachers to act naturally. These effects were mediated in part by the amount of internal-external control that was shown. Third, servant leadership affected the internal behaviors of the teachers. These effects were mediated in part by amount of the internal-external control that was shown.

▲주요어(Key Words) : 정서노동(emotional labor), 서번트리더십(servant-leadership), 내-외통제성(internal-external control)

I. 서 론

보육교사는 가르치는 일과 돌보는 일(박은혜, 2009)을 동

시에 해야 하고, 교사와 영유아간의 상호작용과 부모와의 지속적인 상호작용, 원장과 동료와의 관계에서 복합적인 역할을 수행해야 하기 때문에 직무 특성상 육체적·정신적 노동 외에 정서적인 노동을 해야 한다. 일반적으로 노동으로 정의되어 있는 육체노동과 정신노동 외에 정서노동은 인간의 정서가 임금의 대가로 통제되고 관리될 수 있다는 점에서 또

* 주 저 자 : 조한숙 (E-mail : hscho31@hanmail.net)

** 교신저자 : 문혁준 (E-mail : mhyukj@unitel.co.kr)

하나의 노동으로 개념화되었다(권혜진, 2009). 정서노동의 개념에 대해 Hochschild(1983)는 실제적 정서와 외현적 정서가 다를 수 있음을 인식하기 시작하면서 '개인의 정서를 직업 또는 조직의 규범에 맞게 조절하여 공개적으로 관찰 가능한 얼굴 및 신체 표현을 하도록 관리하는 것'으로 정서노동의 개념을 소개 하였으며, Morris와 Feldman(1996)은 '대인관계에서 조직적으로 적절한 정서를 표현하도록 노력, 계획, 통제하도록 요구되는 것'으로 정의하였다. 또한 정서노동과 관련된 연구(권정윤, 2010; 권혜진, 2008; 박은영 등, 2011; 신강현 등, 2006; 이진화, 2007; 이진화 등, 2010; 이해원·임수진, 2009; 탁진국 등, 2009; Grandey, 2000; Hochschild, 1983)에서는 정서노동을 실제로 느끼지 않은 감정을 표현함으로써 조직의 표현규범에 순응하는 표면적 행위와 표현하고자 하는 감정을 실제로 경험하기 위한 노력을 기울이는 내면적 행위, 개인이 느끼는 정서를 최소한의 변화과정이나 아무런 정서적 노력을 기울이지 않고 외현적으로 표현하는 자연적 행동도 포함한다고 하였다. 즉 표면적 행동은 자신이 실제로 느끼는 것과 다르게 그 상황에 적합한 표현을 하기 위해 언어적 또는 비언어적 표현을 꾸미거나 조절하는 것으로 자신의 내재적인 정서는 변화하지 않고 외현적으로만 가장해서 나타내는 행동유형(Borthridge & Lee, 2002)이며, 내면적 행동은 구성원에게 요구되는 정서표현을 하기 위해 실제 자신이 느끼는 정서까지 조절하여 그 상황에 적합한 언어적 또는 비언어적 표현을 연습하거나 경험하기 위해 노력하는 것으로 정서의 변화를 통해 자신의 정서를 외현적으로 나타내는 행동이다(노혜미 등, 2007). 자연적 행동은 자신이 실제로 느끼는 것과 표현하고자 하는 것이 일치하기 때문에 언어적 또는 비언어적 표현을 꾸미거나 조절하지 않고 자신의 정서를 외현적으로 자연스럽게 나타내는 행동유형이다(이진화, 2007). 정서노동의 특성을 가진 직업은 기관의 목적을 달성하기 위해 공식적으로 일대일의 상호작용 관계를 형성해야 하고, 자신의 정서적 행동으로 상대방이 긍정적인 정서를 갖도록 하는데 기여해야 하며, 소속된 기관이 교육이나 연수 등의 방법으로 개인의 정서에 영향을 주어야 하는 특성을 보인다(Hochschild, 1983). 보육교사는 영유아와의 상호작용을 위해 일대일의 공식적인 관계를 형성하고, 가능한 영유아들이 긍정적인 정서를 갖도록 노력하며, 자신이 소속된 보육기관이 갖고 있는 가치와 규칙 등에 의해 자신의 정서적 역할 및 표현에 영향을 받게 되므로 인해 보육교사가 역할을 수행함에 있어 정서노동의 특성을 갖는다고 볼 수 있다(탁진국 등, 2009).

보육교사는 효과적인 보육을 위해 기관이나 사회적으로 기대되는 역할을 수행하고, 그 역할 가운데서 자신의 정서를 적절한 행위로 표현한다는 면에서 일반적으로 사적 영역의 정서와는 구별된다. 이는 보육교사가 소속된 기관이나 사회

에서 요구하는 가치와 목적을 달성하기 위해 수행하는 일 가운데 하나로 자신의 정서를 관리하고 조절하는 것을 의미한다. 이와 같이 보육기관의 목적 달성을 위해 구성원인 보육교사가 수행하는 하나의 일로써 정서가 변화되고 관리된다는 면에서 정서노동의 개념을 적용해서 보육교사 정서의 특성이 설명되어 질 수 있으며(권정윤, 2010; 권혜진, 2009; 박은영 등, 2011; 이진화, 2007; 이진화 등, 2010; 양진운, 2005; 윤연숙, 2004; Hochschild, 1983), 정서노동은 보육기관 내의 보육교사 심리를 설명하는데 효과적이다.

보육교사들이 정서노동 상황에서 역할을 수행 할 때 원장의 리더십은 심리적, 정서적 지원이 가능하다고 할 수 있다. 리더십을 하나로 종합하여 정의 하기란 어렵지만 Stogdill (1974)는 '한 집단 내에서 두 사람 이상이 상호 작용하는 과정에서 나타나는 것이며, 리더는 부하들이 목표달성에 참여할 수 있도록 의도적으로 영향력을 행사하려고 하는 과정'이라는 점에서 일치된 견해를 보였으며, 윤대균(2004)은 '집단이나 조직의 목적 달성을 위해 리더가 주어진 상황에서 개인이나 집단의 행동에 영향을 미치는 과정'이라고 정의 하였다. 이처럼 원장은 보육기관의 목적 달성을 위해 보육교사에게 영유아나 학부모와의 긍정적인 상호작용이나 대인관계 기술에 대한 요구를 하고, 이를 위해 교육이나 연수 등의 방법으로 보육교사의 정서적 역할 및 표현에 영향을 주기 때문에 원장의 리더십은 기관의 환경적 요인으로서 조직 내에서 보육교사들이 느끼는 정서노동에 커다란 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다.

보육기관은 변화하는 환경 속에서 보다 유연하게 대처할 수 있어야 하기 때문에, 명령하고 지시하며 성과만을 강조하는 기존의 전통적인 리더십보다 기관의 구성원들의 자발적인 헌신과 참여를 이끌어 내고, 주인의식과 책임감을 고취시키는 리더십이 중요시 된다(백경숙·윤지영, 2006). 교사의 직무만족이 원장의 리더십과 매우 밀접한 상관관계와 영향력이 있다는 연구(권준경, 2009) 결과를 보더라도 보육교사의 정서적 노동에 실질적인 영향을 미치는 원장의 리더십은 교사들이 교육활동의 질을 결정하게 되는 중요한 변수 중의 하나이며, 대체로 리더십의 유형이 인화중심적이며, 방형제시의 측면과 섬김의 측면이 공존(Greenleaf, 1991) 할 때 교사들은 조직에 헌신하며, 만족도와 효능감도 높은 것으로 나타났다(고지천, 2005; 김순희, 2004; 백경숙 등, 2006; 정정희, 2003; 최남례, 2005; 한민좌, 2002). 원장의 서번트리더십은 구성원인 교사에게 권한과 책임을 부여하고, 창의성과 자율성을 발휘할 기회를 제공함으로써 성장을 돕고 조직의 진정한 공동체 의식, 주인의식을 고취시키는 리더십(백경숙 등, 2006)이기 때문에 원장이 서번트리더십을 발휘하게 되면 교사 자신도 서번트리더의 모델로서 기능할 뿐 아니라 교육자 자신이 봉사와 섬김의 모델이 됨으로서 피교육자인 영유아나

최상의 보육서비스를 제공해야 하는 부모들에 대해 서번트리더로서 대하기 때문에 보육교사들이 영유아나 부모, 원장이나 동료들에게 느끼는 정서를 별다른 노력이나 꾸밈없이 쉽고 자연스럽게 표현 할 수 있을 것이다.

또한 본 연구에서는 서번트리더십과 정서노동을 매개하는 변수로 내-외통제성을 선정하였다. 인간은 동일한 환경적 자극에 개인이 어떻게 인지하고 반응하는가에 따라 각자가 느끼는 정서가 다르다. 이를 Glasser(1998)는 내-외통제성이라는 심리적 요인으로 그의 선택이론에서 인간관계를 중심으로 개인이 자신을 통제하느냐 아니면 타인을 통제하려고 하느냐에 의해 내부통제(internal control)와 외부통제(external control)를 구분하였다. 내부통제는 자기 자신을 스스로 통제하려는 생각이나 행동을 의미하고, 외부통제는 한 개인이 타인을 자신이 원하는 대로 바꾸기 위해 타인을 강요하고 통제하려는 생각이나 행동을 의미한다(박재황·김순업, 2004). 보육교사들이 유사한 환경에서 서로 다르게 어려움을 호소하면서 해결책을 찾지 못하고 어려움을 호소하는 것은 발달적 측면에서 가장 중요한 시기에 있는 영유아들을 교육하고 보호하는 역할을 수행해야하는 집단으로서 사회적 영향력이 큰 집단이기 때문에 그들의 불행은 곧 영유아들은 물론 사회 전반의 어려움으로 파급될 수 있다. 따라서 어려운 우리의 보육현실을 고려할 때, 보육교사들이 자신을 수용하고, 긍정적인 대인관계를 유지하며, 주변의 환경을 적절하게 통제하면서 자신의 삶을 스스로 선택하고 책임을 지며, 내적통제를 통한 자연적 정서표현으로 행복감을 느끼면서 역할을 수행해 나갈 수 있는 정서적 건강이 중요하다. 또한 가르침과 돌봄의 역할을 동시에 수행해야 하는 현재의 보육 현실에서 많은 보육교사들은 학부모와 영유아들과의 생활과 관련하여 다양한 불만, 어려움, 스트레스 등의 정신적, 심리적 어려움으로 정서적 노동을 호소하고 있으며 그로인해 역할수행의 어려움, 직무에 대한 불만족을 느끼고 있는 상황이다. 이러한 보육교사들의 어려움을 해결하기 위한 노력들이 시급히 요구된다. 이에 본 연구는 보육활동에서 보육교사의 내-외통제성이 보육교사의 역할수행에 가장 영향을 미치는 변인으로 나타난 결과(박복매, 2011)에 기초하여 정서노동에 영향을 미치는 조직적, 상황적 요인으로서(이영주, 2009) 보육교사의 정서적 지원에 절대적인 역할을 하는 원장의 서번트리더십이 정서노동에 미치는 영향을, 개인적 요인으로서 보육교사의 내부통제와 외부통제가 매개하는지 살펴보고자 하는데 연구의 목적과 의의가 있다. 즉 보육교사들이 보육활동과 영유아와 부모, 원장과 동료 간의 대인관계 역할에서 정서노동을 수행할 때 정서노동에 영향을 미칠 것으로 예측되는 원장의 서번트리더십과 정서노동 하위요인과의 관계를 살펴보고 다음으로 내-외통제성의 매개효과를 증명하여 보육교사의 정서노동 관리에 도움을 줄 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

- <연구문제 1> 보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십, 보육교사의 내-외통제성 및 정서노동 간의 관계는 어떠한가?
- <연구문제 2> 보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십이 보육교사의 자연적 행동에 미치는 영향은 내-외통제성에 의해 매개되는가?
- <연구문제 3> 보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십이 보육교사의 표면적 행동에 미치는 영향은 내-외통제성에 의해 매개되는가?
- <연구문제 4> 보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십이 보육교사의 내면적 행동에 미치는 영향은 내-외통제성에 의해 매개되는가?

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 목적을 달성하기 위해 경기지역에서 일반직무 교육을 받고 있는 교사 320명과 서울, 인천, 경기지역에서 근무하고 있는 보육시설의 보육교사 200명을 대상으로 총 520부의 설문지를 배포 하여 450부를 회수하였고, 회수된 설문지중 불성실한 응답을 한 25부를 제외한 425부가 최종분석 대상이 되었다.

본 연구대상의 사회인구학적 특성은 <표 1>과 같다.

보육교사의 연령은 30세 이하 196명(46.1%), 31세 이상 229명(53.9%)으로 31세 이상이 더 많았다. 보육교사의 학력은 전문대졸이하 232명(54.6%), 대졸이상 193명(45.4%)으로 전문대졸 이하가 더 많았다. 보육교사가 근무하는 시설유형으로는 민간·가정보육시설에 근무하는 보육교사가 197명(46.4%)으로 가장 많았고 다음으로 국·공립 보육시설 149(35%), 직장보육시설 79명(18.6%) 순으로 나타났다.

2. 연구도구

본 연구의 도구는 보육교사가 지각한 정서노동, 시설장의 서번트리더십, 내-외통제성을 측정하기 위한 설문지로 구성하였다.

1) 보육교사의 정서노동

보육교사의 정서노동을 측정하기 위해 Gilstrap(2005)의 연구에서 사용한 ELS(Emotional Labor Scale, Grandey, 2000)를 이진화(2007)가 수정, 보완한 '보육교사의 정서노동'

<표 1> 연구대상자의 일반적인 특징

(N=425)

| | 구 분 | 빈 도 | 백분율(%) |
|------|-----------|-----|--------|
| 연 령 | 30세 이하 | 196 | 46.1 |
| | 31세 이상 | 229 | 53.9 |
| 학 력 | 전문대졸 이하 | 232 | 54.6 |
| | 대졸 이상 | 193 | 45.5 |
| 시설유형 | 국·공립 보육시설 | 149 | 35.0 |
| | 민간·가정보육시설 | 197 | 46.4 |
| | 직장보육시설 | 79 | 18.6 |

측정도구를 사용하였다. 보육교사의 정서노동 측정도구는 전체 13문항 중 하위요인별로 자연적 행동 3문항, 표면적 행동 5문항, 내면적 행동 5문항이다. 정서노동의 하위요인별 개념을 살펴보면, '자연적 행동'은 보육교사들이 실제 느끼고 표현하는 정서가 자연스럽게 일치하여 꾸미거나 변화시키는 노력이 거의 이루어지지 않는 행동을 말한다. '표면적 행동'은 보육교사들이 실제로 느끼는 정서가 부정적이라도 그 상황에 적합한 긍정적인 정서 행동으로 가장해서 나타내는 것을 말한다. '내면적 행동'은 보육교사들이 기관의 가치와 규범에 적합한 정서를 만들어서 정서 표현을 연습하여 실제 비슷한 상황에서 가공적으로 만들어진 정서를 표현하는 것이다. Likert식 5점 척도로 구성되어 있으며, 본 연구에서 신뢰도 계수는 자연적 행동 .67, 표면적 행동 .75, 내면적 행동 .83으로 나타났다.

2) 서번트리더십

원장의 서번트리더십 측정도구는 Greenleaf(1970)의 이론에 기초하여 Spears(1995)가 제시한 서번트리더십의 10가지 특성을 바탕으로 정기산(2002)의 연구에서 사용된 측정도구를 강미나(2007)가 요인분석을 실시하여 사용한 도구를 사용하였다. 전체 33문항 중 하위요인별로 경청 3문항, 공감 3문항, 치유 3문항, 설득 3문항, 인지 3문항, 통찰 3문항, 비전 제시 3문항, 청지기 의식 4문항, 구성원의 성장 4문항, 공동체 형성 4문항이며, 서번트리더십의 하위요인별 개념을 살펴보면, '경청'은 부하에 대한 존중과 수용적 태도로, 구성원의 의견을 주의 깊게 잘 듣는 태도를 말한다. '공감'은 구성원의 입장에서 상황과 견해를 이해하려고 노력하는 것을 말한다. '치유'는 구성원들의 정서적 감정과 업무적 스트레스를 경감시켜 주는 행위를 말한다. '설득'은 일방적인 지시나 통제가 아닌 대화와 설득으로 영향력을 행사하는 것을 말한다. '인지'는 다른 사람보다 주변 환경에 대해 더 잘 아는 것으로 전체적인 상황에 영향을 주는 요소들을 정확하게 판단할 수 있는 것을 말한다. '통찰'은 경험과 직관을 가지고, 현재와 미래의 결과를 예측할 수 있는 능력을 말한다. '비전 제시'는 비전을 제시하고

그 비전을 분명한 목표와 연결시켜 방향을 설정해 주는 것을 말한다. '구성원의 성장'은 구성원들이 능동적으로 일을 할 수 있도록 지원하며, 잠재력을 발휘하여 성장할 수 있는 기회를 제공하는 것을 말한다. '청지기 의식'은 의사결정이나 행동을 할 때, 그 결과가 구성원에게 미치는 영향을 먼저 고려하는 태도를 말한다. '공동체 형성'은 구성원들 간의 깊은 유대관계를 갖는 공동체를 형성하기 위해, 활발한 의사소통과 협력을 장려하는 것을 말한다. Likert식 5점 척도로 구성되어 있으며, 본 연구에서 신뢰도 계수는 경청 .92, 공감 .92, 치유 .91, 설득 .91, 인지 .93, 통찰 .92, 비전 제시 .92, 구성원의 성장 .93, 청지기 의식 .92, 공동체 형성 .94로 나타났다.

3) 보육교사의 내-외통제성

내-외통제성 측정도구는 Glasser(1998)의 선택이론에 근거하여 박재황과 김순업(2004)이 제작한 내부-외부통제(internal-external control) 척도이다. 이 척도는 한 개인이 얼마만큼 타인이나 자신을 통제하는지를 측정하는 도구로, 내부통제와 외부통제를 측정하는 두 개의 독립된 하위척도로 구성되어 있으며, 타인과의 관계에서 효율적이며 책임감 있게 나를 변화시키려고 하는 정도인 내부통제를 측정하는 12문항, 남을 내가 원하는 대로 변화시키려고 하는 정도인 외부통제를 측정하는 23문항의 총 35개 문항이며, Likert식 4점 척도로 구성되어 있다. 본 연구에서 신뢰도 계수는 내부통제 .77, 외부통제 .82로 나타났다.

3. 연구절차

1) 예비조사

예비조사는 보육교사 30명을 대상으로 검사의 내용에 대한 이해와 질문의 답변에 어려움이 있는지를 알아보고 검사 시간 등을 알아보기 위해 실시하였다. 설문지는 국·공립 보육시설 5곳의 보육교사를 대상으로 자료를 수집하였다. 그 결과를 토대로 각 문항의 이해도 및 내용의 적절성을 조사하여 최종 설문지를 완성하였다.

2) 본조사

예비조사를 바탕으로 경기도에 소재하고 있는 대학부설 보육교사 교육원과 일반 보육교사 교육원에서 직무교육을 받고 있는 보육교사 320명과 서울, 경기, 인천에 근무하고 있는 보육교사 200명, 총 520명을 대상으로 연구자가 직접 배포하여 450(86.5%)부를 회수하였으며 이중 불성실한 응답 25부를 제외하고 425부를 최종 분석에 사용하였다.

4. 자료분석

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS WIN 18.0을 사용하여 통계처리 하였다.

첫째, 각 검사도구의 신뢰도를 검증하기 위해 내적 합치도를 검증하는 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 구하였으며, 연구 대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 산출하였다.

둘째, 정서노동, 서번트리더십, 내-외통제성 간의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson의 상관분석을 실시하였다.

셋째, 매개효과를 살펴보기 위해서는 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 3단계 매개효과검증절차에 따라 중다회귀분석을 실시하였다.

III. 연구결과

연구문제별 분석에 앞서 이 연구에서 다루고 있는 변인들의 평균과 표준편차를 <표 2>에서 살펴보았다.

1. 보육교사가 지각한 시설장의 서번트리더십, 보육교사의 내-외통제성 및 정서노동간의 관계

보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십, 보육교사의 내-외통제성 및 정서노동(자연적 행동, 표면적 행동, 내면적 행동)과의 관계에 대한 Pearson 적률상관계수를 산출하여 각 변인들 간의 관계를 알아보았다.

<표 3>에서 제시된 바와 같이, 정서노동의 하위인 자연적 행동은 서번트리더십($r = .32, p < .001$), 내부통제($r = .47, p < .001$), 외부통제($r = -.21, p < .001$)와 유의미한 상관관계를 나타냈다. 즉 보육교사가 시설장의 서번트리더십을 높게 인식하고, 내부통제를 높게 인식하며, 외부통제를 낮게 인식할수록 보육교사는 자연적 행동을 한다고 해석할 수 있다.

정서노동의 하위인 표면적 행동은 외부통제($r = .17, p < .01$)와 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 외부통제가 높을수록 표면적 행동을 한다고 해석할 수 있다.

내면적 행동은 서번트리더십($r = .31, p < .001$), 내부통제($r = .40, p < .001$), 외부통제($r = -.18, p < .001$)와 유의한 상관

<표 2> 보육교사의 정서노동, 서번트리더십 및 내-외통제성의 평균 및 표준편차 (N=425)

| 변인 | 통계치 | 응답가능한 점수범위 | 최소-최대값 | M(SD) |
|--------|--------|------------|-----------|-----------|
| 정서노동 | 자연적 행동 | 1~5 | 1.33~5.00 | 3.92(.56) |
| | 표면적 행동 | 1~5 | 2.00~5.00 | 3.30(.59) |
| | 내면적 행동 | 1~5 | 2.00~5.00 | 3.97(.46) |
| 서번트리더십 | | 1~5 | 1.00~5.00 | 3.50(.83) |
| 내-외통제성 | 내부통제 | 1~4 | 1.67~4.00 | 3.01(.29) |
| | 외부통제 | 1~4 | 1.09~3.00 | 2.19(.28) |

<표 3> 서번트리더십, 내-외통제성 및 정서노동 간의 상관관계 (N=425)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----------|-----------|---------|--------|---------|--------|--------|
| 1. 서번트리더십 | 1 | | | | | |
| 2. 내부통제 | .26*** | 1 | | | | |
| 3. 외부통제 | -.19*** | -.29*** | 1 | | | |
| 정서노동 | 4. 자연적 행동 | .32*** | .47*** | -.21*** | 1 | |
| | 5. 표면적 행동 | .03 | .03 | .17** | .14* | 1 |
| | 6. 내면적 행동 | .31*** | .40*** | -.18*** | .63*** | .37*** |

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

관계를 나타냈다. 즉 보육교사가 시설장의 서번트리더십을 높게 인식하고, 내부통제를 높게 인식하며, 외부통제를 낮게 인식할수록 보육교사는 내면적 행동을 한다고 해석할 수 있다.

각 변인들의 정적인 상관관계를 바탕으로 서번트리더십과 정서노동(자연적 행동, 표면적 행동, 내면적 행동)의 관계에 대한 내-외통제성의 매개효과를 살펴보았다. 이를 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 절차에 따라서 중다회귀분석을 실시하였다.

Baron과 Kenny(1986)의 견해에 따라 독립변인과 종속변인간의 관계에 대한 매개변인의 효과를 검증하기 위해서는 먼저 다음의 세 가지 회귀방정식이 평가되어야 한다.

이들에 의하면, 매개효과가 있다고 증명하기 위해서는 첫 번째 회귀방정식에서, 독립변인이 매개변인에 유의미한 영향을 미쳐야 하고, 두 번째 회귀방정식에서 독립변인이 종속변인에 유의미한 영향을 주어야 하며 세 번째 회귀방정식에서 매개변인이 종속변인에 유의미한 영향을 미쳐야 한다. 이때 독립변인이 종속변인에 미치는 영향력이 두 번째 회귀방정식에서 보다 유의미하게 줄어든다면 매개효과가 있다고 말할 수 있다. 또한 매개효과는 완전매개와 부분매개로 구분되는 데, 완전매개는 3단계에서 종속변인에 대한 매개변인의 영향력이 유의하면서 독립변인의 영향력은 유의하지 않은 경우이며, 부분매개는 3단계에서 종속변인에 대한 영향력도 유의하고 독립변인의 영향력도 모두 유의하면서 독립

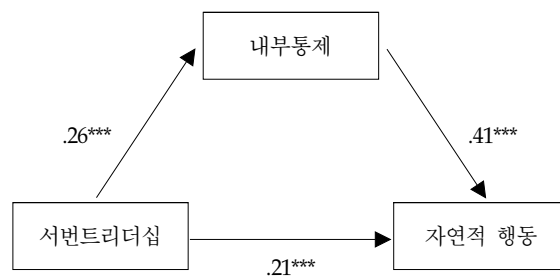
변인이 종속변인을 설명하는 효과가 유의하지 않게 줄어들지 않아야 한다.

이상의 Baron과 Kenny(1986)의 절차에 따라 서번트리더십이 정서노동(자연적 행동, 표면적 행동, 내면적 행동)에 영향을 미치는 과정에서 내-외통제가 완전매개자 역할을 하는지, 부분매개자 역할을 하는지 살펴보았다.

2. 보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십이 보육교사의 자연적 행동 간의 관계에 대한 내-외통제성의 매개효과

1) 보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십이 보육교사의 자연적 행동 간의 관계에 대한 내부통제의 매개효과 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 절차에 따라 서번트리더십과 보육교사의 자연적 행동 간의 관계에서 내부통제의 매개효과를 살펴본 결과는 <표 4>와 같다.

구체적으로 살펴보면, 1단계의 경우, 독립변인인 서번트리더십은 매개변인인 내부통제를 유의미하게 예측하고 있음을 확인할 수 있다($\beta = .26^{***} p < .001$). 1단계에서 서번트리더십은 내부통제에 대해 7%의 설명력을 가진다. 그리고 2단계의 회귀모형에서 독립변인인 서번트리더십이 종속변인인 자연적 행동을 유의미하게 예측($\beta = .32,^{***} p < .001$)하고 있으며, 설명력은 10%이다. 마지막으로 3단계의 회귀모형에서 매개변인인 내부통제가 종속변인인 자연적 행동을 유의미



<그림 1> 서번트리더십과 자연적 행동 간의 관계에서 내부통제의 부분매개모형

<표 4> 서번트리더십과 자연적 행동의 관계에서 내부통제의 매개효과

(N=425)

| 단계 | 변인 | B | β | R^2 | adj R^2 | F |
|----|-------------------|------------|------------------|-------|-----------|----------|
| 1 | 독립변인 →매개변인 | .09 | .26*** | .07 | .07 | 31.53*** |
| 2 | 독립변인 →종속변인 | .21 | .32*** | .10 | .10 | 46.68*** |
| 3 | 독립, 매개변인 →종속변인 | .14 .80 | .21*** .41*** | .26 | .25 | 72.63*** |

***p<.001

하게 예측하였고($\beta = .41, ***p < .001$), 설명력은 26%이다. 그러나 3단계에서는 서번트리더십과 내부통제가 모두 유의미하며, 내부통제는 부분매개로 작용한다고 볼 수 있다. 이상의 매개효과 분석결과를 토대로 부분매개 모형을 제시하면 <그림 1>과 같다.

<그림 1>과 같이 이러한 결과는 내부통제가 서번트리더십과 자연적 행동 간에 부분매개 하여 서번트리더십이 자연적 행동에 직접적인 영향을 미치면서 동시에 내부통제를 매개로 간접적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

2) 보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십이 보육교사의 자연적 행동 간의 관계에 대한 외부통제의 매개효과
이어서 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 절차에 따라 서번트리더십과 보육교사의 자연적 행동 간의 관계에서 외부통제의 매개효과를 살펴본 결과는 <표 5>와 같다.

구체적으로 살펴보면, 1단계의 경우, 독립변인인 서번트리더십은 매개변인인 외부통제를 유의미하게 예측하고 있음을 확인할 수 있다($\beta = -.19, ***p < .001$). 그리고 2단계의 회귀모형에서 독립변인인 서번트리더십이 종속변인인 자연적 행동을 유의미하게 예측하고 있음을 알 수 있다($\beta = .32, ***p < .001$). 마지막으로 3단계의 회귀모형에서 매개변인인 외부통제가 종속변인인 자연적 행동을 유의미하게 예측하였고($\beta = -.15, **p < .01$), 3단계에서는 서번트리더십과 외부통제가 모두 유의미하므로 외부통제는 부분매개로 작용한다고

볼 수 있다. 이상의 매개효과 분석결과를 토대로 부분매개 모형을 제시하면 <그림 2>와 같다.

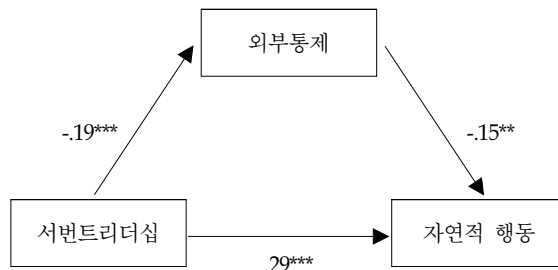
<그림 2>와 같이 이러한 결과는 외부통제가 서번트리더십과 자연적 행동 간에 부분매개 하여 서번트리더십이 자연적 행동에 직접적인 영향을 미치면서 동시에 외부통제를 매개로 간접적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

3. 보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십이 보육교사의 표면적 행동 간의 관계에 대한 내-외통제성의 매개효과

Baron과 Kenny(1986)의 3단계 절차에 따라 1단계인 서번트리더십은 매개변인인 내-외통제성을 유의미하게 예측하였으나, 2단계인 독립변인이 종속변인(서번트리더십 → 표면적 행동)에 유의미한 영향($\beta = .03, p > .05$)을 미쳐야 한다는 조건을 충족하지 못하므로 매개효과를 검증하기 어렵다.

4. 보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십이 보육교사의 내면적 행동 간의 관계에 대한 내-외통제성의 매개효과

1) 보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십이 보육교사의 내면적 행동 간의 관계에 대한 내부통제의 매개효과
Baron과 Kenny(1986)의 3단계 절차에 따라 서번트리더



<그림 2> 서번트리더십과 자연적 행동 간의 관계에서 외부통제의 부분매개모형

<표 5> 서번트리더십과 자연적 행동의 관계에서 외부통제의 매개효과

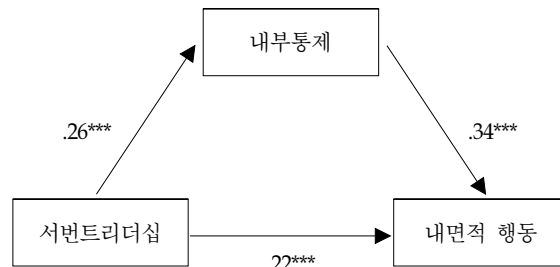
(N=425)

| 단계 | 변인 | B | β | R^2 | adj R^2 | F | |
|----|-------------------|-------------------------|-------------|------------------|-----------|-----|----------|
| 1 | 독립변인 →매개변인 | 서번트리더십 →외부통제 | -.06 | -.19*** | .03 | .03 | 15.09*** |
| 2 | 독립변인 →종속변인 | 서번트리더십 →자연적 행동 | .21 | .32*** | .10 | .10 | 46.68*** |
| 3 | 독립, 매개변인 →종속변인 | 서번트리더십, 외부통제 →자연적 행동 | .19 -.30 | .29*** -.15** | .12 | .12 | 29.22*** |

p<.01, *p<.001

십과 보육교사의 내면적 행동 간의 관계에서 내부통제의 매개효과를 살펴본 결과는 <표 6>과 같다.

1단계의 경우, 독립변인인 서번트리더십은 매개변인인 내부통제를 유의미하게 예측하고 있음을 확인할 수 있다($\beta = .26, ***p < .001$). 2단계의 회귀모형에서 독립변인인 서번트리더십이 종속변인인 내면적 행동을 유의미하게 예측($\beta = .31, ***p < .001$)하고 있으며, 마지막으로 3단계의 회귀모형에서 매개변인인 내부통제가 종속변인인 내면적 행동을 유의미하게 예측하였다($\beta = .34, ***p < .001$). 그러나 3단계에서는 서번트리더십과 내부통제가 모두 유의미하므로 내부통제는 부분매개로 작용한다고 볼 수 있다. 이상의 매개효과 분석결과를 토대로 부분매개 모형을 제시하면 <그림 3>과 같다.



<그림 3> 서번트리더십과 내면적 행동 간의 관계에서 내부통제의 부분매개모형

<표 6> 서번트리더십과 자연적 행동의 관계에서 내부통제의 매개효과

(N=485)

| 단계 | 변인 | B | β | R^2 | adj R^2 | F | |
|----|-------------------|-------------------------|------------|------------------|-----------|-----|----------|
| 1 | 독립변인 →매개변인 | 서번트리더십 →내부통제 | .09 | .26*** | .07 | .07 | 31.53*** |
| 2 | 독립변인 →종속변인 | 서번트리더십 →내면적 행동 | .18 | .31*** | .10 | .10 | 45.73*** |
| 3 | 독립, 매개변인 →종속변인 | 서번트리더십, 내부통제 →내면적 행동 | .13 .56 | .22*** .34*** | .21 | .20 | 54.37*** |

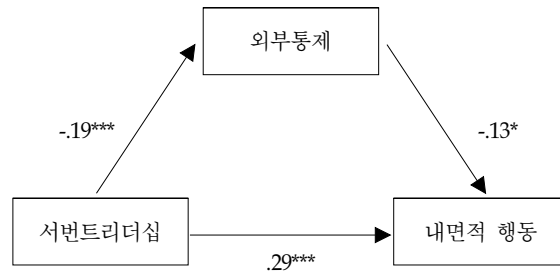
*** $p < .001$

<표 7> 서번트리더십과 내면적 행동의 관계에서 외부통제의 매개효과

(N=485)

| 단계 | 변인 | B | β | R^2 | adj R^2 | F | |
|----|-------------------|-------------------------|-------------|-----------------|-----------|-----|----------|
| 1 | 독립변인 →매개변인 | 서번트리더십 →외부통제 | -.06 | -.19*** | .03 | .03 | 15.09*** |
| 2 | 독립변인 →종속변인 | 서번트리더십 →내면적 행동 | .18 | .31*** | .10 | .10 | 45.73*** |
| 3 | 독립, 매개변인 →종속변인 | 서번트리더십, 외부통제 →내면적 행동 | .16 -.22 | .29*** -.13* | .12 | .11 | 27.09*** |

* $p < .05$, *** $p < .001$



<그림 4> 서번트리더십과 내면적 행동 간의 관계에서 외부통제의 부분매개모형

분석결과를 토대로 부분매개 모형을 제시하면 <그림 4>와 같다.

<그림 3>, <그림 4>와 같이 이러한 결과는 내-외통제성이 서번트리더십과 내면적 행동 간에 부분매개 하여 서번트리더십이 내면적 행동에 직접적인 영향을 미치면서 동시에 내-외통제를 매개로 간접적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

IV. 논의 및 결론

본 연구의 목적은 보육교사의 정서노동을 알아보기 위해 보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십이 내-외통제성을 매개로 정서노동에 어떠한 영향을 미치는지 분석하여 정서노동 상황에서 정서노동 관리에 도움을 줄 수 있는 방안을 제시하고자 하였다.

첫째, 정서노동의 하위요인인 자연적 행동은 서번트리더십, 내부통제, 외부통제와 유의미한 상관관계를 나타냈다. 즉 보육교사가 원장이 섬김과 봉사의 리더십인 서번트리더십을 발휘한다고 인식하고, 타인과의 관계에서 스스로 자신을 통제하는 내부통제가 높고, 타인을 내가 원하는 대로 변화시키려는 외부통제를 낮게 인식할수록 보육교사는 자연적 행동을 한다고 해석할 수 있다. 다시 말해 보육교사가 실제 느끼고 표현하는 정서를 꾸미거나 변화시키는 노력 없이 자연적 행동을 하기 위해서는 원장은 서번트리더십을 발휘해야하고 보육교사는 스스로를 통제하는 내부통제가 높아야 하며, 타인을 통제하려는 외부통제는 낮아야 한다고 이해할 수 있다. 이는 교사가 속한 조직풍토나 직무환경은 조직 내 총체적 환경의 질로써 조직 내에 있는 사람들의 행위에 영향을 준다(Hoy & Miskel, 2005)는 연구와 일부분 맥을 같이한다. 조직내의 바람직한 조직풍토나 인적 환경인 원장의 리더십은 정서노동 상황에서 보육교사가 자연적 행동을 하는데 영향을 미칠 수 있다. 또한 내-외통제성도 보육교사들이 영유아나 부모들과의 상호작용 상황에서 끊임없이 스스로를 통제해야 하는 내부통제와 때로는 타인을 통제해야 하는 외부통

제를 사용해야 하기 때문에(박복매, 2011) 자연적 행동에 영향을 미칠 수 있다. 즉 내-외통제성과의 관계 연구(이소미, 2000; 조선희, 2005)에서 심리적 안녕감, 주관적 안녕감, 정신건강, 우울, 불안과의 인과 관계에서 일관성 있게 정서적인 차이에서 외부통제성을 가진 사람이 내부통제성을 가진 사람 보다 부적응이나 불안과 같은 부정적 행동과 관련성이 높게 나타났으며, 내부통제자가 외부통제자에 비해 보다 적응적이고 스트레스 상황을 더 잘 통제하는 결과와 맥을 같이 한다고 볼 수 있다. 다시 말해 내부통제자가 외부통제자 보다 스트레스 상황에서도 적응을 잘하여 언어적 또는 비언어적 표현을 꾸미거나 조절하지 않고 자신의 정서를 외현적으로 자연스럽게 나타내는 자연적 행동을 한다고 이해 할 수 있다.

정서노동의 하위요인인 표면적 행동은 자신이 실제로 느끼는 것과 다르게 그 상황에 적합한 표현을 하기 위해 언어적 또는 비언어적 표현을 꾸미거나 조절하는 정서노동 상황으로서 외부통제가 높을수록 표면적 행동을 하는 것으로 나타났다. 즉 타인을 내가 원하는 대로 통제하려는 외부통제가 높은 교사일수록 본인도 타인이 자신이 원하는 대로 행동해 주기를 바라기 때문에 본인 또한 타인이 요구하는 대로 정서를 표현한다고 이해할 수 있다. 일반적으로 정서노동 상황에서 자연적 행동이나 내면적 행동이 아닌 표면적 행동은 개인이 경험하는 불일치 때문에 부정적 결과를 가져올 수 있다는 연구(노혜미 등, 2007)와 과도한 직무요구와 직무자원은 표면 행동을 거쳐 직무탈진을 증가시킨다는 연구(이랑 등, 2006)와 맥을 같이한다고 이해할 수 있다. 즉 과도한 직무요구로 인해 표면행동을 해야 할 경우 스트레스 상황이 계속되고 결국 직무에 대한 불만족 상황에서 역할을 수행해야 한다. 이럴 경우 자연적 행동이나 내면적 행동 보다는 표면적 행동을 지속해 나갈 수 밖에 없고 이러한 행동은 직무 탈진을 증가시킨다는 것이다. 본 연구결과에서 보육교사들의 외부통제가 높을수록 표면적 행동을 한다는 결과에 주목하여 보육교사 스스로 외부통제를 조절하여 표면적 행동을 하지 않도록 변화해야 하며, 직무환경 속에서 보육교사들에게 과도한 표면적 행동을 요구하는 직무환경은 지양되어야 할 것이다.

정서노동의 하위요인인 내면적 행동은 구성원에게 요구

되는 정서표현을 하기위해 실제 자신이 느끼는 정서까지 조절하여 그 상황에 적합한 언어적 또는 비언어적 표현을 연습하거나 경험하기 위해 노력하고 표현하는 정서노동 상황으로서 원장의 서번트리더십과 내부통제, 외부통제와 유의한 상관관계를 나타냈다. 내면적 행동은 개인이 적절한 정서를 효과적으로 표현하고 행동했다는 개인적 성취감을 느낄 수 있기 때문에 직무만족에 정적으로 관련될 수 있다는 연구(Ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2000)와 노헤미 등(2007)의 연구에서 경험적으로 검증된 바와 같이 원장이 인화로운 리더십을 발휘하는 직무환경과 교사 자신이 스스로를 통제하는 내부통제를 높일 수 있는 방안과 타인을 통제하려는 외부통제를 조절하여 내면적 행동을 증가 시킬 수 있는 방안을 모색하여 보육교사들이 직무에 열의를 가지고 보육활동을 수행해 나갈 수 있도록 해야 할 것이다.

둘째, 보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십이 보육교사의 자연적 행동간의 관계에 대한 내부통제의 매개효과에 대한 결과는 내부통제가 서번트리더십과 자연적 행동간에 부분 매개하여 서번트리더십이 자연적 행동에 직접적인 영향을 미치면서 동시에 내부통제를 매개로 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 원장이 봉사와 섬김의 리더십인 서번트리더십을 발휘하고 보육교사가 타인과의 관계에서 효율적이며 책임감 있게 스스로를 변화시키려는 내부통제가 높으면 실제 느끼고 표현하는 정서를 자연스럽게 일치하여 꾸미거나 변화시키는 노력이 이루어 지지 않는다는 것이다. 이는 김영희(2003)의 서번트리더십과 조직성과의 관계에 관한 연구에서 섬김형 리더십이 조직헌신에 영향을 미친다는 것을 입증한 결과와 유아교육기관의 리더십과 헌신의 관계 연구에서 상급자가 배려해주는 만큼 교사의 헌신성이 향상된다는 연구(서지영, 2002; 황보영란, 2001), 유아교육기관의 서번트리더십과 조직헌신성은 높은 상관성이 있고 서번트리더십이 발휘되는 기관의 문화는 교사의 헌신성에 영향을 미친다는 연구(최남례, 2005) 결과와 일부분 맥을 같이 한다고 볼 수 있다. 즉 원장의 서번트리더십 발휘는 바람직한 조직 풍토를 만들고, 바람직한 조직풍토 속에서 교사들의 조직에 대한 헌신성이 높아질 수 있으며, 헌신성은 직무에 대한 만족감이나 역할 수행에 영향을 미친다고 예측할 수 있다. 다시 말해 원장의 서번트리더십은 교사가 자연적 행동을 할 수 있는 정서적 지원을 할 수 있고, 교사는 정서적 안정속에서 조직에 대한 헌신성과 직무에 대한 만족감이 높아지기 때문에 스스로를 통제하는 내부통제성이 높아져 정서노동의 장면에서 자연적 행동을 할 수 있다고 이해할 수 있다.

셋째, 보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십이 자연적 행동간의 관계에 대한 외부통제의 매개효과에 대한 결과는 외부통제가 서번트리더십과 자연적 행동간에 부분 매개하여 서번트리더십이 자연적 행동에 직접적인 영향을 미치면서 동

시에 외부통제를 매개로 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 원장이 인화로운 리더십을 발휘하고 교사가 타인을 통제하려는 외부통제가 낮을수록 실제 느끼고 표현하는 정서를 자연스럽게 일치하여 꾸미거나 변화시키는 노력이 이루어 지지 않는다는 것이다. 보육시설은 대부분 여성들만으로 이루어진 조직체이기 때문에 하유진(2006)의 연구에서 여성의 내적통제성이 남성보다 낮게 나타난 연구 결과에 주목하여 여성이 처한 사회문화적 여건을 감안하여 타인을 통제하는 외부통제를 사용하지 않도록 환경적 여건을 개선해 주어야 할 것이다. 다시 말해 보육교사는 열악한 환경에서 높은 교사대 영유아의 비율로 인해 영유아들과의 상호작용 속에서 매 순간 외부통제를 사용할 수 밖에 없는 구조적인 질이 개선되지 않은 상황에서 역할을 수행하고 있기 때문에 하루빨리 구조적인 질을 개선하여 보육교사들이 외부통제 보다는 내부통제를 사용할 수 있도록 하는 여건을 만들어 주어야 한다.

넷째, 보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십이 보육교사의 표면적 행동 간의 관계에 대한 내-외통제성의 매개효과에 대한 결과에서 원장의 서번트리더십은 매개변인인 내-외통제성을 유의미하게 예측하였으나 서번트리더십이 표면적 행동에 유의미한 영향을 미치지 않아 매개효과를 검증하지 못하였다. 즉 원장의 인화로운 서번트리더십은 보육교사의 표면적 행동에 직접적인 영향을 미치지 않는다고 이해할 수 있다. 또한 서번트리더십이 매개변인인 내-외통제성을 유의미하게 예측한 것은 보육교사들의 스스로를 통제하는 내부통제성을 높이고, 타인을 통제하려는 외부통제성을 낮게 하기 위해서 원장은 섬김과 봉사의 리더십인 서번트리더십을 발휘해야 한다고 해석할 수 있다. 다시 말해 보육교사가 내부통제나 외부통제를 사용하는 것은 원장이 발휘하는 리더십에 따라 영향을 받을 수 있다고 이해할 수 있다.

다섯째, 보육교사가 지각한 원장의 서번트리더십이 보육교사의 내면적 행동간의 관계에 대한 내부통제와 외부통제의 매개효과에 대한 결과에서 서번트리더십이 내면적 행동에 직접적인 영향을 미치면서 동시에 내-외통제성을 매개로 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 보육교사들의 정서노동 장면이 역할수행 상황에서 나타난다는 측면에서 살펴보면 박복매(2011)의 연구에서 보육교사들이 역할수행을 함에 있어 가장 큰 상대적 영향력을 미치는 변인이 내-외통제성으로 나타난 결과에서 유추해 볼 수 있다. 보육교사들이 역할을 수행하는데 스스로를 통제하는 내부통제성은 높아야 하고 타인을 통제하려는 외부통제성이 낮아야 정서노동 장면에서 교사 자신이 실제 느끼는 정서까지 조절하여 보육활동 상황에 적합한 언어적 또는 비언어적 표현을 연습하거나 경험하기 위해 노력하여 정서의 변화를 통해 자신의 정서를 외현적으로 나타낸다(노헤미 등, 2007)고 이해 할 수 있다.

정서노동의 수행이 반드시 부정적인 결과를 가져다주는

것은 아니며, 특히 내면적 행동을 수행하는 보육교사들은 영유아나 부모, 원장이나 동료로부터 긍정적인 피드백을 받거나 스스로 일에 대한 성취감을 얻을 수 있기 때문에 직무만족이나 직무효능감과 같은 긍정적인 결과를 얻을 수 있다. 또한 자신의 역할이나 직업적 정체성이 명확한 사람들은 표면적 행동보다는 내면적 행동을 수행하기 쉽다고 하였다 (Ashforth & Humphrey, 1993). 앞선 연구결과에서 알 수 있듯이 보육교사가 내면적 행동을 선택할 경우 표면적 행동과 달리 역할수행 과정에서 개인적 성취감을 증가시켜 직무만족과 조직몰입을 향상시킬 수 있다는 연구결과(노혜미 등, 2007)에 주목하여 보육교사들이 긍정적인 마음가짐으로 내면행동을 지향해 나갈 수 있도록 원장은 서번트리더십을 발휘하여 교사들의 정서적 지지자가 되어야 하며, 보육교사가 스스로 정서적인 역량을 향상시켜 외부통제 보다는 내부통제를 사용할 수 있는 구조적인 환경적 배려와 교육이 이루어져야 할 것이다.

이상과 같이 본 연구결과에서 정서노동에 직접적인 영향을 미치는 변인으로 서번트리더십과 내-외통제성을 매개로 영향을 미치는 변인들 모두가 정서노동의 하위요인인 자연적 행동과 표면적 행동, 내면적 행동에 직접적 또는 매개변인을 통해 유의미한 영향을 미치는 결과를 도출해 낼 수 있었다. 정서노동 전략의 잘못 사용으로 소진된 교사는 자신을 부정적으로 평가하는 경향이 있고, 자신의 일과 관련하여 자신을 불행하게 여기고 직업의 성취에 불만을 느끼게 되는 ‘성취감 저하’ 상태가 될 수 있으며 그로인해 이직하거나(심숙영, 1999), 남아있다 하더라도 정서적 고갈, 비인간화 등의 소진으로 인해 영유아와 부모에게 양질의 보육서비스를 제공할 수 없게 된다(박상희 등, 2006; 조성연, 2005; Jorde-Bloon, 1989). 이러한 연구결과와 본 연구의 결과에서 나타난 결과에 주목하여 보육교사들이 영유아와 부모와의 상호작용과 원장이나 동료와의 관계에서 바람직한 정서노동 전략을 사용하면서 역할을 수행해 나갈 수 있도록 기관의 심리·정서적, 환경적 배려가 있어야 하며, 보육교사가 건강한 정서 상태에서 자연적 행동이나 표면적 행동, 내면적 행동을 적절하게 선택하여 사용함으로써 영유아와 부모에게 질 높은 보육서비스를 제공함과 동시에 원장과 동료와의 관계 속에서도 소진을 느끼지 않는 정서노동 전략을 사용할 수 있도록 해야 할 것이다.

본 연구의 의의 및 제한점, 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 보육교사의 정서노동에 대한 이해가 부족하고 정서노동과 관련하여 영향을 미치는 변인에 관한 연구가 미미한 상황에서 보육교사의 정서노동에 영향을 미치는 직접적인 변인과 매개변인을 살펴보았다는데 의의가 있으며, 또한 정서노동의 세 가지 하위요인 모두에 대해 살펴보

았다는데 그 의의가 있다.

둘째, 연구 대상자 전원이 일부지역의 보육교사만으로 조사가 이루어졌기 때문에 원장의 서번트리더십이 정서노동에 직접적인 영향을 미치고 내-외통제성을 매개로 영향을 미친다는 결과에 대해 일반화하는데 한계를 지닌다.

셋째, 향후 연구는 광범위한 지역과 보육교사와 동일한 역할을 수행하는 유치원이나 다양한 서비스 직종에 종사하는 직업군과의 비교연구가 필요하며, 정서노동을 예측할 수 있는 다양한 변인들과의 관계나 영향력, 매개효과를 밝혀보는 연구와 본 연구에서 원장의 서번트리더십이 표면적 행동에 유의미한 영향을 미치지 못하여 매개효과를 검증하지 못한 결과에 대해 추후 연구가 이루어져야 할 것이다.

[참 고 문 헌]

강미나(2007). **보육시설 시설장의 서번트리더십 증진방안: 보육교사의 인식을 중심으로**. 위덕대학교 대학원 석사학위논문.

고지천(2005). **어린이집 교사의 의사결정참여가 직무만족도에 미치는 영향: 경북 지역을 중심으로**. 계명대학교 교육대학원 석사학위논문.

권정윤(2010). 유아교사의 정서지능과 정서노동 및 직무스트레스와의 관계. **유아교육연구, 30(10)**, 269-289.

권준경(2009). **보육시설장의 리더십에 따른 보육교사의 직무만족도에 관한 연구**. 계명대학교 대학원 석사학위논문.

권혜진(2008). 보육교사의 정서노동이 정서적 고갈에 미치는 영향: 정서표현규칙의 중재효과. **유아교육학논집, 13(6)**, 255-276.

김순엽(2005). **현실요법을 적용한 교사 정신건강증진 프로그램 개발 및 효과검증**. 계명대학교 대학원 박사학위논문.

김순희(2004). **원장의 지도성 행동과 교사의 직무만족도와의 관계**. 부산대학교 교육대학원 석사학위논문.

김영희(2003). **서번트리더십과 조직성과의 관계에 관한 연구**. 충남대학교 대학원 석사학위논문.

노혜미 · 유대용 · 신강현(2007). 정서지능과 정서노동 전략이 직무관련 태도에 미치는 영향: 개인적 성취감의 매개효과. **한국심리학회지: 산업 및 조직, 20(4)**, 529-550.

박복매(2011). **보육교사의 역할수행에 영향을 미치는 변인에 관한 연구: 내-외통제성, 직무환경, 정서지능을 중심으로**. 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.

박상희 · 문수경 · 이무영(2006). 보육교사의 소진 결정요인에 관한 연구. **열린유아교육연구, 11(6)**, 65-84.

박은영 · 조은정 · 정주선(2011). 보육교사의 정서노동과 보육교사의 발달단계 및 보육교사-유아 상호작용 간의 관계.

- 한국영유아보육학, 66, 127-146.
- 박은혜(2009). 「유아교사론」. 서울 : 창지사.
- 박재황 · 김순업(2004). 내부-외부통제 척도 개발. **인간관계학회지**, 4, 15-26.
- 백경숙 · 윤지영(2006). 교사가 지각하는 유아교육기관의 서번트리더십과 직무만족도와와의 관계. **아동학회지**, 27(1), 67-79.
- 서지영 · 서영숙(2002). 유아교사의 조직헌신도에 영향을 미치는 관련 변인 연구. **미래유아교육학회지**, 9(2), 115-136.
- 신강현 · 이랑 · 허창구 · 김재연(2006). 정서노동 예측 시 성격 5요인과 직무환경변수의 역할: 미국호텔 종사자를 대상으로. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 19(1), 105-124.
- 심숙영(1999). 근무여건과 개인적인 특성에 따른 소진이 유아 교육 교사의 이직에 미치는 영향. **아동학회지**, 20(3), 339-349.
- 양진운(2005). 보육교사직의 직업적 특성에 대한 사회학적 고찰: 춘천시 어린이집 보육교사를 중심으로. 강원대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤대균(2004). 호텔조직에서의 서번트 리더십이 종사원의 태도에 미치는 영향. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤연숙(2004). 유급 '아동보살핌'조절에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이동명 · 김강식 · 김수련(2007). 정서노동과 소진의 관계에서 정서부조화의 매개효과. **인사관리연구**, 31(3), 133-155.
- 이랑 · 김완석 · 신강현(2006). 직무탈진과 직무몰의의 요구 자원 모델에서 정서노동 전략의 역할: 콜센터 상담원을 대상으로. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 19(4), 573-596.
- 이소미(2000). 지각된 부모 양육 행동이 우울 및 불안에 미치는 영향: 자존감과 통제소재를 매개변인으로. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 이영주(2009). 성격과 정서노동의 관계에서 정서지능의 매개효과 연구. 한국항공대학교 대학원 석사학위논문.
- 이진화(2007). 보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서 변인, 직무만족도, 소진과의 관계. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 이진화 · 이혜원 · 유진경(2010). 보육교사의 정서지능 · 자기 효능감 · 정서노동과의 관계. **육아지원 연구**, 5(2), 117-136.
- 이혜원 · 임수진(2009). 유아교사의 성격 특성(Big 5 model) 과 정서적응성이 정서노동 수행에 미치는 영향. **교육의 이론과 실천**, 14(1), 123-144.
- 조성연(2005). 보육교사의 직무만족도와 소진. **한국생활과학회지**, 14(1), 69-79.
- 정기산(2002). 중간관리자의 리더십 유형별 행동특성과 신뢰와의 관계. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 정정희(2003). 유아교육기관 원장의 지도성 및 운영관리능력과 교사의 직무만족도와와의 관계. 신라대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 조선희(2005). Rotter와 Glasser의 내외통제성이 청소년의 정신건강과 심리적 및 주관적 안녕감에 미치는 상대적 영향. 계명대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 최남례(2005). 유아교육기관 종사자의 복지를 위한 서번트리더십에 관한 연구. **한국가족복지학**, 10(2), 79-93.
- 최남례(2005). 서번트리더십에 대한 유아교육기관 종사자의 지각이 조직 헌신성에 미치는 영향. **한국영유아보육학**, 42, 41-57.
- 탁진국 · 노길광 · 이은경(2009). 보육교사의 정서노동유형에 관한 연구. **한국심리학회지: 여성**, 14(4), 567-589.
- 하유진(2006). 자아존중감 및 내외통제성과 심리적 안녕감의 관계: 20, 30대 성인 남녀를 중심으로. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 한민좌(2002). 교사가 지각하는 어린이집 원장의 지도성 유형과 교사효능감 연구. 숙명여자 대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 황보영란(2011). 유아교사의 조직헌신성과 관련된 사회조직적 변인에 관한 연구. **아동학회지**, 22(1), 135-146
- 황윤세 · 장영숙 · 최미숙(2006). 교육 실습경험 및 실습기관의 조직풍토가 예비 유아교사의 자아개념 역할수행 및 교수효능감에 미치는 영향. **한국영유아보육학회**, 38(9), 195-218.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H.(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Bortheridge, C. M., & Lee, R. T.(2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57-67.
- Gilstrap, C. M.(2005). Closing in on Closeness: *Teacher immediacy as a form of emotion labor*. Unpublished Dissertation, Colorado State University, Colorado Spring, CO.
- Glasser, W.(1998). *The choice theory: A new psychology of personal freedom*. N.Y.: Harper Perennial.
- Glasser, W.(2003). *Warning: Psychiatry can be hazardous to your mental health* N.Y.: Harper Collins Publishers.
- Grandey, A.(2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Greenleaf, R. K.(1970). *Servant as leader*. republished in 1991 by The Robert K, Greenleaf Center in Indianapolis, Indiana USA.

- Greenleaf, R. K.(1991). *The servant as leader, indianapolis*.
The Robert K. Greenleaf Center.
- Grandy, A. A.(2000). Emotional regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 95-110.
- Hochschild, A.(1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G.(2005). *Educational administration: Theory, research, and practice(7th ed)*. N.Y.: McGraw-Hill.
- Jorde-Bloom, P.(1989). Measuring work attitudes in the early childhood setting: technical manual for the childhood job satisfaction survey and early childhood work environment survey. *Illinois early childhood professional development project*.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C.(1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotion labor. *Academy of Management Review, 21*, 986-1010.
- Spears, L. C.(Ed.)(1995). *Insights on leadership: Service, stewardship, spirit, and servant-leadership*. N.Y.: John Wiley & Sons, Ins.
- Stogdill, R. M.(1974). *Handbook of Leadership: A survey of the literature*. N.Y.: The Free Press.

- 접수일 : 2011년 07월 15일
- 심사일 : 2011년 07월 27일
- 게재확정일 : 2011년 10월 31일