

보육교사의 정서표현규칙과 정서노동 수행전략에 관한 연구

이연준* 서영숙**

Emotional Display Rules and Emotional Labor Strategy of Childcare Teachers

Lee, Yeon Jun Suh, Young Sook

이 논문은 보육교사의 직무에서 정서표현규칙의 하위요인과 정서노동 수행전략 간의 관계 및 영향력을 알아보는 데 목적이 있다. 이를 위해 서울 지역 어린이집에 근무하는 보육교사 268명을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 자료 분석을 위해 상관관계 분석과 회귀분석을 실시하였다. 연구 결과 첫째, 정서표현규칙 지각은 정서노동의 내면행동, 표면행동과 유의한 정적 상관이 있는 것으로 나타났으며, 내면행동은 정서표현규칙의 교육, 몰입, 공정성, 명확성과 유의한 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 둘째, 정서표현규칙 지각은 표면행동, 내면행동에 정적인 영향을 미치고, 정서표현규칙에 대한 몰입이 내면행동에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 보육교사의 정서노동을 지원하고 교사의 정서관리 능력향상을 위한 교육방향을 제안하였다.

▶ 주제어 : 정서표현규칙, 정서노동, 보육교사

* 한국보육진흥원 팀장

** 공동저자 : 숙명여자대학교 이등복지학부 교수

I. 서론

보육교사는 영유아기 성장과 발달에 중요한 영향을 미치는 결정적 요인으로, 그 역할과 책임이 중요하다. 이러한 배경에서 하루 상당한 시간을 함께 보내는 보육교사와 영유아간의 긍정적 인 상호작용의 경험과 관계의 질은 더욱 강조된다.

어린이집 교사는 하루일과중 끊임없이 영유아들과 언어적 혹은 비언어적 상호작용을 하면서 돌봄의 역할을 수행하게 된다. 돌봄은 돌봄 대상과 돌봄의 역할을 수행하는 교사와의 상호관계를 바탕으로 하고, 관계는 윤리성을 바탕으로 하며(Noddings, 2012), 돌보는 사람의 사랑, 열정, 친숙함과 같은 정서를 수반한다(Goldstein, 2002). 보육교사는 영유아들의 정서적 요구에 민감하게 반응, 수용하며 정서적 노력을 하기 때문에 돌봄의 역할에서 교사의 정서는 중요한 역할을 한다(염지숙, 2005; Day, 2000; Hargreaves, 2002; Isenbarger & Zembylas, 2006). 또한 정서는 영유아의 행동 뿐 아니라 교사의 효율성, 행동, 인지, 동기에도 영향을 미친다(Kremenitzer & Miller, 2008; Sutton & Wheatley, 2003). 따라서 효과적인 돌봄이 되기 위해서 교사의 정서는 반드시 필요하다(Goldstein & Lake, 2000; Zembylas, 2005).

이와 같이 교사에게 있어 영유아는 가장 중요한 상호작용의 핵심이지만 힘이 약한 위치에 있고(박은혜, 고재천, 2008), 자신의 감정을 자유롭게 나타내는 것은 높은 권력을 가진 사람들에게 더 유리하여(Hess & Bourgeois, 2010), 돌봄 대상의 요구에 민감하게 반응하기보다 정서는 무시, 부정되고, 불명확한 채로 남는 등 부정적인 권력 실행으로 나타나기도 한다(Leavitt, 2014).

보육교사는 연령이 어린 영유아와의 상호작용에서 다양한 정서를 경험하고 표현하게 된다. 일반적으로 보육교사는 영유아를 돌보고 가르치는 역할을 수행함에 있어 슬픔, 분노, 좌절 등 부정적인 정서를 나타내지 않거나 조절하고, 영유아들의 정서적 요구에 적극적 능동적으로 반응하도록 기대된다(이영미, 민하영, 2011). 교사들은 이러한 기대에 부합하도록 자신의 정서를 조절하는데, 교사들이 긍정적인 정서표현을 당연하게 생각하는 것은 긍정적인 정서 표현이 유아교사직의 일반적인 정서규범으로 수용되고 있기 때문이다(조운주, 2007).

정서표현규칙으로서 개인에게 요구되는 정서표현은 부정적인 정서의 억제와 긍정적인 정서의 표현이라고 볼 수 있는데(백승근, 신강현, 허창구, 2011; Brotheridge & Lee, 2002), 정서표현규칙은 직무에서의 적절한 정서표현에 대한 조직의 기대로(Ashforth & Humphrey, 1993), 바람직한 업무 수행의 목표를 달성할 수 있도록 감정 조절의 기준(Ekman, 1973)으로 작용한다. 즉 어떤 특정 상황에서 어떤 감정을 경험하는 것이 적절한가와 또 이 감정을 어떻게 전달하고 표현해야 하는지를 알려 준다(Diefendorff & Gosserand, 2003; Diefendorff, Richard, & Croyle, 2006). 이러한 배경에서 보육교사의 정서표현규칙은 보육교사의 직무에서 기대하는 바람직한 정서표현이라고 할 수 있다. 보육교사는 영유아들에게 지속적으로 집중하고 관심을 유지해야 하고, 이러한 관심을 유지하기 위해 끊임없이 정서적 행동을 하게 된다. 이 과정에서 교사는 특정한 정서적 규칙을 지켜야 하는 정서적 노력을 해야 하는데 이는 곧 정서노동으로 나타난다(Hargreaves, 1998; Leavitt, 2014). 이렇게 외현적으로 적절한 정서를 표현하여 상대방이 편안하고 일정한 상태의 정서를 유지하도록 만드는 행동으로써 기관의 규칙과 가치에 부합하는 정서를 표현하기 위해 자신의 정서를 관리하는 것이 정서노동의 개념이다(Ashforth & Humphrey,

1993; Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2005; Grandey, 2003; Hochschild, 1983). 또한 보육교사는 한국직업능력개발원에서 발표한 정서노동이 많이 요구되는 직업의 하나(최형성, 2010)로 보육교사의 정서노동과 직무만족, 소진 영유아와의 상호작용 등 보육교사 대상의 정서노동 연구들도 증가하고 있다(권정윤, 2010; 권혜진, 2009; 백영숙, 강병재, 2014; 이병임, 2014; 이선미, 이승미, 2013; 이영미, 민하영, 2011; 이종각, 2013; 이진화, 2007; 황문희, 2013).

정서노동 수행전략에는 두 가지 유형이 있는데, 내면행동은 정서표현규칙에 적합한 정서를 실제로 느낄 수 있도록 관리하여 내면의 정서를 정서표현규칙에 적합하게 인지적 노력을 기울이는 것이고, 표면행동은 실제 느끼는 정서와는 상관없이 표현규칙에 따른 바람직한 정서를 표현하는 것을 말한다(Hochschild, 1979, 1983). 표면행동은 실제 느끼는 정서와는 다르게 정서표현규칙에 적합한 정서를 표현함에 따라 정서불일치를 경험하게 되고 이러한 정서의 불일치로 발생하는 정서부조화(Rafaeli & Sutton, 1987)는 직무스트레스와 소진, 이직의도 등의 결과를 초래한다(권혜진, 2009; 이병임, 2014; 이영미, 민하영, 2011; 황혜신, 2010; 최형성, 2014). 반면에 정서표현규칙에 적합하게 내면의 정서를 관리하여 적극적으로 노력하는 내면행동은 직무만족, 교수효능감, 유아-교사 상호작용(김수연, 2015; 백영숙, 강병재, 2014; 안혜정, 이승연, 2014; 이선미, 이승미, 2013; 이진화, 2007; 임지윤, 도승이, 2014, 조혜진, 박효진, 2012), 긍정정서 전달과 조직몰입(이재원, 2014; 이종각, 2013)과 상관이 있으며, 정서표현규칙에 대한 조직 구성원들의 인식은 그들의 행위를 예측하는데 중요한 역할을 한다(성연옥, 2013). 이러한 정서표현규칙은 정서노동에 영향을 미치는 핵심 선행 변수(권혜진, 2009; 이진화, 2007; 백승근, 신강현, 김완석, 유지훈, 한영석, 2010; 조중연, 2014; Brotheridge & Grandey, 2002; Diefendorff et al., 2005; Grandey, 2003; Zapf, 2002)로 알려져 있다.

또한 정서표현규칙 유형 중 긍정표현규칙은 개인의 내·외적 동기를 높여 표현해야 하는 정서를 실제로 느끼고자 노력하는 내면행위를 촉진하여 직무만족, 효능감, 긍정적 상호작용과 관련되고(백승근, 신강현, 허창구, 2011; Brotheridge & Lee, 2002; Diefendorff & Richard, 2003; Grandey, 2003), 반면에 부정억제규칙은 표면행동과 관련되며 직무만족에 부적영향을 미친다고 하여(백승근 등, 2010; 조중연, 2014; Cote & Morgan, 2002; Diefendorff et al., 2005) 정서표현규칙이 정서노동 수행전략과 밀접하게 관련됨을 보여준다.

정서표현규칙과 관련하여 선행연구에서 탐색된 변인은 교육, 공정성, 몰입, 명확성과 같은 하위요인들이 있다. 정서표현규칙에 대한 반응은 정서표현규칙에 대한 요구가 공정한가에 대한 판단에 반영되며, 정서표현규칙을 실행해야 하는 중요한 것으로 판단한다면 공정성은 높아진다고 하였다(전희진, 이재원, 2013). 또한 정서표현규칙이 얼마나 공정한가에 대한 판단 즉 정서표현규칙의 공정성 지각은 정서노동에 영향을 미치고(Grandey, Fisk, & Steiner, 2005), 정서노동으로 인한 직무스트레스 및 정서적 고갈을 완화한다고 하였다(강원경, 2007; 강원경, 김민수, 오원경, 2012; 권혜진, 2009). 이처럼 선행연구에서는 개인이 정서표현규칙에 대해 공정하다고 생각하는 지각 정도가 정서노동에 영향을 주는 유의미한 변인임을 밝히고 있다.

한편 Gosserand와 Diefendorff(2005)는 정서표현규칙에 몰입할 때만 정서표현규칙에 적합한 정서를 표현한다고 하고 몰입이 정서표현규칙 지각과 긍정적인 정서전달 사이를 조절한다고 하였다. 정서표현규칙의 몰입(commitment to display rules)은 조직에서 기대하는 바람직한 정서를 표현하기 위해 많은 노력을 기울이고 어려운 상황에서도 포기하지 않고 지속하려고 하는 개

인의 의도(Gosserand & Diefendorff, 2005)로 정의된다. 정서표현규칙은 목표의 한 종류이며 정서표현규칙 몰입은 목표 몰입의 일종이다(Gosserand et al., 2005). 따라서 몰입이 높은 개인들은 표현해야 하는 정서를 실제로 갖기 위해 지속적인 노력을 수행할 것이다(이재원, 2014).

또 다른 연구에서는 정서표현규칙의 명확성을 변인으로 제시하였는데, 정서표현규칙이 명확하면 직무상황과 인지적으로 거리를 둔 채 객관성과 감정적 균형 상태를 유지하면서 정서노동을 수행할 수 있고(Ashforth & Humphrey, 1993), 정서표현규칙이 구체적이고 명확한 경우에 조직은 원하는 정서표현을 이끌어낼 수 있다고 하였다(Diefendorff & Gosserand, 2003). 즉 정서표현규칙을 직무에서 요구하는 역할로 지각하면 규칙에 일치하는 정서표현을 더 많이 하는 반면, 표현규칙이 명확하지 않다면, 직무 수행과정에서 표현해야 할 행동으로 인지하는 것들은 다르게 나타날 수 있다는 것이다(Diefendorff et al., 2006). 보육교사를 대상으로 한 연구에서 권혜진(2009)은 정서표현규칙이 잘 설정되어 있다면 상황에 대한 불확실성을 감소시키고 적절한 대처를 가능하게 한다고 하고, 김상표와 하환호(2009)는 정서표현규칙의 명확한 제시는 긍정적인 정서전달과 유의한 상관성이 있다고 밝힘으로써 정서표현규칙을 명확하게 설정하는 것이 긍정적 표현을 유도할 수 있다고 하였다. 선행연구에 기초하여 정서표현규칙의 명확성은 직무에서 기대하는 긍정적인 정서와 관련이 있음을 예상해 볼 수 있다.

일반적으로 정서표현규칙에 대한 몰입을 증대시키기 위한 관리기제로 기관에서는 교육을 활용하는데 교육은 정서표현규칙의 내재화를 위한 기관의 노력이라고 할 수 있다(김상표 등, 2009). 이는 기관에서 갖고 있는 정서표현규칙을 소속 구성원들이 습득할 수 있도록 교육 및 연수기회 등이 효과적으로 제공되었는가에 대한 것이다(이진화, 박은혜, 2008). 보육교사 대상 선행연구에서는 교사가 정서표현규칙에 대한 교육이 잘 이루어진다고 지각할 경우 정서노동으로 인한 정서적 고갈을 완충해 준다고 하는데(권혜진, 2009), 이는 교육이 정서노동 과정에 긍정적인 역할을 하는 변인임을 시사한다. 보육교사의 직무와 관련한 다양한 교육들이 현장에서 이루어지고, 실제 교사의 정서적 어려움을 해결하는 교육에 대한 필요성과 요구가 높다(이춘복, 2013)는 점을 고려해 볼 때 정서표현규칙 교육이 보육교사의 정서노동과 어떤 관련성이 있는지를 살펴볼 필요가 있다. 이와 같이 선행연구를 통해 탐색된 정서표현규칙의 교육, 공정성, 몰입, 명확성 변인은 긍정적 정서 전달, 직무스트레스 완화 등과 관련되는 것으로 보고되어 정서노동 과정에 긍정적 역할을 할 수 있을 것으로 예상해 볼 수 있다. 그러나 그 간 보육교사의 정서노동은 주로 실제 느끼는 정서와 표현되는 정서의 차이 즉 정서부조화로 인한 소진, 이직의도 등의 부정적인 측면이 강조되어온 경향이 있으며, 표현해야 하는 정서를 내면화하여 적극적으로 표현하는 내면행동과 정서표현규칙의 하위요인을 구체적으로 탐색한 연구는 부족하다. 선행연구 결과를 고려해 볼 때, 정서표현규칙은 정서노동에 영향을 미치는 중요한 변인이고 정서노동 수행전략 중 내면행동은 직무만족, 긍정적 정서전달 등 주로 바람직한 정서표현과 관련성이 있는 것으로 보고되었다. 따라서 보육교사가 정서표현규칙을 내면화하여 표현한다면, 정서노동 결과 직무만족, 긍정적 정서전달과 같은 긍정적 결과를 기대해 볼 수 있으므로 정서표현규칙의 내면화와 관련되는 정서표현규칙의 하위요인들을 구체적으로 탐색해 볼 필요가 있다.

본 연구는 보육교사의 직무에서 기대하는 정서표현규칙이 정서노동 수행전략과 어떤 관련성이 있는지에 관심을 두고 정서표현규칙의 하위요인(지각, 교육, 공정성, 몰입, 명확성)을 구체적으로 탐색해 보고자 한다. 본 연구결과는 교사의 정서노동으로 인한 소진을 예방하고 내면행동

증진과 교사의 정서관리 역량을 높이기 위한 지원 방안 모색에 실제적인 정보를 제공할 것으로 기대한다.

이에 따른 연구문제는 다음과 같다.

1. 정서표현규칙의 하위요인(지각, 교육, 공정성, 몰입, 명확성)은 보육교사의 정서노동 수행전략(표면행동, 내면행동)과 어떠한 상관이 있는가?
2. 정서표현규칙의 하위요인(지각, 교육, 공정성, 몰입, 명확성)이 보육교사의 정서노동 수행전략(표면행동, 내면행동)에 미치는 영향은 어떠한가?

II. 연구방법

1. 연구 대상

본 연구는 서울지역 어린이집에 근무하고 있는 보육교사 280명을 대상으로 수행되었다. 서울지역 보수교육 및 육아종합지원센터 교사교육에 참여한 보육교사를 대상으로 설문지를 배부한 후 교육 후 회수하였고, 서울시 일부 지역 어린이집의 협조를 구한 후 이메일 및 우편으로 배부하고 회수하였다. 회수된 설문지 중 응답이 부실한 12부를 제외하고 최종 268부를 분석에 사용하였다. 구체적인 연구대상자의 인구통계학적 특성은 <표 1>에 제시한 바와 같다.

<표 1> 연구대상의 인구통계학적 배경 (N=268)

변인	구분	N(%)	변인	구분	N(%)
연령	25세 미만	31(11.6)	기관 유형	국공립	138(52.3)
	25~30세	81(30.2)		법인	5(1.9)
	31~35세	47(17.5)		민간	40(15.2)
	36~40세	30(11.2)		가정	58(22.0)
	41~45세	43(16.0)		직장	23(8.7)
	46세 이상	36(13.4)		8시간 미만	33(12.3)
담당영유아 연령	영아반(만2세 이하)	183(68.3)	근무 시간	8~10시간 미만	170(63.4)
	유아반(만3~5세)	85(31.7)		10~12시간 미만	48(17.9)
최종 학력	고졸(보육교사교육원)	28(10.5)			12시간 이상
	전문대학졸업	106(39.7)	경력	3년 미만	76(28.4)
	4년제대학교졸업	120(44.9)		3~5년 미만	84(31.3)
	대학원 졸업	11(4.1)		5~10년 미만	68(25.3)
	기타	2(0.8)		10년 이상	40(14.9)

설문대상 보육교사의 배경변인을 살펴보면, 국공립(52.3%), 가정(22.0%), 민간(15.2%)이며, 연령은 25~30세 미만이 30.2%로 가장 많은 비율을 차지하고, 학력은 4년제 대학교 졸업이 44.9%, 전문대 졸업이 39.7%를 차지하며, 담당하고 있는 영유아 연령은 영아반 교사가 68.3%, 유아반 교사가 31.7%로 나타났다. 보육교사의 경력분포를 보면 3~5년이 31.3%로 가장 많고, 3년 미만이 28.4%, 5~10년 미만이 25.3%, 10년 이상이 14.9%로 나타났다. 근무시간은 8~10시간 미만이 63.4%, 10~12시간 미만이 17.9%로 나타났다.

2. 연구도구

1) 정서노동

정서노동 측정은 Gilstrap(2005)의 연구에서 사용된 정서노동척도(Emotional Labor Scale, ELS)를 보육교사에 맞게 수정하여 적용한 이진화(2007)의 도구를 정서노동의 자연행동에 대한 항목을 제외하고 2개 하위요인(표면행동, 내면행동) 10개 항목을 사용하였다. ‘자연행동’은 Ashforth와 Humphrey(1993)가 제안한 개념으로, 자신이 느낀 실제 감정을 별다른 노력 없이 외현적으로 자연스럽게 표현하는 행동을 가리키는 개념이다(김나리, 조영일, 2014). 일부 학자들은 자연행동을 정서노동의 하위차원으로 포함하기도 하나(탁진국 등, 2009), 본 연구에서는 정서관리의 의식적 노력에 초점을 둔 Hochschild의 관점에 따라(이재원, 2014) 정서노동 전략에서 자연행동을 제외하고 표면행동과 내면행동을 포함하였다(Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Diefendorff & Grosserand, 2003). 이 척도는 표면행동 5문항(예: “나는 내가 갖고 있는 정서와는 일치하지 않지만 영유아들에게 긍정적인 정서를 표현한다.”), 내면행동 5문항(예: “나는 교사로서 긍정적인 정서들을 표현하기 위해 노력한다.”)을 포함하여 총 10문항으로 구성되었다. 설문문항은 1점 ‘전혀 그렇지 않다’에서 5점 ‘매우 그렇다’까지 5점 척도로 평정되었으며, 점수가 높을수록 정서노동의 표면행동, 내면행동이 많아짐을 의미한다. 정서노동 척도의 신뢰도 계수(Cronbach’s α)는 .83이다.

2) 정서표현규칙

(1) 정서표현규칙 지각

정서표현규칙 지각 정도를 측정하기 위해 Kruml(1999)에 의해서 제작된 DTS(The revised Display Training Scale), DRS(The revised Display Rules Scale), DLS(The revised Display Latitude Scale)를 보육교사에게 적용한 이진화(2007)의 척도를 사용하였다. 정서표현규칙 지각은 긍정정서 표현규칙, 부정정서 억제규칙 총 3문항으로 구성되어 있다(예: “우리기관은 내가 긍정적인 정서(우호적, 지지적, 애정적)를 표현하기를 원한다.”). 설문문항은 1점 ‘전혀 그렇지 않다’에서 5점 ‘매우 그렇다’까지 5점 척도로 평정되었으며, 점수가 높을수록 정서표현규칙에 대한 지각이 높음을 의미한다. 정서표현규칙 지각의 신뢰도 계수(Cronbach’s α)는 .70이다.

(2) 정서표현규칙 교육

정서표현규칙 교육 지각 정도를 측정하기 위해 Kruml(1999)에 의해서 제작된 DTS(The revised Display Training Scale), DRS(The revised Display Rules Scale), DLS(The revised Display Latitude Scale)를 보육교사에게 적용한 이진화(2007)의 척도를 사용하였다. 정서표현규칙 교육 척도는 “우리기관에서 알려준 기관의 정서표현과 관련된 내용에 대한 정보제공의 방법은 나에게 도움이 되었다.” 등 총 3문항으로 구성되었다. 설문문항은 1점 ‘전혀 그렇지 않다’에서 5점 ‘매우 그렇다’까지 5점 척도로 평정되었으며, 점수가 높을수록 정서표현규칙 교육에 대한 지각이 높음을 의미한다. 정서표현규칙 교육 척도의 신뢰도 계수(Cronbach’s α)는 .85이다.

(3) 정서표현규칙 공정성

보육교사가 정서표현규칙에 대해 공정하다고 지각하는 정도를 측정하기 위해 Grandey와 Fisk(2005)가 개발하여 강원경(2007), 이화석(2013)이 사용한 도구를 어린이집의 상황에 맞게 수정하여 사용하였다. 이 척도는 “보육교직원에게 업무의 일부로서 영유아에게 친절한 태도를 보이도록 하는 것은 합리적이다.”, “모든 보육교직원들이 영유아에게 부정적인 정서를 표현하지 말아야 한다는 것은 정당한 요구이다.” 등을 포함하여 총 7문항으로 구성되었다. 설문문항은 1점 ‘전혀 그렇지 않다’에서 5점 ‘매우 그렇다’까지 5점 척도로 평정되었으며, 점수가 높을수록 정서표현규칙에 대한 공정성 지각이 높음을 의미한다. 정서표현규칙에 대한 공정성 지각 척도의 신뢰도 계수(Cronbach’s α)는 .65이다.

(4) 정서표현규칙 몰입

정서표현규칙 몰입은 Gosserand와 Diefendorff(2005)의 연구를 참조하여 전희진(2012)이 서비스 산업 분야에 적용한 척도를 보육교사에 맞게 수정하여 사용하였다. 이 척도는 “나는 어린이집에서 긍정적인 정서를 표현하기 위하여 노력한다.”, “보육교직원으로써 긍정적인 정서를 표현하는 것은 달성할만한 좋은 목표라고 생각한다.” 등 총 5문항으로 구성되었다. 설문문항은 1점 ‘전혀 그렇지 않다’에서 5점 ‘매우 그렇다’까지 5점 척도로 평정되었으며, 점수가 높을수록 정서표현규칙에 대한 몰입수준이 높음을 의미한다. 척도의 신뢰도 계수(Cronbach’s α)는 .75이다.

(5) 정서표현규칙 명확성

정서표현규칙의 명확성은 Morris와 Feldman(1997)의 연구를 참조하여 김상표와 하환호(2009)가 서비스 노동자에게 적용한 척도를 보육교사에 맞게 수정하여 사용하였다. 이 척도는 “우리 어린이집은 보육교직원이 영유아들을 어떻게 대해야 하는지를 지시하는 구체적인 지침이 마련되어 있다.”, “나는 영유아들을 어떻게 대해야 하는지에 대한 어린이집의 요구를 충분히 파악하고 있다.” 등 총 4문항으로 구성되었다. 설문문항은 1점 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지 5점 척도로 평정되었으며, 점수가 높을수록 정서표현규칙에 대한 명확성 지각이 높음을 의미한다. 정서표현규칙 명확성 척도의 신뢰도 계수(Cronbach’s α)는 .78이다.

<표 2> 변인들의 문항수와 신뢰도

변인	내용	문항수	신뢰도
정서노동	표면행동	5	.79
	내면행동	5	.89
	계	10	.83
정서표현규칙지각	긍정정서표현, 부정정서억제	3	.70
교육	정서표현에 대한 교육	3	.85
공정성	정서표현규칙에 대한 공정성 인식	7	.65
몰입	정서표현규칙에 대한 몰입	5	.75
명확성	정서표현규칙의 구체적 지침	4	.78

3) 자료분석

수집된 자료는 SPSS WIN 21.0 프로그램을 활용하여 분석하였으며, 연구대상자의 인구통계학적 분석을 위해 빈도 백분율을 산출하였고, 측정도구의 신뢰도 검증을 위해 내적 합치도 검증 신뢰도계수(Cronbach's α)를 산출하였다.

연구문제 분석에 앞서 정서표현규칙 및 정서노동에 미치는 인구학적 특성 변인을 통제하기 위해 인구학적 특성 변인과 정서표현규칙의 하위요인, 정서노동간의 상관분석을 실시하였다. 분석결과는 <표 3>과 같다.

연구문제 1 정서표현규칙의 하위요인과 정서노동 수행전략과의 상관분석을 위해 Pearson의 적률상관계수를 산출하였다. 연구문제 2 정서표현규칙의 하위요인들이 정서노동 수행전략에 미치는 영향을 알아보기 위해 상관분석결과 유의한 상관이 있는 것으로 나타난 인구학적 특성변인을 통제변인으로 투입하고 다중 회귀분석을 실시하였다. 또한 회귀분석에 앞서 변인들 간의 높은 상관으로 인한 다중공선성 문제가 있는지를 확인하기 위하여 공차한계와 분산팽창요인(VIF)을 산출하였는데 공차한계는 모두 0.1이상이고, Durbin-Watson값도 2에 근접하여 독립변인 간 다중공선성 한계를 충족시키고 있는 것으로 확인되었다.

<표 3> 인구학적 특성변인과 정서표현규칙의 하위요인, 정서노동 수행전략 간의 상관관계

(N=268)

구 분	정서표현 규칙지각	교육	공정성	몰입	명확성	표면 행동	내면 행동
연령	.09	.07	.26**	.09	-.04	-.06	.13*
학력	-.06	-.12	-.09	-.09	.04	.00	-.07
경력	.09	.14*	.16**	.06	.06	.03	.15*
기관유형	-.00	.18**	-.11	.03	.09	.03	-.05
영유아연령	-.08	.02	-.06	.05	.03	.02	-.04
근무시간	-.06	-.11	-.17**	-.11	-.05	.20**	-.03

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

인구학적 특성변인과 정서표현규칙의 하위요인, 정서노동 수행전략 간의 상관분석 결과, 정서표현규칙 교육은 경력($r=.14, p<.05$), 기관유형($r=.18, p<.01$)과 유의한 정적 상관이, 공정성은 연령($r=.26, p<.01$), 경력($r=.16, p<.01$)과 유의한 정적상관이, 근무시간($r=-.17, p<.01$)과는 유의한 부적 상관을 보였다. 정서노동의 표면행동은 근무시간($r=.20, p<.01$)과 정적 상관을 보이고, 내면행동의 경우는 연령($r=.13, p<.05$), 경력($r=.15, p<.05$)과 유의한 상관이 있는 것으로 나타났다. 따라서 응답자 연령, 경력, 기관유형, 근무시간 변인들은 정서표현규칙의 하위요인과 정서노동 수행전략 간 회귀분석과정에서 통제변수로 투입되었다.

III. 결과 및 해석

본 연구는 보육교사가 지각하는 정서표현규칙의 하위요인과 정서노동 수행전략과의 상관관계 및 영향을 알아보기 위한 것으로, 연구문제에 따른 분석 결과는 다음과 같다.

1. 정서표현규칙의 하위요인과 보육교사의 정서노동 수행전략 간의 상관관계

정서표현규칙의 하위요인(지각, 교육, 공정성, 몰입, 명확성)과 정서노동 수행전략(표면행동, 내면행동)의 상관관계를 살펴보기 위해 Pearson의 적률상관계수를 산출하였다. 분석 결과는 <표 4>와 같다. 먼저 각 변인들의 일반적 경향을 분석하기 위해 평균과 표준편차를 산출하였다. 표면행동은 평균 3.60점(SD=.68), 내면행동은 평균 4.16점(SD=.51)으로 나타났고, 정서표현규칙 지각은 평균 4.11점(SD=.55), 공정성은 평균 3.36점(SD=.51) 몰입은 평균 4.03점(SD=.51), 명확성은 평균 3.36점(SD=.63)으로 나타났다. 표면행동에 비해 내면행동의 평균점수가 높게 나타났는데 이러한 결과는 보육교사들이 정서표현규칙에 적합한 정서를 실제로도 느끼려고 하는 내면행동을 표면행동에 비해 상대적으로 많이 한다고 해석할 수 있다.

<표 4> 정서표현규칙의 하위요인과 정서노동 수행전략 간의 상관관계

(N=268)

구분	1	2	3	4	5	6	7	평균 (표준편차)
정서표현규칙지각(1)	1							4.11(.55)
교육(2)	.38**	1						3.67(.75)
공정성(3)	.31**	.28**	1					3.36(.51)
몰입(4)	.37**	.35**	.38**	1				4.03(.51)
명확성(5)	.20**	.44**	.27**	.26**	1			3.36(.63)
표면행동(6)	.24**	-.06	.75	.00	-.05	1		3.60(.68)
내면행동(7)	.43**	.25**	.32**	.41**	.23**	.32**	1	4.16(.51)

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

정서표현규칙 지각은 표면행동($r=.24$, $p<.01$), 내면행동($r=.43$, $p<.01$)과 모두 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 정서표현규칙 지각이 높을수록 표면행동, 내면행동이 많아진다는 것을 나타낸다.

정서표현규칙 교육($r=.25$, $p<.01$), 공정성($r=.32$, $p<.01$), 몰입($r=.41$, $p<.01$), 명확성($r=.23$, $p<.01$)은 내면행동과 유의한 정적 상관이 있는 것으로 나타났고 표면행동과의 상관은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 보육교사가 정서표현규칙 교육이 효과적이라고 인식하고, 정서표현규칙이 공정하다고 생각하며, 명확하게 제시되어 있음을 지각하고 정서표현규칙에 몰입할수록 내면행동이 많아진다고 해석 할 수 있다.

정서표현규칙의 하위요인 간 상관분석 결과를 보면, 교육은 공정성($r=.28, p<.01$), 몰입($r=.35, p<.01$), 명확성($r=.44, p<.01$)과 유의한 정적 상관이 있는 것으로 나타났으며, 몰입과 공정성($r=.38, p<.01$), 몰입과 명확성($r=.26, p<.01$), 공정성과 명확성($r=.27, p<.01$)간에도 유의한 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 정서표현규칙 지각과 내면행동($r=.43, p<.01$), 교육과 명확성($r=.44, p<.01$), 몰입과 내면행동($r=.41, p<.01$)간에는 다소 높은 상관을 보이지만, 일부 요인은 .40 미만으로 나타나 상관이 낮았다.

2. 정서표현규칙의 하위요인이 정서노동 수행전략에 미치는 영향

정서표현규칙의 하위요인(지각, 교육, 공정성, 몰입, 명확성)이 정서노동 수행전략(표면행동, 내면행동)에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 앞선 상관분석 결과 유의한 상관이 있는 것으로 나타난 인구학적 특성 변인(연령, 경력, 기관유형, 근무시간)을 통제변인으로 투입하였다.

1) 정서표현규칙의 하위요인이 정서노동의 표면행동에 미치는 영향

정서표현규칙의 하위요인(지각, 교육, 공정성, 몰입, 명확성)이 정서노동의 표면행동에 미치는 영향을 알아보기 위해 인구학적 특성 변인(기관유형, 연령, 경력, 근무시간)을 통제하고 정서표현규칙의 하위요인을 독립변인으로 정서노동의 표면행동을 종속변인으로 투입하여 회귀분석을 실시하였으며, 분석한 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 정서노동의 표면행동에 영향을 미치는 정서표현규칙 하위요인의 회귀분석 결과

구분	1단계				2단계				공차	VIF
	B	SE	β	t	B	SE	β	t		
(상수)	3.159	.198		15.931***	2.517	.455		5.535***		
연령	.003	.033	.008	.101	-.010	.034	-.024	-.297	.549	1.823
경력	.019	.041	.029	.450	.015	.042	.023	.353	.874	1.144
기관유형(가정)	-.066	.128	-.040	-.517	-.098	.128	-.060	-.766	.595	1.681
기관유형(민간)	-.140	.129	-.072	-1.087	-.140	.129	-.072	-1.084	.819	1.221
기관유형(법인)	-.194	.311	-.039	-.624	-.261	.307	-.053	-.850	.918	1.089
기관유형(직장)	-.128	.151	-.054	-.845	-.110	.148	-.046	-.744	.928	1.078
근무시간	.207	.061	.217	3.389**	.170	.060	.178	2.821*	.897	1.115
정서표현규칙지각					.340	.086	.277	3.970***	.735	1.360
교육					-.125	.069	-.138	-1.816	.625	1.599
공정성					.110	.096	.080	1.151	.733	1.364
몰입					-.092	.097	-.067	-.944	.711	1.406
명확성					-.046	.076	-.042	-.607	.745	1.343
통계량	$R^2 = .050, F = 1.880$				$R^2 = .122, F = 2.824^{**}$				Durbin-Watson=2.131	

가변수 : 기관유형 국공립 : 0, 가정, 민간, 법인, 직장 : 1

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

정서표현규칙 하위요인이 정서노동의 표면행동에 미치는 영향을 분석한 결과, 정서표현규칙 지각이 표면행동에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.277, p<.001$). 그러나 정서표현규칙 교육, 공정성, 몰입, 명확성 지각이 표면행동에 미치는 영향은 유의하지 않았다.

2) 정서표현규칙의 하위요인이 정서노동의 내면행동에 미치는 영향

정서표현규칙의 하위요인(지각, 교육, 공정성, 몰입, 명확성)이 정서노동의 내면행동에 미치는 영향을 알아보기 위해 인구학적 특성 변인(기관유형, 연령, 경력, 근무시간)을 통제하고 정서표현규칙의 하위요인을 독립변인으로 정서노동의 내면행동을 종속변인으로 투입하여 회귀분석을 실시하였으며, 분석한 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 정서노동의 내면행동에 영향을 미치는 정서표현규칙 하위요인의 회귀분석 결과

구분	1단계				2단계				공차	VIF
	B	SE	β	t	B	SE	β	t		
(상수)	3.918	.150		26.101***	1.410	.307		4.590***		
연령	.039	.025	.123	1.531	-.001	.023	.002	.030	.539	1.857
경력	.055	.032	.112	1.705	.039	.028	.079	1.367	.876	1.141
기관유형(가정)	-.041	.097	-.034	-.428	.048	.086	.039	.557	.592	1.690
기관유형(민간)	-.176	.097	-.122	-1.823	-.070	.086	-.048	-.808	.817	1.224
기관유형(법인)	-.092	.234	-.025	-.394	.025	.207	.007	.120	.918	1.090
기관유형(직장)	-.065	.114	-.036	-.568	-.016	.100	-.009	-.161	.929	1.076
근무시간	.015	.045	.021	.328	.010	.040	.014	.238	.884	1.131
정서표현규칙지각					.261	.058	.281	4.502***	.744	1.343
교육					-.005	.047	.000	-.001	.625	1.601
공정성					.099	.064	.098	1.543	.723	1.384
몰입					.261	.065	.254	3.995***	.717	1.395
명확성					.053	.051	.066	1.045	.732	1.366
통계량	$R^2 = .042, F = 1.557$				$R^2 = .291, F = 8.368***$				Durbin-Watson=2.065	

가변수 : 기관유형 국공립 : 0, 가정, 민간, 법인, 직장 : 1

*** $p < .001$

정서표현규칙의 하위요인이 정서노동의 내면행동에 미치는 영향을 분석한 결과, 정서표현규칙 하위요인이 내면행동을 29.1% 설명하는 것으로 나타났다. 구체적으로 보면, 정서표현규칙의 하위요인 중 정서표현규칙 지각과($\beta=.281, p<.001$) 정서표현규칙에 대한 몰입이($\beta=.254, p<.001$) 내면행동에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

IV. 논의 및 결론

본 연구는 정서표현규칙의 하위요인이 정서노동의 수행전략과 어떻게 관련되는지를 분석하여 보육교사의 정서노동으로 인한 부정적 결과에 대처하고, 정서표현규칙의 내면화를 증진시킴으로

써 교사의 긍정적인 역할 수행 지원 방안을 탐색하는데 목적이 있다. 이를 위하여 정서표현규칙의 하위요인(지각, 교육, 공정성, 몰입, 명확성)과 정서노동 수행전략(표면행동, 내면행동) 간의 상관관계 및 영향을 살펴보았다. 결과를 요약하고 논의하면 다음과 같다.

첫째, 정서표현규칙과 정서노동 수행전략 간의 상관분석 결과 내면행동은 정서표현규칙 하위요인(지각, 교육, 공정성, 몰입, 명확성) 모두와 유의한 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 반면에 표면행동은 정서표현규칙 지각에만 정적 상관이 있는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 정서표현규칙에 대한 지각이 높을수록 표면행동과 내면행동이 증가하고 정서표현규칙에 대한 교육, 공정성, 명확성, 몰입이 높을수록 내면행동이 증가한다고 해석할 수 있다.

정서표현규칙 지각과 정서노동 수행전략 간의 상관 결과는 정서표현규칙이 정서노동을 유발하는 주요한 변수임을 검증한 선행연구(권혜진, 2009; 백승근 등, 2010; 이진화, 2007; 조중연, 2014; 탁진국, 노길광, 이은경, 2009; Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003; Zapf, 2002)를 지지하는 결과이다. 또한 정서표현규칙이 정서노동의 표면행동, 내면행동과 상관이 있음을 보고한 연구(이진화, 박은혜, 2008) 결과와도 일치한다.

정서표현규칙의 하위요인과 내면행동 간의 상관 결과와 직접적인 비교 가능한 선행연구는 매우 부족하다. 그러나 정서표현규칙의 명확성과 긍정적인 정서 전달 간에 정적 상관이 있고(김상표, 하환호, 2009), 정서표현규칙의 교육, 공정성 지각이 정서적 고갈을 완충하고(권혜진, 2009), 정서표현규칙의 공정성이 표면행동으로 인한 직무스트레스, 정서적 고갈을 완화하며(강원경, 2007; 김경은, 홍순정, 임윤택, 2012), 몰입과 긍정적인 정서전달 간의 정적 상관을 보고한(이재원, 2014) 연구들은 정서표현규칙의 교육, 공정성, 몰입, 명확성이 긍정적인 정서전달, 스트레스 완화 등 정서노동 결과에 긍정적으로 작용한다는 측면에서 유사한 맥락이라 할 수 있다.

내면행동은 직무에서 요구하는 정서표현규칙에 적합한 정서를 표현하기 위해 내면의 정서를 조절하는 적극적인 노력이기 때문에 정서표현규칙의 교육, 공정성, 몰입, 명확성에 대한 지각이 높은 교사일수록 내면행동에 보다 더 수용적이 되는 것으로 해석할 수 있다. 반면, 표면행동은 실제 느끼는 정서와는 상관없이 겉으로만 정서표현규칙에 적합하게 표현하기 때문에 정서표현규칙의 수용을 높이는 하위변인들과의 관련이 유의하지 않은 것으로 해석해 볼 수 있다.

상관분석 결과에서 주목할 점은 정서표현규칙 교육과 명확성, 몰입과 내면행동의 상관이 다른 요인과 비교해 볼 때 다소 높게 나타났다는 점이다. 정서표현규칙 교육과 명확성 간의 상관 결과는 정서표현규칙 교육이 효과적으로 제공될 때 직무에서 요구하는 교사의 정서표현에 대한 명확한 이해를 도울 수 있음을 시사한다. 한편 몰입은 개인이 지속적으로 노력하려는 의지에 대한 개념(이재원, 2014; Gosserand et al., 2005)으로 볼 수 있다. 따라서 몰입과 내면행동 간의 유의한 상관 결과는 정서표현규칙에 적합한 정서를 표현하고자 하는 동기와 의지가 강할수록 정서표현규칙에 적합하게 내면의 정서를 적극적으로 조절하기 때문인 것으로 해석 가능하다.

둘째, 정서노동의 표면행동, 내면행동에 미치는 정서표현규칙 하위요인의 회귀분석결과, 정서표현규칙 지각은 표면행동, 내면행동에 정적인 영향을 미치고 정서표현규칙의 몰입이 내면행동에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 보육교사의 정서표현규칙 지각이 정서노동의 표면행동, 내면행동에 영향을 주는 핵심 선행변수임을 확인한 결과이다. 구체적으로 보면, 내면행동에 미치는 영향력이 표면행동에 비해 높게 나타났다. 이는 직무에서 기대하는 바람직한 정서표현 즉 정서표현규칙을 직무수행의 기준으로 삼아 내면의 정서를 적극적으로

로 조절하려고 노력하는 보육교사의 직무 특성에 기인한 것으로 해석 된다.

일반적으로 긍정적인 정서는 합리적이고 자발적으로 적응하는 방식으로써 활동을 증진시키고 긍정적 감정을 유지하도록 촉진하는 경향이 있으며, 사고의 융통성을 높여 창의적인 문제해결 방법이나 어려운 과제에 대한 해결책이 나오는 데 도움이 되고, 부정적인 정서의 경험이 긍정적인 것보다 많은 곳에서는 자기 효능감이 낮아지게 되고, 교사들이 성공적으로 일을 수행하고자 할 때 무력감과 절망감을 느끼게 한다(정옥분, 장순화, 임정화, 2007). 또한 정서표현규칙으로 긍정정서 표현이 기대되는 직무에서 부정 정서의 경험은 소진을 유발하기 때문에 자원이 고갈되고 이로 인해 표면행동을 선택하게 될 수 있다(백윤정, 김보영, 2014).

정서표현규칙 중 긍정표현규칙은 내면행위를 거쳐 직무 열의와 같은 긍정적인 직무태도로 연결되므로 긍정표현규칙을 강조하는 문화가 무엇보다 중요하고(조중연, 2014), 동료교사가 지지적이고 교사업무를 잘 수행했을 때 긍정적인 정서를 느낀다는(안혜준, 2010) 연구결과는 중요한 시사점을 준다. 어린이집의 특성상 교사의 정서표현과 상호작용은 원장, 동료교사, 특히 선임교사의 영향도 적지 않다. 따라서 바람직한 정서표현을 위해 긍정표현을 강조하는 것 뿐 아니라 어린이집 내 의견교류의 기회도 함께 제공하여 서로 정서적 어려움을 공유하고 정서적 지원자가 될 수 있는 분위기 조성도 필요할 것이다.

본 연구결과 정서표현규칙의 하위요인 중 몰입이 내면행동에 유의한 정적 영향을 미친다는 결과는 중요한 시사점을 준다. 이는 정서표현규칙 지각과 긍정적인 정서전달 사이를 몰입이 조절하고(Gosserand et al., 2005) 긍정적 정서전달 및 고객지향 행위와도 관련되어 조직에서 요구하는 여러 행동들과 긍정적 관련성이 있다고 한 연구(전희진, 이재원, 2013)와 맥락이 유사하다.

이와 같이 몰입은 긍정적 방향으로의 개인의 동기, 의지와 관련되기 때문에 몰입에 따라 정서노동 수행전략이 달라진다는 것은 몰입을 촉진하는 동기부여가 무엇보다 중요함을 시사한다. 자신이 실제로 느끼는 감정과 표현해야 하는 감정을 일치시키는 내면행동을 하기 위해서는 과거의 긍정적인 감정이나 기억, 이미지를 연상하거나 부정적인 상황에 대한 재해석 혹은 재평가를 위한 상당한 인지적 과정이 수반되어야 하므로(백윤정 등, 2014) 내면행동은 적극적인 정서조절 전략이라고 할 수 있다. 보육교사로서 표현해야 하는 정서를 보여주려고 노력하는 경우 이러한 행동이 내면화되면, 소진도 덜 경험할 수 있다(황혜신, 2010).

이와 같은 연구결과를 고려해 볼 때, 정서표현규칙에 대한 몰입 촉진 방안으로 교사에게 실제적으로 동기부여 될 수 있는 교육이 효과적일 것이다. 보육교사 직무에서 요구되는 정서표현규칙은 정서표현이 상품화되는 서비스 직종의 행동 지침과는 다르다. 실제 보육교사는 하루 오랜 시간 돌봄을 수행하면서 다양한 상호작용과 문제해결 상황에서 정서적 어려움에 직면하고 갈등과 윤리적 딜레마를 경험하는 등(조형숙, 2009) 다양한 가치판단의 상황에 직면하게 되기 때문이다. 보육교사들은 정서조절의 어려움으로 인한 갈등, 직무 부담을 해결하는 정서역량증진 교육의 필요성에 공감하며, 교육내용으로 정서조절 및 대처방법에 대한 요구를 가장 많이 한다(이춘복, 2013). 따라서 구체적인 사례를 통해 바람직한 정서표현규칙에 대한 이해를 높인다면, 직무 수행 시 겪는 불안과 갈등을 최소화하고 다양한 정서갈등 상황에 대한 의사결정에 유용하며, 만족과 성취감을 증진시키는 긍정적인 결과로 연결될 수 있을 것이라 사료된다.

본 연구 결과 정서표현규칙 교육은 정서노동 내면행동에 미치는 영향 관계에서 유의하지 않았다. 이는 정서표현규칙 교육이 긍정적인 정서전달에 미치는 영향이 유의하지 않음을 보고한

김상표 등(2009)의 연구결과와 맥락이 유사하다. 이러한 결과는 정서 관련 교육이 특정상황에서 어떻게 정서를 표현해야 하는지에 대한 구체적이고 실제적인 교육이 이루어지기보다 포괄적이고 추상적으로 이루어지는데 이유가 있을 수 있다. 사실상 보육교사는 일과 중 다양한 정서 갈등 상황에 직면하게 되므로 그러한 상황에서 의사결정을 도울 수 있는 구체적 경험은 중요하다. 보육교사의 정서관리 교육이 구체적일 필요가 있다는 것은 상관분석 결과 정서표현규칙의 명확성과 교육이 다소 높게 나타난 결과를 통해서도 유추해 볼 수 있다.

본 연구는 정서표현규칙의 하위요인과 정서노동 수행전략 간의 관계 및 영향을 탐색하여 정서표현규칙 지각이 표면행동과 내면행동에 유의한 정적 영향을 미치고, 정서표현규칙의 교육, 공정성, 몰입, 명확성이 내면행동과 유의한 정적 상관이 있으며, 몰입이 내면행동에 유의한 정적 영향을 미침을 확인하였다. 결론적으로 내면행동을 증진시키기 위해서 정서표현규칙의 관리와 지원이 중요한데, 정서표현규칙의 관리 방안으로는 앞서 논의한 바와 같이 구체적이고 실제적인 교육이 중요한 역할을 할 것으로 생각된다.

Day(2011)는 유아교사는 영유아와 함께하는 직업적 삶이 정서노동이 아닌 정서적 일이 되도록 해야 한다고 하고, 좋은 교사는 가르침을 위한 인위적인 열정이나 강제적인 정서표현보다는 실제에서 자연스럽게 정서를 나타내고, 자발적으로 적용하며 매일의 교수학습과정에 기초해서 자신들의 정서를 조절한다고 하였다. 또한 정서는 학습 가능한 것으로 교사의 반성적 사고는 정서적 성장에 도움을 줄 수 있다고 하였다. 염지숙(2005)은 돌봄을 실천하는 교사 양성을 위해서는 교사들에게 전문적인 지식과 법칙들만을 전달할 것이 아니라, 유아들의 목소리에 귀 기울임으로써 유아를 이해하는 방법, 유아에게 관심과 애정을 가지고 대화함으로써 인격적인 인간관계를 맺는 것, 돌보는 자로서의 교사 역할과 그에 대한 반성적 사고의 실천 등에 대한 중요성을 강조해야 한다고 하였다. 중요한 것은 가르침과 돌봄의 역할이 단지 직업으로 인식되어 소진되거나, 교사의 정서가 교사의 삶에서 소외(Leavitt, 2014)되지 않는 관심과 배려가 필요하다. 규칙의 통제보다 중요한 것은 내면을 반성하는 일, 그리고 실천할 수 있도록 지원하는 일일 것이다.

본 연구는 정서표현규칙의 하위요인에 초점을 두고 정서노동 수행전략과의 관련성을 구체적으로 탐색해 보았다는 점에서 차별화 된다. 또한 보육교사 대상으로 이루어지지 못했던 요인들을 살펴봄으로써 향후 정서노동 연구 관련 조절변수의 가능성을 탐색 해 본 것도 의의가 있다. 그러나 본 연구에서 사용된 정서표현규칙 및 정서노동 데이터가 동일 원천에서 수집되고 대상을 일부지역에 한정함에 따라 일반화 하는 데는 한계가 있다.

본 연구 결과는 보육교사 정서관리에 대한 교육 방향에 유용한 정보를 제공할 것으로 기대한다. 추후에는 근본적으로 보육교사에게 기대하는 정서표현규칙의 특성과 내용, 본 연구에서 다루지 못한 정서표현규칙의 하위요인과 영향력에 대한 다각적인 탐색도 필요할 것이다.

참고 문헌

- 강원경 (2007). 감정 노동에서 표현 규칙의 공정성에 대한 지각과 문제 중심 스트레스 대처의 조절효과에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 강원경, 김민수, 오원경 (2012). 감정노동에서 표현규칙의 공정성에 대한 지각과 문제 중심 스트

- 레스 대처의 조절효과에 관한 연구. **한국경영과학회지**, 37(2), 57-72.
- 권정윤 (2010). 유아교사의 정서지능과 정서노동 및 직무스트레스와의 관계. **유아교육연구**, 30(6), 269-289.
- 권혜진 (2009). 보육교사의 정서노동이 정서적 고갈에 미치는 영향: 정서표현규칙의 중재효과. **유아교육학논집**, 13(6), 255-276.
- 김정은, 홍순정, 임윤택 (2012). 서비스 종업원의 감정노동과 감정표현관리에 관한 연구. **경영교육연구**, 27(1), 151-170.
- 김나리, 조영일 (2014). 국내 심리학 분야의 정서노동 연구 개관. **한국계슈탈트상담연구**, 4(1), 85-108.
- 김상표, 하환호 (2009). 감정표현규칙의 명확성과 긍정적 정서전달 간의 관계: 조직의 관리기제에 대한 지각의 조절효과. **서비스경영학회지**, 10(3), 321-342.
- 김수연 (2015). 유아교사의 정서노동이 직무만족 및 교사-유아 상호작용에 미치는 영향: 정서지능과 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 신라대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 박은혜, 고재천 (2008). 유아교사의 부모, 원장, 동료교사에 대한 정서적 지형도 분석. **유아교육학논집**, 12(4), 139-166.
- 백승근, 신강현, 허창구 (2011). 서비스직 종업원의 정서노동 과정에서 정서지능의 매개된 조절효과 검증: 스트레스 교류모형과 직무요구-자원 모형을 중심으로. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 24(2), 429-455.
- 백승근, 신강현, 김완석, 유지훈, 한영석 (2010). 조직의 정서표현규칙이 종업원의 직무태도에 미치는 영향: 정서노동 전략의 매개효과를 중심으로. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 23(1), 27-51.
- 백영숙, 강병재 (2014). 어린이집 교사의 정서노동과 교사-유아 상호작용과의 관계에서 교수효능감과 교수창의성의 매개효과. **열린유아교육연구**, 19(2), 179-200.
- 백윤정, 김보영 (2014). 직무관련 부정정서와 표면행위: 감정소진과 자기 감정인식의 조절된 매개모형. **인사조직연구**, 22(4), 71-101.
- 성연옥 (2013). 감정노동의 개념화 및 선행변수에 관한 연구. **경영컨설팅 리뷰**, 4(1), 63-85.
- 안혜정, 이승연 (2014). 유치원 교사의 정서노동과 직무만족도 및 사회적 지지와의 관계. **한국교육연구**, 31(2), 77-103.
- 안혜준 (2010). 유아교사의 반성적 저널쓰기 과정의 의미탐색. 관계. **유아교육학논집**, 14(4), 287-314.
- 염지숙 (2005). 유아교육현장에서 돌봄의 실천과 한계. **유아교육연구**, 25(5), 147-171.
- 이선미, 이승미 (2013). 영아교사의 정서노동이 교사-영아 상호작용에 미치는 영향: 정서지능의 조절효과를 중심으로. **열린유아교육연구**, 18(6), 153-180.
- 이영미, 민하영 (2011). 영유아보육기관 교사의 표면적 정서노동과 직무소진 간 관계에서 원장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지의 효과. **한국보육지원학회지**, 7(1), 167-185.
- 이병임 (2014). 유아교사의 교사효능감과 정서노동이 소진에 미치는 영향. **한국보육학회지**, 14(3), 129-152.
- 이종각 (2013). 어린이집 교사가 지각한 보상인식, 정서노동, 직무스트레스, 직무소진 및 조직몰입 간의 관계 구조분석. 대구가톨릭대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 이재원 (2014). 고객 상호작용 불공정성, 심층적 행위, 긍정정서 전달 행위사이 관계. **조직과 인**

사관리연구, 38(3), 211-232.

- 이진화 (2007). 보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서변인. 직무만족도, 소진과의 관계, 이화여자대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 이진화, 박은혜 (2008). 개인 및 기관 정서변인이 보육교사의 정서노동에 미치는 영향. **한국교원교육연구, 25(1), 5-27.**
- 이춘복 (2013). 유아교사의 정서적 역량 증진 프로그램 개발을 위한 요구분석. **유아교육학논집, 17(3), 295-318.**
- 이화석 (2013). 항공운송산업의 감정표현규칙, 감정노동 및 직무만족의 관계에 관한 실증연구. 한국항공대학교 항공경영대학원 석사학위 청구논문.
- 임지윤, 도승이 (2014). 유아교사의 정서노동이 직무만족 및 교사-유아 상호작용에 미치는 영향: 정서지능과 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. **한국교원교육연구, 31(1), 197-220.**
- 조운주 (2007). 유아교사와 유아가 인식한 유아교사의 이미지 이해. **유아교육연구, 27(3), 315-335.**
- 조중연 (2014). 감정노동 현장에서의 조절초점의 역할에 대한 연구: 조절초점의 매개와 조절 효과를 중심으로. 아주대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 전희진, 이재원(2013). 감정표현규칙 몰입에 관한 연구: 감정표현규칙 몰입의 선행변수와 결과변수. **조직과 인사관리연구, 37(4), 37-64.**
- 정옥분, 장순화, 임정화 (2007). **정서발달과 정서지능**. 서울 : 학지사.
- 조혜진, 박효진 (2012). 유아교사의 정서조절전략과 직무소진 및 직무만족의 관계에서 정서지능의 조절효과. **미래유아교육학회지, 19(4), 231-248.**
- 조형숙 (2009). 유아교사의 교직윤리관련 딜레마에 나타난 갈등요인. **유아교육학논집, 13(2), 243-276.**
- 최형성 (2014). 어린이집 교사의 정서노동이 소진에 미치는 영향. **유아교육학논집, 18(5), 271-292.**
- 탁진국, 노길광, 이은경(2009). 보육교사의 정서노동 유형에 관한 연구. **한국심리학회지, 14(4), 567-589.**
- 황문희 (2013). 어린이집 교사의 적성 및 정서노동과 교사-유아 상호작용과의 관계. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위 청구논문.
- 황혜신 (2010). 정서노동 및 자아탄력성이 보육교사의 소진에 주는 영향. **대한가정학회지, 48(7), 23-32.**
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review, 18*(1), 88-115.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*(1), 57-67.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior, 60*(1), 17-39.
- Cote, S., & Morgan, L. M. (2002). A Longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intention to quit. *Journal of Organizational Behavior, 23*(8), 947-962.
- Day, C. (2000). Stories of change and professional development: The costs of commitment. In

- C. Day, A. Fernandez, T. Hauge, & J. Moller(Eds), *The life and work of teachers: International perspectives in changing times*. London: Falmer Press, 109-129.
- Day, C. (2011). A Passion for teaching, teaching as passion **열정으로 가르치기**(박은혜, 이진화, 위수경, 조혜선 공역). 서울 : 파란마음(원판 2004).
- Diefendorff, J. M., Richard, E. M., & Croyle, M. H. (2006). “Are emotional display rules formal job requirements? Examination of employee and supervisor perceptions” . *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(2), 273-298.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. (2008). Antecedents of emotional display rule commitment. *Human performance*, 21(3), 310-332.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). “Understanding the emotional labor process: A control theory perspective.” *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294.
- Ekman, P. (1973). *Darwin and facial expression: A century of research in review*. New York: Academic Press.
- Gilstrap, C. M. (2005). Closing in on closeness: Teacher immediacy as a form of emotion labor. Unpublished doctoral dissertation, Colorado State University, Colorado Spring, Co.
- Goldstein, L., & Lake, V. E. (2000). “Love, love and more love for children” : Exploring preservice teachers’ understanding of caring. *Teaching and Teacher Education*, 16(8), 861-872.
- Goldstein, L. (2002). *Reclaiming caring in teaching and teacher education*. New York: PeterLang.
- Gosserand, R. H., & Diefendorff, J. M. (2005). Emotional display rules and emotional labor: The moderating role of commitment. *Journal of applied psychology*, 90(6), 1256-1264.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D. (2005). Must service with a smile. Be stressful? The moderating role of personal control for American and French employees. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 893-904.
- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on” : Surface and deep acting as predictors of emotional exhaustion and service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Hargreaves, A. (1998). The emotional politics of teaching and teacher development: With implications for educational leadership. *International journal of Leadership in Education*. 1(4), 315-336.
- Hargreaves, A. (2002). Teaching in a box: Emotional geographies of teaching. In C. Surgue & C. Day (Eds), *Developing teachers and teaching practice*(pp. 2-25). London: Routledge Falmer Press.

- Hess, U. & Bourgeois, P. (2010). You smile-I smile: Emotion expression in social interaction. *Biological Psychology*, 84(3), 514-520.
- Hochschild, A. (2009). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press. **감정노동-노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가** (이가람 역). 이매진(원판 1983).
- Hochschild, A. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Isenbarger, L., & Zembylas, M. (2006). The emotional labor of caring in teaching. *Teaching and Teacher Education*, 22(1), 120-134.
- Kremenitzer, J. P., & Miller, R. (2008). Are you a highly qualified, emotionally intelligent early childhood educator?. *YC Young Children*, 63(4), 106-112.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Leavitt, R. L. (2014). Power and emotion in infant-toddler day care, **어린이집에서의 권력과 정서 Power and Emotion at Daycare** (양옥승, 신은미 공역). 서울: 학지사(원판 1994).
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Noddings, N. (2012). The caring relation in teaching. *Oxford Review of Education*, 38(6), 771-781.
- Rafaeli, A. & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *The Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Sutton, R. E., & Wheatley, K. F. (2003). Teacher's emotions and teaching: A review of the literature and directions for future research. *Educational Psychology Review*, 15(4), 327-358.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.
- Zembylas, M. (2005). Discursive practices, genealogies, and emotional rules; A poststructuralist view on emotion and identity in teaching. *Teaching and Teacher Education*, 21(8), 935-948.

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out the linkage between emotional display rules and emotional labor strategy and the affects of the display rule factors on the emotional labor strategy. The participants of this study were 268 childcare teachers in Seoul, and the collected data were analyzed using correlation analysis and multiple regression analysis. The results were as follows: First, display rule perception was positively related to deep acting and surface acting. And the deep acting was positively related to display rule education, commitment, fairness of display rule, and explicit display rule. Second, display rule perception has a positive effect on deep acting and surface acting. And the commitment to display rule has a positive effect on deep acting. This study provided practical implications to help childcare teachers' emotional labor, and suggested directions for the education program for the emotional competence of childcare teachers.

▶*Key Words* : *emotional display rule, emotional labor, childcare teacher*

논문투고 2015. 07. 07.
수정원고접수 2015. 10. 17.
최종게재결정 2015. 10. 19.