

## 보육교사의 정서노동유형에 관한 연구\*

탁진국<sup>†</sup>      노길광      이은경

광운대학교 산업심리학과

본 연구에서는 정서노동의 개념을 폭넓게 이해하기 위해 보육교사를 대상으로 정서노동을 세 가지 유형으로 구분하고 선행변인과 결과변인이 각 정서노동 유형과 어떻게 관련되어 있는지를 알아보고자 하였다. 190명의 보육교사들로부터 자료를 얻어 분석하였으며 이들 모두는 여성이었다. 선행변인으로는 정서지능, 핵심자기평가, 그리고 정서표현규범을 사용하였으며 결과변인으로는 심리적 소진과 희망을 측정하였다. 요인분석결과, 정서노동은 표면행위, 내면행위, 그리고 자연행위의 세 가지 유형으로 구분되는 것으로 나타났다. 또한 상관 및 위계적 회귀분석 결과 각 정서노동 유형에 영향을 주는 선행변인이 다르고, 각 정서노동 유형이 결과 변인에 다른 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 본 연구의 제한점과 시사점에 대해 논의하였다.

주요어 : 정서노동, 표면행위, 내면행위, 자연행위, 정서지능, 핵심자기평가, 정서표현규범, 심리적 소진, 희망

---

\* 이 논문은 2008년도 광운대학교 교내학술연구비 지원에 의해 연구되었음

† 교신저자 : 탁진국, 광운대학교 산업심리학과

Tel : 02-940-5424, E-mail : tak@kw.ac.kr

조직에서 정서노동(emotional labor)에 관한 연구는 여러 직업군에서 수행되었다(신강현, 이랑, 허창구, 김재연, 2006; 이주일, 1998; Glomb & Tews, 2004; Grandey, 2000; Schaubroeck & Jones, 2000; Zapf, 2002). 특히 정서표현을 많이 하는 서비스 직업의 항공사 승무원, 교사, 간호사, 사회복지 종사자, 상품 및 외식업 객장 근무자들의 정서행위와 고객반응에 초점을 두고, 구성원의 직무태도, 직무만족, 조직몰입, 이직, 소진, 직무스트레스, 고객 대응 서비스 등에 관해 연구하였다.

보육교사는 크게는 교사라는 직업 범주속에 포함되는데, 돌봐야 하는 학생들의 연령이 어리기 때문에 초중고등교사에 비해 직장에서 정서를 표현하는데 더 많은 어려움을 경험할 수 있다. 보육교사는 돌봄의 대상인 어린 영유아들에 대한 관찰과 상호작용을 토대로 영유아들의 신체적, 정서적 욕구를 충족시켜 줄 수 있어야 하며, 이러한 상호작용이 이루어지는 동안 보육교사는 매순간 자신의 정서를 표현하고 영유아들의 정서 행동에 반응한다. 따라서 효과적인 돌봄이 되기 위해 보육현장에서 보육교사의 정서는 반드시 관리되어야 한다(Goldstein & Lake, 2000; Zembylas, 2005). 오랜 시간 영유아들과 상호작용 하면서 보육교사들은 어떤 형태로든 정서 표현을 하게 된다. 보육교사들의 지속적인 정서 표현은 이들의 심리적 소진을 불러올 수 있다. 한편 심리적 소진을 방지하기 위해 정서적 거리를 두고자 하는 시도는 영유아와의 긍정적인 관계형성에 문제가 될 수 있다. 따라서 장시간 영유아들과의 상호작용을 성공적으로 수행하기 위해서는 보육교사들이 자신의 정서 표현을 효과적으로 관리할 필요가 있다.

정서표현규범은 보육교사라는 직업으로 인

해 소속된 기관이나 사회에서 기대하는 바람직한 정서를 표현하도록 유도하는 지침 등을 말한다. 보육교사는 소속된 보육기관의 정서표현규범에 부합하게 개인의 감정규칙을 조절하고 규제하기 위한 정서적 노력을 한다(Ashforth & Humphrey, 1995; Gilstrap, 2005; Grandey, 2000). 이처럼 보육교사들이 목적을 달성하기 위해 일하는 과정에서 정서가 중요한 역할을 한다는 점에서 보육교사의 정서적 행동은 정서노동(emotional labor)의 개념으로 설명가능하다(양진운, 2005; 윤연숙, 2004; Brotheridge & Grandey, 2002). 그러나 보육교사들의 정서노동에 관한 연구는 다른 교사들에 비해 많지 않은 실정이다.

정서노동은 보육기관에서 교사의 정서적 역할과 의미를 설명하는데 있어서 매우 효과적이다. Hochschild(1983)는 정서노동의 특성을 가진 직업은 다음의 세 가지 특성을 보인다고 하였다. 첫째, 기관의 목적을 달성하기 위해 공식적으로 일대일의 상호작용 관계를 형성해야 하고, 둘째, 자신의 정서적 행동이 상대방이 긍정적인 정서를 갖도록 하는데 기여해야 하며, 셋째, 소속된 기관이 교육, 연수 등의 방법으로 개인의 정서에 영향을 주어야 한다는 것이다. 영유아와의 상호작용을 위해 보육교사는 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 받으므로 정서노동의 특성을 갖는다고 볼 수 있다. Hochschild(1983) 역시 보육교사는 자기정서규제 혹은 관리가 많이 요구되는 직업으로 정서노동의 특성을 갖는 것으로 보았다.

종업원들이 정서노동을 경험할 때 이들은

일반적으로 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)의 두 가지 형태로 자신의 정서를 표현한다(Brotheridge & Lee, 2003; Hochschild, 1983). 표면행위는 언어적 혹은 비언어적 표현 행위를 통해서 구성원으로서의 조직 표현규범에 순응하는 것이고(예, 일을 하면서 내가 느끼는 기분과는 다른 감정을 나타내야 할 때가 많다), 내면행위는 표현하고자 하는 행위를 억제하거나 적극적으로 유도하여 실제로 느끼지 않은 감정을 진심으로 경험하기 위해 노력하는 것(예, 나는 긍정적 정서를 표현하기 위해 그런 마음을 실제로 느끼려고 하는 경우가 많다)을 의미한다.

최근 들어 정서노동의 또 다른 형태로 자연행위(natural acting)가 언급되고 있다(Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2005). 이는 자신이 느끼는 감정을 그대로 상대방에게 표현하는 것을 의미한다. 서비스 분야에 종사하는 종업원들이 심리적인 고민 없이 자신이 느끼는 감정 그대로 고객에게 대하는 가능성이 높음에도 불구하고 이러한 자연행위가 기존의 표면행위 및 내면행위와 구분되는 구성개념인지 만약 구분된다면 어떤 점에서 차이가 있는 것인지에 관한 연구는 매우 드문 실정이다(예외: Diefendorff, Croyle, & Gosserand, 2005).

본 연구에서는 정서노동을 많이 경험할 것으로 예측되는 보육교사를 대상으로 정서노동 유형에 대해 심층적으로 분석하고자 한다. 본 연구의 첫 번째 목적은 정서노동 유형이 표면행위, 내면행위 및 자연행위의 세 가지로 구분되는 지를 알아보려고 한다. 본 연구의 두 번째 목적은 정서노동에 영향을 미치는 선행변인을 개인차 변인(정서지능, 핵심자기평가)과 상황변인(정서규범)으로 구분하여 각 정서노동 유형에 어떠한 영향을 미치는지를 분석

하고자 한다. 또한 마지막으로 각 정서노동 유형이 결과변인(심리적 소진, 희망)에는 어떠한 영향을 미치는지를 알아보려고 한다.

### 정서노동유형

정서노동의 개념에 관해 많은 학자들이 정의를 내려왔고, 이는 정서노동 개념의 복잡한 특성을 잘 나타내준다. Hochschild(1983)는 개인의 정서를 직업 또는 조직의 규칙에 맞게 관리하는 것을 정서노동이라고 정의하면서, 정서에 의해 의도적인 노력이 행해지는 경우를 설명하기 위해 정서작업(emotion work)이라는 개념을 제시하였다. 그녀는 정서작업을 한다는 것은 정서를 관리한다는 것과 동일한 의미를 지니며 이러한 정서관리가 표면행위와 내면행위를 통해 일어난다고 주장하였다.

Ashforth와 Humphrey(1993)는 정서노동을 인상관리의 형태로서 조직의 표현규범에 맞게 적절한 정서를 표현하는 행동으로 정의하고, Hochschild(1983)의 관점과는 다르게 감정의 관리보다는 관찰가능한 행동으로서의 정서노동에 주목하였다. 또한, 정서노동 장면에서 사용할 수 있는 전략으로 표면행위와 내면행위에 추가하여 실제 정서의 표현(expression of genuine emotion)을 포함함으로써 정서노동의 개념을 한 단계 발전시켰다. 이들은 정서노동을 표면행위와 내면행위로만 설명한다면 종업원이 직무수행에 있어서 실제로 적절한 정서를 경험하고 표현하는 경우를 포함할 수 없다고 주장하였다. 예를 들어, 사회복지가가 학대받는 아이를 동정할 수 있고 이 경우 측은한 감정 혹은 정서를 표현하기 위해 표현행위나 내면행위를 하는 것은 필요하지 않게 된다(노혜미, 유태용, 신강현, 2007에서 재인용).

Grandey(2000)는 이전의 연구들이 서로 다른 관점에서 시작하여 다양한 결과에 초점을 맞추고 있으며, 정서노동에 대한 정의도 다르게 하고 있으나, 그 기저에는 사람들이 일터에서 표현하는 감정을 조절할 수 있고, 정서노동은 조직의 목표를 위해 감정과 표현을 조절하는 과정이라는 주제를 갖고 있다고 하였다. 각각의 관점들은, 정서를 관리하는 방식으로 '내면행위'와 '표면행위'에 관해 논하고 있으며, 내면행위(감정의 관리)와 표면행위(관찰가능한 표현의 관리)의 과정이 정서조절 과정으로서의 정서노동의 정의와 조화를 이룬다고 주장하였다.

Diefendorff와 Gosserand(2003)는 직무에서의 목표를 달성하기 위하여 정서표현규범에 맞게 개인의 정서표현을 조절하는 과정을 정서노동으로 정의하면서, 정서표현규범에 맞게 자신의 정서를 조절하는 과정에서 정서노동전략인 '표면행위'와 '내면행위'로 구분하여 사용한다고 하였다. 이 외에도 최근의 많은 연구들이 정서노동유형을 '표면행위'와 '내면행위'의 두 가지로 구분하여 연구한 결과를 보고하고 있다(Broderidge & Grandey, 2002; Broderidge & Lee, 2003).

정서노동에 관한 대부분의 연구들이 정서노동전략으로 '표면행위'와 '내면행위'에 초점을 맞추어 왔으며(Broderidge & Lee, 2003; Grandey, 2003), 자연스럽게 느끼는 감정의 표현은 큰 주목을 받지 못했다. 일을 하면서 자연스럽게 느끼는 감정의 표현은 매우 일상적으로 일어나며, 정서노동의 부정적 효과인 정서소진 등과 관련되어 있지 않음에도 불구하고 정서노동전략에 있어 '자연행위'는 크게 주목받지 못했다(Ashforth & Humphrey, 1993에서 재인용). Ashforth와 Humphrey(1993)는 자신이 느낀 실제

감정을 별다른 노력 없이 외현적으로 자연스럽게 표현하는 행동을 자연행위라고 하였으며, 개인이 이와 같은 자연스런 표현 행동을 하더라도 이러한 표현이 조직이 기대하는 것과 일치하는지를 확인하기 위한 노력을 여전히 기울여야 하기 때문에 정서노동에 포함시킬 필요가 있음을 주장하였다. Gilstrap(2005)또한 별다른 노력 없이 기관의 요구에 부응하는 적합한 정서를 외현적으로 표현하는 것을 최소화된 행동이라고 설명하며, 위장적 행동과 함께 정서노동의 유형에 추가하였다(이진화, 2007). Zapf(2002) 또한 정서노동을 전략으로 표현하며, 정서노동전략으로 표면적 행동전략, 내면적 행동전략, 자동적 행동전략(automatical acting)으로 나누어 설명하였다.

자연행위가 기존의 표면행위 및 내면행위와 구분된다는 것을 경험적으로 입증한 연구는 거의 없다. Diefendorff, Croyle와 Gosserand(2005)는 '자연행위'가 기존에 연구되었던 정서노동 유형인 '표면행위', '내면행위'와 구분되는지에 대한 경험적 연구를 실시하였는데, 연구 결과 '자연행위'는 '표면행위', '내면행위'와 구분되었으며, 추가적인 분석 결과, 사람들이 '표면행위'나 '내면행위'보다는 '자연행위'를 더 많이 하는 것으로 나타났다. 이들은, 이러한 결과를 통해 일터에서의 감정표현에 있어 '자연행위'가 주요한 역할을 하는 것으로 볼 수 있기 때문에 자연행위를 정서노동전략에 포함시킬 필요가 있음을 주장하였다.

이들의 연구에서 자연행위는 표면행위와는 부적으로 관련되었으나 내면행위와는 정적으로 유의하게 관련되었다. 특히 자연행위와 표면행위간의 부적상관의 크기는 내면행위와 표면행위간의 부적상관의 크기 보다 더 큰 것으로 나타나 표면행위를 많이 하는 개인은 내면

행위를 덜 하는 경향이 있으며 특히 자연행위를 더 많이 하지 않는 것으로 나타났다. 이진화(2007)의 보육교사를 대상으로 한 연구에서도 정서노동유형을 표면행위, 내면행위와 자연행위의 세 가지로 구분하여 연구를 실시하였는데, 세 가지 행위가 구분되는 지에 대한 요인분석은 실시하지 않았다는 한계점이 있다.

본 연구에서 살펴보고자 하는 보육교사의 정서노동은 자연행위, 표면행위, 내면행위와 같은 세 가지 형태로 나타날 수 있다. 먼저 자연행위는 보육교사가 영유아와의 상호작용 과정에서 나타나는 정서를 그대로 표현하는 것으로서 예를 들면, 기관의 정서표현규범과 상관없이 화가 나거나 기쁜 감정을 숨기지 않고 그대로 표현하는 경우를 의미한다. 반면에 표면행위는 보육교사가 실제로 느낀 정서가 기관의 표현규칙에 부합하지 않을 때 자신의 정서를 조절하거나 규제하여 기관의 표현규칙에 적합한 정서를 표현하는 것이다. 보육교사는 장시간 영유아들과 함께 하거나 지나치게 많은 영유아들과 일대일 상호작용을 해야 하는 경우에 표면적 행위를 하게 되는 경우가 많다. 예를 들어, 규칙위반을 한 영유아에게 화가 나서 소리를 지르거나 제재를 가하고자 하는 정서를 있는 그대로 표현할 수 있으나 이를 자제하고 간접화법으로 자신이 느끼는 불쾌감을 표현하는 경우가 많다. 이러한 경우 자신의 내면적인 정서는 영유아에 대한 불쾌감을 느끼지만 외현적인 표현은 기관의 기대와 보육교사에 대한 역할에 부합하는 범위 내에서 이루어진다. 내면행위는 보육교사들이 보육교사로서 가장 바람직하다고 생각하는 정서를 표현하는 것으로서, 예를 들어, 자주 말을 부리거나 말을 듣지 않는 유아에게 느끼는 불쾌한 감정을 감추고 외현적으로만 절제

되고 긍정적인 표현을 하는 것이 아니라 진심으로 그 유아를 아끼며 사랑하는 감정을 느끼도록 노력하고, 그러한 감정을 표현하는 것이다.

최근 들어 이주일(2008)은 이와 같이 정서노동 유형을 구분하는 방법은 개인이 수용하는 정서노동의 수준에 따른 방법이며, 실제 상황에서 정서노동을 수행하면서 표면행위와 내면행위를 외부에서 구분하기가 어렵다는 문제점을 지적하였다. 이주일(2008)은 이러한 구분 이외에 정서를 체험하는 것과 표현하는 것에 초점을 두어 정적인 정서노동과 부적인 정서노동으로 구분할 수 있음을 제시하였다. 정적인 정서노동은 상황에 따라 정적인 정서를 표현하며 부적인 정서표현은 억제하고 표현하지 않은 것을 의미한다. 반면 부적인 정서노동은 상황에 따라 부적인 정서를 표현하며 정적인 정서표현은 억제하고 표현하지 않는 것을 의미한다.

본 연구에서는 기존의 정서노동 유형 구분에 따른 방법에서 자연행위가 표면행위 및 내면행위와 구분되는지를 알아보는 것이 목적이기 때문에 기존의 정서노동 구분 방법을 따르고자 하며, 기존의 연구를 토대로 아래와 같은 가설을 세우고자 한다.

**가설 1.** 정서노동 유형은 표면행위, 내면행위, 그리고 자연행위의 세 가지로 구분될 것이다.

**정서지능**

이러한 정서노동 유형에 영향을 주는 선행변인에 관한 연구는 주로 개인차 변인인 성격 5요인과 긍정 및 부정정서성에 초점을 두어 왔다(Brotheridge & Grandy, 2002; Diefendorff,

Croyle, & Grosserand, 2005).

선행변인으로 조직의 긍정정서성과 부정정서성이 정서노동에 미치는 영향에 관한 이전 연구결과들에 의하면 부정정서는 정서노동의 표면행위와 정적 상관을 긍정정서는 부적 상관을 보였으나 부정정서 및 긍정정서는 정서노동의 내면행위와는 유의하게 관련되지 않은 것으로 나타났다 (Brotheridge & Grandy, 2002; Brotheridge & Lee, 2002). 즉, 부정정서성과 긍정정서성은 조직 내의 구성원이 자신의 감정을 속이고 가장하는 표면행위와는 관련이 있지만, 자신의 감정을 직접 수정하려는 정서노동의 내면행위와는 관련이 없는 것으로 이전 연구들은 보여주고 있다.

성격 5요인과 정서노동과의 관계를 살펴본 연구결과에 따르면(Diefendorff, Croyle, & Grosserand, 2005), 표면행위는 신경증, 성실성, 호감성, 외향성에 의해 예측되었고, 내면행위는 호감성에 의해 예측되는 것으로 나타났다. 즉, 정서노동은 신경증, 성실성, 호감성, 외향성의 다양한 성격요인에 의해서 영향을 받으며 조직 내 구성원의 정서노동은 성격요인에 의한 설명이 기대되어지고 수행전략이 예측되어진다. 특히 신경증은 표면행위를 예측하는 가장 중요한 요인이었고, 호감성은 내면행위를 예측하는 가장 중요한 성격요인이었다. 이전 연구들에 의하면 정서노동은 기질적인 개인차에 의해 차별적인 방식으로 수행되고 그 중에서도 표면행위는 다양한 성격요인과 긍정 및 부정정서성에 의해 설명된다는 것을 알 수 있다.

본 연구에서는 정서노동에 영향을 줄 수 있는 개인차 변인과 환경변인을 모두 포함하여 분석하고자 한다. 개인차 변인으로서는 최근 들어 많이 연구되고 있는 정서지능과 핵심자

기평가를 포함하고 환경변인으로는 정서표현 규범을 포함하고자 한다.

정서지능은 정서조절과 관련된 자신의 능력으로써 Law, Wong과 Song(2004)는 정서지능을 4개의 차원으로 구성된 개념으로 정의하였다. 즉 개인과 타인의 정서를 인식, 이해, 조절, 활용하는 능력으로 정의하였다. 정서지능이 높은 사람은 자신 및 타인의 정서 상태에 대해서 민감하게 반응하며, 본인 및 타인의 정서를 조절할 수 있는 능력을 가지고 있다고 말할 수 있다.

Johnson과 Spector(2007)에 따르면, 정서지능이 높은 사람들은 낮은 사람들에 비해 조직에서 요구하는 표현규칙을 잘 수용하는 경향이 있다. 왜냐하면 정서지능이 높은 사람들은 자신과 고객의 정서를 쉽고 빠르게 파악하고, 활용할 수 있기 때문에 보다 실제 정서를 느끼려는 내면행위를 할 수 있으며, 또한 실제 정서를 느끼는 것이 연기하는 표면행위를 하더라도 더 가장된 모습으로 할 수 있다는 것이다. 이런 점에서 볼 때, 정서지능은 정서노동의 두 가지 전략인 표면행위와 내면행위 모두와 정적인 관련성을 보인다고 할 수 있다. 서비스직 종사자를 대상으로 한 노혜미, 유태용 및 신강현(2007)의 연구에서 정서지능은 표면행위와 내면행위 모두와 정적으로 유의하게 관련된 것으로 나타났다. 또한 신강현, 한영석, 김완석, 및 김원형 (2008)의 연구에서도 정서지능은 표면행위 및 내면행위와 정적으로 관련되었다. 이들의 연구에서 정서지능은 내면행위와는 유의하게 관련되었으나 표면행위와는 유의하게 관련되지 않았다. 따라서 본 연구에서 아래와 같은 가설을 세울 수 있다.

**가설 2.** 정서지능은 세 가지 정서노동 유형

과 정적으로 관련될 것이다.

### 핵심자기평가

정서노동에 영향을 미치는 또 다른 개인차 변인으로 핵심자기평가가 있다. Judge 등(1997)에 따르면, 핵심자기평가는 개인이 자신과 자신의 가치, 역량에 대해 내린 근본적인 평가를 나타내는 고차원적인 특성이다. 이러한 특성은 미래의 특정 상황에서 추가적인 행동적 활동과 노력을 통해 태도나 성과에 긍정적 영향을 미치는 개념이라고 정의할 수 있다(양필석, 2008에서 재인용).

핵심자기평가이론에서 핵심개념은 네 가지 특성에 의해 나타난다. 첫 번째는 자아존중감(self-esteem)으로, 이는 핵심자기평가의 가장 기본적인 징후로서, 개인이 자신에 대해 평가한 총체적인 가치를 나타낸다(Harter, 1990). 두 번째는 일반화된 자기 효능감(generalized self-efficacy)이다. 이는 개인이 인생에서의 도전 상황에 얼마나 잘 대처할 수 있는지에 대한 평가를 나타내며, 다양한 상황에서의 수행 능력에 관한 평가이기도 하다(Locke, McClear, & Knight, 1996). 세 번째는 정서적 안정성으로 개인의 정서적 안정성에 관한 관점을 나타내는 광범위한 특성이기 때문에 핵심자기평가에 포함되었다(이동하, 탁진국, 2008에서 재인용). 네 번째는 내재적 통제위치(internal locus of control)인데, 통제위치는 인생에서의 사건에 대한 원인과 관계된 신념과 관련된 것으로, 내재적 통제위치는 결과가 자신의 행동에 따른 것으로 보는 것을 의미한다(Rotter, 1966). 이러한 핵심자기평가의 네 가지 특성들은 개인특성의 원천을 설명하기 보다는 자기 자신에 대한 근본적인 평가에 초점을 두고 있으며, 4개의 특성들 가운데 일부분이 하나의 구성개념

을 형성하고 있다(Judge et al., 2002; Hiller & Hambrick, 2005; 양필석, 2008에서 재인용).

이러한 네 가지 요인간의 관련성은 높다고 볼 수 있다. 자아존중감이 높게 되면 일반화된 자기효능감도 높게 되고 내적으로 귀인하는 경향도 높고 또한 정서적 안정성도 높을 것이다. Judge 등(1997)은 네 가지 특성들을 서로 독립적인 변인으로 보지 말고 핵심자기평가라는 하나의 상위요인으로 볼 것을 제안하였다. Erez와 Judge(2001)의 연구에서 확인적 요인분석을 통해 분석한 결과 핵심자기평가라는 하나의 요인으로 구성된 모형의 적합도가 가장 큰 것으로 나타난 바 있다.

핵심자기평가는 직무만족이나 수행과 관련한 연구가 주로 이루어져 왔는데, Judge와 Bono(2001)의 연구결과, 긍정적인 핵심자기평가를 가진 개인들이 부정적인 핵심자기평가를 가진 사람들보다 더 나은 수행을 보이는 경향이 있음을 확인하였다. Erez와 Judge(2001)의 실험연구와 경험연구에서도, 핵심자기평가는 동기, 수행과 관련되어 있으며 핵심자기평가가 높은 사람들은 긍정적인 대인관계형성을 통해 생산성을 높인다고 보고되었다. 또한, Taylor(2004)에 따르면, 핵심자기평가가 높은 사람들은 진취적이며 주도적인 행동을 하고, 내재적으로 동기를 유발하여 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다(양필석, 2008에서 재인용). 핵심자기평가가 높은 사람은 자신의 미래에 대해 구체적인 경력계획을 세우는 것으로 나타났다(이동하, 탁진국, 2008). 신입사원을 대상으로 한 탁진국(2007)의 연구에서 핵심자기평가가 높은 사람은 입사 후 개인-직무 부합도가 높은 것으로 나타났다.

이와 같이 핵심자기가 높은 사람은 매사에 긍정적이고 자신을 긍정적으로 바라보는 경향

이 높다(Judge 등, 1997). 따라서 핵심자기평가가 높은 사람은 자신을 긍정적으로 바라보기 때문에 정서노동 유형에서도 자신의 정서와 반하는 감정을 표현해서 자신의 긍정적 자존심에 상처를 주는 표면행위를 적게 보일 가능성이 높을 것이다. 반면 진심으로 자신의 감정을 경험하여 긍정적 자존심을 높이는 내면행위를 보일 가능성이 높고 동시에 자신의 정서를 꾸미지 않고 그대로 표현하는 자연행위를 보일 가능성이 높을 것으로 판단되며, 따라서 다음의 가설을 세우고자 한다.

**가설 3.** 핵심자기평가는 세 가지 정서노동 유형과 유의하게 관련될 것이다: 핵심자기평가는 표면행위와는 부적으로 내면행위 및 자연행위와는 정적으로 관련될 것이다.

### 정서규범

정서노동에 영향을 미치는 또 다른 중요한 변인은 구성원이 소속되어 있는 조직의 환경변인으로서의 정서규범이 있다. 정서규범은 직무를 수행하는 데 있어서 정적인 감정을 표현하거나 부적인 감정을 억누르는 것과 같이 조직에서 구성원들에게 이와 같이 행동하도록 요구하는 정도를 의미한다(신강현 등, 2006에서 재인용).

이러한 정서표현규범이 강할수록 구성원들은 자신의 정서표현을 조절하게 되며 Diefendorff 등(2005)은 부정정서억압규범과 긍정정서표현규범은 모두 표면행위와 내면행위에 정적으로 관련될 것이라고 가정하였다. 연구 결과 부정정서억압규범은 표면행위와 유의하게 관련되었으며 긍정정서표현규범은 내면행위와 유의하게 관련되었다. 자연행위와의 관련성은 가정하지 않았지만 부정정서억압규

범은 자연행위와 부적으로 유의하게 관련되었다. Brotheridge와 Grandey(2002)의 연구에서는 부정정서억압규범과 긍정정서표현규범 모두 표면행위, 내면행위와 정적인 상관관계를 나타냈다. 구체적으로, 부정정서억압규범은 표면행위와 더 높은 상관관계를, 긍정정서표현규범은 내면행위와 더 높은 상관관계를 나타냈다.

신강현 등(2006)의 연구에서는 호텔업 종사자들을 대상으로 빅 화이브 성격 및 직무특성 이외에 정서표현 규범과 정서노동유형과의 관계에 대해 분석하였다. 이들은 부정정서억압규범이 강할수록 종업원들은 자신의 부정정서를 가장하거나 숨기는 표면행위를 보임으로써 조직이 요구하는 규범을 지키고 긍정정서를 표현하라는 조직의 요구에 대해서는 자신의 유쾌한 감정을 더욱 적극적으로 표현하기 위해 추가적인 노력을 보이는 내면행위를 보일 것으로 가정하였다. 위계적 회귀분석 결과 이러한 가설은 지지된 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서도 다음과 같은 가설을 세울 수 있다.

**가설 4.** 정서규범은 정서노동유형과 유의한 관련이 있을 것이다:

**가설 4-1.** 부정정서억압규범은 표면행위와는 정적으로 자연행위와는 부적으로 관련될 것이다.

**가설 4-2.** 긍정정서표현규범은 내면행위 및 자연행위와 정적으로 관련될 것이다.

### 심리적 소진

정서노동 연구에서 결과변인으로 많이 사용되는 심리적 소진(burnout)은 육체적, 정신적, 태도적 탈진 현상으로서 교사, 복지시설 종사

자, 서비스업 종사자 등 인적서비스직에게서 많이 나타나는 현상으로 알려져 있다. 직무수행 과정에서의 소진은 조직이나 개인에게 부정적인 결과를 초래하여 직무수행의 질을 저하시킨다.

Maslach(1982)은 심리적 소진은 세 가지의 하위요인 즉, 소진(exhaustion), 냉소(cynicism), 저하된 직업적 효능감(reduced professional efficacy)으로 구성되어 있다고 하였다. 소진은 한 개인의 직무에 있어서 능력 이상의 지나친 정서적 요구로 인해 고갈되어버린 심리적 상태를 말하며, 냉소는 한 개인의 직무나 서비스에 관련된 이들에게 보이는 분리되고 냉담한 반응을 말하고, 저하된 직업적 효능감은 자신의 직무에 있어서 더 이상 유능하지 않으며, 책임을 다하거나 가치 있는 성취를 하기에 부족하다는 자기평가를 말한다(Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

Adelmann et. al.(1995)의 연구에 의하면, 정서노동의 강도가 높은 직무에 종사하는 구성원들은 높은 직무불만족, 낮은 자존감, 나쁜 건강상태, 소진 등을 경험하는 것으로 나타났다. Abraham(1999)은 감정적 부조화가 소진을 일으킨다고 주장하면서 정서노동과 소진 사이의 인과관계를 확인하였다. 다시 말해서 조직 내 구성원의 실제 감정과 조직에서의 표현감정이 상충될 때 감정적인 부조화와 소진 등의 정서노동의 부정적 측면을 경험하게 된다. 따라서 정서노동의 경험이 소진으로 진행되는 것을 예측할 수 있다.

이랑, 김완석 및 신강현(2006)의 콜센터 상담원을 대상으로 한 연구에서 정서노동 유형 가운데 표면행위는 정서소진 및 냉소와 정적으로 유의하게 관련되었으나 내면행위는 정서소진 및 냉소와 부적으로 유의하게 관련되었

다. 또한 신강현 등(2008)의 연구에서도 정서노동 유형 가운데 표면행위는 심리적 소진과 정적으로 유의하게 관련되었으나 내면행위는 심리적 소진과 유의하지는 않았지만 낮은 부적상관을 보였다. 위에 기술한 Diefendorff 등(2005)의 연구에서 자연행위는 표면행위와는 부적으로 내면행위와는 정적으로 관련된 것으로 나타난 바 있기 때문에 따라서 본 연구에서 다음과 같은 가설을 세울 수 있다.

**가설 5.** 세 가지 정서노동 유형은 심리적 소진과 유의하게 관련될 것이다: 표면행위는 심리적 소진과 정적으로 내면행위와 자연행위는 심리적 소진과 부적으로 관련될 것이다.

### 희망

최근 들어 희망(hope)은 인간의 삶에 있어서 중요한 요인으로써 최근에 긍정심리학 연구의 주요 변인으로 다루어지고 있는 데, 본 연구에서는 정서노동의 개념을 폭넓게 이해하기 위해서 다루어진다. 희망은 어떤 요구나 문제에 대한 해결책이 있다는 신념에 기반을 두고 있는 감정과 사고의 집합체(Lange, 1978)로 정의되어지고 있다. Snyder, LaPointe, Crowson과 Early (1998)는 희망이 두 개의 차원으로 구성되어 있다고 정의하고 있으며 하나는 경로사고(pathway thought)이고 다른 하나는 주도사고(agency thought)라고 주장하였다. 경로사고는 원하는 목표를 달성키 위해 다양한 경로를 찾는 것을 의미하며(예, 나는 이것을 해결할 수 있는 방법을 찾을 수 있다) 주도 사고는 이러한 경로를 사용할 수 있는 자신의 능력에 대한 지각(예, 나는 원기왕성하게 목표를 추구한다)으로서 희망의 동기적 요소로 볼 수 있다.

이전 연구들에 의하면 희망수준이 높은 사

람은 긍정 정서를 더 많이 느끼고, 미래에 행복해질 것이라고 기대하며, 더 확신에 차 있고, 스트레스에도 더 성공적으로 대처하며, 목표를 향한 대안적인 방법들을 찾을 가능성이 높고, 더 많은 사회적 지원을 받아내는 경향이 있으며(Snyder, Rand, & Sigmon, 2002), 반면에 희망수준이 낮은 사람은 최선의 행동을 하지 않으며, 실패에 더 초점을 맞추며, 목표에 대한 실패의 가능성을 많이 지각하며, 부정적인 정서 상태에 이르게 된다고 한다(Snyder, 1994)고 한다. 즉, 희망은 조직의 구성원들에게 중요한 결과변인이다. 다시 말해서 희망을 통해서 개인이 지닌 약점이나 단점들의 부정적인 측면에 집중하기 보다는 특화된 자신의 강점과 장점을 극대화할 수 있도록 하여 개인의 능력과 잠재력을 최대한 발휘하여 성공적인 조직 생활을 영위할 수 있도록 하는 데 기여한다. 따라서 조직에서는 구성원들의 희망을 증진시킴으로써 궁극적으로 조직의 생산성을 높이는데 기여할 수 있을 것이다.

본 연구에서는 정서노동 유형이 조직구성원의 희망에는 어떠한 영향을 주는지를 분석함으로써 정서노동 유형에 대한 이해의 폭을 넓히고자 한다. 위에서 정서노동과 심리적 소진과의 관계에 관한 가설에서 표면행위는 심리적 소진을 증대시키고 반면에 내면행위와 자연행위는 심리적 소진을 감소시킬 것으로 가정한 바 있다. 희망이 높은 사람은 긍정정서를 더 많이 느끼는 것으로 나타났기 때문에(Snyder, Rand, & Sigmon, 2002) 희망과 심리적 소진은 부적으로 관련될 것으로 볼 수 있다. 또한, 이진화(2007)의 연구에서도 정서노동 유형과 직무만족의 관계를 분석한 결과, 자연행위와 내면행위는 직무만족과 정적인 관계를 나타냈고, 표면행위는 직무만족과 부적인 관

계가 있는 것으로 나타났다. 희망과 직무만족은 긍정적 정서 경험이라는 공통분모를 가지고 있는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 정서노동 유형 가운데 표면행위는 희망과는 부적으로 내면행위와 자연행위는 희망과 정적으로 관련될 것으로 가정할 수 있다.

**가설 6.** 세 가지 정서노동 유형은 희망과 유의하게 관련될 것이다: 표면행위는 희망과 부적으로 내면행위와 자연행위는 희망과 정적으로 관련될 것이다.

## 방 법

### 조사대상자

본 연구는 경기도내의 특정 시 관내 민간 및 국공립보육시설에 종사하는 보육교사 220명을 대상으로 설문을 실시하였다. 회수된 설문지 중 동일한 번호를 일관되게 중복하여 쓰거나, 설문지 전체 내용 중 무응답한 부분이 많은 설문지와 같이 불성실한 응답을 제외하고 총 190부의 설문지가 분석에 사용되었다. 조사대상자 모두 여성이었으며, 평균연령은 30.87세였다. 보육교사로서의 근무경력은 평균 55.53개월(표준편차 41.75개월)이었고, 현 직장에서의 경력은 평균 28.44개월(표준편차 27.24개월)이었다. 보육교사경력의 최소기간은 1개월, 최대기간은 240개월이었으며, 학력은 2-3년제 대학 유아교육과를 졸업한 사람이 43.1%(81명)로 가장 많았고, 보육교사 교육원을 통해 보육교사 자격증을 취득한 사람이 41.0%(77명), 유아교육과를 제외한 대학교 출신이 8.5%(16명), 4년제 대학교 유아교육학과를 졸

업한 사람이 4.8%(9명)로 가장 적었다.

### 측정 도구

본 연구에서 사용한 모든 문항은 리커트 5점척도(1: 전혀 그렇지 않다 ~ 5: 매우 그렇다)를 사용하여 측정하였다.

#### 정서노동

정서노동 유형에서 표면행위와 내면행위는 Brotheridge와 Lee(2003), Kruml과 Geddes(2000)의 정서노동 척도를 이랑, 김완석, 신강현(2006)이 번안하여 사용한 문항으로 측정하였으며, 표면행위는 5개 문항, 내면행위는 6개 문항이었다. 이랑 등의 연구(2006)에서 표면행위의 신뢰도는 .88이었고 내면행위의 신뢰도는 .89이었다. 자연행위는 Diefendorff, Croyle와 Gosserand(2004)의 연구에서 사용된 3개 문항을 번안하여 사용하였다. 표면행위 문항의 예로는 “나는 유아들에게 진심으로 웃는 경우보다 억지로 웃는 경우가 더 많다” 등이 있으며, 내면행위 문항의 예로는 “유아들을 대할 때 긍정적인 마음이 진심으로 속에서 우러나오게 하려는 경우가 많다” 등이 있다. 자연행위 문항의 예로는 “유아들에게 나의 감정을 꾸밈없이 자연스럽게 나타낸다.” 등이 있다. 본 연구에서 각 요인의 신뢰도 계수인 Cronbach alpha 계수는 표면행위가 .74, 내면행위가.88, 그리고 자연행위가 .80이었다.

#### 정서규범

정서규범은 Brotheridge와 Grandey(2002)가 개발한 4개 문항과 Schaubroeck와 Jones(2000)이 개발한 3개 문항을 번안하여 보육교사의 특성에 맞게 수정하여 사용하였다. 부정정서억압

규범 3문항과 긍정정서표현규범 4문항으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 조직에서 요구되는 정서 규범을 더 잘 인식하고 있음을 의미한다. 긍정정서표현규범 문항의 예로는 “우리 기관은 내가 유아들을 대할 때 활발하고 열정적으로 행동하기를 기대한다.”가 있으며 부정정서억압규범 문항의 예로는 “우리 기관은 내가 유아들을 대할 때 화난 감정을 드러내지 않기를 기대한다.” 등이 있다. 본 연구에서 이 척도의 Cronbach alpha계수는 .80이었다. 하위요인별 신뢰도는 긍정정서표현규범의 Cronbach alpha계수가 .63이었고, 부정정서억압규범의 Cronbach alpha계수가 .87이었다.

#### 심리적 소진

심리적 소진은 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 22개 문항으로 구성된 척도를 탁진국과 신필순(1999)이 번안한 문항으로 보육교사의 특성에 맞게 수정하여 사용하였다. 이 척도는 소진, 효능감, 냉소의 3개 하위차원으로 구성되어 있으며 소진 요인 문항의 예로는 “아침에 일어나 어린이집에서 또 하루를 보내야 할 것을 생각하면 피곤해진다.”가 있고 효능감 요인의 문항 예로는 “보육교사 일을 통해서 많은 가치 있는 일들을 달성했다.”가 있다. 냉소 요인 문항의 예로는 “일부 유아들을 비인격적으로(사무적으로) 대한다고 느낄 때가 있다” 등이 있다. 점수가 높을수록 직무에서의 심리적 소진이 높음을 의미한다. 본 연구에서는 심리적 소진과 다소 거리가 있는 효능감 요인을 제외하고 일반적으로 많이 사용하는 소진 요인 10개 문항과 냉소 요인 4개 문항을 사용하였다. 본 연구에서 소진의 Cronbach alpha 계수는 .83이었고 냉소의 Cronbach alpha 계수는 .76이었다.

### 정서지능

정서지능은 Wong과 Law(2002)가 개발한 16개 문항으로 구성된 척도를 탁진국(2007)이 변안한 문항을 사용하였다. 이 척도는 자기정서평가, 타인정서인식, 정서활용, 정서조절의 4개 차원으로 구성되어 있다. Wong과 Law의 연구에서 요인분석 결과 4요인 모형의 적합도가 높게 나타났으며, 각 요인의 신뢰도도 높게 나타났다. 문항의 예로는 “내 자신의 정서를 잘 이해한다”, “타인의 정서를 잘 관찰한다” 등이 있으며, 각 문항의 점수가 높을수록 정서지능이 높음을 의미한다. 본 연구에서 이 척도의 Cronbach alpha계수는 .88이었다.

### 희망

희망은 최유희, 이희경, 이동귀(2008)가 Snyder 등(1991)이 개발한 희망척도(Dispositional Hope Scale: DHS)를 한글로 변안한 한국판 희망척도(K-DHS)를 사용하였다. K-DHS는 개인의 기질적 특성을 통해 희망을 측정하는 도구로 모두 12문항으로 구성되어 있으며, 문항의 예로는 “나는 곤경에서 벗어날 많은 방법들을 생각할 수 있다”, “나는 인생에서 꽤 성공적이다” 등이 있다. 각 문항의 점수가 높을수록 희망을 느끼는 정도가 높음을 의미한다. K-DHS의 개발 당시 Cronbach alpha계수는 .77로 적절한 문항 내적 일치도를 지니는 것으로 나타났고, 본 연구에서 이 척도의 Cronbach alpha계수는 .71이었다.

### 핵심자기평가

핵심자기평가는 Judge 등(2003)이 개발한 척도를 이동하와 탁진국(2008)이 변안한 척도를 사용하였다. 이 척도는 하위 구성차원(자아존중감, 일반화된 자기효능감, 내재적 통제위치,

정서적 안정성)을 측정하는 12개 문항으로 구성되어 있다. 핵심자기평가점수가 높은 사람은 잘 적응하고, 긍정적이고, 자신감에 차 있고, 효능감이 있으며, 그 혹은 그녀 자신의 힘에 대해 믿는 정도가 높은 것으로 해석할 수 있다. 문항의 예로는 “인생에서 성공하리라는 자신감을 가지고 있다”와 “노력하면 성공할 수 있을 것이다” 등이 있으며, 본 연구에서 이 척도의 Cronbach alpha계수는 .81이었다.

### 통제변인

가설 검증을 위해 기존의 연구들에서 정서노동과 정서소진에 영향을 미치는 것으로 나타난 연령, 근무기간과 같은 인구통계학적 변인들을 통제변인으로 사용하였다.

### 분석방법

본 연구의 자료분석은 윈도우용 SPSS 12.0을 사용하여 실시하였으며, 측정도구의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위해 요인분석과 신뢰도분석(Cronbach alpha)을 실시하고, 가설검증을 위해 상관분석과 위계적 회귀분석을 실시하였다.

## 결 과

### 정서노동 유형에 대한 요인분석 결과

정서노동의 세 가지 유형의 관계가 서로 독립적인지를 알아보기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인 추출방식은 주축요인추출을, 요인회전은 직각회전(베리맥스)을 사용하였다. 요인분석 결과 자연행위 1번 문항이 다른 요인보다 높게 관련되어 있어 삭제하고, 자연행

표 1. 정서노동 유형에 대한 요인분석 결과

문항	요인1	요인2	요인3
나는 유아들 때문에 화가 나도 억지로 껌 참는 경우가 많다.	.301	.334	
나는 유아들에게 진심으로 웃는 경우보다 억지로 웃는 경우가 더 많다.		.558	
일을 하면서 내가 느끼는 기분과는 다른 감정을 나타내야 할 때가 많다.		.721	
유아들을 대할 때 내 속마음과 겉으로 표현하는 것에는 차이가 있다.		.778	
유아들을 대할 때 내 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다.		.625	
나는 유아들을 대할 때 진심으로 긍정적 감정을 느끼기 위해 노력한다.	.708		
보육교사로서 유아들에게 긍정적인 정서(칭찬이나 격려)를 표현하기 위해 그런 마음을 실제로 느끼려고 하는 경우가 많다.	.845		
나는 유아들에게 보여주어야 하는 감정을 실제로 느끼기 위해 노력한다.	.693		
유아들을 대할 때 긍정적인 마음이 진심으로 속에서 우리나라에게 하려는 경우가 많다.	.696		
유아들에게 보여야 하는 긍정적 감정을 실제로도 느끼려고 노력한다.	.773		
나는 보육교사로서의 좋은 이미지를 위해 유아들에게 진심으로 친절하게 대한다.	.674		
유아들에게 나의 감정을 꾸밈없이 자연스럽게 나타낸다.	.319		.709
내가 자연적으로 느끼는 감정들을 그대로 유아들에게 나타낸다.			.767
고유치	3.51	2.01	1.31
설명변량(%)	27.0	15.4	10.0
누적변량(%)	27.0	42.4	52.5

주. 요인 1 = 표면행위, 요인 2 = 내면행위, 요인 3 = 자연행위. 요인계수 .30 이상만 보고함.

위는 최종적으로 2개 문항을 사용하였다. 최종 요인분석 결과는 표 1에 제시되어 있으며 표에서 보듯이 정서노동은 표면행위, 내면행위, 그리고 자연행위의 세 가지 유형으로 구분되는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1은 지지되었다. 추가로 13개 문항으로 구성된 3요인 모형에 대해 확인적 요인분석을 실시한 결과 모형의 부합도는 비교적 적합한 것으로 나타났다(CFI = .93, TLI = .89, NFI = .87).

#### 변인들의 기술통계치 및 상호상관

본 연구에서 사용된 변인들의 평균, 표준편차, 상호상관이 표 2에 제시되어 있다. 정서노동 변인과 선행변인과의 관계를 살펴보면 먼저 표면행위는 정서지능( $r = -.14, p < .05$ )과 핵심자기평가( $r = -.24, p < .01$ )와 부적으로 유의하게 관련되었고, 부정정서억압규범( $r = .41, p < .01$ )과는 정적으로 유의하게 관련되었으며, 긍정정서표현규범과만 유의하게 관련되

표 2. 측정변인들간의 평균, 표준편차 및 상관

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. 연령	-											
2. 교사경력	.28**											
3. 현 직장경력	.10	.59**										
4. 정서 지능	.16*	.04	-.04									
5. 핵심자기평가	.22**	.12	.04	.51**								
6. 부정규범	.12	.08	.11	.12	.04							
7. 긍정규범	.07	.14	.03	.22**	.34**	.45**						
8. 표면행위	-.14	.07	.13	-.14	-.22**	.41**	.06					
9. 내면행위	.15*	.01	-.09	.52**	.34**	.19*	.30**	.09				
10. 자연행위	.19**	.08	-.10	.26**	.21**	-.01	.03	-.15*	.43**			
11. 소진	-.04	-.08	.08	-.18*	-.28**	.17*	-.13	.40**	-.15*	-.16*		
12. 냉소	-.19*	-.02	.12	-.24**	-.40**	.04	-.32**	.26**	-.17*	-.18*	.46**	
14. 희망	.14	.01	-.06	.59**	.70**	.21**	.31**	-.09	.36**	.19**	-.21**	-.31**
평균	30.89	55.39	28.15	3.67	3.60	3.72	4.16	2.94	3.85	3.46	2.67	2.30
표준편차	7.96	41.82	27.03	0.42	0.42	0.75	0.60	0.62	0.61	0.78	0.53	0.62

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

지 않았다. 내면행위는 정서지능( $r = .52, p < .01$ ), 핵심자기평가( $r = .34, p < .01$ ), 부정정서 억제규범( $r = .19, p < .05$ ), 긍정정서표현규범( $r = .30, p < .01$ )과 모두 정적으로 유의하게 관련되었다. 자연행위는 정서지능( $r = .26, p < .01$ ) 및 핵심자기평가( $r = .21, p < .01$ )와는 정적으로 유의하게 관련되었지만 부정정서억제규범 및 긍정정서표현규범과는 유의하게 관련되지 않았다.

정서노동 유형과 결과변인의 관계에서는 표면행위가 소진( $r = .40, p < .01$ ), 냉소( $r = .26, p < .01$ )과 정적으로 유의하게 관련되었으나 희망과는 유의하게 관련되지 않았다( $r = -.09, p > .05$ ). 내면행위는 소진( $r = -.15, p <$

$.05$ ) 및 냉소( $r = -.17, p < .05$ )와는 부적으로, 희망( $r = .36, p < .01$ )과는 정적으로 유의하게 관련되었다. 마지막으로 자연행위는 내면행위와 동일하게 소진( $r = -.16, p < .05$ ) 및 냉소( $r = -.18, p < .05$ )와는 부적으로, 희망( $r = .19, p < .01$ )과는 정적으로 유의하게 관련되었다.

선행변인들이 각 정서노동 유형에 미치는 영향력에 대해 분석한 결과가 표 3에 제시되어 있다. 먼저 본 연구에서 사용한 연령, 교사경력 및 현 직장경력 등의 변인이 정서노동에 영향을 줄 수도 있기 때문에 이러한 변인이 주는 영향을 통제된 상태에서 정서지능, 핵심자기평가, 그리고 정서규범이 순수하게 정서노동에 주는 영향을 분석하고자 하였다. 따라

표 3. 정서노동에 영향을 미치는 선행변인의 위계적 회귀분석

단계	정서노동								
	표면행위			내면행위			자연행위		
	$\beta$	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$	$\beta$	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$	$\beta$	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$
1단계		.03			.06*			.07*	
연령	-.16*			.17*			.17*		
교사경력	.06			.11			.16		
현직장경력	.06			-.19*			-.22*		
2단계		.24**	.21**		.32**	.27**		.13*	.06*
정서지능	-.08			.42**			.19*		
CSE	-.15			.07			.11		
부정정서억압규범	.44**			.05			-.05		
긍정정서표현규범	-.07			.17*			-.05		

주. \*  $p < .05$ , \*\* $p < .01$

서 위계적 회귀분석 1 단계에서 연령, 교사경력, 그리고 현 직장경력의 세 변인을 방정식에 넣어 이를 통제하고 2 단계에서 세 선행변인을 방정식에 넣어 각 변인의 유의도를 검증하였다.

선행 변인과 정서노동과의 관계에서 정서지능은 내면행위와 자연행위에 정적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 부분적으로 지지되었다. 핵심자기평가는 정서노동 유형에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으며 따라서 가설 3은 지지되지 못했다.

환경변인인 정서규범이 정서노동에 미치는 영향을 살펴보면 먼저 부적정서억압규범은 표면행위에만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 보육기관에서 보육교사들에게 아이들에 대한 부정적 행동을 보이지 말 것을 요구할수록 보육교사들은 표면행위를 많이 하

는 것으로 나타났다. 따라서 가설 4-1은 부분적으로 지지되었다. 긍정적 정서표현규범은 내면행위에만 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 보육기관에서 보육교사들에게 아이들에 대해 긍정적 행동을 자주 보일 것을 요구할수록 보육교사들은 진심으로 긍정적 정서를 경험하려는 경향이 있었다. 따라서 가설 4-2도 부분적으로 지지되었다.

정서노동이 각각의 결과변인에 미치는 영향력에 대해 분석한 결과가 표 4에 제시되어 있다. 먼저 정서노동이 심리적 소진에 미치는 영향을 살펴보면 표면행위는 소진과 냉소에 부적으로 유의한 영향을 미쳤고 내면행위는 소진과 냉소에 정적으로 유의한 영향을 미쳤다. 즉 보육교사들이 표면행위를 많이 할수록 이들이 느끼는 소진과 냉소는 커지며 반면 이들이 내면행위를 많이 할수록 소진과 냉소는 줄어드는 것으로 나타났다. 그러나 자연행위

표 4. 결과변인에 영향을 미치는 정서노동의 위계적 회귀분석

단계	종속변인								
	소진			냉소			희망		
	$\beta$	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$	$\beta$	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$	$\beta$	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$
1단계		.03			.06*			.02	
연령	-.00			-.19*			.11		
교사경력	-.17			-.09			.04		
현직장경력	.18			.19*			-.09		
2단계		.22**	.19**		.17**	.10**		.15**	.13**
표면행위	.42**			.24**			-.11		
내면행위	-.22**			-.25**			.37**		
자연행위	-.01			-.02			-.02		

주. \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ .

는 결과에 유의한 영향을 미치지 못했다. 따라서 가설 5는 부분적으로 지지되었다.

정서노동이 희망에 미치는 영향을 살펴보면 내면행위만이 희망에 정적으로 유의한 영향을 미쳤으며, 따라서 가설 6은 부분적으로 지지되었다.

### 논 의

본 연구에서는 보육교사들을 대상으로 정서노동 유형을 구분하고 각 유형에 따라 이에 영향을 미치는 선행변인과 이에 따른 결과변인에 어떤 차이가 있는지를 알아보고자 하였다. 먼저 정서노동 유형을 파악하기 위하여 요인분석을 실시한 결과 정서노동은 표면행위, 내면행위, 그리고 자연행위의 세 가지 유형으로 구분되는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 Diefendorff 등(2005)의 연구에서 확인적 요인분

석 결과 3요인의 부합도가 다른 요인구조에 비해 높게 나타난 것과 일치하며 세 가지 정서노동 유형이 구분된다는 가설 1을 지지하는 것이다. 이들의 연구에서는 사람들을 대하는 업무에서 파트타임으로 일하면서 공부하는 남녀 대학생들을 대상으로 자료를 얻어 분석하였다. 본 연구에서는 여성으로만 구성된 보육교사를 대상으로 자료를 얻어 분석하였으며 도출된 연구결과는 정서노동 유형이 남녀 상관없이 세 가지 유형으로 구분될 가능성이 있음을 시사하는 것으로 해석할 수 있다.

또한 본 연구에서는 정서노동 유형 가운데 내면행위의 점수(M = 3.85)가 가장 높았고 그 다음은 자연행위(M = 3.46)였으며 표면행위의 점수(M = 2.94)가 가장 낮게 나타났다. 이러한 결과는 자연행위의 점수(M = 3.50)가 가장 높고 표면행위의 점수(M = 2.70)가 가장 낮았던 Diefendorff 등(2005)의 연구 결과와 다소 차이가 있는 것이다. 이러한 결과가 나타난 이유

중의 하나로는 본 연구에서의 조사대상자가 어린 유아들을 돌보는 보육교사였기 때문인 것으로 해석 할 수 있다. 어린 유아들을 돌보기 때문에 힘들더라도 내면행위를 통해 유아들에게 진심으로 정서적인 도움을 주려는 마음이 클 것으로 해석할 수 있다.

정서노동 유형에 영향을 미치는 선행변인에 관한 분석 결과를 살펴보면 각 정서노동 유형별로 모든 선행변인들을 회귀방정식에 넣고 위계적 회귀분석을 실시한 결과 먼저 정서지능은 내면행위와 자연행위에는 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 표면행위에는 부적으로 영향을 미치나 유의하지는 않은 것으로 나타났다. 이로써 정서지능이 정서노동에 유의한 영향을 미친다는 가설 2는 부분적으로 지지되었다.

정서지능이 내면행위에 정적으로 영향을 미치는 것은 과거 연구 결과(노혜미, 유태용, 2006; 신강현 등, 2008)와 일치한다. 또한 내면행위와의 상관이 표면행위와의 상관보다 크게 나타난 것도 이들 연구결과와 일치한다. 그러나 본 연구에서 정서지능이 표면행위와 정적으로 관련되지 않았고 회귀분석과 상관분석 모두에서 부적으로 관련된 것으로 나타난 결과는 이들(노혜미, 유태용, 2006; 신강현 등, 2008)의 연구 결과와는 다르다.

이러한 결과가 나타난 이유는 위의 정서노동 유형 결과에서 설명한 바와 같이 본 연구에서 조사대상자들이 유아들을 대하는 보육교사였기 때문인 것으로 보인다. 보육교사의 특성 상 어린 유아들을 대해야 하고 이로 인해 일반인들을 대하는 서비스 업종에 종사하는 종업원들과는 달리 내면행위에 좀 더 집중하게 되고 표면행위를 덜 보일 가능성이 있으며 실제로 표면행위의 점수가 가장 낮게 나타났

다. 정서지능이 높을수록 자신의 정서를 잘 관리할 수 있기 때문에 표면행위도 잘 보일 것으로 예측할 수 있으나 상대방이 유아들이어서 내면행위에 좀 더 치중하다 보니 표면행위는 덜 보이게 된 것으로 해석할 수 있을 것이다. 그러나 회귀계수 및 상관계수의 부적 크기가 크지 않았기 때문에 본 연구에서 나타난 결과에 대해 최종 결론을 내리기 위해서는 다양한 표집을 통한 추후 연구가 필요할 것으로 판단된다. 또한 선행변인과 정서노동간에 심리적 매개변인에 관한 연구를 통해 정서지능이 높은 보육교사가 어떠한 과정을 거쳐 정서노동을 경험하게 되는지에 관한 추후 연구가 필요하다.

핵심자기평가는 가설 3과는 달리 위계적 회귀분석 결과 정서노동 유형과 유의하게 관련되지 않았다. 그러나 정서노동에 영향을 주는 방향에 있어서는 가정한대로 핵심자기평가는 표면행위에는 부적으로 내면행위와 자연행위에는 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 정서노동 유형과의 단순 상관분석 결과에서 핵심자기평가는 가정한대로 표면행위와는 부적으로 유의하게 내면행위와 자연행위에는 정적으로 유의하게 관련된 것으로 나타났다. 회귀분석 결과에서 이러한 관계가 유의하게 나타나지 않은 이유는 핵심자기평가와 동시에 회귀방정식에 유입된 다른 변인들과의 관계 때문인 것으로 보여진다.

정서규범과 정서노동 유형과의 관계에서 부정정서억압규범은 표면행위에만 정적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났으며 따라서 가설 4는 부분적으로 지지되었다. 즉 부정정서를 표현하지 않도록 강조하는 규범이 강할수록 보육교사의 표면행위는 더 많이 나타났다. 긍정정서표현규범은 내면행위에만 정

적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 긍정정서를 표현하도록 강조하는 규범이 강할수록 보육교사의 내면행위는 더 많이 나타났다. 이러한 결과는 정서규범과 표면행위와 내면행위의 정서노동 유형과의 관계를 분석한 과거 연구 결과(예, 신강현 등, 2006; Brotheridge & Grandey, 2003; Diefendorff 등, 2005)와 일치하는 것이지만 부정정서억압규범과 자연행위간의 유의한 부적 관련성을 보고한 Diefendorff 등(2005)의 연구 결과와는 일치하지 않는 것이다.

본 연구에서는 단순 상관분석 결과에서도 부정정서억압규범은 자연행위와 매우 낮은 상관( $r = -.01$ )을 보였다. 본 연구에서 가정하지는 않았지만 자연행위는 긍정정서표현규범과의 단순 상관분석에서도 낮은 상관( $r = .03$ )을 보였다. 따라서 보육교사들은 자신이 속해있는 조직의 정서표현규범과 상관없이 자신이 느끼는 감정을 그대로 유아들에게 표현하는 것으로 나타났다. 이러한 결과 또한 보육교사라는 특수성에 기인한 것으로 해석 가능하다. 정서노동을 표현해야 할 대상자가 유아들이기 때문에 보육교사들이 자신들의 부정적인 감정을 그대로 표현하더라도 유아들이 이를 문제삼을 가능성이 낮기 때문에 보육교사들은 조직의 정서표현 규범에 크게 영향을 받지 않고 자신들이 느끼는 감정을 그대로 표출할 가능성이 높은 것으로 해석할 수 있다.

정서노동 유형과 결과 변인과의 관계를 살펴보면, 먼저 심리적 소진과의 관계에서 표면행위를 많이 할수록 소진과 냉소를 더 많이 경험하는 것으로 나타났으며 내면행위를 많이 할수록 소진과 냉소를 덜 경험하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 가설 5를 지지하며 과거 연구결과(이랑 등, 2006; 신강현 등, 2008;

Abraham, 1999)와 일치하는 것이다. 그러나 자연행위는 소진 및 냉소와 유의하게 관련되지 않았다. 따라서 전체적으로 가설 5는 부분적으로 지지되었다. 단순상관 분석 결과를 살펴보면 자연행위는 소진 및 냉소와 유의하지는 않았지만 부적으로 관련된 것으로 나타나 내면행위에서와 동일하게 자연행위를 많이 할수록 소진과 냉소를 덜 경험하는 경향이 있는 것으로 나타났다. 따라서 자연행위와 심리적 소진과의 관계에 관해서는 다양한 표집을 대상으로 하는 추후 연구가 필요하다.

정서노동 유형과 희망간의 관계에서 가설 6은 부분적으로 지지되었다. 내면행위는 희망에 정적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 내면행위를 많이 할수록 이들의 희망은 증가하였다. 표면행위는 희망에 부적으로 영향을 미쳤으나 유의하지는 않았다. 자연행위도 희망에 유의한 영향을 미치지 않았다. 그러나 단순 상관분석 결과에서 자연행위는 희망과 정적으로 유의하게 관련되었기 때문에 이 관계에 관한 결론을 내리기 위해서는 추후 연구가 필요한 것으로 보여진다.

한편, 본 연구는 포함된 표집이 모두 여성이며 보육교사라는 특수 직업에 국한되었다는 제한점이 있다. 보육교사의 특성상 대부분 여성으로 구성되어 있다는 특수성이 있지만 본 연구에서 나타난 결과가 남녀로 구성된 다른 직업에서도 동일하게 나타날지에 관해서는 추후 연구가 필요하다.

본 연구는 정서노동 유형이 표면행위, 내면행위, 그리고 자연행위의 세 가지 유형으로 구분될 수 있다는 점을 밝혔다는 점에서 의의가 있다. 특히 여성만으로 구성된 보육교사를 대상으로 실시한 연구에서도 남녀를 모두 포함한 Diefendorff 등(2005)의 연구에서와 동일하

게 3가지 행위가 구분되는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구결과는 향후 정서노동에 관한 연구에서 기존의 연구처럼 표면행위와 내면행위만을 포함시킬 것이 아니라 자연행위를 포함시켜 분석할 필요가 있음을 말해주고 있다. 또한 정서노동 유형의 선행변인과 결과변인과의 관계에 관한 분석 결과에서도 자연행위와 이들 선행 및 결과변인과의 관계는 표면행위나 내면행위와 이들 변인과의 관계와는 다르게 나타났기 때문에 자연행위를 표면행위 또는 내면행위와 구분할 필요가 있을 것이다.

전반적으로 상관분석 결과 자연행위와 이들 변인과의 관계는 정서표현규범을 제외하고는 내면행위와 이들 변인과의 관계와 유사한 것으로 나타났다. 그러나 위계적 회귀분석 결과를 살펴보면 자연행위는 단지 정서지능과만 유의하게 관련되었다. 이는 표면 및 내면행위와 이들 변인과의 관계가 상대적으로 강하기 때문에 나타난 결과일 수도 있다. 신강현 등(2006)은 정서표현규범과 정서노동 유형과의 관계에서 부정정서억압규범은 표면행위와 그리고 긍정정서표현규범은 내면행위와 더 크게 관련될 것으로 가정한 바 있다. 정서노동의 선행 또는 결과변인과의 관계에 관한 추후 연구에서도 이와 같이 각 정서노동 유형별로 관련이 깊을 것으로 판단되는 변인을 포함시켜 분석함으로써 각 정서노동 유형에 대한 이해의 폭을 넓히는 노력이 필요할 것으로 판단된다.

정서노동과 결과변인과의 관계에서 표면행위는 심리적 소진과는 정적으로 관련되었고 내면행위는 심리적 소진과는 부적으로, 희망과는 정적으로 관련되었다. 이러한 결과는 정서노동의 수행이 조직내 구성원들에게 반드시 부정적인 결과를 초래하는 것이 아님을 보여

주며, 보육기관에서 보육교사들의 정신건강 증진을 위해 이들이 평소에 내면행위를 많이 하도록 유도할 필요가 있음을 시사한다.

이와 관련해 보육교사들의 내면행위 증진을 위해서 가능한 방법은 무엇일지를 고려해 볼 필요가 있다. 본 연구에서는 개인의 기질적인 특성으로 정서지능과 핵심자기평가를 포함시켰고 환경적인 특성으로 정서표현규범을 포함시켰다. 위계적 회귀 분석 결과 정서지능과 긍정정서표현규범이 내면행위에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 보육기관에서는 보육교사 채용 시 가능한 정서지능이 높은 사람들을 선발하는 것이 바람직할 것으로 보인다. 또한 부정적 정서를 표현하지 말라는 말이나 지시보다는 가능한 긍정적으로 아이들을 대하고 우호적인 정서를 표현하라고 긍정적인 말로 격려하는 것이 바람직할 것으로 보인다.

### 참고문헌

노혜미, 유태용, 신강현 (2007). 정서지능과 정서노동전략이 직무관련 태도에 미치는 영향: 개인적 성취감의 매개효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 20, 529-550.

신강현, 이 랑, 허창구, 김재연 (2006). 정서노동 예측시 성격 5요인과 직무환경변수의 역할: 미국 호텔업 종사자를 대상으로. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 19(1), 105-124.

신강현, 한영석, 김완석, 김원형 (2008). 정서노동과 직무탈진 및 직무열의의 관계: 정서지능의 조절효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 21, 475-491.

- 양진운 (2005). 보육교사직의 직업적 특성에 대한 사회학적 고찰: 춘천시 어린이집 보육교사를 중심으로. 강원대학교 대학원 석사학위논문.
- 양필석 (2008). 핵심자기평가가 조직유효성에 미치는 영향: 셀프리더십과 심리적 임파워먼트의 매개효과를 중심으로. 울산대학교 박사학위논문.
- 윤연숙 (2004). 유급 '아동보살핌' 조절에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이동하, 탁진국 (2008). 주도성과 핵심자기평가가 경력성공에 미치는 영향에 관한 연구: 경력계획을 매개변인으로. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 21, 83-103.
- 이 랭, 김완석, 신강현 (2006). 직무탈진과 직무요구의 요구-자원 모델에서 정서노동전략의 이해: 콜센터상담원을 대상으로. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 19, 573-597.
- 이주일 (1998). 체험정서와 표현정서의 심리적 효과. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 이주일 (2008). 행복, 동정심 및 자긍심에 대한 정서노동 유발상황과 정적 정서노동의 심리적 효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 21, 769-798.
- 이진화 (2007). 보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서변인, 직무만족도, 소진과의 관계. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 최유희, 이희경, 이동귀 (2008). Snyder의 희망 척도 한국 번역판의 타당화 연구. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 22, 1-16.
- 탁진국 (2007). 개인-직무부합의 선행변인과 이직의도와의 관계: 신입사원을 중심으로. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 20, 459-473.
- 탁진국, 신필순 (1999) 고등학교 교사의 직무스트레스원인이 정신건강에 미치는 영향. 한국심리학회지: 건강, 4, 110-122.
- 탁진국 (2007). 개인-직무 부합의 선행변인과 이직의도와의 관계: 신입사원을 중심으로. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 20, 459-473.
- Abraham, R. (1999). Negative affectivity: Moderators or confound in emotional dissonance-outcomes relationship? *The Journal of Psychology*, 33, 61-72.
- Adelmann P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. *Organizational risk factors for job stress*. edited by Steven L Sauter and Lawrence R. Murphy. American Psychological Association.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, 48, 97-125.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- 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, 55-67.
- Brotheridge, C. M., & Grandey A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing for 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.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Grosserand R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959.
- Erez, A., & Judge, T. A. (2001). Relationship of core self-evaluations to goal setting, motivation and performance. *Journal of Applied Psychology*, 86, 1270-1279.
- 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.
- Glomb T. M. & Tews M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1-23.
- Goldstein, L., & Lake, V. (2000). "Love, love and more love for children": Exploring preservice teacher's understanding of caring. *Teaching and Teacher Education*, 16, 861-872.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Grandey, A. (2003). When the show must go on: Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human being*. Berkeley: University of California Press.
- Johnson, H. M., & Spector, P. E. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 319-333.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluation traits-self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 80-92.
- Judge, T. A., Locke, E. A., & Durham, C. C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: a core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151-188.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.
- Lange, S. P. (1978). Hope. In Calson, C. E., & Blackwell, B. (Eds.), *Behavioral concepts and nursing intervention*. JB Lippincott Co.
- Low, K. S., Wong, C., & Song, L. J. (2004). The Construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for managements studies. *Journal of Applied Psychology*, 89, 483-496.
- Maslach C., Jackson S. E. (1982). Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a

- complex phenomenon. In W.S. Paine(Eds.). *Job stress and burnout* (29-40). Beverly Hills. CA: Sage.
- Maslach C., Jackson S. E., & Leiter, M. (1996). *Maslach burnout inventory*, Manual(3rd ed), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Rafarli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organization life. *Research in Organizationl Behavior*, 11, 1-42.
- Schaubroeck, J. & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21. 163-183.
- Snyder, C. R. (1994). *The psychology of hope: You can get there from here*. New York: Free Press.
- Snyder, C. R., Lapointe, A. B., Crowson, J. J. Jr., & Early, S. (1998). A positive psychology field of dreams: "If you build it, they will come..." *Journal of Social and Clinical Psychology*, 19, 151-160.
- Snyder, C. R., Rand, K. L., & Sigmon, D. R. (2002). *Hope Theory*. In C. R. Snyder, & S. J. Lopez(Eds.). *Handbook of positive psychology*(pp. 257-276). Oxford, England: Oxford University Press.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 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, 935-948.

1 차원고접수 : 2009. 9. 27.

심사통과접수 : 2009. 12. 8.

최종원고접수 : 2009. 12. 27.

## **A Study on Emotional Labor types: Using Pre-school Teachers**

**Jinkook Tak**

**Kilkwang Noh**

**Eun-kyung Lee**

Kwangwoon University Department of Industrial Psychology

This study was intended to examine conceptual distinctions among three types of emotional labor strategy and the relations of three types of emotional labor to antecedents and outcomes. Data were collected from pre-school teachers, consisting of only women. Emotional intelligence, core self-evaluation, and emotional expression norm were used as antecedent variables. Job burnout and hope were used as outcome variables. Results of factor analysis showed that emotional labor consists of three factors, which are surface acting, deep acting, and natural acting. Results of correlational analyses and hierarchical regression analyses showed that each type of emotional labor was differently related to antecedent variables as well as outcome variables. Finally limitations and suggestions of this study were discussed.

*Key words : Emotional Labor, Surface Acting, Deep Acting, Natural Acting, Emotional Intelligence, Core Self Evaluation, Emotional Expression Norm, Burnout, Hope.*