

영유아보육·교육기관 교사의 표면적 정서노동과 직무소진간 관계에서 시설장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지의 효과

The relationship of surface acting in emotional labor, emotional support from supervisor, colleagues, parents and burnout of teachers in kindergartens and day care centers

이영미(Lee, Young-Mi)* · 민하영(Min, Ha Yeoung)**

이 연구는 영유아 보육·교육기관의 교사의 표면적 정서노동과 직무소진의 관계에서 시설장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지가 상호작용 효과를 갖는지를 탐색하였다. 조사대상은 영유아 보육·교육기관의 교사 208명 이었으며 자료는 질 문지 조사를 통하여 수집하였다. 수집된 자료는 SPSS Win 15.0 프로그램을 이용하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과 첫째 교사의 표면적 정서노동이 높을수록 직무소진이 증가하였으며 둘째 시설장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지가 높을수록 직무소진이 감소하였다. 셋째 교사의 표면적 정서노동이 직무소진에 미치는 영향에 있어서 시설장의 정서적 지지, 학부모의 정서적 지지는 상호작용효과를 나타냈다. 시설장의 정서적 지지가 높을 경우 그리고 학부모의 정서적 지지가 높을 경우 표면적 정서노동이 직무소진에 미치는 영향이 약화되는 것으로 나타났다.

주제어: 직무소진, 표면적 정서노동, 정서적 지지

* 제1저자: 백석대학교 사회복지학부 조교수

** 교신저자: 대구가톨릭대학교 아동학과 교수, hymin@cu.ac.kr

I. 문제제기

영유아 교사는 절대적 돌봄을 요하는 영유아와 많은 시간을 지내고 언어적인 상호소통이 미숙한 어린 영유아를 지도해야 하므로 신체적 정신적으로 지치기 쉽다. 더구나 영유아 교사는 학부모와의 접촉이 잦고 긴밀한 관계를 유지해야 하는 특성이 있기에 그 상호작용에서 비롯한 부담도 남다르다. 이로 인해 교사들은 피로, 업무부담, 스트레스 등이 과중하게 되고 소진을 경험한다(권혜진, 2008; 박상희, 문수경, 이무영, 2006; 조성연, 2005; 황혜신, 2008). 심리적 소진은 직무스트레스를 겪고 있을 때 나타나는 회피적인 정서 상태(Spector, 2004)로 지속되고 장기화되면 정서적 탈진, 비인간화, 개인적 성취감 감소 등을 수반한다(Maslach & Jackson, 1981, 1986). 그 중 정서적 탈진은 한 개인의 직무에 있어서 능력 이상의 지나친 정서적 요구로 인해 고갈되어버린 느낌을 말하며 냉소는 한 개인의 직무나 서비스에 관련된 이들에게 보이는 분리되고 냉담한 반응을 말하고 개인적 성취감 감소는 자신이 직무에 있어서 더 이상 유능하지 않으며 책임을 다하거나 가치 있는 성취를 하기에 부족하다는 자기평가를 말한다(Maslach & Jackson, 1981, 1986). 대인간 접촉에서 비롯한 스트레스인 직무소진은 조직이나 개인에게 부정적인 결과를 초래하여 직무수행의 질을 저하시킨다(탁진국, 노길광, 이은경, 2009). 영유아 교사들도 여타의 인적 서비스직에 종사하는 인력처럼 대인상호작용에서 비롯하는 피로감, 업무부담, 스트레스로 인해 성취감 감소(황혜신, 2008) 및 정서적 탈진(박상희 외, 2006; 조성연, 2005)을 경험하는 것으로 나타난다. 소진은 직무만족 저하나 이직(심숙영, 1999)으로 이어지고 영유아 보육, 교육의 안정성과 질을 저해(박상희 외, 2006; 조성연, 2005)할 수 있으므로 영유아 교사의 소진을 약화 또는 심화시키는 요인을 탐색하는 시도는 중요하다.

영유아 교사직은 자기정서규제 혹은 관리가 많이 요구되는 직업으로 정서노동의 특성(Hochschild, 1983)을 갖는다. Hochschild(1983)에 의하면 정서노동은 정서에 노력을 가하는 여러 행위 중 표현 규칙에 맞추어 자신의 정서를 관리, 조절하는 것이다. 영유아 교사들은 어린 영유아를 돌보고 가르치는 역할을 수행함에 있어 자신이 체험하고 느끼는 정서를 그대로 표현할 수 없는 경우가 많다. 개인적으로 느끼는 좌절감이나 실망감, 분노나 슬픔 등 부정적 정서는 드러내지 않거나 그 수위를 조절할 것이 기대된다. 실제 유아교육기관에서 다른 맥락에서보다 긍정적 정서가 부정적 정서에 비해 더 많이 표현되는 것으로 나타난다(최기영, 우수경, 2001). 더욱이 교사의 정서적 지지는 영유아와의 관계를 형성하고 유지하는데서 중요한 기제이며

영유아 교수의 주요한 방법이기 교사는 어린 영유아들의 정서적 요구에 부응하여 적극적, 능동적으로 반응해야 한다. 그 과정에서 영유아 교사들은 외적 조건 및 외적 기대에 따라 정서를 조절하는 과정이 자주 요구된다. 이렇게 효과적인 직무수행 또는 조직내 적응을 위하여 조직이 요구하는 표현규칙에 따라 자신의 감정을 조절하려고 노력하는 '정서노동'(Ashforth & Humphrey, 1993)은 직무소진을 예측하는데 있어 중요한 선행변수의 하나로 연구되고 있다(이동명, 김강식, 김수련, 2007; 이진화, 2007; Brotheridge & Grandey, 2002; Erickson & Ritter, 2001; Scheid, 1999). 연구결과에 따르면 정서노동의 강도가 높은 직무에 종사하는 구성원들은 높은 직무 불만족, 낮은 자존감, 나쁜 건강상태, 소진 등을 경험하는 것으로 나타났으며(Adelman, 1995) 보육교사의 경우도 정서노동은 정서적 고갈과 정적 상관을 보여 교사가 정서노동을 많이 할수록 정서적 고갈을 많이 경험하였다(권혜진, 2008; 이진화, 2007).

정서노동은 보육대상 영유아와의 정서적 상호작용에 대한 요구가 높은 교사에게 중요한 역할이지만 그에 따른 스트레스로 소진이 유발될 수 있으므로 정서노동의 어떤 부분이 부정적 결과로 이어지는지를 면밀히 탐색할 필요가 있다. 정서노동의 개념을 제시한 Hochschild(1983)는 이미 정서노동의 전략으로 표면행동과 내면행동을 제시한 바 있다. 표면행동은 언어적 혹은 비언어적 표현행위를 통해서 구성원으로서 조직의 표현규범에 순응하는 것이다(예, 일을 하면서 내가 느끼는 기분과 다른 감정을 나타내야 할 때가 많다)(탁진국 외, 2009). 즉 실제로는 경험하고 있지 않은 정서를 마치 경험하고 있는 것처럼 보이기 위해 언어적 단서는 물론 비언어적 단서(예, 표정, 몸짓, 목소리 등)를 주의 깊게 조절하는 것, 곧 자신의 실제 정서와 일치하지 않는 정서를 표현하는 것을 말한다(Ashforth & Humphrey, 1993). 내면행위는 표현하고자 하는 행위를 억제하거나 적극적으로 유도하여 실제로 느끼지 않은 감정을 진심으로 경험하기 위해 노력하는 것이다(탁진국 외, 2009). 정서노동을 이와 같이 구분할 때 정서노동 중 자신의 실제 정서와 일치하지 않는 정서를 표현하는 표면적 정서노동, 즉 정서를 내면적으로 수용하고 있지 못하는 관계로 느낀 정서와 표현 정서가 다른 표면적 정서노동은 정서적 부조화의 지각으로 부정적 결과를 초래할 가능성이 있다. 자신이 실제로 느끼지 않은 감정을 밖으로 표현해야 하는 상황, 경험한 감정과 다른 감정을 표현해야 하는 상황이 지속된다면 역할 수행에서의 부담은 더 커질 것이기 때문이다. 이런 맥락에서 실제로 느끼지 않는 감정을 밖으로 표현해야 하는 정서노동, 실제 경험한 바와 다른 감정을 표현해야 하는 정서노동에 초점을 둔다.

일반적으로 정서노동이 조직구성원의 건강 및 심리적 복지에 부정적 영향을 미친

다고 보고했던 초기 연구들과 달리 일련의 연구들은 개인 스스로 표현하는 정서를 내면적으로 얼마나 수용하는지에 따라 정서노동의 영향이 다를 수 있다는 점을 고려했다. 예를 들어 몇몇 연구들은 정서노동 전략을 표면행동과 내면행동으로 구분하여 표면행동과 내면행동이 소진과 각기 다른 관계를 보인다는 점을 보고했다. 곧 표면행동은 소진에 유의한 영향(김원형, 신강현, 허창구, 이종현, 2007; 이랑 외, 2006; 이진화, 2007; 탁진국 외, 2009)을 주었으나 내면행동은 소진 중 정서적 탈진에 주효과가 없거나(김원형 외 2007; 신강현, 한영석, 김완석, 김원형, 2008) 부적 영향(이랑, 김완석, 신강현, 2006; 이진화, 2007; 탁진국 외 2009)을 주었다. 연구의 결과가 모두 일치하지는 않지만 표면적 정서노동과 내면적 정서노동이 미치는 영향이 다르다는 점, 그리고 자신의 실제 정서와 무관하게 조직에서 요구하는 정서를 표현함에 따라 사람들은 직무 소진을 경험하게 될 가능성이 있다는 점이 제기되었다. 이러한 맥락에서 볼 때 영유아 교사의 정서노동과 심리적 소진간 관계를 정서노동 중 표면적 정서노동에 초점을 두고 그 관계를 상세화함으로써 소진을 심화시키는 요인을 이해하는데 기여할 수 있을 것이다.

한편 대인서비스직의 종사자들이 스스로 직무상 표면행동의 필요성을 승인하고 있다는 점(Zapf & Holz, 2006) 그리고 표면행동 그 자체가 아니라 그것이 진실하지 않다는 지각이 소진의 중요한 전제조건(권혜진, 2008; 김민수, 강원경, 2006)이라는 점은 표면적 정서노동과 소진의 관계에 있어서 시사하는 바가 있다. 표면적 정서노동에 따른 소진의 관계에 있어서 표면행동에 대한 교사의 지각과 인식에 영향을 주는 요인이 개입될 여지가 있는 것이다. 즉 표면행동이 직무에 필요하고 영유아의 심리적 복지에 기여하는 것이라는 점을 인식하도록 돕는 외적 지지나 교사의 표면적 정서노동에 대한 외부의 승인과 인정은 표면행동의 부정적 영향을 완화할 가능성이 있다.

이런 측면에서 영유아 교사에 대한 사회적, 정서적 지지의 영향에 주목하게 된다. 사회적 지지란 한 개인이 자신이 가진 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적 자원이다(Cohen & Hoberman, 1983). 관련연구들은 사회적 지지는 업무만족 및 심리적 안녕에 긍정적 영향을 주고 스트레스적인 경험의 병리적 결과로부터 사람들을 보호해준다고(Cohen & Wills, 1985)하였다. 직무소진 관련 연구들도 직무요구에 따른 직무소진의 관계에서 사회적 지지와 같은 직무자원이 직간접적으로 관련됨을 보고했다(김원형 외, 2007). 연구들에 의하면 교사의 직무소진은 사회관계망으로부터 제공되는 사회적 지지에 영향을 받아 교사가 주변동료나 원장으로부터 심리적인 안정감이나 정서적 지지를 받을 때 소진을 적게 느끼는 것으로 나타났다(김용미, 2003; 민하영, 2010; 안선희, 김지은, 2007; 안효진, 안선희, 문혁준, 2007).

사회적 지지 중 정서적 지지는 개인들에게 관심과 사랑의 감정을 느끼게 하는 친밀감, 밀착, 동정, 관심 혹은 배려 등을 포함한다(김미령, 2005; 조성자, 문수백, 민하영, 2008; Cohen & Hoberman, 1983). 이처럼 정서적 지지는 의미 있는 사회적 대상으로부터 존경, 애정, 신뢰, 관심, 경청 뿐 아니라 보살핌과 사랑을 받고 있다는 믿음을 갖게 하기 때문에 표면적 정서노동에서 비롯한 감정적 부조화의 영향을 조절하는 자원이 될 가능성이 있다. 표면적 정서노동에 따른 감정적 부조화가 소진을 유발(김민수 외, 2006; Abraham, 1999)하더라도 표면적 정서노동에 대한 의미 있는 사회적 대상들의 관심과 경청, 애정은 자신의 표면행위에 대한 부정적 인식을 조절하고 결국 정서적 고갈을 완화시킬 가능성이 있는 것이다. 유아교육기관 교사를 대상으로 한 연구(민하영, 2010)에서 동료교사의 정서적 지지는 우울에 따른 교사의 소진에 직접적, 간접적으로 영향을 주었으며 시설장의 정서적 지지는 직접적으로 영향을 주는 것으로 나타났다. 소진에 영향을 주는 선행요인들과 관련하여 정서적 지지의 조절 역할을 탐색하므로써 소진문제를 개입하기 위한 시사점을 찾을 수 있을 것이다.

이처럼 사회적정서적 지지는 직업적 요구에 대처하게 도와주고 수행을 용이하게 해주는데(김원형 외, 2007) 그 영향이 직접적, 간접적이며 더불어 지지의 제공원도 다양하다는 점도 주목된다. 일례로 서비스직 종사자 대상의 연구에서 표면행동이 소진에 영향을 주었으나 소진의 하위유형별로 상사나 동료가 제공하는 지지와 상호작용 효과가 달랐다. 상사나 동료의 사회적 지지는 정서적 고갈에 직접 영향을 준 반면 동료의 사회적 지지는 표면행동과 소진의 관계를 조절하는 효과를 보였다. 이 결과는 동료로부터의 지지가 업무를 제시간에 잘 마치는데 도움이 되고 직무소진이 될 수 있는 업무부하에 대한 긴장을 완화시키는데 도움을 주며(Van der Doef & Maes, 1999) 상사와의 좋은 관계는 직무탈진을 일으킬 수 있는 업무적 요구의 영향을 완화시켜줄 수 있기 때문으로 설명되었다. 사회적 지지 중 동료의 지지에서만 조절효과가 나타난 점은 연구대상이 서비스직 종사자이고 그들의 직무특성상 상사보다는 동료로부터의 지지가 중요하게 여겨진 때문이라 해석되었다. 이처럼 정서노동과 직무소진 간 관계에서 사회적 지지가 부분적으로 영향을 조절한다는 점은 영유아 교사의 경우에도 적용될 수 있을 것이다. 다만 영유아 교사의 경우 교사 간에는 서로 독립적이고 반의 운영 관리가 자율적이므로, 시설 및 프로그램 운영의 방향을 설정하고 관리하는 시설장이 교사의 소진에 대하여 더 의미 있는 역할을 할 가능성이 있다. 실제 보육교사를 대상으로 소진에 영향을 주는 변인을 연구한 바에 의하면(황혜신, 2008) 시설장과의 관계는 소진에 영향을 주는 유의한 변인이었으나 동료와의 관계는 그렇지 않았다. 또 유아교사를 대상으로 한 연구(김용미, 2003)에

서도 시설장/원장의 지지는 소진의 하위 요인 일부와 유의한 상관을 보였으나 동료교사의 지지는 유의한 상관을 보이지 않았다. 영유아 교사에게 있어 시설장의 지지가 갖는 비중이 반영된 것으로 보인다. 이렇게 운영 철학을 제시하고 서비스 전반을 관리하는 시설장의 지지는 영유아 교사의 정서적 고갈을 완화할 가능성이 있는 것이다. 또한 학부모는 영유아 교사의 역할 수행에 대해 평가, 판단하고 요구하는 입장에 있기에 학부모의 정서적 지지 정도가 영유아 교사의 정서노동 및 소진에 영향을 미칠 가능성이 있다. 직무 특성상 영유아 교사의 경우 동료의 지지와 기관장의 지지, 학부모의 지지가 영유아 교사에게 갖는 영향이 다를 수 있다. 전반적인 사회정서적 지지의 효과를 탐색하기보다 영유아 교사의 정서적 지지원이 될 수 있는 다양한 제공원을 구분하고 그 영향을 분석함으로써 영유아 교사에게 더 의미 있는 지지의 원천을 규명하고 실제적 개입에 유용한 정보를 확보할 수 있을 것이다.

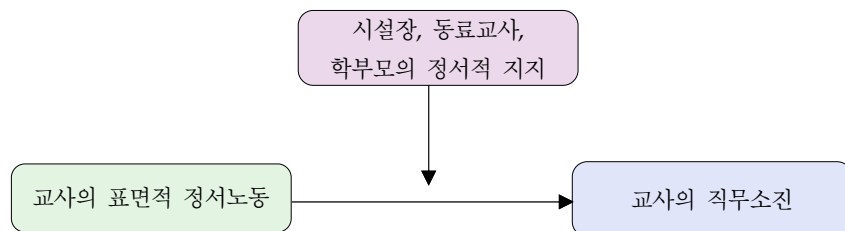
이에 따라 이 연구는 표면적 정서노동이 심리적 소진에 미치는 영향을 검토하며 그 관계에서 정서적 지지의 직접적 간접적 효과를 탐색하고자 한다. 더불어 정서적 지지의 원천에 따라 정서노동이 심리적 소진에 미치는 영향이 달랐던 일부 연구 결과를 고려하여 정서적 지지의 원천을 구분하고 표면적 정서노동과 소진간의 관계를 살펴보고자 한다. 이를 위한 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1) 영유아 교사의 표면적 정서노동과 직무소진간 관계에서 시설장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지는 조절효과를 갖는가?

연구문제 1-1) 영유아 교사의 표면적 정서노동은 직무소진에 주효과를 미치는가?

연구문제 1-2) 시설장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지는 직무소진에 주효과를 미치는가?

연구문제 1-3) 영유아 교사의 표면적 정서노동과 시설장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지는 직무소진에 상호작용효과를 미치는가?



<그림 1> 영유아 교사의 표면적 정서노동과 직무소진 관계에서 시설장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지의 조절효과

II. 연구방법

1. 조사대상

대구경북지역에 소재하고 있는 어린이집과 유치원 등 영유아 보육·교육기관에 근무하는 교사, 주임교사 등 208명을 조사 대상으로 하였다. 교사들의 연령은 25세 이하가 전체의 약 64%를 차지하였으며 최종학력은 전문대 이하가 조사대상의 75%를 차지하였다. 근무기관은 유치원이 72%, 어린이집이 약 28%였으며 교육경력은 5년 미만이 37.5%, 5년에서 10년 미만이 약 21%였다. 조사대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사대상자의 일반적 특성

(n=208)

변 인	변인구분	빈도(%)
연 령	25세 이하	133(63.9)
	26-29세	47(22.6)
	30세 이상	28(13.5)
최 종 학 력	전문대 이하	156(75.0)
	4년제 대학 이상	48(23.0)
근 무 기 관	유치원	150(72.1)
	어린이집	58(27.9)
교 육 경 력	5년 미만	78(37.5)
	5년-10년 미만	44(21.2)
	10년 이상	5(2.4)
	결측치	81(38.9)
결 혼 여 부	미 혼	175(84.1)
	기 혼	30(14.4)
	이 혼	1(0.5)
	결측치	2(1.0)

2. 조사도구

질문지법을 이용한 이 연구는 다음과 같은 척도를 사용하였다.

1) 정서적 지지

영유아 교사가 지각하는 시설장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지를 측정하기 위한 문항은 박지원(1989)과 성영혜(1993)의 사회적 지지 척도를 참조하여 척도를 구

성하였다. 정서적 지지 척도는 '시설장(동료교사/학부모)은 내가 사랑받고 있다고 느끼게 해준다', '시설장(동료교사/학부모)은 함께 있으면 친밀감을 느끼게 해준다' 등 8문항 씩 총 24문항으로 구성하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '정말 그렇다(5점)'의 5점 리커트 척도로 측정하였으며, 문항간 일치도에 의한 신뢰도 Cronbach's α 는 시설장의 정서적 지지 .93, 동료교사의 정서적 지지 .92, 학부모의 정서적 지지 .88로 나타났다. 응답가능 점수는 각각 8-40점이며 응답점수가 높을수록 시설장, 동료교사, 학부모로 부터의 정서적 지지를 높게 지각하는 것이다.

2) 표면적 정서노동

Brotheridge와 Lee(2002)의 정서노동 척도(ELS)와 Kruml과 Geddes(2000)의 정서척도를 이용하여 보육교사의 정서노동을 측정한 이진화(2007)의 정서노동 척도를 사용하였다. 이 척도는 실제로 느끼지 않은 정서를 가장하여 표현하는 표면적 정서노동을 측정한다. 질문은 '필요하다면 내면에서 느끼는 정서와는 달리 긍정적인 분위기를 형성하기 위해 실제로 느낀 정서를 숨긴다', '영유아교사라는 직업에 적합한 긍정적 정서를 표현하기 위해 일종의 가면을 쓰고 있다' 등과 같은 문항으로 구성하였다. 응답은 '전혀 아니다(1점)' '가끔 그렇다(2점)' '보통 그렇다(3점)' '자주 그렇다(4점)', '항상 그렇다(5점)'의 5점 리커트 척도로 측정되었다. 문항간 일치도에 의한 신뢰도 Cronbach's α 는 .86으로 나타났으며, 응답가능 범위는 5-25점이며 점수가 높을수록 표면적 정서노동이 높음을 의미한다.

3) 직무소진

Maslach와 Jackson(1986)이 개발한 The Maslach Burnout Inventory(MBI)를 토대로 보육교사의 직무소진을 측정한 이진화(2007)의 직무소진 척도를 사용하였다. '나는 내 일 때문에 정서적으로 메말라버린 느낌이다.' '나는 진퇴양난에 처한 것 같다.' 등의 16문항으로 이루어진 척도는 '전혀 아니다(1점)'에서 '항상 그렇다(5점)'의 5점 리커트 척도로 측정하였다. 문항간 일치도에 의한 신뢰도 Cronbach's α 는 .88로 나타났다. 응답가능 점수는 각각 16-80점이며 응답점수가 높을수록 직무소진이 높음을 의미한다.

3. 조사절차

대구경북 지역 내 유치원과 어린이집 등 영유아보육·교육기관에 근무하는 교사를 대상으로 질문지 조사를 실시하였다. 영유아보육·교육기관을 방문하여 자료 조사를

허락받은 후, 교사에게 연구의 목적과 질문지 응답 요령을 설명하였다. 그리고 봉투에 밀봉된 질문지를 각 교사에게 한 부씩 배부하였다. 배부된 질문지는 1주일 후 재방문하여 직접 수거하거나 우편을 통해 회수하였다. 회수된 질문지 가운데 응답 자료의 결측치 값을 최소화하기 위해 부실하거나 성의 없이 응답한 자료는 제외하였다. 이에 따라 208명의 자료를 최종 분석하였다.

4. 자료 분석

수집된 자료는 SPSS Win 15.0프로그램의 위계적 중회귀분석을 통해 분석하였으며, 분석결과는 유의수준 .05미만에서 검증하였다.

III. 결과분석

연구문제 분석에 앞서 각 변인의 평균값을 문항수로 나누어 문항 평균을 산출하였다. 문항 평균값을 산출한 결과 영유아 교사들은 동료교사의 정서적 지지(문항평균=4.06)를 비교적 높다고 지각하는 것으로 나타났으며 시설장의 지지도 비교적 긍정적으로 지각하는 것으로 나타났다. 상대적으로 학부모(문항평균=3.53)의 정서적 지지는 동료교사(문항평균=4.06)나 시설장(문항평균=3.92)의 지지에 비해 약하게 지각하는 것으로 나타났다. 교사가 지각하는 표면적 정서노동은 평균값이 2.81로 응답항목 '보통 그렇다'에 해당하여 대체로 정서노동을 수행하고 있음을 보여주었고 직무소진은 평균값이 2.39로 '가끔 그렇다'와 '보통 그렇다'의 중간에 해당하는 응답으로 다소 소진을 경험하고 있음을 나타냈다.

<표 2> 시설장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지, 영유아 교사의 표면적 정서노동과 직무소진의 기술적 통계치

변인(문항수)	사례수	최소-최댓값	평균(표준편차)	평균/문항수
시설장의 정서적 지지(8)	208	18-40	31.33(4.42)	3.92
동료교사의 정서적 지지(8)	205	20-40	32.22(4.19)	4.06
학부모의 정서적 지지(8)	205	15-40	28.24(4.26)	3.53
표면적 정서노동(5)	208	5-23	14.06(4.04)	2.81
직무소진(16)	208	16-63	38.29(9.30)	2.39

이어서 <연구문제 1> 영유아 교사의 표면적 정서노동과 직무소진 관계에서 정서적 지지는 조절효과를 갖는가? 의 문제를 해결하기 위해 위계적 중회귀분석을 실시하였다. 영유아 교사의 표면적 정서노동과 직무소진에 대한 정서적 지지의 조절효과는 직무소진에 대한 표면적 정서노동과 정서적 지지의 주효과(1단계)와 직무소진에 대한 표면적 정서노동과 정서적 지지간 상호작용 효과 검증(2단계)을 통해 검증하였다. 위계적 중회귀분석 1단계에서는 영유아 교사의 직무소진을 종속변인으로 하고, 표면적 정서노동과 시설장/동료교사/학부모의 정서적 지지를 독립변인으로 하여 중회귀분석을 실시하였다. 그리고 2단계에서는 표면적 정서노동과 시설장/동료교사/학부모의 정서적 지지외에 표면적 정서노동과 시설장/동료교사/학부모의 정서적 지지의 상호작용항을 투입하였다. 상호작용항 투입시 상호작용항은 표면적 정서노동과 정서적 지지의 곱으로 만들어진다. 따라서 상호작용항 때문에 발생하는 독립변인들 간의 다중공선성 문제를 해결할 필요가 있다. 이의 해결을 위해 각 독립변인 값에서 평균값을 뺀 센터링 값(박광배, 2003)을 이용해 상호작용항 값을 구하였다. 그리고 이를 독립변인으로 사용하였다.

위계적 중회귀분석 전에 독립변인간 다중공선성의 가능성을 확인하기 위해 공차한계(Tolerance)와 분산팽창요인(VIF)을 살펴보았다. 위계적 중회귀분석 중 표면적 정서노동과 시설장/동료교사/학부모의 정서적 지지의 중회귀분석이 이루어지는 1단계의 경우 공차한계(Tolerance)는 각각 .99에서 1.00, 분산팽창요인(VIF)은 모두 1.00으로 나타났다. 한편 상호작용 효과를 보기 위한 2단계 중회귀분석의 경우, 공차한계(Tolerance)는 각각 .98에서 1.00, 분산팽창요인(VIF)은 각각 1.00에서 1.02범위에서 나타나 1단계와 2단계의 중회귀분석 모두 독립변인간 다중공선성의 위험은 없는 것(양병화, 2002)으로 나타났다. 한편 더빈왓슨 계수인 D-W는 시설장(1.71), 동료교사(1.79), 학부모(1.66)으로 나타나 오차항간 자기상관의 위험성이 크지 않은 것으로 나타났다.

연구문제 분석을 위한 위계적 중회귀분석 결과, <표3>과 같이 영유아 교사의 표면적 정서노동과 시설장의 정서적 지지는 교사의 직무소진에 대해 주효과 및 상호작용 효과를 갖는 것으로 나타났다. 영유아 교사의 표면적 정서노동($\beta = .27, p < .001$)과 시설장의 정서적 지지($\beta = -.25, p < .001$)는 교사의 직무소진을 14% 설명하였다($R^2 = .14, p < .001$). 영유아 교사의 표면적 정서노동이 높을수록, 시설장의 정서적 지지가 낮을수록 교사의 직무소진은 높았다. 이어서 표면적 정서노동과 시설장의 정서적 지지간 상호작용항($A \times B$)이 추가되었을 때 직무소진에 대한 설명력은 2% 증가($\Delta R^2 = .02$)하였다. 이는 영유아 교사의 직무소진에 미치는 표면적 정서노동의 영향을 시설장의 정서적 지지가 조절하고 있음을 의미한다. 시설장의 정

서적 지지가 높을 경우 교사의 표면적 정서노동이 직무소진에 미치는 영향이 약화되는 것이다. 그러나 시설장의 정서적 지지가 낮은 경우, 영유아 교사의 표면적 정서노동은 직무소진에 보다 많은 정적 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

<표 3> 영유아 교사의 직무소진에 대한 표면적 정서노동과 시설장의 정서적 지지의 위계적 중회귀분석

위계	변인	교사의 소진		R2	△R2	F(df)
		B	β			
1 단계	상수	45.93(4.85)		.14	-	16.45*** (2, 205)
	표면적 정서노동(A)	.62(.15)	.27***			
	시설장의 정서적 지지(B)	-.52(.14)	-.25***			
2 단계	상수	45.59(4.82)		.16	.02	12.62*** (3, 204)
	표면적 정서노동(A)	.65(.15)	.28***			
	시설장의 정서적 지지(B)	-.53(.14)	-.25***			
	A×B	-.08(.04)	-.14*			
1 단계	상수	46.73(5.27)		.13	-	15.55*** (2, 202)
	표면적 정서노동(A)	.61(.15)	.26***			
	동료교사의 정서적 지지(B)	-.53(.15)	-.24***			
2 단계	상수	46.49(5.30)		.14	.01	10.41*** (3, 201)
	표면적 정서노동(A)	.61(.15)	.27***			
	동료교사의 정서적 지지(B)	-.53(.15)	-.24***			
	A×B	-.02(.04)	-.03			
1 단계	상수	38.13(4.62)		.10	-	11.43*** (2, 202)
	표면적 정서노동(A)	.67(.16)	.29***			
	학부모의 정서적 지지(B)	-.33(.15)	-.15*			
2 단계	상수	35.90(4.54)		.15	.05	12.10*** (3, 201)
	표면적 정서노동(A)	.71(.15)	.31***			
	학부모의 정서적 지지(B)	-.27(.14)	-.12			
	A×B	-.12(.03)	-.23**			

주) * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

다음, 영유아 교사의 표면적 정서노동과 동료교사의 정서적 지지는 교사의 직무소진에 대해 주효과를 갖는 것으로 나타났다. 소진에 대한 표면적 정서노동과 동료교사의 정서적 지지간 상호작용은 유의하지 않았다. 영유아 교사의 표면적 정서노동($\beta = .26, p<.001$)과 동료교사의 정서적 지지($\beta = -.24, p<.001$)는 교사의 직무소진을 14% 설명하는 것($R^2 = .14, p < .001$)으로 나타났다. 이는 영유아 교사가 동료교사의 지지를 낮게 지각할수록 그리고 표면적 정서노동이 높다고 지각할수록 직무소진이 높아짐을 나타낸다.

한편, 표면적 정서노동($\beta = .29, p<.001$)과 학부모의 정서적 지지($\beta = -.15, p<.05$)는 영유아 교사의 직무소진에 영향($R^2 = .10, p < .001$)을 주는 것으로 나타났다.

그런데 표면적 정서노동과 학부모의 정서적 지지간 상호작용항이 추가되었을 때는 학부모의 정서적 지지의 주효과($\beta = -.15, p < .05 \rightarrow \beta = -.12, p > .05$)가 사라지고 상호작용 효과($\beta = -.23, p < .01$)가 나타났다. 표면적 정서노동이 높다고 지각할수록 영유아 교사의 소진은 높아지는 것이다. 단, 학부모의 정서적 지지는 직접적으로 교사의 소진에 영향을 주기보다 교사 자신의 표면적 정서노동에 대한 지각에 영향을 주어 간접적으로 교사의 소진에 영향을 주는 것으로 볼 수 있다. 즉 학부모의 정서적 지지가 낮을 경우 교사의 표면적 정서노동은 교사의 직무소진에 더 강한 영향을 줄을 나타낸다.

IV. 논의 및 결론

대구경북지역 영유아보육·교육기관 교사 208명을 대상으로 질문지 조사를 통해 영유아 교사의 직무소진에 대한 표면적 정서노동과 시설장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지의 영향을 살펴본 이 연구는 다음과 같은 논의 및 결론을 도출하였다.

첫째, 영유아 교사의 표면적 정서노동이 증가할수록 직무소진은 높아지는 것으로 나타났다. 이 결과는 정서노동과 직무소진간의 관계 및 영향을 밝힌 연구결과(권혜진, 2008; 김원형 외, 2007; 이동명 외, 2007; 이랑 외, 2006; 이진화, 2007; 탁진국 외 2009, Abraham, 1999; Adelman, 1995; Brotheridge & Grandey, 2002; Erickson & Ritter, 2001; Scheid, 1999)를 지지하며 특히 정서노동 중 표면행위가 직무에 부정적으로 작용한다는 점을 확인해주었다. 자신이 실제로 경험하고 있지 않은 정서를 표현하거나 자신의 실제 정서와 일치하지 않는 정서를 표현하는 표면적 정서노동은 그만큼 심리적 부담이 될 것이다. 더욱이 긍정적 정서를 드러내지 않는 것보다 부정적 정서를 드러내지 않거나 부정적 정서 상태임에도 긍정적 정서를 드러내야 하는 요구는 감정적 부조화(김민수 외, 2006)로 정서적 탈진과 냉소를 더 경험하게 할 수 있다. 이런 맥락에서 볼 때 영유아를 돌보는 교사의 경우 긍정적 정서를 조절하고 가장하기보다 부정적 정서를 조절하고 드러내지 않아야 하는 상황에 더 자주 처할 수 있기에 감정적 부조화를 겪을 가능성이 더 높고 그에 따라 소진도 우려된다. 우선은 교사들의 표면적 정서노동 실제에 대한 자료수집이 더 이루어져야 할 것이고 이를 기초로 표면적 정서노동으로 인한 부정적 결과를 관리하기 위한 방안을 모색할 필요가 있다. 표면적 정서노동에 대한 시설장 및 교사 자신의 이해를 위한 논의 기회, 표현하고자 하는 행위를 진심으로 조절하거나 유도하여 실제로 느끼고 그 감정을 경험하는 기회 그리고 부정적 감정을 적절하게 드러내고 돌아보는 기회를

가질 필요가 있다. 더불어 영유아 교사 자신이 적극적으로 긍정적 정서성향을 계발하도록 동기화하고 이를 지원하는 프로그램을 모색해볼만하다.

둘째, 시설장, 동료교사의 정서적 지지가 증가할수록 영유아 교사의 직무소진은 감소하는 것으로 나타났다. 이 결과는 사회적, 정서적 지지 증가는 교사의 소진을 감소시켜(김용미, 2003; 민하영, 2010; 안선희 외, 2007; 안효진 외, 2007) 정서적 고갈을 줄인다고 보고한 선행연구 결과를 지지한다. 정서적 지지는 대인관계에서 얻는 긍정적 자원이므로 시설장 및 동료교사의 정서적 지지는 직접적으로 교사의 심리적 자원이 되어 소진의 부정적 결과를 완화하거나 영유아 교사의 정서에 긍정적으로 작용하여 직무소진에 영향을 주었을 가능성이 있다. 함께 일하는 동료나 시설장으로부터 제공되는 심리적 안정감이나 정서적 지지는 교사의 소진에 보호 요인이 되는 것이다.

단, 보육교사(황혜신, 2008)나 유아교사(김용미, 2003)를 대상으로 소진에 영향을 주는 변인을 연구한 결과에서 시설장과의 관계는 소진에 영향을 주는 유의한 변인이었으나 동료와의 관계는 그렇지 않았다는 점은 시설장 및 동료교사의 지지가 달리 작용할 가능성을 시사해준다. 다른 직종에 비해 영유아 교사는 동료 간에 상호 일을 나누거나 제약 및 경쟁하기보다 독립적이고 독자적으로 반을 운영하기에 동료교사가 역할 수행 자체의 부담을 직접적으로 줄여주는 것은 아니다. 이에 비해 시설의 운영 철학을 제시하고 서비스 전반을 관리하는 시설장은 교사의 역할을 직접 감독하고 지원하는 입장이므로 시설장의 지지가 그만큼 포괄적으로 작용할 가능성이 있다. 이는 표면적 정서노동과 정서적 지지간의 상호작용에 관한 결과에서도 엿볼 수 있다. 시설장의 정서적 지지는 직접적 효과와 상호작용 효과가 지속되는 반면 동료교사의 지지는 직접적 효과만 유지되었다. 시설장과 동료교사의 지지가 영유아 교사의 소진에 다른 방식으로 관련됨을 보여주는 것이다. 후속연구를 통해 시설장 및 동료교사의 정서적 지지가 소진에 미치는 영향을 보다 세부적으로 검토할 필요가 있다. 이 결과에 의거해 영유아 교사에 대한 시설장의 정서적 지지 역할의 중요성을 재인식하고, 동료교사 및 시설장이 교사의 감정을 수용하고 경청하는 상호 지지자 역할을 하도록 역량을 함양하고 기관내 관계망을 구성하는 것이 도움이 될 수 있겠다.

셋째, 영유아 교사의 직무소진에 미치는 표면적 정서노동의 영향은 시설장의 정서적 지지에 의해 조절되는 것으로 나타났다. 따라서 영유아 교사의 직무소진에 미치는 표면적 정서노동의 정적 영향은 시설장의 정서적 지지가 낮을 때 더욱 커지는 것으로 나타났다. 이 결과는 다른 직종을 대상으로 한 연구결과와 부분적으로 일치하고 부분적으로 차이를 보여주었다. 호텔종사자를 대상으로 한 연구(김원형 외,

2007)에서 표면행동은 직무소진의 하위요인 중 정서적 탈진의 유의한 설명변인이었고 주효과를 보였는데 상사의 지지나 동료의 지지의 상호작용 효과는 나타나지 않았다. 반면 직무소진의 하위요인 중 냉소에 대해서는 표면행동이 주효과를 보였을 뿐 아니라 표면행동이 냉소에 미치는 영향은 동료 지지가 조절해주었다. 이러한 결과는 사회적 지지의 조절효과를 시사하면서 동시에 사회적 지지의 제공자가 누구인가에 따라 그 영향이 다를 수 있음을, 특히 직종에 따라 그 영향관계가 다를 수 있음을 보여준다.

이 연구에서는 영유아 교사의 경우 동료교사의 지지와 달리 시설장의 정서적 지지가 표면행동과 직무소진의 관계를 조절하는 요인이었다. 감정노동 관련 최근 연구는 감정노동과 이에 수반된 감정 부조화의 불일치 상태가 정신적 부담이 되고 긴장을 유발해 개인에게 부정적 영향을 준다고 하였는데(김민수 외, 2006) 이 결과에 이러한 설명을 적용해 볼 수 있다. 즉 시설장의 지지는 직접적으로 소진을 낮추기도 하지만 교사로 하여금 자신의 정서노동 자체에 대한 지각을 덜 부정적으로 지각하게 개입하여 교사의 직무소진에 영향을 준 것이다. 시설장의 지지는 교사로 하여금 자신의 표면적 정서노동에 따르는 불일치감과 그에서 비롯한 심적 부담을 모두 약화하는 효과가 있는 것이다. 이러한 결과를 고려한다면 영유아 교사와 시설장간에 개방적 관계를 형성하고, 원활하고 풍부한 상호소통을 지속하며 교사의 소진을 관리하기 위해 적극적으로 시도할 필요가 있다. 또한 실질적으로 시설장을 위한 보수교육 프로그램에 교사의 소진을 관리하는데 필요한 상담자, 지지자 역할 관련 내용을 담는 것도 의미가 있을 것이다.

넷째, 영유아 교사의 직무소진에 미치는 표면적 정서노동의 영향은 학부모의 정서적 지지에 의해 조절되는 것으로 나타났다. 영유아 교사의 직무소진에 미치는 표면적 정서노동의 정적 영향은 학부모의 정서적 지지가 낮을 때 더욱 커지는 것으로 나타났다. 표면적 정서노동이 높는데 학부모의 정서적 지지도 낮다면 교사가 경험하는 표면적 정서노동의 정도가 심화되고 그로 인한 부정적 결과도 더 심화되는 것이다. 이처럼 학부모의 정서적 지지는 교사의 직무소진에 직접적으로 영향을 미치는 요인은 아니지만 교사의 직무소진에 간접적 영향을 주었다. 이 결과 역시 영유아 교사에 대한 학부모의 인정과 존중, 공감이 영유아 교사로 하여금 자신의 정서노동을 덜 부정적으로 지각하게 그리고 평가절하하지 않도록 개입하기 때문이라 볼 수 있다. 한 연구에 의하면 유아교사들은 하루일과를 '시설장과 학부모에게 보여주기 위한 일과'로 지각하고 있고 그에 따라 과중한 업무에 바쁘고 지치며 심신의 어려움을 호소한다(김은주, 2010)고 하였다. 이러한 결과는 그만큼 영유아 교사들이 학부모의 평가, 판단, 기대에 매우 민감해 있음을 반증한다. 따라서 학부모의 인정

과 지지는 영유아 교사의 자기 지각 및 정서노동에 대한 지각과 상호작용하여 소진 경험에도 영향을 미칠 것이다. 영유아 교사 자신은 자신의 표면행위로 인해 감정적 부조화, 그리고 그에 따른 부정적 결과를 경험할지라도 시설장이나 학부모가 교사에게 대한 정서적 지지를 보낼 때 자신의 정서노동을 영유아 교사 역할 수행의 일부임을 수용하고 결과적으로 그에 따른 소진을 덜 경험하는 것으로 볼 수 있다. 시설의 운영자와 교사는 영유아의 교육과 보육에서 학부모가 보다 더 적극적 협력자가 되도록 안내할 필요가 있다. 학부모가 교사를 존중하고 지지하며 이해하는 입장이 되려면 개별적인 상호작용이 풍부하고 원활해져야하며 반운영에서부터 시설의 운영에 이르기까지 부모가 더 많이 알고 참여할 기회가 마련되어야 할 것이다.

이 연구는 영유아 교사의 표면적 정서노동이 직무소진에 미치는 영향을 교사 주변의 인적관계망에서 제공하는 정서적 지지가 일부분 조절함을 밝혔다. 특히 지지의 제공원에 따라 그 효과가 다르다는 점, 즉 시설장 및 학부모의 정서적 지지가 유의하다는 점을 밝힘으로써 영유아 교사와 관련한 시설장의 역할에 실제적 함의를 제공하였다. 이 연구는 표면적 정서노동과 직무소진간의 관계에서 정서적 지지의 상호작용효과를 탐색하는 것으로 국한되었는데 일부지역의 영유아 교사를 대상으로 자료를 수집하였기에 정서노동, 직무소진의 정도에 관한 결과를 비롯하여 연구결과를 일반화하는데 제한점이 있다. 추후연구에서는 교사가 지각한 정서적 지지를 평가할 때 내용상 같은 의미를 전달하면서 조사대상별로 적절한 문항을 구성하여 조사할 필요가 있다. 정서노동에 따른 직무소진의 관계를 탐색하고 소진문제 예방이나 개선을 위한 구체적 개입을 위해서는 추후연구를 통해 영유아 교사가 근무하는 시설의 근무 여건, 시설의 유형, 시설 규모나 교사 수 등 다양한 조건, 조직의 특성, 교사 개인적 요인 등을 고려하여 그 관계를 분석할 필요가 있다. 또한 직무소진을 심화시키는 요인과 부정적 결과를 완화하거나 완충하는 제반 요인들을 포함시켜 분석할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 권혜진 (2008). 보육교사의 정서노동과 소진 - 정서적 부조화의 매개효과에 대한 탐색. **인간발달연구**, 15(4), 93-113.
- 김민수, 강원경 (2006). 감정노동 프로세스에서 감정 부조화의 역할에 대한 재고찰. **경영논총**, 24(1), 1-17.
- 김원형, 신강현, 허창구, 이종현 (2007). 정서노동과 직무탈진: 자율성과 사회적 지지의 조절효과. **한국심리학회지 건강**, 12(4), 905-921.
- 김용미 (2003). 유아교사들의 소진에 영향을 주는 요인과 사회적 지지에 대한 연구. **한국영유아보육학**, 34, 111-127.
- 김은주 (2010). 어린이집 만5세반 보육교사의 일과의 의미 분석. **아동교육**, 19(1), 37-51.
- 민하영 (2010). 유아교육기관 교사의 우울 및 동료교사/원장의 정서적 지지가 직무 소진에 미치는 영향 : 정서적 지지의 주효과와 완충효과를 중심으로. **아동학회지**, 31(4), 1-14.
- 박광배 (2003). **변량분석과 회귀분석**. 서울: 학지사.
- 박상희, 문수경, 이무영 (2006). 보육교사의 소진 결정요인에 관한 연구. **열린유아교육연구**, 11(6), 65-84.
- 박지원 (1989). 사회적 지지척도 개발을 위한 일 연구. 연세대학교 대학원 박사학위 논문.
- 송연숙, 유수경 (2008). 유아교사용 역할갈등 척도의 개발과 타당화. **유아교육연구**, 28(4), 189-213.
- 성영혜 (1993). 부모의 사회적 지지체계가 아동의 행동에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 신강현, 한영석, 김완석, 김원형 (2008). 정서노동과 직무탈진 및 직무열의 관계: 정서 지능의 조절효과. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 21, 475-491.
- 심숙영 (1999). 근무여건과 개인적인 특성에 따른 소진이 유아교육 교사의 이직에 미치는 영향. **아동학회지**, 20(3), 339-349.
- 안선희, 김지은 (2007). 영아 및 유아 보육교사의 개인적 특성, 근무여건, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향. **열린유아교육연구**, 12(3), 147-164.
- 안효진, 안선희, 문혁준 (2007). 어린이집 교사의 귀인 성향, 사회적 지지와 소진에 관한 연구. **아동학회지**, 28(5), 221-232.

- 양병화 (2002). **다변량 자료분석의 이해와 활용**. 서울: 학지사.
- 이동명, 김강식, 김수련 (2007). 정서노동과 소진의 관계에서 정서부조화의 매개효과. **인사관리연구**, **31(3)**, 133-155.
- 이랑, 김완석, 신강현 (2006). 직무탈진과 직무요구의 요구-자원 모델에서 정서노동 전략의 이해: 콜센터상담원을 대상으로. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, **19**, 573-597.
- 이진화 (2007). 보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서변인, 직무만족도, 소진과의 관계. 이화여자대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 조성연 (2005). 보육교사의 직무만족도와 소진. **한국생활과학회지**, **14(1)**, 69-79.
- 조성자, 문수백, 민하영 (2008). 유아교육기관 교사의 지각된 자아효능감과 사회적 지지가 조직 몰입에 미치는 영향. **한국가정관리학회지**, **26(2)**, 25-32.
- 최기영, 우수경 (2001). 유치원교사의 정서표현성에 관한 연구. **유아교육연구**, **21(4)**, 455-479.
- 탁진국, 노길광, 이은경 (2009). 보육교사의 정서노동유형에 관한 연구. **한국심리학회지: 여성**, **14(4)**, 567-589.
- 황혜신 (2008). 보육교사의 소진에 영향을 주는 변인에 관한 연구. **한국생활과학회지**, **17(4)**, 589-600.
- Abraham, R. (1999). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, *124*, 229-246.
- Adelman, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. *Organizational risk factors for job stress*. edited by S. L. Sauter & L. R. Murphy. APA.
- Ashforth, B. E., & Humphery, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, *18*, 88-115.
- 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.
- 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.
- Cohen, S. & Hoberman, H. M. (1983). Positive events and social supports as buffers of life change stress. *Journal of Applied Social Psychology*, *13*, 99-125.

- Cohen, S. & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Erickson, R. J. & Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity; Does gender matter? *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press: Berkeley, CA.
- Kruml, S. & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor : The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of perceived burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press, Inc.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Scheid, T. L. (1999). Emotional labor and burnout among mental health professionals. *Perspectives on social problems*, 11, 169-194.
- Spector, P. E. (2004). *Industrial and organizational psychology: Research and practice(4th Ed.)*. John Wiley.
- Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The job demand-control(-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 13, 87-114.
- Zapf, D. & Halz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotional work in organizations. *European Journal of Work Organism Psychology*, 15(1), 1-28.

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the relationship of teachers' surface acting in emotional labor, emotional support from supervisor, colleagues and parents, and teachers' burnout in kindergartens and childcare centers. The subjects were 208 teachers worked in kindergartens or childcare centers in Daegu and Gyeongbuk Province. The data were analyzed by mean of hierarchial regression, using SPSS Win 15.0. The results of this study are as follows.

(1) Teachers' surface acting in emotional labor was positively associated with teachers' burnout.

(2) Emotional support from supervisor, colleagues and parents was negatively associated with teachers' burnout.

(3) There were interactional effects between teachers' surface acting in emotional labor and supervisors' emotional support to teachers' burnout.

(4) There were interactional effects between teachers' surface acting in emotional labor and parents' emotional support to teachers' burnout.

Key Words: burnout of teachers in kindergartens and childcare centers, surface acting in emotional labor, emotional support