

## 보육교사의 정서지능과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할

The Mediating Roles of Child Care Teachers' Communicative Competence  
in the Relationship Between Emotional Intelligence and Job Stress

박미자<sup>1</sup> 박보경<sup>2</sup> 임희옥<sup>3</sup>

Mi Ja Park<sup>1</sup> Bokyung Park<sup>2</sup> Hee Ok Lim<sup>3</sup>

### ABSTRACT

**Objective:** The purpose of this study was to examine the relationship between child care teachers' emotional intelligence, communicative competence, and job stress.

**Methods:** Four hundred and fifty child care teachers answered questionnaires on three research variables. Data were analyzed by correlation analyses and regression analyses.

**Results:** First, child care teachers' emotional intelligence, i.e. self-emotion appraisal, others' emotion appraisal, uses of emotion, and regulation of emotion, were negatively related to job stress. Second, child care teachers' emotional intelligence, i.e. self-emotion appraisal, others' emotion appraisal, uses of emotion, and regulation of emotion, were positively associated with communicative competence. Third, child care teachers' communicative competence was negatively linked to job stress. Lastly, child care teachers' communicative competence partially mediated the relationship between self-emotion appraisal, others' emotion appraisal, regulation of emotion, and job stress, and child care teachers' communicative competence fully mediated the relationship between uses of emotion and job stress.

**Conclusion/Implications:** This study suggests that high emotional intelligence and effective communication are important in order to reduce child care teachers' job stress.

**key words** child care teacher, emotional intelligence, communicative competence, job stress

#### <sup>1</sup> 제1저자

수원대학교 아동가족복지학과  
박사과정

#### <sup>2</sup> 교신저자

경민대학교 아동보육과 조교수  
(e-mail : pbk0917@hanmail.net)

#### <sup>3</sup> 공동저자

수원대학교 교육대학원  
유아교육과 조교수

## I. 서론

최근 어린이집의 보육 서비스를 지속적으로 개선하는 과정 가운데 보육교사의 업무는 이전보

다 세분화되고 다양화되었으며 전문성 역시 강조되고 있다. 구체적으로 보육교사는 영유아의 발달수준이나 흥미 등을 고려하여 교육 프로그램을 개발하고 이를 운영해야 할 뿐만 아니라 일상 생활 가운데 영유아의 건강과 안전을 세심하게 지도해야 하고 부모 및 지역사회와 원만한 관계를 형성하여 영유아의 건강한 발달 및 적응을 위해 함께 협력해야 한다. 이 외에도 어린이집의 다양한 행정적 업무를 수행해야 하는데, 이처럼 보육교사의 다양한 역할 수행과 과중한 업무에도 불구하고 여전히 낮은 보수와 열악한 처우, 낮은 사회적 인식 등은 보육교사에게 스트레스를 유발할 수 있다. 보육교사의 직무스트레스에 대해 살펴본 선행 연구들에 의하면, 직무스트레스가 높은 보육교사는 행복감(이은숙, 이경님, 2016)이나 심리적 안녕감(정경진, 윤혜미, 2016), 직무만족도(김연아, 박연정, 김경은, 2014) 등을 낮게 지각하는 한편, 우울을 높게 지각하였다(이경숙, 채진영, 김명식, 박진아, 이정민, 2016a). 또한, 이들은 높은 수준의 소진을 경험하며(유현숙, 권정해, 2017), 이직의도가 높은 것으로 나타났다(유현숙, 권정해, 2017; 정경진, 윤혜미, 2016). 뿐만 아니라, 영유아 보육과 관련하여, 높은 수준의 직무스트레스를 경험하는 보육교사는 영유아에게 민감하지 않은 상호작용을 보다 많이 보이고(노수진, 이경님, 2015), 강압 또는 방임과 같은 부정적 행동을 더 많이 나타내었다(이희은, 김순호, 김현익, 우연희, 문수백, 2013). 이러한 결과는 초등학교나 중고등학교 교사를 대상으로 한 국외의 연구들에서도 유사하게 보고되었다(Collie, Shapka, & Perry, 2012; Klassen, 2010; Kokkinos, 2007; McCarthy, Lambert, & Reiser, 2014; Mearns & Cain, 2003; Yoon, 2002). 이처럼 국내외의 선행 연구들을 통해 보육교사의 높은 직무스트레스는 보육교사 개인에게 뿐만 아니라 영유아에게도 부정적 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있다. 보육의 질과 관련하여 보육교사의 중요성이 그 무엇보다 강조되므로, 보육교사의 직무스트레스에 영향을 미치는 선행 요인들을 파악함으로써 이를 근거로 보육교사의 직무스트레스를 감소시킬 수 있는 대책 및 방안을 다각도로 강구해야 할 것이다.

교사의 직무스트레스는 교사로서의 직무를 수행하면서 경험하게 되는 분노나 불안, 긴장, 좌절, 우울 등과 같은 불쾌하거나 부정적인 정서로 정의될 수 있다(Kyriacou, 2001). 보육교사에게 이러한 직무스트레스를 일으킬 수 있는 선행 요인들을 살펴본 선행 연구들을 고찰해보면, 보육교사의 개인 내적 특성과 관련하여 인성(박윤조, 임명희, 안정숙, 2015), 자아존중감(권연희, 2010a), 자아탄력성(노수진, 이경님, 2015; 조성연, 이정희, 2010), 자기효능감(김연아 등, 2014; 조성연, 구현아, 2005), 정서지능(김미정, 2015; 송미선, 김소양, 2009), 감정노동(유경숙, 2017), 스트레스 대처방식(권연희, 2010b), 교사효능감(강이슬, 김민경, 2011; 유계숙, 김수경, 강경화, 박지혜, 황지영, 2011; 이경숙, 채진영, 김명식, 박진아, 이정민, 2016b), 전문성 인식(김옥주, 조혜진, 2010) 등이, 개인 외적 특성과 관련하여 사회적 지지(권연희, 2010b; 조성연, 이정희, 2010), 보육시설의 조직문화(김미정, 2015; 김옥주, 조혜진, 2010; 유계숙 등, 2011) 등이 직무스트레스에 영향을 주는 것으로 보고된다.

보육교사는 업무 특성상 영유아, 부모, 동료교사 및 원장과 상호작용하며 다양한 관계를 형성해야 하는데, 이처럼 다양한 관계를 맺는 과정 가운데 보육교사의 정서지능의 중요성이 강조될 수 있다. 정서지능은 자신과 다른 사람의 정서에 대해 정확하게 인식하고 표현하며 정서를 효과적으로 조절하고 활용하는 능력을 의미한다(Salovey & Mayer, 1990). 이러한 정서지능에 대한

Salovey와 Mayer(1990)의 개념화를 기초로, 정서지능은 자신의 정서를 이해하고 이를 적절히 표현할 수 있는 능력인 자기정서인식, 다른 사람의 정서를 알아차리고 이해하는 능력인 타인정서인식, 개인적 성취를 위해 자신에게 동기를 부여하며 정서를 사용하는 능력인 정서활용, 정서를 조절하는 능력인 정서조절 등으로 구분될 수 있다(Wong & Law, 2002). 이러한 능력들은 개인의 정신건강과 심리적 안녕, 사회적 기능, 학업 및 업무 수행 등에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고된다(Brackett, Rivers, & Salovey, 2011). 다양한 대상과의 원활한 상호작용이 요구되는 보육교사의 경우 높은 정서지능은 대인관계에서 발생할 수 있는 부정적 정서를 효과적으로 다루고 긍정적 정서를 촉진하도록 도와 직무스트레스를 감소시킬 것으로 기대된다. 실제로 보육교사의 정서지능과 직무스트레스 간의 관계를 살펴본 선행 연구들은 양자 간에 부적 관련성을 보고하고 있다(권정운, 2010; 김건옥, 2016; 김미정, 2015; 송미선, 김소양, 2009; 이경님, 강진숙, 2014). 구체적으로 정서지능의 하위요인들에 대해 다룬 선행 연구들에 의하면, 자신의 정서 인식하기, 자신의 정서 조절하기, 자신을 동기화하기, 타인 정서 인식하기 등과 같은 정서지능의 하위요인들은 보육교사의 직무스트레스와 부적 상관이 나타났으며, 이 중 특히 자신의 정서를 파악하고 인식하는 능력인 자신의 정서 인식하기가 보육교사의 직무스트레스를 가장 잘 설명하였다(송미선, 김소양, 2009). 또한, 보육교사의 정서지능을 정서인식 및 정서표현, 감정이입, 사고촉진, 정서활용, 정서조절 등으로 구분하여 살펴본 연구에서는 자신의 생각을 발전시킬 수 있는 능력인 사고촉진이 높거나 자신이나 다른 사람의 정서를 인식하고 적절하게 정서를 표현하는 능력인 정서인식 및 정서표현이 높은 보육교사가 직무스트레스를 덜 지각하는 것으로 나타났다(김미정, 2015).

정서지능과 더불어, 영유아, 부모, 동료교사 및 원장과의 원활한 의사소통능력은 보육교사의 직무스트레스를 줄여줄 수 있을 것으로 사료된다. 보육교사는 하루 중 많은 시간을 영유아와 함께 생활하며 영유아의 다양한 요구를 충족시키고 전인적 발달을 도와야 한다. 뿐만 아니라 이를 위해 부모를 비롯하여 동료교사나 원장, 지역사회 등과 협력해야 하는데, 이러한 과정 가운데 서로 간에 생각이나 감정, 느낌을 효율적으로 주고받는 의사소통능력은 필수적이라 할 수 있다. 그럼에도 불구하고, 보육교사의 의사소통능력과 직무스트레스 간의 관계를 다룬 관련 선행 연구들은 최정수(2017)와 최은혜(2015)를 제외하고는 발견하기가 쉽지 않다. 보육경력 3년 미만의 초임 보육교사를 대상으로 한 최정수(2017)의 연구에서는 의사소통능력이 직무스트레스의 하위요인들 중 학부모와의 관계와만 부적 상관이 나타난 한편, 사립유치원 교사를 대상으로 한 최은혜(2015)의 연구에서는 의사소통능력이 원아들과의 활동, 업무 관련, 행정적 지원, 대인 관련, 경제적 안정, 개인 관련 등과 같은 직무스트레스의 모든 하위요인들에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이처럼 의사소통능력을 직접적으로 다루지 않고 보육교사가 지각하는 의사소통에서의 어려움과 직무스트레스 간의 관계를 살펴본 연구도 보고되는데, 보육교사가 지각하는 부모-교사 간 의사소통의 어려움은 직무스트레스와 정적 상관이 있는 것으로 밝혀졌다(이효영, 문혁준, 2013). 이 외에 보육교사와 같이 대인관계가 강조되는 임상간호사(이애경, 여지영, 정성원, 변상석, 2013)나 물리치료사(명성민, 2016)를 대상으로 하여, 의사소통능력과 직무스트레스 간의 부적 관련성을 발견한 선행 연구들도 소수 보고된다. 이러한 선행 연구결과들을 기초로, 보육교

사의 높은 의사소통능력이 직무스트레스를 감소시킬 것으로 예상해볼 수 있다.

앞서 살펴본 것처럼, 본 연구는 다양한 관계를 형성하고 유지해야 하는 보육교사의 업무 특성상 정서지능과 의사소통능력이 직무스트레스에 영향을 주는 중요한 선행 요인이 되리라 가정하고 있다. 몇몇 선행 연구들은 정서지능과 의사소통능력 간의 관련성 역시 보고한다. 어린이집 또는 유치원에서 근무하는 유아교사의 경우 자신의 정서 인식하기, 자신의 정서 조절하기, 자신을 동기화하기, 타인 정서 인식하기, 대인관계 다루기 등 정서지능의 모든 하위요인들은 의사소통 능력과 모두 정적 상관이 나타났으며, 이 중 타인 정서 인식하기가 의사소통능력을 가장 잘 예측하였다(노은숙, 부성숙, 2012). 뿐만 아니라 어린이집 및 유치원에 근무하는 영유아교사의 경우에도 정서인식 및 정서표현, 감정이입, 사고촉진, 정서활용, 정서조절 등 정서지능의 하위요인들은 대체로 의사소통능력과의 정적 상관이 보고되었다(장희선, 2017). 두 변인 간의 관련성은 장애통합교사(성윤미, 김정희, 2018)나 의대생(Cherry, Fletcher, & O'Sullivan, 2013)을 대상으로 한 연구들에서도 발견되었다. 이러한 선행 연구들을 통해 정서지능과 의사소통능력 간에 관련이 있음을 확인할 수 있으나, 소수의 선행 연구들을 제외하고는 양자 간의 관계를 다룬 선행 연구가 부족한 실정이므로 이에 대한 연구가 요구된다. 본 연구에서는 선행 연구결과들을 근거로 정서지능이 높은 보육교사가 자신의 정서를 잘 파악하고 적절하게 표현하며 조절할 뿐만 아니라 다른 사람의 정서도 잘 파악하므로 이러한 능력을 기초로 다른 사람과 보다 효과적으로 의사소통하는 능력을 지니리라 기대한다.

이처럼 선행 연구들은 정서지능과 직무스트레스 간의 관계(권정윤, 2010; 김건옥, 2016; 김미정, 2015; 송미선, 김소양, 2009; 이경님, 강진숙, 2014), 의사소통능력과의 직무스트레스 간의 관계(최은혜, 2015; 최정수, 2017), 정서지능과 의사소통능력 간의 관계(노은숙, 부성숙, 2012; 장희선, 2017)를 단편적으로만 다루고 있다. 이때 보육교사의 정서지능과 직무스트레스 간의 관계를 다룬 선행 연구들은 상대적으로 그 수가 많은 편이나, 보육교사의 의사소통능력과의 직무스트레스 간의 관계나 정서지능과 의사소통능력 간의 관계를 다룬 선행 연구들은 아직 소수에 불과하다. 뿐만 아니라 세 변인 간의 관계를 고려하여 이를 동시에 살펴본 선행 연구는 발견하기가 어렵다. 이에 본 연구는 보육교사의 정서지능과 직무스트레스 간의 관계를 의사소통능력이 매개하는지를 탐색하고자 하였다. 비록 세 변인을 모두 고려한 선행 연구는 찾아볼 수 없으나, 선행 연구들에서 밝혀진 정서지능과 의사소통능력 간의 정적 관련성(노은숙, 부성숙, 2012; 장희선, 2017)과 의사소통능력과의 직무스트레스 간의 부적 관련성(최은혜, 2015; 최정수, 2017)을 근거로 보육교사의 의사소통능력이 정서지능과 직무스트레스 간의 관계에서 매개적 역할을 하리라 유추해볼 수 있다. 이와 더불어, 어린이집 또는 유치원에 근무하는 영유아교사의 정서지능과 행복감 간의 관계를 의사소통능력이 부분 매개한다는 연구결과(장희선, 2017)나 영유아교사의 정서지능과 행복감 간의 관계를 직무스트레스가 부분 매개한다는 연구결과(이은숙, 이경님, 2015)도 이러한 가정을 부분적으로 뒷받침해준다.

종합하면, 본 연구는 보육교사를 대상으로 정서지능, 의사소통능력 및 직무스트레스 간의 각각의 관계를 살펴본 후, 정서지능과 직무스트레스 간의 관계를 의사소통능력이 매개하는지를 확인하고자 하였다. 이를 통해 세 변인 간의 관계를 보다 심층적으로 이해하고자 하며, 이를 기초

로 보육교사의 직무스트레스를 감소시킬 수 있는 방안을 마련하는 데 중요한 기초자료를 제공할 수 있으리라 기대한다. 본 연구의 연구문제와 연구모형(그림 1)은 다음과 같다.

**연구문제1.** 보육교사의 정서지능, 의사소통능력 및 직무스트레스 간의 관계는 어떠한가?

**연구문제2.** 보육교사의 정서지능과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력은 매개적 역할을 하는가?

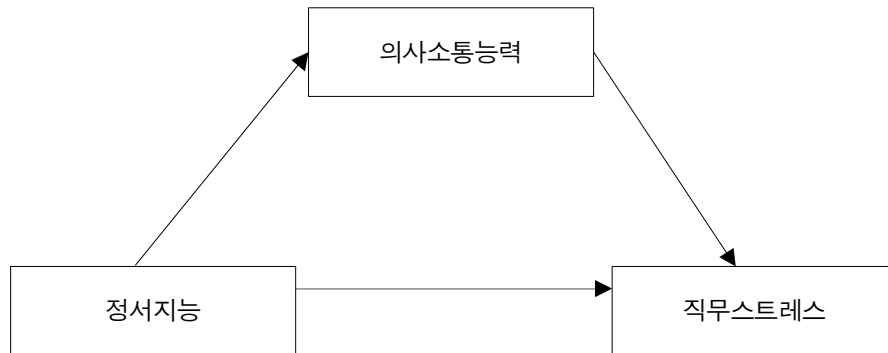


그림 1. 보육교사의 정서지능과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할

## II. 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구는 경기도와 인천, 천안 지역의 어린이집에 재직 중인 450명의 보육교사들을 대상으로 하였다. 본 연구대상의 사회인구학적 특성은 표 1과 같다. 구체적으로 성별은 여성이 445명(98.9%)으로 대부분을 차지하였고, 연령은 26~30세가 110명(24.4%)으로 가장 많았으며, 25세 미만이 84명(18.7%)으로 그 뒤를 따랐다. 교육수준은 2, 3년제 전문대학 졸업이 256명(56.9%), 4년제 대학교 졸업이 143명(31.8%)이었으며, 결혼 유무는 미혼과 기혼이 각각 225명(50.0%)으로 동일한 비율을 나타내었다. 근무경력은 5~10년 미만이 138명(30.7%)으로 가장 많았고, 그 다음은 10년 이상이 95명(21.1%)이었다. 근무지 유형은 국공립어린이집이 220명(48.9%), 민간어린이집이 140명(31.1%) 순이었고, 담당하고 있는 영유아의 연령은 만 2세가 117명(26.0%), 만 1세가 87명(19.3%), 만 3세가 60명(13.3%) 순이었다. 월 보수는 150~200만원 미만이 176명(39.1%)으로 가장 많았고, 그 다음은 200~250만원 미만이 120명(26.7%)이었다.

표 1. 연구대상의 사회인구학적 특성 (N = 450)

구분	빈도(명)	백분율(%)	구분	빈도(명)	백분율(%)
성별			근무지 유형		
남	5	1.1	국공립어린이집	220	48.9
여	445	98.9	민간어린이집	140	31.1
연령			법인어린이집	40	8.9
25세 미만	84	18.7	직장어린이집	32	7.1
26~30세	110	24.4	가정어린이집	17	3.8
31~35세	61	13.6	기타	1	.2
36~40세	52	11.6	담당 영유아의 연령		
41~45세	77	17.1	만 0세	52	11.6
46세 이상	66	14.7	만 1세	87	19.3
교육수준			만 2세	117	26.0
고등학교 졸업	34	7.6	만 3세	60	13.3
2, 3년제 전문대학 졸업	256	56.9	만 4세	46	10.2
4년제 대학교 졸업	143	31.8	만 5세	49	10.9
대학원 졸업	17	3.8	혼합연령	39	8.7
결혼 유무			월 보수		
미혼	225	50.0	150만원 미만	116	25.8
기혼	225	50.0	150~200만원 미만	176	39.1
근무경력			200~250만원 미만	120	26.7
1년 미만	50	11.1	250~300만원 미만	32	7.1
1~3년 미만	74	16.4	300만원 이상	6	1.3
3~5년 미만	93	20.7			
5~10년 미만	138	30.7			
10년 이상	95	21.1			

## 2. 연구도구

### 1) 정서지능

보육교사의 정서지능을 측정하기 위해 Wong과 Law(2002)가 개발한 WLEIS(Wong and Law Emotional Intelligence Scale)를 한지현과 유태용(2005)이 번안하고 이를 보육교사에게 적용한 박복매(2011)의 척도를 사용하였다. 본 척도는 총 16문항으로 이루어졌으며, 자기정서인식(4문항), 타인정서인식(4문항), 정서활용(4문항), 정서조절(4문항)의 4가지 하위요인으로 구성된다. 각 하위요인의 문항의 예를 살펴보면, 자기정서인식에는 ‘여러 상황에 처했을 때 내가 어떤 정서를 느끼는지 잘 알고 있다.’ 등이, 타인정서인식에는 ‘친구들의 행동을 보고 그 친구의 정서가 어떠한지 잘 파악한다.’ 등이, 정서활용에는 ‘항상 나름대로의 목표를 세우고 이를 성취하기 위해 최선의 노력을 한다.’ 등이, 정서조절에는 ‘기분을 조절할 수 있고 내가 처한 어려움을 이성적으로

처리한다.’ 등이 포함된다. 각 문항은 5점 Likert식 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 각 하위요인의 특성이 높음을 의미한다. 정서지능의 Cronbach's  $\alpha$  는 자기정서인식이 .82, 타인정서인식이 .86, 정서활용이 .80, 정서조절이 .86이었다.

## 2) 의사소통능력

보육교사의 의사소통능력을 측정하기 위해 Fritz, Brown, Lunde 그리고 Banset(1999)이 개발하고 최일선과 조운주(2010)가 번안한 척도를 사용하였다. 본 척도는 총 25문항으로 이루어졌으며, 집중도(5문항), 이해와 해석(5문항), 분석과 평가(5문항), 반응(5문항), 기억(5문항)의 5가지 하위요인으로 구성된다. 본 연구에서는 선행 연구(최은혜, 2015)를 기초로 전반적인 의사소통능력을 측정하고자 전체 문항의 평균 점수를 산출하여 분석하였다. 의사소통능력을 측정하는 문항에는 ‘나는 상대방이 말하는 것에 집중한다.’, ‘나는 의사소통에서 말하는 사람의 감정에 민감하다.’, ‘나는 결정하기 전에 모든 증거를 고려한다.’, ‘말하는 사람이 내가 이해했다는 것을 즉시 알게 한다.’, ‘나는 누군가가 내게 제공한 정보를 며칠 후에도 기억할 수 있다.’ 등이 포함된다. 각 문항은 5점 Likert식 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 의사소통능력이 높음을 의미한다. 의사소통능력의 Cronbach's  $\alpha$  는 .90이었다.

## 3) 직무스트레스

보육교사의 직무스트레스를 측정하기 위해 임진형(1999)의 척도를 보육교사에게 적합하도록 수정한 김은정(2009)의 척도를 사용하였다. 이는 Clark(1980)이 개발한 TOSFQ(Teacher Occupational Stress Factor Questionnaire)를 D'Arienzo, Moracco 그리고 Krajewski(1982)가 수정한 뒤, 국내 연구자들이 이를 보완한 척도이다. 본 척도는 총 38문항으로 이루어졌으며, 원아들과의 활동(5문항), 업무 관련(9문항), 행정적 지원(8문항), 대인 관련(12문항), 경제적 안정(2문항), 개인 관련(2문항)의 6가지 하위요인으로 구성된다. 본 연구에서는 선행 연구들(박윤조 등, 2015; 임진형, 1999)을 기초로 전반적인 직무스트레스를 측정하고자 전체 문항의 평균 점수를 산출하여 분석하였다. 직무스트레스를 측정하는 문항에는 ‘부적응 영유아를 어떻게 지도해야 할지 모르겠다.’, ‘나는 현재의 내 업무를 감당하기 어렵다.’, ‘우리 어린이집은 교사들을 위한 행정적인 지원이 부족하다.’, ‘나는 교사 간의 갈등이 많은 어린이집에서 근무한다.’, ‘나의 보수는 나의 임무와 책임에 상응하지 못한다.’, ‘영유아들을 가르치는 일에 보람을 느끼지 못한다.’ 등이 포함된다. 각 문항은 5점 Likert식 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 직무스트레스의 Cronbach's  $\alpha$  는 .95이었다.

## 3. 연구절차 및 자료분석

본 연구를 위해 2017년 11월부터 12월까지 약 한 달간에 걸쳐 수원, 군포, 안산, 안양, 화성, 남양주 등 경기도와 인천, 천안 지역에 소재한 52곳의 어린이집 원장에게 직접 전화를 하거나 방문을 하여 본 연구의 취지에 대해 설명한 후, 보육교사에게 질문지를 배포하고 회수하였다. 총

500부의 질문지를 배포하고 그 중 470부가 회수되었으며(회수율 94.0%), 그 중 불성실하게 응답한 20부를 제외하고 최종적으로 450부를 분석에 사용하였다.

수집된 자료는 SPSS 21.0을 사용하여 분석하였다. 우선 연구대상의 사회인구학적 특성을 살펴보기 위해 빈도와 백분율을 산출하였으며, 연구도구의 신뢰도를 확인하기 위해 Cronbach's  $\alpha$ 를 산출하였다. 다음으로 보육교사의 정서지능과 의사소통능력, 직무스트레스의 기술통계를 산출하고, 세 변인 간의 관계를 살펴보기 위해 상관관계를 분석하였다. 마지막으로 보육교사의 정서지능과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력이 매개적 역할을 하는지를 살펴보기 위해 단 순회귀분석과 중다회귀분석을 실시하였고, Sobel test를 통해 매개효과의 유의성을 검증하였다. Durbin-Watson 계수는 2에 근접하여 독립성 가정이 충족되었으며, 분산팽창계수(variance inflation factor)와 공차한계(tolerance)는 각각 10 이하와 .1 이상으로 나타나 중다회귀분석 시 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

### III. 결과 및 해석

#### 1. 보육교사의 정서지능, 의사소통능력 및 직무스트레스 간의 관계

보육교사의 정서지능, 의사소통능력 및 직무스트레스의 기술통계와 세 변인 간의 상관관계를 산출한 결과는 표 2와 같다. 먼저 기술통계에 대해 살펴보면, 세 변인은 모두 5점 Likert식 척도로 측정되었는데, 자기정서인식, 타인정서인식, 정서활용, 정서조절과 같은 정서지능의 하위요인들과 의사소통능력은 평균이 3.55~3.85로 나타나 보통보다 다소 높은 점수를 보인 반면, 직무스트레스는 평균이 2.35로 나타나 보통보다 다소 낮은 점수를 보였다. 다음으로 상관관계에 대해 살펴보면, 세 변인은 서로 모두 유의한 상관을 보였다. 첫째, 보육교사의 정서지능과 직무스트레스 간의 관계를 살펴보면, 정서지능의 하위요인들인 자기정서인식( $r = -.25, p < .001$ ), 타인정서인식( $r = -.23, p < .001$ ), 정서활용( $r = -.16, p < .01$ ), 정서조절( $r = -.21, p < .001$ )은 모두 직무스트레스와 부적 상관을 나타내었다. 즉, 보육교사는 자신이나 다른 사람의 정서를 잘 파악하며 정서를 효과적으로 활용하고 조절하는 등 정서지능이 높을수록 직무스트레스를 낮게 인식하는 경향이 있었다. 둘째, 보육교사의 정서지능과 의사소통능력 간의 관계를 살펴보면, 정서지능의 하위요인들인 자기정서인식( $r = .50, p < .001$ ), 타인정서인식( $r = .51, p < .001$ ), 정서활용( $r = .48, p < .001$ ), 정서조절( $r = .42, p < .001$ )은 모두 의사소통능력과 정적 상관을 나타내었다. 즉, 보육교사는 자신이나 다른 사람의 정서를 잘 파악하며 정서를 효과적으로 활용하고 조절하는 등 정서지능이 높을수록 의사소통능력 역시 높다고 보고하였다. 셋째, 보육교사의 의사소통능력과 직무스트레스 간의 관계를 살펴보면, 의사소통능력은 직무스트레스와 부적 상관을 나타내었다( $r = -.23, p < .001$ ). 즉, 보육교사는 의사소통능력이 높을수록 직무스트레스를 낮게 지각하는 경향이 있었다.



표 2. 보육교사의 정서지능, 의사소통능력 및 직무스트레스 간의 관계 (N = 450)

	1	2	3	4	5	6
정서지능						
1. 자기정서인식	-					
2. 타인정서인식	.70***	-				
3. 정서활용	.70***	.60***	-			
4. 정서조절	.65***	.52***	.69***	-		
5. 의사소통능력	.50***	.51***	.48***	.42***	-	
6. 직무스트레스	-.25***	-.23***	-.16**	-.21***	-.23***	-
M	3.85	3.80	3.73	3.55	3.77	2.35
SD	.55	.53	.55	.64	.37	.62
최소값	2.00	2.50	2.00	1.50	2.32	1.05
최대값	5.00	5.00	5.00	5.00	4.96	3.92

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

## 2. 보육교사의 정서지능과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할

보육교사의 정서지능과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력이 매개적 역할을 하는지를 살펴보기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 세 단계 접근 모형에 근거하여 단순회귀분석과 중다회귀 분석을 실시한 결과는 표 3과 같다. 첫 번째 모형에서는 독립변인이 매개변인에 미치는 영향을, 두 번째 모형에서는 독립변인이 종속변인에 미치는 영향을, 그리고 세 번째 모형에서는 독립변인과 매개변인이 함께 종속변인에 미치는 영향을 알아보았다. 세 번째 모형에서 매개변인이 종속변인에 미치는 영향이 유의하고, 독립변인이 종속변인에 미치는 영향은 이전 모형보다 감소하거나 사라지는지를 확인하였다. Baron과 Kenny(1986)의 세 단계 접근 모형을 분석하기 위해서는 독립변인, 매개변인 및 종속변인 간에 서로 유의한 상관관이 요구되는데, 본 연구에서는 다음의 네 가지 경우가 모두 이러한 조건에 부합하였다.

### 1) 보육교사의 자기정서인식과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할

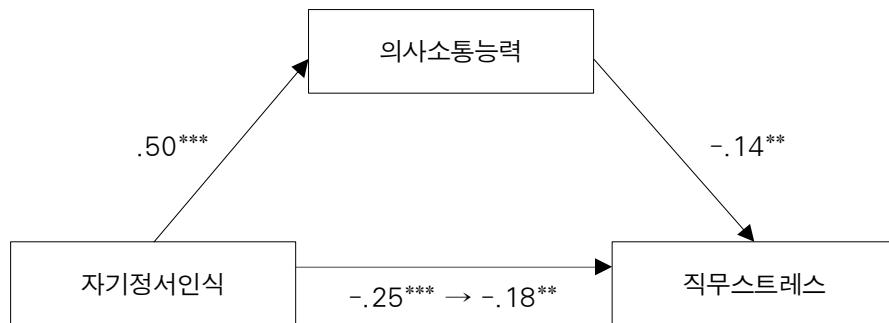
보육교사의 정서지능의 하위요인들 중 자기정서인식과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할을 살펴보았다. 첫 번째 모형에서 자기정서인식은 의사소통능력에 유의한 정적 영향을 미쳤고( $\beta = .50, p < .001$ ), 두 번째 모형에서 자기정서인식은 직무스트레스에 유의한 부적 영향을 미쳤다( $\beta = -.25, p < .001$ ). 세 번째 모형에서 의사소통능력은 직무스트레스에 유의한 부적 영향을 미쳤으며( $\beta = -.14, p < .01$ ), 자기정서인식이 직무스트레스에 미치는 영향은 이전 모형보다 감소하였다( $\beta = -.25, p < .001 \rightarrow \beta = -.18, p < .01$ ). Sobel test를 실시한 결과에서도 매개효과는 유의하였다( $z = -2.69, p < .01$ ). 이는 보육교사의 의사소통능력이 자기정서인식과 직무스트레스 간의 관계를 부분 매개함을 의미한다(그림 2). 즉, 보육교사는 자신의 정서를 파악하는 능력이 높을수록 직무스트레스를 낮게 인식하였다. 뿐만 아니라 높은 수준의 자기정서인식을 보이는 보

육교사는 의사소통능력이 뛰어났으며, 이는 직무스트레스를 덜 경험하는 것으로 연결되었다.

표 3. 보육교사의 정서지능과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할 (N = 450)

모형	독립변인	종속변인	$\beta$	F	R <sup>2</sup>	z
1	자기정서인식	→ 의사소통능력	.50***	145.85***	.25	
2	자기정서인식	→ 직무스트레스	-.25***	29.97***	.06	-2.69**
3	자기정서인식 의사소통능력	→ 직무스트레스	-.18** -.14**	18.97***	.08	
1	타인정서인식	→ 의사소통능력	.51***	155.22***	.26	
2	타인정서인식	→ 직무스트레스	-.23***	24.93***	.05	-2.88**
3	타인정서인식 의사소통능력	→ 직무스트레스	-.15** -.16**	17.03***	.07	
1	정서활용	→ 의사소통능력	.48***	130.96***	.23	
2	정서활용	→ 직무스트레스	-.16**	11.79**	.03	-3.67***
3	정서활용 의사소통능력	→ 직무스트레스	-.06 -.20***	13.56***	.06	
1	정서조절	→ 의사소통능력	.42***	93.03***	.17	
2	정서조절	→ 직무스트레스	-.21***	21.46***	.05	-3.25***
3	정서조절 의사소통능력	→ 직무스트레스	-.14** -.17**	17.00***	.07	

\*\*p < .01, \*\*\*p < .001.



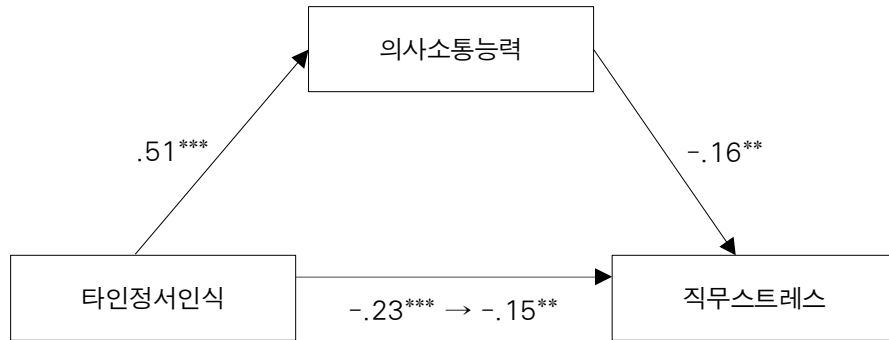
\*\*p < .01, \*\*\*p < .001.

그림 2. 보육교사의 자기정서인식과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할

2) 보육교사의 타인정서인식과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할

보육교사의 정서지능의 하위요인들 중 타인정서인식과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할을 살펴보았다. 첫 번째 모형에서 타인정서인식은 의사소통능력에 유의한 정적 영향을 미쳤고( $\beta = .51, p < .001$ ), 두 번째 모형에서 타인정서인식은 직무스트레스에 유의한 부적 영향을 미쳤다( $\beta = -.23, p < .001$ ). 세 번째 모형에서 의사소통능력은 직무스트레스에 유의한 부적 영향을 미쳤으며( $\beta = -.16, p < .01$ ), 타인정서인식이 직무스트레스에 미치는 영향은 이전 모

형보다 감소하였다( $\beta = -.23, p < .001 \rightarrow \beta = -.15, p < .01$ ). Sobel test를 실시한 결과에서도 매개효과는 유의하였다( $z = -2.88, p < .01$ ). 이는 보육교사의 의사소통능력이 타인정서인식과 직무스트레스 간의 관계를 부분 매개함을 의미한다(그림 3). 즉, 보육교사는 다른 사람의 정서를 파악하는 능력이 높을수록 직무스트레스를 낮게 지각하였다. 또한, 높은 수준의 타인정서인식을 보이는 보육교사는 의사소통능력이 뛰어났으며, 이는 직무스트레스를 덜 경험하는 것으로 이어졌다.

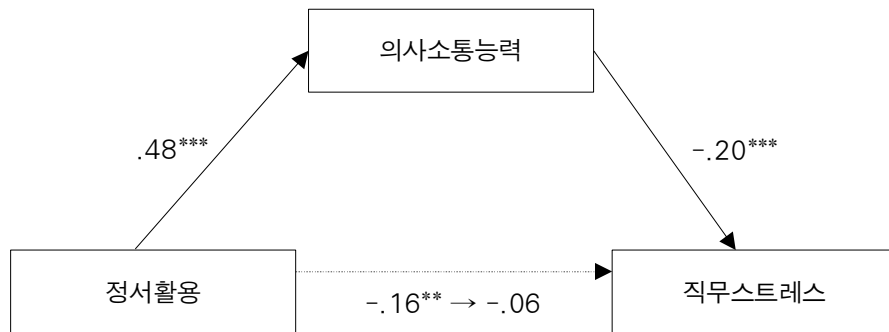


\*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ .

그림 3. 보육교사의 타인정서인식과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할

### 3) 보육교사의 정서활용과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할

보육교사의 정서지능의 하위요인들 중 정서활용과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할을 살펴보았다. 첫 번째 모형에서 정서활용은 의사소통능력에 유의한 정적 영향을 미쳤고( $\beta = .48, p < .001$ ), 두 번째 모형에서 정서활용은 직무스트레스에 유의한 부적 영향을 미쳤다( $\beta = -.16, p < .01$ ). 세 번째 모형에서 의사소통능력은 직무스트레스에 유의한 부적 영향을 미쳤으며( $\beta = -.20, p < .001$ ), 정서활용은 이전 모형과 달리 직무스트레스에 더 이상 유의한 영향을 미치지 않았다( $\beta = -.16, p < .01 \rightarrow \beta = -.06, p > .05$ ). Sobel test를 실시한 결과에서도 매개효과는 유의하였다( $z = -3.67, p < .001$ ). 이는 보육교사의 의사소통능력이 정서활용과 직무스트레스 간의 관계를 완전 매개함을 의미한다(그림 4). 즉, 높은 수준의 정서활용을 보이는 보육교사는 뛰어난 의사소통능력을 매개로 직무스트레스를 덜 경험하는 것으로 나타났다.

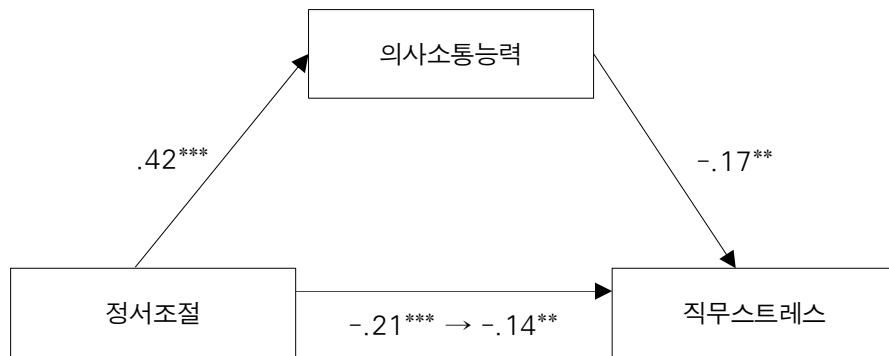


\*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ .

그림 4. 보육교사의 정서활용과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할

4) 보육교사의 정서조절과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할

보육교사의 정서지능의 하위요인들 중 정서조절과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할을 살펴보았다. 첫 번째 모형에서 정서조절은 의사소통능력에 유의한 정적 영향을 미쳤고( $\beta = .42, p < .001$ ), 두 번째 모형에서 정서조절은 직무스트레스에 유의한 부적 영향을 미쳤다( $\beta = -.21, p < .001$ ). 세 번째 모형에서 의사소통능력은 직무스트레스에 유의한 부적 영향을 미쳤으며( $\beta = -.17, p < .01$ ), 정서조절이 직무스트레스에 미치는 영향은 이전 모형보다 감소하였다( $\beta = -.21, p < .001 \rightarrow \beta = -.14, p < .01$ ). Sobel test를 실시한 결과에서도 매개효과는 유의하였다( $z = -3.25, p < .001$ ). 이는 보육교사의 의사소통능력이 정서조절과 직무스트레스 간의 관계를 부분 매개함을 의미한다(그림 5). 즉, 보육교사는 정서를 조절하는 능력이 높을수록 직무스트레스를 낮게 인식하였다. 이와 더불어, 높은 수준의 정서조절을 보이는 보육교사는 의사소통능력이 뛰어났으며, 이는 직무스트레스를 덜 경험하는 것으로 이어졌다.



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

그림 5. 보육교사의 정서조절과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할

### IV. 논의 및 결론

본 연구는 보육교사 450명을 대상으로 하여 보육교사의 직무스트레스에 영향을 미치는 개인 내적 특성에 초점을 두어, 정서지능, 의사소통능력 및 직무스트레스 간의 관계에 대해 살펴보았다. 또한, 세 변인 간의 밀접한 관련성을 기초로, 보육교사의 의사소통능력이 정서지능과 직무스트레스 간의 관계에서 매개적 역할을 하는지에 대해서도 알아보았다. 본 연구의 주요한 연구결과를 요약하고 이에 대해 논의하면 다음과 같다.

첫째, 보육교사의 정서지능과 직무스트레스 간의 관계에 대해 살펴보면, 보육교사는 정서지능의 하위요인들, 즉 자기정서인식, 타인정서인식, 정서활용 및 정서조절이 높을수록 직무스트레스를 낮게 인식하였다. 이러한 결과는 자신의 정서 인식하기, 자신의 정서 조절하기, 자신을 동기화하기, 타인 정서 인식하기 등과 같은 정서지능의 하위요인들과 보육교사의 직무스트레스 간의 부적 상관을 보고한 송미선과 김소양(2009)의 연구결과와 동일한 맥락이다. 이외에 보육교사

의 정서지능과 직무스트레스 간의 부적 관련성을 보고한 선행 연구들(권정윤, 2010; 김건옥, 2016; 김미정, 2015; 이경님, 강진숙, 2014)과도 맥을 같이 한다. 본 연구와 선행 연구들의 결과를 종합해볼 때, 자신과 다른 사람의 정서를 정확하게 인식하고 자신의 정서를 적절하게 조절하고 표현하며 활용하는 능력인 정서지능은 보육교사의 직무스트레스에 영향을 미치는 중요한 개인 내적 특성이 됨을 알 수 있다. 양자 간의 관련성은 선행 연구들을 기초로 다음의 두 가지로 해석해볼 수 있다. 정서지능이 부모 및 동료교사와의 협력관계에 미치는 정적 영향(류경희, 강상, 2015)과 정서지능과 영유아(김건옥, 2016), 부모(이경님, 강진숙, 2014), 동료(김건옥, 2016; 이경님, 강진숙, 2014)와의 관계로 인한 직무스트레스 간의 부적 상관을 보고한 선행 연구결과들에 기초할 때, 영유아를 비롯하여 그들의 부모, 동료교사, 원장 등 다양한 대상과의 원활한 상호작용이 요구되는 보육교사의 업무 특성상 정서지능이 높은 보육교사는 업무에서 마주하는 다양한 대상과 보다 긍정적으로 정서적인 교류를 함으로써 대인관계로부터 유발되는 직무스트레스를 덜 지각할 것으로 이해할 수 있다. 뿐만 아니라, 정서지능이 높은 교사가 스트레스의 근원에 대해 적극적인 태도를 취하고 주어진 상황을 극복하기 위한 방법을 계획하며 사회적 또는 정서적, 도구적 지지를 구하는 등 보다 건강한 방식으로 스트레스에 대처하는 경향이 있음을 밝힌 Ignat(2010)의 연구결과를 근거로, 정서지능이 높은 보육교사의 경우 동일한 업무 상황 가운데서도 스트레스에 보다 적절한 방식으로 대처함으로써 스트레스를 덜 지각하는 것으로 설명할 수도 있겠다.

둘째, 보육교사의 정서지능과 의사소통능력 간의 관계에 대해 살펴보면, 보육교사는 정서지능의 하위요인들, 즉 자기정서인식, 타인정서인식, 정서활용 및 정서조절이 높을수록 높은 의사소통능력을 보였다. 본 연구의 결과는 어린이집 또는 유치원에서 근무하는 영유아교사를 대상으로 정서지능과 의사소통능력 간의 관련성을 밝힌 선행 연구들의 결과와 일맥상통하는데, 구체적으로 노은숙과 부성숙(2012)의 연구에서는 자신의 정서 인식하기, 자신의 정서 조절하기, 자신을 동기화하기, 타인 정서 인식하기, 대인관계 다루기 등 정서지능의 모든 하위요인들이 의사소통 능력과 정적 상관을 보였으며, 장희선(2017)의 연구에서는 정서인식 및 정서표현, 감정이입, 사고촉진, 정서활용, 정서조절 등 정서지능의 하위요인들이 대체로 의사소통능력과 정적 상관을 나타내었다. 아직까지 보육교사의 정서지능과 의사소통능력 간의 관계를 살펴본 선행 연구들이 소수에 불과하지만, 본 연구의 결과는 노은숙과 부성숙(2012), 장희선(2017)의 연구와 함께 보육교사가 원활한 의사소통능력을 갖추기 위해 높은 정서지능이 필요함을 강조한다. 정서지능이 높은 보육교사는 다른 사람과 상호작용할 때 상대방의 정서적 요구를 민감하게 지각하고 이에 적절한 정서적 반응을 보일 뿐만 아니라 자신의 정서를 조절하여 상황에 맞게 표현할 수 있을 것이다. 이러한 능력을 기초로 상대방의 이야기에 집중하고 정확하게 이해하며 적절하게 반응하는 등 효율적으로 의사소통할 수 있으리라 사료된다. 본 연구에서 나타난 보육교사의 정서지능과 의사소통능력 간의 높은 상관( $r = .42 \sim .51, p < .001$ )으로 미루어보아, 보육교사의 정서지능은 의사소통능력 발달을 위해 반드시 필요한 필수적 요소로 보여진다. 이와 더불어 보육교사의 정서지능은 교사효능감(송순옥, 성연정, 2016)이나 역할수행(송순옥, 성연정, 2016; 신희정, 문혁준, 2013), 보육헌신(이경자, 문승연, 2016) 등에도 긍정적 영향을 미치는 것으로 보고되므로, 보육교

사가 높은 정서지능을 지닐 수 있도록 더 많은 학문적 관심이 요구된다.

셋째, 보육교사의 의사소통능력과 직무스트레스 간의 관계에 대해 살펴보면, 보육교사는 의사소통능력이 높을수록 직무스트레스를 낮게 인식하였다. 비록 본 연구와 같이 보육교사의 의사소통능력과 직무스트레스 간의 관련성을 다룬 선행 연구들이 드물지만, 본 연구의 결과는 보육교사나 유치원 교사를 대상으로 의사소통능력과 직무스트레스 간의 부적 관련성을 밝힌 최정수(2017)나 최은혜(2015)의 연구결과와 동일한 맥락에서 이해할 수 있다. 보육교사는 어린이집에서 많은 시간을 영유아와 함께 지내며 상호작용할 뿐만 아니라 영유아의 건강한 발달을 위해 그들의 부모나 동료교사, 원장 등과 긴밀한 관계를 맺으며 상호작용해야 한다. 이에 상대방과 생각이나 감정, 느낌을 효과적으로 교환하는 의사소통능력은 업무 특성상 보육교사가 반드시 갖추어야 할 능력이며, 이러한 능력을 충분히 갖춘 보육교사는 업무에서 마주하는 다양한 대상과의 크고 작은 갈등을 보다 원만히 해결하고 함께 협력함으로써 직무스트레스를 덜 지각할 것으로 생각된다. 실제로 대인 간 의사소통능력이 부족한 보육교사가 부모-교사 간 의사소통에서 더 많은 어려움을 경험한다고 밝힌 이효영과 문혁준(2013)의 연구결과는 이러한 해석을 뒷받침해준다. 한편, 국외의 선행 연구들에 의하면, 교사의 의사소통능력은 교사 개인에게 뿐만 아니라 학생에게도 영향을 미치는 것으로 보고된다. 예를 들어, 대학생을 대상으로 교사의 의사소통 행동과 학생이 교실 환경 내에서 경험하는 정서 간의 관계를 살펴본 결과, 의사소통이 명료하지 않거나 의사소통 시 눈맞춤, 다양한 음성, 동작 등을 사용하지 않는 등 교사의 의사소통능력이 부족할 때 학생은 정서적 과정을 통해 분노, 불안, 수치심, 절망, 지루함 등과 같은 부정적 정서를 더 많이 경험한다고 응답하였다(Mazer, McKenna-Buchanan, Quinlan, & Titsworth, 2014). 뿐만 아니라 교사의 의사소통 행동은 학생의 흥미도에 영향을 주어 궁극적으로 수업 참여에까지 영향을 주는 것으로 보고된다(Mazer, 2013). 이러한 연구결과는 보육교사의 의사소통능력이 부족할 경우 학습자인 영유아에게도 부정적 결과를 유발할 수 있음을 시사하는 것으로, 이는 보육교사의 의사소통능력의 중요성을 더욱 강조한다.

넷째, 보육교사의 정서지능과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할에 대해 살펴보면, 정서지능의 하위요인들 가운데 자기정서인식, 타인정서인식 및 정서조절과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력은 부분 매개하였으며, 정서활용과 직무스트레스 간의 관계에서 의사소통능력은 완전 매개하였다. 보육교사의 정서지능, 의사소통능력 및 직무스트레스 간의 각각의 관련성을 보고한 선행 연구들을 기초로, 본 연구는 세 변인을 동시에 고려하여 보육교사의 정서지능과 직무스트레스 간의 관계를 의사소통능력이 매개하는지를 탐색하였으며 그 결과 세 변인 간 관계에서 의사소통능력의 매개적 역할을 확인하였다. 보육교사의 직무스트레스와 행복감 간 부적 관련성에 기초하여(이은숙, 이경님, 2016), 본 연구의 결과는 어린이집과 유치원에 근무하는 영유아교사의 의사소통능력이 정서지능과 행복감 간의 관계를 부분 매개한다는 연구결과(장희선, 2017)와 유사하다. 본 연구결과와 장희선(2017)의 연구결과는 정서지능이 높은 보육교사가 영유아와 그들의 부모, 동료교사, 원장 등과 보다 원활하게 의사소통할 수 있으며, 이를 통해 직무스트레스를 덜 지각하거나 더 많은 행복감을 경험함을 의미한다. 본 연구는 보육교사의 정서지능이 직무스트레스에 미치는 영향을 밝힌 선행 연구들(권정운, 2010; 김미정,

2015; 송미선, 김소양, 2009; 이경남, 강진숙, 2014)을 보다 확장하여, 보육교사의 의사소통능력이 양자 간의 관계를 설명해주는 기제로 작용할 수 있음을 발견하였다.

보육교사의 의사소통능력의 매개적 역할에 대해 좀 더 구체적으로 살펴보면, 정서지능의 하위 요인들 중 자기정서인식, 타인정서인식 및 정서조절은 직무스트레스에 직접적으로 영향을 미쳤을 뿐만 아니라 의사소통능력을 통해 간접적으로도 영향을 미쳤다. 한편, 정서활용은 의사소통능력을 통해서만 간접적으로 직무스트레스에 영향을 주었다. 본 연구와 같이 보육교사의 의사소통능력이 정서지능과 직무스트레스 간의 관계를 매개하는지를 살펴본 선행 연구를 발견할 수 없어, 본 연구결과를 선행 연구결과를 근거로 설명하기는 어렵다. 다만, 의사소통능력의 매개적 역할을 확인하는 과정에서 정서지능의 각 하위요인과 의사소통능력을 동시에 고려하였을 때 자기정서인식, 타인정서인식 및 정서조절은 여전히 직무스트레스에 유의한 영향을 미쳤으나, 정서활용은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 본 연구결과는 정서지능의 하위요인들 가운데 자신의 정서를 이해하고 이를 적절히 표현할 수 있는 능력, 다른 사람의 정서를 알아차리고 이해하는 능력, 그리고 정서를 조절하는 능력이 직무스트레스에 보다 직접적으로 관여할 수 있는 특성임을 강조한다. 이와 유사하게, 송미선과 김소양(2009)의 연구에서도 보육교사의 정서지능의 하위요인들 중 자신의 정서를 파악하고 인식하는 능력인 자신의 정서 인식하기가 원아들과의 활동이나 대인 관련 등과 같은 직무스트레스를 가장 잘 설명하는 특성이고, 자신의 정서를 조절하는 능력인 정서조절이 업무 관련 등과 같은 직무스트레스를 가장 잘 설명하는 특성임을 보고한 바 있다.

결론적으로 본 연구는 보육교사의 직무스트레스 감소를 위해 개인 내적 특성인 정서지능과 의사소통능력이 보호요인이 될 수 있음을 확인하였다. 동일한 상황에서도 스트레스를 지각하는 정도는 개인에 따라 다를 수 있으므로, 보육교사의 직무스트레스 지각에 영향을 미치는 개인 내적 특성을 파악하고 이를 강화시키고자 노력할 필요가 있다. 보육교사의 직무스트레스에 대해 살펴본 선행 연구들에서 직무스트레스의 하위요인들 점수를 비교해보면 과도한 업무와 함께 학부모와의 관계가 보육교사에게 많은 스트레스를 유발하는 것으로 나타났다(권연희, 2010a; 유경숙, 2017; 이경숙 등, 2016b; 이은숙, 이경남, 2016). 이처럼 부모와의 관계뿐만 아니라 영유아, 동료교사 및 원장과의 관계를 원만히 형성하고 유지하기 위해 보육교사는 자신의 정서를 이해하고 조절하며 적절히 표현하는 능력, 다른 사람의 정서를 이해하는 능력 그리고 다른 사람과 효율적으로 의견을 주고받는 능력을 반드시 갖추어야 한다. 또한, 보육교사의 높은 정서지능과 의사소통능력은 업무가 과도한 스트레스 상황에서도 이에 효과적으로 대처할 수 있도록 돕는 주요한 개인 내적 자원이 될 것이다. 따라서 보육교사를 양성하거나 재교육하는 과정에서 자기정서인식, 타인정서인식, 정서활용, 정서조절 등 정서지능이나 경청, 적절한 자기노출, 효과적인 의사표현 또는 자기주장 등 의사소통능력을 향상시킬 수 있는 교육 프로그램을 개발하고 이를 실시할 필요가 있으며, 보육 현장에서도 보육교사가 이러한 능력을 증진시킬 수 있도록 돕기 위해 구체적 방안 모색과 더불어 더 많은 관심과 지원이 요구된다. 본 연구결과에 근거할 때 보육교사의 정서지능 및 의사소통능력의 강화는 보육교사가 영유아 보육이라는 직무를 수행하며 경험하는 스트레스를 줄여줄 것으로 기대되며, 이는 더 나아가 보육의 질을 향상시키는 데에도 기여

할 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점을 토대로 후속 연구를 위해 제언하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 보육교사의 정서지능, 의사소통능력 및 직무스트레스를 모두 보육교사의 자기보고에 의해 측정하였으므로 변인들 간의 관계가 다소 과장되었을 가능성이 있다. 후속 연구에서는 보육교사의 의사소통능력과 같은 변인을 제 3자에 의한 보고를 활용하거나 직접 관찰함으로써, 보다 객관적으로 자료를 수집하고자 시도할 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 횡단적으로 조사하여 세 변인 간 인과적 관계를 밝히는 데 한계가 있으므로, 추후에는 명확한 인과관계를 확인하기 위해 종단적 접근을 이용한 연구가 요구된다. 셋째, 본 연구는 보육교사의 직무스트레스에 대해 이해하고자 보육교사의 개인 내적 특성인 정서지능과 의사소통능력에 초점을 두어 이러한 특성이 직무스트레스에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 하지만 보육교사의 직무스트레스는 매우 다양한 요인에 의해 영향을 받을 수 있으므로, 추후에는 보육교사의 직무스트레스 예방을 위한 보다 종합적인 대책 및 방안 마련을 위해 이에 영향을 줄 것으로 예상되는 여러 가지 변인들을 동시에 고려함으로써, 보육교사의 직무스트레스에 대해 보다 다각도로 심도있게 살펴보아야 할 것이다. 마지막으로 보건복지부가 발표한 2017년 보육통계에 의하면 2017년 12월 31일 기준으로 전국 보육교사 235,704명 중 국공립어린이집에서 근무하는 보육교사는 25,610명으로 10%를 약간 넘는 것으로 보고되었다. 하지만, 본 연구대상은 국공립어린이집에서 근무하는 보육교사가 48.9%로 높은 비율을 차지하고 있어 전체 보육교사를 대표한다고 보기에 무리가 있으므로, 본 연구의 결과를 보육교사에게 적용할 때 이러한 점을 고려할 필요가 있다.

이러한 제한점에도 불구하고, 본 연구는 보육교사의 직무스트레스를 완화시키기 위해 높은 정서지능과 효율적인 의사소통능력이 선행되어야 함을 발견함으로써, 보육교사를 양성하거나 재교육할 때 이러한 개인적 역량을 함양시키는 교육과정의 필요성을 강조하였다는 측면에서 의의가 있다. 본 연구의 결과는 보육교사의 직무스트레스를 감소시키기 위한 대책이나 방안을 마련하는 데 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

## 참고문헌

- 강이슬, 김민경 (2011). 영아보육교사의 교수효능감과 직무스트레스에 관한 연구. **한국보육지원학회지**, 7(4), 325-352.
- 권연희 (2010a). 직장보육시설 보육교사의 직무스트레스에 대한 조직풍토 및 자아존중감의 영향. **열린유아교육연구**, 15(5), 437-455.
- 권연희 (2010b). 사회적 지지, 스트레스 대처방식이 보육교사의 직무스트레스에 미치는 영향: 직장보육시설을 중심으로. **한국생활과학회지**, 19(3), 487-498. doi:10.5934/KJHE.2010.19.3.487
- 권정운 (2010). 유아교사의 정서지능과 정서노동 및 직무스트레스와의 관계. **유아교육연구**, 30(6), 269-289.
- 김건욱 (2016). 보육교사의 정서지능과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. **MeFOT 창**의



- 인성연구, **5**(1), 5-22.
- 김미정 (2015). 보육교사의 정서지능과 직무스트레스의 관계에서 협동적 조직문화의 매개효과. **생태유아교육연구**, **14**(4), 33-56.
- 김연아, 박연정, 김경은 (2014). 보육교사의 일반적 배경이 보육교사의 직업만족도에 미치는 영향: 자기효능감과 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. **아동학회지**, **35**(4), 1-15. doi:10.5723/KJCS.2014.35.4.1
- 김옥주, 조혜진 (2010). 영아교사의 전문성 인식과 보육시설 조직문화가 직무스트레스에 미치는 영향. **유아교육연구**, **30**(2), 193-209.
- 김은정 (2009). 어린이집 교사의 직무스트레스, 대처방식 및 효능감과 역할수행 간의 관계. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 노수진, 이경남 (2015). 영아교사의 보육효능감과 자아탄력성 및 직무스트레스가 교사민감성에 미치는 영향. **생태유아교육연구**, **14**(3), 93-114.
- 노은숙, 부성숙 (2012). 유아교사의 정서지능이 의사소통능력에 미치는 영향. **교육과학연구**, **43**(4), 113-135.
- 류경희, 강상 (2015). 유아교사의 정서지능, 동료교사 협력관계, 부모-교사 관계와 교사효능감 간의 구조모형 분석. **유아교육·보육복지연구**, **19**(2), 203-225.
- 명성민 (2016). 물리치료사의 대인관계능력 및 의사소통능력이 직무스트레스에 미치는 영향. **한국컴퓨터정보학회논문지**, **21**(2), 123-129. doi:10.9708/jksci.2016.21.2.123
- 박복매 (2011). 보육교사의 역할수행에 영향을 미치는 변인에 관한 연구 -내-외통제성, 직무환경, 정서지능을 중심으로-. 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 박윤조, 임명희, 안정숙 (2015). 보육교사의 인성이 직무스트레스 및 스트레스 대처유형에 미치는 영향. **한국보육학회지**, **15**(3), 129-148.
- 성윤미, 김정희 (2018). 장애통합교사와 일반교사의 정서지능과 의사소통능력이 교사-영유아 상호작용에 미치는 영향. **미래유아교육학회지**, **25**(2), 235-260. doi:10.22155/JFECE.25.2.235.260
- 송미선, 김소양 (2009). 보육교사의 정서지능과 직무스트레스와의 관계. **미래유아교육학회지**, **16**(4), 99-119.
- 송순옥, 성연정 (2016). 보육교사의 정서지능이 교사효능감 및 역할수행에 미치는 영향력. **한국영유아보육학**, **100**, 203-224.
- 신희정, 문혁준 (2013). 영아보육교사의 정서지능과 어린이집 조직문화가 역할수행에 미치는 영향. **한국보육지원학회지**, **9**(3), 291-308.
- 유경숙 (2017). 보육교사의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향. **아동교육**, **26**(4), 23-38. doi:10.17643/KJCE.2017.26.4.02
- 유계숙, 김수경, 강경화, 박지혜, 황지영 (2011). 보육시설의 조직문화, 초임보육교사의 배경변인, 교사효능감 및 직무스트레스 간의 관련성에 관한 연구. **미래유아교육학회지**, **18**(3), 81-104.
- 유현숙, 권정해 (2017). 보육교사의 직무스트레스, 교사효능감, 조직현신, 소진과 이직의도 간의 구조적 관계. **유아교육학논집**, **21**(1), 113-132.

- 이경님, 강진숙 (2014). 어린이집 교사의 직무스트레스와 정서지능 및 교사효능감이 소진에 미치는 영향. **미래유아교육학회지**, **21**(2), 93-112.
- 이경숙, 채진영, 김명식, 박진아, 이정민 (2016a). 보육교사의 직무스트레스, 교사효능감, 정서중심 스트레스 대처방식 및 우울의 차이와 우울에 미치는 변인들의 영향. **한국보육지원학회지**, **12**(4), 23-40. doi:10.14698/jkce.2016.12.04.023
- 이경숙, 채진영, 김명식, 박진아, 이정민 (2016b). 보육교사의 효능감이 직무스트레스에 미치는 영향에서 정서조절곤란의 조절효과 검증. **아동학회지**, **37**(4), 145-158. doi:10.5723/kjcs.2016.37.4.145
- 이경자, 문승연 (2016). 보육교사의 정서지능이 보육현신에 미치는 영향 -가치적합성의 매개효과-. **한국영유아보육학**, **97**, 75-101.
- 이애경, 여지영, 정성원, 변상석 (2013). 임상간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 직무만족도와 의 관계. **한국콘텐츠학회논문지**, **13**(12), 299-308. doi:10.5392/JKCA.2013.13.12.299
- 이은숙, 이경님 (2015). 영유아교사의 정서지능이 행복감에 미치는 영향: 직무스트레스 및 교사효능감의 매개효과. **한국보육지원학회지**, **11**(2), 221-238. doi:10.14698/jkce.2015.11.2.221
- 이은숙, 이경님 (2016). 보육교사의 직무스트레스와 보육효능감 및 보육현신이 행복감에 미치는 영향. **한국보육학회지**, **16**(4), 107-127. doi:10.21213/kjcec.2016.16.4.107
- 이효영, 문혁준 (2013). 보육교사의 사회인구학적 변인, 자기효능감, 직무스트레스, 대인간 의사소통 능력이 부모-교사 간 의사소통의 어려움에 미치는 영향. **인간발달연구**, **20**(4), 41-57.
- 이희은, 김순호, 김현익, 우연희, 문수백 (2013). 보육교사의 부정적 훈육행동과 관련변인들 간의 관계 구조분석: 직무스트레스, 공감, 직장내 지지를 중심으로. **열린유아교육연구**, **18**(4), 127-151.
- 임진형 (1999). 유치원 초임교사의 사회적 지지, 자기효능감과 직무스트레스간의 관계. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 장희선 (2017). 영유아교사의 정서지능과 의사소통능력이 행복감에 미치는 영향: 의사소통능력의 매개효과. **열린유아교육연구**, **22**(1), 303-323. doi:10.20437/KOAECE22-1-12
- 정경진, 윤혜미 (2016). 보육교사의 감정노동, 직무스트레스와 심리적 안녕감 및 이직의도. **한국영유아보육학**, **96**, 129-152.
- 조성연, 구현아 (2005). 보육교사의 직무스트레스와 자기효능감. **아동학회지**, **26**(4), 55-70.
- 조성연, 이정희 (2010). 보육교사의 직무스트레스에 대한 자아탄력성과 원장·동료의 사회적 지지. **한국가정관리학회지**, **28**(4), 29-42.
- 최일선, 조운주 (2010). 유아교육 평가의 이론과 실제. 서울: 창지사.
- 최은혜 (2015). 사립유치원교사의 교사효능감과 의사소통능력이 직무스트레스에 미치는 영향. **한국보육지원학회지**, **11**(2), 39-57. doi:10.14698/jkce.2015.11.2.039
- 최정수 (2017). 초임보육교사의 의사소통능력과 자아탄력성 및 교직선택동기가 직무스트레스에 미치는 영향. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 한지현, 유태용 (2005). 상사의 정서지능이 부하의 태도와 상사 과업수행에 미치는 영향. **한국심**

- 리학회지: 산업 및 조직, **18**(1), 177-199.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, *51*(6), 1173-1182. doi:10.1037/0022-3514.51.6.1173
- Brackett, M. A., Rivers, S. E., & Salovey, P. (2011). Emotional intelligence: Implications for personal, social, academic, and workplace success. *Social and Personality Psychology Compass*, *5*(1), 88-103. doi:10.1111/j.1751-9004.2010.00334.x
- Cherry, M. G., Fletcher, I., & O'Sullivan, H. (2013). Exploring the relationships among attachment, emotional intelligence and communication. *Medical Education*, *47*(3), 317-325. doi:10.1111/medu.12115
- Clark, E. H. (1980). An analysis of occupational stress factors as perceived by public school teachers. Unpublished doctoral dissertation, Auburn University, Alabama, USA.
- Collie, R. J., Shapka, J. D., & Perry, N. E. (2012). School climate and social-emotional learning: Predicting teacher stress, job satisfaction, and teaching efficacy. *Journal of Educational Psychology*, *104*(4), 1189-1204. doi:10.1037/a0029356
- D'Arienzo, R. V., Moracco, J. C., & Krajewski, R. J. (1982). *Stress in teaching: A comparison of perceived occupational stress factors between special education and regular classroom teachers*. Washington, D.C.: University Press of America.
- Fritz, S., Brown, F. W., Lunde, J. P., & Banset, E. A. (1999). *Interpersonal skills for leadership*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Ignat, A. A. (2010). Teachers' satisfaction with life, emotional intelligence and stress reactions. *Petroleum-Gas University of Ploiesti Bulletin, Educational Sciences Series*, *62*(2), 32-41.
- Klassen, R. M. (2010). Teacher stress: The mediating role of collective efficacy beliefs. *The Journal of Educational Research*, *103*(5), 342-350. doi:10.1080/00220670903383069
- Kokkinos, C. M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, *77*(1), 229-243. doi:10.1348/000709905X90344
- Kyriacou, C. (2001). Teacher stress: Directions for future research. *Educational Review*, *53*(1), 27-35. doi:10.1080/00131910120033628
- Mazer, J. P. (2013). Student emotional and cognitive interest as mediators of teacher communication behaviors and student engagement: An examination of direct and interaction effects. *Communication Education*, *62*(3), 253-277. doi:10.1080/03634523.2013.777752
- Mazer, J. P., McKenna-Buchanan, T. P., Quinlan, M. M. & Titsworth, S. (2014). The dark side of emotion in the classroom: Emotional processes as mediators of teacher communication behaviors and student negative emotions. *Communication Education*, *63*(3), 149-168. doi:10.1080/03634523.2014.904047
- McCarthy, C. J., Lambert, R. G., & Reiser, J. (2014). Vocational concerns of elementary teachers:

- Stress, job satisfaction, and occupational commitment. *Journal of Employment Counseling*, 51(2), 59-74. doi:10.1002/j.2161-1920.2014.00042.x
- Mearns, J., & Cain, J. E. (2003). Relationships between teachers' occupational stress and their burnout and distress: Roles of coping and negative mood regulation expectancies. *Anxiety, Stress and Coping*, 16(1), 71-82. doi:10.1080/1061580021000057040
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. doi:10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG
- Wong, C. -S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274. doi:10.1016/S1048-9843(02)00099-1
- Yoon, J. S. (2002). Teacher characteristics as predictors of teacher-student relationships: Stress, negative affect, and self-efficacy. *Social Behavior and Personality*, 30(5), 485-493. doi:10.2224/sbp.2002.30.5.485

논문투고: 18.10.15  
수정원고접수: 18.11.19  
최종게재결정: 18.12.04