

경쟁가치모형에 근거한 보육교사의 감정노동과 소진의 상호작용효과가 이직의도에 미치는 영향

신영일
오라클사회과학연구소

Influence of Interaction Effects of Emotional Labor and Burnout on the Turnover Intention of Nursery Workers Based on Competing Value Frameworks Model

Sihn Young Il
Oracle Institute for Social Science

요 약 본 연구는 경영학의 경쟁가치모형을 보육직무에 적용하여 교사의 감정노동과 이직의도의 영향관계에서 소진의 조절효과를 융합적으로 연구하였다. 이를 위하여 어린이집에 종사하는 보육교사 296명을 대상으로 설문하였으며, 자료 분석은 SPSS V22.0 프로그램을 사용하여 평균중심화 기법을 적용한 조절회귀분석을 실시하였다. 연구 결과를 요약하면 첫째, 표면 감정노동은 이직의도에 유의한 영향을 미쳤고 내면감정노동은 이직의도에 영향을 미치지 않았다. 둘째, 이직의도에 가장 크게 영향을 미치는 요인은 소진으로 확인되었다. 셋째, 소진과 내면감정노동의 상호작용효과는 이직의도에 유의한 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 이 결과를 바탕으로 보육교사의 이직의도를 관리하기 위하여 보육교사의 소진을 완화시키는 정책적 방안을 제시하였고, 보육현장에서 교사소진과 내면감정노동의 상호작용효과를 활용하여 이직의도를 관리하는 제도적·실천적 방안을 제시하였다.

주제어 : 감정노동, 소진, 상호작용효과, 이직의도, 경쟁가치모형

Abstract The purpose of this study is to investigate the moderating effect of burnout on the relationship between emotional labor and turnover intention of nursery teachers. For this study, 296 teachers in nursery centers were surveyed. The data were analyzed by moderated regression analysis using SPSS V22.0 program using mean centering method. The results of the study are as follows. First, expressive emotional labor affects turnover intention and internal emotional labor did not affect turnover intention. Second, the factors that have the greatest influence on turnover intention were identified as burnout. Third, the interaction effect between burnout and deep emotional labor showed a similar moderation effect on turnover intention. Based on these results, the policy and practical measures to alleviate the burnout of the nursery teachers were suggested, and the ways of managing turnover intention by utilizing the interaction effect of the teacher burnout and deep emotional labor were suggested.

Key Words : Emotional labor, Burnout, Interaction effect, Turnover intention, Competitive value frameworks

1. 서론

영유아기는 생애주기 중에서 신체적·심리적·사회적 발달이 가장 급격하게 이루어지는 시기이며[1] 영유

아를 보호하고 교육하는 보육정책은 보육교사를 통하여 보육현장에 제공되기 때문에 전문역량을 갖춘 보육교사가 어린이집에 안정적으로 근무하는 것은 영유아의 성장

*Corresponding Author : Sihn Young Il(mylife1317@daum.net)

Received March 21, 2018
Accepted June 20, 2018

Revised May 18, 2018
Published June 28, 2018

과 발달을 위해 매우 중요하다[2]. 2015년 육아정책연구소에서 실시한 전국 보육실태조사에 따르면 우리나라 전체 보육교사 중에서 24.1%가 이직한 것으로 나타났다. 이처럼 높은 수준의 보육교사 이직은 보육서비스의 질을 떨어뜨리고 영유아의 성장과 발달에 부정적 영향을 주기 때문에[3] 보육교사의 이직의도 및 관리방안에 대한 연구가 활발하게 진행되고 있다.

기존에 수행된 많은 선행연구들은 보육교사에 대한 보상체계, 근무조건 등을 포함하여, 주로 직무환경에 초점을 맞춰 연구되었다[4]. 그 결과 교사의 처우 및 근무조건 측면에서 개선이 이루어지고 있으나 보육교사의 이직률은 여전히 높은 편이다. 따라서 교사의 이직에 효과적으로 대응하기 위해서는 교사의 처우 및 물리적 환경과는 다른 관점으로 이직의도를 연구할 필요가 있다. 이러한 필요성에 따라 본 연구는 조직구성원 전체에게 영향을 주는 조직문화 관점으로 이직의도 연구를 접근하고자 한다.

조직문화는 조직 내에서 당연히 수용되는 규범, 가치, 신념의 묶음으로 조직에 속한 구성원 전체에게 영향을 미친다[5]. 조직문화는 합리성보다는 정서적인 성격을 띠며 쉽게 변하지 않아 조직구성원 모두에게 지속적으로 영향을 미친다[6]. 조직문화는 종사자의 직무만족 및 이직의도에 이르기까지 광범위하게 영향을 미치기 때문에, 보육직무의 조직문화가 갖는 본원적 특성을 반영하여 이직의도를 연구하는 것이 필요하다.

조직문화는 경영학의 인사관리 부문에서 활발하게 연구되고 있으며 가장 대표적인 이론은 Quinn & Rohrbaugh가 제시한 경쟁가치모형(Competing Values Frameworks : CVF)이다. 경쟁가치모형은 조직이 추구할 수 있는 상반된 가치를 2차원으로 분류하고, 외부지향-내부지향 차원과 자율성-통제성 차원을 결합하여 조직문화유형을 4가지로 제시하였다[7-9]. Fig 1처럼 CVF 모형의 1사분면은 창의와 도전으로 성장과 성공을 추구하는 혁신지향문화이며, 2사분면은 참여와 협력으로 집단문화를 만드는 관계지향문화이다. 3사분면은 절차와 규칙이 강조되는 위계지향문화이고, 4사분면은 생산성과 이윤을 추구하는 직무들이 속한 영역으로 시장지향문화를 갖는다[7,10].

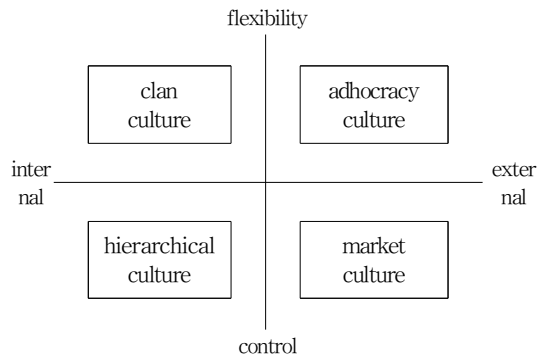


Fig. 1. Competitive Values Frameworks Model

보육의 기본철학과 일과프로그램을 규정한 현행 누리과정에 따르면, 어린이집은 자율성과 창의성을 바탕으로 전인적인 발달을 지향하며, 구성원끼리 배려하고 협력하는 인성을 기르는 것을 기본목표로 한다[11]. 따라서 보육직무는 내부 구성원과 관계를 중요시하고 아동의 자율성을 최대로 보장하면서 인적자원개발을 목표로 하는 관계지향문화에 속한다. 아동과 교사의 관계는 효용을 거래하는 비즈니스관계가 아니며 인간존엄성에 대한 신뢰와 잠재능력에 대한 믿음을 바탕으로 구성된 확장된 가족으로 인식되는 경향이 있다[12].

관계지향문화의 핵심역량은 인간관계라고 Quinn이 말한 것처럼[7] 보육직무의 핵심활동은 인간관계이다. 아동들은 또래와 어울리는 놀이를 통하여 인간관계를 경험하므로 인간관계는 아동이 신체, 사람, 세상을 탐색하고 지적·정서적·사회적 발달을 추구하는 통로이다. 이런 이유로 교사는 보육직무를 수행하는 과정에서 다양한 인간관계에 직면하게 된다. 아동과의 관계, 상사관계, 동료관계, 학부모 관계까지 교사의 하루 일과는 인간관계로 시작하며 업무가 종료될 때까지 인간관계는 계속 이어진다. 그 과정에서 교사는 긍정감정을 표현하기 위해 자신의 내면 감정을 통제하는 감정노동을 수행해야만 한다[13,14]. 아동의 성장에 대한 믿음과 헌신, 존중과 협력, 적극적 의사소통을 하는 과정에서 자신의 감정을 억압하거나 희생하기도 한다. 최근에는 원장, 동료교사, 학부모에 이르기까지 감정노동 범위가 확대되면서 감정노동으로 인한 교사의 직무스트레스는 증가하고 있다[15]. 특히 현행 어린이집 평가인증제도 3차통합지표에 “교사-영유아 상호작용”과 “영유아간 상호작용시 교사역할” 항목이 포함되고 이 항목을 평가자의 현장관찰로 측정하도록 규정하고 있어, 감정노동으로 인한 교사의 직무스트레스는

심각한 수준에 이르고 있다. 이처럼 보육교사의 감정노동이 급격하고 증가하고 있음에도 불구하고 보육직무에서 감정노동과 이직의도의 영향관계를 연구한 사례는 그리 많지 않다. 따라서 보육현장에서 교사가 수행하는 감정노동의 심각성을 인식하고 감정노동이 이직의도에 미치는 영향관계를 규명하는 것이 필요하며, 이를 바탕으로 교사의 이직의도를 완화시킬 수 있는 감정노동 관리 방안을 모색하는 것은 의미가 있다.

하루 일과 중에 교사가 아동, 동료, 학부모와 수행하는 지속적인 감정노동은 소진의 원인이 된다[16]. 최근 보육교사의 아동학대가 언론에 보도되면서 이에 대한 대책으로 교실에 설치된 CCTV에 대한 정서적 대응도 교사를 신체적·정서적으로 소진되게 한다. 소진된 교사는 책임감을 상실하고 직무에 무관심해지고 이직의도가 높아지기 때문에, 소진과 이직의도 관계에 관한 연구는 비교적 활발히 진행되고 있다. 소진과 이직의도 관계에 관한 선행연구들을 살펴보면, 최형성[17-19]처럼 이직의도에 대한 소진의 직접효과를 분석한 연구가 가장 많다. 그 다음으로 이지연[20]처럼 이직의도에 대한 소진의 매개효과를 분석한 연구들도 여러 편 수행되었다. 하지만 보육교사 이직의도에 대한 소진의 상호작용효과를 분석한 연구는 거의 수행되지 않았다. 특히 감정노동과 소진의 상호작용이 이직의도에 상당한 영향을 미칠 것으로 예상됨에도 불구하고, 이와 관련된 연구를 발견하기는 쉽지 않다.

본 연구는 경쟁가치모형 중에서 관계지향문화에 속하는 보육시설에서 교사가 직장 내의 인간관계를 수행을 위하여 경험하는 감정노동과 소진의 상호작용효과가 이직의도에 미치는 영향을 검증하는 것을 목적으로 한다. 이를 통하여 교사 이직의도의 원인을 밝히고, 교사의 감정노동과 소진을 통합적으로 활용하여 이직의도를 낮추는 방안을 제시하고자 한다. 본 연구에서 검증할 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 보육교사의 감정노동이 이직의도에 영향을 미치는가? 둘째, 보육교사의 감정노동과 소진의 상호작용효과가 교사의 이직의도에 영향을 미치는가?

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 2017년 12월 기준으로 전국에 운영 중인 어

린이집의 44.86%를 차지하는 서울특별시와 경기도에[21] 근무하는 보육교사들을 대상으로 2017년 7월부터 9월까지 두 달 동안 설문을 실시하였다. 보육기관 유형(국공립어린이집, 민간어린이집, 가정어린이집)을 고려하여 모집단 대표성과 오차추정가능성이 양호한 층화표본추출방법으로 표본을 추출하였다. 설문은 어린이집을 직접 방문하여 교사가 직접 작성하는 자기기입방식으로 설문지를 작성하였으며 총 350부를 배포하고 323부를 회수하였으며, 신뢰성이 낮은 27부를 제외하고 총 296부를 분석하였다. 보육시설 유형은 국공립어린이집이 98명(33.1%), 민간어린이집이 119명(40.2%), 가정어린이집이 79명(26.7)으로 민간어린이집이 다소 많았다. 그 외 설문에 응답한 보육교사의 인구사회학적 특징을 요약하면 Table 1과 같다.

Table 1. Demographic characteristics (n=296)

Character	Division	N	%
age	20's	82	27.7
	30's	81	27.4
	40's	105	35.5
	above 40'	28	9.4
rank	General teacher	223	75.3
	Principal teacher	46	15.6
	Chief teacher	13	4.4
	Other	14	4.7
Final education	Below high College	28	9.5
	College	130	43.9
	University	125	42.2
	Graduate school	13	4.4
Nursery teacher certificate	1st grade	190	64.2
	2nd grade	99	33.4
	3rd grade	7	2.4
facility type	National Public	98	33.1
	Civilian	119	40.2
	family	79	26.7

2.2 연구도구

2.2.1 감정노동

본 연구의 독립변수인 감정노동은 Gilstrap[22]가 개발한 ELS(Emotional Labor Scale)를 이진화[23]가 수정한 척도를 사용하였으며, 표면감정노동 6문항, 내면감정노동 7문항을 포함하여 총 13항목으로 구성하였다. 표면감정노동은 소진을 매개하여 이직의도에 미치는 정(+)

영향을 검증하기 위하여 긍정감정 표현하기, 실제 감정 숨기기, 긍정감정 과장하기, 가면 쓰기 등을 묻는 항목으로 구성하였다. 내면감정노동은 소진을 매개하여 이직의도에 미치는 부(-)의 영향을 검증하기 위하여 평상시 긍정감정 표현 노력, 긍정감정 경험 노력수준, 긍정표현 습관화 노력, 긍정감정 경험의 회상, 긍정감정 가치인식 수준을 평정하는 문항으로 구성하였다. 표면감정노동 측정도구의 Chronbach's α 값이 .891이며, 내면감정노동의 Chronbach's α 값은 .913으로 나왔다. 각 문항은 Likert식 5점 척도로서 구성하고 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점) 범위 안에서 평정하도록 하였으며, 점수가 높을수록 보육교사가 어린이집 내의 대인관계에서 감정노동을 많이 경험하는 것을 의미한다.

2.2.2 소진

조절변수인 교사소진은 Maslach & Jackson[24]이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 이재일[25]이 번안하고 정명선[26]이 유아교사에게 적합하도록 수정한 것을 사용하였다. BMI 척도는 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 감소의 하위요인으로 구성되는데, 본 연구는 정서적 고갈을 소진의 측정도구로 채택하였으며, 교사가 지각하는 누적된 피로감과 정서적 소모감을 측정하는 6문항으로 척도를 구성하였으며, 소진 측정도구의 Chronbach's α 값이 .902로 나와 높은 신뢰도를 나타내었다. 각 문항은 Likert식 5점 척도로 구성하였으며 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점) 범위 안에서 평정하도록 하였으며, 점수가 높을수록 소진을 많이 경험하는 것을 의미한다.

2.2.3 이직의도

종속변수인 이직의도는 Allen & Meyer[27]가 개발하고 서지영[28]이 번안한 이직의도 척도를 사용하였다. 본 척도는 단일요인으로 총 6문항으로 구성하였으며, 이직의도 측정도구의 Chronbach's α 값이 .922로 나와 높은 신뢰도를 나타내었다. 각 문항은 Likert식 5점 척도로서 설계해서 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점) 범위 안에서 평정하도록 하였으며, 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다.

2.3 자료분석

직무 관련 대인관계에서 경험하는 감정노동과 소진의

상호작용효과를 검증하는 연구모형은 Fig. 2와 같다. 상호작용효과를 통계적으로 검증하기 위하여 SPSS Ver. 22.0 프로그램을 사용하였으며 다음 방법으로 분석하였다. 첫째, 탐색적 요인분석으로 주요변인을 추출하고 측정도구의 타당성을 검증하였다. 둘째, 주요 변인의 기술 통계 자료를 분석하여 정규성과 신뢰도를 검증하였다. 셋째, 이직의도에 영향을 주는 감정노동과 소진의 상호작용효과를 검증하기 위하여, Baron & Kenny[29]의 분석방법을 채택하였고 평균중심화기법을 적용하여 3단계 조절회귀분석을 실시하였다.

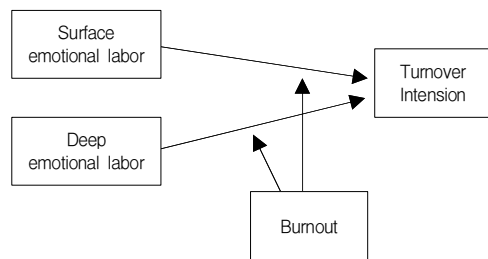


Fig. 2. Interaction research model

3. 연구결과

3.1 요인분석 및 신뢰도분석

본 연구에서 사용한 측정도구의 타당도를 분석한 결과는 Table. 2와 같다.

주성분분석기법과 베리맥스회전을 적용하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 선행연구로부터 도출한 4개 잠재변인이 추출되었다. 잠재변인들의 % 누적분산은 73.008로 나타나 잠재변인들의 개념설명력이 높게 나타났다. 잠재변인의 신뢰도는 Cronbach's α 지수로 판정하였으며, 표면감정노동은 .878, 내면감정노동은 .909, 교사소진은 .873, 이직의도는 .915로 나타나 연구에 필요한 신뢰도를 갖춘 것으로 확인되었다.

3.2 주요변인 기술통계 및 정규성 분석

요인분석으로 추출한 주요변인의 정규성을 검증하기 위하여, 변수의 왜도와 첨도 값을 분석한 결과는 Table. 3과 같으며, 왜도와 첨도의 절대값이 2미만이므로 측정된 주요 변수들은 정규분포를 갖는다고 판정할 수 있다.

Table 2. Factor analysis and reliability analysis

	Factor loading				Factor (reliability)	
	1	2	3	4		
labor10	.879	-.023	.137	.079	DEL (.909)	
labor11	.871	-.090	.065	-.011		
labor09	.831	.078	.140	.008		
labor13	.793	-.060	.115	-.075		
labor12	.785	-.038	.058	-.041		
labor08	.757	.036	.257	.039		
turnover3	-.017	.891	.102	.186		TI (.915)
turnover2	.001	.884	.057	.179		
turnover4	.019	.874	.061	.067		
turnover6	.017	.816	.075	.147		
turnover5	-.121	.791	.138	.144		
labor04	.149	.074	.826	.149	SEL (.878)	
labor02	.170	.050	.819	.076		
labor03	.147	.092	.806	.224		
labor05	.035	.193	.754	.239		
labor06	.217	.047	.737	.081	BO (.873)	
burnout2	.068	.201	.171	.878		
burnout1	-.010	.198	.267	.835		
burnout3	-.109	.310	.271	.776		
Eigenvalue	4.193	3.883	3.456	2.340		
% Variance	22.069	20.437	18.187	12.316		
% Accumulated	22.069	42.505	60.692	73.008		

KMO=.885, $\chi^2=3729.515$, $df=171$, $p=0.000$
 Note: SEL:Surface emotional labor, DEL:Deep emotional labor, BO:Burnout, TI:Turnover Intension

주요변인 간의 상관분석을 실시한 결과, 표면감정노동, 소진, 이직의도 사이에는 $p < .001$ 수준에서 유의한 상관성이 발견되었으며, 내면감정노동은 표면감정노동과만 상관관계가 존재하였다.

Table 3. Factor Statistics and correlation analysis

	M (SD)	Skew.	Kurtosis	Correlation coefficient			
				1	2	3	4
SEL	3.53 (.78)	-.46	.04	1			
DEL	4.08 (.62)	-.67	1.87	.31***	1		
BO	1.91 (.57)	-.43	-.28	.45***	.01	1	
TI	2.17 (.91)	.46	-.61	.23***	-.02	.44***	1

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

3.2 상호작용효과 분석

감정노동과 이직의도 경로에서 소진의 조절효과를 살펴보기 위하여, 최미란[30]과 장은미[31] 연구에서 통제변수로 투입된 교사의 총재직기간, 학력, 초과근무시간을

통제변수로 설정하였고, 독립변수와 조절변수를 평균중심화한 다음 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 Table 4.와 같다.

모형 1은 보육교사의 배경변인을 통제변수로 투입하여 이직의도에 대한 영향력을 분석하였는데, 총재직기간, 학력, 초과근무시간 모두 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않았다. 모형의 설명력은 R^2 는 .01로 나타나 교사의 배경변인들은 설명력 1% 안으로 통제되었다. 모형 2는 이직의도에 대한 감정노동의 영향을 분석하였는데, 표면감정노동만 이직의도에 유의한 영향을 미쳤다($t=4.28$, $p < .01$). 모형 3은 독립변수와 조절변수를 투입하여 이직의도에 대한 영향을 분석하였는데 조절변수인 소진만 이직의도에 유의한 영향을 미쳤고($t=7.04$, $p < .01$) 모형의 설명력이 크게 상승하였다($\Delta R^2=.136$, $p < .01$).

Table 4. Result of moderated multiple regression

	factor	B	β	t	R^2	ΔR^2
1	(constant)	2.21		7.49***	.010	.101
	years	.03	.04	.75		
	education	-.08	-.07	-1.10		
	overtime	.07	.06	1.03		
2	(constant)	2.34		8.03***	.069	.059***
	years	.01	.02	.33		
	education	-.07	-.05	-.94		
	overtime	.04	.03	.58		
	SEL	.38	.26	4.25***		
3	(constant)	2.68		9.78***	.205	.136***
	years	.00	.00	.02		
	education	-.03	-.02	-.34		
	overtime	-.09	-.07	-1.30		
4	SEL	.07	.06	.90	.236	.032**
	DEL	-.06	-.04	-.69		
	BO	.47	.44	7.04***		
	(constant)	2.70		9.99***		
	years	-.00	-.00	-.04		
	education	-.02	-.01	-.24		
	overtime	-.10	-.09	-1.55		
	SEL	.09	.08	1.19		
DEL	-.02	-.01	-.21			
BO	.47	.43	7.11***			
SEL*BO	.07	.06	.94			
DEL*BO	.23	.15	2.50*			

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

모형 4는 독립변수, 조절변수 그리고 상호작용효과를 모두 투입하여 이직의도에 대한 영향을 검증했는데, 내면감정노동과 소진의 상호작용효과가 유의하였으며 ($t=2.50, p<.05$) 조절변수인 소진도 유의한 영향을 미쳤다 ($t=7.11, p<.01$). Baron & Kenny[25]가 제시한 조절효과 검증기준에 따라, 교사의 배경요인을 통제한 모형 1을 제외한 다른 모형의 결정계수 증가량(ΔR^2)이 모두 유의하였고, 감정노동과 소진의 상호작용효과와 조절변수인 소진이 이직의도에 유의한 영향을 미쳤으므로, 소진은 감정노동과 이직의도 관계를 조절하는 유사조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 특히 조절변수 및 조절효과를 투입하기 전단계인 모형 2의 설명력이 6.9%에 불과하였으나 소진의 조절효과를 투입한 모형 3의 설명력이 16.8%로 크게 증가하여 전체 모형의 설명력이 23.6%로 나타났다.

4. 논의

경쟁가치모형에 따르면 보육직무를 포함한 관계지향형 조직에서는 조직 구성원을 경제주체로 보기보다는 확장된 가족으로 간주하는 경향이 강하여[7] 조직 내에서의 지속적 인간관계로 인한 감정노동 스트레스가 누적되면서 소진과 이직의도의 원인이 될 수 있다[32]. 본 연구는 어린이집에서 점점 증가하는 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고, 감정노동과 이직의도의 영향관계를 소진이 효과적으로 조절하는 지를 검증하였다. 본 연구에서 확인된 결과를 논의하면 다음과 같다.

첫째, 표면감정노동은 이직의도에 정(+의) 유의한 ($t=4.252, p<.01$) 영향을 미쳤으며 이것은 정선미[33] 등의 연구와 일치하는 결과였다. 내면감정노동은 이직의도에 부(-)의 영향을 가지고 있으나 유의하지는 않았다 ($t=-1.793, p=.074$). 일반적으로 내면감정노동을 많이 할수록 이직의도가 낮아지는 것으로 보고되고 있지만 [33-35], 김성은[34] 손경기[35]는 표면감정노동과 내면감정노동을 분리하여 단순회귀분석으로 영향력을 분석하였으므로 이에 대한 일반화된 결론을 도출하기에는 제약이 있다. 본 연구에서는 내면감정노동의 직접효과는 유의하지 않았지만, 내면감정노동은 소진과의 상호작용효과를 형성하여 이직의도에 강한 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 따라서 내면감정노동은 이직의도에 직접 영향

을 미치는 것보다는 소진과의 상호작용효과로 이직의도에 영향을 주는 측면이 강하다.

둘째, 소진은 이직의도에 유의한 정(+의) 영향을 주는 것으로 확인되었다. 이 결과는 소진과 이직의도와 영형 관계를 분석한 선행연구들의 결과에 의해서도 지지되었다[36,37]. 특히 독립변수인 감정노동에 소진을 추가 투입했을 때 이직의도에 대한 설명력이 13.6% 증가하는 것으로 나타나 소진이 이직의도를 감소시키는 실천적 효과성을 갖추고 있음이 입증되었다. 따라서 교사의 이직의도 관리를 위해서는 교사소진에 대한 정책적 개입에 우선순위를 두는 것이 필요하다. 즉, 소진해결을 교사 개인에게 맡기지 말고 소진관리를 위한 공적 서비스 체계를 갖추는 것이 효과적이다. 예를 들어 미국에서 시행 중인 근로자지원프로그램(Employee Assistance Program)을 참고하여 정부차원에서 소진관리를 위한 교사지원프로그램을 개발하는 방식으로 정부가 소진해결에 적극 나서는 것이 필요하다. 교사지원프로그램은 교사상담, 슈퍼비전, 힐링프로그램 등을 포함하며 교사지원프로그램을 실시하는 전달체계로는 지자체별로 운영 중인 육아종합지원센터를 활용하는 방법도 고려할 만하다.

셋째, 내면감정노동과 이직의도 관계에서 소진은 유의한 조절효과를 갖는 것이 확인되었다. 특히 이직의도에 대한 감정노동의 설명력이 6.5%에 불과하였으나 소진을 조절변수로 투입했을 때 설명력이 22.9%로 크게 상승하여, 소진을 조절변수로 활용하면 이직의도 감소시키는 효과가 감정노동이나 소진을 단독으로 사용할 때보다 크게 증가한다는 것이 입증되었다. 특히, 상호작용효과는 독립변수와 조절변수를 동시에 투입할 때 나타나는 효과이므로, 이직의도 완화효과를 극대화시키려면 내면감정노동 활성화방안과 소진관리방안을 병행하여 적용하는 것이 중요하다. 내면감정노동과 소진의 상호작용효과를 극대화하기 위한 제도적·실천적 방안을 두 가지 제시하고자 한다. 먼저 교사의 감정노동은 스트레스 요인이지만[37], 이를 동기요인으로 전환시킬 수 있도록 어린이집 원장은 적극적인 리더십을 발휘해야 한다. 교사의 감정노동에 관심을 표현하고, 감정노동의 성과가 나타나면 적극적으로 인정해서 교사의 성취감을 충족시켜주는 것이 바람직하다. 교사가 성취감을 느끼면 교사는 조직이 요구하는 긍정감정을 자신의 감정으로 귀속시키는 동일시(identification) 욕구를 갖게 되고, 자신의 심층감정을 조직의 표현규칙에 일치시켜가는 내면감정노동을 자발

적으로 실행할 것이다. 다음으로 교사의 내면감정노동을 정책적으로 지원하기 위하여 정부에서 채택하고 있는 어린이집 평가인증 지표를 수정하는 것도 고려해볼만 하다. 현행 평가인증 3차 통합지표는 영유아에게 제공하는 교사의 보육활동을 중심으로 설계되었다. 이 중 보육계획 수립 및 실행항목(지표1-1) 또는 평가항목(1-6)의 세부 평가지표에 원장리더십을 측정하는 항목을 추가하는 것이 필요하다. 원장이 교사의 감정노동을 지지하고 이를 어린이집 경영에 적극 활용하는 지를 평가하는 척도를 어린이집 평가인증지표에 추가하면, 원장은 교사에게 긍정적인 리더십을 발휘할 것이고 교사는 자발적으로 내면 감정노동을 수행하는 선순환 효과가 나타날 것이다.

5. 결론

본 연구는 보육서비스 영역에서 교사들이 경험하는 감정노동과 이직의도의 관계를 살펴보고, 그 경로에서 소진의 조절효과를 검증하는 것을 목적으로, 평균중심화 기법을 적용하여 조절회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 결론은 다음과 같다.

첫째, 경쟁가치모형을 근거로 보육직무의 본원적 특징을 반영하여 독립변수를 추출한 다음 이들이 이직의도에 미치는 영향을 규명하였고, 이를 바탕으로 교사이직에 대한 효과적인 개입 방안을 살펴보았다. 이직의도에 관한 많은 선행연구들이 낮은 급여, 열악한 환경, 업무과부하와 같은 직무환경에 집중되었고, 이 영역에 정책적·재정적 지원이 이루어지면서 보육직무 환경이 상당 수준 개선되었지만 여전히 보육교사의 이직은 높은 수준이다. 이런 제한점을 극복하고자 본 연구에서는 조직문화를 설명하는 경영학 개념인 경쟁가치모형을 도입하였다. 그 결과 상사관계, 동료관계, 학부모관계, 아동관계에서 교사가 수행하는 감정노동과 소진의 관계가 이직의도에 영향을 미치는 연구모형을 설계하게 되었다. 특히 조직문화는 모든 영역에 동시 적용되는 특징이 있으므로 감정노동과 소진의 관계를 상호작용효과로 분석하도록 연구모형을 구성하였다. 이렇게 본 연구는 경영학의 조직문화개념에 기초하여 연구모형을 설정하였고 보육교사 이직의도에 대한 영향을 분석함으로써 복지와 경영을 결합하여 융합적으로 연구한 점에서 의의를 찾을 수 있다.

둘째, 감정노동과 이직의도의 관계에서 소진이 유의한

조절효과가 있으며, 소진과 감정노동을 동시에 관리할 때 이직의도 감소효과가 극대화된다는 것을 실증적으로 밝혔다. 즉 감정노동과 소진을 동시에 투입하는 것이 감정노동 또는 소진을 별개로 투입하는 것보다 이직의도 감소 효과가 크게 나타난다. 본 연구에서 밝혀진 상호작용효과를 근거로, 소진관리를 위해서는 정부 차원에서 소진관리를 포함한 교사의 직무와 관련된 문제를 포괄적으로 지원하는 교사지원프로그램을 설립하고 육아종합지원센터를 통하여 프로그램을 집행하는 제도방안을 제시하였고, 감정노동활성화를 위해서는 정부의 어린이집 평가인증지표 개선 및 원장 리더십을 통한 내면감정노동 활성화 방안을 제안하였다.

셋째, 보육교사의 감정노동과 이직의도 관계에서 소진의 조절효과를 분석한 선행연구가 거의 없다는 점에서, 본 연구는 학문적인 가치를 갖는다. 이런 의의에도 불구하고, 본 연구의 표본이 서울시와 경기도로 한정되어 연구 결과를 전체 보육교사로 일반화하는 데는 한계가 있다. 또한 설문지를 활용한 양적조사기법을 사용하여 응답자 반응에 따라 결과가 다르게 나타날 가능성도 존재한다. 따라서 추후 양적조사와 함께 질적 연구가 병행된다면, 보육서비스 영역에 종사하는 보육교사의 이직을 관리하는 효과적인 개입 방안을 제공할 수 있을 것이다.

REFERENCES

- [1] J. D. Kwon(2014). *Human Behavior and Social Environments*. Hakjisa.
- [2] J. I. Park & S. G. Kim(2014). The Effects of Emotional Leadership of Director of a Day Care Center on LMX (Leader-Member Exchange) and TMX (Team-Member Exchange). *Korean Journal of Family Welfare*, 19(4), 929-946.
- [3] Y. S. Baek(2014). *A study on moderating effects of personally-environmentally protective factors in the relationship between child care teachers' job stress and turnover intentions*. Sookmyoung Womans University, Ph.D. thesis.
- [4] B. H. Kim. (2017). *Analysis on the effect of social capital on job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of hospital nurse workforce*. Silla University, Ph.D. thesis.
- [5] J. E. Lee & Y. J. Lee(2008). The Effect of Organizational Culture Types on Organizational Commitment :

- Kimberly & Quinn's Model. *Korea policy journal*, .8, 60-80.
- [6] W. K. Kang(2008). A Study on plan for improving organizational culture with Levering Trust Index - The case of Korea Water Resources Corporation -. Korea University, M.D. paper.
- [7] Quinn, R. E & Rohrbaugh, J.(1983). A Spatial Model of Effectiveness Criteria: Towards a Competing Values Approach to Organizational Analysis. *Management Science*, 29(3), 363-377.
- [8] H. S. Kwon(2015), *A Study on the Influence of Military Leadership on Leader Effectiveness and Organizational Commitment - Focusing in the Leadership Profiles of Competing Values Framework*, Kae-Myoung University, Ph.D. thesis.
- [9] W. K. Cha & H. S. Lee(2017). A Typology Study of Corporation Patent Strategy Using Competing Value Model. *Journal of Digital Convergence*, 15(8), 33-43.
- [10] J. P. Hong(2017), A Study on Effects of Organizational Culture on Organizational Effectiveness using the Competing Values Model - Focusing on the Moderating Effect of Nepotism, InHa University, Ph.D. thesis.
- [11] Ministry of Health and Welfare. (2012). 3-5 year-old age Nuri course explanation book.
- [12] Cameron, K. S. & Quinn, R. E.(2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework* (third edition). Reading, MA: Addison-Wesley.
- [13] Y. E. Kim. (2012). The Effects of Emotional Labor on Burnout and Career Commitment of Child Care Teachers. *Journal of Korean Child Care and Education*, 8(6), 57-76.
- [14] M. S. Jung(2016). Convergence Study on the Relationship between Emotional Labor and Burnout in Early Childhood Teachers : The Buffering Effect of Goal-Focused Self-Regulation, *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(6), pp.291-297.
- [15] J. U. Ko. (2012). A Study of Solution on Child Care Teachers Emotional Labor. *Journal of Welfare of Early Childhood Education and Educare*, 16(22), 271-294.
- [16] J. Moon. (2017). *A study on the Effects of child care Teacher Job stress and Emotional Labor Level on Burnout*, Baekseok University, Ph.D. thesis.
- [17] H. S. Choe. (2017). The Effects of Resilience, Job Satisfaction, and Burnout on Intention To Leave of Infant Teachers in Korea. *Journal of Early Childhood Education & Educare Welfare*, 21(3), 129-149.
- [18] J. M. Moon & B. K. Jung. (2016). Structural Relationship among Professionalism of Elementary School Sport Instructors, Job Burnout and Turnover Intention. *Journal of Digital Convergence*, 14(5), 527-539.
- [19] M. S. Kim & J. H. Lee. (2017). Structural Relationship Between Social Support, Job Stress, and Child Care Teachers' Burnout. *Journal of Digital Convergence*, 8(10), 281-294.
- [20] J. Y. Lee. (2017). The Effects of Child Care Teachers' CCTV Perception on Turnover Intention : The Mediating Effects of Burnout. *Korea Journal of Child Care and Education*, 105(7), 83-103.
- [21] Ministry of Health and Welfare(2017). 2017 Year Nursery Statistics.
- [22] C. M. Gilstrap(2004). *Closing in on closeness: Teacher immediacy as a form of emotion labor*. University of Purdue as West Lafayette, Ph.D. thesis.
- [23] J. W. Lee(2007). *An exploration of the relations with emotional labor of childcare teachers, individual and organizational emotional-values, job satisfaction, burnout*. Ewha Womans University, Ph.D. thesis.
- [24] Maslach & Jackson(1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113.
- [25] J. I. Lee(2011). *The Relationship among School Organizational Characteristics, Social Support, Teacher's Professional Development, Teacher's Self-efficacy, and Teacher Burnout*. Inha University, Ph.D. thesis.
- [26] M. S. Chung(2013). Relationship between Kindergarten Teachers' Burnout and Turnover Intention: The Moderating Effect of Social Support. *The Journal of Humanities*, 33, 183-201.
- [27] Allen, N. J. & Meyer, J.(1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- [28] J. Y. Suh(2002), *A study on the theoretical model of turnover intention among kindergarten teachers in Korea* Sookmyoung Womans University, Ph.D. thesis.
- [29] Baron & Kenny(1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- [30] M. R Choi(2016), The Effects of Child Care Teachers' Perceived Organizational Health and Teacher Efficacy on Turnover Intention. *Korea Journal of Child Care and Education*, 99, 35-59.
- [31] E. M. Chang. (2017), A Study on Effects of

- Leader-Member Exchange on Turnover Intention of Childcare Teachers - Focusing on mediation effect of job burnout and communication satisfaction and moderating effect of self-efficacy. HyoepSeong University, Ph.D. thesis.
- [32] M. S. Cheong. (2017). Convergence Study on the Relationship between Emotional Labor and Burnout in Early Childhood Teachers : The Buffering Effect of Goal-Focused Self-Regulation. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(6), 291-297.
- [33] S. M. Cheong. (2016). *The Effects of the Child-care teacher's Emotional Labor on Turnover Intentions : Focusing on the Mediation Effects of Burnout and the Moderation Effects of Empathy Ability*. Chosun University, Ph.D. thesis.
- [34] S. E. Kim & C. H. Kim. (2014). The Study on the Relationships of Emotional Labor, Job Satisfaction, Turnover Intention, and Resilience. *Management and Information Systems Review*. 33(5), 261-283.
- [35] J. K. SON & K. S. Kim. (2015). A study on the influence that emotional labor of hotel employee has on job satisfaction and turnover intention - Applying positive psychology through the facial feedback hypothesis. *Tourism Research*, 30(4), 315-337.
- [36] J. Y. Lee & J. S. Kim. (2011). The impact of burnout of child welfare teachers on the turnover intention in child welfare institution. *The Journal of Child Education*, 20(4), 79-95.
- [37] H. J. Song & S. H. Shin. (2015). Burnout and Turnover Intention of Living Rehabilitation Teachers in Residential Facilities for the Disabled: Moderating Effects of Supervision. *Korean Journal of Care Management*, 17, 117-139.

신 영 일(Young Il Sihm)

[정회원]



- 1989년 2월 : 서울대학교 일반대학원 계산통계학과 (이학석사)
- 2018년 2월 : 서울한영대학교 일반대학원 사회복지학과 (사회복지학박사)
- 1993년 3월 ~ 2017년 8월 : 부천대학교 교수
- 2017년 12월 ~ 현재 : 오라클사회과학연구소 대표
- 관심분야 : 복지경영, 통계조사, 사회복지, 경영학
- E-Mail : mylife1317@daum.net