

# 영유아 교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 : 직무스트레스의 매개효과

허윤석

고려대학교 대학원 사회복지학과 박사과정

## Emotional Labor of Infant Teachers Contributed to The Turnover Intention ; The Mediating Effect of Job Stress

Youn Suk Heo

Doctoe's Student, Dept. of Social Welfare, Korea University

요 약 본 연구는 영유아 교사의 감정 노동 및 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 수행되었다. 연구 목적을 달성하기 위해 전국 유치원 및 어린이집의 현직 교사를 대상으로 설문조사를 실시하였고 상관분석과 매개분석을 적용하였다. 분석결과는 감정노동은 직무스트레스와 이직의도에 정적 상관관계가 성립됨을 보여 주었다. 또한, 직무스트레스가 이직의도에 있어서도 정적 상관관계가 성립 되었으며 직무스트레스는 감정노동과 이직의도 간의 관계를 부분매개 함을 확인하였다. 본 연구에서 영유아 교사의 직무수행 환경으로 인해 감정노동이 부득이한 상황임을 감안 할 때 감정노동과 이직의도 사이를 부분 매개하는 직무스트레스를 줄이는 현실적인 방안으로, 교육행정업무 간소화 및 교육정책의 지속적 운영, 교사 권위 향상을 위한 홍보, 급여의 현실화를 제시하였다. 본 연구에서 제시한 방안은 영유아 교사의 근무 환경과 근무 동기를 강화시킴으로서 결과적으로 이직율을 감소시키고 궁극적으로, 영유아 교육의 질 향상에 기여할 것으로 기대할 수 있다. 향후 논의는 지금까지 주류를 이루어 왔던 양적관점의 표면적 논의와 함께, 영유아 교사 개인이 경험하는 스트레스, 이직의도, 감정노동 전반에 걸친 다양한 경험의 세계를 질적관점에서 심층적으로 이해하고자 하는 노력이 동반될 필요가 있다.

주제어 : 영유아 교사, 감정노동, 직무스트레스, 이직의도, 교사의 질

**Abstract** This study aims to confirm whether both the emotional labour and job stress contribute to the turnover intention of infant teacher. The correlation analysis and parametric analysis were sequentially performed for our study. Analyzed results showed that the emotional labour was related to the job stress and turnover. Also, a statistical significance between the job stress and turnover intention was observed. Besides, the job stress partially mediated the relation between the emotional labour and turnover intention. Nsidering that the emotional labor of teacher caring or lived with infants occurred inevitably, our study proposed three approaches to reduce the job stress that partially mediated relation between the emotional labour and turnover intention. Generally, the infant teacher with excellent qualification produced the good education. Therefore, we suggested that the it was necessary that a work environment had been improved and working motivation was ameliorated to employ the infant teacher with excellent qualification.

**Key Words** : Infant Teacher, Emotional Labor, Job Stress, Turnover Intention, Quality of teacher

\*Corresponding Author : Youn Suk Heo(ds3hao@naver.com)

Received June 26, 2018

Accepted September 20, 2018

Revised August 16, 2018

Published September 28, 2018

## 1. 서론

지난 반세기동안 우리나라는 산업화와 도시화로 인해 전통적인 가족구조가 해체되고 소규모, 핵가족 구조로 빠르게 변화되어 왔다. 또한, 여성의 사회참여가 가속화되면서 맞벌이 가정이 급격히 증가하였다. 이와 같은 핵가족 구조와 맞벌이 가정의 증가는 가정 내의 자녀 양육 수단 부족 현상의 원인이 되었고, 가정 내에서 이루어지는 보호·양육과 교육의 기능에 대한 사회적 책임이 증가하였다. 자연스럽게 영유아들은 하루일과 중 대부분을 부모보다는 각 기관의 교사와 같이 있는 시간이 더욱 많아지게 되었으며, 영유아의 발달에 있어서 교사의 역할은 증대되었다.

영유아 교육의 질에 영향을 주는 요소는 여러 가지 있지만, 교사의 질은 교육의 질에 가장 큰 영향을 준다. 특히 영유아들은 분화가 덜된 발달특성을 가지고 있어서 교사의 종합적, 구체적인 학습상황의 조성은 다른 어떤 발달단계보다 중요하다고 할 수 있다[1]. 수준 높은 교사를 결정하는 요인 역시 다양하게 거론되고 있지만 실천적 지식(practical knowledge)[2, 3]을 갖춘 반성적 전문가[4]는 모든 교육자가 궁극적으로 지향하는 바라 할 수 있다. 실천적 지식은 내용적 지식과 방법적 지식을 뛰어넘는 궁극적 노하우(know how)이며 이러한 실천적 지식의 습득은 본인의 수행(performance)에 대한 끊임없는 성찰과 반성을 통해 완성된다. 당연히 실천적 지식을 갖춘 반성적 전문 교사[5-7]로 성장하기 위해 가장 중요한 요인은 오랜 기간 한 가지 일에 대해 몰두하는 경험으로 완성될 수밖에 없다.

하지만 영유아 교사들은 높은 직무부담과 열악한 근무조건으로 인해 해당 직무에 직무불만족에 시달리고, 사기가 저하됨으로써 잦은 이직의 원인이 되고 있으며[8], 이러한 잦은 이직은 영유아 교사의 전문성 신장에 걸림돌이 되고 있다. 뿐만 아니라, 영유아 교사의 이직은 영유아에게 있어 지속적이고, 안정적인 애착관계 형성을 저해함으로써 영유아의 단계별 발달에 매우 부정적인 영향을 미친다[9, 10]. 이러한 관점에서 본다면, 90년대 이후 영유아를 위한 유치원과 어린이집의 급격한 양적 성장에 비해, 영유아를 직접적으로 돌보는 교사의 처우개선은 아직까지도 미미한 수준에 머무르고 있다[11, 12]는 것은 우려 할만하다.

한편, 영유아 교사들은 직무의 특성상 교육 대상인 영

유아를 열정과 사랑으로 대하며, 영유아로 하여금 친숙함과 편안함을 느낄 수 있도록 자신의 정서를 사용해야 한다[13]. 이러한 정서적 활동은 영유아를 위해 전적으로 사용해야 함에도 불구하고, 실제 교육현장에서는 기관장과 영유아, 영유아와 부모사이에서 부가적인 정서적 활동에까지 시달리고 있다[14].

Hochschild(1983)[15]에 의해 알려지기 시작한, 감정노동은 개인의 감정이 자신이 소속되어있는 사회나 기관의 규칙과 규범 또는 목표 달성을 위해 자신의 내재적인 감정을 스스로 조절하여 나타나는 일련의 행동을 말한다[15, 16]. 즉 근로자가 자신의 업무를 하는 과정에서 고객이나 주변 동료들과의 상호관계에서 본인의 의사와 관계없이 좋은 인상 만들어 내기 위해서, 마치 배우가 연극을 하듯 노력을 하는 과정에서 발생한다[17].

감정노동을 하는 직업들은 다음과 같은 세 가지 주요 특징을 가지고 있다[18]. 첫째, 근로과정에서 얼굴을 마주하거나 음성을 주고받는다. 둘째, 근로과정에서 클라이언트나 고객을 대할 때 어느 특정한 감정 상태를 보여야 한다. 셋째, 근로과정에서 특정한 감정 상태를 보일 수 있도록 훈련을 실시하며, 이에 대한 관리·감독이 이루어진다.

이러한 세 가지 조건들은 영유아 교육기관에서 종사하는 교사들이 겪는 근로여건에 그대로 연결될 수 있다. 교사들은 하루 일과의 대부분을 영유아들과 얼굴을 마주하고 상호작용을 하면서 생활하고, 영유아들이 일과를 마치고 귀가 후에는 부모들과 일과 중 특이한 점에 대해서 대화를 한다. 이 과정에서 교사들은 교육과정에서 발생하는 상황에 대해 전문가적 관점에서 객관적인 의견을 전달하기 보다는 학부모의 주관적 감정을 우선 적으로 고려하지 않을 수 없다. 또한 기관의 평가인증을 통해서 감정표현에 대한 훈련과 감독을 지속적으로 받고 있다[19]. 이처럼, 영유아 교사는 자신의 감정과 의견을 숨기거나, 특정한 방향으로 감정표현이 일어나도록 일상적인 피드백을 받는 과정에서 감정노동의 부작용에 노출된다는 것이다. 실제로 ‘감정노동의 직업별 실태’ 보고서[20]에 따르면 유치원교사와 보육교사 또한 감정노동을 많이 수행하는 직업 30선에 모두 포함되어 있다.

감정노동은 교사개인의 특성에 따라서 받아들이는 정도에 차이가 있을 뿐, 직무에 대한 강한 스트레스로 작용할 수 있고, 이러한 직무스트레스는 이직을 고려하거나 실제로 이직을 하는 주요한 변수로 작용을 하고 있다[21, 22]. 이와 관련하여 Luthans(1995)[23]는 외적인 행동이

나 환경 등이 자신에게 육체적으로 또는 정신적으로 한계에 도달했을 때 나타나는 현상이 스트레스라고 정의하였으며, Blau Glay(1981)[24]는 환경요인이 개인의 반응 능력을 넘어서거나 개인의 반응 능력이 환경요인을 넘어설 경우 그 균형이 깨짐으로서 스트레스가 나타남을 지적한 바 있다.

교사들의 직무스트레스에 대한 초기 연구는 교사 개인의 관점이 주류적 담론을 이루고 있었지만, 점차 교사 개인이 처해있는 환경적인 면에 대한 상호작용에 대해서도 관심을 가지게 되었다[25]. 즉, 교사개인의 문제, 근무하는 기관의 환경, 동료 교사와의 관계, 상급자와의 관계, 학부모와의 관계 등을 고려하기 시작한 것이다. 실제로 영유아교사를 대상으로 교사의 직무스트레스에 관한 연구를 살펴보면, 관련 담론의 비교적 초기에는 직무스트레스의 요인으로 업무관련요인, 행정적 지원 관련 요인, 경제적 안정요인, 대인관련요인, 개인적 요인[26, 27]이 주로 거론 되었으나, 최근에는 상급자 또는 동료와의 관계, 주어진 업무량 및 교사의 처우, 기타 물리적 환경요인 [11, 14, 21, 28]등이 논의의 대상이 되고 있다.

모든 종류의 교육에서 교사의 역할은 교육을 질을 결정하는 가장 중요한 변수이며, 훌륭한 교사의 확보는 교육의 성패를 결정한다. ‘교육은 교사의 질을 능가할 수 없다’라는 교육 금언은 이러한 원칙에 대한 확인에 다름 아니다. 그리고 훌륭한 교사를 확보하기 위해서는 내실 있는 예비 교사 교육과 함께 오랜 시간 동안 다양한 경험을 통해 성장한 현직 교사의 확보가 중요한 관건이라고 할 수 있다. 이러한 관점에서 본다면 영유아 교사의 높은 이직률은 교육의 질을 저하 시킬 수 있다는 점에서 매우 우려되는 현실이다. 따라서 영유아 교사의 이직의도에 영향을 미치는 요인과 관계를 면밀하게 파악하고 논의하는 일은 거시적인 관점에서 영유아 교육의 질을 높이는 데 중요한 역할을 할 것이다.

따라서 본 연구는 이러한 영유아 교사의 이직의도에 감정 노동 및 직무 스트레스가 미치는 영향과 관계를 구체적인 수준에서 파악하고 논의하는 것에 목적을 두고 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

- 연구문제1. 유치원 교사의 감정노동은 이직의도에 영향을 미치는가?
- 연구문제2. 유치원 교사의 감정노동은 직무스트레스에 영향을 미치는가?

연구문제3. 유치원 교사의 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미치는가?

연구문제4. 유치원 교사의 감정노동과 이직의도 간의 관계를 직무스트레스가 매개하는가?

## 2. 연구방법

### 2.1 연구의 설계

본 연구에서는 영유아 교사들이 직무수행을 위해 겪는 감정노동이 직무스트레스와 이직의도에 영향을 미치는지 알아보고, 감정노동과 이직의도와 관계에서 직무스트레스가 매개하는지 알아보고자 한다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였으며, 연구모형은 Fig. 1과 같다.

- 가설1. 감정노동은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설2. 감정노동은 직무스트레스에 영향을 미칠 것이다.
- 가설3. 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.
- 가설4. 감정노동과 이직의도 간의 관계를 직무스트레스가 매개할 것이다.

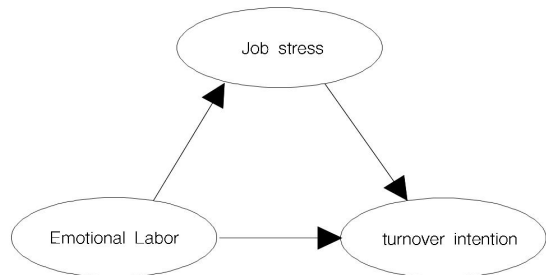


Fig. 1. Research Model

### 2.2 측정도구

#### 2.2.1 감정노동 측정 도구

교사의 감정노동 측정 도구는 Hochschild(1983)[15], Grandey(2003)[29], Brotheridges & Grandey(2002)[30], Brotheridge & Lee(2002)[31]의 연구에서 사용한 척도를 토대로 감정노동의 하위영역 표면행동과 내면행동으로 측정하였으며, 강선애(2016)[32]가 재구성한 것을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하여 사용하였다.

구체적으로 이 척도에는 감정노동 하위영역으로 ‘나는 유치원에서 진짜로 웃는 경우 보다 거짓으로 웃는 경우가 더 많다.’ 등의 문장으로 즉 조직적 표현규범에 일치시

켜 조직에서 요구하는 적절한 감정을 표현하기 위해, 자신의 실제 감정은 억제하고 수정하는 감정조절의 과정으로 조직에서 요구되는 감정을 외적으로 표현하는데 초점을 둔 표면행동 7문항과, '나는 원만한 교사직 수행을 위해 마음속에 진짜 감정을 숨기고 표현 할 때가 많아 내 안에 가면을 쓰고 사람을 대하는 것처럼 느낄 때가 있다.' 등의 즉 처음에는 적합한 감정을 느끼지 못했지만 의식적으로 그 감정을 변화시켜서 조직적 표현 규범에 부합한 감정을 표현하는 과정으로, 상호작용에서 상황의 변화에 따라 수정하여 표현하거나 밖으로 드러나지 않는 사람의 속마음을 나타내는 문장으로 구성된 내면행동 10 문항으로 구성되어 있다. 모든 문항은 1점 '전혀 그렇지 않다.'에서 '매우 그렇다.'의 5점 Likert 척도로 구성하였고, 표면행동은 7~35점, 내면행동은 10~50점의 범위를 갖는다.

문항1부터 문항15는 점수가 높을수록 감정노동이 높고 문항16, 17은 점수가 낮을수록 감정노동이 높은 것으로 볼 수 있다. 강선애(2016)[32]의 연구에서 내적 합치도 계수 Cronbach's의  $\alpha$ 는 표면행동 0.88, 내면행동 0.82로 나타났다.

### 2.2.2 직무스트레스 측정도구

교사의 직무스트레스를 측정하기 위하여 김정희(1991)[33]가 제안한 Kyriacos & Sutcliffe(1978)[34]의 직무스트레스 측정도구를 유치원교사용으로 수정한 박은주(2010)[25]의 척도를 권성민(2013)[35]이 일부 내용을 수정·보완한 것을 사용하였다. 이 척도는 교사의 직무상황에서 발생하는 스트레스에 근거하여 직무로 인해 발생하는 스트레스인 '우리 원의 상급자(원장, 원감, 주임교사)는 교사들이 책임지고 유아를 지도할 수 있도록 자율성과 권한을 보장해 주지 않는다.' 등의 문장으로 구성된 관료적 운영 10문항, '우리 원의 학부모들은 학급 일에 지나치게 간섭 한다.' 등의 문장으로 구성된 권위상실 5문항, '우리원의 업무관계로 인해 상급자(원장, 원감, 주임교사)와의 관계가 불편하다.' 등의 문장으로 구성된 불화와 갈등 7 문항, '나는 사회경제적으로 낮은 대우를 받고 있다.' 등의 문장을 구성된 낮은 대우 4문항, '우리원은 정해진 근무시간보다 늦게 퇴근하거나, 일찍 출근해야 하는 날이 많다.' 등의 문장으로 구성된 업무과다 6문항, '우리 원은 유아들 간의 학습능력에 차이가 너무 심하다.' 등의 문장으로 구성된 학급관리 5문항으로 총 37문항 이다.

모든 문항은 1점 '전혀 그렇지 않다.'에서 '매우 그렇다.'의 5점 Likert식 척도로 구성하였고 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것으로 볼 수 있으며, 관료적 운영은 10~50점, 권위상실은 5~25점, 불화와 갈등 7~35점, 낮은 대우는 4~20점, 업무과다는 6~35점, 학급관리는 5~25점의 범위를 갖는다. 권성민(2013)[35]의 연구에서 내적 합치도 계수 Cronbach's의  $\alpha$ 는 관료적 운영 0.85, 권위상실 0.72, 불화와 갈등 0.88, 낮은 대우 0.79, 업무과다 0.80 학급관리 0.69, 전체 0.94로 나타났다.

### 2.2.3 이직의도 측정 도구

교사의 이직의도를 알아보기 위한 설문지는 Cook et al(1981)[36]의 설문항목을 이용한 박상수(1998)[37]의 설문에서 본연구의 내용에 맞게 보완하여, 교사 이직의도 문항을 5개의 질문의 단일 요인으로 구성하였다. 모든 문항은 1점 '전혀 그렇지 않다.'에서 '매우 그렇다.'의 5점 Likert 척도로 구성하였고, 점수가 높을수록 이직 의도가 높은 것으로 판단한다. 박상수(1998)[37]의 연구에서 내적 합치도 계수 Cronbach's의  $\alpha$ 는 0.91로 나타났다.

## 2.3 자료의 수집 및 분석

본 연구의 설문은 영유아 교사를 대상으로 하는 인터넷 카페에 설문 요청 글을 게시하여 자료를 수집하는 인터넷 설문 방식으로, 전국 유치원 및 어린이집의 현직 교사를 대상으로 임의표집 하였으며, 2018년 6월 2일부터 6월 6일까지 5일간 수집 하였다.

수집된 자료는 총 286건 이었으며, 다수의 항목에 미응답을 한 불성실 응답자의 설문지 1건의 제외한 285건을 통계에 활용하였다.

수집된 자료는 SPSS 23.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 연구대상의 인구통계학적 특성을 확인하기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 각 척도의 신뢰도를 확인하기 위하여 문항내적합치도(Cronbach's의  $\alpha$ ) 계수를 산출하였다.

셋째, 각 변인의 평균과 표준편차를 산출하였으며 자료의 정규성 여부를 확인하기 위하여 왜도와 첨도를 확인하였다.

넷째, 각 변인 간의 관련성을 확인하기 위하여 상관분석을 실시하였다.

다섯째, 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 직무스트

레스가 매개하는지를 검증하기 위하여 Baron & Kenny(1986)[38]가 제시한 매개효과 분석 3단계 절차를 적용하였다. 또한 매개효과를 재검증하기 위하여 Sobel 검증을 활용하였다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 조사 대상자의 일반적 특성

본 연구대상의 인구통계학적 특성은 Table 1에서 제시한 것처럼, 근무지 유형은 공립단설 및 병설 유치원 4명(1.4%), 사립유치원 56명(19.6%), 국공립 어린이집 60명(21.1%), 법인 및 민간 어린이집 109명(38.2%), 가정어린이집 56명(19.6%)인 것으로 나타났다. 연령은 20대 116명(40.7%), 30대 76명(26.7%), 40대 81명(28.4%), 50대 12명(4.2%)인 것으로 나타났다. 학력은 고등학교 졸업 16명(5.6%), 전문대 졸업 135명(47.4%), 4년제 졸업 134명(47.0%)인 것으로 나타났다. 자격증은 보육교사 3급 0명(0%), 보육교사 또는 유치원 정교사 2급 185명(64.9%), 보육교사 또는 유치원 정교사 1급 96명(33.7%), 원감 및 주임 4명(1.4%)인 것으로 나타났다. 경력은 1년 미만 39명(13.7%), 1~3년 미만 91명(31.9%), 3~5년 미만 51명(17.9%), 5~7년 미만 56명(19.6%), 7~10년 미만 32명(11.2%), 10년 이상 16명(5.6%)인 것으로 나타났다. 유아 연령은 만0세 20명(7.0%), 만1세 81명(28.4%), 만2세 48명(16.8%), 만3세 32명(11.2%), 만4세 32명(11.2%), 만5세 32명(11.2%), 혼합학급 40명(14.0%)인 것으로 나타났다. 근무시간은 5시간 이하 16명(5.6%), 5~8시간 이하 19명(6.7%), 8~10시간 167명(58.6%), 10시간 초과 83명(29.1%)인 것으로 나타났다. 월급여는 150만원 미만 24명(8.4%), 150~200만원 미만 174명(61.1%), 200~250만원 미만 71명(24.9%), 250만원~300만원 미만 16명(5.6%)인 것으로 나타났다.

조사 대상의 일반적 특성을 통해 알 수 있는 것은 영유아 교사들은 20대가 주를 이루고 있으며, 일일 근무시간은 8시간이상 10미만인 경우가 58.6%, 10시간 이상인 경우가 29.1%에 이를 정도로 근로의 강도는 높은 반면, 급여는 최저임금과 유사한 수준을 유지하고 있음으로써 영유아 교사에 대한 대우는 낮다는 것이다.

Table 1. Demographic characteristics of study subjects

classification	N		%
	N	(N=285)	
Work type	public and attached kindergarten	4	1.4
	private kindergarten	56	19.6
	national day care center	60	21.1
	private and corporate day care center	109	38.2
	home day care center	56	19.6
Age	age 20	116	40.7
	age 30	76	26.7
	age 40	81	28.4
	age 50	12	4.2
	Education	High school	16
College		135	47.4
University		134	47.0
Qualification	level 3	0	0.0
	level 2	185	64.9
	level 1	96	33.7
	chief	4	1.4
Career	1 year ↓	39	13.7
	1 year ~ 3 years	91	31.9
	3 year ~ 5 years	51	17.9
	5 year ~ 7 years	56	19.6
	7 year ~ 10 years	32	11.2
	10 years ↑	16	5.6
Class type	0 years	20	7.0
	1 years	81	28.4
	2 years	48	16.8
	3 years	32	11.2
	4 years	32	11.2
	5 years	32	11.2
Working hours	mixing type	40	14.0
	5 hours ↓	16	5.6
	5 hours ~ 8 hours	19	6.7
	8 hours ~ 10 hours	167	58.6
Salary	10 hours ↑	83	29.1
	1.5 million won ↓	24	8.4
	1.5 ~ 2.0 million won	174	61.1
	2.0 ~ 2.5 million won	71	24.9
	2.5 ~ 3.0 million won	16	5.6

#### 3.2 주요 변인의 신뢰도 분석

각 변인의 응답 항목에 대한 내적 합치도 계수 Cronbach's α는 Table 2에 제시한 것처럼, 감정노동의 전체값은 0.92이며, 하위 요인인 표면행동 0.89, 내면행동 0.87 이다. 직무스트레스의 전체 내적 합치도는 0.96이며, 하부 요인인 관료적 운영 0.92, 권위상실 0.71, 불화와 갈등 0.88, 낮은 대우 0.83, 업무과다 0.81, 학급관리 0.71 이다. 또한, 이직 의도는 0.87이다. 따라서 각 항목 모두 Cronbach's α값이 0.7 이상임으로, 본 연구의 통계자료로 활용하기에 적합하다고 할 수 있다.

Table 2. Analysis of reliability

(N=285)	
	$\alpha$
<b>Emotional labor</b>	.92
Surface behavior	.89
Inner behavior	.87
<b>Job Stress</b>	.96
Bureaucratic operation	.92
Loss of authority	.71
Disagreement and conflict	.88
Low treatment	.83
Overwork	.81
Classroom management	.71
<b>Turnover intention</b>	.87

Table 3. Descriptive statistics of variables

(N=285)				
	M	SD	S	K
<b>Emotional labor</b>	3.55	.70	-.86	.82
Surface behavior	3.88	.77	-1.15	1.84
Inner behavior	3.32	.75	-.44	-.40
<b>Job Stress</b>	3.30	.70	.01	-1.03
Bureaucratic operation	3.61	.85	.02	-1.21
Loss of authority	2.87	.74	.24	-.31
Disagreement and conflict	2.86	.89	.41	-.78
Low treatment	3.35	1.00	-.12	-.64
Overwork	3.69	.77	-.56	-.56
Classroom management	3.16	.75	.20	-.61

### 3.3 주요 변인의 기술통계

본 연구의 주요 변인인 감정노동, 직무스트레스, 이직의도의 일반적 경향성과 정규분포 가정 충족 여부를 확인하기 위하여 평균, 표준편차, 왜도 및 첨도를 산출하였으며 그 결과는 Table 3에서 제시한 것처럼, 측정변인의 왜도 범위는 -1.15~.41, 첨도 범위는 -1.21~1.84로 나타나 왜도의 절대값이 3보다 작고 첨도가 8보다 작으므로 모든 측정변인이 정규분포 가정을 충족함을 확인하였다 [39].

### 3.4 주요 변인간의 상관관계 분석

연구의 주요 변인 간의 관계를 확인하기 위하여 상관 분석을 실시한 결과는 Table 4와 같다. 분석결과, 감정노동은 직무스트레스( $r=0.58, p<.001$ ), 이직의도( $r=0.57, p<.001$ )와 정적상관이 있는 것으로 나타났다. 즉 감정노동이 높을수록 직무스트레스와 이직의도가 높은 것으로 확인되었다. 또한 직무스트레스는 이직의도와 정적상관이 있는 것으로 나타났다( $r=0.74, p<.001$ ). 즉 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높아지는 것으로 확인되었다.

Table 4. Correlation analysis of variables

(N=285)											
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
A	1										
B	.89***	1									
C	.95***	.70***	1								
D	.58***	.58***	.51***	1							
E	.49***	.51***	.41***	.94***	1						
F	.60***	.50***	.60***	.76***	.64***	1					
G	.48***	.52***	.39***	.87***	.77***	.56***	1				
H	.39***	.43***	.31***	.80***	.73***	.47***	.70***	1			
I	.48***	.48***	.42***	.77***	.66***	.63***	.51***	.52***	1		
J	.42***	.39***	.39***	.76***	.68***	.58***	.63***	.46***	.48***	1	
K	.57***	.56***	.50***	.74***	.69***	.63***	.59***	.58***	.57***	.56***	1

\*\*\* $p < .001$

- A** : Emotional labor
- B : Surface behavior
- C : Inner behavior
- D** : Job Stress
- E : Bureaucratic operation
- F : Loss of authority
- G : Disagreement and conflict
- H : Low treatment
- I : Overwork
- J : Classroom management
- K** : Turnover intention

### 3.5 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 직무스트레스의 매개효과

감정노동과 이직의도 간의 관계를 직무스트레스가 매개하는지를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny(1986)[38]가 제안한 매개효과 검증 절차에 따라, 3단계에 걸쳐 다중회귀분석을 실시하였다. 첫 번째 단계에서는 독립변인이 매개변인을 유의미하게 설명하는지를 검증하고, 두 번째 단계에서는 독립변인이 종속변인을 유의미하게 설명하는지를 검증하며, 세 번째 단계에서는 독립변인과 매개변인이 동시에 종속변인을 유의미하게 설명하는지를 검증하는데, 여기까지 단계의 검증이 모두 유의미하여야 한다. 이 때 세 번째 단계에서 독립변인이 종속변인에 영향을 미칠 때의 표준화 회귀계수가 두 번째 단계에서의 표준화 회귀계수보다 작게 나타나야 한다. 이 작아진 표준화 회귀계수가 유의미하지 않게 되면 완전매개(full mediating), 유의미한 수준을 유지하면 부분매개(partial mediating)가 성립되는 것으로 판단한다.

매개효과를 검증하기에 앞서 다중회귀분석의 기본 가정 충족여부를 확인하였다. 측정변인의 분산팽창계수(VIF)는 10보다 작은 것으로 나타나 다중공선성이 존재하지 않음을 알 수 있었고, Durbin-Watson 계수 또한 2에 근접한 것으로 나타나 잔차의 독립성 가정에 위배되지 않음을 확인하였다.

분석결과는 Table 5.와 Fig 2.에 제시한 것처럼, 첫 번째 단계에서 독립변인인 감정노동이 매개변인인 직무스트레스( $\beta=0.58, p<.001$ )를 유의미하게 설명하였고, 두 번째 단계에서는 독립변인인 감정노동이 종속변인인 이직의도( $\beta=0.58, p<.001$ )를 유의미하게 설명하였다. 또한, 세 번째 단계에서는 독립변인인 감정노동( $\beta=0.22, p<.001$ )과 직무스트레스( $\beta=0.61, p<.001$ )가 이직의도를 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다.

Table 5. Mediation effect of job stress

step	variable	B	SE	$\beta$	R2	F
1	Emotional labor →Job stress	.58	.05	.58***	.34	141.46***
2	Emotional labor →Turnove intention	.73	.06	.58***	.33	138.00***
3	Emotional labor →Turnover intention	.29	.06	.22***	.57	187.82***
	Job stress →Turnover intention	.77	.06	.61***		

\*\*\*p<.001

여기서 두 번째 단계의 표준화 회귀계수가 다음 단계로 넘어갈 때 0.58에서 0.22로 작아졌으며 이렇게 작아진 회귀계수가 여전히 유의미하므로 직무스트레스는 감정노동과 이직의도 간의 관계를 부분매개 함을 확인하였다. 또한 Sobel 검증을 활용하여 매개효과를 재검증한 결과, Z통계치가 8.61( $p<.001$ )로 나타나 임계치의 절대값인 1.96보다 크므로 매개효과가 유의미함을 알 수 있었다.

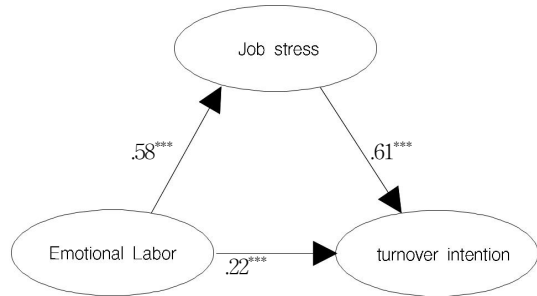


Fig. 2. Mediation effect Model

## 4. 논의 및 결론

본 연구는 영유아 발달에 가장 중요한 역할을 담당하는 영유아 교사의 질 향상에 부정적 영향을 미칠 것으로 판단되는 이직의 원인을 감정노동과 직무스트레스의 관계에서 찾아보고 대안을 제시하는 것에 목적이 있다. 본 연구의 목적 달성을 위해 연구결과 확인된 사항은 다음과 같다.

첫째, 감정노동은 직무스트레스와 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 감정노동과 직무스트레스와의 관계에서 ‘감정노동은 높은 직무스트레스를 초래하는 위험요소’라는 결과를 얻은 김수연(2014)[41]의 연구결과와 일치하며, 감정노동과 직무스트레스와의 관계가 정적인 상관관계를 나타낸다는 결과를 얻은 강선애(2016)[32], 이미선(2016)[40]의 연구결과와 일치 하였다. 이직의도와와의 관계에서는 감정노동의 하위변인인 표면행동이 영유아 교사들의 이직의도에 정의 영향을 미친다고 주장한 김혜정(2014)[22]의 연구와 일치한다. 이러한 현상은 영유아와 생활하는 영유아 교사들의 경우 실재 느끼는 부정적 자아와 직업의 특성이 반영된 긍정적 자아의 충돌에 의한 정서 불안 및 불일치가 영유아 교사의 직무스트레스를 가중시키기 때문이라고 판단한다. 본 연

구의 Table 3의 기술통계 결과에서도 확인할 수 있듯이, 영유아 교사들에게 있어 표면행동이 내면행동보다 상대적으로 높은 평균값을 나타내고 있다. 이것은 영유아를 대상으로 하는 영유아 교사들이 자신의 실제 감정을 억제하거나 겉으로 표현되는 감정을 가장하기 위한 노력에 더 많은 정서적 에너지를 쏟고 있다는 것으로써, 선행연구[40-42]에서는 영유아 교사들의 표면행동의 원인을 교육대상의 특수성과 관련이 깊은 것으로 설명하고 있다. 즉 영유아 교사들의 감정노동은 직업적 특수성으로 인한 상수라는 것이다.

둘째, 직무스트레스는 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 이러한 결과는 직무스트레스와 이직의도 사이의 정적 상관관계를 가장 최근에 연구한 신영일(2018)[21]의 연구 결과와 일치한다. 직무스트레스의 하위변인 중 ‘업무과다’가 직무스트레스의 가장 큰 원인이라는 결과 또한 기존의 선행연구[21, 40]와 일치한다. 12시간 보육을 기준으로 하고 있는 보육관련 지침[43]에 따라 Table 1. 과 같이 영유아교사의 대부분이 일일 8시간 이상 근무를 하는 것과 연관성이 있다고 판단된다. 더욱이 유치원 및 어린이집의 평가인증관련 각종 행정서류[19]의 작성은 보육시간 이외에 작성을 해야 하기 때문에 ‘업무과다’를 더욱 가중시킬 것이다. 특이한 점은 ‘업무과다’가 직무스트레스에 가장 큰 원인임에도 불구하고, Table 4. 의 상관관계 분석에서 ‘관료적 운영, 권위 상실’ 변인이 이직의도에 상대적으로 높은 상관관계에 있는 것을 확인하였다. 이것은 ‘관료적 운영’이나 ‘권위상실’ 변인 이외의 변인들은 대부분의 기관에서 공통적으로 겪는 직무스트레스라고 교사들은 느끼지만, 관료적 운영이나 권위 상실과 같은 변인은 각 기관의 특성이 반영될 수 있는 부분이라고 느끼기 때문에 이직의도에 있어서는 상대적으로 높게 작용한 것이라고 추측된다.

셋째, 감정노동과 이직의도 간의 관계를 직무스트레스가 부분매개 하는 것으로 확인되었다. 이는 본 논문에서 언급된 연구결과와 상관이 있는 것으로, 감정노동이 이직의도에 영향을 미치고 또한 감정노동이 직무스트레스에 영향을 미치며, 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 것을 확인한 결과 영유아 교사의 이직의도에 있어서 감정노동과 함께 직무스트레스가 매개효과가 있는 것을 확인 할 수 있었다.

영유아 교육에 있어서 교사는 영유아와 일대일로 상

호작용을 해야 하기 때문에 교사가 표현하는 감정과 행동은 영유아에게 직접적인 영향을 미친다[21]. 따라서 교사가 느끼는 감정노동은 대부분 영유아와의 관계에서 유발되는 감정노동이기에 교육대상의 특수성과 연관이 없을 때 어쩔 수 없이 받아들여져야 한다. 그러므로 감정노동의 개선을 위한 대책 수립 보다는 직무스트레스가 감정노동과 이직의도와와의 관계에서 매개효과가 있다는 결과에 근거하여, 직무스트레스를 줄일 수 있는 현실적인 대책이 이직의도를 감소시킬 수 있을 것 이라는 추측을 가능케 한다. 따라서 Table 4에서 나타난 직무스트레스와 이직의도간의 높은 상관관계를 나타낸 ‘관료적 운영’과 ‘권위상실’ 요인을 감소시킬 수 있는 방안에 대해서 다음 몇 가지 대안을 제시 하고자 한다.

첫째, 각 기관의 교육행정업무 간소화 및 교육정책의 지속적 운영을 실시하는 방안이다. 실제 각 기관에서 근무하는 교사들의 업무를 살펴보면 교사 본연의 교육 업무에 비해 일반 행정업무의 비중이 많다는 것은 일반적으로 알려진 사실이다. 더욱이 일과 중에는 영유아 교육 및 돌봄으로 인해 각종 행정업무는 주로 일과 이후에 이루어진다는 점에 있어 교사의 직무 스트레스의 중요한 원인이 되고 있다. 본 연구의 결과에서도 응답자의 80%가 일일 근로시간이 8시간을 초과하는 것으로 나타났으며, 이중 28%는 10시간을 초과하는 것으로 나타났다. 따라서 행정업무를 과감히 간소화시킴으로서 일일 근로시간을 보장해 주는 방안이 반드시 고려될 필요가 있다. 또한 사회적 이슈에 따라 수시로 변화하는 영유아 교육정책의 일관성을 유지함으로써 정책변화에 따른 교사들의 혼란을 감소시켜야 한다.

둘째, 교사의 권위 향상과 사기진작을 위한 정부차원에서의 홍보이다. 예컨대, 어린이집 및 유치원에서 발생하는 영유아관련 사고의 보도 행태는 사고 발생의 본질적 원인과 재발 방지를 위한 전문적이고 객관적 담론을 제공하기 보다는 대부분 선정적인 경우가 많다. 영유아 보육에 있어서 사명의식을 가지고 교사로서의 업무를 훌륭히 수행하는 교사가 대부분임에도 불구하고 이러한 보도 행태는 영유아 학부모를 포함하여 사회 전반의 냉소적 시선을 유발하고 결과적으로 영유아 교사들의 심리적 위축과 권위 하락으로 이어진다는 것이다. 이러한 점을 고려한다면 교사 개인의 문제와 시스템 및 교육 환경의 문제를 엄격하게 분리하여 사건을 판단하려는 언론 및 정부의 이해가 절실하게 필요하며 교육당국과 영유아 시



설 관리자는 영유아교육의 순기능에 대한 적극적인 홍보 방안에 대해서 검토할 필요가 있다.

셋째, 급여 현실화 방안이다. 본 연구의 조사 결과 응답자중 80%이상이 일일 8시간을 초과하여 근무를 함에도 불구하고, 급여가 월 200만원 전후가 대부분이다. 이는 2018년도 최저임금기준 일일 10시간 노동자와 거의 유사한 수준이다. 낮은 급여는 영유아 교사들이 사회경제적으로 낮은 대우를 받고 있다고 느끼게 함으로서 자존감 약화의 원인이 된다. 교육과정 작동의 핵심적 원리인 교사의 질을 보장한다는 차원에서도 급여의 현실적 대책은 매우 중요하고 전향적으로 논의되어야 한다. 더욱이 급여의 인상은 단순히 현재 느끼는 직무 관련 스트레스 등, 정서적 어려움을 달기 위한 처방적 차원을 넘어 영유아 교사의 사기를 진작하고, 업무의 자부심을 제고하며 나아가 보다 수준 높은 교사 자원을 확보한다는 측면에서 매우 중요한 담론이다.

본 연구는 영유아 교사들이 어쩔 수 없이 감정노동을 받아들일 수밖에 없는 상황 속에서, 직무스트레스가 감정노동과 이직의도 사이에서 매개효과가 있다는 점에 착안하여 이직의도 감소를 위한 대안을 제시하였다는 것에 의미가 있다.

다만 설문을 활용하여 관련 요인의 인과관계를 파악하려는 지금까지의 주류적 연구 동향을 벗어나지 못했다는 한계를 가지고 있다. 따라서 후속연구는 영유아 교사 개인의 사회적, 정서적, 심리적 경험 세계를 심층적으로 이해하고자 하는 이른바, 현상학적 질적연구로 확장하는 것이 요구된다. 또한, 지금까지의 관련 연구 결과를 종합하는 메타적 관점의 연구와 이를 활용한 실효적 제도 마련의 노력도 필요하다고 판단된다. 활발한 후속 논의를 기대한다.

## REFERENCES

- [1] Spodek, B. (1973). *Early childhood education*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- [2] Polanyi, M. (1958). *Personal knowledge: Toward a post-critical philosophy*. New York : Routledge & Kegan Paul.
- [3] Polanyi, M. (1966). *The tacit dimension*. Garden City. New York : Doubleday & Company.
- [4] Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner : How professional think in action*. New York : Basic Books.
- [5] E. J. Sohn. (2003). Reflective Thinking and Professionalism. *The Student Life Study*, 28, 31-54.
- [6] D. J. Cho. (2006). A study on three approaches to the teacher's reflection. *Korean journal of educational research*, 44(2), 105-133.
- [7] M. Y. Kim & M. H. Son. (2012). Everydayness of teachers' practical knowledge in the physical education class. *The Journal of Curriculum Studies*, 30(3), 21-49.
- [8] E. H. Seo & M. S. Lee. (2002). A Study on the Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention Of Kindergarten Teachers. *The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education*, 7(3), 155-170.
- [9] Bollin, G. (1993). An investigation of job stability and job satisfaction among family day care providers. *Early Childhood Research Quarterly*, 8, 207-220.
- [10] S. Y. Sim. (1999). Job satisfaction affecting on turnover among early childhood educators. *The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education*, 4(2), 159-177.
- [11] M. N. Park & Y. M. Bae. (2013). Analysis of Preschool Teachers' Actual Work Conditions and their Job Satisfactions. *The institute of Korean Education*, 31(3), 21-37.
- [12] H. J. Kim. (2018). *The Effects of Childcare Treatment, Teacher's Job Stress and CCTV Control on the Childcare Service of Respect for Children's Rights*. Master Thesis. Hanyang University. Seoul.
- [13] J. H. Lee. (2007). *An expolration of the relation with emotional labor of childcare teacher, individual and organization emtional values, job satisfaction, burnout*. Doctoral dissertation. Ewa Woman's University. Seoul.
- [14] N. Y. Kwon & H. Y. Lee. (2012). Mediating Effect of Teacher Efficacy in the Relationship Between Risk Factor Job Environment and Psychological Burnout of Kindergarten Teachers. *Journal of Future Early Childhood Education*, 19(3), 199-218.
- [15] Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA : University of California Press.
- [16] J. Andrew Morris & Daniel C. Feldman. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- [17] M. S. Joung & K. J. Kim. (2006). A Study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on

- job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Korea journal of hospital management*, 11(4), 1-18.
- [18] de Castro. A. B, Agnew. J & Fitzgerald. S. T. (2004). Emotional labor: relevant theory for occupational health practice in post-industrial America. *AAOHN Journal*, 52(3), 109-124.
- [19] *Evaluation Accreditation Guide for Day care center*. (2018). Seoul : Korea Childcare Promotion Institute
- [20] S. G. Han. (2013) *Actual by occupation of Emotional Labor*. Sejong : Korea Research Institute for Vocational Education & Training
- [21] Y. L. Sin. (2018). *Impact of the Job Stress of the Nursery Teacher on Turnover Intension : Focused on the Mediating Effect of Burnout and Emotional Work*. Doctoral dissertation. Seoul-Hanyoung University. Seoul.
- [22] H. J. Kim. (2014). *Emotional Labor and Job Stress of Nursing Teachers Contributed to The Turnover Intention*. Master Thesis. Ajou University. Suwon.
- [23] Luthans. F. (1981). *Organizational Behavior*. New York : McGraw-Hill.
- [24] Blau Gary. (1981). An empirical investigation of job stress, social support, service length, and job strain. *Organizational behavior and human performance*, 27(2), 279-302.
- [25] E. J. Park. (2010). *A Study on the Relationship of Perceived Job Stress, Teacher Efficacy, Social Support and Organizational Effectiveness in Early Childhood Education Teachers*. Doctoral dissertation. Daegu University, Daegu.
- [26] J. H. Kim. (1994). *A Study on the Relationship Between Teacher's Job-Stress and Educational Activities and in the Kindergarten*. Master Thesis. Sookmyung Women's University. Seoul.
- [27] M. A. Jang. (1996). *Occupation Stress of Kindergarten Teachers and the Methods to Coping the stress*. Master Thesis. Ewha Womans University. Seoul.
- [28] S. Y. Choi & H. A. Koo. (2005). A Job Stress and Self-Efficacy of Child Care Teachers. *Korean journal of child studies*, 26(4), 55-70
- [29] Grandey. A. A. (2003). When the Show Must Go on, Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery. *Academy of Mandgement Journal*, 46, 86-96.
- [30] Brotheridge. C. M & Grandy. A. A. (2002). Emotional labor and burnout : Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- [31] 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, 57-67.
- [32] S. A. Kang. (2016). *Relations of Young Children Teachers' Emotional Labor to their Job Efficacy and Job Stress*. Master Thesis. Kunsan University, Gunsan.
- [33] C. W. Kim. (1992). *The Relationship between Teachers' Job Stresses and Psychosomatic Symptoms, Burnout*. Doctoral dissertation. Chung-ang University. Seoul.
- [34] Kyriacou. C. & Sutcliff. J. (1978). Teacher stress: Prevalence, sources, and symptoms. *British Journal of Educational Psychology*, 55, 61-64.
- [35] S. M. Kwon. (2013). *Structural relationship among kindergarten director's transformational leadership and preschool teacher's job satisfaction : Focused on the mediating effects of teacher-eficacy, job stress, and organizational commitment*. Doctoral dissertation. Yeungnam University. Gyeongsan.
- [36] Cook. J. D, Hepworth. S. J, Wall. T. D & Warr. P. B. (1981). *The experiment of work*. New York : Academic Press.
- [37] S. S. Park. (1998). *The roles and Relations between Job related factors that affect Turnover intention*. Master Thesis. Chonnam University. Gwangju.
- [38] 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.
- [39] Kline. R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York : The Guilford Press.
- [40] M. S. Lee. (2016). *Effects of Emotional Labor and Job Stress on Teacher-Infant Interaction*. Maser Thesis. Chongshin University. Seoul.
- [41] S. Y. Kim. (2014). *The Difference of Job Stress and Teacher-Child Interaction by Clusters Based on Emotional Labor of Child Care Teacher*. Master Thesis. Hanyang University. Seoul.
- [42] J. R. Yu. (2014). *Relationships Among Emotional Labor of Early Childhood Teacher, Teacher-Efficacy and Teacher-Child Interaction*. Master Thesis. Chungnam University. Daejeon.
- [43] 2018 *Childcare business guid*. (2018). Seoul: Ministry of Health & Welfare.

허 윤 석(Heo, Youn Suk)

[정회원]



- 2002년 2월 : 배재대학교 토목환경 공학과 (공학사)
- 2013년 2월 : 고려대학교 인문정보 대학원 사회복지학과 (사회복지학 석사)
- 2017년 2월 ~ 현재 : 고려대학교 사회복지학과(박사수료)
- 2013년 1월 ~ 현재: 사회복지법인 신세대어린이집 대표이사
- 관심분야 : 가족, 영유아, 노인
- E-Mail : ds3hao@naver.com