

영유아교사의 감정노동과 직무스트레스 및 행복감과의 관계

김정겸, 강영식, 조은혜
충남대학교 교육대학원

e-mail:tlrdudrkd@hanmail.net

The relationship between emotional labor, job stress and euphoria of early childhood teachers

Joeng Kyoung- Kim*, Young-Sik kang* Eun- Hye Jo ***

*Dept. of Early Childhood Education, Chungnam University

요약

본 연구의 목적은 영유아교사의 감정노동을 이해하기 위하여 직무스트레스 및 행복감과의 관계에 미치는 영향을 알아보고자 D시와 S시의 어린이집, 유치원 교사 212명을 대상으로 조사하였다. 본 연구에서 사용한 측정도구는 감정노동, 직무스트레스, 행복감 척도이며, 연구문제의 분석을 위하여 SPSS WIN version 24.0 통계프로그램을 이용하였다. 연구대상자들의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석과 백분율을 실시하고, 측정도구의 문항 간 신뢰도를 검증하기 위하여 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 산출하였으며, 주요 변인(감정노동, 직무스트레스, 행복감)의 수준을 파악하기 위해서 기술통계분석을 실시하고, 주요 변인간의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson의 상관관계분석을 실시하고, 감정노동이 직무스트레스와 행복감에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 다중 회귀분석을 실시하였다.

본 연구의 결과를 살펴보면 다음과 같다. 감정노동과 직무스트레스, 행복감은 통계적으로 서로 유의한 정적, 부적 상관관계가 나타났다. 영유아교사의 감정노동이 직무스트레스에는 정적 영향을 미쳤으며 감정노동 하위요인 중 표면행위가 직무스트레스에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

키워드 : 영유아, 영유아교사, 감정노동, 직무스트레스, 행복감

1. 서론

2013년 한국직업능력개발원에서 실시한 ‘감정노동의 직업별 실태’에 따르면 어린이집과 유치원 교사가 감정노동을 많이 수행하는 직업 30선에 포함되며 영유아교사의 감정노동에 대한 관심도 증가하고 있다.

영유아기관이 과거 아이를 맡아 돌보는 곳으로서의 기능을 수행했다면 이러한 인식에서 벗어나 현재는 영유아의 안전과 건강, 바른 먹거리 등의 성장을 위한 기본생활습관지도와 함께 전인발달을 위한 지식과 태도를 배우는 교육기관으로 인식이 변화되었다. 이러한 현상과 함께 취업모의 증가로 인하여 영유아들은 부모보다는 영유아교사와 함께 하는 시간이 길어지게 되고 국가·사회적 차원에서 보육과 교육의 질적 수준 향상을 위한 요구와 함께 영유아교사에게 다양한 역할을 요구하고 있다.

영유아교사는 자신이 속한 기관의 좋은 이미지를 대변하기 위해 근무하면서 느끼는 자신의 실제 감정을 그대로 표현하기보다 부정적 감정은 억제하고 언

제나 웃는 얼굴, 친절한 모습 등의 긍정적 감정표현을 하도록 요구받는다.

유아교육기관에서 보육·교육의 목적을 달성하기 위해 영유아교사는 원장, 학부모, 동료교사, 영유아 등으로부터 수준 높은 서비스의 제공을 지속적으로 요구받고 이러한 사회적 욕구에 의해 감정노동을 경험하게 된다. 또한 영유아가 긍정적으로 정서발달과 안정적인 애착 형성을 이루어 사회적으로 잘 기능하도록 돕는 돌봄의 역할을 수행한다. 영유아의 안정적인 애착 형성이 안정감 확보의 시작이므로 영유아가 느끼는 감정을 민감하게 알아차리고 반응하는 것이 무엇보다 중요하다.

영유아교사는 매 순간 사람들 속에서 감정을 수시로 조절하며 많은 에너지를 소모하며 감정노동을 하고 있으나 관련 기관이나 그 외 사회에서는 영유아교사의 감정노동에 대한 가치와 영향에 대한 인식이 부족하여 그 영향을 영유아교사 개인에게 요인을 돌리고 있는 것이 현실이다(고재욱, 2012). 영유아교사와 감정노동은 밀접하게 연관되어 있으며 떼어낼 수 없으므로 영유아교사가 감정노동을 해소하기 위해 감

정노동이 영향을 미치는 변인들과의 관계를 알아보고, 영유아교사의 직무 환경개선과 감정 프로그램 개발을 위한 개인의 행복감에 대해 알아볼 필요가 있다.

최근 심리적 직무환경으로 감정노동이 조명되며, 감정노동이 교사의 행복과의 연관성에서 그 영향력을 설명할 수 있다. 여기서 행복감이란 종사자의 만족한 삶의 질을 검증하는 개념으로 소진과 감정노동에 의해 영향을 받는 것으로 조사되었다. 감정노동과 소진이 행복에 미치는 영향력에 대한 연구에서는 소진의 신체·정서적 고갈, 무능감과 감정노동의 표면 행위, 내면 행위가 유의미한 요인으로 나타났다(차정주·이효림, 2015). 김미숙, 정현정, 허은경(2016)이 연구한 '보육교사의 감정노동과 행복의 관계'연구에 의하면 영유아교사의 감정노동, 직무스트레스, 행복은 서로 상관이 있으며, 자연적, 내면적 감정노동은 행복에 긍정적인 영향을 주는 것으로 조사되었다. 따라서 교사의 행복이 감정노동에 영향을 받아 상호 영향력을 나타낼 수 있다. 행복감이 높은 사람의 경우, 대인관계가 원만하고 자신을 있는 그대로 수용할 수 있다(박지영, 2014). 행복감은 감정노동의 표면행동과 내면행동의 각 하위요인에 따라 긍정적인 결과와 부정적인 결과 모두 나타날 수 있다.

현재까지 감정노동과 관련하여 직무스트레스, 이직 의도, 소진 등에 미치는 영향 등 많은 연구가 진행되고 있지만 아직까지 감정노동이 직무스트레스, 행복감에 어떠한 영향을 미치는지 연구된바가 없다. 따라서 본 연구는 영유아에게 가장 직접적인 영향을 주는 가장 큰 요인인 영유아교사가 경험하는 감정노동이 직무스트레스와 행복감에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고 영유아교사의 직무 환경개선과 감정코칭 프로그램을 개발하는 기초를 다지고자 한다.

본 연구에서 연구 목적을 달성하기 위해서 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제1. 영유아교사의 감정노동, 직무스트레스, 행복감의 상관관계는 어떠한가?

연구문제2. 영유아교사의 감정노동이 직무스트레스와 행복감에 미치는 영향은 어떠한가?

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구의 대상은 D시와 S시에 소재한 만3~5세 어린이집과 유치원교사 212명이다. 연구대상의 일반적 특성은 [표 1]과 같다.

[표 1] 연구대상자의 인구통계학적 특성

	구분	빈도(명)		백분율(%)	
		빈도	백분율	빈도	백분율
연령	만 20~29세	60	28.3		
	만 30~39세	96	45.3		
	만 40세 이상	56	26.4		
결혼	미혼	77	36.3		
	기혼	135	63.7		
학력	2,3년제 대학 졸업	22	10.4		
	4년제 대학 졸업	69	32.5		
	대학원 재학·졸업	87	41.0		
	기타	34	16.0		
근무경력	1년~5년 미만	82	38.7		
	5년~10년 미만	85	40.1		
	10년 이상	45	21.2		
근무지 유형	국·공립어린이집	17	8.0		
	공공형어린이집	2	.9		
	가정·민간어린이집	79	37.3		
	직장어린이집	41	19.3		
	국공립·사립유치원	73	34.4		
담당연령	만 0~2세	77	36.3		
	만 3세	40	18.9		
	만 4세	43	20.3		
학급인원	만 5세	52	24.5		
	10명 이하	82	38.7		
	11명~20명	85	40.1		
직위	21명~30명	45	21.2		
	일반교사	148	69.8		
	주임교사	35	16.5		
	기타	29	13.7		

2.2 연구도구

연구 도구는 다음과 같다.

2.2.1 감정노동

감정노동을 알아보기 위한 도구는 개인 스스로가 느끼는 실제 감정을 억제하고 동일시하여 외부로 표현하는 내면행위 두 영역으로 구분하였다.

표면행위의 측정문항은 Grandey(2003), Brotheridge와 Lee(2003)와 Grandey와 Fisk, Steiner(2005)의 연구에서 사용된 4개의 측정문항을 바탕으로 온은아(2016)이 구성한 것을 황혜정(2019)가 연구 대상에 맞게 재구성하고 유아교육전문가와 연구자가 수정·보완하여 사용하였다. 두 번째로 내면행위의 측정문항은 Brotheridge와 김동환(1998), Krunal과 Geddes(2000)의 측정문항을 온은아(2016)이 구성한 것을 황혜정(2019)이 사용한 설문지를 연구자가 본 연구에 맞게 전문가와 연구자가 수정·보완하여 사용하였다.

2.2.2 직무스트레스

본 설문지는 D'Arienzo, Morraco와

Krajewski(1982)의 직무스트레스 척도를 신혜영(2004)가 어린이집 교사를 대상으로 측정하기 위해서 재구성한 것을 토대로 이미션(2017)이 수정·보완하여 재구성한 설문지를 본 연구자가 전문가의 자문을 구하여 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다.

영유아교사 직무스트레스 검사도구는 기관의 직무 상황에서 지각하는 스트레스를 근거로 하여 원장의 지도력 및 행정적 지원 부족과 관련된 문항 10개 문항, 업무 과부하와 관련된 문항 5개 문항, 동료와 관계된 문항 5개 문항, 부모와의 관계에 관한 3개 문항으로 4개 하위영역에 총 23개 문항으로 구성되어있다.

2.3 자료수집 및 분석

본 연구는 연구문제들의 분석을 위하여 SPSS WIN version 24.0 통계프로그램을 이용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다.

연구대상자들의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석과 백분율을 실시하고, 측정도구의 문항 간 신뢰도를 검증하기 위하여 신뢰도 계수(Cronbach'a)를 산출하였으며, 주요 변인인 감정노동, 직무스트레스, 행복감의 수준을 파악하기 위해서 기술통계분석을 실시하였다.

영유아교사의 감정노동, 직무스트레스, 행복감과의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson의 상관관계분석을 실시하고, 영유아교사의 감정노동이 직무스트레스와 행복감에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 다중 회귀분석을 실시하였다.

3. 연구결과 및 해석

본 연구에서 제기된 연구문제에 따라 분석하기 이전에 주요 변인들의 일반적인 경향을 알아보고자 각 변인의 최소값, 최대값, 평균, 표준편차를 산출하였다. 측정 변인은 각 척도의 하위요인으로 구성하였으며, 그 결과는 아래 <표 IV-1>과 같다.

<표 IV-1> 주요 변인들의 일반적 경향

(N = 212)				
	M	SD	최소값	최대값
감정노동				
전체	3.85	.49	2.33	5.00
표면행위	3.84	.53	1.67	5.00
내면행위	3.85	.59	2.25	5.00
직무스트레스				
전체	2.87	.56	1.27	4.50
원장지도력 및 행정적 지원 부족	2.78	.69	1.30	4.80
업무과부하	3.15	.66	1.40	5.00
동료 관계	2.55	.83	1.00	5.00
학부모 관계	3.00	.82	1.00	5.00

스					
행	전체	3.42	.48	2.12	4.68
복	외적 행복	3.34	.54	1.57	4.71
감	내적 행복	3.62	.46	2.11	4.67
	자기조절 행복	3.29	.69	1.67	5.00

<표 IV-1> 주요 변인들의 일반적 경향을 살펴보면, 감정노동 전체 평균은 5점 척도에서 3.85(SD=.49)로 나타났으며 감정노동의 하위요인별 평균은 내면행위(M=3.85, SD=.59), 표면행위(M=3.84, SD=.53)의 순으로 나타났다. 직무스트레스 전체 평균은 5점 척도에서 2.87(SD=.56)로 나타났으며 직무스트레스의 하위요인별 평균은 업무과부하(M=3.15, SD=.66), 학부모와의 관계(M=3.00, SD=.82), 원장지도력 및 행정적 지원 부족(M=2.78, SD=.69), 동료와의 관계(M=2.55, SD=.83)의 순으로 나타났다. 행복감 전체 평균은 5점 척도에서 3.42(SD=.48)로 나타났으며 행복감의 하위요인별 평균은 내적 행복(M=3.62, SD=.46), 외적행복(M=3.34, SD=.54), 자기조절 행복(M=3.29, SD=.69)의 순으로 나타났다.

1. 감정노동 하위요인이 직무스트레스에 미치는 영향

영유아교사의 감정노동 하위요인인 표면행위와 내면행위가 직무스트레스 전체와 직무스트레스 하위요인인 원장지도력 및 행정적 지원 부족, 업무과부하, 동료 관계, 학부모 관계에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 아래 표와 같다.

<표 IV-4> 감정노동 하위요인이 직무스트레스 전체에 미치는 영향

구 분	직무스트레스 전체				
	B	SE	β	t	R ²
(상수)	2.076	.299		9.947***	
표면행위	.312*	.084	.294	3.720***	.064
내면행위	-.103	.074	-.109	-1.385	

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

<표 IV-4>의 감정노동 하위요인인 표면행위, 내면행위가 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 결과를 살펴보면, F값은 7.164(p<.01)로 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 또한 R²값은 .064로 6% 설명력을 나타내고 있다. 표면행위에 대한 비표준화 계수(B)는 .312(p<.001)로 통계적으로 유의미한 정적 영향을 가진다.

2. 영유아교사의 감정노동이 행복감에 미치는 영향

<표 IV-2> 감정노동이 행복감에 미치는 영향

구분	행복감		β	t	R^2	F
	B	SE				
(상수)	2.560	.259		9.899**		
	.225*	.067	.227	3.371**	.051	11.365*
	**					*

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

4. 결론

본 연구는 영유아교사가 기관에서 직무를 수행함에 있어 중요한 요소로서 영유아교사가 인식하는 직무스트레스, 행복감에 대하여 감정노동을 통하여 그 관계를 규명하였다는 것에 의의가 있다. 본 연구의 결과를 토대로 결론을 내리면 다음과 같다.

첫째, 영유아교사의 감정노동, 직무스트레스, 행복감 간의 관계는 정적·부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 영유아교사의 감정노동이 높아질수록 직무스트레스도 높아지고, 행복감 또한 높아지는 것으로 나타났다. 이는 감정노동의 하위요인인 표면행위와 내면행위가 다른 심리적 요인으로 작용하기 때문으로 표면행위가 직무스트레스와 관련이 있으며 행복감은 내면행위와 관련이 있는 것을 알 수 있었다.

둘째,

둘째, 영유아교사의 감정노동은 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동의 하위요인 표면행위가 직무스트레스에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감정노동 중 표면행위를 많이 할수록 직무스트레스가 높아지는 것을 알 수 있다. 표면행위는 영유아교사가 인위적으로 겉으로만 바람직한 감정과 행동을 표현하기 때문에 직무를 수행하는 과정에서 오는 자신의 감정에 대한 불일치로 직무스트레스를 겪게 되며, 기관에서 직무를 수행하는데 적합한 정서를 내면적으로 수용하는 내면행위는 정서적 일치를 가져오므로 직무스트레스에는 크게 영향을 미치지 않는 것을 알 수 있다.

셋째, 영유아교사의 감정노동은 행복감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동의 하위요인 중 내면행위가 행복감에 정적인 영향을 미치며 표면행위는 행복감 요인 중 외적 행복에 대해 부적적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영유아교사는 스스로 자신의 감정을 내면화하고 수정하는 과정에서 안정화된 마음의 상태 즉, 행복감이 높아지는 것으로 나타났다. 이에 따라 영유아교사가 감정노동의 부정적 영향으로 인해 기관에서 행복감이 결여되지 않도록 감정자원의 지원과 함께 감정코칭 프로그램을 적극 도입

해야 할 것으로 사료된다.

참고문헌

[1] 고재욱(2012). 보육교사의 감정노동해소에 관한 연구. **한국유아교육·보육복지연구**, 16(2), 271-294.

[2] 곽희경(2011). 유아교사의 행복감 및 자아정체감과 교사효능감, 교사-유아 상호작용의 관계. 전북대학교 대학원 석사학위논문.