

## 유아교사의 감정노동이 역할수행에 미치는 영향: 공감능력의 매개효과

이정민, 조성제\*

동방문화대학원대학교 문화예술콘텐츠학과

### The effect of emotional labor of early childhood teachers on role performance -Mediating effect of empathy-

Jung Min Lee, Sung Je Cho\*

Division of Culture and Arts Contents, Dongbang Culture Graduate University

**요약** 본 연구에서는 유아교사의 역할수행에 영향을 미치는 성격특성 변인 중에서 감정노동과 공감능력을 상정하고, 유아교사의 감정노동이 역할수행에 미치는 영향을 알아보고, 유아교사의 감정노동과 역할수행의 관계에서 공감능력 매개효과를 입증해 보고자 하였다. 이를 위해 U 지역 유아교사 340명을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 이중 응답에 누락이 있거나 불성실하게 응답한 13명을 제외한 총 327명의 자료가 분석되었다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 감정노동의 하위요인 중에서 표면행동은 보육지도, 상담지원에 부(-)의 영향을 미치고 있었고, 내면행동은 역할수행의 모든 하위요인에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 감정노동의 하위요인 중에서 자연행동은 상담지원, 연구실천, 관련역할에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 유아교사의 감정노동과 역할수행의 관계에서 공감능력이 부분 매개효과가 확인되었다. 본 연구는 유아교사의 감정노동이 역할수행에 영향을 미치는 과정에서 공감능력의 매개 역할을 확인함으로써, 유아교사의 감정노동이 역할수행에 미치는 영향을 더욱 심층적으로 검증하였다는 점에서 연구의 의의가 있다.

**Abstract** In this study, emotional labor and empathy were assumed to be among the personality variables that affect the role performance of early childhood teachers. The impact of their emotional labor on role performance was investigated, and the relationship between the two was examined. We sought to demonstrate the mediating effect of the ability to empathize. For this purpose, a survey was conducted on 340 early childhood teachers in the U region, and the data of 327 teachers were analyzed after excluding 13 who had missing or insincere responses. The results of this study are as follows: First, among the sub-factors of emotional labor, surface behavior was found to have a negative (-) effect on childcare guidance and counseling support, and inner behavior was found to have a positive (+) influence on all the sub-factors of role performance. Additionally, among the sub-factors of emotional labor, natural behavior was found to have a positive (+) effect on counseling support, research practice, and related roles. Second, a partial mediating effect of empathy was confirmed in the relationship between emotional labor and the role performance of early childhood teachers. This study confirmed the mediating role of empathy in the process by which the emotional labor of early childhood teachers affects their role performance. Therefore, the significance of the study is that it examined in greater depth the impact of the emotional labor of early childhood teachers on their role performance.

**Keywords** : Early Childhood Teacher, Emotional Labor, Role Performance, Empathy, Mediation Effect

\*Corresponding Author : Sung-Je Cho(Dongbang Culture Graduate University)

email: chosj715@daum.net

Received October 27, 2023

Accepted December 8, 2023

Revised November 21, 2023

Published December 31, 2023

## 1. 서론

급격한 산업구조변화로 맞벌이 가족이 증가 추세이다. 2022년 고용조사에 의하면, 유배우 가구 중 맞벌이 부부가 전체의 46.1%로 전년 대비 0.2% 증가로 나타났다[1]. 이러한 맞벌이 부부 증가로 인해 영유아들은 부모에 의한 교육환경보다도 영유아 교육기관이 교육역할을 담당하고 있다. 유아기는 청소년 시기보다 교육환경의 가장 많이 영향을 받는 시기이다. 특히 교사는 전문적 역량을 바탕으로 하여 영유아에게 가장 중요한 영향을 미치는 인적자원이라 할 수 있다[2]. 따라서 유아교사의 역할수행은 영유아 발달에 매우 중요하다.

유아교사의 역할수행이란 '교사들이 어린이집의 목표를 위해 나타나는 다양한 일을 자신의 동기나 욕구에 따라 주체적으로 잘 해내는 것'으로 정의되며, 역할수행은 조직문화에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[3]. 또한 교사의 조직문화는 교사의 역할수행에 직접 또는 간접적으로 영향을 주는 중요한 변인임이 확인되었다[4]. 이는 유아교사의 역할수행이 잘 이루어지기 위해 조직문화를 형성하고, 교사의 행복감을 높이고, 이를 통해 양질의 보육 제공에 중요하다고 볼 수 있다.

영유아 교육기관의 질을 결정하는 데에는 교사, 유아, 교육과정, 교육환경 등 여러 가지 요소들이 있지만 그중에서도 유아교사가 수행하는 역할에 대한 전문적인 능력은 무엇보다 중요하다[5]. 이처럼 영유아 교육기관에서 교사에게 다양한 역할이 요구되며 과거에 비해 더욱더 전문적이고 포괄적인 역할수행이 강조되고 있다.

일반적으로 역할수행은 '교사가 어린이집에서의 직무를 수행 함에 있어 보육과 관련된 다양한 직무수행'을 의미하며, 본 연구에서는 '보육지도', '교육활동', '상담지원', '연구실천', '관련역할'의 5가지 하위요인으로 구성되어 있다[6]. 교사의 역할수행과 관련하여 다양한 연구들이 수행되었는데, 이경민 외[7]는 교사의 행복은 역할수행에 영향을 미친다고 하였고, 다른 연구에서는 교사의 역할갈등[8]과 교사의 효능감[9], 역할인식이 역할수행에 유의미한 상관관계가 나타났다고 보고하였다[10]. 또한 김지영, 윤진주[11]는 전문성 발달이 높은 교사는 자신의 역할을 충실히 수행한다고 하였고, 장성예, 이주연[12]은 직무스트레스를 높게 지각할수록 역할을 잘 수행하지 못한다고 보고하였다. 이와 같은 선행연구들을 살펴보면, 교사의 역할수행에 영향을 미치는 요인으로 교사의 역할갈등, 효능감, 그리고 전문성과 관련된 요인들에 관한 연구들은 다양하게 진행되었으나, 교사의 감

정노동 측면을 다루고 있는 연구들은 많지 않다.

유아교사가 전문적인 역할을 효율적으로 수행하기 위해서는 감정노동에 대한 자기 이해와 인식이 필요하다. 그 이유는 유아교사의 감정노동이 직무만족에 정(+)<sup>적</sup> 상관이고, 이직의도에 부(-)<sup>적</sup> 상관으로 나타났다[13]. 이러한 결과는 유아교사의 감정노동에 대한 자기 이해와 인식은 보육의 질에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 따라서 유아교사의 개인적인 특성 중에서 감정노동과 역할수행에 관한 연구의 필요성이 제기된다. 따라서 본 연구에서는 유아교사의 감정노동이 역할수행에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

한편 영유아들의 돌봄에서 유아교사의 공감능력은 유아교육에서 무엇보다 중요하다. 그 이유는 교사의 공감능력은 영유아 상호작용에 직접적인 영향을 미치기 때문이다[14]. 또한 교사의 공감능력이 영유아 문제행동 지도에 매우 큰 영향을 주는 교사 변인임이 확인되었다[15]. 특히 유아교사의 공감능력은 영유아의 놀이성에 중요한 역할을 하는 것으로 나타났다[16]. 이러한 점들을 고려할 때 유아교사들의 공감능력은 보육에 중요한 변인임을 가정할 수 있다.

일반적으로 공감능력을 '교사가 영유아의 마음을 느끼고 생각을 이해하며, 영유아의 관점에서 행동하는 것'으로 정의되며, 유아교사의 공감능력이 높으면 아동 권리 존중 보육도 높아짐이 확인되었다[15]. 교사의 공감능력과 관련하여 다양한 연구들이 수행되었는데, 유아교사의 감정노동, 소진, 이직의도에 영향을 미칠 때 공감능력은 차이를 보이며, 조절 역할에 부분적으로 유의미한 영향 관계가 나타났다[17]. 다른 연구에서는 영유아 교사의 공감능력, 역할수행, 교사-영유아 상호작용 간에 상관관계가 있는 것이 보고되었다[18].

황정아(2022)는 교사-영유아 상호작용, 공감능력, 감정노동 간에는 유의한 정적 상관관계를 나타냈으며 특히, 감정노동과 더 높은 상관관계를 나타냈다[19]. 이를 토대로 유아교사의 감정노동과 역할수행 간의 관계에서 공감능력의 상관관계를 예측해 볼 수 있다. 즉, 유아교사의 감정노동은 공감능력에 영향을 미치게 되고, 이러한 공감능력은 영유아 교육기관에서의 교사의 역할수행 능력을 개선 시킬 것으로 가정해 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 유아교사의 감정노동과 역할수행 간의 관계에서 공감능력이 매개효과가 있을 것이라는 가설을 설정하였다.

이와 같은 선행연구를 살펴보면, 교사의 감정노동과 공감능력의 관계를 분석한 연구[19]가 있으나, 감정노동

과 역할수행 변인과의 관계에서 공감능력 매개변인에 관한 연구는 거의 이루어지지 않아, 이들의 관계를 심층적으로 살피는 연구가 필요하다. 따라서 본 연구에서는 유아교사의 역할수행에 영향을 미치는 개인적 특성으로 감정노동과 공감능력을 상정하여, 교사의 감정노동이 역할수행에 미치는 영향을 알아보고, 유아교사의 감정노동과 역할수행의 관계에서 공감능력의 매개효과를 검증하고자 다음과 같이 연구 가설을 설정하였다.

가설 1. 유아교사의 감정노동이 역할수행에 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 유아교사의 감정노동과 역할수행 관계에서 공감능력의 매개효과가 있을 것이다.

## 2. 연구 방법

### 2.1 연구 대상

본 연구는 2023년 4월 1일부터 2023년 7월 28일까지 경상남도의 U시에 위치한 유아교사 340명을 대상으로 설문 조사하였다. 설문조사는 사전에 연구대상자에게 설문 취지에 대해 충분히 설명한 후 자기 기입식으로 시행하였다. 연구 자료는 총 340부 중 불성실하게 답변한 13부를 제외한 327부를 수집하여 분석에 활용하였다.

### 2.2 측정 도구

본 연구에 사용된 도구는 인구 사회학적 특성 4문항, 감정노동 13문항, 역할수행 27문항, 공감능력 28문항으로 구성되어 있다. 인구 사회학적 특성에 관한 내용은 나이, 결혼 여부, 자격증, 근무기관으로 구성되어 조사하였다. 측정용 도구에 대한 신뢰도 검증 결과는 아래와 같다.

#### 2.2.1 감정노동 척도

유아교사의 감정노동을 측정하기 위해 Gilstrap(2005)의 연구에서 사용된 도구를 이진화(2007)가 수정하여 사용하고, 이를 홍은혜[20]가 사용한 척도를 사용하였다. 하위요인은 자연적 행동 3문항, 표면적 행동 5문항, 내면적 행동 5문항의 3가지 하위요인으로 되어 있으며, 총 13문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert식 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다(1점)', '그렇지 않다(2점)', '보통이다(3점)', '그렇다(4점)', '매우 그렇다(5점)'로 응답하게 되어 있다. 문항의 점수가 높을수록 자연적 행동, 표면적 행동, 내면적 행동의 정도가 높아짐을 의미한다.

기존 연구에서 감정노동의 전체 신뢰도 수준 Cronbach's  $\alpha$ 계수는 .87로 나타났으며, 하위요인별로 내면적 행동 .84, 자연적 행동 .70, 표면적 행동 .80로 나타났다. 본 연구의 전체 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .707로 나타났으며, 하위요인별로 내면적 행동 .747, 자연적 행동 .724, 표면적 행동 .715로 나타났다.

#### 2.2.2 역할수행 척도

역할수행을 측정하기 위해 교사의 내적 구조를 분석 및 유형화하여 개발한 김은희(2016)의 척도를 정미선[21] 연구에서 사용한 척도를 적용하였다. 하위요인으로는 보육지도 6문항, 교육활동 5문항, 상담지원 6문항, 연구실천 5문항, 관련역할 5문항으로 총 27문항이 구성된다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '별로 그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '조금 그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점으로 응답하게 되어 있다. 문항의 점수가 높을수록 유아교사의 역할수행 능력이 높음을 의미한다.

기존연구의 전체 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .910로 나타났으며, 하위요인별로 상담지원 .910, 보육지도 .910, 관련역할 .910, 연구실천 .920, 교육활동 .910으로 나타났다. 본 연구의 전체 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .949로 나타났으며, 하위요인별로 상담지원 .914, 보육지도 .909, 관련역할 .885, 연구실천 .809, 교육활동 .889로 나타났다.

#### 2.2.3 공감능력 척도

본 연구에서는 공감능력을 측정하기 위하여 Davis(1980)의 대인 관계 반응지수를 박성희(1980)가 변안하고, 김은옥[15]이 수정·보완한 설문지를 사용하였다. 하위요인은 인지적 요소 14문항, 정서적 요소 14문항으로 이루어졌으며, 총 28문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert식 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다(1점)', '그렇지 않다(2점)', '보통이다(3점)', '그렇다(4점)', '매우 그렇다(5점)'로 응답하게 되어 있다. 문항의 점수가 높을수록 공감능력이 높다는 것을 의미한다.

기존 연구에서 공감능력의 전체 신뢰도 수준 Cronbach's  $\alpha$ 계수는 .860로 나타났으며, 하위요인별로 정서요소 .760, 인지요소 .830로 나타났다. 본 연구의 전체 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .859로 나타났으며, 하위요인별로 정서요소 .847, 인지요소 .882로 나타났다.

### 2.3 자료처리 및 분석 방법

연구에 수집된 자료처리는 SPSS 23.0 프로그램을 사용하여 유의수준 5%에서 검증하였고, 각 연구 도구의 신뢰도 산출은 Cronbach's  $\alpha$ 의 계수를 이용하여 분석하였다. 인구 사회학적 특성은 빈도분석을 실시하였다. 감정노동, 역할수행, 공감능력에 대한 상관분석을 실시하였으며, 영향 관계를 알아보기 위하여 다중 회귀분석을 실시하였다.

## 3. 연구 결과

### 3.1 인구 사회학적 특성

표본의 인구통계적 요인에 대해서 분석을 시행한 결과, 나이에서는 30대가 52.6%로 가장 많았으며, 40대, 20대, 50대 이상의 순으로 나타났고, 결혼여부에서는 기혼이 52.0%, 미혼이 48.0%로 나타났다. 자격증에서는 보육교사 1급이 41.9%로 가장 많았으며, 보육교사 2급, 어린이집 원장, 보육교사 3급의 순으로 나타났고, 근무기관에서는 국공립어린이집이 42.2%로 가장 많았으며, 민간어린이집, 가정어린이집, 법인어린이집의 순으로 나타났다. 이에 대한 분석한 결과는 Table 1과 같다.

Table 1. Analysis of sample demographic factors

		Frequency	Percent
Age	20's	62	19.0
	30's	172	52.6
	40's	74	22.6
	Over 50s	19	5.8
Marital status	married	170	52.0
	single	157	48.0
final qualification	level 3	10	3.1
	level 2	124	37.9
	level 1	137	41.9
	Daycare director	56	17.1
	work organization	Family daycare center	41
	National and public daycare centers	138	42.2
	Private daycare center	134	41.0
	Corporate daycare center	14	4.3
	total	327	100.0

### 3.2 주요 변수에 대한 기술통계

측정변수에 대한 상관관계를 분석한 결과, 감정노동, 역할수행, 공감능력의 하위변수 간에는 대부분 상관관계가 존재하는 것으로 나타나고 있었으며, 평균은 3.30-4.23으로 나타났다. 그리고 왜도는 -1.37부터 -0.10으로  $\pm 3.0$  이내에 존재하였으며, 첨도는 -0.10부터 3.56으로  $\pm 10.0$  이내에 존재하고 있어 측정변수의 정규성이 확보되었다. 이에 대한 주요 변수 간의 상관관계 분석 결과는 Table 2과 같다.

Table 2. Correlation between major variables

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1									
2	-.101	1								
3	.241***	.259***	1							
4	.227***	-.040	.477***	1						
5	.183***	.041	.516***	.658***	1					
6	.267***	-.016	.502***	.631***	.704***	1				
7	.244***	.072	.359***	.420***	.523***	.500***	1			
8	.218***	.018	.402***	.564***	.573***	.535***	.464***	1		
9	.119*	.095	.120*	.163**	.169**	.199**	.264***	.142*	1	
10	.284***	-.316***	.249***	.412***	.367***	.440***	.332***	.373***	.181***	1
average	4.12	3.30	4.01	4.23	4.17	4.23	3.87	4.17	3.54	3.40
SD	.74	.80	.57	.71	.74	.71	.72	.69	.61	.68
skewness	-1.37	-.35	-.75	-1.35	-1.27	-1.29	-.27	-.95	-.54	-.10
kurtosis	3.56	-.10	1.59	2.55	1.97	2.02	-.49	.98	.70	.02

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

1: natural behavior, 2: surface behavior, 3: inner action, 4: Childcare guidance, 5: educational activities, 6: Counseling support, 7: Research practice, 8: Related roles, 9: Cognitive element, 10: emotional elements

### 3.3 감정노동이 역할수행에 미치는 영향

감정노동이 역할수행에 미치는 영향에 대한 분석한 결과는 Table 3과 같다. 구체적인 분석 결과를 보면, 공차는 0.1 이상, VIF 값은 10.0 이하로 측정변수 간의 다중공선성이 발생하지 않았다. 보육지도에 미치는 영향에서는 회귀모형이 설명력이 25.7%로 나타났고, F=38.600으로서 회귀모형이 통계적으로 유의미하였으며, D-W=1.734로서 잔차의 자기상관이 존재하고 있지 않았다. 표면행동(t=-3.182, p<0.01)은 보육지도에 부(-)의 영향을 미

치고 있었고, 내면행동( $t=9.646$ ,  $p<0.001$ )은 보육지도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

교육활동에 미치는 영향에서는 회귀모형이 설명력이 27.1%로 나타났고,  $F=41.389$ 로서 회귀모형이 통계적으로 유의미하였으며,  $D-W=1.530$ 으로서 잔차의 자기상관이 존재하고 있지 않았다. 내면행동( $t=10.370$ ,  $p<0.001$ )은 교육활동에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상담지원에 미치는 영향에서는 회귀모형이 설명력이 28.5%로 나타났고,  $F=44.248$ 로서 회귀모형이 통계적으로 유의미하였으며,  $D-W=1.1558$ 로서 잔차의 자기상관이 존재하고 있지 않았다. 표면행동( $t=-2.722$ ,  $p<0.01$ )은 상담지원에 부(-)<sup>1</sup>의 영향을 미치고 있었고, 자연행동( $t=2.687$ ,  $p<0.01$ ), 내면행동( $t=9.646$ ,  $p<0.001$ )은 상담지원에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구실천에 미치는 영향에서는 회귀모형이 설명력이 14.7%로 나타났고,  $F=19.783$ 로서 회귀모형이 통계적으로 유의미하였으며,  $D-W=1.439$ 로서 잔차의 자기상관이 존재하고 있지 않았다. 자연행동( $t=3.152$ ,  $p<0.01$ ), 내면행동( $t=5.740$ ,  $p<0.001$ )은 연구실천에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

관련역할에 미치는 영향에서는 회귀모형이 설명력이 17.5%로 나타났고,  $F=23.976$ 으로서 회귀모형이 통계적으로 유의미하였으며,  $D-W=1.687$ 로서 잔차의 자기상관이 존재하고 있지 않았다. 자연행동( $t=2.197$ ,  $p<0.05$ ), 내면행동( $t=7.251$ ,  $p<0.001$ )은 관련역할에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1은 부분 채택되었다.

Table 3. Impact of emotional labor on role performance

Model	unstandardized coefficient		standardized coefficient		t	p	collinearity statistics	
	B	standardized error	$\beta$				tolerance	VIF
(constant)	1.868	.294			6.342	.000		
Child care guidance	natural behavior	.087	.048	.091	1.831	.068	.913	1.095
	surface behavior	-.141	.044	-.160	-3.182**	.002	.904	1.106
	inner action	.616	.064	.496	9.646***	.000	.861	1.162

R2=.264, Adj R2=.257, F=38.600\*\*\*, D-W=1.734

	(constant)	1.517	.304			4.989	.000		
Educational activities	natural behavior	.047	.049	.047	.946	.345	.913	1.095	
	surface behavior	-.084	.046	-.091	-1.840	.067	.904	1.106	
	inner action	.684	.066	.529	10.370***	.000	.861	1.162	
R2=.278, Adj R2=.271, F=41.389***, D-W=1.530									
	(constant)	1.578	.290			5.436	.000		
Counseling support	natural behavior	.126	.047	.132	2.687**	.008	.913	1.095	
	surface behavior	-.119	.044	-.134	-2.722**	.007	.904	1.106	
	inner action	.630	.063	.505	10.011***	.000	.861	1.162	
R2=.291, Adj R2=.285, F=44.248, D-W=1.558									
	(constant)	1.580	.320			4.937	.000		
Research practice	natural behavior	.163	.052	.169	3.152**	.002	.913	1.095	
	surface behavior	.006	.048	.007	.131	.896	.904	1.106	
	inner action	.398	.069	.316	5.740***	.000	.861	1.162	
R2=.155, Adj R2=.147, F=19.783, D-W=1.439									
	(constant)	2.022	.303			6.682	.000		
Related roles	Natural behavior	.108	.049	.116	2.197*	.029	.913	1.095	
	Surface behavior	-.062	.046	-.072	-1.363	.174	.904	1.106	
	Inner action	.476	.066	.393	7.251***	.000	.861	1.162	
R2=.182, Adj R2=.175, F=23.976, D-W=1.687									

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$ , \*\*\* $p<0.001$

### 3.4 감정노동이 역할수행에 미치는 영향에 대한 공감능력의 매개효과

감정노동이 역할수행에 미치는 영향에 대한 공감능력의 매개효과를 분석한 결과는 Table 5와 6과 같다. 분석하기 위하여 Baron & Kenny (1987)의 3단계 매개효과분석을 실시하였다. 매개효과가 존재하기 위해서는 3가지 조건을 모두 충족해야 하는데, 첫째, 감정노동은 공감능력에 영향을 미쳐야 하며, 둘째, 감정노동은 역할수행에 영향을 미쳐야 한다. 셋째, 감정노동과 공감능력을 동시에 투입해 분석할 때, 공감능력은 반드시 영향을 미쳐야 하며, 감정노동이 영향을 미치지 않으면 완전 매개효과, 감정노동이 영향을 미치면서 2단계보다 영향력이 감소하면 부분매개효과를 보인다. 그리고 매개효과가 있을 경우 통계적 검증을 위하여 Sobel test를 실시하였다.

감정노동이 역할수행에 미치는 영향에 대한 인지요소의 매개효과를 분석한 결과, 1단계에서 감정노동은 인지

요소에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $t=2.924$ ,  $p<0.01$ ). 2단계에서 감정노동은 역할수행에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $t=7.995$ ,  $p<0.001$ ). 3단계에서 인지요소는 역할수행에 정(+)의 영향을 미치고 있었으며 ( $t=3.426$ ,  $p<0.01$ ), 감정노동은 역할수행에 정(+)의 영향을 미치고 있었다( $t=7.473$ ,  $p<0.001$ ). 그리고 감정노동의 영향력이 2단계 0.405, 3단계 0.378로 감소하여 매개효과 있다고 볼 수 있으며, Sobel test 결과,  $z=2.244$ 로 매개효과가 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 즉 감정노동이 역할수행에 미치는 영향에서 인지요소는 부분매개효과를 보인다고 볼 수 있다. 따라서 가설 2는 부분 채택되었다.

Table 4. Mediating effect of cognitive factors on the impact of emotional labor on role performance

Model		unstandardize	standar	R2	F	t	p
		d coefficient	dized coefficient				
		B	$\beta$	(Adj R2)			
Cognitive element	(constant)	2.754	.272	.026 (.023)	8.547**	10.135	.000
	emotional labor	.209	.072				
role performance	(constant)	2.258	.236	.164 (.162)	63.925***	9.550	.000
	emotional labor	.497	.062				
role performance	(constant)	1.810	.267	.194 (.189)	38.886***	7.473	.000
	emotional labor	.463	.062				
	Cognitive element	.163	.047			3.426**	.001

Sobel test :  $z=2.244^*$   
 $*p<0.05$ ,  $**p<0.01$ ,  $***p<0.001$

감정노동이 역할수행에 미치는 영향에 대한 정서요소의 매개효과를 분석한 결과, 1단계에서 감정노동은 정서요소에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다( $t=0.422$ ,  $p>0.05$ ). 즉 감정노동이 역할수행에 미치는 영향에 대해서 정서요소는 매개효과가 없다고 할 수 있다.

Table 5. Mediating effect of emotional factors on the impact of emotional labor on role performance

Model		unstandardize	standar	R2	F	t	p	
		d coefficient	dized coefficient					
		B	$\beta$	(Adj R2)				
emotional elements	(constant)	3.275	.305	.001 (.000)	.178	10.749	.000	
	emotional labor	.034	.080					.023
role performance	(constant)	2.258	.236	.164 (.162)	63.925***	9.550	.000	
	emotional labor	.497	.062					.405
	(constant)	.954	.237			4.030	.000	
role performance	emotional labor	.484	.053	.394	.384 (.381)	101.200***	9.047***	.000
	emotional elements	.398	.037	.469		10.765***	.000	

\*\*\* $p<0.01$

#### 4. 논의 및 결론

본 연구에서는 유아교사의 감정노동, 공감능력, 역할수행의 상관관계에 대해 알아보고, 감정노동이 역할수행에 미치는 영향과 공감능력의 매개효과를 분석하였다. 분석 결과를 토대로 구체적으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 감정노동이 역할수행에 미치는 영향에 대해서 분석을 한 결과, 감정노동의 하위요인 중에서 표면행동은 보육지도, 상담지원에 부(-)의 영향을 미치고 있었고, 내면행동은 역할수행의 모든 하위요인에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 감정노동의 하위요인 중에서 자연행동은 상담지원, 연구실천, 관련역할에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 유아교사 감정노동의 하위요인 중에서 표면행동 요인이 높을수록 역할수행 중에서 보육지도, 상담지원에 부정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 또한 감정노동의 하위요인 중에서 내면행동, 자연행동 요인은

역할수행에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.

이러한 결과는 유아교사의 감정노동의 내면행동은 역할수행에 긍정적인 영향을 나타냈으며, 역할수행은 38.5% 예측 설명하고 있었다[22]는 연구 결과와 일치하였다. 또한 사회복지시설 종사자의 감정노동 하위요인 중에서 내면행동은 역할수행에 긍정적인 영향을 나타냈으며, 역할수행은 62.15% 예측 설명하고 있었다[23]는 결과와 맥락을 같이 하였다. 그리고 교사 감정노동의 내면 행동은 역할수행에 정(+)의 영향을 미쳤다[24]는 연구가 본 연구 결과를 지지하였다. 이러한 주요 연구 결과를 바탕으로 유아교사의 역할수행을 높이기 위해 감정노동의 중요성을 인식하고, 이를 향상할 방안 모색의 필요성을 제시할 수 있다.

둘째, 유아교사의 감정노동과 역할수행의 관계에서 공감능력이 부분 매개효과가 확인되었다.

이는 유아교사의 감정노동과 공감능력 요인이 높을수록 역할수행이 높아진다는 것을 알 수 있었다. 세 요인 간의 매개적 관계를 밝힌 연구는 아직 없으나 감정노동과 역할수행[22], 공감능력과 역할수행[18], 각각의 직접 효과를 밝힌 연구들은 존재하기 때문에 세 요인에 이르는 매개 과정은 충분히 설명될 수 있다. 따라서 유아교사의 감정노동에 대한 새로운 관점이 필요하며, 이에 따른 대안 마련이 필요하며, 공감능력이 감정노동에 따른 역할수행을 높인다는 결과에 따라 유아교사의 역할수행 능력을 높일 수 있는 교육이나 프로그램 개발이 필요하다.

위의 논의를 바탕으로 유아교사의 역할수행을 높이기 위해 다음과 같이 제안하고자 한다.

첫째, 유아교사의 역할수행은 감정노동에 영향을 많이 받고 있는데, 이를 반영하여 이들의 직무수행 능력을 높이기 위한 교육이나 프로그램 개발에 내면행동 요인과 자연행동 요인을 함양할 수 있는 내용의 교육이 효과적임을 시사한다. 그런 의미에서 감정노동 변인을 높일 수 있는 프로그램 개발이 필요하다.

둘째, 유아교사의 역할수행에 내면행동이 상대적 영향력은 가장 큰 것으로 나타나, 이에 대한 유아교사의 역할수행 능력 증진을 위한 프로그램 개발이 요구된다. 유아교사가 감정노동을 통해 역할수행 능력을 증진할 수 있는 요인으로 작용하는 것으로 이해된다. 이를 위해 역할수행을 증진할 수 있는 프로그램을 개발 보급하여 유아교사의 공감능력을 향상할 수 있도록 도와주어야 할 것이다.

이상의 결론을 바탕으로 본 연구의 제한점과 후속 연구에 대하여 제안하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 경상남도 U시에 소재한 유아교사들을 한정하여 임의 표본집단으로 설문조사 하였으므로 연구 결과의 일반화에는 제한점이 있다. 따라서 추후 연구에서는 표본 지역을 확대 및 유아교사의 특성을 고려하여 더 심층적인 연구가 요구된다.

둘째, 유아교사의 역할수행 능력을 향상하기 위하여 업무 과부하에 따른 감정노동의 요인들을 파악하고 이를 해소하게 하는 한편, 감정노동에 의한 공감능력을 향상할 수 있는 교육 및 프로그램의 지원이 필수적임을 알 수 있다.

셋째, 유아교사의 역할수행에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 다양한 변인들에 대해 살펴볼 필요가 있다. 후속 연구에서는 유아교사의 직무수행에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 다양한 변인들을 규명함으로써 유아 교사들이 직무에 대한 만족을 통하여 보육 서비스를 제공할 수 있도록 기여할 수 있는 방안에 대한 모색이 이루어질 필요가 있다.

## References

- [1] Statistics Korea, Employment survey by region in the second half of 2022, dual-income households and single person Household employment status, press release, Korea, pp.1-2, 2023. [https://www.kostat.go.kr/board.es?mid=a10301010000&bid=211&list\\_no=425997&act=view&mainXml=Y](https://www.kostat.go.kr/board.es?mid=a10301010000&bid=211&list_no=425997&act=view&mainXml=Y)
- [2] H. K. Kang, H. J. Mun(2017), "A Study on the Effects of Early Childhood Teachers' Efficacy and Environments to Role-performance Ability", *Early Childhood Education Research & Review*, Vol.21, No.4, pp.109-127, 2018. <http://www.riss.kr/link?id=A105305786>
- [3] Y. O. Kim, *The Structural Relationships among the Directors' Transformational Leadership, Teachers' Role Performance, and Organizational Effectiveness Perceived by Childcare Teachers: The Moderating Effect of Organizational Culture*, Ph.D dissertation, Graduate School of Anyang University, Anyang, Korea, pp.7-8, 2020. <http://www.riss.kr/link?id=T15652693>
- [4] H. E. Lee, "A Structural Analysis of Early childhood teachers' job Performance And Its Related Variables: Focusing on Job Satisfaction, Happiness, Relationship-oriented Organizational Culture", *Journal of future early childhood education*, Vol.24, No.1, pp.231-256, 2017. <http://www.futureece.or.kr/html/sub05-01.asp>
- [5] J. Y. Lee, J. H. Choi, "The Effects of Child Care Teacher's Perfectionism on Role Performing Ability:

- The Mediating Effects of Self-Leadership", *Journal of Future Early Childhood Education*, Vol.25, No.3, pp.57-77, 2018.  
<http://www.riss.kr/link?id=A105550339>
- [6] E. J. Lee, *The Effect of Job Stress of Childcare Teachers on Role Performance - mediating effect of resilience-*, Ph.D dissertation, Graduate School of Hansei University, Anyang, Korea, pp.35-37. 2018.  
<http://www.riss.kr/link?id=T14910286>
- [7] K. M. Lee, Y. J. Choi, K. A. Lee, "Analysis of relations between happiness of early childhood teachers and role performing ability", *Early childhood education research*, Vol.32, No.6, pp.489-503, 2012.  
<http://www.riss.kr/link?id=A99577354>
- [8] J. A. Song, J. S. Jang, "A Study of the Effects of Child-care Teachers' Role Conflicts on their Role Performances", *Korean Journal of Family Welfare*, Vol.13, No.4, pp.229-249, 2008.  
<http://www.riss.kr/link?id=A75417128>
- [9] S. N. Lee, Y. S. Lee, "A Study of the Efficacy of Educare Center's Teachers and Perception of Role Performing Ability", *Journal of Future Early Childhood Education*, Vol.13, No.1, pp.25-54, 2006.  
<http://www.riss.kr/link?id=A75658228>
- [10] J. S. Kim, S. M. Park, "A Study on Child Educare Center Teacher's Role Perception and Role Performance", *Journal of Early Childhood Education*, Vol.11, No.1, pp.133-155, 2007.  
<http://www.riss.kr/link?id=A104802927>
- [11] G. Y. Kim, J. J. Youn, "Relatiotween Childcare Teachers' Professional Development and Their Efficacy and Role Performannship Bece", *The Korean Journal of Child Education*, Vol.20, No.4, pp.127-137, 2011.  
<http://www.riss.kr/link?id=A82713100>
- [12] S. A. Jang, J. Y. Lee, "The Effects of Child Care Teachers' Job Stress and Work Environment on their Performance of Roles: Focusing on the Regulating Effects of Ego Resilience", *Korean Journal of Child Education and Care*, Vol.18, No.1, pp.1-25, 2018.  
<http://www.riss.kr/link?id=A105323071>
- [13] D. H. Kim, J. M. Lee. "A study on the Influence in Childcare teachers' Emotional labor affecting their Job satisfaction and Turnover Intention", *Early childhood education and child care welfare research*, Vol.18, No.4, pp.419-435, 2011.  
<http://www.riss.kr/link?id=A100329618>
- [14] Y. J. Joung, J. Y. Han. "The Effect of Child-care Teachers' Empathy Ability and Emotional Expression on Teacher-infant Interaction : Mediating Effect of Personality". *Social welfare management research*, Vol.8, No.1, pp.379-406, 2021.  
<https://kiss.kstudy.com/Detail/Ar?key=3892758>
- [15] E. O. Kim. *The effect of child-care teachers' human rights sensitivity and perception of children's rights on respect of children's rights : mediating effect of empathy*, Ph.D dissertation, Graduate school of Paichai University Daejeon, Korea, p.51, 2019.  
<http://www.riss.kr/link?id=T15069928>
- [16] N. Y. Lee, S. M. Lee. "The Effect of Teacher's Empathetic Ability on Young Children's Playfulness in Early Childhood Education: Examining the Mediating Effect of Play-teaching Efficacy", *Journal of Future Early Childhood Education*, Vol.27, No.4, pp.51-76, 2020.  
<http://www.riss.kr/link?id=A107142067>
- [17] S. M. Jeong. *The Effects of the Child-care Teachers' Emotional Labor on Turnover Intentions: Focusing on the Mediation Effects of Burnout and the Moderation Effects of Empathy Ability*. Ph.D dissertation, Graduate School of Chosun University, pp.124-125, 2016.  
<http://www.riss.kr/link?id=T14167369>
- [18] M. S. Jeong, Y. R. Chae. "Effects of empathic ability on the role performance of early childhood teachers: mediating effects of teacher-infant interaction", *Research on Early Childhood Education*, Vol. 42, No.5, pp.297-314, 2022.  
<https://kiss.kstudy.com/Detail/Ar?key=3972986>
- [19] J. A. Hwang. *Mediating Effect of Empathy in the Relationship between Teacher-Young Child interaction of childcare teachers and Emotional Labor*, Master's thesis, Graduate School of Ulsan University, Ulsan, Korea, pp.7-8, 2020. pp.38-39. 2022.  
<http://www.riss.kr/link?id=T16083641>
- [20] E. H. Hong, *The effects of child-care teacher's CCTV recognitions on emotional labor and burnout*, Master's thesis, Graduate School of HanYang University, Kwangju, Korea, p.23, 2023.  
<http://www.riss.kr/link?id=T15482689>
- [21] M. S. Jeong. *The effect of early childhood teachers' empathy ability on role performance: Mediating effect of teacher-infant interaction and moderating effect of reflective thinking*. Ph.D dissertation, Graduate School of Honam University, Seoul, Korea, pp.41-42, 2022.  
<http://www.riss.kr/link?id=T16148764>
- [22] K. J. Shin, D. H. Jo. "A Study on the Effects of emotional labor of early childhood teachers on psychological well-being and role performance", *International Business Education Review*, Vol.19, No.1, pp.1-17, 2022.  
<http://www.riss.kr/link?id=A108038172>
- [23] J. H. Kim, Y. S. Kwon. "The effect of emotional labor on psychological well-being and role performance of social welfare facility workers", *Leisure Welfare Management Research*, Vol.2, No.2, pp.3-24, 2021.  
<http://www.riss.kr/link?id=A108005320>
- [24] K. J. Shin, D. H. Jo."A Study on the Effects of emotional labor of early childhood teachers on psychological well-being and role performance", *International Business Education Review*, Vol.19, No.1, pp.1-17,2022.  
<http://www.riss.kr/link?id=A108038172>

이 정 민(Jung-Min Lee)

[정회원]



- 2011년 8월 : 울산대학교 교육 대학원 유아교육학과 (교육학석사)
- 2022년 3월 ~ 현재 : 동방문화대학원대학교 문화예술콘텐츠학과 박사과정

〈관심분야〉

교육학, 사회복지

---

조 성 제(Sung-Je Cho)

[정회원]



- 1997년 2월 : 홍익대학교 대학원 전자계산학과 (이학박사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 동방문화대학원대학교 문화예술콘텐츠학과 교수

〈관심분야〉

문화콘텐츠, 교육학, 데이터베이스