

보육교사의 감정노동과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

강영식*, 박수희**

* 충남대학교 교육대학원 유아교육전공

e-mail: tlrdudrkd1@hanmail.net

The impact of childcare teachers' emotional labor and job stress on turnover intention

Young-Sik Kang*, Su-Hee Park**

* Dept. of Early Childhood Education, Chungnam National University*

요약

본 연구의 목적은 보육교사의 직무 스트레스와 감정노동이 이직 의도에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 본 연구 대상은 S시에 소재하고 있는 어린이집 보육교사를 대상으로 2023년 12월 4일 ~ 12월 15일까지 설문지 총271개를 사용하였다. 본 연구에서 사용한 측정 도구는 감정노동, 직무 스트레스, 이직의도 척도이며, 연구문제의 분석을 위하여 SPSS WIN version 26.0 통계프로그램을 이용하였다. 연구 결과 첫째, 감정노동과 직무 스트레스, 이직 의도는 통계적으로 서로 유의한 정적, 부적 상관관계가 나타났다. 둘째, 보육교사의 감정노동이 직무 스트레스에는 정적 영향을 미쳤으며 감정노동 하위요인 중 표면 행위가 직무 스트레스에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구를 통해 현장에서 영유아들과 상호작용하는데 필요한 보육·교육과 보육교사 감정프로그램의 개발의 필요성이 요구함을 시사한다.

Key Words : 보육교사, 감정노동, 직무스트레스, 이직의도.

1. 서론

사회의 변화에 따라서 영유아들은 기관에 조기 입소를 하게 됨에 따라서 부모보다 보육교사와 함께하는 시간이 점점 길어지고 있다. 부모의 역할을 대신하는 보육교사는 부모들이 요구하는 보육서비스의 질에 대한 고초를 감내하면서 보육교사의 역할을 더 중요해지고 역할 또한 강조되고 있다(김정의 외, 2014). 따라서 전문성을 준비하고 보육의 역량을 갖춘 보육교사는 매우 중요한 이치를 차지함과 동시에 이로 인하여 보육교사들의 직무에 대한 감정노동과 스트레스는 갈수록 증가한다. 이에 보육교사들의 이직이나 사직을 희망하는 보육교사는 날로 심각해 지고 있는 실정이다. 육아정책연구소(2016년)에 의하면 전국 68.9% 보육교사가 사직을 희망하였고 사직에 대하여 고민하는 보육교사는 24,16%나 되었다고 보고 하고 있다. 이직을 생각하는 보육교사의 입장에서는 기관에서 학부모에게서 시달리는 감정노동과 하루 일과 중에 받게 되는 직무 스트레스에 관한 것으로 사직이나 이직을 희망하는 것으로 나타나고 있다(유현숙,2013). 이직을 하는 보

육교사들은 대부분 일에대한 성취나 급여, 근무환경, 인적 물적환경과 근로시간, 사회적 인식을 들고 있지만 이직도에 미치는 영향에서는 직무에 대한 스트레스가 큰 요인으로 작용하고 있음을 볼 수 있다(육아정책연구소,2015). 보육교사는 직무에 비해 과다한 업무량과 업무량에 따른 낮은 보수와 강한 직무스트레스를 경험하는 과정, 학부모에 대한 과도한 스트레스로 인하여 이직에 관한 생각을 많이 하는 것으로 여러 연구들에서 밝히고 있다(김영미,2016). 보육교사에 대한 이직의도를 감소해주기 위한 것은 보육교사들의 직무스트레스를 줄여주는 원인을 찾아서 감소하도록 해주는 것이다. 보육교사들의 직무스트레스는 조직에서 활동을 하다보니 인간관계로 이루어지는 서로다른 가치관으로 오는 스트레스가 있지만 적절한 스트레스는 생산성과 소속감을 주게되어 효과적일 수 있음을 밝히고 있는 연구들도 있다(박차상 외,2010).

보육교사의 감정과 스트레스는 보육교사들이 이직을 생각할 때 가장 밀접한 관련성을 가지고 있으며, 이때 보육교사는 영유아들을 무조건 배려하고 존중하는데 따른 감정과 스트레스를 결국은 이직으로 생각하는 결과를 만드는 것이다(안선희, 이지

은,2007).

그동안의 연구들을 살펴보면 직무 스트레스와 이직 의도, 감정노동과 스트레스에 관한 연구가 대부분 주를 이루고 있다. 그러나 본연구에서는 감정노동과 직무스트레스로 이직의도에 발상을 생각할 때 이 두 변인에 따른 이직의도에 미치는 관계성이나 영향을 알아보고 영유아보육·교육현장에서 교사들에게 이직의도를 감소하기 위한 기초적 자료를 제공하고자 한다.

이에 따른 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 보육교사의 인구학적 배경변인에 따른 이직의도는 어떠한가?

둘째, 보육교사의 감정노동, 직무스트레스와 이직의도간의 상관관계는 어떠한가?

2. 연구 방법

2.1 연구대상

본 연구 대상은 S시에 소재하고 있는 어린이집 보육교사를 대상으로 2023년 12월 4일 ~ 12월 15일까지 설문지 총 300부를 배부하여 최종 281부를 회수, 결측치 10부를 제외하고 분석결과에 271개를 사용하였다.

2.2 연구 도구

본 연구에서는 보육교사의 감정노동, 직무스트레스, 이직의도와 의 관계를 파악하기 위한 측정도구를 기존 선행연구에서 신뢰도와 타당도가 검증된 측정도구를 본연구의 목적에 맞도록 설문지를 전문가의 도움을 받아 수정·보완하여 설문지의 연구목적에 부합하는 선행연구를 중심으로 내용 타당도를 검증하고 요인분석과 신뢰도를 이용하여 사용하였다.

2.2.1 측정 도구

보육교사의 감정노동을 알아보기 위하여 온은아(2016)이 구성한 것을 황혜정(2019)이 사용한 설문지를 연구자가 본 연구에 맞게 전문가와 연구자가 수정·보완하여 사용하였다. 감정노동 척도 하위요인별 문항구성과 보육교사의 감정노동 설문지의 신뢰도를 살펴본 결과, 표면행위는 .753, 내면행위는 .823, 전체 감정노동의 신뢰도는 .811로 <표>와 같이 나타났다.

<표 2-1> 감정노동 척도의 문항구성 및 신뢰도

요인	하위요인	문항수	문항번호	Cronbach's α
감정노동	표면행위	6	1-6	.753
	내면행위	4	7-10	.823
	전체	10		.811

<표 2-2> 직무스트레스 척도의 문항구성 및 신뢰도

요인	하위요인	문항수	문항번호	Cronbach's α
직무스트레스	원장지도 력 및 행정적 지원 부족	10	1,2,3,4, 5,6, 7*8,9,10	.911
	업무과부 하	5	11,12*1 3,14,15	.683
	동 료 관 계 부 모 관 계	5	16,17,18 ,19,20	.862
	전체	23		.931

*문항은 역채점 문항

<표 2-3> 이직의도의 문항구성도 및 신뢰도

요인	하위요인	문항수	문항번호	Cronbach's α
이직 의도	이직의도	4	1,2,3,4	.942
	전직의도	4	5,6,7,8	.951
	전체	8		.947

2.3 자료수집 및 분석

본 연구에서 사용한 측정도구는 감정노동, 직무스트레스, 이직의도 척도이며, 연구문제의 분석을 위하여 SPSS WIN version 26.0 통계프로그램을 이용하였다. 연구대상자들의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 빈도 분석과 백분율을 실시하고, 측정도구의 문항 간 신뢰도를 검증하기 위하여 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 산출하였으며, 주요 변인(감정노동, 직무스트레스, 이직의도)의 수준을 파악하기 위해서 기술통계분석을 실시하고, 주요 변인간의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson의 상관관계분석을 실시하고, 감정노동이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 다중 회귀분석을 실시하였다.

3. 연구결과

1. 변인들의 일반적 배경 변인

본 연구 대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 연령은 만 40세 98명(36.2%)으로 가장 많이 나타났으며, 학력은 2,3년제 대학 졸업이하 116명(42.8%)으로 가장 많고, 대학원 재학·졸업 52명(19.2%)이 가장 적게 나타났다.

결혼여부는 기혼 145명(53.5%)으로 가장 많이 나타났다. 근무경력은 1년~5년미만이 94명(34.7%)로 가장 높게 나타났으며, 근무지 유형에서는 공공형·가정·민간어린이집 116명(42.8%), 직장어린이집 87명(32.1%)으로 각각 나타났다. 담당연령은 영아반은 만 0~2세 145명(53.5%)로 나타났으며, 유아반은 만 3세~만 5세 126명(46.5%)순으로 나타났다. 학급인원은 10명 이하가 125명(46.1%)으로 가장 많았다. 교사의 직위는 일반교사 192명(70.8%)로 가장 많으며 기타 34명(12.5%)가 다음으로 나타났다.

[표3- 1] 연구대상자의 인구통계학적 특성(N=271)

	구분	빈도(명)	백분율(%)
연령	만 20~29세	92	33.9
	만 30~39세	81	29.9
	만 40세 이상	98	36.2
학력	2,3년제 대학 졸업 이하	116	42.8
	4년제 대학 졸업	103	38.0
	대학원 재학·졸업	52	19.2
결혼	미혼	126	46.5
	기혼	145	53.5
근무경력	1년~5년 미만	94	34.7
	5년~10년 미만	90	33.2
	10년 이상	87	32.1
근무지 유형	국·공립어린이집	68	25.1
	공공형·가정·민간어린이집	116	42.8
	직장어린이집	87	32.1
담당연령	만 0~2세 (영아반)	145	53.5
	만 3~5세(유아반)	126	46.5
학급인원	10명 이하	125	46.1

	11명~30명	146	53.9
직위	일반교사	192	70.8
	주임교사	45	16.6
	기타	34	12.5

2.2 연구 도구

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.

<표2-1> 주요 변인들의 일반적 경향

(N = 271)

		최소값	최대값	M	SD	왜도	첨도
감정노동	전체	2.92	5.00	4.11	.500	-.075	-.498
	표면행위	2.00	5.00	4.09	.560	-.515	1.021
	내면행위	1.75	5.00	4.13	.633	-.640	.650
직무스트레스	전체	1.12	4.33	2.85	.690	.133	-.617
	원장지도력 및 행정적 지원 부족	.70	3.30	1.97	.632	.183	-.976
	업무과부하	1.00	5.00	3.36	.810	-.239	-.161
이직의도	동료 관계	1.00	5.00	2.92	.930	.131	-.500
	부모 관계	1.00	5.00	3.14	1.062	.083	-.913
이직의도	전체	1.00	5.00	3.00	1.14	-.032	-.888
	이직의도	1.00	5.00	2.97	1.21	.066	-1.016
	전직의도	1.00	5.00	3.04	1.26	-.022	-1.159

<표3-2> 주요 변인들의 일반적 경향을 살펴보면, 감정노동 전체 평균은 5점 척도에서 4.11($SD=.500$)으로 나타났으며 감정노동의 하위요인별 평균은 내면행위($M=4.13$,

SD=.633), 표면행위(M=4.09, SD=.633)의 순으로 나타났다. 직무스트레스 전체 평균은 5점 척도에서 2.85(SD=.690)로 나타났으며 직무스트레스의 하위요인별 평균은 업무과부하(M=3.36, SD=.810), 부모와의 관계(M=3.14, SD=1.062), 원장지도력 및 행정적 지원 부족(M=1.97, SD=.632), 동료와의 관계(M=2.92, SD=.930)의 순으로 나타났다.

변수	상관계수											
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	
감정노동	①	1										
	②	.40**	1									
	③	.81**	.860**	1								
직무스트레스	④	.24**	-.038	.112	1							
	⑤	.20**	-.001	.111	.620**	1						
	⑥	.15*	-.012	.077	.549**	.446**	1					
	⑦	.23**	-.018	-.121*	.501**	.484**	.570**	1				
	⑧	.25**	-.020	-.131*	.788**	.771**	.812**	.833**	1			
이직의도	⑨	.16**	-.076	.043	.714**	.566**	.559**	.522**	.718**	1		
	⑩	.19**	-.100	.047	.583**	.488**	.506**	.525**	.648**	.694**	1	
	⑪	.19**	-.096	.049	.703**	.571**	.578**	.569**	.742**	.917**	.924**	1

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

①표면행위 ②내면행위 ③감정노동 전체 ④원장지도력 및 행정적 지원부족 ⑤업무과부하 ⑥동료 관계 ⑦부모 관계 ⑧직무스트레스 전체 ⑨이직의도 ⑩전직의도 ⑪의도전체

첫 번째, 감정노동과 직무스트레스의 관계는 감정노동 전체와 직무스트레스 전체에서 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 감정노동 전체가 높으면 직무스트레스 전체가 높아지며, 감정노동 표면행위가 높을수록 직무스트레스의 하위요인도 높음을 알 수 있다. 하지만 감정노동 내면행위의 경우 유의미한 상관관계가 없는 것으로 나타났다.전체적으로 직무스트레스와 감정노동은 보육교사의 의도전체적으로 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

본 연구를 통해 얻은 결과는 다음과 같다.

첫째, 감정노동과 직무스트레스, 이직의도는 통계적으로 서로 유의한 정적, 부적 상관관계가

나타났다. 둘째, 보육교사의 감정노동이 직무스트레스에는 정적 영향을 미쳤으며 감정노동 하위요인 중 표면행위가 직무스트레스에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 보육교사의 감정노동이 이직의도에는 정적 영향을 미쳤으며 감정노동 하위요인 중 내면행위가 이직의도에 정적 영향, 표면행위는 외적행복에 부적 영향을 미쳤다. 이상의 연구 결과를 바탕으로 보육교사가 자신의 실제 감정을 변화시켜 조직의 표현규칙과 동일시하는 내면행위의 긍정적인 측면을 높일 수 있는 교육과 감정코칭프로그램의 개발의 필요성이 요구되며 본연구에서는 아직 마무리 되지 않은 영향을 미루어 앞으로 보육현장에서는 보육교사들의 스트레스와 감정노동 관리를 위한 프로그램지원이 요구됨을 시사한다.

본 연구의 제언으로는 다음과 같다.

첫째, 전국을 확대하여 하지 못한 것을 고려할 때 일반화 하기에는 어려움이 있다고 본다.

둘째, 설문을 가지고 조사한 연구라서 다음연구에서는 질적연구를 통해 좀더 심화된 연구가 필요하다.

참고문헌

[1] 김영미(2016).보육교사의 아동기 부모양육태도에 대한 인식이 아동학대에 미치는 영향: 인권의식 매개효과 및 직무스트레스 저적 효과, 박사학위논문,신라대학교.

[2] 박차상 외(2010). 사회복지 행정론. 서울:창지사.

[3] 유현숙(2013).보육교사의 직무스트레스, 교사효능감, 조직헌신, 소진과 이직의도 간의 구조적 관계, 박사학위논문,계명대학교

[4] 김연은(2012). 보육교사의 감정노동이 소진과 경력몰입에 미치는 영향. 한국보육지원학회지, 8(6):57-76