

보육교사의 정서노동과 소진 - 정서적 부조화의 매개효과에 대한 탐색*

권 혜 진¹⁾

나사렛대학교 아동학과

본 연구는 보육교사의 정서적 건강이 효과적인 가르침과 돌봄을 위한 기본 조건이며 보육 활동에서 보육교사의 정서가 중요한 역할을 하고 있다는 사실에 기초하여 보육교사의 정서 노동이 보육교사의 소진에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 하였다. 구체적으로 표면행동, 내면행동, 정서표현양상이 소진의 세 하위차원인 비인간화, 정서적 고갈, 성취감 저하에 미치는 영향을 고찰하였다. 또한 정서노동과 소진간의 관계에 대한 정서부조화의 매개효과를 탐색해 봄으로써 보육교사의 심리적 소진을 예방하고 심리적 건강을 유지할 수 있는 방안을 모색하기 위한 기초자료를 제공하고자 하였다. 연구대상은 서울시 K지역에 근무하는 보육교사 180명이었다. 연구도구로는 표면행동척도, 내면행동척도, 정서표현양상척도, 소진척도, 정서부조화 척도가 사용되었다. 연구결과, 보육교사의 표면행동이 비인간화, 정서적 고갈과 같은 심리적 소진의 하위차원에 미치는 영향은 정서부조화에 의해 매개되었다. 또한 보육교사의 정서표현양상은 비인간화, 정서적 고갈에 영향을 주었고, 정서부조화는 정서표현양상과 이들 간의 관계를 매개하였다. 즉 보육교사의 정서노동 그자체가 아니라 정서노동 수행에 대한 정서부조화 경험이 정서노동 수행결과 정서적 고갈되거나 비인간화를 경험하게 하였다.

주요어 : 정서노동, 소진, 정서부조화, 보육교사

* 이 연구는 2008년도 나사렛대학교 학술연구비 지원에 의해 수행되었음

1) 교신저자: 나사렛대학교 아동학과 조교수 (E-mail : jini2005@kornu.ac.kr)

I. 서 론

보육교사직은 장시간 영유아를 돌보아야 하는 육체적·정신적 노동 외에 학부모와의 지속적이고 잦은 접촉, 동료와의 협력관계 등과 같은 높은 수준의 정서적 상호작용을 요구하는 직무특성을 가지고 있다. 이로 인해 유발되는 피로감, 업무부담, 스트레스 등으로 인해 소진을 경험하고 있다(박상희, 문수경, 이무영, 2006; 조성연, 2005; 문채련, 이소은, 2005; 한임순, 김향자, 1998). 소진(burnout)은 주로 교사, 의사, 상담원, 아동복지시설 종사자 등 대인 봉사업무에 종사하는 사람들이 높은 수준의 정서적 상호작용이 요구되는 업무를 수행한 결과 심한 좌절감, 무력감, 상실감 등을 경험하는 현상으로 알려져 있다. Maslach와 Jackson(1981)은 소진을 타인에게 도움을 주는 직업을 가진 사람들에게 공통적으로 나타나는 현상으로 정의하고 장기적으로 나타나는 정서적 고갈(emotional exhaustion), 비인간화(depersonalization), 성취감 저하(feeling of reduced personal accomplishment)의 3요인으로 구성한다고 하였다. ‘정서적 고갈’은 일 때문에 지치고 고갈되어 탈진되는 느낌으로 전처럼 자기 일에 애착을 갖지 못하여 심리적으로 남을 도울 수 없게 되는 상태를 의미한다. ‘비인간화’는 보육서비스를 받는 사람, 특히 영유아에게 점점 감정이 없어지고 무관심해지며 냉정해지며 심리적 거리감을 두려는 상태를 말한다. 또한 소진된 사람은 자신을 부정적으로 평가하는 경향이 있는데, 특히 자신의 일과 관련하여 자신을 불행하게 여기고 직업의 성취에 불만을 느끼게 되는 ‘성취감 저하’ 상태가 된다고

하였다. 소진된 보육교사는 이직하거나(심숙영, 1999), 남아있는 경우에도 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감저하 등으로 영유아와 학부모에게 양질의 보육서비스를 제공할 수 없게 되므로 보육교사의 소진은 보육의 질을 저하시키는 주요한 원인으로 지적되고 있다(박상희 등, 2006; 오선균, 2001; 정효정, 2003; 조성연, 2005; Jorde-Bloom, 1989).

최근 많은 연구자들이 소진의 원인으로 정서노동에 주목하고 있다(윤연숙, 2004; 이동명, 김강식, 김수련, 2007; 이진화, 2007; Bakker & Heuven, 2006; Brotheridge & Grandy, 2002; Zalf & Holz, 2006). 정서노동(emotional labor)은 조직구성원들이 자신이 실제로 경험하는 정서와 일치하지 않더라도 직무와 관련되어 기대되는 적절한 정서적 행동에 따르기 위해 특정한 정서를 표현하는 과정을 의미한다(Hochschild, 1983). 일반적으로 노동으로 정의되어있는 육체노동과 정신노동 외에 정서노동은 인간의 정서가 임금의 대가로 통제되고 관리될 수 있다는 점에서 또 하나의 노동으로 개념화되고 있다. 정서노동은 직무수행과정에서 필수적으로 개인의 정서를 조절하는 것이 요구되며, 이는 자연스럽게 이루어지는 것이 아니라 개인의 노력이 추가적으로 요구된다. 이러한 요구가 조직이나 개인의 심리적 건강에 부정적 영향을 줄 수 있다는 것이다. Hochschild가 비행기승무원을 대상으로 정서노동을 연구한 이래 정서노동개념은 간호사, 교사, 호텔종사자 등 다양한 범위의 직업군에 걸쳐 광범위하게 연구되고 있으며 이러한 연구들은 대부분 정서노동이 조직구성원들의 건강 및 심리적 복지에 부정적인 영향을 미친다고 보고하고 있

다(Ashforth & Humphery, 1993; Hochschild, 1983). 정서적 상호작용이 직무의 주요특성인 보육교사직의 경우에도 정서노동 측면에 주목하여 연구될 필요가 있다.

보육교사의 보육활동은 어린 영유아와 그 가족을 대상으로 하며, 보육활동의 대상들은 보육교사와의 직접 접촉을 통한 온정적이고 반응적인 상호작용이 지속적으로 일관되게 이루어지는 것을 기대한다. 또한 보육교사의 보육활동의 결과는 영유아의 발달 및 심리적 복지와 매우 밀접한 관련을 갖는다. 따라서 보육교사는 적절한 상호작용을 수행하지 못한 경우 발생하는 부정적인 결과에 대한 심리적 책임감(Hargreaves, 1998)을 강하게 느끼게 된다. 보육교사의 전문성 발휘 및 역할 수행은 영유아와 교사간의 정서적 애착관계, 학부모와 교사간의 정서적 지지 및 의사소통, 보육시설의 구성원들과 다양한 인간관계 맺기 등과 같은 정서적 측면과 밀접한 관련이 있다고 할 수 있다(염지숙, 2005; Day, 2004; Isenbarger & Zembylas, 2006).

고객과 직접 접촉하는 부분에서 노동자의 감정 상태나 감정적인 표현을 조절하는 능력이 활용되는 노동을 정서노동(신경아, 1998; Hochschild, 1983)으로 정의하였는데, 보육교사들이 보육활동을 수행하는 과정에서 정서조절 및 관리가 중요한 역할을 한다는 측면에서 보육교사의 정서조절 및 관리 노력은 정서노동으로의 개념화가 가능하다. 보육교사와 영유아 및 학부모와의 관계에서 영유아에 대한 관심과 집중은 보육교사의 지속적인 영유아에 대한 관심과 애정을 전제로 한 정서적 노력을 요구하는 데, 이러한 직무상의 요구가 보육교

사에게 어떠한 영향을 미치는지에 대해서는 연구가 부족한 실정이다(윤연숙, 2004; 이진화, 2007). 보육교사 관련연구들은 대부분 조직유효성의 측면에서 직무만족도, 직무스트레스, 이직 등에 초점을 두고 연구되거나, 영유아 및 부모에 대한 보육서비스의 관점에서 논의되어왔다(박상희 등, 2006; 오선균, 2001; 정효정, 2003; 조성연, 2005). 따라서 보육교사가 직무수행과정에서 경험하는 정서가 보육교사의 정서적 건강에 미치는 영향을 살펴보는 것이 필요하다. 보육교사의 정서는 보육교사의 심리적 건강뿐만 아니라 보육을 받는 영유아의 발달과 심리적 복지와 관련되므로 보육교사의 정서노동에 대해 심층적으로 고찰할 필요가 있다.

정서노동은 직무특성으로써, 또는 조직구성원의 정서적 경험으로써 개념화될 수 있다(Brotheridge & Grandy, 2002; de Jonge, Le Blanc, Peeters & Noordam, 2008). 직무특성으로써 정서노동은 직업의 특성상 발생하는 정서노동 요구 정도를 의미하며 정서표현의 빈도, 정서표현의 다양성, 정서표현의 지속기간 등이 중요한 구성 요소이다(Morris & Feldman, 1996).

또한 정서노동은 정서적 경험으로써 개념화될 수 있는데 조직구성원이 조직의 정서표현 규범에 맞게 자기 자신의 정서를 관리하는 노력을 의미한다. 따라서 정서적 경험으로써 정서노동은 업무를 수행하는 구성원의 행동이나 정서조절에 초점을 둔다. 이러한 정서관리 및 조절은 표면행동(surface acting)과 내면행동(deep acting)을 통해서 일어난다(Ashforth & Humphery, 1993; Grandy, 2000; Hochschild, 1983).

표면행동은 부정적 감정에도 불구하고 미소

를 짓는 것과 같이 주로 부정적 경험정서를 긍정적 표현정서로 수정하는 과정이다. 조직 구성원들은 조직의 정서표현규범을 따르기 위해 실제로 느끼지 않는 정서를 얼굴표정, 제스처, 목소리 톤과 같은 언어적 또는 비언어적 표현으로써 자기감정을 조절하는 표면행동(Brotheridge & Lee, 2002)을 통해 자신의 정서를 조절하고자 노력한다. 정서노동이 필요한 작업 특히 표면행동이 필요한 작업은 구성원의 건강 및 심리적 복지에 부정적 영향을 미치며 그 결과 정서적 고갈, 직무스트레스 등의 부정적 결과와 관련되는 경향이 있다(신강현, 이랑, 허창구, 김재연, 2006; Grandey, 2000; Gross, 1998).

내면행동은 표현하고자 하는 정서를 실제로 경험하기 위하여 적극적으로 자신의 경험정서를 바꾸고자 노력하는 것이다. 내면행동이 표면행동과의 차이점은 내면행동은 단순히 겉으로 드러나는 표현만을 바꾸는 것이 아니라 자신이 경험하는 감정을 바꾸고자 하는 것이다. 내면행동은 조직이 요구하는 정서를 실제로 느끼기 위해서 자신의 정서를 적극적으로 조절하는 과정으로, 이 과정을 성공적으로 수행할 경우 직무성취나 직무만족과 같은 긍정적인 결과와 관련될 수 있다(문혜미, 유태용, 신강현, 2007).

Grandy(2000)는 정서노동에 대한 여러 연구자들의 정의가 있지만 공통적인 것은 정서노동의 수행이 내적정서를 통제하는 내면행동과 관찰 가능한 정서표현을 관리하는 표면행동으로 이루어진다고 보았고, 이에 기초하여 정서노동을 내면행동과 표면행동으로 개념화하였다. 정서노동에 관한 초기 연구들이 정서노동

의 부정적 결과에 초점을 두었으나, 정서노동을 표면행동과 내면행동을 포괄하는 것으로 개념화하면서 정서노동의 긍정적 결과와 부정적 결과를 예측하는데 유용한 분석틀(신강현 등, 2006; Grandey, 2000; Gross, 1998)을 제공하였다. 따라서 정서노동 수행이 긍정적, 부정적 결과를 산출하게 되는 구체적인 과정에 대해 탐색할 필요가 있다. 또한 정서노동은 직무특성차원과 구성원의 정서적 경험차원을 모두 포함하고 있으나 선행연구들은 이들 중 한 가지 차원에 한정하여 구성원들의 정서노동과 그에 따른 심리적 결과들을 살펴보고 있다(이동명 등, 2007; de Jonge et al., 2008). 이 연구에서는 직무특성으로써 정서노동과 구성원의 정서적 경험으로써 정서노동 개념을 통합한 Grandy(2000)의 개념적 모델에 근거하여 정서노동이 소진에 미치는 영향을 탐색해보고자 한다.

정서노동에 관한 선행연구결과들은 정서노동이 구성원의 건강 및 심리적 복지의 부정적 결과와 관련이 있는 것으로 설명하고 있으나, 이러한 결과를 유발함에 있어 정서노동이 유일한 기여요인인지에 대해서는 명확하게 밝혀지지 않았다. 또한 표면행동을 하는 것이 반드시 구성원들의 심리적 복지에 부정적인 영향을 주는 것이 아니라는 연구결과들도 제시되고 있다(Gilstrap, 2005). 간호사, 보육교사 등과 같은 대인서비스의 특성을 갖는 직업에 종사하는 사람들의 경우 자신들의 표면행동이 직무특성상 필요하며(Zapf & Holz, 2006) 이러한 표면행동이 타인의 심리적 복지에 긍정적인 도움을 준다는 것을 인식하기 때문에 표면행동이 반드시 구성원의 심리적 복지에 부정

적인 영향을 주는 것은 아니라는 것이다. 실제로 경험하지 않았지만 조직이 요구하는 정서를 표현하고자 노력하는 표면행동은 조직에 대한 적응력이나 적절한 수준의 정서 개입으로 해석될 수도 있어서 직무만족, 성취감 등과 같은 긍정적 결과와 관련될 가능성이 있다는 것이다(이동명 등, 2007). 또한 실제로 느끼지 않은 감정을 진심으로 경험하기 위해 노력하는 내면행동은 표면행동보다 더 많은 노력을 요구한다는 점(Ashforth & Hemphrey, 1993; Gross, 1998; Gross & John, 2003)에서 오히려 구성원들을 소진하게 만들 가능성도 있다.

최근 연구자들은 정서노동 결과에 영향을 주는 변인으로서 정서노동과정에서의 정서부조화 역할에 주목하고 있다(김민수, 강원경, 2006; Van Dijk & Kirk-Brown, 2006). 정서부조화는 개인이 정서를 표현한 상황에서 경험정서와 표현정서 간(Kruml & Geddes, 2000), 표현정서와 표현규칙 간(Abraham, 1998), 경험정서와 표현규칙 간(Grandey & Lee, 2000)에 차이가 있는 부조화상태를 말한다(Hochschild, 1983). 개인은 조직의 표현규칙에 적절하게 자신의 정서를 조절하는 노력을 하게 되고 이에 수반되는 정서부조화의 상태가 개인에게 정서적으로 부담이 되고 긴장을 유발함에 따라 정서적으로 고갈되고 냉담해지고 성취감이 저하될 수 있다. 반대로 자신이 느끼는 감정과 다른 정서를 표현하더라도 개인의 자아개념을 손상하지 않으면 불편함이나 긴장을 느끼지 않을 수 있다(Aronson, 1992). 정서노동 그자체가 아니라 정서노동수행에 대한 정서부조화 경험여부가 정서노동 수행결과 정서적으로 소진될 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다는 것이다.

즉, 정서노동에 대한 개인의 지각(Austin, Dore, & O'Donovan, 2008)이 정서노동의 결과에 영향을 줄 수 있다. 보육교사직은 서비스 대상자인 영유아 및 학부모와의 정서적 교류가 직무수행에 매우 중요한 부분을 차지하기 때문에 이러한 정서적 교류활동에 대한 보육교사의 지각과 평가는 보육교사의 심리적 건강에 중요한 의미를 가질 것으로 생각된다. 따라서 보육교사의 정서적 상호작용에서 필수적으로 수반되는 정서노동이 소진에 미치는 영향을 정서적 부조화가 매개하는지 살펴볼 필요가 있다. 이 연구에서는 보육교사의 정서노동이 보육교사의 심리적 건강에 미치는 영향에 대한 탐색과 함께 특히 정서노동 수행결과의 개인차를 가져오는 변인으로서 정서부조화의 역할을 함께 고찰하고자 한다.

이 연구는 보육교사의 정서적 건강은 효과적인 가르침과 돌봄을 위해서 중요하며, 보육활동에서 보육교사의 정서가 중요한 역할을 하고 있다는 사실에 기초하여 보육교사의 정서노동이 보육교사의 소진에 어떠한 영향을 미치는지 탐색해보고자 한다. 구체적으로 구성원의 정서적 경험에 초점을 둔 정서노동개념인 표면행동과 내면행동, 직무특성에 초점을 둔 정서노동개념인 정서표현 양상이 소진의 세 하위차원인 비인간화, 정서적 고갈, 성취감 저하에 미치는 영향을 탐색해보고자 한다. 또한 이들 간의 개인차를 가져오는 정서부조화의 매개효과를 탐색해봄으로써 보육교사의 심리적 소진을 예방하고 정서적 건강을 유지할 수 있는 방안을 모색해보고자 한다. 이에 따라 이 연구에서는 Baron과 Kenny(1986)의 매개 효과를 검증할 수 있는 조건을 토대

로 보육교사의 심리적 소진에 대한 정서노동 및 정서부조화 사이의 관계를 규명하고자 하고자 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 보육교사의 정서노동이 소진에 미치는 영향은 어떠한가?

연구문제 2. 보육교사의 정서노동이 정서부조화에 미치는 영향은 어떠한가?

연구문제 3. 보육교사의 정서노동이 소진에 미치는 영향은 정서부조화에 의해 매개되는가?

II. 연구방법

1. 연구대상

이 연구는 서울시 K지역에 근무하는 보육교사를 대상으로 수행되었다. 연구 자료는 K지역의 전체 보육교사를 대상으로 실시한 교사교육에 참여한 보육교사들에게 질문지를 배부하여 수집하였으며, 수집된 자료 중 응답내용이 미진하거나 누락된 문항이 있는 경우를 제외한 총 180부가 최종 분석에 사용되었다.

본 연구대상자들의 개인적 특성 변인을 살펴보면 다음과 같다. 연구대상 보육교사들이 근무하고 있는 어린이집의 시설유형은 민간어린이집(33.3%)이 가장 많았고, 가정보육시설(31.2%), 국공립보육시설(31.2%), 법인보육시설(3.8%)의 순으로 나타났다. 연령분포는 25세-30세가 38.2%로 가장 많았고 31-35세 24.2%, 25세 미만 17.7%, 35세 이상 16.7%의 순이었다. 기혼(43%)보다는 미혼(57%)인 경우가 더 많았다. 보육경력 1년-3년(29.6%)이 가장 많았고, 7년 이상인 경우(19.9%), 3년-5년(17.7%), 5년-7

년(16.1%), 1년 미만(15.6%)의 순으로 나타났다. 현 직장경력 1년 미만(37.1%)이 가장 많았으며 1-3년(33.9%), 3년-5년(14.0%)의 순이었다.

2. 연구도구

정서노동 척도

정서노동은 개인이 자신의 감정을 조직에서 요구하는 감정에 일치하도록 조절하는 노력(Hochschild, 1983)으로 정의된다. 이 연구에서는 구성원의 정서적 경험 측면, 직무특성 측면을 함께 살펴보고자 한다. 선행연구에 기초해 구성원의 정서적 경험측면의 정서노동은 표면행동과 내면행동(Brotheridge & Lee, 2002)으로, 직무특성 측면의 정서노동은 정서표현의 빈도, 다양성, 지속기간 등과 같은 정서표현양상(Morris & Feldman, 1996)으로 측정하였다.

표면행동(surface acting)이란 보육교사가 실제로 느낀 정서가 기관의 표현규칙에 부합하지 않을 때 자신의 정서를 조절하거나 규제하여 기관의 표현규칙에 적합한 정서를 표현하는 것을 의미한다. 이는 보육교사들이 내면과 외면이 다른 정서를 갖고 있으나 보육교사로서 적합한 정서표현을 하기 위해 가장을 하는 형태라고 할 수 있다. 표면행동은 Gilstrap(2005)의 ELS(Emotional Labour Scale, Grandy, 2000)을 수정하여 사용한 이진화(2007)의 표면행동 척도를 사용하였다. 표면적 행동은 “내가 느끼는 정서와 관계없이 긍정적인 정서를 갖고 있는 것처럼 꾸면서 표현한다”와 같은 내용으로 보육교사들이 실제로 느끼는 정서가 부정적이라도 그 상황에 긍정적인 정서행동으로 가장

해서 나타내는 것을 말한다(이진화, 2007). 점수가 높을수록 보육교사는 자신의 정서를 조절하거나 규제하여 기관의 표현규칙에 적합한 정서를 표현하고자 하는 노력을 많이 하는 것으로 볼 수 있다. 표면행동척도는 5문항을 사용하여 5점 척도로 측정하였다. 본 연구에서는 총점을 문항수로 나눈 점수를 사용하였으며, 점수는 1점에서 5점의 범위를 가진다. 본 연구에서 표면행동 척도의 신뢰도계수(Cronbach's α)는 .733이었다.

내면행동(deep acting)은 Gilstrap(2005)의 ELS (Emotional Labour Scale, Grandy, 2000)을 수정하여 사용한 이진화(2007)의 내면행동 척도를 사용하였다. 내면행동은 보육교사들이 보육실제에서 적합한 긍정적 정서적 행동을 하기 위해서 보육교사가 실제에서도 경험하기 위해 노력한다는 것을 의미한다(이진화, 2007). 내면행동은 “보육교사로서 기대되는 긍정적인 정서를 보육실제에서도 나타내기 위해 노력한다”와 같은 내용으로 문항이 구성되었다. 점수가 높을수록 보육교사는 보육기관의 정서표현규칙에 맞게 자신의 경험정서를 수정하려는 적극적인 노력을 하는 것으로 볼 수 있다. 내면행동 척도는 5문항을 사용하여 5점 척도로 측정하였다. 본 연구에서는 총점을 문항수로 나눈 점수를 사용하였으며, 점수는 1점에서 5점의 범위를 가진다. 내면행동 척도의 신뢰도계수(Cronbach's α)는 .718이었다. 정서표현양상(expression of emotional modality)은 Brotheridge와 Lee(1998)의 정서노동측정도구(Emotional Labour Scale)를 사용한 이복임(2006)의 척도를 보육교사의 상황에 맞게 수정하여 사용하였다. 정서표현양상이란 보육활동수행과정에서 보육교사

의 정서노동을 불러일으키는 상황적 변수(Grandy, 2000)를 의미하며, 정서표현의 빈도(frequency), 다양성(diversity), 지속기간(enduring period) 각 3문항씩 총 9문항으로 구성되었으며 5점 척도이다. 점수가 높을수록 정서표현의 빈도가 높고 지속기간이 길며 표현해야 하는 정서가 다양하다는 것을 의미하는 것으로 정서노동의 강도가 높아진다고 할 수 있다. 본 연구에서는 총점을 문항수로 나눈 점수를 사용하였으며, 점수는 1점에서 5점의 범위를 가진다. 본 연구에서 정서표현양상 척도의 신뢰도계수(Cronbach's α)는 .625이다.

정서부조화

정서부조화는 개인이 정서를 표현한 상황에서 개인이 경험한 정서와 표현한 정서 간에 차이가 있는 부조화상태를 말한다(Hochschild, 1983). 정서부조화는 구성원이 정서노동의 수행결과 느끼는 인식에 초점을 두고 측정하였다. 정서부조화 척도는 이동명 등(2007)에서 사용한 정서부조화 척도를 보육교사 상황에 맞게 수정하여 사용하였다. 정서노동 결과 느끼는 불편함, 곤란함, 어려움 등을 포함(Stone & Cooper, 2003)하는 3문항을 5점 척도로 측정하였다. 점수가 높을수록 정서적 부조화를 많이 인지하는 것으로 본 연구에서는 총점을 문항수로 나눈 점수를 사용하였고, 점수는 1점에서 5점의 범위를 가진다. 본 연구에서 정서적 부조화 척도의 신뢰도계수(Cronbach's α)는 .824이다.

소진 척도

보육교사의 소진척도는 Maslach와 Jackson

(1981)이 소진 정도를 측정하기 위해 제작한 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 보육교사에게 적합하게 수정하여 사용한 오선균(2001)의 연구에서 사용된 문항을 사용하였다. 소진척도는 총 15개 항목으로 이루어져 있으며 리커트 5점 척도로 교사가 자신의 직업에 대해 느끼는 것을 평가하는 것이다('1 = 전혀 그렇지 않다'에서 '5 = 날마다 그렇다'). 항목들은 3가지 소진의 증상 즉 ① 정서적 고갈 ② 비인간화 ③ 성취감저하 등을 나타낸다. 소진의 세 가지 양상은 각각 독립적인 것으로 서로간의 소진에 반드시 영향을 주지는 않는 것으로 보고 있어 소진의 세 양상 각각의 경험정도를 평가해야 한다고 하였다. 본 연구에서는 총점을 문항수로 나눈 점수를 사용하였고, 점수는 1점에서 5점의 범위를 가진다. 점수가 높을수록 정서적으로 고갈되고 비인간화되고 성취감이 저하되는 것을 의미한다. 본 연구에서 소진의 하위영역별 신뢰도계수(Cronbach's α)는 정서적 고갈 .848, 성취감저하 .674, 비인간화 .783이었다.

3. 자료 분석

수집된 자료는 SPSSWIN 12.0 프로그램을 이용하여 분석되었다. 연구문제 고찰에 앞서 척도의 신뢰도를 알아보기 위해 Cronbach's α 내적 합치도를 산출하였으며, 연구대상자의 특성 파악을 위해 빈도분석을 실시하였고, 각 변수의 평균과 표준편차를 구하였다. 구체적인 연구문제 고찰을 위해 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다.

III. 결과 및 해석

연구문제별 분석에 앞서 이 연구에서 다루고 있는 변수들의 평균과 표준편차를 구해보았다. 결과는 표 1에 제시되어있다.

표 1. 각 변인의 평균과 표준편차 (N=180)

	평균	표준편차
표면행동	3.09	0.77
내면행동	3.87	0.59
정서표현양상	3.27	0.75
정서부조화	2.70	0.85
비인간화	1.68	0.66
정서적 고갈	2.25	0.79
성취감저하	3.07	0.64

정서노동의 구성원의 정서적 경험(표면행동, 내면행동), 직무특성(정서표현양상)이 각각 보육교사의 소진에 영향을 미치는 과정에 대한 정서적 부조화의 매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 절차에 의한 일련의 회귀분석을 실시하였다. 변인의 매개 효과가 검증되려면 (1) 독립변인은 종속변인과 관련되어 있어야 한다 (2) 독립변인은 매개변인과 관련되어 있어야 한다 (3) 독립변인을 통제하였을 때, 매개변인은 종속변인과 관련되어 있어야 한다 (4) 종속변인에 미치는 독립변인의 효과는 매개변인이 통제될 때, 유의미하지 않아야 한다.

이에 따라 주요 변인 간의 관련성을 알아보기 위해 상관관계 분석을 실시한 결과가 표 2에 제시되어있다. 표 2에 제시된 상관분석결

표 2. 주요 변인 간 상관관계 (N=180)

	표면 행동	내면 행동	정서표현 양상	정서 부조화
정서부조화	.404**	-.057	.473**	
비인간화	.188*	-.085	.216**	.331**
정서적 고갈	.228**	-.065	.311**	.473**
성취감저하	.165*	.362**	.023	-.216**

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

과에 의하면 보육교사의 표면행동은 심리적 소진의 세 하위차원과 모두 유의한 정적 상관 관계를 나타냈고, 매개변인인 정서부조화에도 정적 상관을 나타냈다. 보육교사의 내면행동은 심리적 소진의 하위차원인 성취감저하 수준에서만 유의한 정적 상관을 나타냈고, 매개변인인 정서부조화와는 유의한 상관관계가 나타나지 않아서 매개효과검증은 의미가 없으므로 종속변인에 대한 독립변인의 단순회귀분석만 실시하고 매개효과 분석은 실시하지 않았다. 또한 보육교사의 정서노동의 직무차원인 정서표현양상과 성취감저하 수준과는 유의한 상관이 없어 매개효과 검증은 의미가 없으므로 매개효과 분석은 실시하지 않았다.

연구문제 1. 정서노동과 소진과의 관계

독립변인인 정서노동과 종속변인인 심리적 소진과의 관계를 보다 분명히 하기 위해 단순 회귀분석을 실시한 결과는 표 3, 표 4, 표 5와 같다.

보육교사가 지각한 표면행동(표 3참조)은 심리적 소진의 하위차원인 비인간화 수준을 4% ($R^2=.04$, $\beta=.19$, $p<.05$), 정서적 고갈 수준을

표 3. 표면행동이 소진에 미치는 영향에 대한 회귀 분석 (N=180)

종속변인	독립변인	B	SE _{β}	β	R ²	F
비인간화	표면행동	.10	.04	.19*	.04	6.49*
정서적 고갈	표면행동	.33	.10	.23**	.05	9.68**
성취감저하	표면행동	.14	.06	.17*	.03	4.97*

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

표 4. 내면행동이 소진에 미치는 영향에 대한 회귀 분석 (N=180)

종속변인	독립변인	B	SE _{β}	β	R ²	F
성취감저하	내면행동	.40	.08	.36*	.13	26.87***

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

표 5. 정서표현양상이 소진에 미치는 영향에 대한 회귀분석 (N=180)

종속변인	독립변인	B	SE _{β}	β	R ²	F
비인간화	정서표현 양상	.19	.66	.22**	.05	8.68**
정서적 고갈	정서표현 양상	.76	.18	.31***	.10	18.86***
성취감저하	정서표현 양상	.03	.10	.02	.00	.09

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

5%($R^2=.05$, $\beta=.23$, $p<.01$), 성취감저하 수준을 3%($R^2=.03$, $\beta=.17$, $p<.05$) 설명하였다. 즉, 보육교사가 실제로 느낀 정서가 기관의 표현규칙에 부합하지 않을 때 자신의 정서를 조절하거나 규제하여 기관의 표현규칙에 적합한 정

서를 표현하고자 하는 노력을 많이 한다고 지각할수록 보육교사는 더 높은 수준의 리적 소진을 경험하는 것으로 볼 수 있다.

보육교사가 지각한 내면행동(표 4 참조)은 심리적 소진 하위차원인 성취감저하 수준을 13%($R^2=.13$, $\beta=.36$, $p<.001$) 설명하였다. 내면행동은 심리적 소진의 하위차원인 비인간화와 정서적 고갈 수준에 대해서는 유의한 설명력을 가지지 못했고 성취감 저하 수준만을 유의하게 예측하였다. 즉 보육교사가 보육시설의 정서표현규범에 맞게 자신의 경험정서를 수정하려는 내면행동을 많이 할수록 성취감저하를 더 많이 경험하는 것으로 볼 수 있다.

보육교사가 지각한 정서표현양상(표 5 참조)은 심리적 소진의 하위차원인 비인간화 수준을 5%($R^2=.05$, $\beta=.22$, $p<.01$), 정서적 고갈 수준을 10%($R^2=.10$, $\beta=.31$, $p<.001$) 정도 설명하는 것으로 나타났으나, 성취감 저하 수준에 대한 설명력은 유의하지 않았다. 즉 보육교사가 정서표현강도를 높게 지각할수록 보육교사는 더 높은 수준의 비인간화와 정서적 고갈을 경험하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 정서노동의 두 하위차원은 모두 심리적 소진에 영향을 주는 것으로 볼 수 있다.

이상의 연구결과를 요약해보면 보육교사가 정서표현상황에서 자신이 경험한 정서는 아니지만 보육시설의 정서표현규칙에 맞게 적절하게 정서를 표현하는 행동을 많이 하는 것은 비인간화, 정서적 고갈, 성취감 저하를 가져올 수 있다는 것이다. 또한 정서표현상황에서 보육교사가 자신의 경험정서 자체를 보육시설의 정서표현규칙에 맞도록 수정하려는 내면행동을 많이 하는 것이 비인간화, 정서적 고갈에

이르게 하지는 않으나 성취감저하를 가져올 수 있다는 것이다. 또한 보육교사가 정서표현을 빈번하고, 다양하고, 지속적으로 할 경우 소진을 경험하는 것으로 볼 수 있다.

연구문제 2. 보육교사의 정서노동과 정서부조화

표 2에서와 같이 보육교사의 정서노동의 각 하위차원은 정서적 부조화와 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 표면행동과 정서부조화($r=.40$, $p<.01$), 정서표현양상과 정서부조화($r=.47$, $p<.01$)는 유의한 정적 상관을 갖는 것으로 나타났다. 그러나 내면행동과 정서적 부조화간에는 유의한 상관관계가 나타나지 않았다.

변인들 간의 관계를 보다 분명히 하기 위해 단순 회귀분석을 실시한 결과는 표 6과 같다. 보육교사의 표면행동은 정서적 부조화를 16% 정도 설명하는 것으로 나타났다($R^2=.16$, $\beta=.40$, $p<.001$). 즉, 보육교사가 실제로 느낀 정서가 기관의 표현규칙에 부합하지 않을 때 자신의 정서를 조절하거나 규제하여 기관의 표현규칙에 적합한 정서를 표현하고자 하는 노력을 많이 할수록 보육교사는 더 높은 수준의 정서적 부조화를 경험하는 것으로 볼 수 있다. 또한 보육교사의 정서표현양상은 정서적 부조화를 22% 정도 설명하는 것으로 나타났다($R^2=.22$, $\beta=.47$, $p<.001$). 즉 보육교사가 보육활동 수행과정에서 정서표현이 빈번하고, 다양하고 지속적이라고 지각할수록 보육교사는 더 높은 수준의 정서적 부조화를 경험하는 것으로 볼 수 있다. 이와 같은 결과는 Baron과

표 6. 표면행동, 정서표현양상이 정서부조화에 미치는 영향에 대한 회귀분석 (N=180)

종속변인	독립변인	B	SE _B	β	R ²	F
정서 부조화	표면행동	.27	.05	.40***	.16	34.60***
	정서표현양상	.54	.08	.47***	.22	51.09***

*** $p < .001$

Kenny(1986)의 매개변인에 관한 둘째조건을 충족하는 결과를 할 수 있다.

이상의 결과는 보육교사가 보육활동을 수행하면서 표면행동을 많이 하고, 정서표현을 빈번하고 다양하고 지속적으로 하는 경우 정서부조화를 경험하기 쉽다는 것을 보여준다. 반면에 보육교사가 정서표현상황에서 내면행동을 통해 정서노동을 할 때 정서부조화를 느끼지 않는 것으로 볼 수 있다.

연구문제 3. 보육교사의 정서노동과 소진에 대한 정서적 부조화의 매개효과

보육교사의 정서노동이 정서부조화와 소진과 유의한 관련성을 맺고 있음을 근거로 보육교사의 소진에 대한 정서노동의 영향이 정서적 부조화에 의해 매개되고 있는지를 부분상관관계와 중회귀 분석을 통해 검증하였다. 표 7의 결과를 살펴보면 보육교사의 정서노동의 각 하위변인 통제 시 보육교사의 정서부조화와 소진간의 유의한 상관관계가 나타남을 알 수 있다. 독립변인인 표면행동 통제 시 매개변인인 정서적 부조화와 비인간화($r=.29, p<.001$), 정서적 고갈($r=.43, p<.001$), 성취감저하

표 7. 보육교사의 정서노동 통제 시 보육교사의 정서부조화와 소진의 부분상관관계 (N=180)

통제 변수	비인간화	정서적 고갈	성취감 저하
표면 행동	.29***	.43***	-.32***
정서 표현양상	.27***	.38***	-.25**

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

($r=-.32, p<.001$)와 유의한 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 독립변인인 정서표현양상을 통제 시 정서적 부조화와 비인간화($r=.27, p<.001$), 정서적 고갈($r=.38, p<.001$), 성취감저하($r=-.25, p<.001$)와 유의한 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

한편 표 8의 결과를 보면 보육교사의 정서부조화 통제 시 보육교사의 정서노동의 각 하위차원과 심리적 소진 간에 나타났던 유의한 상관관계가 더 이상 나타나지 않음을 알 수 있다. 정서부조화 통제 시 표면행동과 비인간화, 정서적 고갈 간, 그리고 정서표현양상과 표면행동, 정서적 고갈, 성취감 저하 간에 유의한 상관관계가 나타나지 않았다. 다만 정서

표 8. 보육교사의 정서부조화 통제시 보육교사의 정서노동과 소진의 부분상관관계 (N=180)

통제 변수	비인간화	정서적 고갈	성취감 저하
정서 부조화	.06(ns)	.06(ns)	.28***
정서 부조화	.07(ns)	.13(ns)	.12(ns)

*** $p < .001$

적 부조화 통제 시 표면행동과 성취감저하 수준은 유의한 상관($r=.28, p<.001$)을 갖는 것으로 나타났다. 이는 표면행동이 직접적으로 성취감 저하 수준에 영향을 주는 것으로 의미 있게 살펴볼 필요가 있다. 이와 같은 연구결과는 변인의 매개 효과가 검증되려면 독립 변인을 통제하였을 때, 매개 변인은 종속 변인과 관련되어 있어야 하고, 종속 변인에 미치

는 독립 변인의 효과는 매개 변인이 통제될 때, 유의미하지 않아야 한다는 조건을 충족하는 것이다.

보육교사의 정서노동과 심리적 소진에 대한 정서적 부조화의 매개효과를 검증하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 표 9, 표 10과 같다. 표 2에 제시된 상관분석결과에 의하면 보육교사의 정서노동의 직무차원인 정서표현양상과

표 9. 보육교사의 소진에 미치는 표면행동의 영향에 대한 정서부조화의 매개효과 (N=180)

종속변인	독립변인	B	SE _B	β	R ²	F
비인간화	1 표면행동	.10	.04	.19*	.04	6.54*
	1 정서적 부조화	.26	.06	.33***	.11	21.96***
	2 표면행동	.03	.04	.06(ns)	.12	11.65***
	2 정서적 부조화	.24	.06	.31***		
정서적 고갈	1 표면행동	.34	.11	.24**	.06	10.74**
	1 정서적 부조화	1.02	.14	.47***	.22	50.67***
	2 표면행동	.09	.10	.06(ns)	.23	25.77***
	2 정서적 부조화	.97	.16	.45***		

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

표 10. 보육교사의 소진에 미치는 정서표현양상의 영향에 대한 정서부조화의 매개효과 (N=180)

종속변인	독립변인	B	SE _B	β	R ²	F
비인간화	1 정서표현양상	.19	.07	.22**	.05	8.74**
	1 정서적 부조화	.26	.06	.33***	.11	21.96***
	2 정서표현양상	.07	.07	.08(ns)	.12	11.47***
	2 정서적 부조화	.23	.06	.30***		
정서적 고갈	1 정서표현양상	.80	.18	.32***	.11	20.49***
	1 정서적 부조화	1.02	.14	.47***	.22	50.67***
	2 정서표현양상	.31	.19	.13(ns)	.24	26.97***
	2 정서적 부조화	.89	.16	.41***		

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

성취감저하 수준과는 유의한 상관이 없어 매개효과 검증은 의미가 없으므로 이에 대한 분석은 실시하지 않았다. 또한 표 8에 제시된 상관분석결과에 따르면 보육교사의 표면행동은 매개변인인 정서적 부조화가 통제되었을 때도 종속 변인인 성취감 저하에 미치는 효과가 유의미하여 매개효과 분석의 기본전제를 충족하지 못하므로 매개효과분석에서 제외하였다.

표 9, 표 10은 보육교사의 정서노동의 소진에 대한 영향에 대한 정서적 부조화의 매개효과에 대한 회귀분석결과이다. 정서노동의 구성원차원인 표면행동과 소진에 대한 영향에 대한 정서부조화의 매개효과검증은 표 9에 제시되어있다. 표면행동은 정서부조화를 통제하였을 때 비인간화 수준($\beta=.06, ns$)에 의미 있는 영향을 미치지 못하고 있다. 따라서 정서부조화는 표면행동과 비인간화 수준간의 관계에서 매개역할을 하고 있다. 또한 표면행동은 정서적 부조화를 통제하였을 때 정서적 고갈 수준($\beta=.06, ns$)에 의미 있는 영향을 미치지 못하며, 정서부조화는 표면행동과 정서적 고갈수준간의 관계를 매개하였다.

정서노동의 직무차원인 정서표현양상과 심리적 소진에 대한 영향에 대한 정서적 부조화의 매개효과검증은 표 10에 제시되어있다. 정서노동강도는 정서부조화를 통제하였을 때 비인간화 수준($\beta=.08, ns$)에 의미 있는 영향을 미치지 못하고 있다. 따라서 정서부조화는 정서표현양상과 비인간화 수준간의 관계에서 매개역할을 하고 있다. 또한 정서표현양상은 정서적 부조화를 통제하였을 때 정서적 고갈 수준($\beta=.13, ns$)에 의미 있는 영향을 미치지 못

하며, 정서부조화는 정서표현양상과 정서적 고갈수준간의 관계를 매개하는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 요약하면 보육교사가 표면행동을 하더라도 정서부조화를 느끼지 않는다면 정서적 고갈, 비인간화에 영향을 주지 않을 수 있다 것이다. 또한 보육교사가 정서표현양상이 빈번하고, 다양하고, 지속적이라고 느끼더라도 이에 대해 정서부조화를 경험하지 않는다면 정서적 고갈, 비인간화를 가져오지 않을 수 있다는 것이다.

IV. 논의 및 결론

이 연구는 보육교사의 보육활동 수행에서 보육교사의 정서가 중요한 역할을 하고 있다는 사실에 기초하여 보육교사의 정서노동이 보육교사의 소진에 미치는 영향을 살펴보고, 정서노동의 소진에 대한 영향을 정서부조화가 매개하는지 탐색해보고자 하였다. 본 연구에서 밝혀진 연구결과를 요약하고 논의하면 다음과 같다.

첫째, 보육교사가 표면행동을 많이 한다고 지각할수록 보육교사는 비인간화, 정서적 고갈, 성취감저하를 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 즉, 보육교사가 실제로 느낀 정서가 기관의 표현규칙에 부합하지 않을 때 자신의 정서를 조절하거나 규제하여 기관의 표현규칙에 적합한 정서를 표현하고자 하는 노력이 많이 한다고 지각할수록 보육교사는 더 높은 수준의 심리적 소진을 경험하는 것으로 볼 수 있다. 이는 표면행동이 소진, 스트레스 등과 같은 부정적 결과와 관련된다는 선행연구 결

과를 지지하는 결과이다(신강현 등, 2006; 이진화, 2007; Austin et al., 2008; Grandey, 2000; Gross, 1998; Naring & Droffelaar, 2007). 즉 표면행동은 부정적 정서를 억제하여 긍정적 정서로 표현하는 노력으로 이러한 노력이 지속적으로 계속될 때 스트레스를 받으며 심리적으로 소진될 가능성이 높다. 표면행동은 정서노동으로 유발되는 부정적 결과를 예측하는데 유용하다(신강현 등, 2006; Grandey, 2000; Gross, 1998)는 선행연구결과를 지지하였다. 표면행동이 신체적, 정신적, 사회적 건강에 부정적 영향을 주었다고 보고한 이복임(2006)의 연구결과에 비추어 볼 때 표면행동으로 인한 심리적 소진이 보육교사의 총체적인 건강에까지 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

보육교사가 지각한 내면행동은 심리적 소진의 하위차원인 비인간화와 정서적 고갈 수준에 대해서는 유의한 설명력을 가지지 못했고 성취감 저하 수준만을 유의하게 예측하였다. 즉 보육교사가 보육기관의 정서표현규칙에 맞게 경험정서 자체를 조절하는 내면행동을 많이 할수록 성취감저하를 더 경험하게 된다는 것이다. 이는 내면행동을 많이 하는 것이 직무만족과 개인적 성취감 수준(문혜미 등, 2007), 높은 직무만족과 같은 긍정적 결과와 관련이 있다(신강현 등, 2006; Grandey, 2000; Gross, 1998)는 선행연구결과와는 다른 결과이다.

내면행동을 많이 하는 것이 성취감 저하에 영향을 준 것에 대해서는 주의 깊은 해석이 필요하다. 실제로 느끼지 않은 감정을 진심으로 경험하기 위해 노력하는 내면행동은 표면행동보다 더 많은 노력을 요구하게(Ashforth &

Hemphrey, 1993; Gross, 1998; Gross & John, 2003)되며, 조직의 표현규칙에 맞게 자신을 변형시키고자 하는 노력이 자아정체감에 영향을 주고, 자신의 일과 관련하여 자신을 불행하게 여기고 직업의 성취에 불만을 느끼게 되는 ‘성취감저하’에 영향을 주는 것으로 해석할 수 있겠다. 또 다른 해석은 정서노동수행이 개인의 심리적 결과에 미치는 효과가 직업적 특성에 따라 다르게 나타날 수 있다는 것을 시사한다. Austin 등(2008)은 정서표현에 대한 요구는 직업군과 조직체에 따라 다양하며 또한 자신들의 직업에서 요구하는 정서표현에 대한 개인의 지각도 다르다고 하였다. 보육교사의 역할수행은 영유아와 교사 간 긴밀한 정서적 애착관계를 중심으로 한 돌봄을 중요한 특성으로 한다. 이러한 특성은 보육교사에게 보다 빈번하게 내면행동, 즉 보육교사의 체험정서 자체를 보육기관의 정서표현규칙에 적절하도록 수정하고자 하는 노력을 요구하게 된다. 정서적 자아를 너무 많이 쏟아 부으면 교사는 개인적으로 상처받기 쉽기 때문에(Day, 2004), 장기간 동안의 내면행동의 수행은 성취감 저하와 같은 부정적 결과로 귀결되는 것으로 해석될 수 있다. 정서는 개인적이고 자연스럽고 자유로운 것으로 여겨지는 반면 노동은 사회적이고 조직적인 것으로 여겨진다. 감정노동이란 개인의 자신의 감정을 조절하기 위한 노력을 의식적으로 선택한다는 것을 뜻하며, 자발적으로 그렇게 하게 하는 사회구조적 강제가 존재한다는 뜻이기 때문이다(정고미라, 2000). 표 1과 같이 보육교사들은 표면행동보다 내면행동을 통해 정서노동 수행을 더 많이 하는 것으로 나타난 이 연구결과도 같은 맥락

에서 해석될 수 있을 것이다.

보육교사가 지각한 정서표현양상은 심리적 소진의 하위차원인 비인간화와 정서적 고갈을 유의하게 예측하는 것으로 나타났으나, 성취감 저하 수준에 대한 설명력은 유의하지 않았다. 즉 보육교사가 정서표현의 빈도가 높고 지속기간이 길며 다양한 정서를 표현해야 한다고 지각할수록 보육교사는 더 높은 수준의 비인간화와 정서적 고갈을 경험하는 것으로 볼 수 있다. 정서표현빈도, 지속기간, 다양성 등과 같은 그 직업이 가지는 직무특성에 따른 정서노동(de Jonge et al., 2008; Grandy, 2000)은 직무스트레스, 소진 등과 같은 부정적 결과와 관련된다고 볼 수 있다.

둘째, 표면행동과 정서부조화, 정서표현양상과 정서부조화는 유의한 정적 상관을 갖는 것으로 나타났다. 정서부조화는 개인이 정서를 표현한 상황에서 경험정서와 표현정서 간(Kruml & Geddes, 2000), 표현정서와 표현규칙 간(Abraham, 1998), 경험정서와 표현규칙 간(Grandey & Lee, 2000)에 차이가 있는 부조화상태를 의미하는 것으로 보육교사의 표면행동은 보육시설의 정서표현규칙에 따라 자신의 느끼지 않는 정서라도 표현하는 것으로 표현정서와 경험정서간의 불일치가 발생한 것이다. 따라서 보육교사가 실제로 느낀 정서가 기관의 표현규칙에 부합하지 않을 때 자신의 정서를 조절하거나 규제하여 기관의 표현규칙에 적합한 정서를 표현하고자 하는 노력을 많이 할수록 보육교사는 더 높은 수준의 정서부조화를 경험하였다. 같은 맥락에서 자신이 경험하는 정서보다 더 빈번하고 더 다양하고 더 지속적으로 정서를 표현하도록 요구받을 경우 높은

수준의 정서부조화를 경험하는 것으로 볼 수 있다.

반면 내면행동과 정서부조화간에는 유의한 상관관계가 나타나지 않았는데, 이는 내면행동이 조직의 정서표현규칙을 내면화하여 그것에 적절하게 자신의 경험정서 자체를 수정하는 정서적 노력이기 때문에 경험정서, 표현정서, 표현규칙이 일치되는 상황이므로 정서부조화와는 상관이 없는 것으로 볼 수 있다. 개인이 자신의 직무수행과정에서 정서를 조절하고 통제해야 하는 것을 자신의 직무의 중요한 부분으로 인식한다면 정서노동을 성공적으로 수행하는 것은 오히려 직무만족이나 성취감 등을 갖도록 할 수 있다. 따라서 정서노동을 하는 그 자체가 아니라 정서노동에 대한 개인의 지각이 정서노동의 결과에 영향을 줄 수 있다. 이 연구에서 내면행동과 정서적 부조화 간엔 유의한 상관관계가 나타나지 않은 것은 같은 맥락에서 해석될 수 있다.

이 연구에서는 내면행동과 정서적 부조화간에 유의한 상관관계를 갖지 않으며 그 결과 내면행동이 성취감 저하에 영향을 주는 과정에 미치는 정서적 부조화의 매개효과도 검증되지 않았다. 그러나 표면행동이 정서적 고갈이나 비인간화, 성취감 저하에 영향을 주는 것을 정서적 부조화가 매개하듯이 내면행동이 성취감 저하로 연결되는 매개변인에 대한 추가적 탐색이 필요하다.

셋째, 보육교사의 표면행동이 비인간화, 정서적 고갈과 같은 소진의 하위차원에 미치는 영향은 정서부조화에 의해 매개되었다. 즉 표면행동 그자체가 아니라 그것이 진실하지 않다는 지각이 소진의 매우 중요한 전제조건이

되었다. 정서부조화는 자신이 느끼는 감정과 다르게 정서를 표현하는 것이 진실하지 않다고 생각할 때 증가하는 것으로 알려졌다(이동명 등, 2005). 이러한 결과는 실제로 자신이 경험하는 정서가 아니더라도 조직의 표현규칙에 따라 자신이 정서를 조절하여 표현하는 표면행동을 통해 정서노동을 수행하는 것이 반드시 부정적 결과로 연결되는 것은 아니라는 것이다. 따라서 상황에 따라 표면행동을 하는 것이 조직의 이익 및 개인의 심리적 건강을 위해서 꼭 필요한 구성원들의 적응방식이 될 수 있음을 시사한다.

같은 맥락에서 정서표현양상이 정서적 고갈, 비인간화에 미치는 효과는 정서부조화에 의해 완전 매개되었다. 보육활동을 수행하면서 정서를 빈번하고 다양하게 표현하도록 요구받고, 표현된 정서의 지속기간이 길어서 정서노동강도가 높더라도 이러한 요구에 대해 부조화를 느끼지 않는다면 정서적 고갈이나 비인간화에 영향을 주지 않는다는 것이다.

대부분의 보육교사들은 정서노동요구가 많은 자신의 일을 의도적으로 선택했고, 자신의 일을 좋아할 경우 이러한 정서노동요구를 도전적인 것으로 받아들일 수 있으며(Zapf & Holz, 2006), 그 결과 정서노동이 창조성, 직무동기 등과 같은 변수와 정적인 관련을 가질 수도 있다는 것이다(de Jonge et al., 2008).

이 연구에서 조심스럽게 해석되어야 할 결과는 소진의 하위차원 중 성취감 저하와 정서노동과의 관계이다. 표면행동이 성취감 저하에 미치는 영향에 대해서는 선행연구결과들이 일치하고 있으나 내면행동과 성취감 저하간의 관계를 탐색한 선행연구들(문혜미 등, 2007;

신강현 등, 2006; Grandey, 2000; Gross, 1998)은 대부분 내면행동을 많이 하는 것이 성취감을 느끼게 하는 것으로 보고하였다. Hochschild (1983)는 표면행동은 자신을 위선적이라고 생각하는 ‘거짓자아(false self)’를 경험하게 되어 부정적 영향을 미친다고 하였다. 그러나 표현규칙과 경험 감정의 차이를 실제로 줄이려는 내면행동을 수행하는 개인 역시 ‘진정한 자아(real self)’에 손상을 입게 되어 자기소외를 경험하게 된다고 하여서 내면행동이 미치는 부정적 영향을 지적하였다. 소진관련 연구들을 종합해보면(최가영, 2000), 양적 업무과다는 주로 정서적 고갈의 중요한 결정요소이고 질적 직무과다는 개인적 성취감에 대한 중요한 결정요인으로 보고하고 있다. 질적 직무과다는 개인이 자신의 직무를 적절히 수행함에 있어서 요구되는 기술이나 능력이 부족하다는 인식은 역할모호성과 관련이 된다고 보고 있다(최가영, 2000). 보육교사는 대리 어머니, 돌보는 자, 가르치는 자의 다중 정체성을 형성하게 되면서 갈등하게 된다. 또한 돌봄은 비전문적인 일, 가르치는 것은 전문적인 일로 차별화하는 사회적 시각은 보육교사의 정체감에 갈등을 가져온다. 이러한 갈등을 해결하기 위해 보육교사는 자신이 수행하고 있는 돌봄노동을 분리하고 자신을 전문성을 가진 교사로서 정체감을 가지려 한다는 것이다(윤연숙, 2004). 그러나 보육활동 수행과정은 돌봄노동과 교육이 분리되어 수행될 수 없기 때문에 보육교사들은 보육활동을 수행하면서 자기정체감 및 역할 모호성을 지속적으로 경험할 수밖에 없다. 이러한 역할모호성 및 정체감 혼란의 지속적인 상태가 성취감저하와 관련되는

것으로 추론해볼 수 있다. 그러나 이에 대한 논의는 정서노동과 성취감저하간의 관계에 영향을 주는 매개변인, 또는 중재변인에 대한 연구가 축적되어야 결론을 내릴 수 있을 것이다.

이 연구의 제한점과 이를 보완하기 위한 연구방향을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 이 연구는 정서노동과 소진과의 관계를 고찰했는데, 소진은 정서노동의 부정적 결과에 초점을 둔 것으로 정서노동이 미치는 긍정적, 부정적 결과를 동시에 탐색해 봄으로서 정서노동이 미치는 영향을 보다 다각적으로 검토해보는 것이 필요하다.

둘째, 이 연구는 정서노동과 소진과의 관계를 매개하는 정서부조화의 역할에 초점을 두고 고찰하였다. 이후 연구에서는 보육기관에서 보육교사의 직무수행 반드시 수반되는 정서노동과정에서 보육교사들이 정서노동과 심리적 소진, 직무스트레스와 같은 부정적 결과와 직무만족, 성취감 등과 같은 긍정적 결과를 중재할 수 있는 조절변인들에 대한 탐색이 필요하다. 본 연구결과 내면행동이 성취감 저하와 같은 부정적 결과로 귀결되는 것으로 나타났다는데 이는 보육시설의 정서표현규칙에 대한 구성원들 간의 합의 과정, 정서표현규칙에 대한 교육, 정서표현규칙에 대한 공정성 지각 등과 같은 조절변인에 대한 심도 깊은 탐색을 통해서만 충분히 해석될 있을 것으로 기대된다.

본 연구는 보육교사의 정서노동에 대한 관심이 부족한 상황에서 보육교사에게 초점을 두어 보육교사의 정서노동이 보육교사의 심리적 건강에 미치는 효과를 탐색해보았다는 점

에서 의의가 있다. 또한 이와 같은 연구결과는 보육교사의 심리적 건강 및 영유아와의 상호작용 및 관계 개선에 필요한 자료로 이용될 수 있을 뿐만 아니라, 보육교사를 위한 교육 계획 수립에 유용한 도움을 제공할 수 있을 것이다. 또한 정서노동이 정서부조화 경험을 통해 심리적 소진에 이르게 된다는 경로를 검증함으로써 보육교사가 보육활동을 수행하면서 필수적으로 요구되는 정서노동이 심리적 소진에 이르지 않도록 하는 중재방안 마련에 시사점을 제시하였다. 이러한 결과는 보육활동이 이루어지는 상황적 요구에 따라서 표면행동과 내면행동을 적절하게 선택하여 정서표현을 할 수 있도록 상황에 맞는 정서표현에 대한 교육이 직전교육, 현직교육, 보수교육 등에서 이루어져야함을 시사한다.

참고문헌

- 김민수, 강원경 (2006). 감정노동프로세스에서 감정부조화역할에 대한 재고찰. 경영논총, 24(1), 1-17.
- 문채련, 이소은 (2005). 유아교사의 직무만족도와 소진. 한국생활과학회지, 14(3), 387-399.
- 문혜미, 유태용, 신강현 (2007). 정서지능과 정서노동전략이 직무관련 태도에 미치는 영향: 개인적 성취감의 매개효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 20(4), 529-550.
- 박상희, 문수경, 이무영 (2006). 보육교사의 소진 결정요인에 관한 연구. 열린유아교육연구, 11(6), 65-84.

- 신강현, 이 랑, 허창구, 김재연 (2006). 정서노동 예측시 성격 5요인과 직무환경변수의 역할: 미국호텔업 종사자를 대상으로. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 19(1), 105-124.
- 신경아 (1999). *현대 사회와 여성의 일*. 한국여성연구소(편). *새여성학강의*. 서울: 동녘.
- 심숙영 (1999). 근무여건과 개인적인 특성에 따른 소진이 유아교육 교사의 이직에 미치는 영향. *아동학회지*, 20(3), 339-349.
- 염지숙 (2005). 유아교육현장에서 돌봄의 실천과 한계. *유아교육연구*, 25(5), 147-171.
- 오선균 (2001). 보육교사의 직무만족과 소진에 관한 연구. *청주대학교 행정대학원 석사학위논문*.
- 윤연숙 (2004). 유급 아동보살핌(Child caring) 노동에 관한 연구-보살핌의 제도화에 따른 보육교사의 갈등을 중심으로. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이동명, 김강식, 김수련 (2007). 정서노동과 소진의 관계에서 정서부조화의 매개효과. *인사관리연구*, 31(3), 133-155.
- 이복임 (2006). *감정노동 종사자의 건강모형*. 서울대학교대학원 박사학위논문.
- 이진화 (2007). 보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서변인, 직무만족도, 소진과의 관계. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 정고미라 (2000). 노동개념새로보기: 감정노동의 이해를 위한 시론. 노동과 페미니즘(조순경 역). 서울: 이화여자대학교 출판부.
- 정효정 (2003). 보육교사의 조직환경이 직무만족도에 미치는 요인 분석. *영유아보육학*, 33, 273-305.
- 조성연 (2005). 보육교사의 직무만족도와 소진. *한국생활과학회지*, 14(1), 69-79.
- 최가영 (2000). 소진의 매개역할에 관한 연구: 역할스트레스·사회적 지원과 조직몰입·이직의도의 관계. 세종대학교 대학원. 박사학위논문.
- 한임순, 김향자 (1998). 어린이집 교사의 직무만족과 소진에 관한 연구. *영유아보육학*, 14, 171-218.
- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124, 229-246.
- Aronson, E. (1992). The return of oppressed: Dissonance theory makes a comeback. *Psychological Inquiry*, 3(4), 303-311.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Austin, E. J., Dore, T. C. P., & O'Donovan, K. M. (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour. *Personality and Individual Differences* 44, 679-688.
- Bakker, A. B., & Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, burnout, and in role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 423-440.
- 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, 1173-1182.
- Brotheridge, C. M., & Grandy, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- 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.
- Day, C. (2004). *A Passion for Teaching*. 박은혜, 이진화, 위수경, 조혜선(역). 열정으로 가르치기. 서울: 파란마음
- de Jonge, J., Le Blanc, P. M., Peeters. M. C. W., & Noordam, H. (2008). Emotional job demands and the role of the matching job resources: A cross-sectional survey study among health care workers. *International Journal of Nursing Studies*, 45(10), 1460-1469
- Gilstrap, C. M. (2005). Closing in on closeness: Teacher immediacy as a form of emotion labor. Unpublished doctoral dissertation. Colorado State University, Colorado Spring, Co.
- Grandy, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Gross, J. (1998). Antecedent and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and psychology, *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237.
- Gross, J., & John, O. (2003). Individual differences in two emotion regulation: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2): 348-362.
- Hargreaves, A. (1998). The emotional practice of teaching. *Teaching and Teacher Education*, 22, 1-15.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press: Berkeley, CA.
- Isenbarger, L., & Zembylas, M. (2006). The emotional labor of caring in teaching. *Teaching and Teacher Education*, 22, 120-134.
- Jorde-Bloom, P. (1989). Measuring work attitudes in the early childhood setting: technical manual for the childhood job satisfaction survey and early childhood work environment survey. *Illinois Early Childhood Professional Development Project*.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of perceived burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1000.

- Naring, G., & Droffelaar, A. (2007). Chapter9 incorporation of emotional labor in the demand-control-support model: The relation with emotional exhaustion and personal accomplishment in nurses. *Research on Emotion in Organizations*, 3, 221-236.
- Stone, J., & Cooper, J. (2003). The effect of self - attribute relevance on how self -esteem moderates attitude change in dissonance processes. *Journal of Experimental Social Psychology*, 39(5), 508-515.
- Van Dijk, P. A., & Kirk-Brown, A. (2006). Emotional labour and negative job outcomes: An evaluation of the mediating role of emotional dissonance. *Journal of Management and Organization*, 12(2), 101-115
- Zalf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work Organism Psychology*, 15(1), 1-28.

1 차원고접수 : 2008. 10. 04.

수정원고접수 : 2008. 12. 01.

최종게재결정 : 2008. 12. 05.

Childcare teachers' emotional labor and burnout - The mediating effect of emotional dissonance

Kwon, Hye-Jin

Dept. of Child Studies, Korea Nazarene University

The purposes of this study was to identify the role of childcare teachers' emotional labor (surface acting, deep acting, expression of emotional modality) in predicting psychological burnout as manifested by emotional exhaustion, depersonalization, and feelings of reduced personal accomplishment. In order to better understand the relationships at play here, special attention was given to the possible mediating effects of emotional dissonance on these relationships. A total 180 childcare teachers in childcare centers were surveyed in order to examine the relationships among these constructs. It was found that the surface acting of childcare teacher was significantly related with the level of burnout in childcare teachers. Emotional dissonance mediated the influence of surface acting upon both emotional exhaustion and depersonalization. Additionally, expressions of emotional modality (frequency, enduring period, diversity) was significantly related with the level of burnout in childcare teachers, especially in terms of emotional exhaustion and depersonalization. Moreover, the emotional dissonance exhibited by childcare teachers was found to be a significant mediator in the relationships. However, deep acting did not indicate any relationship with emotional dissonance. The implications and limitations of these results, as well as issues for future research, were also discussed.

Key words : emotional labor, emotional dissonance, burnout, childcare teacher