



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2016년 8월
박사학위 논문

보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향

- 소진의 매개효과와 공감능력의 조절효과 중심으로 -

조선대학교 대학원

사회복지학과

정 선 미

보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향

- 소진의 매개효과와 공감능력의 조절효과 중심으로 -

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

2016년 8월 25일

조선대학교 대학원

사회복지학과

정 선 미

보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향

- 소진의 매개효과와 공감능력의 조절효과 중심으로 -

지도교수 김 진 숙

이 논문을 사회복지학 박사학위 신청논문으로 제출함.


2016년 4월


조선대학교 대학원


사회복지학과


정 선 미


정선미의 박사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 朴 喜 緒 

위 원 호남대학교 교수 吳 世 胤 

위 원 호원대학교 교수 裴 点 模 

위 원 조선대학교 교수 金 龍 燮 

위 원 조선대학교 교수 金 眞 淑 

2016년 6월

조선대학교 대학원

목 차

ABSTRACT

제1장 서론	1
제1절 연구목적	1
제2절 연구범위 및 방법	4
1. 연구 범위	4
2. 연구 방법	5
제2장 이론적 배경	6
제1절 보육교사에 대한 이해	6
1. 보육의 개념과 필요성	6
2. 보육교사의 역할	8
3. 보육교사의 근무환경	10
제2절 감정노동	12
1. 감정노동의 개념	12
2. 감정노동의 구성요소	14
3. 보육교사의 감정노동	17
제3절 소진	19
1. 소진의 개념	19
2. 소진의 구성요소	21
3. 보육교사의 소진	22
제4절 공감능력	24
1. 공감능력의 개념	24
2. 공감능력의 구성요소	26
3. 보육교사의 공감능력	31

제5절 이직의도	34
1. 이직의도의 개념	34
2. 이직의도의 영향요인	35
3. 보육교사의 이직의도	36
제6절 선행연구	37
1. 감정노동과 이직의도	37
2. 소진의 매개효과	39
3. 공감능력의 조절효과	44
4. 종합적 평가	46
제3장 연구설계	47
제1절 연구모형의 정립과 가설의 설정	47
1. 연구모형의 정립	47
2. 가설의 설정	48
제2절 변수의 조작화 및 측정	50
1. 변수의 조작화	50
2. 설문지 구성과 측정	53
제3절 자료 수집 및 분석	54
1. 자료의 수집	54
2. 자료의 분석	54
제4장 실증분석	55
제1절 측정도구 검증	55
1. 타당도 분석	55
2. 신뢰도 분석	57
제2절 기술적 통계	59
1. 주요변수의 기술통계 분석	59

2. 대상자의 일반적 특성	60
3. 대상자의 일반적 특성에 따른 차이분석	62
4. 대상자의 직업관련 특성에 따른 특성별 차이분석	67
5. 상관관계 분석	76
제3절 가설의 검증	77
1. 감정노동과 이직의도에 미치는 영향	77
2. 소진의 매개효과 검증	78
3. 공감능력의 조절효과 검증	83
제4절 분석결과의 논의	116
1. 기술적 통계 분석결과	116
2. 가설검증 결과	117
제5장 결 론	122
제1절 연구결과 요약	122
1. 기술적 통계 분석결과	122
2. 가설검증 결과	123
제2절 연구결과 시사점	124
1. 이론적 시사점	124
2. 정책적 시사점	125
3. 실천적 시사점	127
제3절 향후 연구 및 제언	129
참고문헌	130
부 록 : 설문지	154

표 목 차

[표 3-1] 감정노동의 문항구성 및 신뢰도	50
[표 3-2] 소진 척도의 문항구성 및 신뢰도그림	51
[표 3-3] 공감능력의 문항구성 및 신뢰도	52
[표 3-4] 이직의도의 문항구성 및 신뢰도	53
[표 3-5] 설문지의 구성	53
[표 4-1] 감정노동에 대한 요인분석결과	56
[표 4-2] 이직의도에 대한 요인분석결과	57
[표 4-3] 신뢰도 분석 결과	58
[표 4-4] 주요변수의 기술통계	59
[표 4-5] 대상자의 인구학적 특성	60
[표 4-6] 대상자의 직업관련 특성	61
[표 4-7] 연령에 따른 감정노동의 차이	63
[표 4-8] 지역에 따른 이직의도의 차이	63
[표 4-9] 연령에 따른 이직의도의 차이	64
[표 4-10] 연령에 따른 소진의 차이	64
[표 4-11] 연령에 따른 공감능력의 차이	66
[표 4-12] 근무경력에 따른 감정노동의 차이	67
[표 4-13] 보육시설유형에 따른 이직의도의 차이	68
[표 4-14] 평균근무시간에 따른 이직의도의 차이	69
[표 4-15] 월평균 초과 근무시간에 따른 이직의도의 차이	69
[표 4-16] 연수지원에 따른 이직의도의 차이	70
[표 4-17] 근무경력에 따른 소진의 차이	70
[표 4-18] 평균근무시간에 따른 소진의 차이	72
[표 4-19] 월평균 초과근무에 따른 소진의 차이	73
[표 4-20] 연수지원에 따른 소진의 차이	74

[표 4-21] 아동인원에 따른 공감능력의 차이	75
[표 4-22] 상관관계 분석결과	76
[표 4-23] 이직의도에 관한 다중회귀분석 결과	77
[표 4-24] 감정노동과 이직의도 간에 있어서 소진의 매개효과 검증 1 ..	79
[표 4-25] 감정노동과 이직의도 간에 있어서 소진의 매개효과 검증 2 ..	79
[표 4-26] 감정노동과 이직의도 간에 있어서 소진의 매개효과 검증 3 ..	80
[표 4-27] 감정노동과 이직의도 간에 있어서 소진의 매개효과 검증 4 ..	81
[표 4-28] 감정노동과 이직의도 간에 있어서 소진의 매개효과 검증 5 ..	82
[표 4-29] 감정노동과 이직의도 간에 있어서 소진의 매개효과 검증 6 ..	82
[표 4-30] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 1)	83
[표 4-31] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 2)	85
[표 4-32] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 3)	85
[표 4-33] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 4)	86
[표 4-34] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 5)	87
[표 4-35] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 6)	87
[표 4-36] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 7)	88
[표 4-37] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 8)	88
[표 4-38] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 1)	89
[표 4-39] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 2)	90
[표 4-40] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 3)	90
[표 4-41] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 4)	91
[표 4-42] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 5)	92
[표 4-43] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 6)	92
[표 4-44] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 7)	93
[표 4-45] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 8)	94
[표 4-46] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 9)	94
[표 4-47] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 10)	96

[표 4-48] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 11)	96
[표 4-49] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 12)	98
[표 4-50] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 13)	98
[표 4-51] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 14)	99
[표 4-52] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 15)	100
[표 4-53] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 16)	100
[표 4-54] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 17)	101
[표 4-55] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 18)	102
[표 4-56] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 19)	102
[표 4-57] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 20)	103
[표 4-58] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 21)	104
[표 4-59] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 22)	104
[표 4-60] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 23)	105
[표 4-61] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 24)	106
[표 4-62] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 1)	106
[표 4-63] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 2)	107
[표 4-64] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 3)	108
[표 4-65] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 4)	108
[표 4-66] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 5)	109
[표 4-67] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 6)	110
[표 4-68] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 7)	110
[표 4-69] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 8)	111
[표 4-70] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 9)	112
[표 4-71] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 10)	112
[표 4-72] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 11)	113
[표 4-73] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 12)	113
[표 4-74] 연구가설에 대한 검증결과 요약	115

그림 목 차

[그림 3-1] 연구모형	47
[그림 4-1] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 1)	84
[그림 4-2] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 9)	95
[그림 4-3] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 11)	97
[그림 4-4] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 12)	114

ABSTRACT

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

Jung, Sun Mi

Advisor : Prof. Kim, Jin Sook, Ph.D.

Department of Social Welfare,

Graduate School of Chosun University

This study aims to lower turnover of child-care teachers' who are the most important in the site of child-care, and improves child-care teachers' working environment and qualitative service of child-care provided to infants by lowering exhaustion and turnover intention caused by child-care teachers' emotional labor and discovering influence factors of moderating effect of empathy ability amongst emotional labor, exhaustion and turnover intention through an empirical analysis on whether or not emotional labor exerts a significant effect on turnover intention, whether or not exhaustion plays an intermediary role when child-care teachers' emotional labor affects turnover intention, and whether or not empathy ability plays a moderating effect among emotional labor, exhaustion and turnover intention.

In the influential relationship that child-care teachers' emotional labor exerts on turnover intention, this study established a hypothesis and analyzed·verified and produced implications on whether or not motional exhaustion, dehumanization, reduction of a sense of personal fulfillment in

exhaustion differ by mediating effect, and attracting attention, imagining of cognitive elements of empathy ability, and empathic concern and personal pain of emotional elements differ by moderating effect. To verify research model and hypothesis, this study collected subjects using quota sampling method targeting child-care teachers' working at day care centers in Gwangju Metropolitan City·Jeollanam-do province who are capable of understanding contents of questionnaire and linguistic communication is available, and approved objectives of this study. This study distributed total 700 sheets of questionnaire to Gwangju Metropolitan City and Jeollanam-do 350 sheets respectively, and collected 700 sheets, and 615 sheets were used for final data analysis excepting 84 that data is considered unfaithful.

This study analyzed collected data as follows using SPSS/PC 23.0 program.

First, this study conducted descriptive statistics to investigate emotional labor, turnover intention, exhaustion and empathy ability.

Second, this study conducted frequency analysis for looking into general and job-related characteristics of study subjects.

Third, this study carried out independent t-test and one-way ANOVA to compare mean difference between more than groups to investigate emotional labor, turnover intention, exhaustion and empathy ability according to general and job-related characteristics of study subjects.

Fourth, this study conducted Pearson's Correlation Coefficient for investigating correlation between variables.

Fifth, this study conducted hierarchical analysis to investigate the effect of motional labor on turnover intention.

Sixth, this study conducted mediated regression analysis to understand mediating effect of exhaustion.

Seventh, this study conducted moderated regression analysis to search moderating effect of empathy ability.

As a result of analysis, this study found that child-care teachers' emotional labor has a significant influential relationship with turnover intention, and exhaustion plays a significant intermediary role partially when emotional labor affects turnover intention. In addition, empathy ability had a significant influential relationship partially showing difference when child-care teachers' emotional labor and exhaustion affect turnover intention. In conclusion, turnover intention can be lowered through the method of providing a measure to reduce child-care teachers' emotional labor and reduce exhaustion, a protective factor. The foregoing is to lower emotional labor, exhaustion and turnover intention by seeking a measure to improve empathy ability which is a moderating variable. Through the aforementioned, reduction of child-care teachers' turnover intention and improvement of qualitative service of child-care can be brought as a result of improvement of child-care teachers' working environment.

Based on the above result, this study produced implications of a research on the influence on child-care teachers' turnover intention.

First, implication can be placed in a sense that this study attempted expansion of theoretical knowledge basis and diversification of study approach by investigating and revealing an influential relationship in “Mediating effect of exhaustion and moderating effect of empathy ability in the influential relationship between child-care teachers' emotional labor and turnover intention.”

Second, making installation of CCTV in child-care institutions mandatory, interaction with officials of institution make child-care teachers' exposed to emotional labor, which heightens emotional labor and exhaustion, so it is necessary to lower turnover intention by providing a political support for establishing an educational system to improve formation and construction of social relation networks, parents difficulty handling center, supervision system and empathy ability.

Third, reducing asymmetry of information between child-care

teachers' and parents of infants by making a communication channel (homepage, mobile phone application etc.) to reduce emotional labor and exhaustion caused by protection and education of infants, and because empathy ability is a moderating variable, development of programs capable of heightening empathy ability and microscopic and therapeutic approach for individuals or groups with high emotional labor, exhaustion and turnover intention for improvement of empathy ability are considered urgent.

To suggest the direction of follow-up studies,

Although this study investigated and verified the effect of moderating empathy ability on child-care teachers' turnover intention, follow-up studies need to conduct a research on the factors affecting empathy ability.

Keywords: emotional labor, exhaustion, empathy ability, turnover intention

제1장 서 론

제1절 연구목적

보육교사의 이직의도는 어디서 오는가? 본 논문은 보육교사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 실증 분석해보려는 시도이다. 보육교사는 영·유아의 성장과 발달과정에 있어 보육적측면의 전문가로서 기본생활, 신체운동, 의사소통, 사회관계, 예술경험, 자연탐구 발달을 균형 있게 조력 할 수 있는 중요한 역할을 차지하고 있다. 보육기관은 영·유아보육법에 따라 주6일 이상, 연중 운영하는 것을 원칙으로 평일에는 12시간, 토요일 8시간 운영하고 있다. 따라서 보육기관을 이용하는 영·유아에게 보육교사의 역할은 절대적 이다. 2012년 무상보육 실시와 더불어 보육서비스의 질적 측면의 논의가 본격적으로 진행되고 있다. 이러한 논의는 보육교사의 역할 강화와 이에 대한 사회적 관심으로 귀결된다. 영·유아 발달에 결정적인 영향을 미치는 보육교사에 대한 중요성이 재차 강조되고 있는 것이다. 최근 불거진 보육기관의 아동 학대 및 각종 안전사고 문제는 보육교사의 자질에 관한 사회적 관심을 불러일으킬 만한 중요한 요소로 인식된다.

그러나 보육기관의 이용자가 증가하고 보육교사의 역할이 강조되고 있는 만큼 보육교사의 근무환경이나 처우개선에 관한 논의는 진행되고 있지 않은 실정이다. 정부의 무상보육 확대에 따른 지방교육청과의 예산 집행에 따른 갈등은 지속되고 있는 반면 보육교사의 근무환경이나 처우개선 문제는 논의의 대상이 되지 못하고 있는 것이다. 보건복지부(2013)에 따르면 보육교사의 평균 근속 연수가 3년 미만인 경우가 40%에 이르고 있으며 3년 이상의 이직경험이 있는 경우도 27%를 상회하고 있다. 열악한 보육교사처우는 좋은 자질 및 자격을 갖추고 있는 보육교사 확보에 있어서 걸림돌이 되고 있으며, 보육교사의 전문가적 직업의식부족으로 인해 양질의 보육이라는 측면에서 한계를 가지게 된다. 정부의 보육정책의 예산은 늘어나고 있으나 보육기관을 확충하는 부분에 집행되고 있으며, 교사의 처우개선과 관련된 투자는 미흡한 실정이다. 이는 보육의 질과 가장 밀접한 관련이 있는 교사를 간과하고 있는 것이다. 우리 사회의 문제로 제기되고 있는 보육교사에 대한 근무환경은 교사의 사기를 하락시키고(서지영·서영숙, 2002) 소진과 이직의 원인이 된다(김순안, 2005). 높은 보육교사의 이직률과 이직의도

는 보육의 질적 하락에 영향을 미치며(Curbow, Spratt, Ungaretti, McDonnell & Brecker, 2001), 보육기관의 신뢰도 및 보육교사의 업무 수행에 있어서 부정적인 영향을 미친다(Whitebook & Sakai, 2003).

보육교사의 높은 이직률과 관련하여 보육현장과 관련학계에서 여러 가지 원인을 분석하고 있으나 최근에는 감정노동에 관한 관심이 증대되고 있다. 감정노동은 인간관계 속에서 조직이 요구하는 감정 표현에 있어 필요한 노력, 계획, 통제를 의미한다(Morris & Feldman, 1996). 감정노동의 선행연구를 살펴보면 보육교사는 효과적인 감정 관리가 필요함을 제기하였고(Gilstrap, 2005; Goldstein & Lake, 2003; Zembylas, 2005), 보육교사의 감정이 일반인의 개인사적인 영역에서 갖는 감정과는 차이가 있어야 한다고 주장하고 있다(고재욱, 2012). 보육교사는 아동 및 원아부모와 상호작용 과정에서 감정노동 환경에 노출된다. 이러한 과정에서 보육교사는 보호자의 불만에 따른 반응을 일방적으로 수용해야 하는 위치에 있고, 상호작용과정에서 경험하는 영·유아 보호자의 감정분출 및 돌발행동은 보육교사가 불안과 모욕감을 느끼기에 충분하다. 때문에 감정노동에 따른 스트레스를 경험하는 것이다. 감정노동을 경험한 보육교사는 피로감, 좌절감, 소진 및 직무 만족이 저하된다. 따라서 보육교사는 보육업무를 수행하면서 표정, 행동, 태도 등의 감정을 표현하도록 하여 내적인 감정을 통제 해야하므로 감정노동의 특성을 갖고 있다고 볼 수 있다(Kovess, Rios, & Sevilla, 2007). 결국 감정노동에 따른 직무만족 저하는 이직의 주요 요인이 된다(이환정, 2014). 보육 수요가 점진적으로 늘어나는 상황에서 보육교사의 감정노동에 따른 이직은 보육의 질 저하를 가져오므로 보육교사의 근무환경 개선을 위한 정책변동을 모색해야 할 것이다.

한편 감정노동과 소진간의 영향관계를 알아본 선행연구를 살펴보면, 감정노동이 소진의 영향요인으로 밝혀지고 있다(김숙영, 2014; 양야기, 2011; 허영미, 2013). 보육교사는 직업군의 특성상 사람을 중심으로 상호작용하는 업무가 많고 이에 따른 소진은 보편적 현상이다. 영·유아의 보육 및 정보의 비대칭성에 따른 학부모와의 의사소통은 보육교사의 업무를 가중시키고 있는 실정이다. 보육교사와 소진간의 연구는 지속적으로 이루어져 왔다(김미라, 2004; 김보들맘, 신혜영, 2000; 심숙영, 1999; 오선균, 2001; 조성연, 2005). 이러한 선행연구결과들은 보육교사의 보육 업무와 직무의 특성상 소진되기 쉽다는 점을 유추할 수 있게 하

며, 이는 소진이 매우 중요한 요인임을 시사한다.

보육현장에서 소진이 따르지 않는 보육교사는 없을 것이다. 소진으로부터 나를 보호하거나 완충해 줄 수 있는 것은 무엇이 있을까? 그 작용을 해주는 것이 공감능력이다. 공감은 주의 깊게 살핀 타인의 경험에 대한 개인의 지적인 것과 감정적인 것을 의사소통할 수 있는 능력이라고 하였다(Davis, 1983). 공감능력은 소진과 밀접하게 관련이 있는 것으로 연구되고 있다(김동호, 2013; 한선아, 2013). 보육현장에서 보육교사가 부모의 입장, 영·유아의 입장, 동료교사의 입장, 원장의입장에서 인지하고 이해하여 통합적 서비스를 제공한다면 보육교사 스스로도 소진되는 정도가 낮아질 것이다. 보육기관을 이용하는 이용자의 만족도를 높여주고 타인들과 효율적인 의사소통을 하기 위해서 보육교사는 자신과 상대방의 감정표현에 대한 정확한 이해력과 진실한 공감능력을 갖고 있어야 하며 자기 자신에 대한 감정표현을 조절 할 수 있는 감성능력이 요구된다고 밝히고 있다(한금선, 2007). 따라서 보육교사는 타인의 입장에 서서 잘 이해하고 배려하는 노력을 통해 보육교사의 중요한 자질 중의 하나인 공감능력을 향상시켜야 할 것이다.

선행연구에 따르면 보육교사가 이직의도를 갖게 되는 근본적인 요인을 연령, 결혼, 학력, 경력, 근무환경, 후생복지, 보수, 직무스트레스, 직장 동료, 소진, 원장의 비정상적인 원 운영(강진옥, 1994; 이지혜, 2013; 박광현, 2002)으로 설정하여 실증분석을 하였다. 그러나 이러한 동인(動因)은 보육교사의 근본적인 이직의도를 파악하는데 한계가 있다. 따라서 본 연구는 선행연구의 한계를 극복하기 위하여 어린이집에 근무하는 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향관계에 대하여 조사하였다.

본 연구의 구체적 연구문제를 다음과 같이 설정하였다.

[연구문제1] 보육교사의 감정노동과 이직의도 간의 영향관계는 어떠한가?

[연구문제2] 보육교사의 감정노동과 이직의도 간의 영향관계에서 소진의 매개효과가 있는가?

[연구문제3] 보육교사의 공감능력은 보육교사의 감정노동, 소진, 이직의도 간의 영향관계에서 조절효과가 있는가?

이러한 연구는 영·유아를 보육하는 현장에서 가장 핵심적인 보육교사들의 이직을 낮추고 감정노동에 따른 이직의도에 유의미한 영향을 미치는지, 보육교사의 감정노동은 이직의도에 영향을 미칠 때 소진의 매개효과와 감정노동, 소진, 이

직의도 사이에서 공감능력의 조절효과를 하는지 실증분석하여, 보육교사의 감정노동으로 인한 소진, 이직의도를 낮추고 감정노동, 소진, 이직의도 사이에서 공감능력의 조절효과의 영향요인을 찾아 보육교사의 업무환경 개선과 영·유아들에게 제공되는 보육의 질적 서비스 향상에 목적을 두고 있다.

제2절 연구범위 및 방법

1. 연구 범위

영·유아를 보육하는 현장에서 가장 핵심적인 보육교사들의 이직을 낮추고 감정노동에 따른 이직의도에 유의미한 영향을 미치는지, 보육교사의 감정노동은 이직의도에 영향을 미칠 때 소진의 매개효과, 감정노동, 소진, 이직의도 사이에서 공감능력의 조절효과를 실증 분석해 봄으로써 시사점을 도출하려는데 연구목적 을 두고 있다. 이를 위하여 본 연구에서는 광주광역시·전라남도 지역 소재의 어린이집을 중심으로 근무하는 보육교사를 연구대상으로 하였다.

이 연구의 범위는 다음과 같다.

첫째, 연구 목적과 연구범위 및 방법으로 기술하였다.

둘째, 보육교사에 대한 이해, 감정노동의 개념과 구성요소, 소진의 개념과 구성요소, 공감능력의 개념과 구성요소, 이직의도의 개념과 영향요인의 이론적 고찰을 하였다.

셋째, 연구모형설정에 기초하여 설문 내용에 관한 구성, 연구 변수의 조작적 정의와 척도, 연구대상의 선정, 자료수집방법, 그리고 연구가설과 분석방법 등에 대해 서술하였다.

넷째, 통계적 검증을 위해 회수된 설문지를 통계처리 하기위한 부호화 (coding) 를 하고 통계프로그램 SPSS/PC 23.0 program을 사용하여 타당도 및 신뢰도 검증, 요인분석, 상관관계분석, 가설의 검증을 위한 t-test, 분산분석과 다중회기 분석 등을 통해 분석결과를 도출하였다.

다섯째, 연구된 결과분석을 토대로 보육교사의 감정노동, 공감능력, 소진이 이직의도에 미치는 영향관계를 파악하고, 보육교사의 처우를 향상시킬 이론적,

정책적, 실천적 함의를 도출하였다.

2. 연구 방법

본 연구는 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에서 매개효과로 소진의 정서적 고갈, 비인간화, 개인적성취감 감소에 따라 차이가 있는지, 그리고 조절효과로 공감능력의 인지적 요소 중 관심취하기, 상상하기와 정서적 요소 중 공감적 관심, 개인적 고통에 따라 차이가 있는지에 관해 연구가설을 설정하여 실증적 방법으로 분석·검증하고 시사점을 도출하였다. 연구모형과 연구가설을 검증하기 위해 대상자는 광주광역시·전라남도 지역 소재의 어린이집에 근무하는 보육교사로 설문지 내용을 이해할 수 있고, 언어적 의사소통이 가능하며, 본 연구의 목적을 이해하고 참여할 것을 동의자로 할당 표본추출방법을 사용하였다. 광주광역시 350부, 전라남도 350부 총 700부를 배부하여 700부가 회수되었고, 이중 자료가 불성실한 총 84부를 제외한 615부가 최종 자료분석에 이용되었다.

수집된 자료는 SPSS/PC 23.0 program을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 감정노동, 이직의도, 소진, 공감능력을 알아보기 위해 기술통계를 실시하였다.

둘째, 조사대상자들의 일반적인 특성과 직업관련 특성을 알아보기 위해 빈도 분석을 실시하였다.

셋째, 조사대상자들의 일반적인 특성과 직업관련 특성에 따른 감정노동, 이직의도, 소진, 공감능력을 알아보기 위해 둘 이상의 집단 간의 평균차이를 비교하기 위해 independent t-test, one-way ANOVA를 실시하였다.

넷째, 변수간의 상관관계는 Pearson's Correlation을 실시하였다.

다섯째, 감정노동이 이직의도에 미치는 요인을 알아보기 위해 위계적 회귀분석(Multiple Regression)을 실시하였다.

여섯째, 소진의 매개효과를 알아보기 위해 매개회귀분석을 실시하였다.

일곱째, 공감능력의 조절효과를 알아보기 위해 조절회귀분석을 실시하였다.

제2장 이론적 배경

제1절 보육교사에 대한 이해

1. 보육의 개념과 필요성

가. 보육(educare)의 개념

보육(educare)¹⁾에서 사용하던 ‘탁아’라는 용어는 1991년에 제정된 「영·유아보육법」이 공포되면서 ‘보육’이라는 용어로 변경되었다. 이는 단순히 맡긴다는 의미를 넘어서서 교육을 강조한 결과로 보인다.

보육정책은 보육기관의 기능에 가족의 교육적인 기능을 지원함으로써 보육의 질을 높이는 방향이다. 최근에는 발달적 보육 또는 질적 보육으로 부르고 있는데, 신체적 보호를 중심으로 하는 보호 개념에서 영·유아의 전인적인 발달을 위한 포괄적인 보호 및 교육으로 전환되고 있다(박양미, 2007). 김지영(2000)은 보육의 개념을 설명하면서 아동의 보호 및 교육 받을 권리와 어머니의 일할 권리를 보장하기 위한 제도로써 하루의 근무시간 동안 아동의 보호와 잠재된 능력을 개발하기 위한 교육 경험을 제공하여 영·유아를 건전한 민주시민의 일원으로 성장토록 하는 사회적 제도라고 보았다.

김진아(2010)는 보육이란 모든 아동에게 적절한 보호와 교육의 기능을 제공하는 사회보편적인 서비스이며 가족복지 및 사회복지와도 밀접하게 연관되어 있다고 보았다. 이처럼 보육은 두 가지 측면에서 아동의 보호 및 교육 받을 권리와 보호자의 일할 권리의 보장을 의미하고 있다. 또한, 넓은 의미에서 보호자가 경제사회적 활동을 하게 함으로써 가정의 경제적 증진에 기여하고 영·유아가 풍부한 인간관계에서 사회·정서적으로 건강하게 자랄 수 있게 교육적 경험을 서비스하는 사회복지의 일환으로 보고 있다. 박경화(2011)는 보육은 보호자가 경

1) 교육이라는 뜻의 Education을 포함시켜 현재는 Care와 Education의 합성어인 Educare라는 용어를 사용하는 것이 일반적이다. 「보육학개론」, 공동체.

보육(nurture)- 다음사전 <http://dic.daum.net/search>. 2016. 6. 10을 참고할 것.

제적 활동을 보장해 주기 위한 제도로서 아동의 전인적 발달을 위한 보호와 교육받을 권리를 보장함으로써 보호자의 역할을 보충하게 하여 가정의 복지 증진에 이바지하며, 아동이 심리적·신체적으로 건강하게 자라날 수 있게 아동 중심의 환경을 제공하는 종합적인 사회적 서비스의 개념으로 보고 있다. 정지윤(2009)은 보육은 보호자의 직장 유무나 계층에 상관없이 단순한 보호에서 벗어나서 가정과 사회의 책임이라는 인식을 바탕으로 보호와 교육을 통합한 아동의 전인적인 발달을 위한 포괄적인 방향으로 나아가고 있다고 보고 있다.

「영·유아보육법」(제1장, 제2조)에서 “보육이란 영·유아를 건강하고 안전하게 보호·양육하고 영·유아의 발달특성에 맞는 교육을 제공하는 어린이집 및 가정양육지원에 관한 사회복지서비스를 말한다”(전문개정, 2011).

본 연구에서는 보육이란 보호자의 직장 유무나 계층에 상관없이 영·유아 모두를 대상으로 가정과 기관에서 보호와 교육을 제공하는 사회복지 서비스를 말하는 것으로 규정하였다.

나. 보육(educare)의 필요성

2012년 12월 전국의 어린이집 이용 아동 수는 149만6,671명, 유치원 이용 아동 수는 66만2,546명으로 전체아동의 78.4%가 어린이집과 유치원을 이용하는(보건복지부, 2013) 등 어린 영·유아기부터 가정이 아닌 기관에서 보육이 이루어지고 있다. 보육의 필요성은 일차적으로 아동의 입장에서 볼 수 있다. UN ‘아동권리 협약’(Convention on Rights of the Child)은 총 54개 조항으로 구성되어서 있으며 아동의 기본적인 권리내용을 담고 있다. 4가지 권리(생존권, 보호권, 발달권, 참여권)와 3원칙(아동정의, 비차별의 원칙, 아동 최선의 이익원칙)구성되었다. 전남련(2004)은 아동은 보호와 권리를 받을 주체자이며, 자신의 개성을 발달시키고 자아실현을 할 수 있도록 기회를 누려야 한다고 하였다.

김경순(2007)은 산업화에 따른 가족 제도에 변화가 일어나고 여성의 사회경제적 진출의 변화에 따른 보육에 대한 관심과 요구가 높아지는 것은 자연스런 과정이며, 이는 보육이 개인적이거나 한 가정의 문제를 넘어서 사회가 함께 책임을 공유해야 할 필요성을 인식하고 보육에 대한 수요를 충족시키기 위해 시작되었다고 하였다. 김창복(2004)은 여성이 출산을 기피하는 데에는 여러 가지 원인이 있는데 그 중 자녀 교육비에 대한 부담이 원인으로 작용하고 있다며 출산

을 저하는 국가의 경쟁력 약화 및 여러 가지 사회문제를 야기하므로 국가적 차원에서 자녀양육의 경제적 비용지원과 체계적인 보육서비스가 필요하다고 보고 있다.

이관환(2002)은 보육은 가정에서 양육하기 어려운 아동을 보호하고 발달 단계에 따른 교육 서비스를 제공함으로써 건강한 사회구성원으로 육성해 가는 데 목적이 있다고 말한다. 또한, 보육은 한 부모 가정이나 맞벌이 세대, 다문화 세대의 사회·경제적 활동을 지원함으로써 가정의 아동 양육에서 부족한 기능을 보완하여 가정의 복지를 증진하는 사업이며 우리 사회에 꼭 필요하다고 하였다. 김익균(2001)은 아동, 부모, 사회의 입장에서 보육 서비스를 살펴보고 있으며, 아동발달과 아동복지, 부모 및 가족복지, 사회 및 국가에 기여한다고 보고 있다.

이상을 종합해 보면 보육은 아동, 부모, 사회의 입장에서 포괄적 서비스로서 아동발달과 아동복지, 부모 및 가족복지, 사회 및 국가에 기여하므로 필요하다.

2. 보육교사의 역할

보육교사는 정신적·신체적으로 건강하고 안정되어야 하며 영·유아의 보육자로서 보호의 역할과 영·유아의 연령과 발달에 맞게 촉진시키는 교육자로 적절한 자극을 주는 전문가이며 보육기관에서 영·유아에게 영향력을 많이 미치는 역할을 한다.

「영·유아보육법」(제1장, 제2조)에서 “보육교직원이란 어린이집 영·유아의 보육, 건강관리 및 보호자와의 상담, 그 밖에 어린이집의 관리·운영 등의 업무를 담당하는 자로서 어린이집의 원장 및 보육교사와 그 밖의 직원을 말한다”(전문개정, 2011).

보육기관의 보육교사(child-care teachers)역할은 일반 교사와 구별된다. 이는 만 0세 영아부터 만 5세 영·유아를 대상으로 하고, 영·유아기는 보육환경의 영향을 많이 받는 중요한 시기이며, 발달에 결정적 시기이기 때문이다. 이 중 보육교사는 아동과 장시간 생활하면서 포괄적인 보육서비스를 제공하기에 영·유아의 건전한 양육과 발달에 중요한 인적 환경으로 작용한다(변미희, 2004; 이소은, 김기예, 2006; 강미자, 2012). 영아들의 보육교사 역할은 유아들과 다르게 미성숙단계의 발달을 가지고 있으므로 더욱 다양한 역할을 소화해야 하는 중

요성을 지녀야 한다(양옥승, 1998).

보육교사는 영·유아의 성장과 발달의 전인적 발달과정에 있어 보호와 교육적 측면의 전문가로서 신체, 사회, 표현, 언어, 지적 발달을 균형 있게 조력 할 수 있도록 교수방법을 연구하고 현장에 적용하여, 물리적 환경을 구성하고 교수자, 교육자, 정보교류자, 상호작용자 등의 역할을 담당하게 된다(박미순, 2010). 보육교사의 중요한 역할에는 양육자의 역할, 관찰자의 역할, 프로그램 및 실행자의 역할, 교수 조직자의 역할, 담임교사의 역할 등이 있다(한명자, 1993).

임미혜(2003)는 영·유아가 부모의 양육을 받아야 하지만 사회적으로 그러지 못하는 경우 보육기관에서 하루일과의 대부분을 보육교사와 보내는 특성상 보육교사의 말투, 표정, 행동, 정서나 지식, 태도, 인생관, 가치관까지 영·유아들이 성장하고 발달함에 있어서 많은 영향을 미치게 된다고 하였다. 김재순(2003)은 보육교사에 대해 신체적·정신적인 안정과 양육의식의 투철한 의식과 사명감, 인간성의 풍부, 명랑한 성격과 아동을 사랑하는 마음, 연구하는 태도와 아동에 대한 이해, 영·유아 관찰의 통찰력과 감정적 중립, 인내심을 갖고 만능인의 역할을 가져야 한다고 보았다.

손태호(2006)는 일부 전문가의 경우 보육교사의 보호, 의사결정, 교수역할 중에서 교수역할을 가장 중요한 역할로 인식하고 있다고 하였다. 김정신, 박성미(2009)는 보육교사는 상담 및 조언자의 역할을 일과 중 가장 많이 수행하고 있다고 하였다. 이연승, 조미나(2005)는 보육교사는 영·유아의 발달, 학습, 정서에 중요한 역할을 하며, 프로그램 진행자로서 질을 결정하는 중요한 요인으로 보고 있다. 서영숙, 김경혜(1996)는 보육교사는 프로그램 진행자이자 교수자, 학습을 촉진하는 역할 외에 보호자의 역할까지 담당하는 중요한 인적 자원으로 보고 있다. 보육교사는 영아와 유아라는 대상의 특성상 보육자로서의 기본적인 역할과 함께 연구자, 상담자, 교수자로서 통합된 역할을 수행해야 한다(김현지, 2006). 보육교사는 아동의 인지, 정서, 신체, 언어, 사회적 발달의 전반적인 것에 영향을 미친다(권성민, 2011). 양옥승(1993)은 보육교사의 역할을 생활지도, 교육과 보호, 부모와 지역사회와의 교류, 보호자, 관찰자, 자극 촉진자의 역할로 분류하고 있다.

보육교사가 수행해야 할 직무인 보육은 보호와 교육의 통합된 개념이다. 보호 개념에는 영·유아의 영양관리, 안전과 건강이 포함이 되며, 교육개념에는 영·

유아의 인지, 정서, 신체, 언어, 사회적 발달을 지원함과 동시에 전인적인 발달을 도모하기 위하여 하루일과를 계획하는 내용이 포함된다(이경채, 2004).

이처럼 보육교사는 보육기관에서 영·유아와 직접적이고도 지속적인 관계를 맺으면서, 양질의 보육을 좌우하는 역할을 하고 있다. 우수한 보육교사의 확보는 양질의 보육에서 가장 중요한 요소이다. 보육교사의 질적 수준이 양질의 보육을 위한 전제 조건이자 영·유아의 보호와 발달에 필수적인 요소이다. 그러므로 보육교사가 보육서비스에서 핵심적인 역할을 담당하므로 보육의 일관성을 유지하고 근속할 수 있는 직무환경의조성과 보육교사에게 요구되는 바람직한 역할에 대한 사회적 인식은 매우 중요하다.

3. 보육교사의 근무환경

보육교사의 근무환경(working environment)이란 영·유아를 보육하는데 있어 보육교사로서 직무를 효과적이고 효율적으로 수행할 수 있는 환경 전반을 의미한다. 보육교사가 보육교사로서 자신의 역할을 성공적으로 수행하기 위해서는 보육교사의 개인적 능력 뿐 아니라 물리적 근무환경이 크게 작용한다(김범준, 2000). 영·유아의 성장, 발달, 학습에 결정적이며, 무조건적인 영향을 주는 중요한 요소이다. 보육교사는 보육의 질을 결정하는 중요한 요소로서 강조되고 있다(허혜경, 박인숙, 2010). 그러나 보육교사의 중요성에 비하여 보육교사는 낮은 보수, 전문성에 대한 낮은 인지도, 과도한 업무량과 시간, 신분과 고용의 불안정성, 승진기회 부족 등의 스트레스 상황과 열악한 근무환경에 지속적으로 노출되고 있다(양안숙, 2008). 여성가족부(2004)는 「보육교사 근무환경 및 직무실태분석에 대한 연구」에서 그들의 근무환경을 교사 대 영·유아 수, 보조교사 유무 및 도움 여부, 담당 영·유아 연령, 교실 내 교사 수, 휴식시간 제공여부, 담당업무내용, 공간과 시설, 행사횟수 및 준비기간으로 구분하였다.

보육교사의 근무환경은 보육교사가 직무를 효율적으로 수행 할 수 있는 물리적 환경 전반을 나타내는 것으로(이주영, 고재욱, 2015), 객관적 직무상황이나 물리적 환경, 직무 시 구성하고 있는 구성원 간의 상호작용, 직무에 영향을 주는 정책적 측면 등 모두를 포함한다(오희경, 이진성, 2012).

「근로기준법」 제 50조에서는 근로자의 근무시간은 휴게시간을 제하고 1일 8

시간 및 1주 40시간을 초과할 수 없다고 규정하고 있다. 반면, 「영·유아보육법」 시행규칙 제 23조 어린이집 운영기준에서는 어린이집의 운영시간을 평일 총 12시간과 토요일 총 8시간으로 규정하고 있어서 현실적으로 1일 8시간 및 1주 40시간의 근무시간을 보장받기는 어려운 여건이다. 근무시간 40시간과 운영시간 68시간 간에는 28시간의 큰 차이가 발생하기 때문이다.

「보육사업안내」(2016)에서는 보육교사의 보수 지급기준을 ‘인건비 국고보조의 어린이집’과 ‘국고미보조의 어린이집’으로 구분하여 규정하고 있다. 인건비 국고보조 어린이집의 경우에는 인건비를 ‘2016년도 보육교직원 인건비 지급기준’에 따라야 하나, 어린이집의 재정형편에 따라 지방자치단체장과 어린이집을 설치·운영하는 자는 협의에 의해 기준을 초과하여 보수를 보조 또는 지급한다. 그러나 국고미보조 어린이집은 근로기준법 최저임금제에 위반되지 않는 보수로 어린이집을 설치·운영하는 자와 협의에 의해 기준을 초과하여 보수를 보조 또는 지급한다. 2013년 전국 보육실태조사에서는 수당을 제외한 보육교사의 평균급여를 보면, 국공립 162만8000원, 사회복지법인 160만4000원, 직장 157만6000원, 민간 121만7000원, 법인·단체 155만6000원, 가정115만5000원으로 평균 155만이다. 155만원은 4인 가구의 최저생계비 166만원에도 미치지 못하는 수준이다. 이는 보육교사의 열악한 급여 상황을 알 수 있는 지표이다.

「영·유아보육법」 시행규칙 제 23조에서는 어린이집의 보육내용으로 보호와 교육, 안전, 영양, 건강 외에 부모에 대한 서비스와 지역사회와의 교류를 규정하고 있다. 이를 위해 보육교사는 영·유아를 보호하고 교육하는 역할 외에 장난감 및 교구 소독, 보육실 청결, 담당구역 청소와 같이 건강하게 지낼 수 있도록 보육 환경을 구성한다. 또한, 교육계획을 수립하고 교재교구를 제작하며, 다양한 행사계획을 세워 실행하고 학부모 상담 등의 업무를 담당한다. 이외에도 매일 작성하는 안전점검 및 교육일지, 영·유아관찰일지, 운영일지, 일일보육일지, 일일연락장의 서류를 비롯하여 어린이집 운영에 관련된 각종 서류를 분담하여 작성해야 한다. 담당업무의 양에 대한 보육교사의 조사에서 3분의 2이상이 ‘하루 직무량이 과중하다’고 느끼고 있다(신희연, 2005; 형근혜, 2006).

보육교사의 근무환경 구성요소의 다양한 관점에서 연구한 것을 살펴보면, 송유진(1993)은 교사와 원활한 의사소통을 하는 시설장의 경우 동기부여 향상, 사기 증진, 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 박유미(2011)는 긍정적인

동료관계의 경우 개인의 사회적·심리적 만족을 얻음으로써 직무스트레스를 해소하여 직무의욕을 고조시키고 일의 능률을 향상시키며, 보육의 문제를 협의할 수 있다고 하였다. 최미숙(2012)은 부정적인 동료관계의 경우 의기소침해지고 의욕이 저하되어 직무불만족의 원인이 됨으로써 영·유아에게까지 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 동료 간의 화합과 소통이 중요하다고 하였다.

황선영(2014)은 보육교사의 건강상의 경우 허리와 어깨통증 및 만성피로의 빈도가 높게 나타났으며, 이는 휴식할 시간과 공간 제공이 보육교사의 건강에 중요하다고 하였다. 최미숙(2012)은 학부모와 교사 사이에 긴밀한 관계를 가지고 형성된 공동체 의식의 경우 유아가 다른 교육환경으로 옮겨가더라도 새로운 환경에 안정적으로 적응할 수 있게 하며, 부모가 교사에게 환영받는 존재임을 유아가 인식하면 스스로의 가치도 높게 인식한다고 하였다. 이진희와 홍혜경(2012)은 연수프로그램이 교사의 직무만족도와 효능을 높여준다고 하였다. 황선아(2014)는 전문성 신장을 위한 교육비 지원, 교사연수를 위한 재교육의 지원을 받지 못한 교사의 경우 직무만족도가 더 낮다고 하였다.

이처럼 영·유아를 보호하고 교육함에 있어서 직무를 효과적으로 수행할 수 있게 하는 보육교사의 근무환경이 열악하면 보육교사의 여러 지표가 낮아지게 되는 것이다. 또한, 매스컴을 통해 보도되어지는 극히 일부 보육교사의 부적절한 행동에 대하여 보육교사를 불신하는 사회적 흐름이 있지만 다른 한편에서는 이러한 문제의 원인이 보육교사의 열악한 근무환경에 있다고 보기도 한다. 그러므로 영·유아를 보호하고 교육함에 질적향상을 위해 전반적인 보육교사의 열악한 근무환경의 개선이 필요하다.

제2절 감정노동

1. 감정노동의 개념

노동(labor)을 이야기할 때 몸을 사용하여 일을 하는 육체적 노동이나 정신적 노동만을 생각하는 경향이 있다. 최근 육체적 노동이나 정신적 노동과 다른 의미에서 감정노동(emotional labor)이 사회적 이슈로 부각되고 있다. Arlie Russell

Hochschild는 감정노동을 처음으로 사용한 사회학 학자이며, 여성의 노동과 사회문제에 관련된 저술활동을 활발히 하였다. Hochschild(1983)는 감정노동을 실제적 정서와 외현적정서의 표현방식이 다를 수 있음을 인식하여, 겉에서 관찰 가능한 얼굴의 표정이나 몸의 표현을 만들기 위해 감정을 관리하는 것이라고 정의하였다. 이러한 Hochschild의 개념 연구에 근거하여 연구자들은 감정에 대한 관심을 증가시키고 연구를 자극 시킨 계기가 되었다(서종현, 백유성, 최계명, 박삼화 2010). 그가 제기한 감정노동은 이후 여러 학자에 의해 관심 있게 연구되고 있는 분야이다.

Ashforth와 Humphrey(1993)는 감정노동을 조직에서 요구하는 표현 규칙에 맞게 감정을 표현하는 행동이라고 보았다. 조직에서 업무를 수행하는 상황에 놓여있을 때 자신이 경험하는 실제 감정과 조직에서 업무로 인해 요구되어지는 감정표현이 일치되지 않을 때 효율적으로 업무를 수행하기 위한 자신의 감정과 표현을 조절하려고 할 때 감정노동을 체험하게 된다고 하였다(김영조, 한주희, 2008). Morris와 Feldman(1996)은 조직에서 업무를 수행하는데 필요한 감정을 표현하기위해서는 노력, 계획, 통제하면서 상호작용하는 것을 감정노동이라고 하였다. 황성재(2012)는 개인의 감정표현을 결정함에 있어서 개인의 특성 및 작업환경의 중요성을 강조하여, 개인이 감정을 관리할 수 있어도 자신의 감정표현에 대한 적절성은 환경적 요인에 의해 결정된다고 보았다.

Grandey(2000)는 감정노동을 조직목표를 달성하기 위하여 감정표현들을 규제하는 과정으로 정의하였으며, 관찰가능한 감정표현의 규제인 표면적 행동(surface acting)과 느낀 감정의 규제인 내면적 행동(deep acting)으로 구성된다고 보았다. 표면적 행동은 자신의 감정을 바꾸거나 통제하지 않고 조직에서 목표로하여 요구하는 감정을 표출하기 위하여 겉으로 드러나는 표정, 행동, 태도만 실제 느낀 것처럼 표현하는 거짓된 감정의 표현이고(Brotheridge & Grandey, 2002), 내면적 행동은 조직에서 업무상 요구하는 감정을 표현하기 위해 실제 느끼려고 노력하는 것이다(Brotheridge & Grandey, 2002)이처럼 내면적 행동은 조직에서 요구하는 감정표현의 규제를 위해 내적인 감정을 조절하기 위해 인지적 노력을 기울임으로써 정서통제에 적극적으로 관여한다고 보았다(Brent & Christopher, 2011).

이복임(2006)은 종업원과 고객과의 상호작용 관계에 있어 종업원은 자신이

속한 조직의 목표달성을 위하여 자신의 감정 표현을 규제하는 행위를 감정노동이라고 하였다. 우영희(2008)는 종업원과 고객 간의 상호관계에서 조직의 목표달성을 위하여 자신의 감정표현을 자제하는 행위를 감정노동이라 하였다. 김상구(2007)는 고객과의 서비스의 교류가 있는 상황에서 자신의 감정을 자제하고 자신이 속한 조직과 사회적으로 옳다고 하는 특정한 감정을 밖으로 표현하려는 행동이 감정노동이다 라고 하였다.

장재규(2011)은 감정노동은 감정을 관리하는 개인적 차원의 통제로부터 조직적 차원의 통제로 바뀌는 과정이며, 조직의 업무수행 시 요구되는 규정과 의미가 부여되는 통제적 과정으로 대인관계의 사회적 상호작용을 통한 교환관계로 전환되는 것이라 하였다. 김구, 한기민(2012)은 업무수행에 있어서 고객과의 상호교류과정에서 생기는 종업원의 감정표현을 감정노동이라고 했다. 이것은 종업원이 자신의 내면적 감정을 그래도 표현하지 않고 스스로가 감정을 조절하여 감수하는 노력이라 할 수 있다.

Weiss와 Dunnette(1990)는 직무를 수행하는 사람이 사람을 대하는 일을 할 때 조직에서 옳다고 하는 감정을 자신이 표현하고자 하는 감정과는 무관하게 행동하는 노동을 감정노동이라 하였다.

이처럼 선행연구들은 연구자들마다 개념 정의에 대해서는 차이를 보이나 종합하여 보면 감정노동은 표현규칙을 준수하기 위한 감정 관리와 감정표현 노력으로 구성 된다고 할 수 있다. 따라서 보육교사도 결코 대상에서 제외 될 수 없다. 감정노동의 정의를 내린 일반적인 것들과 크게 다르지 않다. 본 연구에서는 보육교사가 보육업무를 수행하면서 표정, 행동, 태도 등의 감정을 업무 수행 상 표현하도록 하여 내적인 감정을 통제해야하므로 감정노동의 특성을 갖고 있다고 볼 수 있어 감정노동으로 규정하였다.

2. 감정노동의 구성요소

감정노동의 구성요인에 관하여 감정을 노동의 한 구성요소로 파악하였던 미국의 사회학자 Hochschild(1983)는 감정노동이 표면적 행동(surface acting)과 내면적 행동(deep acting)으로 구성된다고 보았다.

Hochschild(1983)는 직무수행과정에서 나타나는 것이 감정노동(emotional

labor)이며, 감정노동은 직무성과를 높이는 효과가 있지만, 감정노동의 당사자인 개인은 감정적 부조화로 인한 직무스트레스, 심리적 소진 등의 부정적인 영향을 미친다고 보았다. 감정노동의 다른 견해로는 안면피드백가설(facial feedback hypothesis)이 있다. 긍정적 감정의 표출은 긍정적 결과를 내고 부정적 감정의 표출은 부정적 결과를 낸다고 보는 견해이다. 특정한 감정 표현을 하기 위한 안면 표정이 생리적 기체에 의해 표현된 감정과 유사한 감정을 유발하며, 표현된 감정과 불일치하는 감정을 약화시킨다는 것이다(Adelmann & Zajonc, 1995). 또한 감정노동의 내면적 행동은 조직에서 요구되는 감정을 실제로 느끼기 위해 노력하는 과정에 얼굴의 표정이나 몸의 표현에서 이를 반영한 감정표출이기에 감정 불일치를 경감시킨다고 보았다(Grandey, 2000).

Ashforth와 Humphrey(1993)는 외적표면행위에 중심을 두어 표현규범(display rule)이라는 용어를 사용하였으며, 사회적 표현규범과 조직적 표현규범, 직업적 표현규범의 세가지 수준의 표현규범이 있으며 이 세가지는 종사자의 감정표현 행동을 결정하며 직무를 수행하는 효과적인 것에 영향을 미친다고 하였다.

이수연(2008)은 감정노동을 수행하는데 구성 요소를 긍정적 표현규범, 부정적 표현규범, 중립적 표현규범의 3가지 요소로 감정소진과 이직의도에 영향을 미친다고 하였다. 박미영(2008)은 감정노동을 수행하는데 구성요소를 표현행위, 내면화행위, 감정일탈, 자발적 연기로 수행전략, 감정소진에 영향요인이라고 하였다.

Grandey(2000)는 감정노동이 실제 감정과 불일치 정도에 따라 2가지로 구분하였다. 관찰가능한 감정표현의 기체인 표면적 행동(surface acting)과 느낀 감정의 규제인 내면적 행동(deep acting)으로 구성된다고 보았다.(Ashforth & Humphrey, 1993).

따라서 본 연구에서는 감정노동의 구성요소를 표면적 행동(surface acting), 내면적 행동(deep acting)으로 규정하고 탐색하고자 한다.

가. 표면적 행동

표면적 행동은 조직에서 요구하는 감정표현규칙을 밖으로 표현하지만 내면적인 감정의 변화는 변하지 않는 상태에서의 감정노동 유형이다(이진화, 2007). 즉 자신이 실제 경험으로 느끼는 감정들은 억제하고 업무상 소속된 기관에서 요구

하는 바람직한 감정을 가장하여 표현하는 것이다(김명언, 이주일, 1999). 이는 실제로 경험하여 느낀 감정과 밖으로 표현되는 감정이 불일치한다(Gilstrap, 2005). 이러한 표면적 행동은 기관의 목적달성을 위한 감정노동의 유형이지만 개인 스스로에게는 실제 표현하고자하는 감정과 업무상 기관의 표현감정의 일치하지 않음으로 인해 자아분리현상이 나타난다고 하였다(김혜정, 2014). 또한 표면적 행동은 낮은 성취감과 정서적 고갈을 통해 높은 직무스트레스를 가져오는 요인이 된다고 하였다(김원형, 신강현, 허창구, 이종현, 2007).

Grandey(2000)는 관찰가능한 감정표현의 기제인 표면적 행동(surface acting)은 자신의 감정을 바꾸거나 통제하지 않고 조직에서 목표로 하여 요구하는 감정을 표출하기 위해 밖으로 드러나는 표정, 행동, 태도만 실제 느낀 것처럼 표현하는 거짓된 감정의 표현이라 하였다. 표면적 행동은 실제의 감정과 겉으로 관찰되는 표출 감정 사이에 불일치가 발생하며, 이 과정에서 감정의 부조화가 발생하여 부정적인 영향을 미치게 된다고 하였다. (Brotheridge & Grandey, 2002). 감정노동에 있어서 표면적 행동은 불신, 불만족, 소진, 정서적 고갈, 탈인격화와 같은 부정적 영향을 미친다고 하였다(Grandey, 2003).

나. 내면적 행동

내면적 행동은 조직에서 조직의 목표달성을 위해 요구하는 정서표현 규칙에 대해 개인 스스로가 느끼는 실제적 감정까지 통제하여 동일시하려고 하고 그것을 밖으로 표현하는 감정인 것이다(김원형, 신강현, 허창구, 이종현, 2007). 개인 스스로가 가상의 상황을 만들고, 그 상황에 적절한 감정을 내재적으로 통제하여 표현하는 감정인 것을 이야기 하였다(신강현, 이랑, 허창구, 김재연, 2006). Gilstrap(2005)의 연구에 의하면 내면적 행동은 실제 느끼고 경험한 감정표현과 밖으로 표현되는 감정이 동일시된다고 하였다.

이주일(1998)의 연구에 의하면 내면적 행동은 순기능과 역기능이 있는데, 자기 자신의 위치에 대한 동일시가 매우 높은 사람들은 자신의 경험과 또 다른 감정을 나타내는 감정표현의 불일치로 인해 소외감은 적게 느낀다고 하였다. 이러한 내면적 행동은 기관의 업무를 수행할 때 감정표현이 목표에 부응하기 위해 내재적인 감정관리가 필요하게 되므로 노력이 필요하게 된다고 하였다(박양민, 2011).

Grandey(2000)는 느낀 감정의 규제인 내면적 행동(deep acting)은 조직에서 요구하는 감정을 표출하기 위해 실제 느끼려고 노력하는 것이다. 내면적 행동은 겉으로 관찰되는 표출 감정을 넘어서 내면의 감정까지 조직이 요구하는 감정표현규칙에 맞게 변화시키는 노력이자 조직이 요구하는 감정을 진심으로 느끼는 감정이입이나 특정적인 감정을 유발하는 이미지, 기억, 생각을 적극 떠올림으로써 노력하는 것이다(Hochschild, 1983). 내면적 행동의 경우에는 부정적 영향을 억제함으로써 직무에서 오는 스트레스 감소, 직무의 효율성 증가처럼 긍정적인 영향이 나타나는 것이다.(Grandey, 2002).

3. 보육교사의 감정노동

국가인권위(2011)는 “여성 감정노동자 인권 가이드 실천을 위한 사업주 안내서”에 보육교사의 감정노동 수행은 80%로 나타났다. 서비스산업 감정노동 수행 직종인 호텔객실, 병원간호사, 카지노 딜러, 유통 고객서비스, 병원간호사, 병원 교환, 은행 텔러, 유통 식품 판매직, 은행 콜센터 상담사의 90%를 상회한 것보다는 낮지만 높은 감정노동 서비스직종에 속하는 직종임을 알 수 있다.

보육교사는 보육기관의 종사자로서 기관의 목표를 달성하기 위해 영·유아와 일대일로 상호작용을 하고 교사가 표현하는 감정과 행동들은 영·유아의 감정 및 행동적 발달에 영향을 미친다. 또한 교사는 자신이 속한 어린이집의 목적달성을 위한 교사로서의 역할과 그에 적절한 감정을 표현하도록 요구받고 있으므로 감정노동의 특성을 갖고 있다고 할 수 있다(손익교, 2012). 영·유아의 보호자도 보육교사를 아이를 보호하는 역할로 생각하고 대하는 경우가 많은데 이에 대해서도 웃으면서 정중하고 친절하게 상호작용해야 함으로써 이중적인 감정노동에 시달리고 있다(고재욱,2012). 어린이집 운영과 관련하여 원장 또는 학부모가 요구하는 감정표현을 묵시적으로 강요받고 있으며 돌보는 영·유아에 대해서도 같은 요구를 받고 있다(김영은, 2012).

손익교(2012)의 연구에 의하면 보육교사들은 영·유아들의 정서발달에 있어서 긍정적인 발달을 가져와야하는 사회적 기대와 보육교사 자기 자신의 역할인식으로 인해 실제경험으로 느낀 자신의 감정을 숨기거나 가장하며, 실제 경험하지 않은 감정을 표현하는 노력 등이 당연한 것으로 받아들이고 있다고 하였

다. 감정노동을 당연시하고 있다는 것이다. 이러한 보육교사의 감정노동은 감정 불일치를 일으켜서 스트레스를 유발하고, 직무 탈진, 소진의 영향요인으로 작용한다고 하였다. 보육교사의 역할 수행중 가장된 정서표현행동은 정서적 소진을 촉진시키는 영향요인이 된다고 하였다(이진화, 2007).

권혜진(2009)의 연구에 의하면 보육기관에서 목표를 달성하기위해 요구하는 감정표현에 부합되는 감정표현을 하기위해 노력하면서 자신의 감정을 조절 통제하면 소진을 많이 경험하였음을 보여주었다. 하지만 보육기관의 목표를 인식하여 감정표현 규칙을 지각하고 교육이 이루어져 기관의 요구하는 감정표현규칙과 자신의 감정표현규칙이 일치한다고 생각 할 경우 감정노동의 부정적결과가 상호보완 될 수 있다고 주장하였다. 김영은(2012)의 연구에서도 감정노동과 소진간에 정적으로 유의미한 영향관계임이 나타났다. 즉 감정노동에 어려움을 느끼는 보육교사일수록 정서적 소진이 높고 감정노동에 대한 어려움을 느끼는 보육교사일수록 비인격화가 경향이 높다고 하였다. 보육교사의 내면적 행동과 자연적 행동이 소진을 조금 경험하게 하며 표면적 행동은 보육교사를 더욱 더 소진하게 만드는 것으로 나타났다(황혜신2010).

이진화(2007)의 연구에 의하면 보육교사의 감정노동은 직무만족도에 정의 영향관계이며, 내면적 행동과 표면적 행동은 부의 영향관계이다. 그리고 감정노동은 소진의 하위요인과의 영향관계에서 유의한 영향관계가 있으며 내면적 행동을 많이 하는 보육교사는 보육현장에서 상호작용하는 대상을 존중하고 표면적 행동을 많이 하는 보육교사는 보육현장에서 상호작용하는 대상을 냉담하고, 형식적이게 대하는 경우가 많이 일어난다고 하였다.

보육교사를 대상으로 감정노동 하위요인인 표면적 행동과 자신감이 부의 영향관계가 있으며, 내면적 행동이 높아지면 자신감, 자기 조절효능감, 과제난이도 선호가 높아진다는 것을 나타낸다(정현정, 2015). 감정노동의 유형 중 내면적 행동은 자기효능감과 정의 상관관계를 나타냈지만 표면적 행동은 자기효능감과 영향관계를 나타내지 않았다(이진화, 이혜원, 유진경, 2010).

박다솔(2015)은 보육교사의 이직의도의 관계에서 표면행위는 이직의도와 정의 상관 관계가 있으며, 내면행위는 이직의도와 부의 상관관계에 있는 것으로 나타났다.

위와 같이, 보육교사의 감정노동에 대한 선행연구를 통해 감정노동이 미치는

영향관계를 살펴 볼 수 있었다. 본 연구에서도 보육교사들의 감정노동 영향요인을 밝혀 보육교사의 감정노동을 관리해 줄 필요성이 있다.

제3절 소진

1. 소진의 개념

소진(burnout)은 사전적으로는 모두 쓰여 없어지는 것을 의미하며, 정서적으로 지친 상태나 부정적인 건강증후군을 말한다(Freudenberger, 1974). 직장 생활하는 사람들의 감정적 자극에 대처하는 방법적인 것을 연구하고 있었는데 긴 시간동안 사람들과의 관계 속에서 지속적이고 반복적으로 받게 되는 신체적, 정신적 압력의 결과인 스트레스를 더 이상 이기지 못할 때 나타나는 직업적·업무적 스트레스반응의 한 유형을 소진으로 보았다(Maslach, 1976), 특히 신체적, 심리적, 사회적 문제들을 해결해주고 이끄는 의료분야, 사회사업, 교직 등과 같은 서비스직의 종사자들에게 일어나는 신체적, 정신적, 정서적, 탈진 및 고갈 상태를 소진으로 개념화 하였다. 소진은 높은 감정이입과 업무몰입을 요구하는 서비스업계의 종사자들에게 나타나는 스트레스의 한 요소로 소진의 위험에 노출되었다고 할 수 있다(Kirk & Koeske, 1993). 소진에 대한 연구는 지속적으로 진행되면서 다양한 정의가 내려지고 있다. Cherniss(1980)의 연구에 의하면 전문직 종사자의 표정이나 몸짓, 행동이 직무로부터 생겨나는 스트레스로 인해 부정적인 상태로 바뀌어 가는 과정이라고 정의하였다.

Edelwich와 Brodsky(1980)의 연구에 의하면 소진을 직무와 관련된 목적의 누적적 상실, 에너지 고갈로 규정 하였고, Perman과 Hartman(1982)의 연구에 의하면 소진은 만성적인 정서적 스트레스의 결과로서 신체적 및 정서적 탈진과 비인간화 현상, 직무 생산성의 저하의 세가지 요인으로 나타난다고 정의하였다. Cherniss(1987)는 소진을 증후 또는 징상으로 보는 연구도 있었는데 이는 소진의 개념이 확장되었음을 의미한다. 소진과 관련하여 일반적으로 나타나는 증상 및 증후는 잦은 결근, 불면증, 잦은 두통, 소화 장애등이며 징후는 낙오자가 된 느낌, 분노, 고립, 허탈감, 죄책감등이 있다.

소진은 개인이나 조직의 수준에서 일어나며 동기, 기대, 감정 그리고 태도를 동반하는 심리적인 경험이라는 요인을 가지고 있다(장지숙1994). 즉 업무상의 스트레스가 최고조에 다다랐을 때 이 상황을 미처 대처하지 못 했을 경우 부정적인 영향으로부터 자신을 보호하고 보살피기위하여 포기 상태 또는 냉소주의에 다다르게 되는 현상이라고 할 수 있다.

문숙자(2007)연구에 의하면 소진을 정신적으로 부담을 느끼면서 지속적으로 노출된 상태에서 계속적으로 반복되는 업무의 결과로서 생긴 정서적, 신체적, 정신적 탈진 상태라고 하였으며, 장효주(2007)는 다른 사람들과의 접촉이 많은 직무형태의 구성원이 직장 생활 중에 지속적으로 쌓인 만성스트레스에 의해 생기게 되는 정서적, 신체적, 정신적 고갈 상태라고 하였다.

소진은 개인이 대처할 수 없거나 적응하기 힘든 과도한 신체적, 정서적, 정신적 탈진 상태로 나타나며, 만성적인 업무 스트레스에 노출됨으로써 나타나는 부정적인 결과라고 하였으며(김영옥, 2002), 신체적 탈진으로 인해 권태, 만성피로, 무기력을 경험하고 정서적 탈진으로 인해 무력감, 우울, 좌절, 업무와 생활에 부정적 태도로 인하여 불만족을 느낀다고 하였다(Pines & Aronson & Kafry, 1981).

Maslach의 소진 연구는 여러 분야에 걸쳐 소진 연구의 기초가 되었다. 그 이후 Maslach의 소진 연구에 근거하여 국내 소진 연구는 서비스 분야에 종사하는 이를 대상으로 활발히 연구되고 있다. 통신업체 상담사(박종무, 2015), 뷔페 레스토랑 종사자(윤귀애, 2015), 컨택센터 상담사(강한철, 2015), 빌딩관리 근로자(조성원, 2015), 민간경비원(조철규, 2015), 노인의료복지시설 종사자(이은주, 2015), 항공사 승무원(이현정, 2015), 스포츠센터 종사자(곽경숙, 2015) 등 많은 연구 사례가 보고되고 있다.

이처럼 소진연구에 관한 여러 연구자들의 개념을 종합해 보면 몇 가지 공통점을 갖는다. 조직의 요구에 대하여 자기 자신의 기대치가 충족될 수 없다는 것을 지각하면서 발생하며, 직무로 인해 직무스트레스의 누적으로 신체적, 정신적, 행동적 증상을 수여, 장기적인 속성이 있다. 이러한 것들이 장기적으로 반복되면서 발달하는 것이다. 따라서 보육교사의 소진도 이와 같다.

본 연구에서 소진은 직무로 인하여 장기간 과중한 스트레스에 노출되어 신체적, 정서적, 정신적 기력이 고갈된 상태로 규정하였다.

2. 소진의 구성요소

소진을 구성하는 요소에는 정서적 고갈, 탈 인격화, 자아성취감저하 (Maslach & Jackson, 1981), 인간적인 회의감 또는 좌절감(박은정, 2001), 만성적인 스트레스(Cherniss, 1980)나, 신체적 탈진(Perlman & Hartman,1982) 등이 있다. Maslach와 Jackson(1981)의 모델은 '정서적 고갈→비인격화→개인적 성취감 감소'의 순차적인 진행과정으로 소진을 설명하고, Golembiewski와Munzenrider (1984)는 소진모델은 '비인격화→개인적 성취감 감소→정서적 고갈' 만성적 소진, 급진적 소진까지 설명 하였다.

본 연구에서는 Maslach & Jackson(1981)이 제시한 소진의 구성요소에 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 감소의 3가지 요소를 구성요소로 규정하였다.

가. 정서적 고갈

Maslach와 Jackson(1981)은 소진의 가장 핵심적인개념으로 비인간화와 개인적 성취감 감소의 원인변수라고 하였다. 정서적 고갈(emotional exhaustion)은 감정을 억제하거나 통제하려는 과정의 지속 또는 반복에 의해 육체적으로 지쳐가는 현상이자 긴장, 불안, 우울, 피로 등 정서적, 감정적으로 고갈되어 가는 상태를 말한다. 소진으로 인해 가장 많이 나타나는 요소가 정서적 고갈이다. 흥미, 신뢰 등의 상실로 자기 자신의 의지만으로는 직무에 몰입하기 힘들고, 감정들로 괴롭고 아픔을 받는 개인의 상태를 의미한다(최선경, 2012).

Codes와 Dougherty(1993)는 정서적 고갈을 일으키는 가장 중요한 요인은 바로 종사자가 소속한 조직에서 요구하는 역할과 타인이 요구하는 역할 스트레스로 알려져 있다.

나. 비인간화

Maslach와 Jackson(1981)은 비인격화(depersionalization)는 개인적 성취감 감소의 요소로 이어지는 원인이기도 하다. 비인간화는 부정적인 감정을 드러낼 수 없는 과정이 지속 또는 반복될 때 감정이 고갈되어 나타나는 현상이므로써 부정적인 반응과 불신으로 타인을 바라보기 때문에 업무 대상으로만 생각하는 상

태를 말한다. 비인격화는 정서적 고갈을 동반하며 극복 또는 대처할 수 없을 경우 개인적 성취감 감소로 이어진다. 다른 사람에 대한 부정적인 태도와 감정이 확장되고, 냉소적, 문제에 대한 책임을 남에게 떠 넘기며, 자신에게도 긍정적인 태도를 갖는 것이 어렵다(정순희, 2013).

다. 개인적 성취감 감소

Maslach와 Jackson(1981)의 개인적 성취감 감소(reduced personal accomplishment)는 종사하고 있는 일이 생계를 위한 수단으로 전락하여 업무에 대해 보람과 성취감 없이 부정적인 시선과 무의미한 상태를 말하며, 정서적 고갈과 비인격화를 겪은 뒤에 나타나며 업무에서 서비스 질의 저하로 이어지기 때문에 타인과의 감정적 교류 중단이나 스스로를 부정하고 의심하는 단계까지 온다.

개인적 성취감 감소는 교직에서 교사 스스로와 아동을 부정적으로 평가하며, 자신들의 임무의 결과를 얻지 못하고 실패했다고 믿게 하는 것을 말한다(박은정, 2001). 개인적 성취감 감소의 중요한 요소로 자기평가오류가 있는데, 만약 개인인 자기 자신이 자신의 능력을 과대평가 했다면 현실에서의 차이에 의해 갈등을 겪게 되고 그로 인하여 자기자존감이 낮아지게 되고 그 결과 개인적 성취감도 감소하게 된다. 이와 같이 이상과 현실의 차이도 개인적 성취감 감소에 부정적인 영향을 줄 수 있다(이유라, 2007).

3. 보육교사의 소진

대부분의 보육교사들은 어린이집에서 영·유아들을 장시간 돌보아야 하는 정신적, 육체적 노동의 환경에 있다. 또한 이외에도 영·유아의 보호자와의 지속적 관계형성을 가지며, 저임금등과 같은 열악한 근무 환경속에서 근무를 하고 있다. 이로 인해 신체적, 정서적 스트레스를 느끼고, 이러한 것들은 보육교사를 무력감, 좌절감, 상실감 등을 인식하게 되며, 소진되어 진다라고 하였다(오선균, 2001). 보육교사는 직무상 일방적으로 영·유아를 이해하고 배려해야하는 직무의 상황적 특수성으로 인하여 소진의 위험성이 매우 크다(안선희, 김지은, 2007).

보육교사가 지쳐서 소진상태가 되면 영·유아들의 발달에 적합한 보호와 교육

을 제공할 수 없게 된다. 또한 소진으로 인하여 보육교사의 이직이 잦아지면, 영·유아들에게 일관성 있는 안정적 보육환경을 제공할 수 없다. 그러므로 영·유아를 보육하고 교육하는 수준을 떨어뜨리게 되는 것이다(심순애, 2007).

Weisberg와 Sagie(1999)는 보육교사가 과중한 스트레스에 장기간 노출될 수 있으며 이로 인해 정신적, 정서적, 신체적 기력이 고갈된 상태가 될 수 있을 뿐 아니라, 이러한 고갈상태는 결국 교사의 직무수행 능력을 떨어뜨리고, 비인간화된 행동으로 이어지며, 개인적 성취감의 감소를 보이는 소진상태로 이어짐으로써 보육서비스의 질을 저하시킬 수 있음을 지적하기도 했다.

보육교사의 직무특징은 하루종일 영·유아들을 장시간 보육해야하는 육체적, 정신적 노동과 원장, 동료 교사, 학부모와의 지속적인 상호작용을 요구받는다. 그 밖에 초과근무 과중, 영·유아 보육에 따른 문서, 각종 행사 준비등 다양한 역할을 반복적으로 요구받으며 높은 직무스트레스를 지속해서 경험하므로 소진의 위험성이 크다(구현아, 김영희, 이수정, 2005; 안선희, 김지은, 2007).

소진된 보육교사는 직무수행 중 영·유아들을 지도하면서 보육기관에 최선을 다하기 어렵고 보육하고 교육하는데 소홀해지며 인성지도에서도 결코 긍정적일 수 없다고 하였다.(서동미·전우경·엄은나, 2008) 또 영·유아와 영·유아보호자, 동료교사와의 관계에서 부정적인 행동을 보이며, 직무수행에서도 주도성과 창의력을 상실하고 영·유아를 보호하거나 교수활동에서도 소극적인 모습을 보인다. 보육교사의 소진은 영·유아들에 대한 냉소적인 자세, 부정적, 감정적 고갈을 표현하는 상태를 보인다(Farber, 1984).

보육교사의 소진은 교사 개인의 일이 아니라 아동과 기관의 전반적이 부분에 부정적인 영향을 미친다. 소진 때문에 보육교사 자신은 직무에 대한 자존감 저하, 열정 감소 등의 심리적 증상과 함께 불면증, 두통 등 다양한 신체적 증상까지 동반할 수 있다(Schonfeld, 2001). 열악한 환경 아래 보육교사는 아동과 긍정적이고 정서적으로 안정되고 일관성 있는 수준 높은 상호작용을 직무요구로서 받게 되는데, 그들에게 요청되는 직무요구로 인해 피로, 탈진, 업무스트레스 등으로 인한 소진을 경험하게 된다(박상희·문수경·이무영, 2006). 보육교사들이 다른 공공서비스업의 전문가들보다 소진의 영향을 많이 받고, 그 결과, 학생들에게 부정적 자세, 열정과 목표 상실, 비전 상실을 초래한다고 보았다(구현아, 조성연, 2005).

김정휘(2006)는 소진의 원인과 증상이 인간관계를 필요로 하는 직업이라고 할 수 있으며, 또한 보육교사들이 소진이 되면 이직이나 전직을 생각하지만 당장 대처방안이 없기 때문에 원하지 않아도 보육교사직에 머무르는 경향이 있다고 하였다.

보육교사의 소진에 대한 선행연구를 통해 소진에 미치는 영향관계를 살펴 볼 수 있었다. 본 연구에서도 보육교사들의 소진의 영향요인을 밝혀 보육교사의 소진을 관리해 줄 필요성이 있다.

제4절 공감능력

1. 공감능력의 개념

‘공감(共感)’의 사전적 의미는 “남의 주장이나 감정, 생각 따위에 찬성하여 자기도 그렇다고 느끼는 마음”이다(한국어사전, 2016). 공감은 독일미학에서 사용된 용어인 Einfuhlen이라는 용어를 처음 사용하면서 유래되었다. Einfuhlen라는 용어는 ein(안에)과 fühlen(느낀다)이라는 단어가 결합된 것으로서 ‘들어가서 느낀다’는 의미를 함축하고 있다(박성희, 1996: 17). 공감이라는 개념은 이미 19세기 말에 등장하였으며, Rogers(1959)의 연구 이후 과학적인 방법으로 시작하여 심리학의 다양한 하위분야에서 연구가 활발하게 진행되었다(Duan & Hil, 1996).

Rogers(1959)는 공감을 “타인의 내적 틀을 마치 그 사람처럼 정확하게, 그것의 감정적 구성요소와 의미를 자신이 그 사람인 것처럼 지각하는 것”이라고 정의하고 있다. La Monica(1981)는 타인의 입장을 확실하게 느끼고 인식하여 의사소통을 통하여 타인에게 이해되는 바를 전달하고, 전달된 것을 타인이 알아서 깨달은 것으로 봤고, Kohut(1982)는 공감이 자기 자신을 타인의 상황에 처한 것으로 두고 생각할 수 있는 과정이라고 정의 하였다.

Mead(1934)는 상대방의 역할을 수용하고 대안적 입장을 선택하는 능력은 상대방의 행동을 미리 짐작 할 수 있도록 함으로써 사회적 상태에서 적절한 행동을 할 수 있게 하여 상대방과의 상호작용을 더 잘 진행되도록 촉진시켜줄 수 있다고 본다. Piaget(1932)은 아동의 미발달한 사회적 상호작용 기술과 상대방에 대

한 해석부족을 관점수용(perspective-taking)능력과 자아중심성(egocentrism)의 부족으로 설명하였다. Piaget은 자아중심적 성향이 극복되고 탈 중심화(decentering)가 이루어질 때 자신과는 다른 상대방의 다른 관점에 대한 이해와 수용이 가능하다고 주장하였다.

Davis(1983)는 “넓은 의미에서의 공감은 주의 깊게 살핀 타인의 경험에 대한 개인의 지적인 것과 감정적인 것” 이라고 정의하였다. Rogers(1975)는 공감이란 상대방의 심리상태나, 감정, 내적인 경험을 마치 나의 것 인 것처럼 받아들이고, 순간순간 함께 느끼며 서로 간에 의사소통하는 모든 행동적인 과정을 포함하는 복합적인 것이라고 했다. Buie(1981)는 공감을 자신과 타인이 분리되었다는 것을 인식하며, 사람들 간의 대인관계 배경 속에서 이루어지고 있으나, 본질적으로 매 순간 다른 사람의 내면적인 체험을 알 수 있는 개인내적 정신현상이라고 했다.

Kohut(1984)은 공감을 정신 내적인 현상이며, 공감이 자신을 타인의 입장에 두고 생각할 수 있는 과정이라고 했다. 타인의 의미를 이해하고 상대방의 경험을 마치 자신의 것인 것처럼 느끼는 내적 경험을 재생하는 대리적 내성(vicarious introspection) 또는 공감이 된다고 하였다. 또한 공감은 다른 개인의 정서와 똑같은 식이 아니더라도 부합하는 정서에 대리적인 경험을 하는 것이라고 하였다(Barnett, 1987). Hoffman(1987)은 공감을 자신보다 상대방의 상황에 적절한 반응이고 타인의 정서 상태에 대한 이해로 그것에 부합한 정서 상태를 갖게 되는 것이라 했다. 이는 상대방에 대한 내적 상태를 이해하고 인지적 의미와 일치된 감정까지 포함하는 상대방과의 관계성향을 말한다. 그러므로 공감은 정신내적인 과정으로 상대방과 꼭 맞는 정서적인 태도를 대리적 경험을 통하여 형성되는 과정으로 관계성향을 가지며 일관성을 가지고 오래 계속 유지되는 성향이다.

Redmond(1989)는 공감은 사회생활에 있어서 사람과의 관계를 형성하는 기본 바탕이며, 타인을 이해하고 예측하는 능력 또한 공감과 나눌 수가 없는 불가분의 관계에 있다고 하였다.

Davis(1980)는 공감을 통합된 관점으로 해석하고, 더 확장된 개념으로 보았다. 공감의 네 가지 하위차원(불행한 타인에 대한 동정심, 타인의 관점수용, 타인의 부정적 경험을 보았을 때의 불편함, 소설이나 영화에 몰입하는 경향)이 포함된 복합적인 것이라고 했다.

Parson(1993)은 인간으로서 서로 연결되고 다른 사람의 삶과 경험의 일부로 느낄 수 있게 하는 공감은 인간이 갖추어야 할 가장 중요한 요소라 할 수 있다고 하였다. 박성희(2004)은 상대방의 심리상태나 감정 그리고 내적인 경험을 나의 것처럼 이해하고, 느끼는 의사소통 과정을 포함하는 복합적인 과정이다 라고 하였다.

Rifkin(2009)은 “한 핏줄 태인 같은 음식을 나누는 것과 같은 감정으로서 이런 감정은 당사자들을 가르는 사회적 신분을 초월하는 시·공간적 영역(temporal and spatial zone)에서 일어난다” 고 정의 하였다. 정인경(2012)은 상대를 먼저 배려하고 존중하는 태도는 상대방의 관점에서 세상을 바라보고 이해하려는 공감에서부터 시작되며, 타인을 도와주려는 이타행동을 촉진하는 중요한 정서기제라고 하였다.

오세윤(2016)은 “공감은 먼저 자신의 의도에 초점을 맞추고 다음에 분명히 구별되는 타자의 의도에 초점을 맞추는 마음의 흐름이다” 고 하였다.

위에서 살펴보았듯이, 공감의 개념은 학자들에 의하여 다양하게 정의되었다. 오늘날 공감을 연구하는 학자들은 공감을 정서적 요소, 인지적 요소와 같이 한쪽만 특정하게 발달하는 것이 아니라 정서적 요소, 인지적 요소가 서로 상호 작용하여 발달한다고 하였다(김미라, 2009).

따라서 공감의 개념은 대인관계의 필수적 요소이며 상대방의 시각으로 바라보고, 무비판적으로 상대방의 경험과 감정을 이해하여 의사소통하는 것이다. 본 연구에서 보육교사의 공감능력은 상대방의 인지·정서 상태를 지각하여 이것을 자기 자신의 내재적 감정에서 공유하고 경험하는 능력이라고 규정하였다.

2. 공감능력의 구성요소

공감은 두가지 기본 생각에서 혼용되어 사용되는데 하나는 정서의 공유로써 정의하는 입장과 또 하나는 상대방의 생각이나 상황, 감정을 이해하는 입장이다(Redmond, 1983). 지속적으로 공감에 대한 연구가 되어 오면서 공감은 정서적 혹은 인지적 정서의 단일 개념이 아니라 다차원을 가진 개념이라는 사고적 인식이 퍼지기 시작하였다. 이러한 연구의 흐름은 공감에 대한 인지적, 정서적인 개념을 통합하려는 변화로 나타났다. 통합적인 관점을 주장하는 연구자들은 공감에

는 인지적, 정서적 요소가 다 포함되어 있으며 인지적, 정서적 요소들은 상호연관성을 가지고 있으므로 어느 한 요소만 연구하는 것은 공감의 현상을 이해할 수 없다는 생각을 가지게 되었다(Deutsch & Madle, 1975).

이러한 통합적 관점을 가진 연구들 중에서 Davis(1980)는 공감을 통합된 관점으로 해석하고, 더 확장된 개념으로 보았다. 공감의 네 가지 하위차원(불행한 타인에 대한 동정심, 타인의 관점수용, 타인의 부정적 경험을 보았을 때의 불편함, 소설이나 영화에 몰입하는 경향)이 포함된 복합적인 것이라고 했다.

위와 같이 공감의 구성요소의 흐름은 상대방의 관점이나 역할을 자기 것으로 받아들여지는 인지적 요소, 상대방과 같은 정서를 경험하는 정서적요소로 나누어 볼 수 있다.

가. 인지적 요소

인지적 측면을 강조한 대표적인 학자들은 Mead, Piaget, Hollin, Hogan 등이 있다. 공감개념에서 인지적 측면을 강조하는 Mead(1934)는 인지적인 측면에서 상대방의 역할을 가장하여 해보고, 대안적인 관점을 가져볼 수 있는 능력으로 공감을 정의하였고, 인지적 요소로는 공감적 정서 또는 공감적 행동을 들 수 있으며 공감을 끌어내는 인지적 기제나 작용을 의미하고 있다. 이런 입장에서 보면 공감은 대인관계에서의 ‘예언능력(interpersonal predictive ability)’ 또는 ‘인지적 기능(cognitive skill)’과 비슷하다고 할 수 있다. 주요 요소들에는 관점취하기(perspective taking), 역할수행(role-taking)가 있다(박성희, 1994).

Rogers(1957)는 인지적 측면의 공감에 대한 중요성을 강조하였다. 공감이란 한 사람이 상대방의 사적인 지각세계 안으로 들어가 그 안에서 익숙하게 되는 것이다. 이러한 것들은 민감해지는 것, 상대방의 마음의 흐름을 느끼며, 상대방의 삶속에서 일시적으로 살아가는 것으로, 상대방이 생각하지 못하는 의미까지도 생각하는 것이다.

Selman(1971)은 역할 수용이란 상대방의 속성, 능력, 감정, 기대, 잠재적 반응을 유추하는 능력으로 자신과 상대방의 관점의 차이를 이해하는 능력으로 보았다. 역할수용의 과정과 내용을 구체화했다고 볼 수 있다. Chandler(1974)는 공감을 “상대방의 역할수용을 통하여 자기중심적 사고에서 벗어나 상대방

의 생각에서 설 수 있을 때 볼 수 있는 현상이다” 고 정의하였다. 역할수용이란 인지적 요소로서 공감을 나타내는 것을 말한다. Flavell(1968)은 역할수용은 자기 자신과 상대방과의 사이의 상호관계를 상대방의 눈을 통해 상대방의 생각으로 이해하는 능력으로 보았다.

Hoffman(1975)은 공감의 인지적 발달 배경에 있어서 자기와 타인의 구분이 중요하다고 하였다. 타인에 대한 고통과 요구를 조절하는 능력이 없으면 공감 행동이 불가능해진다고 하였다. Feshbach(1975)공감의 인지적 관점은 타인의 감정, 사고, 조망을 이해하는 것으로 보았다. Rogers(1975)는 공감이란 상대방의 심리상태나, 감정, 내적인 경험을 마치 나의 것 인 것처럼 받아들이고, 순간순간 함께 느끼며 서로 간에 의사소통하는 모든 행동적인 과정을 포함하는 복합적인 것이라고 했다하며 인지적 측면을 강조하였다.

Hudson(1978)은 역할수용이란 상대방의 심리적 특성을 구체적으로 추론하고 다른 사람의 생각을 자신의 생각과 통합하는 힘이라고 본다. 다시 말하면 상대방의 상황이 되어서 상대방의 생각을 추론하여 상대방을 이해하는 능력으로 보았다.

Feshbach(1978)은 인지적 요소의 감정의 재인을 제시하였는데 이것은 상대방에게서 발견할 수 있는 감정을 인지해 찾아내는 능력이라고 정의하였다. 그 이후 공감을 위해서는 관찰자와 상대의 분리가 중요하다고 주장하였다. 즉 공감을 키우기 위해서는 상대의 감정을 공유하고 바라보는 관점을 수용하는 것이 필요하지만 상대와 혼돈하여서는 안 된다는 것이다. Davis(1980)는 인지적인 공감에 관심 취하기와 상상하기를 넣었는데, 관심 취하기는 타인의 시점을 즉각 취하는 경향성이며, 상상하기는 드라마, 소설, 영화 등에 등장하는 인물의 감정과 행동을 상상해보는 경향성을 말한다.

Hoffman(1982)은 그의 공감발달 이론을 펼치면서 공감은 무의식적, 자발적인 정서반응으로서 관점수용, 역할 수용이라는 인지적 요소를 거치면서 성숙한 공감으로 발달하게 된다고 하였다.

Feshbach(1982)는 공감하기 위해서는 공감의 대상과 관찰자의 분리가 중요하다고 보았다. 이는 공감하기 위해서 공감의 대상과 감정을 공유하고 시점을 수용할 필요가 있지만, 관찰자가 공감의 대상과 뒤섞여서는 안 되며 거리가 있어야 함을 의미한다. 자신이 타인과 뒤섞일 때 정서 반응이 강하게 나타나며,

이러한 강한 정서가 인지적 통제를 넘어서면 공격적 행동이나 충동적 행동으로 드러날 수 있다고 하였다(김미라, 2009).

Hollin(1994)은 상대방의 내재적인 감정을 자신의 감정으로 만드는 능력이라고 정의하였다. 즉 공감은 자신이 상대방이 처한 상태가 되어서 상대의 내재적 상태를 인지하고 이해함으로써 지각할 수 있다고 보았다. 강민주(2010)는 인지적 요소를 다른 사람의 형편으로 파악하는 인지적 측면이라고 보았다.

박성희(2004)연구에 의하면 관점 취하기란 자기중심적 상태에서 타인의 경험이나 활동을 유추하고 지각하는 것이고, 상대의 입장과 관점에서 역할을 해보는 것을 타인 지향적 차원이라고 하였다.

이처럼 선행연구들에서 인지적 요소는 상대방의 관점이나 역할을 수용하는 관점수용 또는 역할 수용이다. 공감은 자신과 상대방을 하나의 개체로 인지한 상태에서 자신이 상대방의 세계를 상대방의 사고로 바라본다는 가정 아래에서 이루어진다.

나. 정서적 요소

공감을 정서적 요소면에서 정의한 대표적인 학자들은 Visenberg와 Fabes, Barnett, Hoffman, Lipps 등이 있다.

Lipps(1907)는 공감의 정의를 공유된 느낌이라고 보았다. 그는 공유된 느낌을 발생시키는 기제를 타인의 표현, 자세, 몸짓 등을 의식적, 무의식적으로 신체가 모방함으로써 발생하는 구심적 송환에 두고 있다. Hoffman(1976; 126)의 공감의 정의는 정서주도적인 입장에서 설명하고 있다. “공감은 비자발적으로, 때로는 억제할 수 없을 정도로, 타자의 감정 상태를 경험하는 것을 말한다. 이는 타자의 느낌을 직접 반영하는 표현적 단서에 의해 추출될 수 있고 외부적 사건이 그에게 끼치는 정서적인 충격을 전달하는 여타의 단서들에 의해서 추출될 수 있다.” Hoffman(1982)은 자기 자신의 상황보다는 타인에게 일어나는 어떠한 상황에서 자신이 느끼는 정서적 반응이라 하였다. Lipps(1907)는 공감을 상대방과 자신의 공유된 정서라고 보았다.

Barnett(1982)는 상대방과의 정서가 맞지 않더라도 상대방의 정서를 느낄 수 있는 정서를 대리적경험이라고 하였으며, Lipps(1909)는 공감을 같이

느끼는 정서라고 하였고, Baston, Fultz과 Shoenrode(1987)는 타인의 고통을 바라본 결과로서 경험된 타인지향적인 배려, 상냥함, 자비의 느낌이라고 하였다. Eisenberg와 Miller(1987)는 타인의 정서 상태의 이해로부터 유발되는 타인과 일치하는 정서적 상태라고 하였고, Barnett(1982)는 타인의 정서와 같지 않더라도, 꼭 들어맞으면 되는 정서의 대리적 경험이라고 정의하였다.

대리적으로 느낀다는 것을 공감의 구성요소로 중요하게 부각시킨 사람은 Rogers 이다. Rogers(1959: 210-211)는 “공감의 지각적 과정을 중시함으로써 정서 주도적이라기보다는 인지 주도적인 관점에 있다”고 볼 수 있다. 그러나 Rogers는 “마치~처럼”의 조건을 공감의 필수조건으로 주장하였다. 이는 타인이 감각하듯 타인의 불유쾌함이나 유쾌함을 느끼어 타인이 지각하는 것처럼 원인을 지각하는 것을 의미한다. Kohut(1978)는 타인 경험에 대한 인간적인 메아리(echo)라고 공감을 정의 하였다. Theodore Reik(1949)는 공명이라고 공감을 정의 하였는데, 총 4단계로 분류하였는데 3단계에서 ‘타인을 내사한 결과 타인에 대해 내면화된 느낌과 자신 안에서 상상간의 공명·경험·반향을 말하였다.

Hoffman(1982)은 아동의 공감 발달에서 아동은 무의식적이거나 자발적인 대리정서 반응으로써 공감을 경험하며, 성장하면서 자신이 아닌 타인으로부터 공감적 경험의 원천이 온 것임을 인식하게 된다고 보았다. 아동은 공감을 자신과 타인의 의식적인 분리 없이 무의식적인 정서적 감염에 의해 경험하지만, 성장하면서 타인을 향한 인지적 감각의 발달에 의해 공감할 수 있는 이로 변한다고 보았다.

Davis(1980, 1994)는 정서 반응인 공감을 공감적 관심과 개인적 고통으로 나누었다. 공감적 관심은 타인의 부정적인 정서를 볼 경우 관심, 연민, 온정의 감정을 경험하는 것이며, 개인적 고통은 타인의 부정적인 정서를 볼 경우 불안과 불쾌감을 경험하는 것이라고 보았다.

Eisenberg와 Fabes(1990)은 상대가 느끼는 감정과 자신의 감정이 유사하거나 비슷할 때 공감이라고 보았다. 즉, 상대와 유사한 감정을 통하여 이루어진 정서적 일치감을 공감이라고 한다. 강민주(2010)은 다른 사람의 정서 상태를 간접적 경험하는 정서적 측면으로 바라보는 관점이다. Feshbach(1975)는 공감의 정서적 관점은 타인의 정서를 대리 경험함을 의미한다.

이처럼 선행연구들에서 정서적 요소는 공감 과정에 있어서 공감자가 공감 대상자와 동일시한 감정은 아니더라도 점점 일치되어지는 대리적인 정서를 경험하는 것이다. 이 시점에서 공감자는 공감대상자와의 분리를 통하여 타인 지향적으로 생각할 수 있는 능력을 키워야 할 것이다. 그리고 공감을 하는 과정을 통해 공감자와 공감대상자가 같은 정서를 경험하는 부분이다. 그러나 성숙한 공감능력의 발달을 위하여 인지적 요소와 정서적 요소를 나누어 생각하기 보다는 두 요소를 통합적인 관점으로 접근하는 것이 필요하다.

3. 보육교사의 공감능력

공감은 주의 깊게 살핀 타인의 경험에 대한 개인의 지적인 것과 감정적인 것을 의사소통 할 수 있는 능력이라고 하였다(Davis, 1983). 보육기관을 이용하는 이용자의 만족도를 높여주고 타인들과 효율적인 의사소통을 하기 위해서 보육교사는 자신과 상대방의 감정표현에 대한 정확한 이해력과 진실한 공감능력을 갖고 있어야 하며 자기 자신에 대한 감정표현을 조절 할 수 있는 감성능력이 요구된다고 밝히고 있다(한금선, 2007). 따라서 타인의 입장에 서서 잘 이해하고 배려하는 노력을 통해 공감능력이 감소되지 않도록 하여야 한다. 공감능력은 보육교사의 중요한 자질 중의 하나이다. 그러나 보육교사와 관련된 공감능력(empathy abilities)의 선행연구는 거의 찾아보기 힘든 실정이기에 보육교사외의 공감능력을 살펴보았다.

판매원은 고객과의 상호작용이 중요하다. 그러므로 원만한 타인과의 관계를 위해 필요충분을 충족하여야 하는 것 중에 하나가 공감능력 할 수 있는데 공감능력이 높으면 타인을 수용하고 격려한다. 또한 책임감이 강하고 적극적이며 타인과의 효율적인 상호작용을 기술이 높아 타인의 발달을 안내할 수 있다(Hogan, 1975). 공감은 대인관계를 형성하는 기본 바탕이며(Redmond, 1989), 대인 관계상의 갈등이 생겼을 때 완충역할을 하며 서로의 성장을 도와준다(Gordon, 2003; McCullough, Worthington, & Rachal, 1997). 공감은 조직 내에서 어려움에 처한 다른 조직구성원들을 위하여 돌봄과 치유의 원천으로서 작용하게 된다(Dutton et al, 2002; Wuthnow, 1991).

공감을 경험한 조직 내 구성원들은 자신의 내면에서 긍정적인 감정을 유발

시키게 되고(Lilius, Worline, Maitlis, Kanov, Dutton, & Frost, 2008), 조직 내에서 서로서로에게 공감에 관한 이야기들을 퍼트리며 조직을 일탈해서 이직하려는 의도 보다는 조직에 몰입하려는 의지를 더 강화시키게 될 것이다(Lilius et al.,2008). 공감은 집단안에서 생길 수 있는 갈등의 근원적인 원인에 대해 이해를 갖게되고, 집단안에서 갈등의 해소와 대인관계에서 긍정적인 상호작용을 유발하는 상황을 마련할 수 있다(김명화,2008).

박지언, 이은희(2008)은 청소년비행의 영향요인으로 공감능력이 작용할 수 있음을 확인하였으며, 불안적 애착이 청소년비행에 부정적 영향을 줄일 수 있는 보호적 역할이 공감능력에 있음을 밝혔다.

Goleman(1973)은 “공감은 인생에서 가능하면 이른 시기에 공감할 줄 아는 부모나 보모 또는 교사로부터 배워야한다” Rifkin(2009)은 “공감의 정서적, 인지적, 그리고 행동적 특성을 가지고 있기 때문에 공감할 줄 모르는 사람에게서 성장한 사람은 공감할 줄 모른다” Hoffman(2000)은 “공감하게 되면 그 사람은 자연스레 도덕적으로 행동 하게된다” Hogan(1969)에 의하면 공감능력은 인간행동의 핵심적인 역할을 하며, 타인의 입장과 자기 자신의 입장을 포함한 세계를 바라보는 것을 공감능력이라고 하였다(Hollin, 1994). 공감능력은 친사회적행동(Baston, Fultz, & Schoenrade,1987)을 촉발한다. 반면에 공감능력의 결여되었다는 것은 상대방의 정서에 받아들이는 것을 둔감하게 만들어 반사회적 행동과 반사회적성격장애를 유발 시킨다(Feshbach, 1987).

박혜원(2002)에 의하면 청소년기의 공감능력은 사람들과의 관계에 영향을 주고 받으며, 교내 집단 따돌림과 학교 부적응에 대한 같이 어울리는 현상을 줄이는 효과가 있는데(김지현,2002), 비행 청소년들에게서는 공감능력이 많이 부족하고(Miller & Eisenberg, 1988), 부모로부터 공감적 양육이 이루어지지 않는 것으로 밝혀졌다(김영란, 2005). 공감능력은 타인의 부정적인 감정, 불안에 주의 깊게 기울이는 것이기에 자신이 공감능력이 높다는 것은 타인의 부정적 감정, 불안, 우울 등의 신경증요인을 낮출 수 있다는 것이다(김용희, 2007).

안정애착, 불안정 애착의 유형에 따라 공감능력과 인성문제는 차가 있을 수 있으며, 이러한 차를 바탕으로 공감능력이 인성문제에 미치는 영향관계에 대해

살펴 볼 필요가 있다. 근래에는 애착유형과의 관계를 규명하는 연구에서 애착 유형이 항상 계속적으로 유지되는 것이 아니라 상대에 따라 애착의 유형이 다르게 발달될 수 있다고 밝히고 있다(조화진·서영석, 2010). 안정적 애착유형에 속한 예비 영·유아 교사에게는 인지적 공감능력이 내재화 및 외현화 되어 인성문제를 줄이고, 불안정형 애착유형에 속한 예비 영·유아 교사에게는 정서적 공감능력이 내재화 및 외현화되어 인성문제를 감소시키는 역할을 한다는 연구의 결과를 보여주고 있다(김춘경, 조민규, 2016). 보육교사의 인성문제를 해결하기 위한 연구들에서 공통적으로 제시하는 요소 중 하나는 공감능력이다(박윤조·임명희·안정숙, 2015).

공감 수준이 높은 교사는 학생들과의 의사소통에 대화형 훈육을 많이 사용하는 것으로 나타났으며(김준영, 2005), 유재완(2010)의 연구에서는 공감수준이 낮은 교사가 지배형 훈육행동을 나타내는 것으로 보고되었다.

Crnic와 Greenberg(1990)의 연구에 의하면 교사가 자신의 스트레스상황에 대해 얼마나 이해하며 공감하느냐에 따라 교사가 느끼는 스트레스의 정도는 달라질 수 있다는 것이다. 교사로부터 공감을 받는 학생들은 학교생활을 보다 즐거운 것으로 경험하고 성취 수준이 올라가는 것으로 밝혀졌다.(Aspy & Roebuck, 1977).

공감능력과 관련된 국내 선행연구들은 주로 공감능력을 친사회적 행동(유연경·유미숙, 2012), 자기 효능감(오민식, 2012), 학교적응(송창호, 2010), 교우관계(이경아, 2010), 학업성취도(서성애, 2007), 대인관계(서병곤, 2006), 이타성향(조효진, 2006), 사회적 유능성(홍기묵, 2004), 자아 존중감(박혜원, 2002), 친사회적 행동(장범관, 2000), 도덕성(조강모, 1991), 이타행동(박성희, 1993) 등과 관련지어 설명하고 있다.

위의 내용을 종합하여 보면 공감능력은 이타행동과 밀접한 연관성이 있으며 대인관계를 발달시키고 친사회적 행동과 도덕성, 사회적 유능성을 길러준다. 또한 교우관계 및 학업성취도와 학교적응에 긍정적인 영향을 미치고, 자기효능감을 높여준다는 것을 알 수 있다. 따라서 보육교사를 대상으로 공감능력에 어떠한 요인들이 영향을 미치는지 영양 관계를 밝혀 보육교사의 감정노동, 소진, 이직의도를 조절해 줄 필요가 있다.

제5절 이직의도

1. 이직의도의 개념

이직(turnover)은 직원과 조직의 분리로 현 직장에서 다른 직장으로 옮기거나 직업을 바꾼 상태이며, 이직의도(turnover intentions)는 이직 행위에 대한 의식적이고 깊은 의향이나 의지로 이직의 전단계와 이직에 대한 지각의 마지막 단계로 볼 수 있다. 이직은 인간이 사회조직 생활을 하면서 자발적이나 비자발적으로 발생할 수 있다. March and Simon(1958)을 시작으로 경제학자와 심리학자등에 의해 이직에 관해 지속적으로 연구되고 다양하게 정의되고 있다.

이직은 한 조직의 구성원으로 금전적 보상을 받는 개인이 스스로 조직에서 그 구성원으로서의 역할을 포기하는 것(Mobley, 1977)으로 표현하였고, Price(1977)는 조직을 이루고 있는 한 사람으로써 그 구성원으로서의 자격 경계를 넘어 노동과 직업에 대한 이동이라고 정의하였다. 또, Macy와 Mirvis(1976)는 ‘조직 밖을 넘어선 또 다른 이동’이라고 하였고, 이는 조직의 내부승진과 자리이동, 일시적 해고와는 구별하고 있었다.

이직과 이직의도 간의 연구를 보면 두 변수간의 관계에 대해 분리하지 않고 함께 다루어져 왔으며, 이직의도는 이직의 전 단계 행위로 소속된 구성원에서 모든 역할과 혜택을 포기하고 직장 밖으로 이탈하려는 의도라고 할 수 있다(Iverson, 1992). 또, Bluedom(1982)은 조직에서 자발적으로 떠나려는 의도를 이직의도라고 하였으며, Meyer와 Tett (1993)는 조직을 이동하려는 심리적인 행동의지라고 표현하였다(김남기, 2011). Vandenberg와 Nelson(1999)은 이직의도를 구성원이 추후 특정시점에서 조직의 구성원으로부터 떠나려하는 자기만의 생각을 가지고 있는 마음이라고 정의 하였다.

김혜경(2012)은 적절한 이직일 경우 조직 구성원의 교체가 새로운 활력소일 수 있지만, 지나친 이직일 경우 남아 있는 구성원의 업무에 부담을 주고 사기저하를 가져오며 숙련도를 저해함으로써 조직의 목표 달성에 큰 영향을 줄 수 있다고 보았다.

본 연구에서는 이직의도의 개념을 이직의 전단계 행위로서 보육교사들이 어린 이집에서 이직하여 새로운 조직을 찾고 싶어 하는 속마음으로 규정 하였다.

2. 이직의도의 영향요인

보육교사(child-care teachers)의 이직의도(turnover intentions)에 영향을 미치는 요인으로는 보육교사의 개인적 특성, 보육교사의 직무만족도 및 직무태도, 어린이집 시설의 환경으로 나누어 보육교사의 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

어린이집 보육교사의 이직의도에 영향을 미치는 변인으로 개인적 특성(기질, 건강, 긍정적 인생관), 프로그램 변인(운영관리, 교육 활동, 물리적 환경, 교재와 교구, 영양과 안전 및 건강, 부모교육 및 지역사회 연계), 직무환경변인(보상 정도, 원장의지지, 동료교사와의 관계, 의사결정의 참여, 전문가적 성장의 기회)과 보육교사 직무태도(소진, 조직헌신도, 직무만족도), 일반적 특성 변인(보수, 기관유형, 근무시간, 담당학급인원, 연령, 결혼여부, 경력, 학력), 외부환경변인(대체직업의 인식)으로 구성하였다(서지영, 2002).

이은화(1995)의 연구에 의하면 이직은 초임교사와 경력교사로 나누어 살펴보면 초임교사들은 자신이 적응을 잘하면 교사로서의 길을 가고 그렇지 않을 경우 포기 하거나 다른 직업으로 빨리 변경하여 생존을 위해 노력하고, 경력교사는 다시 갱신기와 안정기로 구분하여 보면 갱신기 때는 같은 일의 반복에 지루함을 느끼며 재교육을 통한 새로운 교수방법을 찾아 노력하고 안정기 때는 교육활동에 적극적으로 헌신하며 자아실현을 위해 노력하는 교사로서의 기대되는 정도에 이르게 된다고 알 수 있다.

소병만(1998)의 연구에 의하면 학력이 높은 교사일 때 이직의도가 높을 것이라 생각하지만 유치원교사의 이직에 관련성이 있는 갈등, 직무스트레스, 직무만족, 조직에 대한 헌신은 학력과 유의하지 않는 것으로 나타났다. 결혼과 출산도 이직에 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다. 결혼하면 경제적인 책임을 덜 느끼기 때문에 이직을 할 것으로 생각되나 결혼에 대한 책임과 안정성을 추구하기 때문에 이직의도가 낮고, 출산경험으로 인하여 자신의 자녀에 대한 애착과 유치원 교사로서 교육하고 있는 유아들에 대한 애착을 공감화 시킴으로서 유아교사는 출산경험이 없는 교사보다 출산 경험이 있는 교사가 훨씬 일을 더 즐기며 직무에 적응이 빠르고 만족해하는 것으로 나타났다.

박광현(2002)에 의하면 보수는 교직사회에서 가치의 상징이다. 교사 자신의

생활을 유지 할 정도의 적절한 보수를 받지 못할 때 사기가 저하되고 교사에게서 윤리성, 성실성, 직무수행의 향상을 기대하기 힘들다. 이기향(2001)의 연구에 의하면 보수는 현재의 조직을 내·외적으로 비교하는 수단으로 보았다.

이지혜(2013)에 의하면 개인적인 요인이 이직에 영향을 미치는 것을 살펴보면 연령, 결혼, 학력, 경력이며, 환경적인 요인이 이직에 영향을 미치는 것은 근무환경, 후생복지, 보수, 직무 스트레스, 직장 동료 등 개인적인 요인과 환경적인 요인 두 가지로 나누어 보았다.

3. 보육교사의 이직의도

보육교사의 이직률은 매우 높다. 보건복지부(2013)에 따르면 보육교사의 평균 근속 연수가 3년 미만인 경우가 40%에 이르고 있으며 3번 이상의 이직경험이 있는 경우도 27%를 상회하고 있다. 이는 다른 직업군에 비해 높은 이직률을 보이고 있으며 보육교사들이 한 기관에 장기근속이 많지 않고 이직이 자주 이루어지고 있음을 의미한다. 잦은 보육교사의 이직이나 이직의도는 보육의 질적인 부분에 부정적인 영향을 미치며(Curbow, Spratt, Ungaretti, McDonnell & Brecker, 2001), 보육기관의 신뢰도 및 보육교사의 업무 수행에 있어서 부정적인 영향을 미친다(Whitebook & Sakai, 2003). 보육의 통합적 서비스의 질을 떨어뜨리고 영·유아의 성장과 발달에 부정적인 영향을 끼치므로 가장 빠르게 변화 되어야 할 보육영역의 과제라 하였다(정경진, 2008).

보육교사의 이직에 영향을 미치는 선행연구들의 요인을 살펴보면 직무스트레스 요인이 이직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(권혜진, 2008; 최은경, 2013). 보육교사의 잦은 교체, 불만족과 피로축적은 보육기관을 이용하는 영·유아와의 불안정 애착을 형성하게 하여 영·유아의 성장·발달권을 보장하는데 커다란 방해요인 되며, 이직 등의 원인이 된다(서영숙, 2010).

문동규(2012)의 연구에 의하면 보육교사의 효능감이 이직 의도를 줄이는데 효과적인 것으로 밝히고 있다. 장갑수와 홍석영(2010)는 보육교사의 효능감이 이직의도와 부적인 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 이해원(2011)은 보육교사의 조직몰입은 이직의도에 부적인 영향관계가 있는 것으로 나타났다.

시설장의 리더십은 보육교사의 이직의도 간에 영향을 미치는 관계로 증명되고

있다(이경애·이주연, 2012). 전선영과 최혜순(2013)는 시설장의 리더십과 이직의도간의 영향관계를 보면, 시설장의 리더십이 관료지향적일 때 보육교사의 이직의도는 높고, 시설장의 리더십이 목표지향과 인간지향일 때 보육교사의 이직의도는 낮게 나타났다.

문미선(2007)은 어린이집의 근무환경과 보육교사의 이직의도간의 영향관계에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 보육교사의 근무환경에 대한 만족도는 이직의도와 부적 영향관계가 있다. 열악한 근무환경은 교사들의 근무하고자 하는 사기를 떨어뜨리고, 이직의도를 높이는 영향요인이 되고 있다(서지영·서영숙, 2002). 이직의도는 소속해 있는 조직을 떠나려는 구성원의 태도나 의식으로 개인관련 요인과 조직관련 요인에 의해 영향을 받는다(김도형, 2010). 보육교사들은 자신들이 속한 근무환경에 대해 일반적으로 만족하지 못하고 이러한 인식들은 소진과 이직의 영향요인이 된다(김순안, 2005).

국내 보육교사의 이직의도에 관한 선행연구에서는 근무환경변인에는 의사결정 참여, 근무조건, 역할갈등, 전문성지원, 상사·동료·학부모 및 아동과의 관계 등이 있으며 (이주영, 고재욱, 2015; 윤경준, 지경빈, 2011; 오희경, 이진성, 2012; 손아랑, 2009), 직무태도변인에는 소진, 조직몰입, 직무만족 등이 있다(최형성, 2015; 이주영, 고재욱, 2015; 윤희미, 노필순, 2013; 양연숙, 2011; 손아랑, 2009). 그리고 자아탄력성(윤경준, 지경빈, 2012), 교사효능감(양연숙, 2011; 최형성, 2015), 등의 개인변인 등과 이직의도 사이의 영향관계를 분석하는 연구가 진행되었다.

따라서 본 연구에서도 보육교사들에 이직의 전단계인 이직의도에 영향관계의 요인들을 밝히고, 보육교사들의 이직의도를 감소시킬 수 방안을 찾고자 한다.

제6절 선행연구

1. 감정노동과 이직의도

감정노동(emotional labor)에 대한 연구는 국내에서도 활발하게 연구가 진행되고 있으며, 짧은 시간 속에서도 다양한 분야에서 긍정적 영향과 부정적 연구

결과에 대한 검증이 본격화되고 있는 실정이다. 감정노동과 이직의도의 영양관계를 살펴보면 다음과 같다.

이에 Hochschild(1983)는 감정노동을 서비스업 종사자들을 대상으로 한 연구를 소개하였고, 감정노동과 이직의도에 관한 연구를 발표하였다. Hochschild(1983)의 연구 또한 경영학적인 측면인 생산성에만의 효과분석에서 벗어나지 못하였다. 이후 Newman 와 Guy(2004)에 의해 감정노동에 관한 연구는 공공부문까지 확대 연구 되었다. 근래 국내에서도 감정노동과 이직의도에 관한 연구가 이루어지고는 있으나 보육서비스의 감정노동에 따른 이직의도는 미비한 실정이다.

Grandey(2000)는 감정부조화는 표면행동을 할 때 유의미하게 나타나며, 표면행동에 의한 감정불일치의 결과는 종사자들의 이직으로 이어지며, 감정노동의 표면행동과 이직의도와의 관계가 있음을 밝혔다. Cote와 Morgan(2002)은 긍정적인 감정은 직무만족의 증가는 이직의도 낮추고, 불쾌한 감정억제는 직무만족을 낮추고 이직의도에 높이는 영향이 있음을 밝혔다. Brenda와 Elizabeth(2009)는 감정노동의 하위변수인 표면행동과 내면행동 중 표면행동은 직무만족을 낮추고, 이직의도를 증가시켰으며, 내면행동은 직무만족과 낮은 이직률이 있음을 밝혔다. Chau et al.(2009)는 표면 행동은 소진과 이직률을 통해 간접적인 영향을 미쳤으며, 내면행동은 영업실적 저하에 직접적인 영향이 없음을 은행 영업 실적과 감정노동의 관계를 밝혔다. 장재규(2011)는 표면행동은 이직의도에 유의한 상관관계가 있음을 밝혔다. 이수연(2008)은 감정노동의 표면행동이 이직의도에 유의미한 것으로 콜센터 상담원을 대상의 밝혔다.

임표창·정무관·최항석(2008)은 감정노동의 영양관계에 관한 연구를 진행하였는데 감정노동이 종사자의 조직시민 행동, 직장과 가정의 갈등, 직무소진에 부정적인 영향을 끼침을 발견하였다. 여기서 직무소진은 종사자가 직무를 통하여 얻게 되는 스트레스의 종류이며 장시간 스트레스가 누적될 경우 종사자에게 나타날 수 있는 개인 성취감 저하, 비인격화 등이 심리적으로 나타날 수 있다.

김영은(2012)의 연구에 의하면 보육교사의 감정노동이 소진에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 보육교사가 감정노동에 어려움을 느낄수록 정서적 소진이 높으며, 감정노동의 하위변수인 비인격화 경향도 높다고 하였다.

이진화(2007)의 연구에 의하면 보육교사의 감정노동과 직무만족도간에는 유의한 영향관계를 가지며 직무만족은 감정노동의 내면적 행동, 표면적 행동에 부

의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 감정노동은 소진간의 영향관계가 있으며 내면적 행동을 많이 하는 보육교사는 보육현장에서 만나는 대상들을 존중하고, 표면적 행동을 많이 하는 보육교사는 보육현장에서 만나는 대상들을 형식적으로 대하거나 냉담하게 대하는 경우가 많다고 하였다. 이순희(2014)의 연구에 의하면 감정노동을 표면 행위와 내면 행위로 나누어 검증하였는데 감정노동의 표면행위가 높으면 이직의도도 높게 나타났으며, 내면행위는 이직의도에 의미 있는 영향을 관계가 나타나지 않았음을 알 수 있다.

신선자(2013)의 연구에 의하면 감정노동의 하위변수인 진심행위는 이직의도에 부적영향관계가 있는 반면, 표면행위는 이직의도에 양적영향관계가 있었다. 그러므로 이직의도를 낮추기 위해서는 표면행위보다 진심행위를 높아지게 하여야 한다고 하였다. 이환정(2013)의 연구에 의하면 감정노동의 표면행위와 내면행위가 이직의도에 미치는 영향관계는 직접적인 영향관계는 없었으나 간접적으로 다른 변수들을 매개로 하여 표면행위는 이직의도에 정적의 영향관계를, 내면행위는 이직의도에 부적 영향관계를 미쳤다고 하였다.

이순희(2014)의 연구에 의하면 감정노동의 표면행위는 이직의도에 정적인 영향관계를, 내면행위는 통계적으로 이직의도간의 유의미한 영향관계가 나타났다는 것을 알 수 있다.

김혜정(2014)의 연구에서 내면적 행동은 이직의도와 부의 영향관계를 보였으며, 표면적 행동은 이직의도와 정의 영향관계를 보였다. 보육교사의 내면적 행동이 높을수록 이직의도는 낮고, 보육교사의 표면적 행동이 높을수록 이직의도는 높음을 알 수 있다.

2. 소진의 매개효과

가. 감정노동과 소진

조직에 소속한 종사자들은 직무를 수행함에 있어서 조직의 목표를 달성하고자 조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위해 감정규제를 해야 하며 (Hoshchild, 1983), 따라서 직무 수행시 실제 체험으로 느끼는 감정과 표현하는 감정사이의 서로 맞지 않고 어긋남으로 인하여 감정적부조화가 생기게 되고 이러한 감

정의부조화는 종사자들의 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 감소 등 소진을 유발하게 된다. 이처럼 감정노동과 소진은 서로 영향관계를 가지고 있다. 기존 학자들의 연구를 살펴보면 다음과 같다.

감정노동(emotional labor)과 소진(burnout)과의 관계는 감정노동이 크면 클수록 소진도 높아진다는 것이다. 자신의 감정을 표출하지 못하고 업무를 수행해야 하는 보육교사들에게 감정부조화는 소진으로 이어질 수밖에 없기 때문이다. Hochschild(1983)는 감정노동 연구에서 감정노동은 감정부조화, 소진, 결근, 스트레스와 같은 부정적 영향을 미친다고 하였다. Morris, Feldman(1996)는 감정노동으로 인하여 소진을 경험한 종사원은 조직몰입과 직무만족이 현저히 떨어지게 되고, 또한 정신적, 신체적 불안감으로 인하여 다른 종사원들에게도 영향을 주어 조직 유효성에 유의미한 영향을 미친다고 하였다. Abraham(1998)는 감정부조화에 따른 역할갈등을 연구하여, 감정에 부조화는 정서적 소진과 직무만족에 부정적인 영향을 주며, 사회적지원은 직무만족에 중재역할에 영향을 주었다. 또한 소진과 작업 자율성에도 영향을 미쳤음을 밝혔다.

Brotheridge와 Grandey(2002)는 감정표현의 규제는 직업이나 업무에 따라 감정노동에 차이는 있으나 감정노동과 소진으로 이어진다고 밝히고 있다. 또한 표면행동과 내면행동의 선택방법에 따라 부정적 또는 긍정적 유의미한 영향을 미치며, 소진에도 차이가 있음을 밝혔다. Grandey(2003)는 대인 서비스 상호작용에 있어서 내면행동은 고객만족과 긍정적 사고에 영향을 주었고, 표면행동은 더 많은 정서적 불안과 스트레스로 이어졌으며 또 표면적행동은 소진과의 관계에서도 소진에 더 많은 영향을 미친 것을 밝혔다. 김민주(2006)는 감정노동에 표면행동은 소진에 부정적인 영향을, 내면행동은 소진에 긍정적 영향을 미친다고 밝혔다.

Holmqvist와 Jeanneau(2006)연구에 의하면 의료진과 환자와의 직무소진과 개인감정 사이의 상관관계에선 의료진의 직무소진은 환자들에게 부정적 영양 관계가 있었으며, 개인적 성취감 감소도 환자들에게 부정적 영향을 미쳤음을 밝혔다.

박미영(2008)은 외식산업 종사자의 직무소진연구에서 근무경력과 소득이 높을수록, 근무시간이 길수록, 직급이 높을수록, 종사자들의 직무소진에 대한경험이 많은 것으로 나타남을 밝혔다. 심성우(2008)는 감정노동의 표면행동은 소진의 정서적 소진과 냉소를 증대시켰음을 밝혔고, 내면행동은 소진의 정서적 소진과 냉소를 감소시켰음을 밝혔다.

Brotheridge와 Grandey(2002)연구에 의하면 판매직 종사자들에서 표면행동과 정서적소진간에 영향관계가 나타났는데 이 연구는 대인접촉이 많은 판매직 종사자들은 대인과의 잦은 접촉이 자신의 정서적 자원을 고갈시켜 피로감을 높이게 된다고 설명하였다.

Mikolajczak와 Menil, Luminet(2007)연구에 의하면 간호사들의 감정지능과 스트레스 사이에 감정노동 스타일이 매개효과로 영향관계를 보았는데 감정노동의 하위 요인인 표면적 행동과 내면적 행동이 소진과 신체건강에 영향관계를 미치는 것으로 나타났다. 장기적으로 보면 표면적 행동이 자신에게 이롭지 못하며, 표면적 행동은 감정부조화를 높인다고 하였다(심성우, 2008).

허지혜(2011)연구에 의하면 대인 업무 종사자들의 감정노동과 직무소진의 영향관계에 감정노동의 하위요인인 표면적 행동은 직무소진간의 정의 영향관계를 나타냈고, 내면적 행동과 직무소진간의 부적영향관계를 나타냈다.

보육교사들에 관한 선행연구들에서 권혜진(2009)은 보육교사를 대상으로 감정노동이 소진(정서적 고갈)에 미치는 영향관계를 정서표현규칙의 중재효과를 통해 연구한 결과 감정노동의 표면적 행동이 정서적 고갈을 더 많이 경험하게 하였고, 내면적 행동은 정서적 고갈을 완충될 수 있다고 주장하였다.

김영은(2012)의 연구에서도 보육교사의 감정노동과 소진간에 정적인 영향관계가 있으며, 감정노동이 높은 보육교사 일수록 정서적소진이 높고, 비인격화 경향이 높다고 하였다.

이진화(2007)은 보육교사의 감정노동과 직무만족도간의 영향관계가 나타났다. 내면적 행동은 정의 영향관계를, 표면적 행동은 부의 영향관계를 나타냈다. 또한 감정노동과 소진의 각 하위요인에는 유의한 영향관계를 나타냈으며 보육기관에서 내면적 행동을 많이 하는 보육교사는 보육현장에서 상대하는 대상을 존중하고, 표면적행동을 많이 하는 보육교사는 보육현장에 상대하는 대상을 냉담적, 형식적으로 대하는 경우가 많다고 하였다.

권혜진(2009)은 보육교사의 감정노동이 소진에 미치는 영향을 정서표현규칙의 중재효과를 통해 본 연구 결과는 보육교사가 자신의 감정을 조절하고 규제하여 어린이집에서 감정표현의 목표를 설정하여 그 감정표현과 부합되는 감정을 표현하기 위해 노력을 하면 할수록 소진을 더 많이 경험하였음을 보여준 연구이다. 하지만 어린이집에서 기대하는 감정표현 규칙을 잘 숙지하고 감정표현

규칙에 대한 교육이 적절하게 이루어지고 어린이집의 감정표현, 정서표현 규칙이 일치한다고 느낄 경우 감정노동의 부정적 결과가 완충될 수 있음을 밝히고 있다.

보육교사는 영·유아들의 발달을 돕고, 교육과 보육을 담당하는 만능인으로서 역할을 하고 있다. 그러나 업무를 담당하고 실행하는 과정에서 보육교사는 스트레스와 소진이 높으며(조성연, 2004, 2005; 이영석, 이세나, 2005; 김경옥, 2007;), 하루 보육업무를 평균 10시간 이상 수행하는 과정에서 심리적 안정감과 긍정적 정서를 기대한다는 것은 어렵다(윤연숙, 2004; 김현미, 2005; 이진화, 2007).

나. 소진과 이직의도

소진(burnout)과 이직의도(turnover intentions)의 관계를 살펴보면 기존연구에서는 소진이 크면 클수록 이직의도도 높아진다고 보고하였다(Manlove, 1993). 구체적으로 살펴보면 보육교사는 타인들과의 접촉이 많은 직업이며, 많은 사람의 접촉으로 발생하는 피곤함이나 지치고 탈진하는 현상이 나타난다. 또한 보육교사는 자신이 해야 할 업무가 과중하고, 보육교사 1인당 책임이 따르게 교육하고 보육해야 할 아동 수가 많으며, 부모 또한 보육교사에 대한 기대치가 높다. 그런 과중한 업무에 비하면 성과나 보상이 없는 직업이 보육교사 직업이다. 그러면서 보육현장의 보육교사들은 회의감과 좌절감을 겪게 되면서 소진이 되고 이직의도를 갖게 된다.

Maslach 와 Jackson(1981)의 연구에 의하면 여자는 남자에 비해 정서적 고갈을 더 겪으며, 남자는 여자보다 비인격화를 더 겪는다고 밝히고 있다.

Saxton와 Philips, Blakeney(1991)의 연구에 의하면 컴퓨터 모니터 전화 예약담당자를 대상으로 이들의 직무관련긴장, 직장에서의 임기, 직무만족, 연령은 정서적 고갈과 유의미한 영향관계가 있으며 소진은 결근과 이직의도 유의미한 영향관계가 있음을 밝혔다. 장재규(2011)의 연구에 의하면 감정노동의 역동성이 긍정적 감정 상태에서 내면행동은 직접적으로 행동변수인 조직시민행동에 영향관계가 있다는 기존 입장에서 내면행동으로 인하여 진정성이 형성되고 표면행동으로 인하여 감정소진이 유발되고 이직으로 연결됨을 밝히고 있다. 황승욱(2011)의 연구에 의하면 서비스 종사자의 소진은 기초표면행동은 정서적

고갈, 고객에 대한 비인간화, 개인적 성취감 감소에 모두 정의 영향관계가 있음을 밝혔다. 이것은 감정이 없이 형식적으로 고객을 대하는 종사자들은 정서적 고갈, 고객에 대한 비인간화, 개인적 성취감 감소가 심해진다는 것을 의미하고 있다.

소속한 어린이집 및 영·유아, 영·유아의 보호자가 요구하는 감정표현을 위하여 자신의 감정표출을 통제하거나 억제하는 등의 감정을 상품화한다면 감정노동에 이르게 되며, 소진으로 이어질 수 있고 이러한 소진은 이직의도 및 이직의 원인이 될 수 있음을 밝히고 있다.(Maxwell & Moon, 2004). 서지영(2002)의 연구에 의하면 보육교사가 과도한 스트레스에 장기간 노출되면 소진상태에 이르며, 근무시간은 소진을 통해 이직의도에 간접적 영향요인으로 밝히고 있다. 보육교사의 근무시간이 길어질수록 교사의 성취감이 감소되고, 정서적인 고갈과 영·유아에 대해 비인간화되는 정도가 높고, 이직의도도 높다고 밝히고 있다.

조성연(2004)에 의하면 보육교사의 소진은 신체적·정신적 고갈, 사기 성취감 감소저하, 비인간화 등과 함께 이직의도를 높이고 있음을 밝히고 있다.

권성민(2011)은 보육교사의 업무 스트레스가 소진과 이직의도에 미치는 영향관계를 살펴본 결과 정의 영향을 미친다고 밝히고 있다. 노필순, 윤혜미(2012)는 보육교사의 소진이 증가하면 이직의도도 증가하는 것으로 밝히고 있다. 유현숙(2013)은 소진이 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것으로 밝히고 있다. 이러한 결과는 소진이 이직의도에 중요한 예측변인이라는 것을 의미한다.

보육부분의 연구 외에 사회복지, 항공서비스, 간호 등 다양한 대인관계관련 서비스제공 분야에서 소진은 직무에 대한 부정적 태도와 행동을 야기하여 직무만족도를 감소시키며, 직무성과를 낮추고, 일정 수준 이상이 되면 소진으로 이어져 이직을 하게 되는 부정적 결과를 가지고 오는 것으로 밝혀졌다(Tubre & Collins, 2000, Cropanzano, Rupp, & Byrne, 2003; 오정학, 김철원, 이향정, 2011; 김미란, 서문경애, 2013; 김준환, 2014).

소진이 지속되면 구성원에게 실패, 죄책, 후회 등 정신적, 정서적 손실과 같은 부정적인 영향을 주어 업무수행과 직무만족을 떨어트려 직무스트레스를 높이는 악순환을 반복하며(강수정·김숙영, 2011), 직무스트레스의 반복으로 인한 이직의도를 높일 수 있다(김영숙, 2011).

3. 공감능력의 조절효과

가. 감정노동과 이직의도 간의 공감능력의 조절효과

보육교사의 감정노동(emotional labor)과 이직의도(turnover intentions)사이의 공감능력(empathy abilities)의 조절효과를 보고자 하는데 문헌고찰을 찾아보아도 이 관계를 연구한 논문은 미흡한 실정하기에 보육교사와의 감정노동과 공감능력, 영향관계를 살펴보면 다음과 같다. 간호사들은 대인관계관련 서비스를 수행하는 감정노동의 주체인데도 자신이 감정노동을 하고 있는지 인식하지도 못하고 있다는 점이다(김인순, 2009). 강도 높은 정신적인 서비스 직무를 수행하면서 간호사는 직무스트레스와 정신적인 피로감을 경험하게 되며 이런 현상들에 관한 대처방안에 대하여 선행연구가 진행되어왔다. 연구 결과 간호사의 감정노동은 직무스트레스와 이직의도에 영향관계가 있음을 밝히고 있다. (김인순, 2009; 변대식·염영희, 2009; 송미라·박금주, 2011; 신미경·강현임, 2011).

감정노동과 이직의도의 영양관계에 관련된 대부분의 연구들은 두 변수간의 직접적인 영양관계보다는 감정노동을 통한 감정부조화로 인하여 스트레스가 생기게 되고 이에 대한 결과로 이직의도가 높아지는 것으로 밝히고 있다(송윤정, 2011). 최근 감정에 관한 연구들을 보면 심리학, 경영학에선 피로감과 스트레스로 인하여 나타나는 감정을 조절하는데 감성지능이 중요한 역할을 하는 요인으로 등장하기 시작하였다(임지선, 2004).

박수미, 박옥임, 문희(2013)의 연구에 의하면 감정노동과 감성지능, 감성지능과 이직의도는 부의 영향관계로 나타났고, 감정노동과 이직의도는 정의 영향관계로 나타났다.

나. 감정노동과 소진 간의 공감능력의 조절효과

감정노동(emotional labor)과 소진(burnout)사이의 공감능력(empathy abilities)의 조절효과를 보고자 하는데 문헌고찰을 찾아보아도 이 관계를 연구한 논문은 미흡한 실정하기에 소진과 공감능력의 영향요인을 설명하고자 한다.

공감능력에 대한 연구를 살펴보면 대부분 공감피로와 공감만족을 주체어로 소진과 함께 연구되어지고 있다(김현주, 2011; 이정민, 2012; 김정은, 2013). 이

를 보면 공감피로가 가져오는 부정적인 결과가 소진이며, 공감만족이 높을수록 소진이 낮게 나타낸다는 것을 알 수 있다. 이는 공감능력이 소진에 영향을 주는 요인이라고 볼 수 있다. 간호학에서 공감능력에 대해 관심을 보이며 최미정(2005)의 연구에 의하면 정신과병동 간호사와 일반병동 간호사의 공감능력은 직무만족도와와의 관계에서 정적상관관계를 보였고, 박향진(2012)의 자기효능감과 공감능력의 관련성에서는 간호사의 자기효능감이 높아지면 공감능력이 향상되는 정적 상관관계를 보였다. 이는 공감능력이 높을수록 자기효능감과 직무만족도가 함께 높아진다는 결과로 공감능력이 자기효능감, 직무만족에 영향을 받는 것이라고 볼 수 있다. 소진에 관한 강소영(2006)과 이난희(2011)의 연구에서도 자기효능감과 직무만족도가 공감능력과 상관관계가 있다는 결과를 보여, 공감능력이 소진을 감소할 수 있는 영향 변수임을 알 수 있다. 이는 공감능력이 소진의 또 다른 변인이라고 예상할 수 있다. Omdahl와 O'Donnell (1999)은 공감의 변수를 연구한 결과에 의하면 높은 소진이 낮은 공감적 관심을 나타내고 있음을 밝히고, 소진과 공감능력에 대한 연구가 절실히 필요함을 나타내고 있다.

국내 소진과 공감능력에 관한 논문을 살펴보면 김동호(2013)연구에 의하면 다문화 상담자의 공감능력이 높아질 수록 소진은 낮아진다고 밝히고 있고, 한선아(2013)연구에 의하면 상담자의 성격특성과 소진간 영향관계에서 공감능력의 매개효과를 확인한 결과 상담자가 상담현장에서의 심리적 소진의 양향을 미치는 요인으로 공감 능력 또한 중요한 요소임을 밝히고 있다. 이 연구 결과로 소진과 공감 능력에는 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 것을 나타냈다. 한규성(2013)의 연구에서는 공감능력(개인적 고통)과 심리적 소진간의 영향관계에서 정적인 영향관계가 나타났다.

김현옥(2014)의 연구에서는 간호사를 대상으로 공감능력과 심리적 소진간의 영향관계가 나타났으며, 특히 공감능력이 낮을수록 간호사의 심리적 소진에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다. 소진과 이직의도 간의 공감능력의 조절효과

피로감과 스트레스로 인하여 표현되는 감정을 조절하는데 중요한 역할인 공감 능력은 복잡한 환경 속에서 일하는 전문가들에게 중요하게 요구되는 능력이다. 그러나 보육교사의 소진과 이직의도 사이의 공감능력 역할에 관한 연구는 현재

까지 이 관계를 연구한 논문은 미흡한 실정하기에 이직과 공감능력의 영향요인을 설명하고자 한다.

고성훈, 문태원(2012)는 공감은 긍정적정체성과 조직몰입의 두 개의 변수를 통해 이직의도에 영향을 미쳐 공감과 이직의도 관계에 긍정적 정체성과 조직몰입의 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

Han(2011)은 공감능력과 유사한 개념인 감성지능은 간호사의 이직의도를 감소시키고 경력몰입을 증가 시키는 역할을 한다고 하였고, Baik와 Yom(2012)은 감정노동과 이직의도간의 영향관계에서 감성지능이 조절효과 역할을 나타내고 있다고 하였다.

이러한 연구들은 전문가들의 이직의도를 감소시키는데 있어 감성지능의 역할을 잘 활용해야 한다고 주장하고 있다.

4. 종합적 평가

선행연구들이 모두 보육교사들을 대상으로 한 것은 아니지만 선행연구들에서 본 연구의 변수들과 관련된 선행연구를 종합하여 살펴보면, 감정노동, 소진, 공감능력과 이직의도는 서로 유의미한 영향관계에 있다는 것을 알 수 있다.

감정노동이 높을수록 이직의도에 유의미한 영향을 준다는 것이 입증되었다. 감정노동의 하위변수인 내면행동과, 표면행동은 소진에 영향을 미치는 것으로 검증되었다, 소진이 크면 클수록 이직의도도 높아진다고 보고 있다. 감정노동, 소진, 이직의도로 인해 나타나는 감정을 조절하는데 중요한 역할을 하는 요인으로 공감능력이 등장하기 시작하였는데 변수간에 영향관계가 있는 것으로 검증되었다.

따라서 여러 선행연구를 통해 감정노동, 소진, 공감능력, 이직의도의 변수 상호간에는 유의미한 영향관계가 있음이 입증되었다.

본 연구에서는 이를 바탕으로 보육교사를 대상으로 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향관계 연구이다. 보육교사들을 대상으로 자신들이 느끼는 감정노동의 표현방법에 따라 이직의도에 어떠한 영향관계가 있는지를 밝히는 것은 선행연구들의 연구를 뒷받침하는 것이며, 보육교사의 감정노동과 이직의도 간에서 소진의 매개효과와 감정노동, 소진, 이직의도 간에서 공감능력의 조절효과를 보는 연구는 미흡한 실정하기에 본 연구에서는 이들 변수간의 영향관계를 밝히기 위한 연구이다.

제3장 연구설계

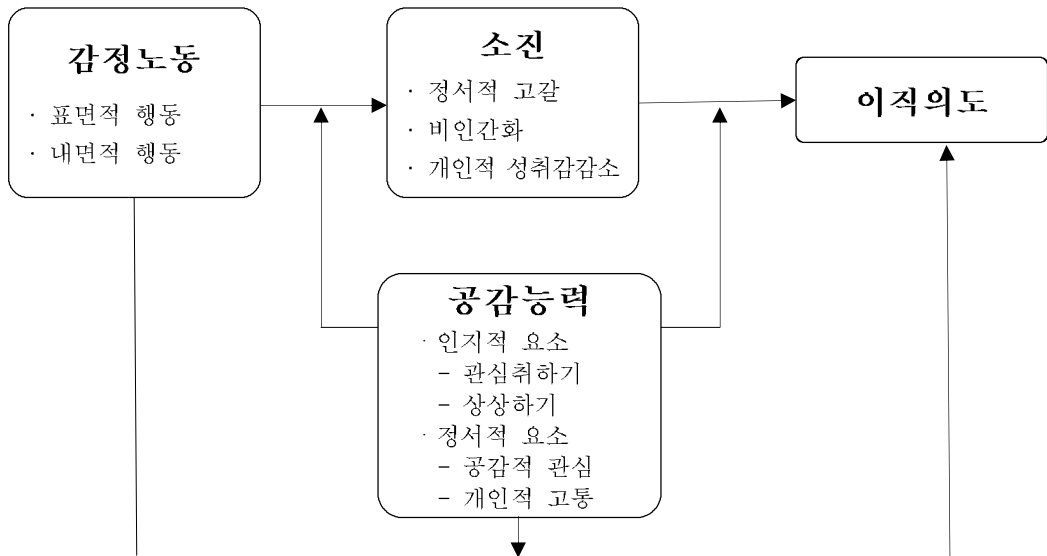
제1절 연구모형의 정립과 가설의 설정

1. 연구모형의 정립

보육교사의 감정노동을 개선하여 보육교사의 이직의도를 줄일 수 있는 방안을 제시하고자 하는 연구 목적을 달성하기 위하여 선행연구를 기초로 하여 분석모형을 정립하였다

분석모형은 연구변수간의 관계와 관련하여 감정노동(표면적 행동, 내면적 행동)을 독립변수로 설정하였고, 이직의도를 종속변수로 설정하였다. 그리고 소진을(정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 감소)을 매개변수, 공감능력(인지적 요소, 정서적 요소)을 조절변수로 설정하여 이들 변수 간의 영향관계를 분석하였다.

이상의 논의를 바탕으로 하여 본 연구에서는 [그림 3-1] 과 같은 모형을 정립하였다.



[그림 3-1] 연구모형

2. 가설의 설정

가. 감정노동과 이직의도

가설 1. 보육교사의 감정노동은 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 보육교사의 표면적 행동은 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 보육교사의 내면적 행동은 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

나. 소진의 매개효과

가설 2. 보육교사의 감정노동이 이직의도에 영향을 미칠 때 소진이 매개역할을 할 것이다.

가설 2-1. 보육교사의 표면적 행동이 이직의도에 영향을 미칠 때 정서적 고갈이 매개 역할을 할 것이다.

가설 2-2. 보육교사의 내면적 행동이 이직의도에 영향을 미칠 때 정서적 고갈이 매개 역할을 할 것이다.

가설 2-3. 보육교사의 표면적 행동이 이직의도에 영향을 미칠 때 비인간화가 매개 역할을 할 것이다.

가설 2-4. 보육교사의 내면적 행동이 이직의도에 영향을 미칠 때 비인간화가 매개 역할을 할 것이다.

가설 2-5. 보육교사의 표면적 행동이 이직의도에 영향을 미칠 때 개인적 성취감 감소가 매개 역할을 할 것이다.

가설 2-6. 보육교사의 내면적 행동이 이직의도에 영향을 미칠 때 개인적 성취감 감소가 매개 역할을 할 것이다.

다. 공감능력의 조절효과

가설 3. 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향은 공감능력에 따라 차이가 있을 것이다.

가설3-1, 2, 3, 4 : 보육교사의 표면적 행동이 이직의도에 미치는 영향은 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)에 따라 차이가 있을 것이다.

가설3-5, 6, 7, 8 : 보육교사의 내면적 행동이 이직의도에 미치는 영향은 (관심취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 4. 보육교사의 감정노동이 소진에 미치는 영향은 공감능력에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 4-1, 2, 3, 4 : 보육교사의 표면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향은 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 4-5, 6, 7, 8 : 보육교사의 내면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향은 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 4-9, 10, 11, 12 : 보육교사의 표면적 행동이 비인간화에 미치는 영향은 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 4-13, 14, 15, 16 : 보육교사의 내면적 행동이 비인간화에 미치는 영향은 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 4-17, 18, 19, 20 : 보육교사의 표면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향은 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 4-21, 22, 23, 24 : 보육교사의 내면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향은 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 5. 보육교사의 소진이 이직의도에 미치는 영향은 공감능력에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 5-1, 2, 3, 4 : 보육교사의 정서적 고갈이 이직의도에 미치는 영향은 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 5-5, 6, 7, 8 : 보육교사의 비인간화가 이직의도에 미치는 영향은 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 5-9, 10, 11, 12 : 보육교사의 개인적 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향은 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)에 따라 차이가 있을 것이다.

제2절 변수의 조작화 및 측정

1. 변수의 조작화

가. 감정노동(emotional labor)

보육교사의 감정노동(emotional labor)을 측정하기 위해 Gilstrap(2005)의 연구에서 사용된 ELS(Emotional Labor Scale)를 이진화(2007)가 수정하여 사용한 척도를 사용하였다. 감정노동의 하위요인은 표면적 행동, 내면적 행동 두 요인으로 구성되며, 표면적 행동과 내면적 행동은 각 5문항으로 총 10문항으로 구성되어 있다. 도구의 응답의 범주는 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘대체로 그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘대체로 그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점의 Likert 척도를 이용하였고, 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. 신뢰도는 [표 3-1] 과 같다.

[표 3-1] 감정노동의 문항구성 및 신뢰도

변 인	하위변인	문항번호	문항수	신뢰도
감정노동	표면적 행동	1,3,4,7,9	5	.86
	내면적행동	2,5,6,8,10	5	.87
전 체			10	

나. 소진(burnout)

소진(burnout)을 측정하기 위해 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 Maslach 소진척도(Maslach Burnout Inventory: MBI)를 이재일(2011)이 교사를 대상으로 국내 실정에 맞게 번안한 것을 사용하였다. 이 척도는 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 감소의 3개 하위요인 총 22문항으로 구성되어 있다. 정서적 고갈(9문항)은 교사가 경험하는 피로감과 정서적 소외감과 관련되고, 비인간화(5문항)는 부정적이고 냉소적인 경향의 태도와 관련되며, 개인적 성취감 감소(8개 문항)에는 개인이 자신의 목표를 달성할 수 없다고 느끼는 것과 관련된다. 도구의 응답의 범주는 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘대체로 그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘대체로 그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점의 Likert 척도를 이용하였고, 부정문항에 대해서는 역산 처리하였으며 점수가 높을수록 소진정도가 높음을 의미한다. [표 3-2] 와 같다.

[표 3-2] 소진 척도의 문항구성 및 신뢰도

변인	하위변인	문항번호	문항 수	신뢰도
소진	정서적 고갈	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9	.84
	비인간화	5, 10, 11, 15, 22	5	.81
	개인적 성취감 감소	<u>4</u> , <u>7</u> , <u>9</u> , <u>12</u> , <u>17</u> , <u>18</u> , <u>19</u> , <u>21</u>	8	.79
전체			22	.86

*-(밑줄)은 역채점 문항임

다. 공감능력(empathy abilities)

교사의 공감능력(empathy abilities)을 측정하기 위하여 Davis(1980)의 대인관계반응지수(Interpersonal Reactivity Index: IRI)를 박성희(1997)가 번안하고 이를 황인호(2010)가 수정하고 보완한 것으로 관심취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통 차원으로 4개의 하위 차원에 따라 7개씩 문항이 포함되어 총

28문항으로 구성된 연구도구를 사용하였다. 전체 문항들은 인지적 요소(14문항), 정서적 요소(14문항)로 2개의 하위척도를 구성된다. 도구의 응답의 범주는 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘대체로 그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘대체로 그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점의 Likert 척도를 이용하였고, 부정 문항에 대해서는 역산 처리하였으며 점수가 높을수록 공감능력이 높음을 의미한다. [표 3-3] 과 같다.

[표 3-3] 공감능력의 문항구성 및 신뢰도

변인	하위변인		문항번호	문항수	신뢰도
공감 능력	인지적 요소	관심 취하기	1,2,3,4,5,6,7	14	.79
		상상하기	8,9,10,11,12,13,14		
	정서적 요소	공감적 관심	15,16,17,18,19,20,21	14	.78
		개인적 고통	22,23,24,25,26,27,28		
전체				28	

*-(밑줄)은 역채점 문항임

라. 이직의도(turnover intentions)

이직의도(turnover intentions)를 측정하기 위한 문항은 Cook 등(1981)이 개발하고 서은희(2002), 서지영(2002) 등이 유아교사에 맞게 수정, 보완하였으며 문미선(2007)이 어린이집 보육교사에 맞게 재구성한 척도를 사용하였다. 문항은 “나는 이 직장을 그만두고 싶다는 생각을 한다.” “나는 처우만 개선된다면 이 보육시설을 떠날 수 있다”, “나는 보다 나은 보수와 신분이 보장된다면 언제든지 이직할 의사가 있다” 등 이직하려는 의도를 갖고 있는지를 묻는 6문항으로 작성되어 있다. 도구의 응답의 범주는 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘대체로 그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘대체로 그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점의 Likert 척도를 이용하였고, 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 본다. [표 3-4] 와 같다.

[표 3-4] 이직의도의 문항구성 및 신뢰도

변인		문항번호	문항수	신뢰도
이직의도	이직의도	1, 2, 3, 4, 5, 6	6	.95
전체			6	

2. 설문지 구성과 측정

본 연구에서는 이상과 같은 변수들에 대한 조작적 정의를 바탕으로 감정노동, 소진, 이직의도, 공감능력의 요인, 인구통계학적인 특성에 관하여 총 77개 문항으로 설문지를 구성하였다. 이러한 설문지의 구성내용은 [표 3-5] 와 같다.

[표 3-5] 설문지의 구성

변수	하위변인		문항수
감정노동	표면적 행동		5
	내면적 행동		5
소진	정서적 고갈		9
	비인간화		5
	개인적 성취감 감소		8
공감능력	인지적 요소	관심취하기	7
		상상하기	7
	정서적 요소	공감적 관심	7
		개인적 고통	7
이직의도			6
인구통계학적 특성	일반적 특성		17
	직업관련 특성		

제3절 자료수집 및 분석

1. 자료의 수집

본 연구는 2015년 9월 1일부터 11월 30일에 걸쳐 광주광역시·전라남도 지역 소재의 보육교사를 대상으로 설문조사하였다. 광주광역시 350부, 전라남도 350부 총 700부를 보내어 광주 350부, 전라남도 350부를 총 700부를 회수하여 불성실한 광주광역시 34부, 전라남도 지역 51부 총84부를 제외한 광주 316부, 전라남도 299부 총 615부를 최종 분석 자료로 활용하였다.

2. 자료의 분석

수집된 자료는 SPSS/PC 23.0 program을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 감정노동, 이직의도, 소진, 공감능력을 알아보기 위해 기술통계를 실시하였다.

둘째, 조사대상자들의 일반적인 특성과 직업관련 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

셋째, 조사대상자들의 일반적인 특성과 직업관련 특성에 따른 감정노동, 이직의도, 소진, 공감능력을 알아보기 위해 둘 이상의 집단 간의 평균차이를 비교하기 위해 independent t-test, one-way ANOVA를 실시하였다.

넷째, 변수간의 상관관계는 Pearson's Correlation을 실시하였다.

다섯째, 감정노동이 이직의도에 미치는 요인을 알아보기 위해 위계적 회귀분석(Multiple Regression)을 실시하였다.

여섯째, 소진의 매개효과를 알아보기 위해 매개회귀분석을 실시하였다.

일곱째, 공감능력의 조절효과를 알아보기 위해 조절회귀분석을 실시하였다.

제4장 실증분석

제1절 측정도구 검증

1. 타당도 분석

타당성 분석은 탐색적 요인분석(EFA, Exploratory Factor Analysis)으로 파악할 수 있다. 탐색적 요인분석은 여러 변수를 몇 개의 요인으로 묶음으로써 변수의 내용을 단순화하는데 주요 목적이 있다. 요인분석은 KMO (Kaiser - Meyer - Oikin)측도를 활용하는 데 이 척도는 변수 간의 상관관계가 다른 변수에 의한 설명력을 나타내는 데 일반적으로 0.7 이상이면 양호한 것으로 파악한다. 또한 Bartlett의 구형성 검정은 요인분석의 사용이 적합한 지를 판단하는 검정으로 $p=$ 을 통해 실시한다. 공통성은 추출된 요인에 의해 설명되는 비율을 나타내고 있는데 공통성이 0.4 미만이면 요인분석에서 제외하는 것이 일반적이다.

본 연구는 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 베리맥스회전을 실시하여 회전된 성분행렬을 구하였다. 요인분석 결과는 아래 표와 같다. 독립변수의 경우 KMO측도 결과 0.843으로 높은 설명력을 갖고 있으며, Bartlett의 구형성 검정결과도 요인분석 사용이 적합한 것으로 나타났다. 종속변수의 경우 KMO측도와 Bartlett의 구형성 검정결과도 적합한 것으로 나타났다.

가. 감정노동

감정노동에 대한 요인분석은 [표 4-1] 과 같이 고유값이 1이상인 2가지 요인이 추출되었다. 요인분석결과 요인 적재치가 .5이상으로 나타나 감정노동인 표면행동과 내면행동의 측정도구들은 모두 타당성이 있는 것으로 나타났다.

[표 4-1] 감정노동에 대한 요인분석결과

변수명	설문문항	요인	
		1	2
표면행동	표면행동1		.785
	표면행동2		.714
	표면행동3		.712
	표면행동4		.778
	표면행동5		.589
내면행동	내면행동1	.725	
	내면행동2	.705	
	내면행동3	.789	
	내면행동4	.696	
	내면행동5	.786	
아이겐 값		3.977	1.734
공통변량(%)		39.768	17.336
누적변량(%)		39.768	57.104

KMO=0.843 , Bartlett's $\chi^2= 2061.425$ ($p<.001$)

나. 이직의도

이직의도에 대한 요인분석은 [표 4-2] 와 같이 고유값이 1이상인 2가지 요인이 추출되었다. 요인분석결과 요인 적재치가 .5이상으로 이직의도 측정도구는 모두 타당성이 있는 것으로 나타났다.

[표 4-2] 이직의도에 대한 요인분석결과

변수명	설문문항	요인
		1
이직의도	이직의도1	.807
	이직의도2	.725
	이직의도3	.872
	이직의도4	.808
	이직의도5	.815
	이직의도6	.600
아이겐 값		3.616
공통변량(%)		60.267
누적변량(%)		60.267
KMO=0.868 , Bartlett's $\chi^2= 1699.884$ (p<.001)		

2. 신뢰도 분석

신뢰도 분석은 측정하고자 요구하는 개념을 정확하고 일관되게 측정했는가를 확인하는 것이다. 예컨대 동일한 개념에 대한 측정을 반복하였을 때 동일한 측정값을 얻을 수 있는 가능성을 일컫는다. 신뢰도 분석은 크롬바흐 알파값(Cronbach's Alpha)을 이용한다. 이 때 α 값을 신뢰계수로 활용하며,

일반적으로 .5-.6이상이면 신뢰도가 있는 것으로 파악한다. 본 연구의 신뢰도 결과는 평균 .6이상의 값으로 신뢰가 있는 것으로 나타났다. 이 결과의 표는 [표 4-3] 이다.

[표 4-3] 신뢰도 분석 결과

변 수		구 분	문항수	Cronbach's alpha 값	
독립변수	감정노동	표면적 행동	5	.755	
		내면적 행동	5	.817	
종속변수	이직의도	이직의도	6	.865	
매개변수	소진	정서적 고갈	9	.870	
		비인간화	5	.684	
		개인적 성취감 감소	8	.532	
조절변수	공감 능력	인지적 요소	관심 취하기	7	.733
		상상하기	7	.777	
	정서적 요소	공감적 관심	7	.626	
		개인적 고통	7	.590	

제2절 기술적 통계

1. 주요변수의 기술통계 분석

본 연구의 조작된 변수인 감정노동과 이직의도, 소진, 공감능력에 대한 평가하기 위하여 각각의 주요변수에 대한 기술적 통계를 구하였다. 이러한 연구변수에 대한 하위요인 별로 기술적 통계로 평균, 표준편차, 최대값, 최소값을 구하였다.

이 결과의 표는 [표 4-4] 이다.

[표 4-4] 주요변수의 기술통계 (N=615)

주요변수		하위차원	평균	표준편차	최소값	최대값	
독립변수	감정노동	표면적 행동	3.58	.658	1.40	5.00	
		내면적 행동	4.04	.534	1.00	5.00	
종속변수	이직의도	-	3.05	.916	1.00	5.00	
매개변수	소진	정서적 고갈	3.19	.702	1.00	5.00	
		비인간화	2.32	.653	1.00	4.20	
		개인적 성취감 감소	2.46	.369	1.38	3.63	
조절 변수	공감 능력	인지적 요소	관심 취하기	3.66	.489	1.57	5.00
			상상하기	3.28	.604	1.57	5.00
		정서적 요소	공감적 관심	3.73	.485	2.14	5.00
			개인적 고통	3.28	.469	1.14	5.00

2. 대상자의 일반적인 특성

가. 대상자의 인구학적 특성

대상자의 근무지역에 있어서는 광주광역시가 316명(51.4%)과 전라남도 299명(48.6%)으로 나타났다. 연령대별로는 40대가 196명(31.9%)으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 30대 195명(31.7%), 20대 193명(31.4%), 50대 이상이 30명(5%)의 순으로 나타났으나 40대, 30대, 20대의 비율은 거의 비슷함을 알 수 있었다. 이 결과의 표는 [표 4-5] 이다.

[표 4-5] 대상자의 인구학적 특성

(N=615)

구 분		빈도(명)	비율(%)
근무지역	광주광역시	316	51.4
	전라남도	299	48.6
	계	615	100.0
연령	20대	193	31.4
	30대	195	31.7
	40대	196	31.9
	50대 이상	31	5.0
	계	615	100.0

나. 대상자의 직업 관련 특성

대상자의 직업 관련 특성요인으로 전공으로는 사회복지학 224명(36.3%), 유아교육학 179명(29.1%), 보육교사 양성과정 76명(12.7%), 아동복지학 68명(11.1%), 보육학 48명(7.8%), 기타 20명(3.1%)의 순으로 나타났다. 보육시설 유형에서는 법인 227명(36.9%)과 민간 219명(35.6%)이 절반 이상을 차지하였으며, 그 다음으로 가정 91명(14.8%), 국·공립 59명(9.6%), 직장 17명(2.8%), 기타 2명(0.3%) 순 이었다. 근무경력은 3년-5년 미만이 296명(48.1%)로 월등히 높게 나타났으며, 1년-3년 미만 110명(17.9%), 5년-7년

미만 87명(14.1%), 7년-10년 미만 68명(11.1%), 10년 이상 31명(5.0%)의, 1년 미만이 23명(3.7%)순으로 나타났다. 급여는 140만원-170만원 미만 195명(31.7%), 100만원-140만원 미만 164명(26.7%), 170만원-200만원 미만 161명(26.2%), 200만원 이상 80명(13.0%), 88만원-100원 미만 15명(2.4%)등으로 나타났다.

아동인원은 “9명 이하” 220명(35.8%), “18명 이하” 173명(28.1), “5명 이하” 172명(28.0%), “23명 이하” 50명(8.1%)이었다. 평균근무시간은 “8-10시간 미만” 339명(55.1%)로 절반이상을 차지하였으며, “10-12시간 미만” 205명(33.3%), “8시간 미만” 46명(7.5%), “12시간 이상” 25명(4.1%) 순으로 나타났다. 월평균 초과근무시간은 “월 2회 이하” 299명(48.6%), “월 3-4회” 143명(23.3%), “월 5-8회” 73명(11.9%), “월 13회” 이상 67명(10.9%), “월 8-12회” 33명(5.4%)의 순으로 초과근무가 이루어지고 있음을 알 수 있었다. 연수지원은 “그렇다” 427명(69.4%)으로 “그렇지 않다” 188명(30.6%)보다 높게 나타났다. 이 결과의 표는 [표 4-6] 이다.

[표 4-6] 대상자의 직업관련 특성

(N=615)

구 분		빈도(명)	비율(%)	구 분		빈도(명)	비율(%)	
전공	유아교육학	179	29.1	급여	88-100만원 미만	15	2.4	
	보육학	48	7.8		100-140만원 미만	164	26.7	
	사회복지학	224	36.4		140-170만원 미만	195	31.7	
	아동복지학	68	11.1		170-200만원 미만	161	26.2	
	보육교사양성과정	76	12.4		200만원 이상	80	13.0	
	기타	20	3.3		계	615	100.0	
	계	615	100.0					
근무 경력	1년 미만	23	3.7	아동 인원	5명 이하	172	28.0	
	1년-3년 미만	110	17.9		9명 이하	220	35.8	
	3년-5년 미만	296	48.1		18명 이하	173	28.1	
	5년-7년 미만	87	14.1		23명 이하	50	8.1	
	7년-10년 미만	68	11.1		계	615	100.0	
	10년 이상	31	5.0					
	계	615	100.0					

평균 근무 시간	8시간 미만	46	7.5	월평균 초과 근무	월 2회 이하	299	48.6
	8-10시간 미만	339	55.1		월 3-4회	143	23.3
	10-12시간 미만	205	33.3		월 5-8회	73	11.9
	12시간 이상	25	4.1		월 8-12회	33	5.4
	계	615	100.0		월 13회 이상	67	10.9
					계	615	100.0
보육 시설 유형	국·공립	59	9.6	연수 지원	그렇다	427	69.4
	법인	227	36.9				
	민간	219	35.6		그렇지 않다	188	30.6
	가정	91	14.8				
	직장	17	2.8				
	기타	2	.3		계	615	100.0
	계	615	100.0				

3. 대상자의 일반적인 특성에 따른 특성별 차이분석

독립변수인 감정노동과 종속변수인 이직의도, 매개변수인 소진, 조절변수인 공감능력에 대해 일반적 특성인 근무지역, 연령, 결혼상태, 학력, 평균 급여, 이전 직장 경험 간의 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 Independent t-test 와 one-way ANOVA로 분석한 결과이다.

가. 대상자의 일반적인 특성에 따른 감정노동의 차이

대상자의 연령에 따른 감정노동의 차이는 [표 4-7] 에서 보는 바와 같이 감정노동 전체에서는 ($F=3.543$, $p=.014$), 내면적 행동에서는 ($F=6.707$, $p<.001$)로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으나, 표면적 행동에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 감정노동전체와 표면적 행동과 내면적 행동에 대한 평균값은 “40대”가 가장 높게 나타났다.

[표 4-7] 연령에 따른 감정노동의 차이

(N=615)

구 분		평균	표준편차	F	P
표면적 행동	20대	3.54	.647	.698	.553
	30대	3.59	.698		
	40대	3.63	.633		
	50대 이상	3.51	.634		
	계	3.58	.658		
내면적 행동	20대	3.92	.511	6.707	.001***
	30대	4.03	.537		
	40대	4.16	.495		
	50대 이상	4.01	.730		
	계	4.04	.534		
전체	20대	3.73	.502	3.543	.014*
	30대	3.81	.514		
	40대	3.90	.468		
	50대 이상	3.76	.605		
	계	3.81	.504		

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

나. 대상자의 일반적인 특성에 따른 이직의도의 차이

대상자의 지역에 따른 이직의도의 차이는 [표 4-8] 에서 보는 바와 같이 (T=-2.691, p=.007)로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 지역에 따른 이직의도의 평균은 “전라남도”가 가장 높게 나타났다.

[표 4-8] 지역에 따른 이직의도의 차이

(N=615)

구 분		평균	표준편차	T	P
이직의도	광주광역시	2.95	.891	-2.691	.007*
	전라남도	3.15	.932		
	계	3.05	.916		

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

대상자의 연령에 따른 이직의도의 차이는 [표 4-9] 에서 보는 바와 같이 ($F=2.965, p=.032$)로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령에 따른 이직의도의 평균은 “20대”가 가장 높게 나타났다.

[표 4-9] 연령에 따른 이직의도의 차이 (N=615)

구 분		평균	표준편차	F	P
이직의도	20대	3.15	.899	2.965	.032*
	30대	2.92	.905		
	40대	3.10	.891		
	50대 이상	2.83	1.131		
	계	3.05	.916		

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

다. 대상자의 일반적인 특성에 따른 소진의 차이

대상자의 연령에 따른 소진의 차이는 [표 4-10] 에서 보는 바와 같이 개인적 성취감 감소에서는 ($F=-5.192, p=.002$)로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으나, 소진전체와 정서적 고갈과 비인간화에서는 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

연령에 따른 소진의 평균은 소진전체와 정서적 고갈, 개인적 성취감 감소에서는 “20대”가 가장 높았고, 비인간화에서는 “30대”가 가장 높게 나타났다.

[표 4-10] 연령에 따른 소진의 차이 (N=615)

구 분		평균	표준편차	F	P
정서적 고갈	20대	3.23	.705	2.049	.106
	30대	3.20	.719		
	40대	3.16	.667		
	50대 이상	2.91	.744		
	계	3.19	.702		

비인간화	20대	2.32	.587	1.461	.224
	30대	2.38	.704		
	40대	2.30	.672		
	50대 이상	2.14	.564		
	계	2.32	.653		
개인적 성취감 감소	20대	2.53	.371	5.192	.002*
	30대	2.47	.368		
	40대	2.38	.346		
	50대 이상	2.44	.419		
	계	2.46	.369		
전체	20대	2.69	.422	2.610	.051
	30대	2.68	.476		
	40대	2.62	.436		
	50대 이상	2.50	.449		
	계	2.66	.447		

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

라. 대상자의 일반적인 특성에 따른 공감능력의 차이

대상자의 연령에 따른 공감능력의 차이는 [표 4-11] 에서 보는 바와 같이
 관심 취하기에서는 ($F=14.742$, $p < .001$), 인지적 요소에서는 ($F=4.515$,
 $p=.004$), 공감적 관심에서는 ($F=4.400$, $p=.004$), 개인적 고통에서는 ($F=2.695$,
 $p=.045$)로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으나, 공감
 능력전체와 정서적 요소에서는 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 나타나지
 않았다.

연령에 따른 공감능력의 평균은 관심취하기, 공감적 관심, 정서적 요소에서는
 “50대 이상”이 가장 높게 나타났고, 공감전체와 인지적 요소에서는 “40대”,
 공감적 관심, 개인적 고통과 상상하기에서는 “20대”가 가장 높게 나타났다.

[표 4-11] 연령에 따른 공감능력의 차이

(N=615)

구 분		평균	표준편차	F	P
관심취하기	20대	3.56	.454	14.742	.001***
	30대	3.58	.512		
	40대	3.82	.461		
	50대 이상	3.85	.398		
	계	3.66	.489		
상상하기	20대	3.34	.639	1.540	.203
	30대	3.24	.629		
	40대	3.29	.542		
	50대 이상	3.15	.562		
	계	3.28	.604		
인지적요소	20대	3.45	.398	4.515	.004*
	30대	3.41	.451		
	40대	3.55	.383		
	50대 이상	3.50	.350		
	계	3.47	.412		
공감적 관심	20대	3.65	.496	4.400	.004*
	30대	3.71	.460		
	40대	3.80	.485		
	50대 이상	3.87	.486		
	계	3.73	.485		
개인적 고통	20대	3.34	.491	2.695	.045*
	30대	3.28	.471		
	40대	3.22	.434		
	50대 이상	3.18	.491		
	계	3.28	.469		
정서적 요소	20대	3.50	.411	.146	.932
	30대	3.49	.373		
	40대	3.51	.343		
	50대 이상	3.53	.356		
	계	3.50	.375		
전체	20대	3.47	.334	2.500	.059
	30대	3.45	.312		
	40대	3.53	.306		
	50대 이상	3.51	.271		
	계	3.49	.317		

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

4. 대상자의 직업관련 특성에 따른 특성별 차이분석

독립변수인 감정노동과 종속변수인 이직의도, 매개변수인 소진, 조절변수인 공감능력에 대해 직업관련 특성인 보육 자격증, 전공, 보육시설 유형, 근무경력, 직급, 아동 연령, 아동인원, 평균 근무시간, 월 평균 초과근무, 휴가비, 연수지원 간의 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 Independent t-test 와 one-way ANOVA로 분석한 결과이다.

가. 대상자의 직업관련 특성에 따른 감정노동의 차이

대상자의 근무경력에 따른 감정노동의 차이는 [표 4-12] 에서 보는 바와 같이 표면적 행동에서는 ($F=2.954, p=.012$)로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났고, 감정노동 전체와 내면적 행동에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

감정노동전체와 표면적 행동과 내면적 행동에 대한 평균값은 “10년 이상”이 가장 높게 나타났다.

[표 4-12] 근무경력에 따른 감정노동의 차이 (N=615)

구 분		평균	표준편차	F	P
표면적행 동	1년 미만	3.13	.710	2.954	.012*
	1년-3년 미만	3.55	.649		
	3년-5년 미만	3.59	.647		
	5년-7년 미만	3.68	.644		
	7년-10년 미만	3.53	.649		
	10년 이상	3.71	.715		
	계	3.58	.658		
내면적행 동	1년 미만	4.03	.628	.743	.592
	1년-3년 미만	3.97	.529		
	3년-5년 미만	4.05	.527		
	5년-7년 미만	4.08	.529		
	7년-10년 미만	3.99	.533		
	10년 이상	4.12	.581		
	계	4.04	.534		

전체	1년 미만	3.58	.480	1.941	.086
	1년-3년 미만	3.76	.487		
	3년-5년 미만	3.82	.498		
	5년-7년 미만	3.88	.504		
	7년-10년 미만	3.76	.504		
	10년 이상	3.91	.595		
	계	3.81	.504		

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

나. 대상자의 직업관련 특성에 따른 이직의도의 차이

대상자의 보육시설유형에 따른 이직의도의 차이는 [표 4-13] 에서 보는 바와 같이 (F=3.970, p=.001)로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

보육시설유형에 따른 이직의도의 평균은 “가정어린이집”이 가장 높게 나타났다.

[표 4-13] 보육시설유형에 따른 이직의도의 차이 (N=615)

구 분		평균	표준편차	F	P
이직의도	국·공립	3.05	.789	3.970	.001*
	법인	2.85	.928		
	민간	3.14	.876		
	가정	3.29	.974		
	직장	3.13	.927		
	기타	3.00	1.179		
	계	3.05	.91567		

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

대상자의 평균근무시간에 따른 이직의도의 차이는 [표 4-14] 에서 보는 바와 같이 (F=5.760, p=.001)로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

평균근무시간에 따른 이직의도의 평균은 “12시간 이상”이 가장 높게 나타났고, “8시간 미만”이 가장 낮게 나타났다.

[표 4-14] 평균근무시간에 따른 이직의도의 차이 (N=615)

구 분		평균	표준편차	F	P
이직의도	8시간 미만	2.73	.878	5.760	.001*
	8-10시간 미만	2.98	.905		
	10-12시간 미만	3.19	.901		
	12시간 이상	3.43	.989		
	계	3.05	.916		

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

대상자의 월평균 초과 근무시간에 따른 이직의도의 차이는 [표 4-15] 에서 보는 바와 같이 (F=4.549, p=.001)로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

월평균 초과 근무시간에 따른 이직의도의 평균은 “월 8-12회”가 가장 높게 나타났고, “월 2회 이하”가 가장 낮게 나타났다.

[표 4-15] 월평균 초과 근무시간에 따른 이직의도의 차이 (N=615)

구 분		평균	표준편차	F	P
이직의도	월 2회 이하	2.91	.929	4.549	.001*
	월 3-4회	3.10	.850		
	월 5-8회	3.18	.822		
	월 8-12회	3.45	.786		
	월 13회 이상	3.22	1.042		
	계	3.05	.916		

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

대상자의 연수지원에 따른 이직의도의 차이는 [표 4-16] 에서 보는 바와 같이 (T=-6.431, p=<.001)로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

연수지원에 따른 이직의도의 평균은 “그렇지 않다”가 가장 높게 나타났다.

[표 4-16] 연수지원에 따른 이직의도의 차이 (N=615)

구 분		평균	표준편차	T	P
이직의도	그렇다	2.89	.900	-6.431	.001***
	그렇지 않다	3.39	.857		
	계	3.05	.916		

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

다. 대상자의 직업관련 특성에 따른 소진의 차이

대상자의 근무경력에 따른 소진의 차이는 [표 4-17] 에서 보는 바와 같이 소진전체에서는 (F=2.648, p=.022), 정서적 고갈에서는 (F=2.245, p=.048), 개인적 성취감 감소에서는 (F=5.001, p<.001)로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났고, 비인간화에서는 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

근무경력에 따른 소진의 평균은 정서적 고갈은 “1년-3년 미만”이 가장 높게 나타났고, “1년 미만”이 가장 낮게 나타났고, 비인간화와 개인적 성취감 감소에서는 “1년 미만”이 가장 높게 나타났다. 소진의 전체를 살펴보면 “1년-3년”이 가장 높게 나타났고, “1년 미만”이 가장 낮게 나타났다.

[표 4-17] 근무경력에 따른 소진의 차이 (N=615)

구 분		평균	표준편차	F	P
정서적 고갈	1년 미만	2.76	.695	2.245	.048*
	1년-3년 미만	3.26	.647		
	3년-5년 미만	3.19	.722		
	5년-7년 미만	3.23	.711		
	7년-10년 미만	3.16	.642		
	10년 이상	3.08	.723		
	계	3.19	.702		

비인간화	1년 미만	2.07	.654	1.939	.086
	1년-3년 미만	2.44	.560		
	3년-5년 미만	2.30	.682		
	5년-7년 미만	2.40	.663		
	7년-10년 미만	2.29	.665		
	10년 이상	2.21	.562		
	계	2.32	.653		
개인적 성취감 감소	1년 미만	2.60	.355	5.001	.001***
	1년-3년 미만	2.59	.374		
	3년-5년 미만	2.44	.366		
	5년-7년 미만	2.41	.361		
	7년-10년 미만	2.40	.348		
	10년 이상	2.35	.328		
	계	2.46	.369		
전체	1년 미만	2.48	.462	2.648	.022*
	1년-3년 미만	2.76	.379		
	3년-5년 미만	2.64	.466		
	5년-7년 미만	2.68	.467		
	7년-10년 미만	2.62	.407		
	10년 이상	2.55	.442		
	계	2.66	.447		

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

대상자의 평균근무시간에 따른 소진의 차이는 [표 4-18] 에서 보는 바와 같이 소진전체에서는 ($F=5.943$, $p=.001$), 정서적 고갈에서는 ($F=9.561$, $p<.001$), 비인간화에서는 ($F=3.033$, $p=.029$)로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으나, 개인적 성취감 감소에서는 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

평균근무시간에 따른 소진의 평균은 소진전체와 소진의 하위변인인 정서적 고갈과 비인간화에서는 “12시간 이상”이 가장 높았고, 개인적 성취감 감소에서는 “8시간 미만”이 가장 높게 나타났다.

[표 4-18] 평균근무시간에 따른 소진의 차이

(N=615)

구 분		평균	표준편차	F	P
정서적고갈	8시간 미만	2.92	.650	9.561	.001***
	8-10시간 미만	3.10	.716		
	10-12시간 미만	3.36	.643		
	12시간 이상	3.44	.699		
	계	3.19	.702		
비인간화	8시간 미만	2.20	.646	3.033	.029*
	8-10시간 미만	2.29	.629		
	10-12시간 미만	2.38	.685		
	12시간 이상	2.62	.630		
	계	2.32	.653		
개인적 성취감 감소	8시간 미만	2.50	.404	.402	.752
	8-10시간 미만	2.45	.362		
	10-12시간 미만	2.47	.358		
	12시간 이상	2.47	.480		
	계	2.46	.369		
전체	8시간 미만	2.54	.462	5.943	.001*
	8-10시간 미만	2.61	.449		
	10-12시간 미만	2.73	.421		
	12시간 이상	2.84	.472		
	계	2.66	.447		

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

대상자의 월평균 초과근무에 따른 소진의 차이는 [표 4-19] 에서 보는 바와 같이 소진전체에서는 (F=3.169, p=.014), 정서적 고갈에서는 (F=8.564, p=.<.001), 개인적 성취감 감소에서는 (F=2.552, p=.038)로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으나, 비인간화에서는 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

월평균 초과근무에 따른 소진의 평균은 소진전체와 소진의 하위변인인 비인간화와 개인적 성취감 감소에서는 “월 5-8회”가 가장 높게 나타났고, 정서적 고갈에서는 “월 8-12회”가 가장 높게 나타났다. 소진의 평균이 낮게 나타날 때는 “월 2회 이하”이다.

[표 4-19] 월평균 초과근무에 따른 소진의 차이

(N=615)

구 분		평균	표준편차	F	P
정서적 고갈	월 2회 이하	3.03	.702	8.564	.001***
	월 3-4회	3.28	.664		
	월 5-8회	3.39	.640		
	월 8-12회	3.46	.662		
	월 13회 이상	3.33	.710		
	계	3.19	.702		
비인간화	월 2회 이하	2.28	.626	.597	.665
	월 3-4회	2.36	.676		
	월 5-8회	2.39	.633		
	월 8-12회	2.36	.607		
	월 13회 이상	2.35	.761		
	계	2.32	.653		
개인적 성취감 감소	월 2회 이하	2.48	.366	2.552	.038*
	월 3-4회	2.47	.387		
	월 5-8회	2.51	.367		
	월 8-12회	2.39	.336		
	월 13회 이상	2.34	.336		
	계	2.46	.369		
전체	월 2회 이하	2.59	.452	3.169	.014*
	월 3-4회	2.70	.447		
	월 5-8회	2.76	.437		
	월 8-12회	2.74	.383		
	월 13회 이상	2.67	.437		
	계	2.66	.447		

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

대상자의 연수지원에 따른 소진의 차이는 [표 4-20] 에서 보는 바와 같이 소진전체에서는 ($T=-3.641, p<.001$), 정서적 고갈에서는 ($T=-4.394, p<.001$), 비인간화에서는 ($T=-2.228, p=.026$)로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났고, 소진전체와 비인간화와 개인적 성취감 감소에서는 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

연수지원에 따른 소진의 평균은 소진전체와 소진의 하위변인인 정서적 고갈,

비인간화, 개인적 성취감 감소 모두에서 “그렇지 않다”가 가장 높게 나타났다.

[표 4-20] 연수지원에 따른 소진의 차이 (N=615)

구 분		평균	표준편차	T	P
정서적고갈	그렇다	3.10	.67606	-4.394	.001***
	그렇지 않다	3.37	.72500		
	계	3.19	.70159		
비인간화	그렇다	2.28	.63499	-2.228	.026*
	그렇지 않다	2.41	.68543		
	계	2.32	.65289		
개인적 성취감 감소	그렇다	2.45	.37209	-.942	.346
	그렇지 않다	2.48	.36048		
	계	2.46	.36855		
전체	그렇다	2.61	.43204	-3.641	.001***
	그렇지 않다	2.75	.46608		
	계	2.68	.44710		

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

라. 대상자의 직업관련 특성에 따른 공감능력의 차이

대상자가 맡고 있는 아동인원에 따른 공감능력의 차이는 [표 4-21] 에서 보는 바와 같이 관심 취하기에서는 (F=4.472, p=.004), 공감적 관심에서는 (F=3.157, p=.024)로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 공감능력전체와 상상하기, 인지적 요소, 개인적 고통, 정서적 요소에서는 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

아동인원에 따른 공감능력의 평균은 공감능력 전체에서는 “5명 이하”와 “23명 이하”가 가장 높았으며, 공감능력의 하위변인인 관심 취하기에서는 “5명 이하”, 상상하기와 인지적 요소, 개인적 고통, “23명 이하”가 가장 높았으며, 공감적 관심과 정서적 요소에서는 “5명 이하”가 가장 높게 나타났다.

[표 4-21] 아동인원에 따른 공감능력의 차이

(N=615)

구 분		평균	표준편차	F	P
관심취하기	5명 이하	3.75	.510	4.472	.004*
	9명 이하	3.68	.495		
	18명 이하	3.57	.433		
	23명 이하	3.58	.519		
	계	3.66	.489		
상상하기	5명 이하	3.22	.589	2.143	.094
	9명 이하	3.29	.599		
	18명 이하	3.29	.601		
	23명 이하	3.46	.659		
	계	3.28	.604		
인지적 요소	5명 이하	3.48	.421	.918	.432
	9명 이하	3.49	.416		
	18명 이하	3.43	.386		
	23명 이하	3.52	.450		
	계	3.47	.412		
공감적 관심	5명 이하	3.82	.486	3.157	.024*
	9명 이하	3.70	.499		
	18명 이하	3.68	.453		
	23명 이하	3.69	.489		
	계	3.73	.485		
개인적 고통	5명 이하	3.27	.504	.870	.456
	9명 이하	3.28	.445		
	18명 이하	3.24	.452		
	23명 이하	3.36	.504		
	계	3.28	.469		
정서적 요소	5명 이하	3.55	.384	1.680	.170
	9명 이하	3.49	.365		
	18명 이하	3.46	.369		
	23명 이하	3.52	.396		
	계	3.50	.375		
전체	5명 이하	3.52	.310	1.635	.180
	9명 이하	3.49	.321		
	18명 이하	3.45	.310		
	23명 이하	3.52	.335		
	계	3.49	.317		

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

5. 상관관계 분석

보육교사의 배경변인에 따른 관련 변수간의 상관관계분석을 실시한 결과는 아래의 [표 4-22] 와 같다.

중요변수의 상관관계 분석결과를 보면, $p < .01$ 과 $p < .05$ 유의수준에서 각 변수 간에 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 종합적으로 볼 때, 소진의 하위차원인 정서적 고갈과 이직의도 간의 상관계수는 .537로 가장 높은 상관관계를 보였으며, 표면적 행동과 내면적 행동 간의 상관계수는 .422로서 그 다음으로 높은 상관관계를 보였다.

내면적 행동과 이직의도간의 상관계수는 -.080로서 가장 낮은 상관관계를 보이고 있는 것으로 나타났다.

[표 4-22] 상관관계 분석결과

번호	구분	상관계수										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	표면적 행동	1										
2	내면적 행동	.422**	1									
3	정서적 고갈	.310**	-.027	1								
4	비 인간화	.177**	-.168*		1							
5	개인적 성취감 감소	-.092*	-.421*	.170**	.292**	1						
6	인지적 관심 취하기	.049	.369**	-.203*	-.326*	-.410*	1					
7	인지적 상상하기	.175**	.205**	.045	.071	-.184*	.130**	1				
8	정서적 공감적 관심	.098*	.317**	-.046	-.212*	-.327*	.308**	.297**	1			
9	정서적 개인적 고통	.135**	.002	.323**	.190**	.143**	-.158*	.203**	.235**	1		
10	이직의도	.148**	-.080*	.537**	.347**	.121**	-.172*	.047	-.009	.190**	1	

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

제3절 가설의 검증

1. 감정노동이 이직의도에 미치는 영향

보육교사의 감정노동(표면적 행동과 내면적 행동)이 이직의도에 미치는 영향이 통계적으로 유의미한가를 살펴보기 위하여 <가설 1-1>과 <가설 1-2>을 다중회귀분석을 실시하였다. 분석 결과는 [표 4-23] 과 같다.

분석결과, Durbin-Watson 값이 1.75로 잔차의 독립성이 충족되고 F=15.071로 회귀모형의 적합도가 적합하다. 다중공선성 문제는 VIF값이 1.217이므로 나타나지 않았으며, 설명력(R²)은 46.9%로 나타나 모형을 해석하는데 큰 문제가 없는 것으로 파악한다. 감정노동이 이직의도에 유의수준 p<.05로 볼 때 통계적으로 유의미한 영향을 미친 것으로 나타났다. 감정노동의 하위변수인 표면적 행동은 정(+)의 영향을 미치고, 내면적 행동은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. <가설 1-1>과 <가설 1-2>는 채택되었다.

[표 4-23] 이직의도에 관한 다중회귀분석 결과

모형	비표준화계수		표준화계수	t	VIF
	B	표준오차	베타		
표면적 행동	.309	.061	.222	5.109 ^{***}	1.217
내면적 행동	-.298	.075	-.174	-3.992 ^{***}	1.217
F	15.071				
R	.685				
R ²	.469				
adjusted R	.466				

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

2. 소진의 매개효과 검증

회귀분석에서 매개효과를 검증하기 위해서는 다음과 같은 성립조건을 만족해야 한다(송지준, 2013). 첫째, 독립변수는 매개변수에서 표면적 통계적으로 유의미한 영향을 미쳐야 한다. 둘째, 독립변수는 종속변수에 유의미한 영향을 미쳐야 한다. 세 번째, 독립변수와 매개변수는 종속변수에 유의미한 영향을 미친다. 네 번째, 독립변수가 종속변수에 미치는 영향에 있어, 표준화된 베타값이 3단계보다 2단계에서 더 커야 한다.

본 연구에서는 감정노동이 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 가운데 소진의 매개효과를 검증하고자 한다. 분석 결과는 다음과 같다.

가. 감정노동과 이직의도간의 소진의 매개효과

감정노동(표면적 행동과 내면적 행동)이 이직의도에 미치는 영향관계에서 소진의 하위변인인 정서적 고갈이 매개역할을 할 것이라는 <가설 2-1>과 <가설 2-2>를 검증하기 위하여 매개효과 회귀분석을 실시하였다.

감정노동의 표면적 행동과 이직의도의 관계에서 정서적 고갈이 어떠한 매개효과를 갖는지 3단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-24] 와 같다. 1단계의 회귀계수는 .310, 2단계는 .148, 3단계의 독립변수는 -.020, 매개변수는 .543으로 나타났다. 3단계의 독립변수는 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났고, 1단계, 2단계, 3단계의 매개변수는 통계적으로 유의미하였다. 2단계의 회귀계수가 3단계 독립변수의 회귀계수보다 많은 것으로 나타났다. 매개역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 표면적 행동이 이직의도에 미치는 영향관계에서 정서적 고갈의 역할은 없는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 2-1>은 기각되었다.

[표 4-24] 감정노동과 이직의도 간에 있어서 소진의 매개효과 검증 1

독립/매개/종속변수	매개효과 검증단계	표준화된 베타값	t	p	R ²
표면적 행동/ 정서적 고갈/ 이직의도	단계1	.310	8.068	.001***	.096
	단계2	.148	3.717	.001***	.022
	단계3 (독립변수)	-.020	-.550	.582	.289
	단계3 (매개변수)	.543	15.140	.001***	

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

감정노동의 내면적 행동과 이직의도의 영향관계에서 정서적 고갈이 어떠한 매개효과를 갖는지 3단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-25]와 같다. 1단계의 회귀계수는 -.027, 2단계는 -.080, 3단계의 독립변수는 -.066, 매개변수는 .535로 나타났다. 1단계와 3단계의 독립변수는 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났고, 2단계, 3단계의 매개변수는 통계적으로 유의미하였다. 2단계의 회귀계수가 3단계 독립변수의 회귀계수보다 많은 것으로 나타났다. 매개역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 내면적 행동이 이직의도에 미치는 영향관계에서 정서적 고갈의 역할은 없는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 2-2>는 기각되었다.

[표 4-25] 감정노동과 이직의도 간에 있어서 소진의 매개효과 검증 2

독립/매개/종속변수	매개효과 검증단계	표준화된 베타값	t	p	R ²
내면적 행동/ 정서적 고갈/ 이직의도	단계1	-.027	-.672	.502	.001
	단계2	-.080	-1.994	.047*	.006
	단계3 (독립변수)	-.066	-1.933	.054	.293
	단계3 (매개변수)	.535	15.713	.001***	

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

감정노동(표면적 행동과 내면적 행동)이 이직의도에 미치는 영향관계에서 소진의 하위변인인 비인간화가 매개역할을 할 것이라는 <가설 2-3>과 <가설 2-4>를 검증하기 위하여 매개효과 회귀분석을 실시하였다.

감정노동의 표면적 행동과 이직의도의 영향관계에서 비인간화가 어떠한 매개효과를 갖는지 3단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-26] 과 같다. 감정노동의 모든 하위 요인인 내면적 행동에서 비인간화의 매개효과를 분석결과로는 1단계 회귀계수는 .177, 2단계 회귀계수는 .148, 3단계 독립변수는 .090, 매개변수가 .331로 정(+)의 영향을 미치고 있다.

1단계, 2단계, 3단계 독립변수, 매개변수 모두 통계적으로 유의미하였다. 또한 2단계의 독립변수의 회귀계수 .148의 값도 3단계의 회귀계수 .090의 값보다 크게 나타나 매개효과 작용을 하는 것으로 나타났다.

따라서 <가설 2-3>은 채택되었다. 설명력을 나타내는 R^2 값은 1단계에서 3.1%, 2단계에서 2.2%, 그리고 3단계에서는 12.8%의 설명력을 제시하고 있다.

[표 4-26] 감정노동과 이직의도 간에 있어서 소진의 매개효과 검증 3

독립/매개/종속변수	매개효과 검증단계	표준화된 베타값	t	p	R^2
표면적 행동/ 비인간화/ 이직의도	단계1	.177	4.450	.001***	.031
	단계2	.148	3.717	.001***	.022
	단계3 (독립변수)	.090	2.345	.019*	.128
	단계3 (매개변수)	.331	8.634	.001***	

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

감정노동의 내면적 행동과 이직의도의 영향관계에서 비인간화가 어떠한 매개효과를 갖는지 3단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-27] 과 같다. 1단계의 회귀계수는 -.168, 2단계는 -.080, 3단계의 독립변수는 -.023, 매개변수는 .343로 나타났다. 3단계의 독립변수는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났고, 1단계, 2단계, 3단계의 매개변수는 통계적으로 유의미하였다.

2단계의 회귀계수가 3단계 독립변수의 회귀계수보다 많은 것으로 나타났다. 매개역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 내면적 행동이 이직의도에 미치는 영향관계에서 비인간화의 역할은 없는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 2-4>는 기각되었다.

[표 4-27] 감정노동과 이직의도 간에 있어서 소진의 매개효과 검증 4

독립/매개/종속변수	매개효과 검증단계	표준화된 베타값	t	p	R ²
내면적 행동/ 비인간화/ 이직의도	단계1	-.168	-4.228	.001***	.028
	단계2	-.080	-1.994	.047*	.006
	단계3 (독립변수)	-.023	-.586	.558	.121
	단계3 (매개변수)	.343	8.926	.001***	

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

감정노동(표면적 행동과 내면적 행동)이 이직의도에 미치는 영향관계에서 소진의 하위변인인 개인적 성취감 감소가 매개역할을 할 것이라는 <가설 2-5> 과 <가설 2-6>을 검증하기 위하여 매개효과 회귀분석을 실시하였다.

감정노동의 표면적 행동과 이직의도의 관계에서 개인적 성취감 감소가 어떠한 매개효과를 갖는지 3단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-28] 과 같다. 1단계의 회귀계수는 -.092, 2단계는 .148, 3단계의 독립변수는 .161, 매개변수는 .136로 나타났다. 1단계, 2단계, 3단계의 독립변수와 매개변수 모두 통계적으로 유의미하였다. 2단계의 회귀계수가 3단계 독립변수의 회귀계수보다 작은 것으로 나타났다. 매개역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 표면적 행동이 이직의도에 미치는 영향관계에서 개인적 성취감 감소의 역할은 없는 것으로 나타났다.

따라서 <가설 2-5>는 기각되었다.

[표 4-28] 감정노동과 이직의도 간에 있어서 소진의 매개효과 검증 5

독립/매개/종속변수	매개효과 검증단계	표준화된 베타값	t	p	R ²
표면적 행동/ 개인적 성취감 감소/ 이직의도	단계1	-.092	2.348	.022*	.007
	단계2	.148	3.717	.001***	.022
	단계3 (독립변수)	.161	4.048	.001***	.040
	단계3 (매개변수)	.136	3.414	.001*	

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

감정노동의 내면적 행동과 이직의도의 영향관계에서 소진의 개인적 성취감 감소가 어떠한 매개효과를 갖는지 3단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-29] 와 같다. 1단계의 회귀계수는 -.421, 2단계는 -.080, 3단계의 독립변수는 -.036, 매개변수는 .106로 나타났다. 3단계의 독립변수는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났고, 1단계, 2단계, 3단계의 매개변수는 통계적으로 유의미하였다. 2단계의 회귀계수가 3단계 독립변수의 회귀계수보다 많은 것으로 나타났다. 매개역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 표면적 행동이 이직의도에 미치는 영향관계에서 개인적 성취감 감소의 역할은 없는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 2-6>은 기각되었다.

[표 4-29] 감정노동과 이직의도 간에 있어서 소진의 매개효과 검증 6

독립/매개/종속변수	매개효과 검증단계	표준화된 베타값	t	p	R ²
내면적 행동/ 개인적 성취감 감소/ 이직의도	단계1	-.421	-11.497	.001***	.177
	단계2	-.080	-1.994	.047*	.006
	단계3 (독립변수)	-.036	-.807	.420	.016
	단계3 (매개변수)	.106	2.395	.017*	

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

3. 공감능력의 조절효과 검증

보육교사의 감정노동, 소진, 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 가운데 공감능력의 조절효과를 검증하고자 한다. 회귀분석을 통한 조절효과 검증을 위해서는 두 가지 성립조건을 충족해야 한다(송지준, 2013). 첫 번째, 각 모형의 R²이 순차적으로 증가해야 한다. 둘째, 1모형, 2모형, 3모형의 유의확률 F 변화량이 .05보다 작아야 한다.

가. 감정노동과 이직의도 간의 공감능력의 조절효과

보육교사의 표면적 행동이 이직의도에 미치는 영향관계에서 공감능력의 (관심취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)이 조절역할을 할 것이라는 <가설 3-1, 2, 3, 4> 을 검증하기 위하여 조절효과 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 감정노동의 표면적 행동이 이직의도의 미치는 영향관계에 있어서 관심취하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-30] 과 같다. R²값이 단계1에서 .022, 단계2에서 .054, 단계3에서 .061로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .040으로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하였다. 조절역할 검증 단계를 충족하여 감정노동의 표면적 행동이 이직의도에 미치는 영향관계에서 관심취하기는 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 3-1>은 채택되었다.

[표 4-30] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 1)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.148 ^a	.022	.90626	.022	1	613	.001***
2	.233 ^b	.054	.89195	.032	1	612	.001***
3	.246 ^c	.061	.88961	.006	1	611	.040*

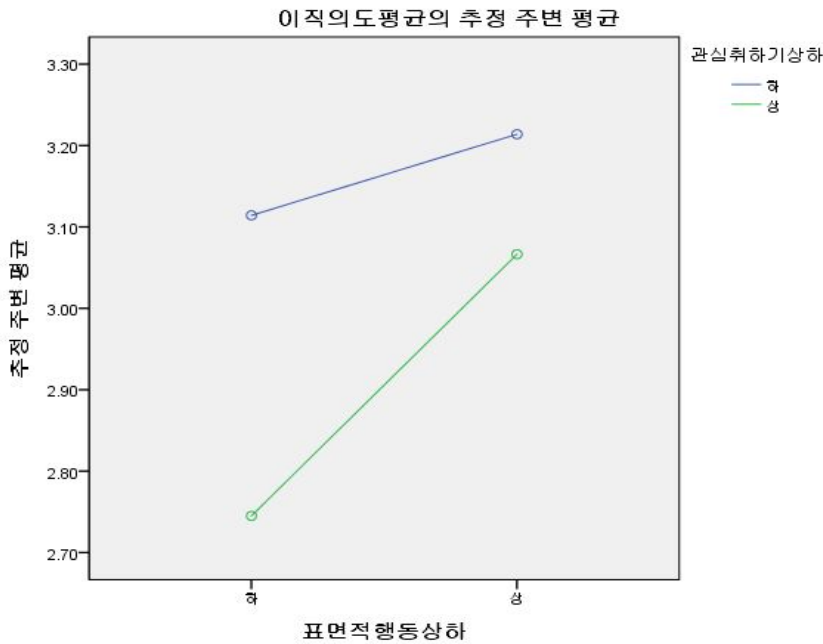
* p<.05, **p<.01, ***p<.001

a. 예측자: (상수), 표면적 행동

b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 관심취하기

c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 관심취하기, 표면적 행동 * 관심취하기

감정노동의 표면적 행동이 이직의도의 미치는 영향관계에 있어서 관심취하기의 조절효과를 분석한 결과는 [그림 4-1] 과 같다. [그림 4-1] 에서 보는 바와 같이 관심취하기가 낮은 경우보다는 높은 경우에 감정노동의 표면적 행동이 이직의도에 미치는 영향이 상대적으로 큰 것으로 나타났다. 따라서 이직의도의 영향요인으로서 감정노동의 표면적 행동이 낮은 경우보다는 높은 경우에 효과가 크게 나타남을 알 수 있다.



[그림 4-1] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 1)

둘째, 감정노동의 표면적 행동이 이직의도의 미치는 영향관계에 있어서 상상하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-31] 과 같다. R²값이 단계1에서 .022, 단계2에서 .023, 단계3에서 .027로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타났으나, F변화량이 1단계 <math><.001</math>, 2단계 .589, 3단계 .102로 나타나 유의수준 <math><.05</math>로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 표면적 행동이 이직의도에 미치는 영향관계에서 상상하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 3-2>는 기각되었다.

[표 4-31] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 2)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.148 ^a	.022	.90626	.022	1	613	.001***
2	.150 ^b	.023	.90678	.000	1	612	.589
3	.164 ^c	.027	.90553	.004	1	611	.102

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

a. 예측자: (상수), 표면적 행동

b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 상상하기

c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 상상하기, 표면적 행동 * 상상하기

셋째, 감정노동의 표면적 행동이 이직의도의 미치는 영향관계에 있어서 공감적 관심이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-32] 와 같다. R²값이 단계1에서 .022, 단계2에서 .023, 단계3에서 .023으로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 .548, 3단계 .744로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 표면적 행동이 이직의도에 미치는 영향관계에서 공감적 관심은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 3-3>는 기각되었다.

[표 4-32] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 3)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.148 ^a	.022	.90626	.022	1	613	.001***
2	.150 ^b	.023	.90673	.001	1	612	.548
3	.151 ^c	.023	.90739	.000	1	611	.744

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

a. 예측자: (상수), 표면적 행동

b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 공감적 관심

c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 공감적 관심, 표면적 행동 * 공감적 관심

넷째, 감정노동의 표면적 행동이 이직의도의 미치는 영향관계에 있어서 개인적 고통이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의

[표 4-33] 과 같다. R^2 값이 단계1에서 .022, 단계2에서 .052, 단계3에서 .052로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .846으로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 표면적 행동이 이직의도에 미치는 영향관계에서 개인적 고통은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 3-4>는 기각되었다.

[표 4-33] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 4)

모형	R	R^2	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.148 ^a	.022	.90626	.022	1	613	.001 ^{***}
2	.227 ^b	.052	.89318	.030	1	612	.001 ^{***}
3	.227 ^c	.052	.89388	.000	1	611	.846

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

- a. 예측자: (상수), 표면적 행동
- b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 개인적 고통
- c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 개인적 고통, 표면적 행동 * 개인적 고통

보육교사의 내면적 행동이 이직의도에 미치는 영향관계에서 공감능력의 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)이 조절역할을 할 것이라는 <가설 3-5, 6, 7, 8> 을 검증하기 위하여 조절효과 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 감정노동의 내면적 행동이 이직의도의 미치는 영향관계에 있어서 관심 취하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-34] 와 같다. R^2 값이 단계1에서 .006, 단계2에서 .030, 단계3에서 .030로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 .047, 2단계 <.001, 3단계 .955로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 내면적 행동이 이직의도에 미치는 영향관계에서 관심취하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 3-5>는 기각되었다.

[표 4-34] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 5)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.080 ^a	.006	.91346	.006	1	613	.047*
2	.173 ^b	.030	.90336	.023	1	612	.001***
3	.173 ^c	.030	.90410	.000	1	611	.955

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

- a. 예측자: (상수), 내면적 행동
- b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 관심취하기
- c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 관심취하기, 내면적 행동 * 관심취하기

둘째, 감정노동의 내면적 행동이 이직의도의 미치는 영향관계에 있어서 상상하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-35] 와 같다. R²값이 단계1에서 .006, 단계2에서 .011, 단계3에서 .013으로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타났으나, F변화량이 1단계 .047, 2단계 .106, 3단계 .220으로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 내면적 행동이 이직의도에 미치는 영향관계에서 상상하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 3-6>는 기각되었다.

[표 4-35] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 6)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.080 ^a	.006	.91346	.006	1	613	.047*
2	.103 ^b	.011	.91225	.004	1	612	.106
3	.115 ^c	.013	.91187	.002	1	611	.220

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

- a. 예측자: (상수), 내면적 행동
- b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 상상하기
- c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 상상하기, 내면적 행동 * 상상하기

셋째, 감정노동의 내면적 행동이 이직의도의 미치는 영향관계에 있어서 공감적 관심이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-36] 과 같다. R²값이 단계1에서 .006, 단계2에서 .007, 단계3에서 .016로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 .047,

2단계 .675, 3단계 .020으로 나타나 유의수준 <math><.05</math>로 볼 때 통계적으로 유의미하였다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 내면적 행동이 이직의도에 미치는 영향관계에서 공감적 관심은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 3-7>는 기각되었다.

[표 4-36] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 7)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.080 ^a	.006	.91346	.006	1	613	.047*
2	.082 ^b	.007	.91407	.000	1	612	.675
3	.125 ^c	.016	.91074	.009	1	611	.020*

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

a. 예측자: (상수), 내면적 행동

b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 공감적 관심

c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 공감적 관심, 내면적 행동 * 공감적 관심

넷째, 감정노동의 내면적 행동이 이직의도의 미치는 영향관계에 있어서 개인적 고통이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-37] 과 같다. R²값이 단계1에서 .006, 단계2에서 .043, 단계3에서 .044로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타났으나, F변화량이 1단계 .047, 2단계 <math><.001</math>, 3단계 .404로 나타나 유의수준 <math><.05</math>로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 내면적 행동이 이직의도에 미치는 영향관계에서 개인적 고통은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 3-8>은 기각되었다.

[표 4-37] 이직의도에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 8)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.080 ^a	.006	.91346	.006	1	613	.047*
2	.207 ^b	.043	.89734	.036	1	612	.001***
3	.209 ^c	.044	.89756	.001	1	611	.404

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

a. 예측자: (상수), 내면적 행동

b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 개인적 고통

c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 개인적 고통, 내면적 행동 * 개인적 고통

나. 감정노동과 소진 간의 공감능력의 조절효과

보육교사의 표면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에서 공감능력의 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)이 조절역할을 할 것이라는 <가설 4-1, 2, 3, 4> 를 검증하기 위하여 조절효과 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 감정노동의 표면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에 있어서 관심취하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-38] 과 같다. R²값이 단계1에서 .096, 단계2에서 .144, 단계3에서 .148로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타났으나, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .071로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 표면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에서 관심취하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-1>는 기각되었다.

[표 4-38] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 1)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.310 ^a	.096	.66761	.096	1	613	.001***
2	.379 ^b	.144	.65024	.048	1	612	.001***
3	.385 ^c	.148	.64904	.005	1	611	.071

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

a. 예측자: (상수), 표면적 행동

b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 관심취하기

c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 관심취하기, 표면적 행동 * 관심취하기

둘째, 감정노동의 표면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에 있어서 상상하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-39] 와 같다. R²값이 단계1에서 .096, 단계2에서 .096, 단계3에서 .096으로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 .001, 2단계 797, 3단계 .071로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 표면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에서 상상하

기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-2>는 기각되었다.

[표 4-39] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 2)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.310 ^a	.096	.66761	.096	1	613	.001***
2	.310 ^b	.096	.66812	.000	1	612	.797
3	.311 ^c	.096	.66853	.000	1	611	.071

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

- a. 예측자: (상수), 표면적 행동
- b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 상상하기
- c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 상상하기, 표면적 행동 * 상상하기

셋째, 감정노동의 표면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에 있어서 공감적 관심이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-40] 과 같다. R²값이 단계1에서 .096, 단계2에서 .102, 단계3에서 .105로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타났으나, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 .046, 3단계 .140으로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 표면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에서 공감적 관심은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-3>은 기각되었다.

[표 4-40] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 3)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.310 ^a	.096	.66761	.096	1	613	.001***
2	.319 ^b	.102	.66599	.006	1	612	.046*
3	.324 ^c	.105	.66534	.003	1	611	.140

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

- a. 예측자: (상수), 표면적 행동
- b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 공감적 관심
- c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 공감적 관심, 표면적 행동 * 공감적 관심

넷째, 감정노동의 표면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에 있어서 개인적 고통이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-41] 과 같다. R²값이 단계1에서 .096, 단계2에서 .177, 단계3에서 .177로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .834로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 표면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에서 개인적 고통은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-4>는 기각되었다.

[표 4-41] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 4)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.310 ^a	.096	.66761	.096	1	613	.001***
2	.420 ^b	.177	.63759	.081	1	612	.001***
3	.421 ^c	.177	.63809	.000	1	611	.834

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

- a. 예측자: (상수), 표면적 행동
- b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 개인적 고통
- c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 개인적 고통, 표면적 행동 * 개인적 고통

보육교사의 내면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에서 공감능력의 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)이 조절역할을 할 것이라는 <가설 4-5, 6, 7, 8> 을 검증하기 위하여 조절효과 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 감정노동의 내면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에 있어서 관심취하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-42] 와 같다. R²값이 단계1에서 .001, 단계2에서 .044, 단계3에서 .044로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 .502, 2단계 <.001, 3단계 .667로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 내면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에서 관심취하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-5>는 기각되었다.

[표 4-42] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 5)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.027 ^a	.001	.70190	.001	1	613	.502
2	.210 ^b	.044	.68712	.043	1	612	.001***
3	.210 ^c	.044	.68758	.000	1	611	.667

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

- a. 예측자: (상수), 내면적 행동
- b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 관심취하기
- c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 관심취하기, 내면적 행동 * 관심취하기

둘째, 감정노동의 내면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에 있어서 상상하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-43] 과 같다. R²값이 단계1에서 .001, 단계2에서 .003, 단계3에서 .006으로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타났으나, F변화량이 1단계 .502, 2단계 .205, 3단계 .235로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 내면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에서 상상하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-6>은 기각되었다.

[표 4-43] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 6)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.027 ^a	.001	.70190	.001	1	613	.502
2	.058 ^b	.003	.70155	.003	1	612	.205
3	.075 ^c	.006	.70131	.002	1	611	.235

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

- a. 예측자: (상수), 내면적 행동
- b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 상상하기
- c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 상상하기, 내면적 행동 * 상상하기

셋째, 감정노동의 내면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에 있어서 공감적 관심이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-44] 와 같다. R²값이 단계1에서 .001, 단계2에서 .002, 단계3에서 .003으로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타났으나, F변화량이 1단계 502, 2단계 .330, 3단계 .614로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 감정노동의 내면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에서 공감적 관심은 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-7>은 기각되었다.

[표 4-44] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 7)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.027 ^a	.001	.70190	.001	1	613	.502
2	.048 ^b	.002	.70193	.002	1	612	.330
3	.052 ^c	.003	.70236	.000	1	611	.614

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

a. 예측자: (상수), 내면적 행동

b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 공감적 관심

c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 공감적 관심, 내면적 행동 * 공감적 관심

넷째, 감정노동의 내면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에 있어서 정서적 요소의 개인적 고통이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-45] 와 같다. R²값이 단계1에서 .001, 단계2에서 .105, 단계3에서 .106으로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타났으나, F변화량이 1단계 .502, 2단계 <.001, 3단계 .588로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 내면적 행동이 정서적 고갈에 미치는 영향관계에서 개인적 고통은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-8>은 기각되었다.

[표 4-45] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 8)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.027 ^a	.001	.70190	.001	1	613	.502
2	.325 ^b	.105	.66468	.105	1	612	.001 ^{***}
3	.325 ^c	.106	.66506	.000	1	611	.588

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

- a. 예측자: (상수), 내면적 행동
- b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 개인적 고통
- c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 개인적 고통, 내면적 행동 * 개인적 고통

보육교사의 표면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에서 공감능력의 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)이 조절역할을 할 것이라는 <가설 4-9, 10, 11, 12> 을 검증하기 위하여 조절효과 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 감정노동의 표면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에 있어서 인지적 요소의 관심취하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-46] 과 같다. R²값이 단계1에서 .031, 단계2에서 .144, 단계 3에서 .151로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .028로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하였다. 조절역할 검증 단계를 충족하여 감정노동의 표면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에서 관심취하기는 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-9>는 채택되었다.

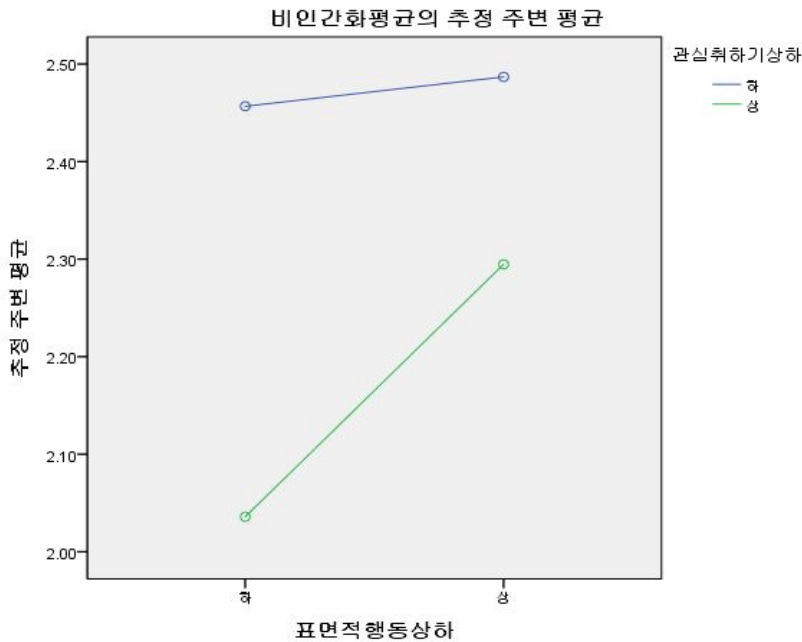
[표 4-46] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 9)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.177 ^a	.031	.64312	.031	1	613	.001 ^{***}
2	.379 ^b	.144	.60513	.112	1	612	.001 ^{***}
3	.388 ^c	.151	.60323	.007	1	611	.028 [*]

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

- a. 예측자: (상수), 표면적 행동
- b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 관심취하기
- c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 관심취하기, 표면적 행동 * 관심취하기

감정노동의 표면적 행동이 비인간화의 미치는 영향관계에 있어서 관심취하기의 조절효과를 분석한 결과는 [그림 4-2] 와 같다. [그림 4-2] 에서 보는 바와 같이 관심취하기가 낮은 경우보다는 높은 경우에 감정노동의 표면적 행동이 비인간화에 미치는 영향이 상대적으로 큰 것으로 나타났다. 따라서 비인간화의 영향요인으로서 감정노동의 표면적 행동이 낮은 경우보다는 높은 경우에 효과가 크게 나타남을 알 수 있다.



[그림 4-2] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 9)

둘째, 감정노동의 표면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에 있어서 상상하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-47] 과 같다. R²값이 단계1에서 .031, 단계2에서 .033, 단계3에서 .033으로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <math>< .001</math>, 2단계 .304, 3단계 .619로 나타나 유의수준 <math>< .05</math>로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 표면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에서 상상하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-10>은 기각되었다.

[표 4-47] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 10)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.177 ^a	.031	.64312	.031	1	613	.001***
2	.182 ^b	.033	.64309	.002	1	612	.304
3	.183 ^c	.033	.64348	.000	1	611	.619

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

- a. 예측자: (상수), 표면적 행동
- b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 상상하기
- c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 상상하기, 표면적 행동 * 상상하기

셋째, 감정노동의 표면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에 있어서 공감적 관심이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-48] 과 같다. R²값이 단계1에서 .031, 단계2에서 .085, 단계3에서 .094로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .011로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하였다. 조절역할 검증 단계를 충족하여 감정노동의 표면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에서 공감적 관심은 조절역할을 하는 것으로 나타났다. <가설 4-11>은 채택되었다.

[표 4-48] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 11)

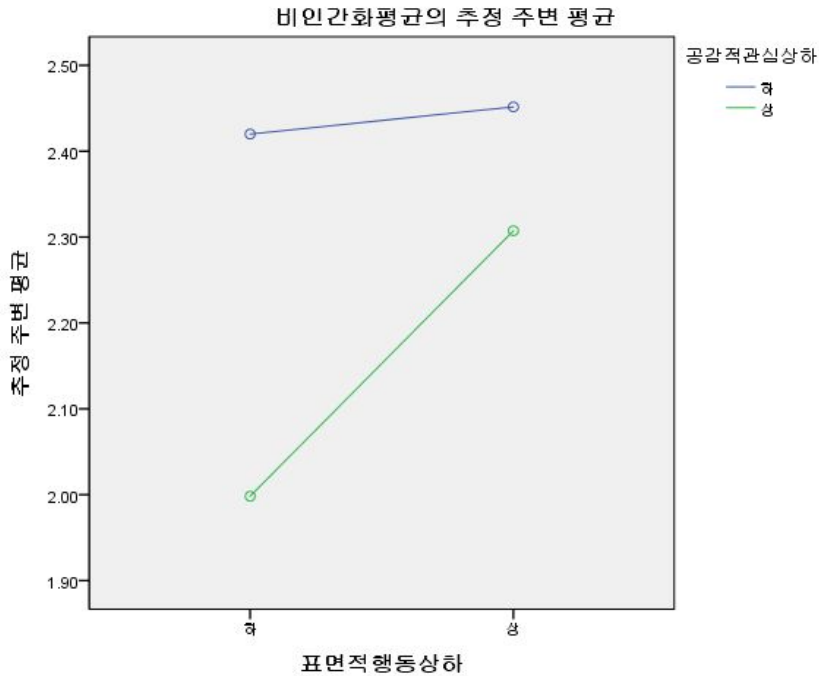
모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.177 ^a	.031	.64312	.031	1	613	.001***
2	.291 ^b	.085	.62571	.053	1	612	.001***
3	.307 ^c	.094	.62291	.010	1	611	.011*

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

- a. 예측자: (상수), 표면적 행동
- b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 공감적 관심
- c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 공감적 관심, 표면적 행동 * 공감적 관심

감정노동의 표면적 행동이 비인간화의 미치는 영향관계에 있어서 공감적 관심의 조절효과를 분석한 결과는 [그림 4-3] 과 같다. [그림 4-3] 에서 보는

바와 같이 공감적 관심이 낮은 경우보다는 높은 경우에 감정노동의 표면적 행동이 비인간화에 미치는 영향이 상대적으로 큰 것으로 나타났다. 따라서 비인간화의 영향요인으로서 감정노동의 표면적 행동이 낮은 경우보다는 높은 경우에 효과가 크게 나타남을 알 수 있다.



[그림 4-3] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 11)

넷째, 감정노동의 표면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에 있어서 개인적 고통이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-49] 와 같다. R²값이 단계1에서 .031, 단계2에서 .059, 단계3에서 .060으로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .501로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 표면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에서 개인적 고통은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-12>는 기각되었다.

[표 4-49] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 12)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.177 ^a	.031	.64312	.031	1	613	.001***
2	.243 ^b	.059	.63428	.028	1	612	.001***
3	.245 ^c	.060	.63456	.001	1	611	.501

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

- a. 예측자: (상수), 표면적 행동
- b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 개인적 고통
- c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 개인적 고통, 표면적 행동 * 개인적 고통

보육교사의 내면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에서 공감능력의 (관심취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)이 조절역할을 할 것이라는 <가설 4-13, 14, 15, 16> 을 검증하기 위하여 조절효과 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 감정노동의 내면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에 있어서 관심취하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-50] 과 같다. R²값이 단계1에서 .028, 단계2에서 .109, 단계3에서 .109로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .943으로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 내면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에서 관심취하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-13>는 기각되었다.

[표 4-50] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 13)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.168 ^a	.028	.64410	.028	1	613	.001***
2	.330 ^b	.109	.61727	.081	1	612	.001***
3	.330 ^c	.109	.61777	.000	1	611	.943

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

- a. 예측자: (상수), 내면적 행동
- b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 관심취하기
- c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 관심취하기, 내면적 행동 * 관심취하기

둘째, 감정노동의 내면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에 있어서 상상하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-51] 과 같다. R²값이 단계1에서 .028, 단계2에서 .040, 단계3에서 .040으로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 .007, 3단계 .991로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 내면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에서 상상하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-14>는 기각되었다.

[표 4-51] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 14)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.168 ^a	.028	.64410	.028	1	613	.001 ^{***}
2	.200 ^b	.040	.64074	.012	1	612	.007 [*]
3	.200 ^c	.040	.64127	.000	1	611	.991

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

- a. 예측자: (상수), 내면적 행동
- b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 상상하기
- c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 상상하기, 내면적 행동 * 상상하기

셋째, 감정노동의 내면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에 있어서 공감적 관심이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-52] 와 같다. R²값이 단계1에서 .028, 단계2에서 .056, 단계3에서 .057로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .564로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 내면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에서 공감적 관심은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-15>는 기각되었다.

[표 4-52] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 15)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.168 ^a	.028	.64410	.028	1	613	.001***
2	.238 ^b	.056	.63524	.028	1	612	.001***
3	.239 ^c	.057	.63559	.001	1	611	.564

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

- a. 예측자: (상수), 내면적 행동
- b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 공감적 관심
- c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 공감적 관심, 내면적 행동 * 공감적 관심

넷째, 감정노동의 내면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에 있어서 개인적 고통이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-53] 과 같다. R²값이 단계1에서 .028, 단계2에서 .064, 단계3에서 .065로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .427로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 내면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에서 개인적 고통은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-16>는 기각되었다.

[표 4-53] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 16)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.168 ^a	.028	.64410	.028	1	613	.001***
2	.254 ^b	.064	.63256	.036	1	612	.001***
3	.256 ^c	.065	.63275	.001	1	611	.427

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

- a. 예측자: (상수), 내면적 행동
- b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 개인적 고통
- c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 개인적 고통, 내면적 행동 * 개인적 고통

보육교사의 표면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에서 공감능력의 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)이 조절역할을 할 것이

라는 <가설 4-17, 18, 19, 20> 을 검증하기 위하여 조절효과 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 감정노동의 표면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에 있어서 관심취하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-54] 와 같다. R²값이 단계1에서 .008, 단계2에서 .173, 단계3에서 .173로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 .022, 2단계 <.001, 3단계 .769로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 표면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에서 관심취하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-17>는 기각되었다.

[표 4-54] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 17)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.092 ^a	.008	.36729	.008	1	613	.022*
2	.416 ^b	.173	.33572	.164	1	612	.001***
3	.416 ^c	.173	.33597	.000	1	611	.769

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

a. 예측자: (상수), 표면적 행동

b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 관심취하기

c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 관심취하기, 표면적 행동 * 관심취하기

둘째, 감정노동의 표면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에 있어서 상상하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-55] 와 같다. R²값이 단계1에서 .008, 단계2에서 .038, 단계3에서 .040로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 .022, 2단계 <.001, 3단계 .183으로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 표면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에서 상상하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-18>는 기각되었다.

[표 4-55] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 18)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.092 ^a	.008	.36729	.008	1	613	.022*
2	.194 ^b	.038	.36214	.029	1	612	.001***
3	.201 ^c	.040	.36191	.003	1	611	.183

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

- a. 예측자: (상수), 표면적 행동
- b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 상상하기
- c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 인지적 상상하기, 표면적 행동 * 상상하기

셋째, 감정노동의 표면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에 있어서 공감적 관심이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-56] 과 같다. R²값이 단계1에서 .008, 단계2에서 .111, 단계3에서 .111로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 .022, 2단계 <.001, 3단계 .612로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 표면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에서 공감적 관심은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-19>는 기각되었다.

[표 4-56] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 19)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.092 ^a	.008	.36729	.008	1	613	.022*
2	.332 ^b	.111	.34816	.102	1	612	.001***
3	.333 ^c	.111	.34837	.000	1	611	.612

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

- a. 예측자: (상수), 표면적 행동
- b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 공감적 관심
- c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 공감적 관심, 표면적 행동 * 공감적 관심

넷째, 감정노동의 표면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에 있어서 개인적 고통이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-57] 과 같다. R²값이 단계1에서 .008, 단계2에서 .033,

단계3에서 .033으로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 .022, 2단계 <.001, 3단계 .640으로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 표면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에서 개인적 고통은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-20>는 기각되었다.

[표 4-57] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 20)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.092 ^a	.008	.36729	.008	1	613	.022 [*]
2	.182 ^b	.033	.36301	.025	1	612	.001 ^{***}
3	.183 ^c	.033	.36324	.000	1	611	.640

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

- a. 예측자: (상수), 표면적 행동
- b. 예측자: (상수), 표면적 행동, 개인적 고통
- c. 예측자: (상수), 표면적 행동, 개인적 고통, 표면적 행동 * 개인적 고통

보육교사의 내면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에서 공감능력의 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)이 조절역할을 할 것이라는 <가설 4-21, 22, 23, 24> 을 검증하기 위하여 조절효과 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 감정노동의 내면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에 있어서 관심취하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-58] 과 같다. R²값이 단계1에서 .177, 단계2에서 .252, 단계3에서 .252로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .678로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 내면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에서 관심취하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-21>는 기각되었다.

[표 4-58] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 21)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.421 ^a	.177	.33455	.177	1	613	.001***
2	.502 ^b	.252	.31925	.075	1	612	.001***
3	.502 ^c	.252	.31946	.000	1	611	.678

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

- a. 예측자: (상수), 내면적 행동
- b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 관심취하기
- c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 관심취하기, 내면적 행동 * 관심취하기

둘째, 감정노동의 내면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에 있어서 상상하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 위의 [표 4-59] 와 같다. R²값이 단계1에서 .177, 단계2에서 .187, 단계3에서 .189로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 .006, 3단계 .219로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 내면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에서 상상하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-22>는 기각되었다.

[표 4-59] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 22)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.421 ^a	.177	.33455	.177	1	613	.001***
2	.433 ^b	.187	.33277	.010	1	612	.006*
3	.435 ^c	.189	.33263	.002	1	611	.219

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

- a. 예측자: (상수), 내면적 행동
- b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 상상하기
- c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 상상하기, 내면적 행동 * 상상하기

셋째, 감정노동의 내면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에 있어서 공감적 관심이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-60] 과 같다. R²값이 단계1에서 .177, 단계2에서 .219, 단계3에서 .219로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .576으로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 내면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에서 공감적 관심은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-23>은 기각되었다.

[표 4-60] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 23)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.421 ^a	.177	.33455	.177	1	613	.001***
2	.468 ^b	.219	.32625	.042	1	612	.001***
3	.468 ^c	.219	.32643	.000	1	611	.576

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

- a. 예측자: (상수), 내면적 행동
- b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 공감적 관심
- c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 공감적 관심, 내면적 행동 * 공감적 관심

넷째, 감정노동의 내면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에 있어서 개인적 고통이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-61] 과 같다. R²값이 단계1에서 .177, 단계2에서 .198, 단계3에서 .198로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .774로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 감정노동의 내면적 행동이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향관계에서 개인적 고통은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4-24>는 기각되었다.

[표 4-61] 소진에 대한 조절효과 검증(감정노동과 공감능력 24)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.421 ^a	.177	.33455	.177	1	613	.001***
2	.445 ^b	.198	.33060	.021	1	612	.001***
3	.445 ^c	.198	.33085	.000	1	611	.774

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

- a. 예측자: (상수), 내면적 행동
- b. 예측자: (상수), 내면적 행동, 개인적 고통
- c. 예측자: (상수), 내면적 행동, 개인적 고통, 내면적 행동 * 개인적 고통

다. 소진과 이직의도 간의 공감능력의 조절효과

보육교사의 정서적 고갈이 이직의도에 미치는 영향관계에서 공감능력의 (관심취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)이 조절역할을 할 것이라는 <가설 5-1, 2, 3, 4> 을 검증하기 위하여 조절효과 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 소진의 정서적 고갈이 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 관심취하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-62] 와 같다. R²값이 단계1에서 .288, 단계2에서 .292, 단계3에서 .293로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 .060, 3단계 .526으로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 소진의 정서적 고갈이 이직의도에 미치는 영향관계에서 관심취하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 5-1>은 기각되었다.

[표 4-62] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 1)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.537 ^a	.288	.77317	.288	1	613	.001***
2	.541 ^b	.292	.77157	.004	1	612	.060
3	.541 ^c	.293	.77194	.000	1	611	.526

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

- a. 예측자: (상수), 정서적 고갈
- b. 예측자: (상수), 정서적 고갈, 관심취하기
- c. 예측자: (상수), 정서적 고갈, 관심취하기, 정서적 고갈 * 관심취하기

둘째, 소진의 정서적 고갈이 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 상상하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-63] 와 같다. R²값이 단계1에서 .288, 단계2에서 .289, 단계3에서 .289로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 .493, 3단계 .579로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 소진의 정서적 고갈이 이직의도에 미치는 영향관계에서 상상하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 5-2>은 기각되었다.

[표 4-63] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 2)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.537 ^a	.288	.77317	.288	1	613	.001 ^{***}
2	.537 ^b	.289	.77351	.001	1	612	.493
3	.538 ^c	.289	.77394	.000	1	611	.579

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

- a. 예측자: (상수), 정서적 고갈
- b. 예측자: (상수), 정서적 고갈, 상상하기
- c. 예측자: (상수), 정서적 고갈, 상상하기, 정서적 고갈 * 상상하기

셋째, 소진의 정서적 고갈이 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 공감적 관심이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-64] 와 같다. R²값이 단계1에서 .288, 단계2에서 .288, 단계3에서 .289로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 .655, 3단계 .700으로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 소진의 정서적 고갈이 이직의도에 미치는 영향관계에서 공감적 관심은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 5-3>은 기각되었다.

[표 4-64] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 3)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.537 ^a	.288	.77317	.288	1	613	.001 ^{***}
2	.537 ^b	.288	.77368	.000	1	612	.655
3	.537 ^c	.289	.77422	.000	1	611	.700

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

- a. 예측자: (상수), 정서적 고갈
- b. 예측자: (상수), 정서적 고갈, 공감적 관심
- c. 예측자: (상수), 정서적 고갈, 공감적 관심, 정서적 고갈 * 공감적 관심

넷째, 소진의 정서적 고갈이 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 개인적 고통이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-65] 와 같다. R²값이 단계1에서 .288, 단계2에서 .288, 단계3에서 .288로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 .603, 3단계 .961로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 소진의 정서적 고갈이 이직의도에 미치는 영향관계에서 개인적 고통은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 5-4>는 기각되었다.

[표 4-65] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 4)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.537 ^a	.288	.77317	.288	1	613	.001 ^{***}
2	.537 ^b	.288	.77363	.000	1	612	.603
3	.537 ^c	.288	.77426	.000	1	611	.961

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

- a. 예측자: (상수), 정서적 고갈
- b. 예측자: (상수), 정서적 고갈, 개인적 고통
- c. 예측자: (상수), 정서적 고갈, 개인적 고통, 정서적 고갈 * 개인적 고통

보육교사의 비인간화가 이직의도에 미치는 영향관계에서 공감능력의 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)이 조절역할을 할 것이라는 <가설 5-5, 6, 7, 8> 을 검증하기 위하여 조절효과 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 소진의 비인간화가 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 관심취하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-66] 과 같다. R²값이 단계1에서 .120, 단계2에서 .124, 단계3에서 .125로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 .101, 3단계 .436으로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 소진의 비인간화가 이직의도에 미치는 영향관계에서 관심취하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 5-5>는 기각되었다.

[표 4-66] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 5)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.347 ^a	.120	.85948	.120	1	613	.001***
2	.352 ^b	.124	.85830	.004	1	612	.101
3	.354 ^c	.125	.85857	.001	1	611	.436

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

- a. 예측자: (상수), 비인간화
- b. 예측자: (상수), 비인간화, 관심취하기
- c. 예측자: (상수), 비인간화, 관심취하기, 비인간화 * 관심취하기

둘째, 소진의 비인간화가 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 상상하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-67] 과 같다. R²값이 단계1에서 .120, 단계2에서 .121 단계3에서 .121로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 .551, 3단계 .592로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 소진의 비인간화가 이직의도에 미치는 영향관계에서 상상하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 5-6>은 기각되었다.

[표 4-67] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 6)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.347 ^a	.120	.85948	.120	1	613	.001***
2	.348 ^b	.121	.85993	.001	1	612	.551
3	.348 ^c	.121	.86043	.000	1	611	.592

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

- a. 예측자: (상수), 비인간화
- b. 예측자: (상수), 비인간화, 상상하기
- c. 예측자: (상수), 비인간화, 상상하기, 비인간화 * 상상하기

셋째, 소진의 비인간화가 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 공감적 관심이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-68] 과 같다. R²값이 단계1에서 .120, 단계2에서 .125 단계3에서 .125로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 .083, 3단계 .840으로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 소진의 비인간화가 이직의도에 미치는 영향관계에서 공감적 관심은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 5-7>은 기각되었다.

[표 4-68] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 7)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.347 ^a	.120	.85948	.120	1	613	.001***
2	.353 ^b	.125	.85806	.004	1	612	.083
3	.354 ^c	.125	.85922	.001	2	610	.840

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

- a. 예측자: (상수), 비인간화
- b. 예측자: (상수), 비인간화, 공감적 관심
- c. 예측자: (상수), 비인간화, 공감적 관심, 비인간화 * 공감적 관심

넷째, 소진의 비인간화가 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 개인적 고통이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표

4-69] 와 같다. R²값이 단계1에서 .120, 단계2에서 .137 단계3에서 .137로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 .001, 3단계 .797로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 소진의 비인간화가 이직의도에 미치는 영향관계에서 개인적 고통은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 5-8>은 기각되었다.

[표 4-69] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 8)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.347 ^a	.120	.85948	.120	1	613	.001 ^{***}
2	.369 ^b	.137	.85227	.016	1	612	.001 [*]
3	.370 ^c	.137	.85335	.001	2	610	.797

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

- a. 예측자: (상수), 비인간화
- b. 예측자: (상수), 비인간화, 개인적 고통
- c. 예측자: (상수), 비인간화, 개인적 고통, 비인간화 * 개인적 고통

보육교사의 개인적 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향관계에서 공감능력의 (관심 취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)이 조절역할을 할 것이라는 <가설 5-9, 10, 11, 12> 을 검증하기 위하여 조절효과 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 소진의 개인적 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 관심취하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-70] 과 같다. R²값이 단계1에서 .015, 단계2에서 .033, 단계3에서 .033로 순차적으로 증가하지 않는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 .003, 2단계 .001, 3단계 .743으로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 소진의 개인적 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향관계에서 관심취하기는 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 5-9>는 기각되었다.

[표 4-70] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 9)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.121 ^a	.015	.90969	.015	1	613	.003*
2	.181 ^b	.033	.90209	.018	1	612	.001*
3	.181 ^c	.033	.90274	.000	1	611	.743

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

- a. 예측자: (상수), 개인적 성취감 감소
- b. 예측자: (상수), 개인적 성취감 감소, 관심취하기
- c. 예측자: (상수), 개인적 성취감 감소, 관심취하기, 개인적 성취감 감소 * 관심취하기

둘째, 소진의 개인적 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 상상하기가 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-71] 과 같다. R²값이 단계1에서 .015, 단계2에서 .020, 단계3에서 .021로 순차적으로 증가하는 것으로 나타났고, F변화량이 1단계 .003, 2단계 .077, 3단계 .400으로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 소진의 개인적 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향관계에서 상상하기는 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 5-10>은 기각되었다.

[표 4-71] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 10)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.121 ^a	.015	.90969	.015	1	613	.003*
2	.140 ^b	.020	.90811	.005	1	612	.077
3	.144 ^c	.021	.90833	.001	1	611	.400

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

- a. 예측자: (상수), 개인적 성취감 감소
- b. 예측자: (상수), 개인적 성취감 감소, 상상하기
- c. 예측자: (상수), 개인적 성취감 감소, 상상하기, 개인적 성취감 감소 * 상상하기

셋째, 소진의 개인적 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 공감적 관심이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-72] 와 같다. R²값이 단계1에서 .015, 단계2에서 .016, 단계3에서 .031로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 .003,

2단계 .427, 3단계 .002로 나타나 유의수준 <math><.05</math>로 볼 때 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 조절역할 검증 단계를 충족하지 못하였기 때문에 소진의 개인적 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향관계에서 공감적 관심은 조절역할을 하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 5-11>은 기각되었다.

[표 4-72] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 11)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.121 ^a	.015	.90969	.015	1	613	.003 [*]
2	.125 ^b	.016	.90996	.001	1	612	.427
3	.175 ^c	.031	.90369	.015	1	611	.002 [*]

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

- a. 예측자: (상수), 개인적 성취감 감소
- b. 예측자: (상수), 개인적 성취감 감소, 공감적 관심
- c. 예측자: (상수), 개인적 성취감 감소, 공감적 관심, 개인적 성취감 감소 * 공감적 관심

넷째, 소진의 개인적 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 개인적 고통이 어떠한 조절효과를 갖는지 2단계 절차에 따라 분석한 결과는 아래의 [표 4-73] 과 같다. R²값이 단계1에서 .015, 단계2에서 .045 단계3에서 .051로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 .003, 2단계 <math><.001</math>, 3단계 .047로 나타나 유의수준 <math><.05</math>로 볼 때 통계적으로 유의미하였다. 조절역할 검증 단계를 충족하여 감정노동의 표면적 행동이 비인간화에 미치는 영향관계에서 개인적 고통은 조절작용을 하는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 5-12>는 채택되었다.

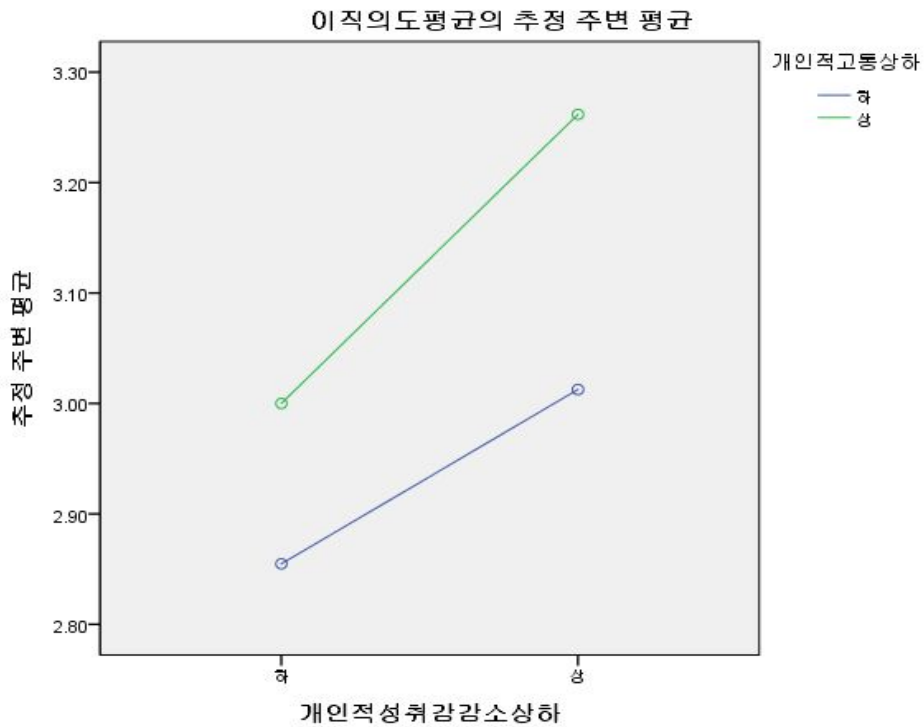
[표 4-73] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 12)

모형	R	R ²	추정값의 표준오차	R제곱 변화량	자유도1	자유도2	유의확률 F변화량
1	.121 ^a	.015	.90969	.015	1	613	.003 [*]
2	.213 ^b	.045	.89618	.031	1	612	.001 ^{***}
3	.227 ^c	.051	.89403	.006	1	611	.047 [*]

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

- a. 예측자: (상수), 개인적 성취감 감소
- b. 예측자: (상수), 개인적 성취감 감소, 개인적 고통
- c. 예측자: (상수), 개인적 성취감 감소, 개인적 고통, 개인적 성취감 감소 * 개인적 고통

소진의 개인적 성취감 감소가 이직의도의 미치는 영향관계에 있어서 개인적 고통의 조절효과를 분석한 결과는 [그림 4-4] 와 같다. [그림 4-4] 에서 보는 바와 같이 공감적 관심이 높은 경우보다는 낮은 경우에 소진의 개인적 성취감 감소가 이직의도에 미치는 영향이 상대적으로 큰 것으로 나타났다. 따라서 이직의도의 영향요인으로서 소진의 개인적 성취감 감소가 낮은 경우보다는 높은 경우에 효과가 크게 나타남을 알 수 있다



[그림 4-4] 이직의도에 대한 조절효과 검증(소진과 공감능력 12)

종합적으로, 이 연구에서 조절변수로 선정한 공감능력이 감정노동과 이직의도·감정노동과 소진·소진과 이직의도 사이에서 부분적으로 조절효과 작용을 하는 것으로 나타났다.

이상과 같은 연구 가설에 대한 검증결과를 요약하면 [표 4-74] 와 같다.

[표 4-74] 연구가설에 대한 검증결과 요약

연구가설		가설 내용	검증결과
1 - 1, 2	가설1	보육교사의 감정노동(표면적 행동, 내면적 행동)은 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택 1 -1, 2
2 - 1, 2, 3 4, 5, 6	가설2	보육교사의 감정노동(표면적 행동, 내면적 행동)이 이직의도에 영향을 미칠 때 소진(정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 감소)이 매개역할을 할 것이다.	채택 2 - 3
			기각 2 - 1, 2, 4, 5, 6
3 -1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8	가설 3	보육교사의 감정노동(표면적 행동, 내면적 행동)이 이직의도에 미치는 영향은 공감능력(관심취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)에 따라 차이가 있을 것이다.	채택 3-1
			기각 3 - 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
4 - 1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8 9, 10, 11, 12 13, 14, 15, 16 17, 18, 19, 20 21, 22, 23, 24	가설 4	보육교사의 감정노동(표면적 행동, 내면적 행동)이 소진(정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 감소)에 미치는 영향은 공감능력(관심취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)에 따라 차이가 있을 것이다.	채택 4 - 9, 11
			기각 4 - 1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8 10, 12, 13, 14 15, 16, 17, 18 19, 20, 21, 22 23, 24
5 - 1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8 9, 10, 11, 12	가설 5	보육교사의 소진(정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 감소)이 이직의도에 미치는 영향은 공감능력(관심취하기, 상상하기, 공감적 관심, 개인적 고통)에 따라 차이가 있을 것이다.	채택 5 - 12
			기각 5 -1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8 9, 10, 12

제4절 분석결과의 논의

1. 기술적 통계 분석결과

기술적 통계 분석결과 인구학적 특성에서 감정노동에는 연령, 이직의도에는 지역·연령, 소진에는 연령, 공감능력에는 연령이 집단 간 높은 유의미한 차이를 나타냈으며, 직업관련 특성에서는 감정노동에는 근무경력, 이직의도에는 보육시설 유형·평균근무시간·월평균 초과근무, 소진에는 근무경력·평균근무시간, 공감능력에는 아동인원이 집단 간 높은 유의미한 차이를 나타냈다.

본 연구의 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 연령에 따른 감정노동의 차이는 감정노동 전체에서는 $F=3.543$, $p=.014$, 내면적 행동에서는 $F=6.707$, $p<.001$ 로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 평균값은 “40대”가 가장 높게 나타났다. 이는 보육기관에서 장기근속을 의미한다고 보면, 어린이집의 목적달성을 위한 교사로서의 역할과 그에 적절한 감정을 표현하도록 요구받고 있으므로 감정노동이 체바퀴처럼 누적된 것으로 해석된다.

둘째, 지역에 따른 이직의도의 차이는 $T=-2.691$, $p=.007$ 로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 평균은 “전라남도”가 가장 높게 나타났다. 이는 농어촌 특례로 아동 대 교사비율이 광주보다 높고, 수당지급을 하고는 있으나 이직의도를 상쇄할 만큼의 처우개선은 아닌 것으로 해석된다.

셋째, 연령에 따른 이직의도의 차이는 $F=2.965$, $p=.032$ 로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 평균은 “20대”가 가장 높게 나타났다. 이는 20대가 자신의 미래에 대한 확고한 신념을 갖기보다는 찾는 과정이라고 보아도 된다. 다양한 경험, 다양한 환경, 전문성 신장, 더 나은 기관을 찾아 이동하려는 경향으로 해석된다.

넷째, 연령에 따른 소진의 차이는 개인적 성취감 감소에서는 $F=-5.192$, $p=.002$ 로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 평균은 소진전체와 정서적 고갈, 개인적 성취감 감소에서는 “20대”가 가장 높았고, 비인간화에서는 “30대”가 가장 높게 나타났다. 이는 20대라면 보육기관이 첫

직장이라고 보면, 낮은 공간과 낮은 직무로 인하여 자신의 감정을 표현하기 보다는 억제하고 통제하려는 과정의 지속으로 정신적·육체적으로 지쳐가면서 정서적 고갈과 개인적 성취감 감소를 가져온다고 본다. 30대가 되면 부정적인 감정을 드러내지 못하고 반복적으로 장기화되면서 감정이 고갈되어 업무상으로만 상대를 대하는 상태에 이르게 되는 현상으로 해석된다.

다섯째, 연령에 따른 공감능력의 차이는 관심 취하기에서는 $F=14.742$, $p<.001$, 인지적 요소에서는 $F=4.515$, $p=.004$, 공감적 관심에서는 $F=4.400$, $p=.004$, 개인적 고통에서는 $F=2.695$, $p=.045$ 로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 평균은 관심취하기, 공감적 관심, 정서적 요소에서는 “50대 이상”이 가장 높게 나타났고, 공감전체와 인지적 요소에서는 “40대”, 공감적 관심, 개인적 고통과 상상하기에서는 “20대”가 가장 높게 나타났다. 이는 40대는 연령의 깊이만큼 상대방의 경험에 대한 개인의 지적인 것과 감정적인 것들을 가지고 의사소통 할 수 있는 능력이 있는 것으로 해석된다. 20대는 보육교사 신입교사이다. 자신의 상황보다는 타인에게 일어나는 어떠한 상황에서 자신이 느끼는 정서적 반응이 먼저인 것으로 해석된다.

여섯째, 평균근무시간에 따른 이직의도의 차이는 $F=5.760$, $p=.001$ 로 통계적으로 집단 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 평균은 “12시간 이상”이 가장 높게 나타났다고, “8시간 미만”이 가장 낮게 나타났다. 이것은 보육교사가 평균적으로 토요일을 제외하고는 12시간 이상 운영하는 어린이집과 8시간 미만 운영하는 어린이집으로 운영형태가 다양함을 의미하는데 보육교사의 근무시간이 길다는 것은 이직의도가 높다고 해석된다.

2. 가설검증 결과

본 연구는 보육교사의 감정노동으로 인한 소진, 이직의도를 낮추고 감정노동, 소진, 이직의도 간의 공감능력의 조절효과에 영향요인을 찾아 보육교사의 업무환경 개선과 영·유아들에게 제공되는 보육의 질적 서비스 향상에 목적으로 하였다. 따라서 보육교사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 분석해보려는 시도였으며, 보육교사를 대상으로 감정노동, 소진, 공감능력, 이직의도 간의 영향관계를 규명하였다. 이를 위해 선행연구를 토대로 분석모형을 설정하고 요인

들 간의 인과관계를 살펴보았다.

이를 위한 연구방법으로 감정노동, 소진, 공감능력, 이직의도간의 영향관계를 규명하기 위하여 설문지를 사용하였는데, 독립변수는 감정노동, 매개변수는 소진, 종속변수는 이직의도, 조절변수는 공감능력으로 설정하여 5점 척도의 설문지를 구성하였다. 이러한 설문지에 의한 실증분석을 위해 광주광역시·전라남도 지역 소재의 보육교사를 대상으로 하여 설문조사를 하였다.

설문지에 대한 자료 분석방법에 있어서는 회수된 설문지는 통계처리 하기 위하여 부호화(coding)하고 통계프로그램 SPSS/PC 23.0 program을 사용하여 신뢰도 및 타당도 검증, 요인분석, 상관관계분석, 가설의 검증을 위한 t-test, 분산분석과 다중회귀식 등을 통해 분석결과를 도출하였다.

분석모형에 대한 검증결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 보육교사의 감정노동은 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다. 에 대한 가설검증으로는 Durbin-Watson 값이 1.75로 잔차의 독립성이 충족되고 F 값이 15.071로 회귀모형의 적합도가 적합하다. 감정노동이 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미친 것으로 나타났다. 감정노동의 하위변수인 표면적 행동은 정(+)¹의 영향관계가 있고, 내면적 행동은 이직의도에 부(-)²의 영향관계가 있음을 알 수 있다.

이러한 결과는 내면적 행동은 이직의도에 영향을 미쳐 이직의도를 낮추는 효과가 있는 반면, 표면적 행동은 이직의도에 영향을 미쳐 표면적 행동을 할수록 이직의도가 높아지는 효과가 있다. 이직의도를 낮추기 위해서는 표면적 행동보다는 내면적 행동을 고양하는 미시적 접근이 필요할 것으로 분석된다.

한편, 박다솔(2015)은 보육교사의 이직의도의 관계에서 표면행위는 이직의도와 정의 상관 관계가 있으며, 내면행위는 이직의도와 부의 상관관계에 있는 것으로 나타난 결과는 본 연구를 뒷받침 해 주고 있다.

국내 선행연구를 살펴보면, 이순희(2014)의 연구에서 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향연구에 의하면 감정노동의 표면행위는 이직의도에 정(+)¹의 영향관계가 있고, 내면행위는 통계적으로 살펴보면 이직의도에 의미 있는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이환정(2013)의 사회복지시설 종사자를 대상으로, 감정노동의 하위변수인 표면적 행동은 정(+)¹의 영향관계가 있고, 내면적 행동은 이직의도에 부(-)²의 영향관계가 있는 것을 알 수 있다.

외국 선행연구를 살펴보면, Seery(2009)는 감정노동(표면행위)과 이직의도와 연구에서 정(+)²의 영향관계가 있다는 연구결과를 보이고 있다. Chauetal(2009)의 연구에서 표면행위는 이직의도와 정(+)²의 영향관계를 보여 주고 있으나, 내면 행위는 이직의도와 부(-)²적인 영향관계를 보여 주고 있다. 대체적으로 감정노동과 이직의도는 일관되지 않는 연구결과가 혼재되어 나타나고 있다.

둘째, 보육교사의 내면적 행동이 이직의도에 영향을 미칠 때 비인간화가 매개 역할을 할 것이다. 에 대한 가설검증으로는 1단계 회귀계수는 .177, 2단계 회귀계수는 .148, 3단계 독립변수는 .090, 매개변수가 .331로 정(+)²의 영향을 미치고 있다. 1단계, 2단계, 3단계 독립변수, 매개변수 모두 통계적으로 유의미하였다. 또한 2단계의 독립변수의 회귀계수 .148의 값도 3단계의 회귀계수 .090의 값보다 크게 나타나 소진이 매개효과 작용을 하는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 보육교사의 감정노동과 이직의도 간에 소진이란 매개변수가 연결되어 있고, 그 매개변수인 소진의 역할이 매우 중요하다는 것이다.

국내 선행연구를 살펴보면, 이환정(2013)의 연구에 의하면 사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향연구에서 직무소진의 매개효과 영향관계에서 감정노동과 이직의도 사이엔 소진이란 매개변수의 영향관계가 나타났다. 이는 본 논문을 뒷받침해 주고 있다.

외국 선행연구를 살펴보면, Brotheridge와 Grandey(2002)는 감정표현의 규제는 직업이나 업무에 따라 감정노동에 차이는 있으나 감정노동과 소진으로 이어진다고 밝히고 있다. 또한 표면행동과 내면행동의 선택방법에 따라 부정적 또는 긍정적 유의미한 영향을 미치며, 소진에도 차이가 있음을 밝혔다. Grandey(2003)는 대인 서비스 상호작용에 있어서 내면행동은 고객만족과 긍정적 사고에 영향을 주었고, 표면행동은 더 많은 정서적 불안과 스트레스로 이어졌으며 또 표면적행동은 소진과의 관계에서도 소진에 더 많은 영향을 미친 것을 밝혔다.

셋째, 보육교사의 표면적 행동이 이직의도에 미치는 영향은 관심취하기에 따라 차이가 있을 것이다. 에 대한 가설검증은 R²값이 단계1에서 .022, 단계2에서 .054, 단계3에서 .061로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .040으로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통

계적으로 유의미하였다. 보육교사의 표면적 행동이 비인간화의 영향에 따라 관심 취하기는 차이가 있을 것이다. 에 대한 가설검증은 R^2 값이 단계1에서 .031, 단계2에서 .144, 단계3에서 .151로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .028로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하였다. 표면적 행동이 비인간화의 영향에 따라 공감적 관심은 차이가 있을 것이다. 에 대한 가설검증은 R^2 값이 단계1에서 .031, 단계2에서 .085, 단계3에서 .094로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 <.001, 2단계 <.001, 3단계 .011로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하였다. 보육교사의 개인적 성취감 감소가 이직의도의 영향에 따라 개인적 고통은 차이가 있을 것이다. 에 대한 가설검증은 R^2 값이 단계1에서 .015, 단계2에서 .045 단계3에서 .051로 순차적으로 증가하고 있는 것으로 나타나고, F변화량이 1단계 .003, 2단계 <.001, 3단계 .047로 나타나 유의수준 <.05로 볼 때 통계적으로 유의미하였다.

이상과 같이 R^2 값이 순차적 증가와 1모형, 2모형, 3모형의 유의확률 F 변화량이 .05보다 작아서 통계적으로 영향관계가 나타났다. 그러므로 공감능력이 부분 조절효과 영향관계가 나타났다.

이러한 결과는 보육교사의 감정노동이 소진, 이직의도에 영향을 미칠 때 공감능력이 부분적 조절효과로 영향관계가 있으므로, 보육교사의 공감능력은 매우 중요한 자질중 하나로 나타났다.

선행연구를 살펴보면, 감정노동과 소진, 소진과 감정노동, 감정노동과 이직의도간 영향관계에서 공감능력의 조절효과를 밝히는 선행연구는 찾아보기 힘들기에 감정노동과 공감능력, 소진과 공감능력, 이직의도와 공감능력의 영향관계를 살펴보면, 감정노동을 통한 감정부조화로 인하여 스트레스가 생기게 되고 이에 대한 결과로 이직의도가 높아지는 것으로 밝히고 있다(송윤정, 2011). 공감피로가 가져오는 부정적인 결과가 소진이며, 공감만족이 높을수록 소진이 낮게 나타낸다는 것으로 밝히고 있으며(김현주, 2011), 공감은 긍정적 정체성과 조직몰입의 두 개의 변수를 통해 이직의도에 영향을 미치는 것을 밝혔다(고성훈·문태원, 2012). 그러므로 각각의 변수들에서 공감능력이 영향관계가 있음을 알 수 있다. 본 연구에서는 감정노동, 소진, 이직의도 사이에서 공감능력의 조절효과 영향요인임을 밝혔다는데 함의를 두고자 한다.

결국, 영·유아 보호자, 동료, 가족 등 보육교사의 인적환경과 관련 있는 사람들은 보육교사의 감정노동 대상자임을 인식하고, 소진되지 않도록 공감능력의 향상 방안을 미시적으로 접근하여 근무환경을 조성해야 한다. 이로 인하여 보육교사의 이직의도를 줄이고 영·유아들에게 제공되는 보육의 질적 서비스향상을 긍정적으로 가져온다.

제5장 결 론

제1절 연구결과 요약

본 연구는 보육교사의 감정노동, 소진, 공감능력과 이직의도 간의 인과관계 규명을 통해 보육교사의 업무환경과 보육 서비스에 대한 함의를 발견하려는 목적으로 시도 되었다. 따라서 보육교사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 분석해보려는 시도였으며, 보육교사를 대상으로 감정노동, 소진, 공감능력, 이직의도 간의 영향관계를 규명하였다. 이를 위해 선행연구를 토대로 분석모형을 설정하고 요인들 간의 영향관계를 살펴보았다.

이를 위한 연구방법으로 감정노동, 소진, 공감능력, 이직의도간의 영향관계를 규명하기 위한 자료수집을 위해 설문지 조사를 실시하였는데, 5점 척도의 설문지를 사용하였다. 광주광역시·전라남도 지역 소재의 보육교사를 대상으로 하여 실시, 설문지 회수 후 유효한 설문지만 통계처리를 하기 위하여 부호화(coding)하고 통계프로그램 SPSS/PC 23.0 program을 사용하여 신뢰도 및 타당도 검증, 기술통계, 빈도분석, 가설의 검증을 위한 t-test, 분산분석과 다중회기분석 등을 통해 연구결과를 도출하였다.

1. 기술적 통계 분석결과

첫째, 연령에 따른 감정노동의 차이는 40대가, 근무경력에 따른 감정노동의 차이는 10년 이상이 가장 높게 나타났다.

둘째, 연령에 따른 소진의 차이는 소진전체와 정서적 고갈, 개인적 성취감 감소에서는 20가, 비인간화에서는 30대가, 근무경력에 따른 소진의 차이는 1년-3년이, 평균근무시간에 따른 소진의 차이는 소진전체와 소진의 하위변인인 정서적 고갈과 비인간화에서는 12시간 이상, 개인적 성취감 감소에서는 8시간 미만이 가장 높게 나타났다.

셋째, 연령에 따른 공감능력의 차이는 관심취하기, 공감적 관심, 정서적 요소

에서는 50대 이상이, 공감능력 전체와 인지적 요소에서는 40대, 공감적 관심, 개인적 고통과 상상하기에서는 20대가 가장 높게 나타났다.

넷째, 대상자의 지역에 따른 이직의도의 차이는 전라남도가, 보육시설유형에 따른 이직의도의 차이는 가정어린이집이, 평균근무시간에 따른 이직의도의 차이는 12시간 이상이, 월평균 초과 근무시간에 따른 이직의도의 차이는 월 8-12회가 가장 높게 나타났다.

2. 가설검증 결과

가설검증 결과 보육교사의 감정노동은 이직의도에 영향관계가 있음을 알 수 있었으며, 보육교사의 소진은 감정노동과 이직의도 간의 영향관계에서 부분 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 또한 보육교사의 감정노동, 소진, 이직의도 간의 영향관계에서 공감능력은 부분 조절효과를 하는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 보육교사의 감정노동이 이직의도에 유의미한 영향을 미치는가를 살펴보았다. 분석 결과, 감정노동이 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향관계가 나타났다. 감정노동의 하위변수인 내면적 행동은 이직의도에 부(-)의 영향관계가 있고, 표면적 행동은 정(+)의 영향관계가 있음을 알 수 있다.

둘째, 보육교사의 감정노동이 이직의도에 영향을 미칠 때 소진의 매개역할을 살펴보았다. 분석결과, 감정노동의 하위변인인 내면적 행동과 이직의도간의 영향관계에서 소진의 하위변인인 비인간화가 매개역할을 하는 것으로 나타났다.

셋째, 보육교사의 감정노동, 소진, 이직의도에 영향에 따라 공감능력의 조절효과를 살펴보았다. 분석결과, 감정노동의 하위변인인 표면적 행동이 종속변수인 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 공감능력이 조절효과를 하는 것으로 나타났다. 감정노동의 하위요인인 표면적 행동이 종속변수인 소진의 하위변인인 비인간화에 미치는 영향관계에 있어서 공감능력이 조절역할을 하는 것으로 나타났다. 소진의 하위요인인 개인적 성취감 감소가 종속변인인 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 공감능력이 조절역할을 하는 것으로 나타났다.

제2절 연구결과 시사점

1. 이론적 시사점

본 연구는 광주광역시·전라남도 지역 소재의 보육교사를 대상으로 감정노동, 소진, 공감능력, 이직의도 간의 영향관계를 규명하였다. 이를 위해 선행연구를 토대로 분석모형을 설정하고 요인들 간의 인과관계를 살펴보았다. 분석결과 보육교사의 감정노동과 이직의도간에 유의미한 영향관계가 있고, 감정노동과 이직의도간 영향관계에서 소진의 매개효과가 부분적으로 유의미한 영향관계가 나타났다. 또한 보육교사의 감정노동, 소진, 이직의도간 영향관계에서 공감능력의 조절효과가 부분적으로 유의미한 영향관계가 나타났다.

이 결과를 바탕으로 보육교사의 이직의도의 영향연구에 대한 이론적 함의를 도출하였다.

첫째, 이 연구에서는 보육교사의 감정노동과 이직의도 간의 영향관계를 분석한 결과, 보육교사의 감정노동과 이직의도간에 유의미한 영향관계가 나타났다. 보육교사를 대상으로 그들의 감정노동에 대해 다룬 연구들이 미비한 시점에서 보육교사의 입장을 다루었다는 의미가 있으며, 기존 선행연구들의 관련주장을 뒷받침하였다는데 그 함의가 있다.

둘째, 이 연구에서는 감정노동이 이직의도에 영향을 미칠 때 소진이 매개역할로서의 영향관계를 분석한 결과, 이들 요인들 중 부분적으로 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 감정노동의 하위변수인 표면적 행동과 이직의도의 영향관계에서 소진의 하위변수인 비인간화가 어떠한 매개효과를 갖는지 분석결과 감정노동의 하위 변수인 내면적 행동에서 비인간화의 매개효과 작용을 하는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 보육교사의 감정노동과 이직의도 간의 소진 매개효과의 이론적 지식기반의 확장과 연구접근의 다양화를 시도해 보았다는데 그 함의를 들 수 있다.

셋째, 보육교사의 감정노동이 소진, 이직의도간에 영향관계가 있을 때 공감능력의 조절효과를 분석한 결과, 이들 요인들 중 부분적으로 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

보육교사의 감정노동이 이직의도의 영향에 따라 공감능력은 부분적 차이가 나

타났다. 감정노동의 하위변수인 표면적 행동이 종속변수 이직의도의 영향관계에 있어서 공감능력의 하위변인인 인지적 요소의 관심취하기는 조절효과 작용을 하는 것으로 나타났다.

보육교사의 감정노동이 소진의 영향에 따라 공감능력은 차이가 나타났다. 감정노동의 하위변인인 표면적 행동이 종속변수 소진의 하위변인인 비인간화의 미치는 영향관계에 있어서 공감능력의 하위변인인 인지적 요소의 관심취하기는 조절효과 작용을 하는 것으로 나타났으며, 감정노동의 하위변인인 표면적 행동이 종속변수 소진의 하위변인인 비인간화의 미치는 영향관계에 있어서 공감능력의 하위변인인 인지적 요소의 공감적 관심은 조절효과 작용을 하는 것으로 나타났다.

보육교사의 소진이 이직의도의 영향에 따라 공감능력에서 부분적 차이가 나타났다. 소진의 하위변인인 개인적 성취감 감소가 이직의도의 영향에 따라 공감능력의 하위변인인 정서적 요소의 개인적 고통은 조절효과 작용을 하는 것으로 나타났다.

이처럼 본 연구의 결과는 보육교사를 대상으로 감정노동, 소진, 이직의도 간에서 공감능력 조절효과의 이론적 지식기반의 확장과 연구접근의 다양화를 시도해 보았다는데 그 함의를 들 수 있다.

2. 정책적 시사점

이상에서 제시한 연구결과에 대한 논의를 바탕으로 보육교사의 이직의도를 예방하기 위한 정책적 시사점을 다음과 같이 도출하였다.

첫째, 본 연구에서 보육교사의 감정노동과 이직의도 간의 영향관계를 분석한 결과, 보육교사의 감정노동은 이직의도에 유의미한 영향관계가 나타났다. 이 결과는 보육교사의 감정노동의 수준을 낮추고 이직의도를 예방하기 위해서 감정노동자에 대한 사회적 관심과 피해자 구제를 위한 사회관계망 형성 및 구축을 위한 정책적 지원이 필요하다는 것을 의미한다. 최근 들어 영·유아 학대라는 폭행사건으로 각 보육기관에는 CCTV가 의무화가 되어 지며 사회적인식의 부족이라는 이증고를 안고 있는 보육교사들의 사기는 더 안 좋아졌다. 그러므로 보육교사들의 사회적 인식이 정립되고 보육의 서비스 질도 높이려면, 보육교사의 감정노동 보호를 위하고 이직을 줄일 수 있는 사회관계망 형성에 대한 다양한 방안

에 대한 검토가 필요하다.

둘째, 본 연구에서 보육교사의 감정노동과 이직의도 간의 영향관계를 분석한 결과, 보육교사의 감정노동은 이직의도에 유의미한 영향관계가 나타났다. 이는 보육교사의 감정노동을 줄이기 위한 또 하나의 대안으로 학부모 고충 처리 센터를 시스템화하는 정책이 마련되어야 한다는 것을 시사한다. 보육교사가 영·유아 보호자와 상호작용 과정에서 감정노동 환경에 노출되며 상호작용과정에서 경험하는 영·유아 보호자의 감정분출 및 돌발행동은 보육교사가 불안과 모욕감을 느끼기에 충분하다. 그러나 현재의 보육환경은 보호자의 불만을 일방적으로 수용해야 한다. 이 과정에서 영·유아 보호자가 보육교사에게 상호작용하기 전 학부모 고충처리 센터를 통해 상호작용을 한다면 보호자가 보육교사에게 감정분출이 및 돌발행동에 따른 일방적 수용은 낮아지므로 감정노동이 줄어들어 이직의도가 낮아질 것이다.

셋째, 보육교사의 이직의도를 소진이 매개한다는 결과를 볼 때, 소진을 예방하고 줄일 수 있는 수퍼비전 시스템을 구축하기 위한 정책적 지원이 필요하다. 특히 본 연구결과는 감정노동과 이직의도간의 보호요인이 소진이므로 보육교사가 보육교사로서 역할을 수행함에 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 감소를 보이는 소진상태는 들어가기 전 상담분야나, 사회복지서비스분야와 같이 종사자에 대한 수퍼비전 시스템을 정책적으로 구축하여 원장, 원감, 주임 등에게 수퍼바이저 자격증을 제도화하여 보육교사의 소진을 예방하고, 보육서비스의 질을 향상시킬 수 있어야만 한다.

넷째, 보육교사의 공감능력을 높이기 위한 교육 시스템 구축을 위한 정책적 지원이 필요하다. 본 연구에서 보육교사의 감정노동과 소진, 이직의도 간의 영향관계를 분석한 결과, 보육교사의 감정노동이 소진, 이직의도에 영향을 미칠 때 공감능력이 조절효과로 유의미한 영향관계가 나타났다. 이러한 연구결과는 보육교사의 공감능력은 영·유아, 영·유아의 부모, 동료 간의 상호작용의 중요한 역할을 할 뿐만 아니라 도덕발달에 기초 교육으로 중요한 요인이 될 수 있다는 것이다. 또한 공감능력을 가지고 있지 않더라도 현장에서 재교육을 통하여 훈련할 수 있다. 보육교사의 의무교육인 직무교육이 2년에 한 번씩 이루어지므로 공감능력 훈련프로그램이 의무교육 교과목으로 지정되도록 정책적으로 지원할 필요가 있다. 또한 이를 지도할 수 있는 지도자 양성이 시급하다고 할 수 있다.

다섯째, 차이분석결과 근무지역에서는 광주보다 전라남도의 이직의도가 높게

나타났다. 이는 전라남도가 아동 대 교사비율에 있어서 농어촌 특례적용을 받고 있어서 광주보다 높은 아동 대 교사비율을 가지고 있다. 이로 인한 보육교사에 대한 수당은 지급을 하고는 있으나 이직의도를 상쇄할 만큼의 처우개선은 아님을 알 수 있다. 농어촌 특례적용 대상지역의 이직의도가 높은 것을 줄이고 보육서비스의 질을 높이려면, 아동 대 교사비율에 있어서 농어촌 특례적용을 폐지해야 한다. 만약 광주와 비율이 같지 않다면 초과 보육에 관련된 타당한 금액이 보육교사에게 돌아갈 수 있도록 정책적으로 제도화해야 할 것이다.

여섯째, 차이분석결과 소진과 이직의도에서 가장 높게 차이를 나타낸 것은 근무시간에서 12시간 이상이다. 영·유아보육법 제24조 어린이집 운영 일반원칙에서는 주6일 이상, 연중 계속 운영하는 것을 원칙으로 하며, 월요일부터 금요일은 12시간, 토요일은 8시간 근무시간이다. 토요일은 제외하고는 12시간 이상의 노동을 요구한다. 또한 아파도 병가를 내기가 어려운 근무환경이다. 그렇다면 똑같은 영·유아를 교육하는 유치원은 반일반, 종일반, 야간반으로 나누어져 있어서 반일반은 4시간, 종일반은 5시간, 야간반은 4시간으로 나누어진 시간마다 담임교사, 방과후 교사, 야간반교사로 바뀌어 진다. 영·유아를 보육하고 교육하는 것은 같다. 그러므로 어린이집과 유치원에 대한 정부의 합당한 지원이 정책적 제도로 필요하다. 또한 근로기준법에 근거한 법정근로시간을 준수(주40시간)하게 하여 보육교사들이 초과 근무를 하지 않게 하며, 만약 초과근무를 한다면 그에 합당한 초과근무 수당 지급을 해 주어야 한다. 또한 휴게시간, 출산휴가, 육아휴직, 연차휴가, 근로자의 날 등이 보장받을 수 있는 시간제교사나 보조교사제도의 도입으로 보육교사의 소진과 이직의도를 줄이는 정책적 제도로 이루어져야 할 것이다.

3. 실천적 시사점

첫째, 보육교사의 이직은 영·유아들의 보육의 질을 좌우한다. 그러므로 보육교사의 감정노동, 소진, 이직의도에 공감능력이 조절효과가 영향요인이므로 보육교사의 공감능력을 높일 수 있는 프로그램을 개발하는 연구가 이루어져야 할 필요가 있다고 본다. 감정노동이 높고 소진과 이직의도가 높은 집단에 대해 공감능력 향상을 위한 개인 또는 집단에 미시적 치료접근이 시급하다.

둘째, 보육교사의 감정노동은 이직의도에 영향을 미칠 때 소진이 매개효과로 유의미한 영향요인 이므로 보육교사의 소진을 예방하고 줄일 수 있는 상담 고충센터와 프로그램이 상시 운영되어야 한다.

셋째, 보육교사가 감정노동에 직접 노출되지 않도록 영·유아 보호자를 대상으로 부모 상담 및 다양한 의사소통기구가 상설되어 보육교사와 보호자가 직접 상호작용하기보다 이러한 공식적인 통로를 통한 상호작용을 하도록 운영자들의 배려가 필요하다. 또한 감정노동에 직접 노출되어 있는 보육교사들에게 예방차원의 교육훈련, 전문적 치료, 상담, 임시휴가, 휴식시간 등을 위한 개입 메뉴얼 개발이 이루어지는 등 미시적 접근이 필요하다.

넷째, 보육교사의 감정노동은 이직의도에 유의미한 영향요인이므로 감정노동을 줄이기 위한 방안으로 의사소통의 통로(홈페이지, 핸드폰 어플, 앱 등)를 만들어 영·유아의 보호 및 교육에 관한 정보의 비대칭성을 줄여주어야 한다.

다섯째, 보육교사의 감정노동은 이직의도에 유의미한 영향요인이므로 감정노동을 줄이기 위한 CCTV의 매뉴얼보급과 보육기관의 종사자들과 영·유아 보호자가 이해 할 수 있도록 전달교육이 이루어져야 할 것이다. CCTV의 의무로 인하여 영·유아보호자는 영·유아의 기관 부적응, 영·유아의 기관에서의 신체적 상처 등으로 보육교사에게 열람을 요구하는 등 보육교사의 감정노동을 높이는 요인으로 작용하고 있다. 따라서 정확한 CCTV 매뉴얼과 교육이 이루어진다면 보육교사도 예측이 가능하여 감정노동을 줄일 수 있을 것이다.

여섯째, 보육교사의 감정노동은 이직의도에 영향을 미칠 때 소진이 매개효과로 유의미한 영향요인이므로 소진이 낮아지도록 지역사회를 활용해야 한다. 예를 들면, 동구시니어센터에서는 노인일자리 전담기관으로서 일자리가 필요한 곳에 어르신들을 파견해주고 있다. 인력이 필요한 보육기관에 어르신들이 파견되어 영·유아들의 교육을 제외한 다양한 부분에서 활동하신다면 보육교사의 소진을 줄일 것이다.

일곱째, 보육교사의 감정노동, 소진, 이직의도에 공감능력이 조절효과 영향요인임으로 보육교사 자격증 이수 교과목에 공감능력을 포함시키는 등 보육교사의 공감능력을 향상시키기 위한 실질적이고 효과적인 접근이 필요하다.

제3절 향후 연구 및 제언

본 연구는 보육교사를 대상으로 감정노동, 소진, 공감능력, 이직의도 간의 영향관계에 대해 실증적으로 분석하였다. 이를 위해 광주광역시·전라남도 지역 소재의 보육교사를 대상으로 하여 설문조사를 진행하였고, 그 결과를 활용하여 신뢰도 및 타당도 검증, 기술통계, 빈도분석, 가설의 검증을 위한 t-test, 분산분석과 다중회기분석 등을 통해 분석결과를 도출하였다.

그러나 본 연구는 다음과 같은 점에서 한계점을 가지고 있으며, 이와 관련하여 향후 연구방향을 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구는 연구대상이 광주광역시, 전라남도의 보육교사들로 연구가 이루어졌으므로 전체보육교사를 대상으로 연구결과를 일반화시키기에는 어려움이 있다. 후속연구에서는 전체보육교사를 대상으로 전국적으로 확대하여 시행하는 연구가 필요할 것이다.

둘째, 보육교사의 이직의도에 공감능력의 조절의 영향연구가 거의 없는 실정이다. 본 연구에서 보육교사의 이직의도에 공감능력 조절변수의 영향관계 요인임을 밝혔지만 후속연구에서는 공감능력에 영향을 미칠 수 있는 요인들의 관한 연구가 필요할 것이다.

셋째, 본 연구에 사용된 설문지가 보육교사의 감정노동, 소진, 공감능력, 이직의도 모두 자기보고식 응답을 요구하고 있다. 이 설문과정에서 사회적 바람직성을 일으킬 수 있으므로 관찰 혹은 심층면담 등과 같은 질적 자료를 함께 연구할 필요가 있다.

참 고 문 헌

I. 국내문헌

1) 단행본

- 김정휘(2006). 「교사의 직무스트레스와 탈진- 교육의 위기」, 서울: 박학사.
- 박성희(1994). 「공감, 공감적 이해」, 서울: 원미사.
- 박성희(1997). 「공감과 친사회행동」, 서울: 문음사.
- 박성희(2004). 「공감학 : 어제와 오늘」, 서울: 문음사.
- 서영숙·김경혜(1996). 「보육학개론」, 서울: 양서원.
- 송지준(2013). 「논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법」. 서울: 21세기사.
- 양옥승 등 (1998). 「세계의 보육제도」. 경기: 양서원.
- 오세운(2016). 「공감으로 소통하는 공동체」, 경기: 법문사.
- 이남주·김소양·이재삼·장현주(2012). 「보육학개론」, 경기: 공동체.
- 전남련(2004). 「영·유아보육개론」, 서울: 형설.

2) 학위논문

- 강미자(2012). 보육교사의 역할스트레스가 정서적 고갈에 미치는 영향. 「열린 유아 교육연구」, 18(4): 153-179.
- 강민주(2010). 어머니의 부모역할지능과 유아의 공감능력 및 자기조절능력과의 관계. 석사학위논문. 인제대학교 대학원.
- 강소영(2006). 임상간호사의 자기 효능감 및 지각한 사회적 지지와 심리적 소진의 관계. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원.
- 강소영·박양숙(2006). 임상간호사의 자기 효능감 및 지각한 사회적 지지와 심리적 소진의 관계. 「한국간호학회」, 14(3): 219-226.
- 강수정·김숙영(2011). 간호사의 양육스트레스와 이직의도의 관계. 「간호행정학회지」, 17(4): 508-515.

- 강진옥(1994). 유치원교사의 이직원인에 관한 연구. 석사학위논문. 중앙대학교 대학원.
- 강한철(2015). 컨택센터 상담사의 감정노동, 직무소진, 이직의도에 관한 연구 : 슈퍼리더십과 심리적자본의 조절효과를 중심으로. 박사학위논문. 경기대학교 대학원.
- 권성민(2011). 유아교사에 대한 사회지지가 업무스트레스, 직무만족도, 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 「열린유아교육연구」, 16(5): 313-333.
- 곽경숙(2015). 스포츠센터 종사자의 라포와 감정노동, 직무소진이 고객지향성에 미치는 영향. 박사학위논문. 경성대학교 대학원.
- 고성훈·문태원(2012), 공감이 이직의도에 미치는 영향: 긍정적 정체성과 조직몰입의 이중매개효과를 중심으로. 「인사조직연구」, 20(30): 57-56.
- 고재욱(2012). 보육교사의 감정노동 해소에 관한 연. 「한국유아교육 보육복지연구」, 16(2): 271-294.
- _____ (2015). 보육교사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 대한 위험요인의 매개효과 연구. 「한국유아교육·보육복지연구」, 19(3): 139-158.
- 고희숙(2016). 초등학교사의 정서노동과 심리적 소진의 관계에서 자기위로능력의 조절효과. 석사학위논문. 제주대학교 대학원.
- 권혜진(2009). 보육교사의 정서노동이 정서적 고갈에 미치는 영향: 정서표현 규칙의 중재효과. 「유아교육학논집」, 13(6):255-276.
- _____ (2008). 보육교사의 정서노동과 소진. 「人間發達研究」, 15(4):93-113.
- 구현아·조성연(2005). 보육교사의 직무스트레스와 자기효능감. 「아동학회지」, 26(4):55-70.
- 구현아·김영희·이수정(2005). 교사의 정서적 개인차와 탈진 경험. 「상담학연구」, 6(2):587-600.
- 김광호(2009). 스킨스쿠버 지도자의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 박사학위논문. 대구 가톨릭대학교 대학원.
- 김경순(2007). 민간 보육시설의 필요성과 역할에 대한 학부모의 인식에 관한 연구. 석사학위논문. 가야대학교 대학원.
- 김경옥(2007). 몬테소리 유치원 교사 직무만족도와 교사-유아 간 상호작용과의 관계. 석사학위논문. 대구가톨릭대학교 대학원.
- 김구·한기민(2012). 경찰공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는

- 영향, 「한국사회와 행정연구」, 22(4), 497-523.
- 김남기(2011). 영업사원의 지각된 감정노동 활동이 직무소진, 직무열의에 의한 이직 의도와 고객지향성에 미치는 영향. 박사학위논문. 전북대학교 대학원.
- 김도형(2010). 학습동기, 경력계획조직지원이 경력정체와 이직의도간의 관계에 미치는 조절효과. 박사학위논문. 안동대학교 대학원.
- 김동현·이재모(2014). 보육교사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 연구. 「한국유아교육·보육복지연구」, 18(4): 419-435.
- 김동호(2013). 결혼이주여성 대상 다문화 상담자의 문화적 유능감이 소진에 미치는 영향-공감능력, 여성주의 상담 역량의 매개효과. 석사학위논문. 한국교원대학교 대학원.
- 김명화(2008). 수간호사의 감성리더십이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 석사학위논문. 경상대학교 대학원.
- 김미라(2004). 기관 특성과 개인적 특성에 따른 소진이 유아 교사의 이직에 미치는 영향. 석사학위논문. 건국대학교 대학원.
- 김미라(2009). 중학생의 학업성취합력 지각과 공감능력이 심리적 안녕감과 치사회적 행동에 미치는 영향. 석사학위논문. 한양대학교 대학원.
- 김미란·서문경애(2013). 병원간호사의 소진, 직무만족, 조직몰입과 이직의도의 관계. 「한국직업건강간호학회지」, 22(2): 93-101.
- 김민수·강원경(2006). 감정노동 프로세스에서 감정부조화의 역할에 대한 재고찰. 「경영논총」, 24(1): 1-17.
- 김민주(2006). 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국 간의 비교연구, 호텔종업원의 감정노동과 직무 스트레스와의 관계를 중심으로. 「호텔경영학연구」, 15(1): 35-57.
- 김범준(2000). 교사들의 직무만족도 관련 변수에 관한 Meta 분석, 박사학위논문. 연세대학교 대학원.
- 김보들맘·신혜영(2000). 어린이집 교사의 직무 스트레스에 관한 탐색적 연구. 「유아교육 연구」, 20(3): 253-276.
- 김상구(2007). 공공부문의 감정노동. 「지방정부연구」, 13(1): 51-70.
- 김순안(2005). 보육사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문. 충남대학교 대학원.

- 김숙영(2014). 임상간호사의 감정노동과 소진, 대처유형과의 관계. 석사학위논문. 가천대학교 대학원.
- 김원형·신강현·허창구·이종현(2007). 정서노동과 직무 탈진, 자율성과 사회적 지지의 조절 효과. 「한국심리학회지」, 12(4): 905-921.
- 김영란(2005). 교정상담에서의 공감의 중요성. 「교정연구」, 29: 159-175.
- 김영숙(2011). 간호사의 직무스트레스가 소진과 이직의도에 미치는 영향, 석사학위논문. 경희대학교 대학원.
- 김영옥(2002). 병원 일반간호사의 소진에 대한 영향요인 분석. 「성인간호학회지」, 14(4): 591-601.
- 김영은(2012). 보육교사의 감정노동이 소진과 경력몰입에 미치는 영향. 「한국보육지원학회지」, 8(6): 57-76.
- 김영조·한주희(2008). 서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구. 「조직과 인사관리연구」, 32(3): 95-128.
- 김영희·이수정·구현아(2005) 교사의 정서적 개인차와 심리적 탈진. 「상담학연구」, 6(2): 587-600.
- 김용희(2007). 공감능력과 관련된 성격특성 및 성차. 「한국심리학회지」, 12(3): 573-585.
- 김은주·김미정·안세정(2011). 공감의 뿌리 프로그램의 유치원 적용을 위한 기초연구. 「교사교육연구」, 50(3): 119-135.
- 김익균(2001). 보육행정과 정책의 정형화를 위한 연구. 「한국보육학회지」, 1(1): 11-33.
- 김인순(2009). 간호사의 감정노동과 소진, 이직의도와와의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 역할. 「한국간호과학회」, 12(4): 515-526.
- 김정은·도현심·김민정·김재희(2013). 부모에 대한 애착이 학령기 아동의 사회적 능력에 미치는 영향. 「아동학회지」, 34(3): 129-150.
- 김정신·박성미(2009). 보육실습 전·후에 따른 예비보육교사의 역할인식 차이에 관한 연구. 「한국영·유아보육학」, 59: 105-129.
- 김정은(2013). 유아교사에 대한 사회지지가 업무스트레스, 직무만족도, 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 「사회과학 담론과 정책」, 6(1): 187-213.
- 김준영(2005). 교사의 희망과 공감이 자아존중감, 직무만족도 및 훈육유형에

- 미치는 영향. 석사학위논문. 가톨릭대학교 대학원.
- 김준환(2014). 사회복지사 이직의도 영향요인에 관한 연구: SSO(Stress-Strain-Outcome) 모형을 중심으로. 박사학위논문. 고려대학교 대학원.
- 김지영(2000). 보육교사의 보육실습에 대한 실태 연구 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원.
- 김지현(2002). 부모와의 애착안정성 및 청소년의 공감능력과 친구 간 갈등해결전략과의 관계, 석사학위논문. 숙명여자대학교 대학원.
- 김진아(2010). 보육교사의 직무 만족도와 이직의도와의 관계연구: 평택지역을 중심으로. 석사학위논문. 강남대학교 대학원.
- 김창복(2004). 아동이 지각한 부모의 양육태도와 다중지능영역과의 관계 연구. 석사학위논문. 인하대학교 대학원
- 김춘경·조민규(2016). 예비 영·유아교사의 자기효능감과 정서조절곤란이 인성 문제에 미치는 영향: 애착유형 별 차이검증. 『한국보육학회지』, 16: 183-203.
- 김해룡·오은정·정현우(2014). 지각된 상사의 감성지능이 부하의 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향-U시의 중소병원 간호사들 중심으로. 『산업경제 연구』, 27(5): 2185-2221.
- 김현미(2005). 보육교사의 직무환경과 직무만족도에 관한 연구. 석사학위논문. 숙명여자대학교 대학원.
- 김현미(2005). 보육교사의 직무환경과 직무만족도에 관한 연구. 석사학위논문. 숙명여자대학교 대학원.
- 김현옥(2014). 간호사의 감정노동과 공감능력이 소진에 미치는 영향. 석사학위논문. 동아대학교 대학원.
- 김현주(2011). 공감능력과 결혼만족도의 관계에서 용서의 매개효과. 『한국심리학회지』, 23(1): 157-174.
- 김현지, 나동진(2006). 보육교사의 교사효능감과 교사-유아 상호작용과의 관계. 『한국보육지원학회지』, 2(2): 11-128.
- 김현지(2006). 보육교사의 효능감과 교사역할 수행과의 관계. 한국생활과학회지. 15(1): 45-53.
- 김혜경(2012). 노인장기요양기관 종사자의 이직의도에 관한 연구. 석사학위논문. 성결대학교 대학원.

- 김혜정(2014). 보육교사의 감정노동과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 석사학위논문. 아주대학교 대학원.
- 노필순·윤혜미(2012). 보육교사의 직무스트레스, 경력몰입, 소진과 이직의도 간 관계. 『한국아동복지학』, 43: 157-184.
- 문동규(2012). 보육교사의 이직의도와 관련된 억제변인의 메타회귀분석. 『한국보육지원학회지』, 8(1): 25-44.
- 문동규·김영희·허은경(2012). 보육교사의 직무만족도 관련변인의 메타회귀분석. 『유아교육학논집』, 16(1), 213-234.
- 문미선(2007). 보육교사의 이직의도와 근무환경 및 직무만족도와의 관계연구. 석사학위논문. 덕성여자대학교 대학원.
- 문숙자(2007). 정규직과 비정규직간호사의 직무만족도 조직몰입 임파워먼트 자율성 및 소진비교. 석사학위논문. 경희대학교 대학원.
- 박경화(2011). 민간보육시설 보육교사의 직무만족도 연구. 석사학위논문. 숭실대학교 대학원.
- 박광현(2002). 보육교사 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문. 한남대학교 대학원.
- 박다솔(2015). 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문. 건국대학교 대학원.
- 박명란(2011). 보육시설 평가인증제도에 대한 시설장과 보육교사의 의식차이. 석사학위논문. 계명대학교 대학원.
- 박미순(2010). 보육교사의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향연구: 영·유아기 안정애착 관점에서. 석사학위논문. 주부대학교 대학원.
- 박미영(2008). 외식산업 종사자의 감정노동이 수행전략과 소진에 미치는 영향. 박사학위논문. 경기대학교 대학원.
- 박복매(2011). 보육교사의 역할수행에 영향을 미치는 변인에 관한 연구: 내-외 통제성, 직무환경, 정서지능을 중심으로. 박사학위논문. 가톨릭대학교 대학원.
- 박상희·문수경·이무영(2006). 보육교사의 소진결정요인에 관한 연구. 『열린유아교육연구』, 11(6): 6-84.
- 박수미·박옥임·문희(2013). 종합병원간호사의 감정노동과 이직의도와의 관계에서

- 감성지능의 조절효과. 「보건사회연구」, 33(3): 540-564.
- 박성희(1993). 공감의 특성과 이타행동. 박사학위논문. 서울대학교 대학원.
- 박성희(1996). 공감의 구성요소와 친사회적 행동의 관계 연구. 「교육학연구」, 34(5): 143-166.
- 박아람·백지숙(2014). 청소년이 지각한 부모-자녀 의사소통과 사회적 유능감의 관계: 자아탄력성과 공감의 매개효과를 중심으로. 「청소년시설환경」, 12(3): 49-62.
- 박양미(2007). 보육시설 평가인증제도에 대한 시설장과 보육교사의 의식차이. 석사학위논문. 계명대학교 대학원.
- 박유미(2011). 시설유형에 따른 보육교사의 직무스트레스와 직무만족도 및 교사 효능감과의 관계. 석사학위논문. 국민대학교대학원.
- 박윤조·임명희·안정숙(2015). 보육교사의 인성이 직무스트레스 및 스트레스 대처유형에 미치는 영향. 「한국보육학회지」, 15(3): 129-148.
- 박은정(2001). 사회복지전담 공무원의 직무환경과 소진현상에 관한 연구. 석사학위논문. 가톨릭대학교.
- 박종무(2015). 통신업체 상담사의 감정노동행동과 직무소진, 직무성과, 이직의도에 관한 연구 : 근무형태의 조절효과 중심으로. 박사학위논문. 영남대학교 대학원.
- 박지연·이은희(2008). 청소년의 불안정 애착과 문제행동: 공감능력의 조절역할. 「한국심리학회지」, 20(2): 369-389.
- 박진희(2013). 보육교사의 직무스트레스가 직무만족도와 이직의도에 미치는 영향. 석사학위논문. 한국외국어대학교 대학원.
- 박혜원(2002). 공감훈련이 여중생의 공감능력과 자아존중감에 미치는 효과. 연세대학교대, 학원석사학위논문.
- 박향진(2012). 정신병동 간호사의 의사소통 자기효능감과 공감능력. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원.
- 배율미·조유진(2014). 유아교사의 교사-부모 의사소통에 대한 인식연구: 의사소통 어려움과 자기 효능감을 중심으로. 「유아교육학논집」, 18(1): 323-340.
- 변대식·염영희(2009). 임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인-감정노동을 중심으로. 「간호행정학회지」, 15(3): 444-454.

- 변미희(2004). 보육교사의 직무만족도 관련 변인에 관한 메타분석. 『한국영·유아보육학』, 36: 95-117.
- 보건복지부(2013). 「2012년 전국보육실태조사-어린이집조사 보고」.
- _____ (2016). 「제13656호, 영·유아보육법」.
- _____ (2016). 「보육사업안내」.
- 서동미·전우경·엄은나(2008). 교사로 성장하는 과정을 통해 본 좋은 교사의 의미 탐색. 『한국유아교육·보육복지연구』, 12(2): 261-303.
- 서미옥(2007). 유아교사와 예비교사의 공감적 이해 및 도덕 판단력. 『교육연구논총』, 28(2): 79-98.
- 서성애(2007). 초등학생의 공감능력과 리더십 생활기술과의 관계. 석사학위논문. 청주교육대학교 대학원.
- 서영숙(2010). 아동권리와 보육교사의 전문성. 『한국보육학회 2010 추계학술대회 자료집』, 3: 13-37.
- 서은희(2002). 유치원 교사의 직무만족, 조직헌신 및 이직의도에 관한 연구. 『열린유아교육연구』, 7(3): 155-170.
- 서종현, 백유성, 최계명, 박삼화(2010). 정서지능, 고객, 종업원 관계가 정서노동과 직무태도에 미치는 영향. 『한국경영학회 통합학술발표논문집』, 1-17.
- 서지영·서영숙(2002). 유아교사의 조직 헌신도에 영향을 미치는 관련 변인 연구 -프로그램의 질과 직무환경을 중심으로. 『미래유아교육학회지』, 9(2): 115-136.
- 서지영(2002). 유치원 교사의 이직의도에 관한 이론적 모형 연구. 박사학위논문. 숙명여자대학교 대학원.
- 서병곤(2006). 공감훈련이 청소년의 공감과 대인관계에 미치는 영향. 석사학위논문. 부산대학교 교육대학.
- 소병만(1998). 유치원교사의 이직의도에 관한 연구. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원.
- 손익교(2012). 유치원 교사의 감정노동이 소진에 미치는 영향. 석사학위논문. 부경대학교 대학원.
- 송미라·박금주(2011). 외래간호사의 감정노동 경험. 『간호행정학회지』, 17(4): 451-461.

- 손태호(2006). 보육교사 역할에 대한 인식 차이. 『아동교육』, 15(1): 235-246.
- 손아람(2009). 민간보육시설의 근무환경이 보육교사의 이직의도 및 직무만족에 미치는 영향- 소진의 매개효과중심으로. 『한국영·유아보육학』, 58: 81-101.
- 송윤정(2011). 간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 석사학위논문. 가톨릭대학교 대학원.
- 송유진(1993). 유아교육기관의 조직풍토와 교사의 직무만족도에 관한연구. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원.
- 송창호(2010). 영역별 완벽주의 성향과 자기효능감 및 대학생활적응 간의 관계. 석사학위논문. 연세대학교 대학원.
- 신강현(2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. 『한국심리학회지』, 16(3): 1-17.
- 신강현·이랑·허창구·김재연(2006). 정서노동 예측시 성격 5요인과 직무환경 변수의 역할-미국 호텔업 종사자를 대상으로. 『한국심리학회지』, 19(1): 105-124.
- 신강현·한영석·김완석·김원형(2008). 정서노동과 직무탈진 및 직무열의 관계. 『한국심리학회지』, 21(3): 475-491.
- 신미경·강현임(2011). 간호사의 감정노동과 직무스트레스가 신체화 증상에 미치는 영향에 관한 분석. 『간호행정학회지』, 17(2): 158-167.
- 신선자(2013). 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향. 대인관계 스트레스의 매개효과를 중심으로, 백석대학교 기독교전문대학원, 박사학위논문.
- 신희연(2005). 아보육교사의 근무환경과 직무스트레스에 관한 연구, 연세대학교 대학원, 석사학위논문.
- 심숙영(1999). 근무여건과 개인적인 특성에 따른 소진이 유아교사의 이직에 미치는 영향, 『아동학회지』, 20(3), 339-349.
- 심순애(2007). 보육교사의 자아탄력성 및 사회적 지지와 심리적 소진의 관계. 석사학위논문. 숙명여자대학교 대학원.
- 심성우(2008). 국외 여행 인소자의 감정노동 유형에 따른 직무만족 영향요인에 관한 연구. 박사학위논문. 세종대학교 대학원.
- 신혜영(2004). 어린이집 교사의 직무스트레스와 효능감이 교사행동의 질에 미치는 영향. 박사학위논문. 연세대학교 대학원.

- 안선희·김지은(2007). 영아교사의 개인적 배경 및 근무여건과 사회적 지지가 소진에 미치는 영향. 『아동학회지』, 28(3): 149-162. 5.
- 양안숙(2008). 직무스트레스에 의한 소진이 이직의도에 미치는 영향. 『한국정책과학학회보』, 12(4): 367-388.
- 양연숙(2011). 보육교사의 이직의도 및 전직의도에 미치는 보육효능감과 소진의 상호작용효과. 『한국보육지원학회』, 7(4): 205-221.
- 양야기(2011). 간호사의 소진과 감정노동 및 자기효능감에 대한 연구. 『간호행정학회지』, 17(4): 423-431.
- 양옥승(1993). 영·유아보육의 질적 수준 진단과 개선방안 모색. 우리 아이들을 걱정하는 모임.
- 오민식(2012). 중학생 또래관계에서의 의사소통능력과 공감이 자기효능감에 미치는 영향. 석사학위논문. 건국대학교 대학원.
- 오선균(2001). 보육교사 직무만족과 소진에 관한 연구. 석사학위논문. 청주대학교 대학원.
- 오정학·김철원·이향정(2011). 소진의 원인, 결과 및 완화요인에 관한 연구, 국적항공사 객실 승무원을 대상으로. 『호텔경영학연구』, 20(4): 271-291.
- 오희경·이진성(2012). 민간어린이집 업무환경이 보육교직원의 이직의도에 미치는 영향. 『한국영·유아보육학』, 72: 205-229.
- 유연경·유미숙(2012). 성별에 따른 아동의 공감능력이 친사회적 행동에 미치는 영향. 『숙명여자대학교 아동연구센터』, 25(1)
- 유재완(2010). 초등교사의 공감능력 및 교사효능감과 훈육전략의 관계. 석사학위논문. 충북대학교 대학원.
- 유현숙(2013). 보육교사의 직무스트레스, 교사효능감, 조직헌신. 소진과 이직의도 간의 구조적 관계. 박사학위논문. 계명대학교 대학원.
- 윤경준·지경빈(2011). 보육교사의 이직의도와 정책적 시사점: 서울형 어린이집의 구조적특성과 근무환경을 중심으로. 『한국정책과학회보』, 15(2): 171-197.
- 윤귀애(2015). 뷔페레스토랑 종사자들의 감정노동이 직무소진, 직무태도, 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문. 경성대학교 대학원.
- 윤연숙(2004). 유급 '아동보살핌 (Child caring)'노동에 관한연구-보살핌의 제도화에 따른 보육교사의 갈등을 중심으로. 석사학위논문. 이화여자대학

- 교 대학원.
- 윤혜미·노필순(2013). 보육교사의 직무 스트레스, 경력몰입, 소진과 이직의도 간관계. 『한국아동복지학』, 43: 157-184.
- 우영희(2008). 카지노 종업원의 조직 및 직무특성이 감정노동과 고객지향성에 미치는 영향: 개인특성의 조절효과를 중심으로. 박사학위논문. 경기대학교 대학원.
- 이관환(2002). 24시간 보육시설의 필요성 및 운영 실태에 관한 연구. 석사학위논문. 동국대학교 대학원.
- 이경아(2010). 공감훈련 프로그램이 초등학생의 공감능력, 교우관계 및 사회성 발달에 미치는 영향. 석사학위논문. 공주교육대학교 대학원.
- 이경애·이주연(2012). 시설장의 리더십이 보육교사의 경력몰입과 이직의도에 미치는 영향. 『한국아동복지학』, 38: 187-210.
- 이경채(2004). 보육시설 평가인증제에 관한 보육시설 종사자들의 인식 연구. 『한국보육학회지』, 4(1): 25-49.
- 이기향(2001). 어린이집 보육교사의 직무 환경과 직무 만족에 관한 연구. 석사학위논문. 동덕여자대학교 대학원.
- 이난희(2011). 정신간호사의 자기 효능감, 직무스트레스, 소진의 관계. 『한국간호학회』, 23(2): 47-59.
- 이남희(2008). 유아교사의 이직결정에 영향을 미치는 동료, 원장 및 학부모와의 인간관계연구. 석사학위논문. 성균관대학교 대학원.
- 이다원·이선희(2011). 정서노동 전략과 상태정서가 직무탈진과 이직의도에 미치는 영향 - 금융서비스업 종사자들을 대상으로. 『인간연구』, 21: 111-139.
- 이복임(2006). 감정노동 종사자의 건강 모형. 『한국직업건강간호학회지』, 16(1): 78-88.
- 이성희·박영신(2007). 보육교사의 교사효능감과 직무만족도에 관한 연구. 『열린유아교육연구』, 12(1): 31-50.
- 이소은·문채련·김기예(2006). 결혼여부 및 근무기관 유형에 따른 유아교사의 직무만족도와 소진. 『미래유아교육학회지』, 13(4): 23-45.
- 이수연(2008). 콜센터 상담원의 감정노동과 감정소진 및 이직의도에 관한 연구. 박사학위논문. 호서대학교 대학원,

- 이순희(2014) 요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 노인 요양시설의 요양보호사를 중심으로. 석사학위논문. 건국대학교 대학원.
- 이연승·조미나(2005). 보육교사의 전문성 향상을 위한 실태 연구. 「열린유아교육 연구」, 10(1): 41-67.
- 이영석·이세나(2005). 보육교사의 효능감에 관한 연구. 「아동학회지」, 26(6): 45-58.
- 이유라(2007). 호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향 연구. 석사학위논문. 제주대학교.
- 이은주(2015). 클라이언트 폭력이 노인의료복지시설 종사자의 스트레스 지각과 직무소진에 미치는 영향- 직업정체성 조절효과를 중심으로. 박사학위 논문. 대구한의대학교 대학원.
- 이은화(1997). 학교조직의 관료화 역기능 수준과 교사의 직무 스트레스와의 관계. 석사학위논문. 공주대학교 대학원.
- 이재일(2011). 학교조직 특성, 사회적 지원, 교사의 전문적 발달, 자아효능감 및 교사소진간의 관계. 박사학위논문. 인하대학교 대학원.
- 이정민(2012). 직무스트레스, 공감피로 및 공감만족이 간호사의 소진에 미치는 영향. 석사학위논문. 중앙대학교 대학원.
- 이정민·염영희(2013). 간호사의 직무 스트레스, 공감피로 및 공감만족이 소진에 미치는 영향. 「간호행정학회」, 19(5): 689-697.
- 이종연(2011). 중등학교 교사의 영성과 공감 능력의 관계에서 심리사회적 성숙성의 매개효과. 「중등교육연구」, 59(2): 481-508.
- 이정희·정계숙(2008). 교사의 공감적 태도 지원 프로그램을 통한 부적응 유아의 사회적 관계 적응 향상: 교사에 의한 놀이치료를 활용하여. 「유아교육연구」, 28(5): 295-318.
- 이주영·고재욱(2015). 영아보육교사의 직무환경과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향- 경기도 북부지역을 중심으로. 「한국보육지원학회지」, 11(1): 63-82.
- 이주일(1998). 체험정서와 표현정서의 심리적 효과. 박사학위논문. 서울대학교 대학원.
- 이주일·김명언(1999). 조직생활에서 체험된 정서와 표현된 정서 간 불일치의 효과. 「한국심리학회지」, 12(2): 171-193.
- 이지혜(2013). 어린이집교사의 이직 및 퇴직 배경 탐색. 석사학위논문. 중앙대학교

대학원.

- 이진화·이승엽(2006). 보육교사가 지각한 의사결정참여와 조직적·심리적 요인, 직무만족도, 이직의도 간의 관계. 『유아교육학논집』, 10(1): 229-250.
- 이진화(2007). 보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서변인, 직무만족도, 소진과의 관계. 박사학위논문. 이화여자대학교 대학원.
- 이진화·이혜원·유진경(2010), 보육교사의 정서지능, 자기효능감, 정서노동과의 관계. 『육아지원연구』, 5(2): 117-136.
- 이환정(2013). 사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구 직무 소진의 매개효과를 중심으로. 박사학위논문. 한성대학교 대학원.
- 이환정(2014). 보육교사의 역할스트레스가 정서적 고갈에 미치는 영향. 박사학위논문. 한성대학교 대학원.
- 이현정(2015). 항공사 승무원의 감정노동이 직무소진과 서비스 품질에 미치는 영향 : 일 몰입과 자기효능감의 조절효과를 중심으로. 박사학위논문. 경기대학교 대학원.
- 이혜원(2011). 보육교사의 조직몰입과 경력몰입, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향. 『한국유아교육·보육복지연구』, 15(2): 109-126.
- 이희은·김순호·김현익·우연희·문순백(2013). 보육교사의 부정적 훈육행동과 관련변인들 간의 관계 구조분석: 직무스트레스, 공감, 직장 내 지지를 중심으로. 『열린유아교육연구』, 18(4): 127-148.
- 임미혜(2003). 전통문화에 기초한 유아 예절교육 현황연구. 『동아전문대학논문집』, 22: 165-180.
- 임지선(2004). 종업원의 감성지능과 종업원의 태도. 행동 간의 관계에 관한 연구. 석사학위논문. 고려대학교 대학원.
- 장갑수·홍석영(2010). 보육교사의 직무스트레스와 교사효능감이 이직의도에 미치는 영향. 『한국열린유아교육학회 학술대회 발표논문집』, 11: 327-337.
- 장범관(2000). 歸因과 共感 情緒가 初等學生의 親社會的 行動에 미치는 效果. 석사학위논문. 청주교육대학교 대학원.
- 장재규(2011). 감정노동의 역동성에 관한 연구. 박사학위논문. 고려대학교 대학원.
- 장지숙(1994), 전문 도서관 사서의 소진경험에 관한 연구. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원.

- 장효주(2007). 호텔 직원의 감정지능, 직업가치관과 소진 및 서비스지향성에 관한 연구. 석사학위논문. 세종대학교 대학원.
- 전선영·최혜순(2013). 원장의 리더십 및 보육교사의 심리적 안녕감과 이직의도의 관계. 「어린미디어연구」, 12(1): 203-220.
- 정경진(2008). 직무스트레스와 자기효능감이 보육교사의 직무만족에 미치는 영향. 「생활과학연구논총」, 12(1): 81-95.
- 정계숙·이정희(2008). 공감적 태도 지원프로그램 참여 교사의 부적응 유아에 대한 공감적 태도 변화 과정. 「유아교육학논집」, 12(5): 249-273.
- 정무관·임효창·최항석(2008). 감정노동의 결과에 관한 연구-콜센터 종사자를 대상으로. 「서비스경영학회지」, 9(2): 319-345.
- 정순희(2013). 영아보육교사의 교사 효능감 및 사회적 지지가 소진에 미치는 영향. 석사학위논문. 부경대학교 대학원.
- 정인경 (2012) 고등학생의 심리적 변인 및 가족 변인과 공감능력. 석사학위논문. 전남대학교 대학원.
- 정지연·박영희(2015). 보육교사의 근무환경이 이직의도에 미치는 영향: 소진의 매개효과와 정서지능의 조절효과. 「유아교육연구」, 35(6): 297-316.
- 정지윤(2009). 지역별, 유형별 보육시설 운영에 대한 부모만족도와 개선방안 연구. 석사학위논문. 건국대학교 대학원.
- 정현정(2015). 보육교사 감정노동이 소진에 미치는 영향: 교사효능감의 매개효과를 중심으로. 석사학위논문. 중앙대학교 대학원.
- 조강모(1991). 아동의 도덕성 발달을 위한 조망수용과 공감의 역할모형. 박사학위논문. 전남대학교 대학원.
- 조성원(2015). 빌딩관리 근로자의 직무스트레스와 소진 : 조직공정성의 조절효과 중심. 박사학위논문. 창원대학교 대학원.
- 조성연(2004). 보육교사의 직무만족도와 직무스트레스. 「한국영·유아보육학회」, 36: 23-44.
- 조진형(2009). 행복한 어머니 되기 훈련 프로그램 개발 및 효과. 박사학위논문. 전북대학교 대학원.
- 조철규(2015). 민간경비원의 감정노동이 직무스트레스, 소진, 조직유효성의 구조적 관계. 박사학위논문. 용인대학교 대학원.

- 조화진·서영석(2010). 부모애착, 분리-개별화, 성인애착, 대학생활적응, 심리적 디스트레스의 관계-대학신입생을 대상으로. 「한국심리학회지」, 22(2): 385-411.
- 조효진(2006). 온라인 관광정보 신뢰와 관계지속 연구. 박사학위논문. 경기대학교 대학원.
- 최미숙(2006). 유아교육과 졸업반 학생들의 공감적 이해와 배려 지향적 도덕성이 교사 역할수행 인식에 미치는 영향. 「유아교육연구」, 26(5): 425-443.
- 최미숙(2012). 보육교사의 업무수행에 따른 인간관계와 사회적 지지가 직무만족도에 미치는 영향. 석사학위논문. 건국대학교 대학원.
- 최미정(2005). 정신과병동 간호사와 일반병동 간호사의 공감능력과 직무만족도 비교연구. 석사학위논문. 경희대학교 대학원.
- 최선경(2012). 직무만족과 직무스트레스가 어린이집 보육교사의 소진에 미치는 영향. 석사학위논문. 숙명여자대학교 대학원.
- 최은경(2013). 보육교사의 직무스트레스와 이직의도의 관계에 관한 연구. 박사학위논문. 가천대학교 대학원.
- 최형성(2015). 보육교사의 이직의도 모형탐색: 소진의 매개효과를 중심으로. 「미래유아교육학회지」, 22(2): 101-118.
- 표갑수·황영자(2011). 중, 소도시 보육교사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 「한국영·유아보육학」, 66: 1-23.
- 하영례·김은경(2013). 공감적 교사 훈련프로그램에 참여한 보육교사의 이해와 행동의 변화 분석. 「유아교육학논집」, 17(5): 267-289.
- 한규성(2013). 공감과 영성이 사회복지사의 심리적 소진에 미치는 영향에 대한 연구. 석사학위논문. 서강대학교 대학원.
- 한금선(2007). 환자-의료인 신뢰 높이는 의사소통. 「간협신보」. <http://nursenews.co.kr/main/ArticleDetailView.asp?sSection=100&idx=18464>
- 한명자(1993). 유치원 교사의 자질에 대한 기대수준과 자기 평가에 관한 연구. 석사학위 논문. 한국교원대학교 대학원.
- 한선아(2013). 상담자의 성격특성과 심리적소진간의 관계: 공감능력의 매개효과. 석사학위논문. 단국대학교 대학원.
- 황선아(2014). 재가노인의 연하장애 위험 실태와 영향요인. 「한국노년학」,

34(1): 37-48.

- 황선영(2014). 영·유아기 자녀를 둔 보육교사의 근무환경, 직무만족도 및 직무 스트레스의 관계. 석사학위논문. 성신여자대학교 대학원.
- 황성재(2012). 직무관련 정서상태가 직무태도에 미치는 영향. 석사학위논문. 경북대학교 대학원.
- 한순임·이순례·김향자·권용은(1997). 어린이집 교사의 소진에 관한 연구. 「한국영·유아보육학」, 10: 97-130.
- 황승욱(2011). 서비스 종사자의 감정노동행동과 직무소진 관계에 관한 연구. 박사학위논문. 영남대학교 대학원.
- 허영미(2013). 암병동 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인. 석사학위논문. 경상대학교 대학원.
- 허지혜(2011). 감정노동에서 직무소진의 효과에 대한 연구 : 자기효능감과 지각된 팀 지원의 조절효과를 중심으로. 석사학위논문. 한양대학교 대학원.
- 황인호(2010). 학교상담에서 교사의 심리적 안녕감과 공감능력, 직무효율성이 교사의 상담만족도에 미치는 영향. 「청소년시설환경」, 8(4): 83-91.
- 허혜경·박인숙(2010). 보육교사의 자질과 직무태도가 보육의 질(質)에 미치는 영향. 「한국영·유아보육학」, 64: 21-41.
- 황혜신(2010). 정서노동 및 자아탄력성이 보육교사의 소진에 주는 영향. 「대한가정학회」, 48(7): 23-32.
- 한임순·김향자(1998). 어린이집 교사의 직무만족과 소진에 관한 연구. 「한국영·유아보육학」, 14: 171-218.
- 한현주·김광웅(2003). 놀이치료자의 공감능력과 내담아동이 지각한 치료자와의 정서적 유대. 「한국놀이치료학회지」, 7(1): 77-89.
- 홍기묵(2004). 청소년의 공감능력과 사회적 유능성과의 관계. 석사학위논문. 숙명여자대학교 대학원.

II. 외국문헌

- Abraham, R.(1998). Emotional Dissonance in Organization: antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, social, and general psychology monographs*, 124(2): 229-246.

- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H.(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1): 88–115.
- Curbow, B., Spratt, K., Ungaretti, A., McDonnell, K., & Breckler, S.(2000). Development of the child care worker job stress inventory. *Early Childhood Research Quarterly*, 15(4): 515–536.
- Barnett, M. A.(1982). Empathy and prosocial behavior in children. *Review of human development*, 316–326.
- Barnett, M. A.(1987). Empathy and Related Response in Child. *Empathy and Its Development*, 146–162.
- Baik DW., Yom YH.(2012). Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 18(3): 271–280.
- Baston, C. D., Fultz, J., & Schoenrade, P. A.(1987). Adults' emotional reactions to the distress of others. *Empathy and its development*, 163–184.
- Bluedom, A. C.(1982). A Unified Model of Turnover from organization as. *Human Relations*, 35(2): 135–153.
- Brenda L. S. & Elizabeth A. C.(2009). Emotional labor: links to work attitudes and emotional exhaustion. *Journal of Managerial Psychology*, 24(8): 797–813.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A.(2002). Emotional labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1): 17–39.
- Brent, A. S., & Christopher, M. B.(2011). A Multilevel Field Investigation of Emotional Labor, Affect, Work Withdrawal, and Gender. *Academy of Management Journal*, 54: 116–136.
- Buie, D, H.(1981). Empathy LIts nature and limitations. *Journal of the American Psychoanalytic Association*, 29(2): 281–307.

- Chandler, D.(1974). Translational and rotational diffusion in liquids. I. Translational single-particle correlation functions. *The Journal of Chemical Physics*, 60(9): 3500–3507.
- Cherniss, C.(1980). Professional burnout in human service organizations. *Journal of College Placement*, 43: 11–12.
- Cherniss, C.(1987). Boethian apocalypse: *studies in Middle English vision poetry*. Norman, Okla : Pilgrim Books
- Crnic, K. A. & Greenberg, M. T.(1990). Minor Parenting Stresses with Young Children, *Child Development*, 61(5): 1628-1637.
- Codes, C. L., & Dougherty. T. W.(1993). “A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4): 621–656.
- Cote, S. & Morgan, L. M.(2002). A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of organizational Behavior*, 23(8): 947–962.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S.(2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Behavior*, 88(1): 160–169.
- Davis, M. H.(1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10: 2–19.
- Davis, M. H.(1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Jornal of personality and Social psychology*, 44(1): 113–126.
- Davis, R. J.(1994). MAPKs: new JNK expands the group. *Trends in biochemical sciences*, 19(11): 470–473.
- Deutsch, F., & Madle, R. A.(1975). Empathy L Historic and current conceptualization, measurement and a cognitive theoretical perspective. *Juman Development*, 18(4): 267–287.

- Duan, C., & Hill, C.E.(1996). The current state of empathy research. *Journal of Counseling psychology*, 43(3): 261–274.
- Dutton et al.,(2002). Attentional bias for threat: Evidence for delayed disengagement from emotional faces, 16(3): 355–379.
- Edelwich, J., & Brodsky, A.(1980). *Burn-out: stages of disillusionment in the Helping Professions*. New York: Human Sciences Press.
- Eisenberg, N., Fabes, R. A.(1990). Empathy: Conceptualization, measuremer and relation to prosocial behavior. *Motivation and Emotion*, 14(2): 131–149.
- Eisenberg, N., & Miller, P. A.(1987). The relation of empathy to procial and related behaviors. *Psychological Bulletin*, 101(1): 91–119.
- Farber, B. A. (1984). *Stress and burn out in suburban teachers*. *Journal of Educational Research*, 77(6): 325–331.
- Feshbach, N. D.(1978). Studies of empathic behavior in children, *Progress in experimental personality research*. 8: 1–47.
- Feshbach, N. D.(1982). Sex differences in empathy and social behavior in children. *The development of prosocial behavior*, 315–338.
- Flavell, J. H.(1968). The Development of Role-Taking and Communication Skills in Children, *Third Avenue, New York*, 10016.
- Freudenberger, H. J.(1974). Staff burn- out. *Journal of Social Issues*, 30(1): 159–165.
- Fried, R . L.(1995). *The passionate teacher: a practical guide*. Boston, MA: Beacon Press.
- Gilstrap, C. M.(2004). *Closing in on closeness: Teacher immediacy as a form of emotion labor*. Colorado University, Colorado.
- Goldstein, L. S., & Lake, V. E. (2003). The impact of field experience on preservice teachers' understandings of caring. *Teacher Education Quarterly*, 30(3): 115–132.
- Grandey. A.(2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health*

- Psychology*. 5(1): 95–110.
- 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. *The Academy of Management Journal*, 46(1): 86–96.
- Guy, Mary Ellen & Newman, Meredith A,(2004). Women’s Job, Men’s Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor. *Public Administration Review*, 64(3): 289–298.
- Gordon, S.(2003). Alternative activation of macrophages, *Nature Reviews Immunology* 3: 23–35.
- Goleman, D.(1997). The Healthcare Forum Journal, *The emotionally competent leader*. 41(2): 192–193.
- Golembiewski R.T. & Munzenrider. R. (1984). *Journal of Health and Human Resources Administration*, 6(3): 290–323.
- Han SJ.(2011). Influence of clinical nurses’ emotional intelligence on their career commitment and turnover intention; moderating role of career commitment. *The Journal of the Korea Contents Association*. 11(7): 418–425.
- Hochschild, Arlie Russell(1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hoffman, M. L.(1975). Developmental synthesis of affect and cognition and its interplay for altruistic motivation. *Developmental Psychology*, 11:(5) 607–622.
- Hoffman, M. L.(1982). Development of prosocial motivation: empathy and guilt. *The development of prosocial behavior*, (281–313).
- Hoffman, M. L.(1987). Applications of thermally reversible polymers and hydrogels in therapeutics and diagnostics, *Journal of Controlled Release* 6(1): 297–305.
- Hoffman, M. L.(2000). *Empathy and moral development: Implications for caring and justice*.

- Hogan, R. T.(1975). Empathy: A conceptual and psychometric analysis. *The Counseling Psychologist*, 5(2): 119–127.
- Hogan, R. T.(1969). Development of an empathy scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 33(3): 307–316.
- Hollin, C. (1994). Forensic (criminological) psychology. *Companion encyclopedia of psychology*, 1231–1253.
- Holmqvist, R., & Jeanneau, M(2006). Burnout and psychiatric staff's feelings towards patients, *Psychiatry Research*. 145(2–3): 207–213.
- Pocock, D. C. D., & Hudson, R, J.(1978). *Images of the urban environment*. New York : Columbia University
- Iverson, J. B.(1992). A revised checklist with distribution maps of the turtles of the world, *The United States of America*. 363.
- Koeske, G. F., Kirk, S. A. & Koeske, R. D. (1993). Coping with job stress: Which strategies work best?, *Journal of Occupational and Organizational Psychology* ,66(4): 319–335.
- Kohut, H.(1978). Remarks about the formation of the self: Letter to a student regarding some principles of psychoanalytic research. *The search for the self*, 2: 737–770.
- Kohut, H.(1982). Introspection, empathy and the semi-circle of mental health, *The International Journal of Psycho-Analysis*, 63: 395.
- Kovess-Masféty, & Carmen Rios-Seidel, & Christine Sevilla-Dedieu (2007). *Teaching and Teacher Education*, 23(7): 1177–1192.
- La Monica(1981). *Research in Nursing & Health*, 4(4): 389–400.
- Lilius J. M. & Worline M. C. & Maitlis. S. & Kanov. J. & Dutton J. E. & Frost. P. (2008). *Journal of Organizational Behavior*, Special Issue: *Contexts of Positive Organizational Behavior*. 29(2): 193–218.
- Lipps. T.(1907). Das wissen von fremden Ichen, *Psychologische untersuchungen*, 1(4): 694–722.
- Macy, B. A. & Mirvis, P. H.(1976). IA Methodology for Assessment of Quality of work life and organizational Effectiveness in

- Behavioral–Economic Terms. *Administrative Science Quarrel*, 21(2)
- Maslach(1976) “ Burned–out,” *Human Behavior*, 5: 16–22.
- Maslach&Jackson(1981) The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2): 99–113.
- March, J. G., & Simon, H. A.(1958). Motivational Constraints: The Decision to Participate. *Organizations*, 83–111.
- McCullough, Michael E.; Worthington Jr., Everett L.; Rachal, Kenneth C.(1997). Interpersonal forgiving in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*. 73(2): 321–336.
- Mead, G. (1934). *Mind, self and society, from the standpoint of a social behaviorist*. Chicago: University of Chicago Press.
- Mobley. W. H.(1977). Intermediate linkages in the relationship between Job satisfaction and employee turnover, *Journal of Applied Psychology*, 62(2): 237–240.
- Moon, B. & Maxwell, S. R.(2004). The source and consequences of correction officer's: A South korean example, *Journal of Criminal Justice*, 32(4): 359–370.
- Morris & Feldman(1996) “The Dimensions, Antecedents, and Consequence of Emotional Labor,” *Academy of Management Review* . 21(4): 986–1010.
- Mikolajczak, M. & Menil, C. & Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes, *Journal of Research in Personality*, 41(5): 1107–1117.
- Miller, P. A., & Eisenberg, N.(1988). The reaction of empathy to aggressive and externalizing/antisocial behavior. *Psychological Bulletin*, 103(3): 324–344.
- Omdahl, O'Donnell.(1999) “*Journal of Advanced Nursing*”, 29(6): 1351–1359.
- Parson, E. R.(1993). Ethnotherapeutic empathy (EthE)–Part I: Definition, theory, and process. *Journal of Contemporary Psychotherapy*, 23(1): 5–18.

- Perman, B. & Hartman, E. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*. 35(4): 283–305.
- Piaget, J.(1932). *The moral development of the child*. Kegan Paul.
- Rifkin, J.(2009). *The Empathic Civilization: The Race to global Consciousness in a World in Crisis*. New York.
- Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D.(1981). *Burnout from tedium to personal growth*.
- Price J. L.(1977). The Study of Turnover,1st edition. *Iowa state university*, 10–25.
- Redmond, M. V.(1989). The function of empathy(decentering) in human relations. *Human Relations*, 42(7): 593–605.
- Rogers, C. R.(1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2): 95–103.
- Rogers, C. R.(1959). A theory of therapy, personality and interpersonal relationships as developed in the client–centered framework. In S.Kpch(Ed.) *Psychology: a study of a science*, vol III: *Formulations of the person and the social context*. 1(3): 184–256.
- Rogers, C. R.(1975). Empathic L An unappreciated way of being. *The Counseling Psychologist*, 5: 2–10.
- Whitebook, M. & Sakai, L (2003). *Early Childhood Research Quarterly*, 18(3): 273–293.
- Saxton & Philips & Blakeney(1991) Antecedent and Consequences of Emotional Exhaustion in the Airline Reservations Service Sector. *Human Relations*, 44(6): 583–595.
- Selmon. R. L.(1971). Taking Another's Perspective: Role–Taking Development in Early Childhood, *Child Development*, 42(6): 1721–1734.
- Schonfeld, I. S. (2001). Stress in 1st–year women teachers: *Context of social support and coping*. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 127(2): 133–168.
- Tett, R. P. & Meyer, J. P.(1993) Job satisfaction, organizational

- Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-analytic Findings. *Personal Psychology*, 46(2): 259–293.
- Theodore Reik(1949). Fragment of a great confession: a psychoanalytic autobiography. Oxford, England: Farrar, Straus Fragment of a great confession: *a psychoanalytic autobiography*. 497.
- Tubre, T. C., & Collins, J. M.(2000). A meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict and job performance. *Journal of Management*, 26(1): 155–169.
- Vandenberg & Nelson(1999) Dis aggregating the Motives Underling Turnover Intention: When Do Intentions Predict Turnover Behavior?. *Human Relations*, 52(10): 1313–1336
- Weisberg, J., & Sagie, A. (1999). Teachers' physical, mental, and emotional burnout: Impact on intentions to quit. *Journal of Psychology*, 133(3): 333–339.
- Weiss, Howard M. & Dunnette, Marvin D. Hough, Leaetta M. (Ed), (1990). Handbook of industrial and organizational psychology, 1(2): 171–221.
- Zembylas(2005). Three articles among the nineteen discuss the emotional rules of teaching. *Studies in Science Education*, 41(1): 91–115.

설 문 지

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간 내어 설문에 응해 주셔서 진심으로 감사합니다. 본 연구는 보육교사의 감정노동이 이직의도에 영향을 미치는 요인들을 탐색해 보기 위한 것입니다.

각 문항에는 옳고 그른 답이 없습니다. 선생님께서 생각하는 바를 솔직하게 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

여러분의 응답한 내용은 비밀로 할 것이며, 오로지 연구목적으로만 사용 할 것입니다.

다시 한 번 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 선생님께 진심으로 감사드립니다.

2015년 9월

조선대학교 대학원 사회복지학과

연구자 : 정 선 미

연구 참여자 서면 동의서

연구 제목 : 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향
-소진의 매개효과와 공감능력의 조절효과를 중심으로-

1. 나는 연구자로부터 연구의 목적과 연구인이 수집한 자료는 연구 목적으로만 사용할 것임을 설명 받았고 이해하였습니다.
2. 연구에 참여하는 것이 본인에게 비용이나 위험이 전혀 없으며, 연구자가 참여자의 익명을 보장하고, 연구 도중 참여 동의를 취소할 수 있음을 알고 있습니다.

이에 본인은 자유의사에 따라 본 연구의 자료수집 참여에 동의합니다.

2016년 월 일

참여자 : (인 또는 서명)

1) 어린이집에 근무하면서 선생님께서 느끼는 감정노동에 대한 질문입니다.

해당란에 √ 표 해주시기 바랍니다.

번호	문항내용	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	내가 느끼는 감정과 관계없이 긍정적인 감정을 갖고 있는 것처럼 꾸며서 표현한다.	①	②	③	④	⑤
2	교사로서 긍정적인 감정들을 표현하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
3	필요하다면 내면에서 느끼는 감정과는 달리 긍정적인 분위기를 형성하기 위해 실제로 느낀 감정을 숨긴다.	①	②	③	④	⑤
4	필요하다면 나는 과장된 행동을 해서라도 긍정적인 감정을 표현한다.	①	②	③	④	⑤
5	필요하다고 생각되면 긍정적인 감정을 표현하기 위해서 스스로 노력한다.	①	②	③	④	⑤
6	보육교사로서 표현하도록 기대되는 긍정적인 감정(칭찬함, 격려함 등)을 실제에서도 경험하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
7	보육교사라는 직업에 적합한 긍정적인 감정(칭찬함, 격려함 등)을 표현하기 위해서 일종의 가면을 쓰고 있다.	①	②	③	④	⑤
8	실제로 느낀 감정들을 긍정적인 감정으로 바꾸어 표현하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
9	내가 갖고 있는 감정과는 일치하지 않지만 유아들에게 긍정적인 감정을 표현한다.	①	②	③	④	⑤
10	보육교사로서 기대되는 감정(칭찬함, 격려하기 등)을 표현하기 위해서 노력한다.	①	②	③	④	⑤

2) 어린이집에 근무하면서 선생님께서 느끼는 소진에 대한 질문입니다.
해당란에 √ 표 해주시기 바랍니다.

번호	문항내용	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 업무로 인하여 몸과 마음이 지쳐 있는 느낌이다.	①	②	③	④	⑤
2	퇴근할 때쯤이면 완전히 녹초가 된다.	①	②	③	④	⑤
3	아침에 일어나면 피곤함을 느끼며 다른 날 일했으면 한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 유아들이 생각하고 느끼는 바를 쉽게 이해 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5	종종 유아들이 인격을 무시하는 경향이 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6	하루 종일 유아들과 함께 생활하는 것은 정말 피곤하다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 유아들의 문제를 효율적으로 처리하고 있다.	①	②	③	④	⑤
8	수업과 업무로 인하여 기진맥진한 상태가 된다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 교직을 통하여 유아들의 인생에 많은 기여를 하고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 교직에 종사한 이후 사람들에게 대하여 더욱 무감각해 졌다.	①	②	③	④	⑤
11	교직이 나를 정서적으로 메마르게 하지 않을까 걱정한다.	①	②	③	④	⑤

12	나는 매우 정렬적이지 않다.	①	②	③	④	⑤
13	업무로 인해 좌절감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
14	너무 과중한 업무에 시달리는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 유아들에게 어떤 일이 일어났는지 전혀 신경 쓰지 않는다.	①	②	③	④	⑤
16	유아들을 개별적으로 직접 지도해야 하는 일은 나에게 너무 많은 스트레스를 준다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 유아들과 편안한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 유아들과 함께 시간을 보낸 후에는 유쾌함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
19	교직을 통하여 나는 매우 가치 있는 일을 성취하여 왔다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 내 인생에 대하여 허망함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
21	나는 교직과 관련된 감정적인 문제를 매우 차분하게 처리한다.	①	②	③	④	⑤
22	유아들은 그들의 문제에 대한 책임이 나에게 있다고 비난하는 것 같이 느낀다.	①	②	③	④	⑤

3) 어린이집에 근무하면서 선생님께서 느끼는 공감능력에 대한 질문입니다.

해당란에 √ 표 해주시기 바랍니다.

번호	문항내용	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	남을 비난하기 전에 내가 그 사람의 입장이었다면 어떻게 느낄 것인지 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2	어떤 문제에 대해 일단 옳다고 믿으면 그 후로는 다른 사람의 말을 귀담아 듣지 않는다.	①	②	③	④	⑤
3	친구들의 입장에서 보면 어떤 것인가를 상상해 봄으로써 그들을 더 잘 이해하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
4	모든 질문에는 두 가지 측면이 있다고 믿고 두 측면 모두를 살펴보려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
5	상대편의 입장에서 사태를 바라보고 생각하는 것은 어렵다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6	어떤 결정을 내리기 전에 다른 의견을 가진 사람 입장에서라도 살펴보려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
7	누군가에게 화가 날 때 그의 입장에서 서보려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
8	재미있는 이야기나 소설을 읽을 때 그 이야기 속의 일이 나에게 일어난다면 어떻게 상상해본다.	①	②	③	④	⑤
9	소설을 읽을 때 주인공의 느낌에 깊이 빠져든다.	①	②	③	④	⑤
10	영화나 연극을 볼 때 객관적인 입장에서 보기 때문에 완전히 사로잡히는 일은 없다.	①	②	③	④	⑤
11	연극이나 영화를 보면서 내가 마치 주인공인 것처럼 느낀 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
12	내게 일어날지도 모르는 일들에 대하여 주기적으로 백일몽을 꾸거나 상상을 한다.	①	②	③	④	⑤

13	책이나 영화에 깊이 빠져든다.	①	②	③	④	⑤
14	영화를 볼 때 주인공이나 등장인물의 입장이 된다.	①	②	③	④	⑤
15	누군가가 이용당하고 있는 것을 보면 그를 보호해주고 싶은 마음이 생긴다.	①	②	③	④	⑤
16	누군가가 억울하게 취급당하는 것을 보아도 그들에게 동정심이 생기지 않는다.	①	②	③	④	⑤
17	불행한 사람들을 볼 때 그들을 염려하는 따뜻한 감정이 일어난다.	①	②	③	④	⑤
18	스스로를 부드러운 마음을 가지고 있는 사람이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
19	다른 사람들에게 문제가 있을 때에 그들에 대해 마음 아파하지 않는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
20	다른 사람들의 불행이 나를 혼란에 크게 빠뜨리는 적은 없다.	①	②	③	④	⑤
21	주위에서 일어나는 일들에 쉽게 감동한다.	①	②	③	④	⑤
22	긴급 상황에서 도움을 청해오면 친하지 않더라도 그 사람 일에 빠져든다.	①	②	③	④	⑤
23	가끔 감정적으로 흔들림을 느낄 때 의욕을 잃고 일에 빠져든다.	①	②	③	④	⑤
24	긴급 상황에 놓이게 되면 걱정이 되고 불안하다.	①	②	③	④	⑤
25	위급한 상황이 닥치면 매우 효과적으로 행동한다.	①	②	③	④	⑤
26	긴장된 상황 속에 있는 것은 두렵다.	①	②	③	④	⑤
27	누가 부상당하는 것을 봐도 차분한 마음으로 있을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
28	비상시에 내 자신을 통제할 수 있는 힘을 잃어버린다.	①	②	③	④	⑤

4) 어린이집에 근무하면서 선생님께서 느끼는 이직의도에 대한 질문입니다.
해당란에 √ 표 해주시기 바랍니다.

번호	문항내용	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 이 직장을 그만두고 싶다는 생각을 한다.	①	②	③	④	⑤
2	현재의 어린이집에서 근무한다면 나에게 별로 이익이 없을 것이다.	①	②	③	④	⑤
3	만약 나에게 선택권이 있다면 다른 직장에서 일하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
4	현재 이직을 생각하고 있으나 상황과 조건이 맞지 않아 실행하지 못하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	보다 나은 보수와 신분이 보장된다면 언제든지 이직할 의사가 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 동일업종의 다른 직장이 취업 기회에 관해 정보를 들으면 자세하게 알아보려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

5) 선생님의 <일반적 특성>에 관한 사항입니다. 해당하는 곳에 (V)표 또는 (직접기입)하여 주십시오.

1	선생님의 근무 지역은?	① 광주광역시 ② 전라남도
2	선생님의 연령대는?	① 20대(20-29) ② 30대(30-39) ③ 40대(40-49) ④ 50대이상
3	선생님의 결혼여부는?	① 미혼 ② 기혼 ③ 이혼 및 사별 ④ 기타:
4	현재 소유하고 있는 보육 관련 자격증은?	① 보육교사1급 ② 보육교사2급 ③ 보육교사3급 ④ 기타:
5	선생님의 최종학력은?	① 고등학교 졸업 이하 ② 전문대졸 ③ 대학교졸업 ④ 대학원졸업 ⑤ 기타:

6	선생님의 전공은?	① 유아교육학 ② 보육학 ③ 사회복지학 ④ 아동복지학 ⑤ 보육교사양성과정 ⑥기 타:
7	현재 근무하시는 보육시설의 유형은?	① 국·공립 ② 법인 ③ 민간 ④ 가정 ⑤ 직장 ⑥ 기타:
8	선생님의 보육시설 총 근무경력은?	① 1년미만 ② 1년이상-3년미만 ③ 3년-5년미만 ④ 5년-7년 미만 ⑤ 7년-10년미만 ⑥ 10년이상
9	선생님의 월 평균급여수준은?(상여금,기타수당포함)	① 80만원-100만원 미만 ② 100-140만원미만 ③ 140만원-170만원 미만 ④ 170만원-200만원 미만 ⑤ 200만원이상
10	현재 근무하는 보육시설에서의 직급은?	① 일반보육교사 ② 주임교사 ③ 원감 ④ 기타:
11	선생님이 맡고 있는 영·유아의 연령은?	① 0-1세 ② 2세 ③ 3세 ④ 4세이상
12	선생님이 맡고 있는 영·유아의 인원수는?	① 5명이하 ② 9명이하 ③ 18명이하 ④ 23명이하
13	현재 근무하는 보육시설은 몇 번째 직장입니까?	① 첫 직장 ② 2번째 직장 ③ 3번째 직장 ④ 4번째 직장 ⑤ 5번째 이상
14	현재 근무하는 보육시설에서의 평균 근무시간은?	① 8시간미만 ② 8시간이상-10시간미만 ③ 10시간이상-12시간미만 ④ 12시간 이상
15	초과근무는 월 평균 몇 회 정도인가?	① 월2회 이하 ② 월3-4회 ③ 월5-8회 ④ 월8-12회 ⑤ 월13회 이상
16	현재 근무하는 보육시설에서의 병가 휴가 등을 사용할 경우 급여는 어떻게 지급하는가?	① 전혀 지급하지 않는다 ② 조금 지급 한다 ③ 많이 지급 한다 ④ 전액 지급 한다
17	현재 근무하는 보육시설에서 교육비지원을 받고 교사연수나 재교육을 적극적으로 참여하게 하는가?	① 그렇다 ② 그렇지 않다

설문에 응답해 주셔서 감사합니다.