

보육교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 자율성의 완충효과

정 명 선[†]

중부대학교

본 연구는 보육교사가 지각한 감정노동, 자율성 및 직무스트레스의 관계규명에 목적을 두고, 보육교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향과 이러한 영향이 자율성에 의해 완충되는지의 여부를 살펴보고자 하였다. 이를 위해 보육교사 219명을 대상으로 감정노동, 자율성, 직무스트레스에 관한 설문조사를 실시하였으며, 그중 응답이 누락되거나 불성실한 자료를 제외하고 203명의 자료를 최종분석에 사용하였다. 수집된 자료는 상관분석 및 위계적 회귀분석 등을 통해 분석하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 보육교사의 감정노동은 자율성과는 부적 상관성을, 직무스트레스와는 정적 상관성을 가지고 있었다. 보육교사의 자율성은 직무스트레스와 부적 상관성을 가지고 있었다. 둘째, 보육교사의 감정노동은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미쳤으며, 감정노동과 직무스트레스의 관계에서 자율성의 완충효과가 확인되었다. 본 연구는 감정노동이 직무스트레스에 미치는 부정적 영향을 억제시킬 수 있는 자율성의 완충효과 및 보호기능을 밝혔다는 점에서 연구의 의의가 있다. 마지막으로 이러한 연구 결과를 토대로 시사점과 제한점 및 후속연구를 위한 제언을 제시하였다.

주요어 : 보육교사, 감정노동, 직무스트레스, 자율성, 완충효과, 조절효과

[†] 교신저자 : 정명선, 중부대학교 교육대학원 상담심리교육전공, (312-702) 충남 금산군 추부면 대학로 201
Tel : 041-750-6876, E-mail : coup001@hanmail.net

이제 감정노동(emotional labor)은 각종 뉴스나 신문지상과 인터넷 등을 통한 대중매체에 기사거리로 등장하고 직원 심리상담 프로그램의 주목표로 감정노동을 두는 등 일반인에게도 익숙한 용어이자 하나의 시사상식으로 자리잡아가고 있다. 이러한 감정노동은 사실 1970년대 후반 Hochschild(1979, 1983)에 의해 제안된 개념으로, 최근 조직의 이익창출에 있어 조직을 구성하는 근로자의 권익 및 정신건강 또한 주요관리 대상으로 포함되면서 비교적 참신한 연구주제로 꾸준한 연구가 지속되고 있는 분야이다. 감정노동은 업무역할의 한 부분으로 요구되는 감정 관리를 일컫는 것으로(Diefendorff & Richard, 2003), 과거에는 제조업을 통해 생산된 각종 유형재의 판매자, 외식·여행 종사원, 콜센터 상담원 등 소비자 또는 고객과의 직간접적 접촉이 주요업무에 해당하는, 즉 서비스직이라고 하면 누구나 흔히 떠올리게 되는 직종을 중심으로 다루어져 왔다. 그리고 나날이 가속화되는 경제성장, 이로 인한 생활양식의 변화는 그 어느 때보다 서비스업의 확대와 다양화를 가져오고 있고, 이러한 서비스 산업의 발달은 직무역할에 요구되는 특성을 변화시키면서 감정노동이 핵심이슈로 떠오르게 하였다(Lewig & Dollard, 2003).

감정노동은 국내에서도 감정노동을 많이 수행하는 직업군이 발표될 정도로 최근 큰 관심을 받고 있는데, 이를 직업 중분류 수준에서 살펴보면 감정노동을 상대적으로 많이 수행해야 하는 직업군은 음식서비스 관련직, 영업 및 판매 관련직, 미용·숙박·여행·오락·스포츠 관련직, 사회복지 및 종교 관련직 등의 순이었으며, 감정노동을 상대적으로 적게 수행하는 직업군은 농림어업 관련직, 문화·예

술·디자인·방송 관련직, 교육 및 자연과학·사회과학 연구 관련직 등으로 나타났다(한국직업능력개발원, 2013). 그러나 직업 세분류 수준에서는 의외의 결과를 살펴볼 수 있으며, 특히 감정노동을 많이 수행하는 직업 30선에서는 초중고교사와 달리 유치원교사와 보육교사가 나란히 23위와 26위를 차지하였다(한국직업능력개발원, 2013). 이것이 한국고용직업분류(KECO) 대분류 직업 가운데 건설·생산직과 군인을 제외한 직업, 즉 관리직, 경영재무직, 사회서비스직, 판매 및 개인서비스직, 농림어업직에 속한 세분류 직업 203개 사이에서 얻어진 결과임을 감안한다면, 유아교사의 감정노동은 결코 무시할 수 없는 문제이며 위험수위에 존재한다고 볼 수 있다. 또한 교육 역시 이제 교육서비스업으로 분류되고 있는 만큼 그동안 감정노동이 부각되었던 일부특정 직업군에서 그 초점과 범위가 다양화되고 확장되어야 함을 알 수 있다.

특히 교사라는 직업은 가르치는 일이 핵심 업무임에도 단순히 지식만을 전달하는 일방향적 매개체가 아니라 양방향적 의사소통을 자극하는 책임자이며, 이때 복합적인 상호작용을 통한 정서적 교류는 필수적이다. 즉 교수와 학습, 교사와 학생 간에는 항상 정서적 차원이 존재하며(Hargreaves, 2002) 정서의 이해와 표현은 한 개인의 적응적 기능에 중요한 요소로(송현, 이영순, 2012), 교육서비스의 출발점에 위치하여 주 양육자와 더불어 영유아의 발달에 결정적인 영향력을 발휘한다는 면에서 유아교사의 감정 조절과 감정 관리는 중요한 의미를 지닌다. 또한 감정 조절을 전제로 한 감정노동은 감정이 재화와 교환되는 하나의 노동단위로 사용되어 기관의 규칙과 가치에 부합하는 정서를 표현하는 것 자체가 하나의

서비스가 되고(Hochschild, 1983), 이를 통해 조직의 이익을 극대화하는 동시에 교육서비스의 만족을 이끌어낼 수 있다는 점에서 교직에 적용할 수 있으며 생산적인 가치가 있다.

그러나 보육현장에서 유아교사의 감정표현은 결국 교육적 입장에서 유아에게 적합한, 그리고 교사중심이 아닌 유아중심에서 옳은 방식으로 전달되어야 하므로 교사가 실제 느끼는 감정과 겉으로 드러내는 감정은 차이를 나타낼 수 있다. 이는 정신건강의 주요 원동력이자 인간관계에서 관계의 깊이와 지속성을 가져오는 중요한 요인인 진정성(홍정순, 정남운, 2013)에 위배되는 것으로, 보육현장에서 유아보육교사는 진정한 내적 감정경험에서 분리하여 직무수행 시에 적절한 감정을 표현해야 하며(Ashforth & Humphrey, 1993) 효과적인 보육을 위해 기관에서 요구하는 또는 사회적으로 기대되는 역할을 수행하고 그 역할 속에서 자신의 감정을 적절한 행동으로 표현해야 한다(고재욱, 2012). 경제성의 원리에 입각하자면 기관규칙에 부합하는 감정의 성공적인 외현적 표현, 즉 결과만이 주관심사이지만, 우리는 보육교사의 인적 관리와 정신건강적 측면에서 내재적 감정과 외현적 감정의 일치가 얼마나 힘든 과정인지에 주목해야 할 것이다.

감정노동이 생산적인 가치로 만들어지기 위해서는 심리적인 내재적 과정과 외현적 행위가 조화를 이룰 수 있도록 정서조절이 필수적으로 요구되고, 이는 고도의 노력과 기술이 필요한 과정이다(Steinberg & Figart, 1999). 뿐만 아니라 보육교사의 경우 하루 평균 10시간 이상(서문희, 이미화, 구미진, 2006; 이진화, 2007)의 긴 근무시간동안 이러한 감정적 차이를 조절하고 극복해 나가야 하며, 본연의 업무 외에도 원아모집과 관련하여 어린이집 또

는 학부모가 요구하는 감정표현을 할 수밖에 없다(김영은, 2012). 따라서 보육교사는 가장 취약한 연령대인 영유아를 돌보고 있다는 보육교사라는 위치, 상대적으로 긴 근무시간, 만 3~4세 과정으로 전면 확대된 누리과정 등의 교육정책으로 인한 어린이집의 과다경쟁 등 복합적인 여건 속에서 실제로 느낀 감정과 표현된 감정의 불일치, 원치 않는 감정의 표현, 느끼지 않은 감정의 과장된 표현이 반복되고 심화될 가능성이 높다. 그리고 이러한 보육교사의 감정노동은 조직의 요구와 자신의 실제 감정의 차이에서 발생하는 감정부조화(emotional dissonance)에 따라 정서적 고크갈을 일으키거나 직무스트레스(job stress)를 유발하는 강력한 원인으로 작용한다(고재욱, 2012; 양진운, 2005; Näring, Briët, & Brouwers, 2006; Ogbonna & Harris, 2004).

결국 직무스트레스는 감정노동이 문제점으로 작용하는 원리와 유사하게 조직의 요구와 개인의 반응능력 간의 불균형에 관한 지각으로, 직무환경이 개인이 가진 자원을 넘어 과도하게 요구한다고 인식할 때 느끼게 되며 개인으로 하여금 불안과 같은 심리적 긴장감을 일으키고, 이는 개인의 행동과 수행을 저하하는 부정적 영향의 요인이 된다(설경옥, 임정임, 2013). 따라서 교사에게 있어 직무스트레스란 교사가 직무를 수행하는 과정에서 교사의 자존감이나 안녕을 해치는 작업환경을 지각하고 이를 감소시키기 위한 대처방안의 결과로 나타나는 긴장, 욕구좌절, 불안, 분노 및 의기소침과 같은 부정적인 감정을 의미한다(Blau, 1981; Kyriacou, 1987, 2001). 그리고 직무스트레스는 스트레스 자체보다는 이로 인해 파생되는 역기능에 그 위험성이 있는데, 과도한 직무스트레스는 교사 개인의 신체적·정신적 건

강을 해칠 뿐만 아니라 영유아와의 상호작용과 직무수행, 나아가 직무성과와 직무만족에 영향을 주어 궁극적으로 보육의 질적 저하를 초래한다(강혜경, 2001; 신혜영, 이은혜, 2005; 한세영, 김영희, 김연화, 2007). 많은 선행연구들이 유아교육 및 프로그램의 질에 있어 교사를 가장 중요한 공통요인으로 꼽고 있고 특히 교사가 경험하는 직무스트레스는 교수활동이나 전체 보육프로그램의 질을 좌우하는 것으로 볼 때(구은미, 2004; 박은주, 문태형, 2011; 홍혜경, 2001), 보육교사의 높은 직무스트레스는 교육체계와 보육프로그램의 질에까지 부정적인 결과를 초래하는 것으로 판단할 수 있다(황해익, 김미진, 탁정화, 2012).

더욱이 교사의 경우 동시다발적으로 다양한 행동을 해야 하고 의사결정을 수시로 해야 하는 등 고도의 정신노동을 요구하는 일에 종사하기 때문에 그 어떤 직종보다 복잡하고 다양한 직무스트레스를 겪게 된다(석은조, 오성숙, 2007). 공립유치원이나 초중고교사에 비해 낮은 사회적 인식과 박봉, 열악한 근무환경과 과중한 업무, 부족한 행정적 지원(박은정, 2003; 한유미, 오경숙, 2010) 역시 보육교사의 직무스트레스에 한 몫을 하고 있으며, 이러한 직무스트레스의 누적 및 장기화는 이직 의도나 이직률을 높이고 조기퇴직을 야기하는 등(김영은, 2012; Zhang & Zhang, 2012) 부정적 연쇄반응을 일으킨다.

요컨대 선행연구들은 감정노동과 직무스트레스의 관계성 내에서 직무스트레스의 역기능적 효과와 더불어 직무특성이 직무스트레스에 영향을 미친다고 제시하고 있는데, 직무특성은 크게 직무요구(job demands)와 직무자원(job resources)으로 분류될 수 있다(Bakker & Demerouti, 2007). 직무요구는 육체적, 정신적

노력이나 기술을 유지시키는 데 필수적인 직무의 생리적·사회적·조직적 측면으로서, 이는 특정의 생리적, 심리적 손실(physiological and/or psychological costs)과 관련된다. 대조적으로 직무자원은 직무요구와 마찬가지로 특정 직무가 가지는 생리적·사회적·조직적 측면이기는 하지만 직무목표를 성취하는 데 정적인 기능을 하며 직무요구와 관련된 생리적, 심리적 손실을 줄이고 개인적인 성장과 학습, 발전을 고무시키는 것으로 정의된다. 이에 따르면, 장시간 영유아를 돌보아야 하는 육체적·정신적 노동 외에 학부모와의 지속적이고 잦은 접촉, 동료와의 협력관계 등과 같은 높은 수준의 정서적 상호작용을 요구하는 직무특성을 가지고 있는 보육교사직(권혜진, 2008)은 감정노동이라는 직무요구를 수반함으로써 직무스트레스에 영향을 미친다.

한편, 동일한 감정노동 상황이라 하더라도 그에 대한 교사의 스트레스 반응에는 개인차가 있다. 즉 스트레스를 유발하는 감정노동의 맥락 내에 극복할 수 있는 자원이 존재하는가의 여부인 교사 개인의 변인은 직무자원에 해당한다. 그리고 이러한 개인변인 중에서는 자율성(autonomy)이 개인의 태도변화를 일으킴으로써 스트레스에 대응하는 가장 유력한 직무자원의 하나로 여겨지고 있다(Carmeli, Meitar, & Weisberg, 2006). 자율성이란 작업의 일정 계획과 직무수행에 사용되는 절차를 결정하는 데 있어 직무가 개인에게 실질적인 자유, 독립성 및 재량을 제공하는가를 의미하는 것으로 교사가 자신의 직무를 수행하는 데 발휘하는 자유재량의 총계로 간단히 표현될 수 있다(Hackman & Oldham, 1975; Kiggundu, 1983). 자신의 업무나 업무 부담을 조정하거나 조절할 수 있다고 느끼는 직무자율성은 직무만족

에 긍정적인 영향을 주며, 의사결정에 참여하여 결정에 영향을 발휘한다고 느끼는 구성원은 업무에 대한 만족도가 높고 성취감을 높게 느낀다(박문수, 2005). 따라서 직무를 둘러싼 환경과 가장 가까워서 빈번히 상호작용하고 있는 구성원에게 그들 직무에서의 자율성을 증대시켜 줌으로써 감정노동과 같은 다양한 환경적 도전들에 보다 신속하고 유연하게, 혁신적으로 대응토록 할 수 있다(정성한, 박동수, 2001).

무엇보다 교사의 자율성은 교육의 주체인 교사로 하여금 가르치는 일에 창의적으로 전문적인 임무를 수행할 수 있도록 하는데(이현경, 2008), 이는 보호와 교육이라는 보육현장에서 요구되는 교사의 이중역할을 융통성 있게 조절하고, 전문적 판단과 능력에 기초한 독립적이고 창의적인 의사결정을 통해 교육과정 및 교수방법을 능동적으로 적용할 수 있도록 하기 때문이다(박은혜, 2013; 이현경, 2008). 보육교사의 자율성은 여러 장면에서 발휘될 수 있는데, 표면적으로 유아교육에서는 특정 교과서가 존재하는 것이 아니기 때문에 영유아를 위한 교구를 제작하는 것은 교사의 몫이며 교육내용, 방법, 교재와 교구 선정, 생활지도 등에 있어서 보육교사의 자율성이 고취되어야 한다(이은화, 배소연, 조부경, 2003). 또한 보육교사는 유아와 함께하는 보육현장의 모든 생활 장면에서 유아를 위해 가장 바람직한 선택과 결정을 내려야 하는 수많은 의사결정 상황에 직면하므로(이현경, 2008), 이러한 상황에서 특정 재량과 책임을 동시에 수반하는 자율성의 여지가 분명 존재해야 할 것이다. 그러나 보육현장의 즉각적이고 유동적인 상황적 특수성에서 자율성이 제한된다면 전문가적 입지는 하향될 것이며 감정노동의 수준과 함께

직무스트레스는 고조될 수밖에 없다. 즉 자율성이라는 교사의 직무자원은 과도한 직무요구에 대한 손실을 줄이고 직무스트레스에 대한 보호기능으로 작용할 뿐만 아니라 교육이라는 교사 본연의 역할을 충실히 수행하는 데에도 영향을 미치는 교사관련 변인으로, 교사의 자율성이 보장되는 유아교육현장은 우수한 교육의 실현 가능성이 그만큼 높은 만큼 우리 사회의 가장 어린 학습자를 대상으로 하는 보육현장에서 매우 중요하게 고려될 필요가 있다(김정원, 민희숙, 2013).

이에 본 연구는 직무스트레스가 유발되는 원인을 높은 직무요구와 낮은 직무자원으로 보고 직무스트레스 발생과정을 체계적으로 설명하고 있는 직무요구-자원 모형(job demands-resources model: JD-R model)에 따라(Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001), 보육교사의 감정노동 및 자율성이 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 하였다. 물론 교사의 직무스트레스에 관한 연구는 꾸준히 지속되어 왔지만, 기존 선행연구들은 직무스트레스에 관한 탐색적 연구에서 시작하여 교사의 직무스트레스와 관련한 다양한 변인과의 단순상관을 규명하거나 직무스트레스가 이직의도, 직무만족도, 소진 등에 미치는 영향을 검증하면서, 직무스트레스를 예측 변인으로 둔 연구들이 주로 이루어져왔다. 한편 교사의 갈등이나 스트레스 정도와 같은 개인차 연구에 있어서는 연령, 결혼유무, 최종학력, 교육경력, 근무시간, 담당학급, 기관유형 등과 같은 인구사회학적 또는 근무환경 변인을 중심으로 직무스트레스의 차이를 밝히고자 시도되어왔다. 그러나 지금까지 살펴보았듯이, 감정노동 역시 교사의 업무수행에 중요한 개인변인으로 작용하며 교수 및 학습에 있어서

도 교사의 감정에 관한 연구는 중요함에도, 감정노동과 직무스트레스의 관계에 있어 보육교사를 대상으로 한 연구는 매우 제한되어 있는 실정이다. 이러한 시점에서 보육교사의 감정노동 문제를 직시하고 직무스트레스를 결과변인으로 두어 그 경로를 파악한 본 연구는 직무스트레스에 대한 더욱 폭넓은 접근과 시각을 제공했다는 데 의의가 있으며, 직무스트레스에 대한 중재 및 보육교사의 지원에도 기초적 자료를 제공해 줄 수 있을 것으로 사료된다.

정리하면, 직무요구-자원 모형(JD-R model)에 근거할 때 직무요구는 직무스트레스를 야기하지만 여기서 직무자원이 직무스트레스에 미치는 직무요구의 효과를 조절하고 완화시켜주는 것으로 가정할 수 있다. 따라서 본 연구는 선행연구에 대한 검토에 기초하여 보육교사의 감정노동, 자율성, 직무스트레스의 관계를 밝히는 데 목적을 두고, 직무요구의 일종으로 감정노동을 상정하여 예측변인인 감정노동이 결과변인인 직무스트레스에 영향을 미치는지, 또한 직무자원의 일종으로 자율성을 상정하여 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 있어 자율성이 완충효과를 보이는지를 검토하고자 하였다.

방 법

참여자

본 연구는 J지역 소재 어린이집에 근무하는 보육교사를 대상으로 본 연구의 내용을 설명하고 설문참여에 동의한 참여자에게서 219부의 자료를 수집하였다. 그중 응답이 누락되거나

나 불성실하게 응답한 것으로 판단된 16부의 자료를 제외하고 총 203 사례를 최종분석에 사용하였으며, 이들 보육교사의 평균연령은 33.60세($SD = 8.72$)로 보다 구체적인 일반적 특성은 표 1에 정리하여 제시하였다.

측정도구

감정노동

보육교사가 지각한 감정노동을 측정하고자 이진화(2007)가 Gilstrap(2004)의 연구에서 사용된 ELS(Emotional Labor Scale, Grandey, 2000)를 발췌하여 수정한 척도를 활용하였다. 이는 “필요하다면 나는 가장된 행동을 해서라도 긍정적인 정서를 표현한다.” 등과 같은 표면행동과 “교사로서 표현하도록 기대되는 정서(칭찬함, 격려함 등)를 실제에서도 경험하기 위해 노력한다.” 등과 같은 내면행동의 2개 하위요인으로 구성되어 있으며, 5점 평정식으로 총 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미한다. 내적 합치도로서의 신뢰도는 표면행동이 Cronbach의 α 계수 .75, 내면행동이 Cronbach의 α 계수 .83으로 보고되었으며(이진화, 2007), 본 연구에서는 감정노동 전체척도의 내적 합치도가 Cronbach의 α 계수 .81, 이를 구성하는 하위척도인 표면행동이 Cronbach의 α 계수 .79, 내면행동이 Cronbach의 α 계수 .90인 것으로 나타났다.

자율성

보육교사의 자율성을 측정하기 위해 박문수(2005)가 Fiedler, 왕영향, 박경규의 연구를 바탕으로 재구성한 척도를 사용하였다. 이는 “나는 업무를 처리할 때 그 처리순서를 내 스스로 결정할 권한이 있다.”, “나는 상사(원장이나 원

표 1. 참여자의 인구통계학적 특성 (N=203)

		구분	빈도	비율	구분	빈도	비율	
결혼 여부	미혼		86	42.4%	연령	20~25세	50	24.6%
	기혼		116	57.1%		26~30세	36	17.7%
	기타		1	0.5%		31~35세	28	13.8%
최종 학력	교육원 이수		26	12.8%		36~40세	36	17.7%
	전문대 2년제		90	44.3%		41~45세	31	15.3%
	전문대 3년제		25	12.3%		46세 이상	22	10.9%
	대학 4년제		58	28.6%		1년 미만	26	12.8%
	대학원 이상		4	2.0%		1~2년	35	17.2%
담당 직급	주임교사		24	11.8%		근무 년수	3~5년	58
	교사		140	69.0%	6~7년	28	13.8%	
	보조교사		4	2.0%	8~10년	29	14.3%	
	종일반교사		35	17.2%	10년 이상	27	13.3%	

감)나 동료들에게 묻지 않고 독자적으로 업무를 처리할 수 있다.” 등과 같은 총 7개 문항의 5점 평정식으로, 총 점수가 높을수록 직무수행의 결과에 대해 권한을 갖는 동시에 책임을 질 수 있는 재량권이 높은 자율성을 측정한다. 본 척도의 내적 합치도로서의 신뢰도는 Cronbach의 α 계수 .87로 보고되었으며(박문수, 2005), 본 연구에서의 내적 합치도는 Cronbach의 α 계수 .93으로 나타났다.

직무스트레스

보육교사의 직무스트레스를 측정하고자 Clark(1980)가 개발하여 D'Arienzo, Moraco와 Krajewski(1982)가 수정한 교사 직무스트레스 질문지(Modified Teacher Occupational Stress Factor Questionnaire)를 권기태(1990)가 번안하고 김지현(1995)이 대인관련 요인과 기타요인을 종합하여 유치원 교사를 대상으로 수정·보완한

직무스트레스 척도를 사용하였다. 이는 원래 6개 하위요인으로 구성되어 있으나 문항수가 작고 신뢰도가 낮은 각 2개 문항의 2개 하위요인(경제적 안정, 개인관련)을 제외하고, 본 연구에서는 “학습활동에 참여하지 않는 유아들에게 동기를 부여하는 데 힘이 든다.” 등과 같은 원아들과의 활동요인, “학급운영을 위하여 준비할 시간이 충분하지 않다.” 등과 같은 업무관련요인, “권한에 비해 너무 많은 책임을 부여한다.” 등의 행정적 지원요인, “우리 기관은 교사들 간에 의사소통이 잘 이루어지지 않는다.” 등의 대인관련요인의 4개 하위요인, 총 34문항으로 구성하였다. 총점의 범위가 34~170점의 5점 평정식인 본 척도는 총 점수가 높을수록 직무스트레스의 수준이 높은 것을 의미하며, 김지현(1995)의 연구에서 내적합치도로서의 신뢰도는 Cronbach의 α 계수 .91로 보고되었다. 그리고 본 연구에서 4개요인 전

표 2. 측정변인의 상관계수 및 평균과 표준편차

	1	1-1	1-2	2	3	3-1	3-2	3-3	3-4
1 감정노동	-								
1-1 표면행동	.76**	-							
1-2 내면행동	.78**	.19**	-						
2 자율성	-.30**	-.27**	-.20**	-					
3 직무스트레스	.23**	.18*	.17*	-.62**	-				
3-1 원아활동	.17*	.12	.14	-.53**	.57**	-			
3-2 업무관련	.17*	.15*	.12	-.58**	.87**	.47**	-		
3-3 행정지원	.18*	.15*	.12	-.40**	.86**	.24**	.72**	-	
3-4 대인관련	.23**	.16**	.18*	-.56**	.91**	.45**	.65**	.72**	-
평균	34.18	15.55	18.63	22.22	84.05	13.36	24.54	19.55	26.61
표준편차	5.83	3.68	3.86	5.63	18.25	3.12	5.58	5.35	7.71

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

레스 내 4개 하위요인(3-1, 3-2, 3-3, 3-4)에서도 유의수준 .05와 .01에서 모두 통계적으로 유의하였다. 그리고 자율성(2번)과 직무스트레스(3번) 간의 상관계수는 -.62로 유의수준 .01에서 통계적으로 유의한 부적 상관관계를 가지고 있었으며, 이러한 자율성과 직무스트레스 간의 부적 상관성은 직무스트레스 내 4개 하위요인(3-1, 3-2, 3-3, 3-4)에서도 역시 유의수준 .01에서 통계적으로 모두 유의하였다. 즉 보육교사의 경우, 감정노동을 많이 한다고 지각할수록 자율성은 낮게 그리고 직무스트레스는

높게 보고한 한편, 자율성이 높다고 지각할수록 직무스트레스를 낮게 보고하였다.

감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 있어 자율성의 완충효과

자율성의 완충효과 검증 이전에 먼저 보육교사의 감정노동이 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 이에 대한 결과표인 표 3을 보기 전, 우선 다중공선성을 진단하기 위해 VIF(분

표 3. 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향

결과변인	예측변인	B	SE	β	t	F	R ²
	상수	59.858	7.494	-	7.988		
직무스트레스	표면행동	.747	.348	.151*	2.150	5.422**	.051
	내면행동	.675	.332	.143*	2.033		

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

산팽창지수) 수치를 구한 결과 VIF 값은 1.039로, VIF 값이 10 이상일 때 다중공선성이 존재하는 것으로 판단하므로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 또한 오차항의 독립성 가정 위배 여부를 판단하기 위해 Durbin-Watson 검증을 수행한 결과 그 값이 1.845로 수치가 2에 가깝고 0 또는 4와 가깝지 않으므로, 잔차들 간에 상관관계가 없어 오차항의 독립성이 만족하는 것으로 나타나 본 회귀모형은 분석하기에 적합하였다.

이어서 보육교사의 감정노동과 직무스트레스의 관계를 검증한 표 3을 살펴보면, 보육교사의 감정노동은 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($F = 5.422, p < .01$). 또한 감정노동의 하위변인인 표면행동이 직무스트레스에 미치는 영향은 t 값이 2.150으로 보육교사의 직무스트레스에 유의한 정적 영향을 미쳤으며, 감정노동 중 내면행동이 직무스트레스에 미치는 영향은 t 값이 2.033으로 역시 직무스트레스에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음 단계로 본 연구의 주요 관심사인 보육교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향관계에 있어 자율성의 완충효과를 검증하기

위해 위계적 회귀분석을 실시하여 표 4에 제시하였으며, 이 과정에서 준거변인에 대한 상호작용항의 효과크기를 살펴보았다.

표 4에서 볼 수 있는 바와 같이, 감정노동과 자율성은 직무스트레스 분산의 39%를 유의하게 설명하였고($F = 63.877, p < .001$), 이 두 변인의 상호작용 항을 투입하였을 때 상호작용 항은 직무스트레스 분산을 9.4% 추가로 설명하는 것으로 나타났다($F = 62.122, p < .001$). 이러한 상호작용 항으로 인한 증분설명량을 Cohen(1988)의 효과크기 공식에 대입하여 f^2 값을 구한 결과 0.154로, Cohen의 임계치 .15보다 커서 자율성은 보통 이상의 완충효과를 갖는 것으로 판단하였다. 더불어 완충효과 패턴을 살펴보기 위해 예측변인인 감정노동과 조절변인인 자율성의 평균을 중심으로 $\pm 1SD$ 지점을 이은 개별 회귀선으로 유의한 완충효과(Aiken & West, 1991)를 도식화한 결과는 그림 2와 같다.

그림 2의 단순회귀선의 유의성을 검증한 결과, 자율성이 ‘하’일 때 감정노동이 증가하면 직무스트레스가 87.715(-1SD)에서 97.536(+1SD)으로 유의하게 증가하는 반면($t = 4.136, p < .05$), 자율성이 ‘상’일 때에는 감정노동이

표 4. 직무스트레스에 대한 감정노동과 자율성의 완충효과 검증결과

단계	변인	B	SE	β	t	F	R ²	ΔR^2
1	감정노동	.710	.215	.227**	3.298	10.877**	.051	-
2	감정노동	.139	.181	.044	.768	63.877***	.390	.338***
	자율성	-1.976	.188	-.610***	-10.532			
3	감정노동	.173	.167	.055	1.036	62.122***	.484	.094***
	자율성	-1.729	.178	-.533***	-9.722			
	감정노동×자율성	-.119	.020	-.315***	-6.013			

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

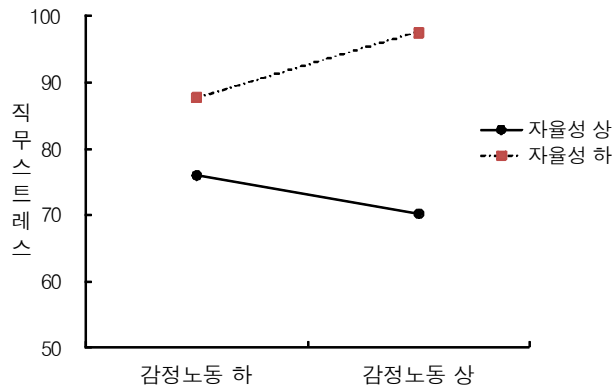


그림 2. 직무스트레스에 대한 감정노동과 자율성의 상호작용 효과

증가하더라도 직무스트레스가 76.055(-1SD)에서 70.266(+1SD)로 유의하게 감소하였다($t = -2.518, p < .05$). 요컨대 보육교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 있어서 자율성은 유의한 조절효과를 가졌으며, 특히 자율성의 완충효과를 확인할 수 있었다.

논 의

본 연구는 보육교사의 감정노동, 자율성, 직무스트레스의 관계규명에 목적을 두고, 보육교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향과 이러한 영향이 자율성에 의해 완충되는지의 여부를 경험적으로 살펴보고자 하였다. 이에 따른 구체적인 결과를 요약하고 관련 시사점을 논의하면 다음과 같다.

첫째, 보육교사의 감정노동, 자율성, 직무스트레스 간의 상관관계를 살펴본 결과, 보육교사의 감정노동은 자율성과 부적 상관성을 보이는 반면에 직무스트레스와는 정적 상관성을 보였고, 보육교사의 자율성은 직무스트레스와 부적 상관성을 보였다. 이를 먼저 감정노동을

중심으로 살펴보면, 보육교사는 감정노동을 많이 한다고 지각할수록 자율성은 낮게, 그리고 직무스트레스는 높게 보고하였다. 본 연구의 이러한 결과는 보육교사를 대상으로 하지는 않았지만 간호사(이명희, 2013)와 지방자치단체의 민원업무직원(김태욱, 2011)을 대상으로 감정노동과 자율성의 부적 상관성을 제시한 연구와 일치하였다. 이 외에도 백화점·슈퍼마켓·금융·호텔 등 다양한 서비스군 종사자를 대상으로 감정노동으로 인한 감정소진과 직무자율성과의 부적 상관성을 밝힌 연구결과(Johnson & Spector, 2007)와 유사하였다. 이러한 관계성에 따라 감정노동의 맥락에서 자율성을 고려해본다면, 세세하게 구체화된 감정표현 규칙이 제정되고 이에 대한 준수 여부가 엄격히 감시·평가되어질수록 업무수행 과정에서 자율적으로 표현가능한 감정의 범위가 제한되고 이것 자체가 감정노동 및 이로 인한 감정부조화를 가중시킬 것임을 추측할 수 있다(김태욱, 2011; Diefendorff & Gosserand, 2003). 또한 본 연구에서 얻은 보육교사의 감정노동과 직무스트레스 간의 정적 상관성은 보육교사와 마찬가지로 감정노동자라고 할 수 있는 간

호사(박미미, 한숙정, 2013; 한숙정, 윤오순, 권명순, 송명선, 2011), 경찰관(성영태, 2013), 노인생활시설(이화연, 2011) 및 호텔(배은주, 2012) 종사자 등을 대상으로 한 연구결과를 지지하였다. 감정노동은 표현 지향점에 대한 상대적 비중을 놓고 볼 때 개인 자신의 감정보다는 조직에 소속된 한 구성원으로서 상위 조직 또는 조직이 응대하는 소비자가 요구하는 감정을 표현하는 데 할당되어 있고, 감정노동 및 이로 인해 발생하는 감정부조화 역시 역할 스트레스의 한 유형이므로(Morris & Feldman, 1996) 감정노동과 직무스트레스의 관련성은 쉽게 짐작 가능한 당연한 결과라고 볼 수 있겠다.

한편, 자신에게 주어진 자율성이 높다고 지각할 경우 직무스트레스를 낮게 보고한 본 연구의 결과는 간호사를 대상으로 자율성과 직무스트레스와의 부적 상관성을 보고한 연구(문현숙, 1998)와 일치하였으며, 자율성이 직무스트레스 모두를 설명하는 것은 아니지만 직무스트레스의 일부분과 부적으로 연결된다는 연구(김영신, 2012)와 그 맥을 같이 하였다. 그리고 조직의 혁신을 제안하면서 무엇보다 직무에서 의사결정에 대한 자율성이나 통제권이 보장되지 않을 때 강력한 스트레스를 경험할 수밖에 없다는 권고(Coetz & De Villiers, 2010)에 대해 본 연구는 자율성과 직무스트레스의 직접적인 부적 상관성을 보여줌으로써 입증하였다. 그리고 지금까지 살펴본 본 연구와 관련한 이러한 선행연구들에서 보육교사에 관한 연구는 매우 미비하였는데, 물론 양적으로나 질적으로 보다 지속적인 연구가 이루어져야 하겠지만 본 연구에서 얻은 결과는 보육교사가 현재 겪고 있는 어려움과 보육교사 전문성 신장의 필요성을 간접적으로 제시한다고 볼

수 있다. 주로 서비스 직종을 중심으로 강조되던 감정노동이 이제 전문직으로 그 영역이 확대되고 있듯이 가르치는 일에는 감정노동이 포함될 수밖에 없고(Hargreaves, 2002), 자율성은 개인적으로는 업무상의 의사결정과 판단에 필요한 전문적인 기술과 지식을 필수요건으로 장기간의 교육훈련을 통해 준비해야만 얻을 수 있으며(지성애, 유형숙, 2001) 대외적으로는 제도적 여건, 사회적 인식 및 전망이 보장되어야 하기 때문이다.

둘째, 보육교사의 감정노동은 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 특히 자율성은 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향관계에 있어서 완충효과를 나타내었다. 감정노동의 직무스트레스에 대한 영향은 본 연구대상과 유사하게 어린이집 및 유치원 교사를 대상으로 한 연구결과(이영미, 2013; 이종각, 2013)와 일치하였다. 이는 또한 교수에 주목적이 있다는 면에서 유사한 역할을 맡고 있는 중교등교사(임지윤, 2011), 신적직·정신직·사회적 기능 및 능력이 쇠퇴한 노인을 대상으로 하기에 클라이언트에 대한 친근감이나 공손함, 공감성, 반응성 등이 기대되어 끊임없는 감정노동에 노출되어 있는 노인생활시설 종사자(이화연, 2012), 그 밖에도 경찰관(성영태, 2013)이나 외식기업 및 호텔 종사원(배은주, 2012, 황규용, 2013) 등을 대상으로 한 연구를 지지하는 결과였다. 국외에서는 이미 다양한 대상을 중심으로 연구가 진행되어 감정노동을 직무스트레스를 일으키는 유력한 잠재적 자원으로 인식하고 있고(Adelmann, 1995; Pugliesi, 1999) 본 연구의 결과와 국내의 선행연구의 결과를 종합해 볼 때에도 감정노동이 직무스트레스에 영향을 미친다는 것은 재론의 여지가 없어 보이므로, 감정노동은 직무스트

레스에 대한 강력한 예측인자로 판단해야 할 것이다.

더불어 이러한 감정노동과 직무스트레스의 불가분의 관계에도 불구하고, 자율성은 보육교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 있어서 조절역할을 하는 것으로 나타났으며 그중에서도 감정노동이 직무스트레스에 미치는 부정적 영향력을 완충하는 기능을 하였다. 이는 높은 수준의 감정노동이 요구되는 직무에서 자율성이 감정소진을 경감시키도록 노력하여 부정적 영향을 상쇄한다는 연구(Bono & Vey, 2005; Wharton, 1993)를 지지하는 결과로서, 자율성이 높은 경우 감정노동이 심하다 할지라도 직무스트레스에 큰 영향을 받지 않는다는 자율성의 보호적 성격에 해당한다. 따라서 자율성은 감정노동에서 오는 역기능적 힘의 강도를 완화시켜 직무스트레스를 중재하고 원하는 직무목표 및 개인성장을 도모하는 직무자원으로 간주할 수 있을 것이다. 또한 앞서 선행연구들이 감정노동의 직무스트레스에 대한 부정적 영향력을 주장한 것이나 감정노동 수행이 자아에 부정적 영향을 미쳐 자기소외를 야기한다는 Hochschild(1983)의 소외가설과 달리, 생리적·심리적 손실을 가져오는 직무요구인 감정노동이 발생할 때 종사자의 직무자원 보유여부에 따라, 즉 보육교사가 지각하는 자율성의 정도에 따라 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향력이 부정적 또는 긍정적으로 달라질 수 있음을 시사한다. 요컨대, 직무수행 과정에서 일정한 재량을 가질수록 감정노동 수행 과정에서도 자신의 진실된 자아를 더 많이 개입시킴으로써 감정부조화가 발생할 여지를 줄이거나 혹은 상대와 자신의 성격이나 스타일에 따라 적절한 감정적 대응과 조절을 해 나감으로써 감정노동

의 심각성을 완화시켜 받아들일 가능성이 크다고 볼 수 있다(김태욱, 2011).

이에 본 연구는 직무스트레스의 경로를 통해 감정노동의 위협성을 알리고 이를 해결할 수 있는 개선책으로 자율성을 제시함으로써, 보육의 질을 좌우하는 가장 중요한 변인인 보육교사의 인적 관리 프로그램 구성과 제도적 발전방향에 기초자료 및 아이디어를 제공했다는 데 그 가치가 있다. 많은 연구자들이 교사의 감정은 가르침, 교수에 있어서의 마음가짐이나 교사의 삶에서의 감정과 일치를 이루는 것이기에 교사에게 있어 교수는 지식이나 기술적 능력이기 이전에 정서적인 성격을 띠는 것으로 의견일치를 보이고 있다(Isenbarger & Zembylas, 2006; Yin, Lee, Zhang, & Jin, 2013). 게다가 보육교사는 이러한 교수자의 역할 외에도 상담자, 대리양육자, 보호자, 행정실무가 등 보다 다양한 역할을 수행해야 하고, 이 과정에서 가장 중요하게 기대되는 교사의 긍정적인 상호작용 역할은 영유아의 정서적 발달을 도모하기 위해 일정한 기준과 규범에 준하는 정서표출을 요구하기 때문에(이종각, 2013), 감정노동은 보육교사에게 요구되는 피할 수 없는 직무특성이다. 그리고 보육교사에게는 영유아와의 직접적 상호작용을 통해 일어나는 다양한 일들에 대한 즉각적 대처와 빠른 결정은 필수적이기에, 자신의 직무에 대해 책임을 지고 권한을 발휘하는 자율성은 감정노동의 역기능을 중재하여 자신의 직무에 통제감을 가진다는 의미에서도 매우 중요하다고 할 수 있다.

이와 같은 관점에서 볼 때, 감정노동과 직무스트레스 사이에서 자율성의 완충효과를 밝힌 본 연구의 결과는 직무통제 능력이 직무요구에 의한 스트레스 반응을 조절하고 감

소시키는 핵심기전이라고 설명한(Karasek & Theorell, 1990) 직무스트레스에 관한 요구-통제 모형(demands-control model)에 의해서도 지지될 수 있다. 여기서 직무통제력(job control)은 본 연구의 자율성에 해당하는 개념으로 크게 의사결정권(decision authority)과 기술재량(skill discretion)으로 분류될 수 있는데(조성일, 엄기두, 2007), 제도권에서 보장되는 의사결정권뿐만 아니라 정책보조는 물론, 개인의 노력 여하에 달려있는 기술재량이 함께 할 때 진정한 자율성이 획득됨을 주목하고 보육에 대한 시스템 구축에 임해야 할 것이다.

즉 자율성은 교사가 갖는 복합적인 특성으로 조직구조와 개인의 전문성을 통해 보장된다고 볼 때(Schutzenhofer, 1983), 정책보조나 시스템 구축 등 환경적 여건 개선이 지속적으로 추진되는 가운데 의사결정권의 경우 원장이나 원감과 같은 기관장의 적극적이고 긍정적인 인식 개선이 필요하며, 기술재량의 경우 의무적인 교사교육이나 보수교육에서 나아가 교사의 요구조사를 바탕으로 한 새로운 교육목적에 부합하는 과정으로 재편성되고 동일한 학습목적을 지닌 교사집단의 지원을 통한 긴밀한 사회관계망을 장려하거나 멘토제를 권장함으로써(정명선, 2013) 충족될 수 있다. 동료, 선배, 관련 전문가와의 의견 공유와 조언 제공은 전문성을 향상시키고 협동적인 조직의 분위기 및 관계를 향상시키는 원동력으로, 제도권적인 보장으로 이동하기 이전에 서로간의 자율성을 고취하는 문화를 자연스럽게 조성할 수 있기 때문이다. 따라서 직무특성에서 야기되는 감정노동을 완전히 제거할 수는 없다 하더라도, 유능성 및 전문성 신장과 훈련을 통해 충분히 부여되고 개발될 수 있는 자율성(Broughton, 2010)의 역할은 보육교사의 감정노

동 및 스트레스 관리에 있어 적극적으로 활용되어야 할 것이며, 이는 교사 개인의 발전의 발전과 궁극적으로 교육의 질 향상에도 기여할 수 있을 것으로 판단된다.

끝으로 본 연구의 제한점과 이를 보완하기 위한 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 연구대상을 보육교사로 한정하고 있고 대상자 선정에서 지역적 한계를 가지고 있으므로 결과를 일반화하는 데 제약이 있다. 보육교사를 대표할 수 있도록 기관유형 및 지역에 따른 안배가 필요하며, 감정노동에 대한 연구동향은 서비스업에서 전문직 종사자로 나아가고 있으므로 보다 심층적이고 확대된 사례수집이 요구된다. 둘째, 본 연구는 설문지를 통해 동일 시점에서 자료 수집을 한 횡단연구이므로 정교한 척도 개발과 함께 이러한 양적 연구를 보완할 수 있는 관찰 및 면담과 같은 보조 장치에 대한 고려가 있어야 할 것이다. 셋째, 본 연구는 자율성의 완충효과를 밝힘으로써 개선책을 제시하고자 하였으나 결국 이는 감정노동의 부정적인 면에 초점을 둔 것이므로 감정노동의 긍정적·부정적 양면을 검토하는 작업을 바탕으로 보육교사를 지원할 수 있는 프로그램 개발과 같은 미시적 대안과 근무환경 및 정책방향 개선과 같은 거시적 대안이 구체적이고 실질적으로 탐색되어야 한다.

참고문헌

- 강혜경 (2001). 보육교사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구: 부천시 보육시설 보육교사를 중심으로. 이화여자대학교 석사학위논문.

- 고재욱 (2012). 보육교사의 감정노동 해소에 관한 연구. *한국유아교육·보육행정연구*, 16(2), 271-294.
- 구은미 (2004). 보육 프로그램의 질에 영향을 미치는 교사 관련 변인 분석. 숙명여자대학교 박사학위논문.
- 권기태 (1990). 교사의 직무스트레스와 대처방법에 관한 조사연구. *경북대학교 교육대학원 석사학위논문*.
- 권혜진 (2008). 보육교사의 정서노동과 소진: 정서적 부조화의 매개효과에 대한 탐색. *인간발달연구*, 15(4), 93-113.
- 김영신 (2012). 임상 간호사의 자율성, 직무 스트레스와 간호 업무성과와의 관계. *한양대학교 공공정책대학원 석사학위논문*.
- 김영은 (2012). 보육교사의 감정노동이 소진과 경력몰입에 미치는 영향. *한국보육지원학회지*, 8(6), 57-76.
- 김정원, 민희숙 (2013). 유아교육기관장의 도덕적 리더십이 유아교사의 자율성 및 직무 만족에 미치는 영향. *유아교육연구*, 33(2), 237-257.
- 김지현 (1995). 유치원 교사의 직무스트레스와 교육활동에 관한 연구. 숙명여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김태욱 (2011). 직무자율성, 감정부조화가 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구: 민원처리 업무 직원과 콜센터 민원 상담 직원의 비교를 중심으로. *서울시립대학교 석사학위논문*.
- 문현숙 (1998). 회복실 간호사가 지각한 자율성과 업무스트레스, 건강상태와의 관계 연구. *이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문*.
- 박문수 (2005). 조직구성원의 직무소진이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. *서강대학교 석사학위논문*.
- 박미미, 한숙정 (2013). 가정전문간호사의 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원의 직무만족도와와의 관련성. *지역사회간호학회지*, 24(1), 51-61.
- 박은정 (2003). 어린이집 보육교사의 직무 만족도와 직무환경 개선방안에 관한 연구. *상지대학교 행정대학원 석사학위논문*.
- 박은주, 문태형 (2011). 유아교사가 지각한 직무스트레스, 교사효능감, 사회적 지지가 조직효과성에 미치는 영향. *유아교육연구*, 31(2), 75-98.
- 박은혜 (2013). 유아교사론. 서울: 창지사.
- 배은주 (2012). H호텔종사원의 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향. *고려대학교 교육대학원 석사학위논문*.
- 서문희, 이미화, 구미진 (2006). 보육시설 종사자 직무 및 근로환경 실태 분석. 서울: 여성가족부.
- 석은조, 오성숙 (2007). 보육실습 지도교사의 보육실습 관련 스트레스에 관한 연구. *유아교육논총*, 16(1), 1-18.
- 설경옥, 임정임 (2013). 청소년동반자의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 집단자존감과 소명의식의 매개효과 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 25(2), 187-201.
- 성영태 (2013). 경찰관의 감정노동이 스트레스에 미치는 영향: 커뮤니케이션의 매개효과를 중심으로. *지방정부연구*, 16(4), 187-206.
- 송현, 이영순 (2012). 정서인식명확성과 외상 후 성장의 관계: 정서표현과 정서조절양식의 매개효과. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 24(4), 891-910.
- 신혜영, 이은혜 (2005). 어린이집 교사의 직무

- 스트레스와 효능감이 교사 행동의 질에 미치는 영향. 아동학회지, 26(5), 105-121.
- 양진운 (2005). 보육교사의 직업적 특성에 대한 사회학적 고찰: 춘천시 어린이집 보육교사를 중심으로. 강원대학교 석사학위논문.
- 이명희 (2013). 간호사의 직무특성과 욕구특성이 감정노동에 미치는 영향 연구. 가톨릭대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 이영미 (2013). 몬테소리 유아교육기관 교사의 사회지지, 정서노동 및 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향. 대구가톨릭대학교 박사학위논문.
- 이은화, 배소연, 조부경 (2003). 유아교사론. 서울: 양서원.
- 이종각 (2013). 어린이집 교사가 지각한 보상인식, 정서노동, 직무스트레스, 직무소진 및 조직몰입 간의 관계 구조분석. 대구가톨릭대학교 박사학위논문.
- 이진화 (2007). 보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서변인, 직무만족도, 소진과의 관계. 이화여자대학교 박사학위논문.
- 이현경 (2008). 유아 교사의 자율성 인식 및 실태에 관한 조사연구. 유아교육학논집, 12(5), 179-204.
- 이화연 (2011). 노인생활시설 종사자의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과. 대구대학교 석사학위논문.
- 임지윤 (2011). 교사의 정서노동과 정서조절이 직무스트레스, 소진 및 교사효능감에 미치는 영향. 성균관대학교 석사학위논문.
- 정명선 (2013). 유치원교사의 소진과 이직의도의 관계: 사회적 지지의 조절효과. 인문학논총, 33, 183-204.
- 정성한, 박동수 (2001). 직무자율성의 구성개념과 측정. 경영연구, 16(4), 1-24.
- 조성일, 엄기두 (2007). 직무 스트레스의 원인을 설명하는 이론적 모형: 요구-통제 모형, 노력-보상 불균형 모형. 산업보건, 228, 30-37.
- 지성애, 유형숙 (2001). 간호전문직 자율성 (Professional Nurse Autonomy)의 개념분석. 대한간호학회지, 31(5), 781-792.
- 한국직업능력개발원 (2013). 감정노동의 직업별 실태. KRIVET Issue Brief, 26.
- 한세영, 김영희, 김연화 (2007). 교사의 특성과 직무스트레스가 교사-유아 관계에 미치는 영향. 생활과학연구논총, 10(2), 53-67.
- 한숙정, 윤오순, 권명순, 송명선 (2011). 임상간호사의 감정노동과 직무 스트레스 정도 비교. 한국직업건강간호학회지, 20(1), 55-64.
- 한유미, 오경숙 (2010). 영아반 교사의 스트레스에 관한 연구. 열린유아교육연구, 15(1), 291-309.
- 홍정순, 정남운 (2013). 상담자 진정성 연구에 대한 고찰. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 25(3), 371-395.
- 홍혜경 (2001). 초등학교 특수학급 교사의 성격유형에 따른 직무스트레스 수준 및 대처방식에 관한 연구. 경기대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 황규용 (2013). 외식기업 종사원의 정서노동이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향. 경기대학교 석사학위논문.
- 황혜익, 김미진, 탁정화 (2012). 직장보육시설 보육교사의 직무스트레스 연구. 열린유아교육연구, 17(1), 313-335.
- Adelmann, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. In S. L. Sauter & L. R. Murphy (Eds.), *Organizational risk*

- factors for job stress (pp.371-381). Washington, DC: American Psychological Association.
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple regression testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderate-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Blau, G. (1981). An empirical investigation of job stress, social support, service length, and job strain. *Organizational Behavior and Human Performance*, 27(2), 279-302.
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. In C. E., J. Häertel, W. J. Zerbe, & N. M. Ashkanasy (Eds.), *Emotions in organizational behavior* (pp.213-233). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Broughton, A. (2010). *Work-related stress*. London: The Institute for Employment Studies(IES).
- Carmeli, A., Meitar, R., & Weisberg, J. (2006). Self-leadership skills and innovative behavior at work. *International Journal of Manpower*, 27(1), 75-90.
- Clark, E. H. (1980). *An analysis of occupational stress factors as perceived by public teachers*. Unpublished doctoral dissertation, University of Auburn at Montgomery.
- Coetzee, M., & De Villiers, M. (2010). Sources of job stress, work engagement and career orientations of employees in a South African financial institution. *Southern African Business Review*, 14(1), 27-57.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.)*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences (3rd ed.)*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- D'Arienzo, R. V., Moraco, J. C., & Krajewski, R. J. (1982). *Stress in teaching: A comparison of perceived occupational stress factors between special education and regular classroom teachers*. Washington, DC: University Press of America.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perception. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294.
- Gilstrap, C. M. (2004). *Closing in on closeness: Teacher immediacy as a form of emotion labor*. Unpublished doctoral dissertation, University of

- Purdue at West Lafayette.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95-110.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology, 60*, 159-170.
- Hargreaves, A. (2002). Teaching in a box: Emotional geographies of teaching. In C. Surge & C. Day (Eds.), *Developing teachers and teaching practice: International research perspectives* (pp.3-25). London: Routledge Falmer Press.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York: Guilford Press.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology, 85*(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Isenbarger, L., & Zembylas, M. (2006). The emotional labour of caring in teaching. *Teaching and Teacher Education, 22*, 120-134.
- Johnson, H.-A. M., & Spector, P. E. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(4), 319-333.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kiggundu, M. N. (1983). Task interdependence and job design: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance, 31*, 145-172.
- Kyriacou, C. (1987). Teacher stress and burnout: An international review. *Education Research, 29*(2), 146-152.
- Kyriacou, C. (2001). Teacher stress: Directions for future research. *Educational Review, 53*, 27-35.
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 12*(4), 366-392.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*(4), 986-1010.
- Näring, G., Briët, M., & Brouwers, A. (2006). Beyond demand-control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work and Stress, 20*(4), 303-315.
- Ogbonna, E., & Harris, L. C. (2004). Work intensification and emotional labour among UK university lecturers: An exploratory study. *Organization Studies, 25*(7), 1185-1203.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion, 23*(2), 125-154.
- Schutzenhofer, K. K. (1983). The development of autonomy in adult women. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services, 21*(4), 25-30.
- Steinberg, R., & Figart, D. (1999). Emotional

- labour since the managed heart. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 8-26.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
- Yin, H. B., Lee, J. C. K., & Zhang, Z. H., Jin, Y. L. (2013). Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 35, 137-145.
- Zhang, J., & Zhang, Q. (2012). Teacher burnout and turnover intention in a Chinese sample: The mediating role of teacher satisfaction. *China Media Research*, 8(2), 101-106.
- 원 고 접 수 일 : 2013. 10. 05
수정원고접수일 : 2013. 12. 01
게 재 결 정 일 : 2013. 12. 11

The Buffering Effect of Autonomy between Emotional Labor and Job Stress in Childcare Teachers

Myung-Sun Chung

Joongbu University

This study was designed to examine whether autonomy of the childcare teachers buffers in the relation between emotional labor and job stress. A total 219 of childcare teachers participated in this study and answered a questionnaire including measures of emotional labor, autonomy, and job stress. Data from 203 childcare teachers were used for the analysis. These data were analyzed by utilizing a pearson correlation and hierarchical regression analysis. The results were as follows. First, childcare teachers' emotional labor was negatively correlated with autonomy and positively correlated with job stress. Childcare teachers' autonomy was negatively correlated with job stress. Second, childcare teachers' emotional labor had significant influence to job stress. In addition, autonomy was found to have a protective function in terms of buffering the negative effect of emotional labor on job stress. Lastly, the implications, limitations, and suggestions for future research are discussed.

Key words : childcare teacher, emotional labor, job stress, autonomy, buffering effect, moderating effect