



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](#)

석사학위논문

보육교사의 감정노동이  
이직의도에 미치는 영향  
- 회복탄력성의 매개효과를 중심으로 -

한혜심

제주대학교 보건복지대학원  
사회복지학과

2024년 2월

# 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향

- 회복탄력성의 매개효과를 중심으로 -




지도교수 남진열

한혜심

이 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2024년 2월

한혜심의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장	고관수	
위원	김상미	
위원	남진열	

제주대학교 보건복지대학원

2024년 2월

**The Effect of the Childcare Teacher's  
Emotional Labor on Turnover Intention  
- Focusing on the Mediating Effect of  
Resilience -**

Han, Hye-Shim

(Supervised by professor Nam, Chin-Yeol)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the  
degree of Master of Social Welfare

2024. 2.

This thesis has been examined and approved.

Department of Social Welfare  
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC HEALTH AND WELFARE  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

## <목 차>

### I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적 .....	1
2. 연구문제 .....	4
3. 용어 정리 .....	5

### II. 이론적 배경

1. 감정노동 .....	7
1) 감정노동의 개념 .....	7
2) 보육교사의 감정노동 .....	10
2. 이직의도 .....	15
1) 이직의도의 개념 .....	15
2) 보육교사의 이직의도 .....	18
3. 회복탄력성 .....	21
1) 회복탄력성의 개념 .....	21
2) 보육교사의 회복탄력성 .....	23
4. 선행연구 검토 .....	24
1) 감정노동과 회복탄력성 .....	24
2) 회복탄력성과 이직의도 .....	25
3) 감정노동과 이직의도 .....	28

### III. 연구방법

1. 연구모형 및 연구가설 .....	30
1) 연구모형 .....	30
2) 연구가설 .....	31
2. 측정도구 .....	31
1) 독립변수: 감정노동 .....	31
2) 종속변수: 이직의도 .....	32
3) 매개변수: 회복탄력성 .....	33

3. 자료수집과 분석방법 .....	34
1) 자료의 수집 및 조사대상 .....	34
2) 분석방법 .....	35

#### IV. 연구결과

1. 연구대상자 일반적 특성 .....	36
2. 주요변수 기술통계 분석 .....	39
3. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 평균 비교 .....	40
1) 보육교사의 일반적 특성에 따른 이직의도의 평균 차이 .....	40
2) 보육교사의 일반적 특성에 따른 감정노동의 평균 차이 .....	43
(1) 보육교사의 일반적 특성에 따른 자연적 행동의 평균 차이 .....	45
(2) 보육교사의 일반적 특성에 따른 표면적 행동의 평균 차이 .....	47
(3) 보육교사의 일반적 특성에 따른 내면적 행동의 평균 차이 .....	49
3) 보육교사의 일반적 특성에 대한 회복탄력성의 평균 차이 .....	51
(1) 보육교사의 일반적 특성에 따른 통제성의 평균 차이 .....	53
(2) 보육교사의 일반적 특성에 따른 긍정성의 평균 차이 .....	55
(3) 보육교사의 일반적 특성에 따른 사회성의 평균 차이 .....	57
4. 주요 변수들 간의 상관관계 분석 .....	59
5. 보육교사의 감정노동이 회복탄력성에 미치는 영향 .....	61
6. 보육교사의 감정노동과 회복탄력성이 이직의도에 미치는 영향 .....	62
7. 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과 검증 .....	64

#### V. 결론 및 제언

1. 연구결과 요약 및 논의 .....	65
2. 제언 및 한계 .....	67

#### 참고 문헌

#### Abstract

#### 부 록

## <표 목 차>

<표 1> 감정노동의 개념 .....	9
<표 2> 감정노동의 구성요소 .....	14
<표 3> 회복탄력성의 개념 .....	23
<표 4> 감정노동 척도의 하위요인과 신뢰도 .....	32
<표 5> 이직의도에 대한 측정도구 문항구성과 신뢰도 분석 .....	33
<표 6> 회복탄력성에 대한 측정도구 문항구성과 신뢰도 분석 .....	34
<표 7> 연구대상자 일반적 특성 .....	38
<표 8> 감정노동의 기술통계 분석 결과 .....	39
<표 9> 이직의도의 기술통계 분석 결과 .....	39
<표 10> 회복탄력성의 기술통계 분석 결과 .....	40
<표 11> 인구사회학적 특성에 따른 이직의도의 평균 차이 .....	41
<표 12> 인구사회학적 특성에 따른 감정노동의 평균 차이 .....	43
<표 13> 인구사회학적 특성에 따른 자연적 행동의 평균 차이 .....	45
<표 14> 인구사회학적 특성에 따른 표면적 행동의 평균 차이 .....	47
<표 15> 인구사회학적 특성에 따른 내면적 행동의 평균 차이 .....	49
<표 16> 인구사회학적 특성에 따른 회복탄력성의 평균 차이 .....	51
<표 17> 인구사회학적 특성에 따른 통제성의 평균 차이 .....	53
<표 18> 인구사회학적 특성에 따른 긍정성의 평균 차이 .....	55
<표 19> 인구사회학적 특성에 따른 사회성의 평균 차이 .....	58
<표 20> 감정노동 하위요인과 이직의도 간 상관관계 .....	60
<표 21> 감정노동이 회복탄력성에 미치는 영향 .....	61
<표 22> 감정노동과 회복탄력성이 이직의도에 미치는 영향 .....	63
<표 25> 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과 .....	64

## 〈그림목차〉

〈그림 1〉 연구모형 .....	30
-------------------	----



국문초록

## 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향

- 회복탄력성의 매개효과를 중심으로 -

한 혜 심

제주대학교 보건복지대학원 사회복지학과

지도교수 남 진 열

감정노동은 최근 사회 전반에 뜨거운 이슈가 되고 있으며 보육서비스의 질을 결정하는 중요한 요소인 보육교사의 이직률에 매우 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구는 어린이집 보육교사가 지각하는 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 감정노동과 이직의도 간 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 검증함으로써 보육교사의 이직의도를 예방 또는 완화하는 정책적 관점에서의 기초자료를 제공하는 것을 목적으로 한다. 본 연구를 통하여 어린이집 보육교사의 이직의도를 낮출 수 있는 보육정책 방향 제시에 기여를 할 것으로 기대된다. 이를 위하여 설정된 연구문제는 첫째, 보육교사의 감정노동은 회복탄력성에 영향을 미치는가? 둘째, 보육교사의 감정노동은 이직의도에 영향을 미치는가? 셋째, 보육교사의 회복탄력성이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가? 넷째, 보육교사의 감정노동과 이직의도 간에 회복탄력성이 매개변수로서의 매개효과를 나타낼 것인가이다.

본 연구문제에 대해 선행연구를 통해 이론적 검토를 수행하였으며 연구모형과 측정도구의 타당성을 검증하였으며 보육교사의 감정노동이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해 제주도에 위치한 국공립어린이집, 사회복지법인 어린이집, 법인단체 등 어린이집, 직장어린이집, 민간어린이집, 가정어린이집에 근무하는 보육교사를 대상으로 500부를 배포하였으며 이 중 479부를 회수하였고 그 중에서 결측값이 있는 20부를 제외한 총 459부의 설문지를 자료 분석에 사용하였다.

본 연구는 SPSS 24.0을 이용하여 통계 처리하였으며 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 보육교사의 감정노동은 5점 만점 중 하위변인인 내면적 행동이 4.13으로 높은 수준이었으며 자연적 행동은 4.11, 표면적 행동은 3.48로 나타나 높은 수준의 감정노동을 보였다. 둘째, 현재 다니고 있는 어린이집 유형에 따라 이직의도, 감정노동, 회복탄력성에 변화가 있었다. 셋째, 본 연구에서 구축한 감정노동, 회복탄력성, 이직의도에 대한 구조적 관계의 연구모형은 적합도를 판단하는 각 적합도 판단 통계량 기준을 초과하여 적합한 모형으로 검증되었다. 넷째, 보육교사의 감정노동의 하위변인 중 자연적 행동과 내면적 행동은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 표면적 행동에는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯째, 회복탄력성 하위요인인 통제성, 긍정성, 사회성에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 여섯째, 감정노동과 이직의도의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하기 위해 회귀분석을 실시한 결과, 감정노동으로 이직의도가 높다고 하더라도 회복탄력성이 높으면 이직의도가 낮아진다는 것을 알 수 있었다. 본 연구결과에 따른 논의는 다음과 같다.

첫째, 보육교사의 감정노동에 대한 새로운 관점이 필요하며 이에 따른 방안이 모색되어야 한다. 둘째, 회복탄력성이 감정노동에 따른 이직의도를 낮춘다는 연구결과에 따라 보육교사의 회복탄력성을 높일 수 있는 정책방안이 필요하다.

보육서비스를 제공하는 보육교사는 감정노동자이다. 그러나 현재 우리나라에서 보육환경의 감정노동에 대한 연구가 미진할 뿐만 아니라 다른 서비스 업종에 비해 크게 정책적 지원이나 어린이집 자체적으로 보완하기가 쉽지 않은 어려운 상황이다. 이러한 방향에서 보육교사의 회복탄력성을 높일 수 있는 사회적 지지와 어린이집 자체에서 보육교사의 업무 피로도를 낮출 수 있는 프로그램 개발 등으로 보육교사의 보육환경을 변화시킬 필요가 있다. 이러한 측면에서 본 연구의 회복탄력성의 매개효과에 대한 검증결과는 중요하다고 할 수 있다.

**주제어 : 보육교사, 감정노동, 이직의도, 회복탄력성**

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성과 목적

2012년에 실시된 무상보육과 함께 국공립, 사회복지법인, 직장, 민간, 가정어린이집 등 다양한 보육시설이 늘어남과 동시에 정부 및 지자체의 보육예산은 지속적으로 증가하고 있다(보육정책DW시스템 홈페이지).

보육의 대상은 영유아가 기본이지만 영유아를 둘러싼 환경 자체가 보육이며, 학부모 및 어린이집, 보육종사자 등이 모두 보육정책의 영역이라고 할 수 있다. 노동권 보장을 통해 보육서비스를 전달하는 중요한 전달체계인 보육교사의 욕구 및 현실성 있는 지원과 동시에 영유아의 발달 특성상 교사와의 상호작용 등 양질의 보육환경 제공이 필요하다. 보육교사는 영유아의 성장과 발달에 있어서 중요한 역할을 수행한다. 보육교사를 포함한 보육시설 종사자는 보육의 전문가로서 영유아의 기본생활, 신체운동, 의사소통, 사회관계, 자연탐구 등을 균형 있게 가르칠 수 있는 중요한 역할을 수행한다(김복미, 2020).

최근 보육정책의 흐름은 영유아 인구 감소 및 보육의 질 제고를 요구하고 있으며 안전하고 질 높은 양육환경 조성 실현으로 변화하고 있다.(제4차 중장기 보육 기본계획, 2022) 정책 환경 변화에 따라 보육교사는 영유아의 안전 및 건강한 성장 발달 지원 및 영유아의 권리를 존중하고 개별적 특성을 고려하여 보육프로그램을 개발하고 세심하게 보육하기 위해 전문역량을 강화하고 있다. 이와 같은 역할을 수행하기 위해 보육교사의 전문적 자질이 요구된다.

영유아의 개별적 성향을 파악하고 욕구에 적합한 활동과 놀이중심 보육을 제공하기 위해 보육시설에서의 경력은 중요하다. 2021년 실시된 전국 보육실태조사에 따르면 조사에 참여한 보육교사 중 30.1%가 권리를 침해당한 적이 있고, 그 주체로 부모가 71.9%, 원장·대표자·위탁업체 33.0%, 동료 보육교직원 14.6%로 지목하였다. 침해 유형으로는 권리를 침해한 주체별로 달라 원장·대

표자·위탁업체로부터는 주로 부당지시와 강요, 모욕 및 명예훼손 등, 동료교사로부터는 따돌림 및 차별, 부당지시, 모욕 및 명예훼손 등, 부모로부터는 모욕 및 명예훼손, 폭행 및 폭언 등을 당하고 있었다. 대처방법도 법적 대응보다는 대부분 참거나 모르는 척하고 동료 보육교사 혹은 원장 등과 상의하는 등 대부분 소극적으로 대처하고 있다(보건복지부, 2021).

보육교사들이 사직 또는 이직하는 이유 중 하나로 원장, 동료교사, 영유아의 부모 등과의 갈등 및 마찰 등을 꼽은 것도 어린이집 내에서 보호받고 있지 못하기 때문이다. 어린이집 보육교사의 총 어린이집 교사 경력은 평균 7년 6개월, 현재 어린이집 재직경력은 3년 5개월로 조사되었다. 2018년 실시된 보육실태조사와 비교하면 보육교사의 평균 재직 기간은 약간 증가하였다(보건복지부, 2021).

보육교사의 이직은 보육교사 자신뿐만 아니라 어린이집, 동료교사와 보호자, 더 나아가 영유아에게 부정적인 영향을 미칠 수 있다(권혜진, 2008; 이선미, 2015). 함께 근무하던 동료교사가 떠나게 되면 나머지 교사들의 사기가 저하되고(표갑수·황영자, 2011), 부모들은 불안해하고 어린이집에 대한 신뢰가 떨어지게 된다(서지영·서영숙, 2002). 궁극적으로 교사의 잦은 이직은 영유아와 보육교사 간의 안정적인 애착 형성에 방해 요인으로 작용해 영유아에게 심리적 스트레스를 주고(이혜경, 2018), 이는 영유아의 발달에 부정적인 영향을 가져다 줄 수 있다(정보육, 2014).

보육교사의 이직의도란 근무하고 있는 어린이집을 떠나려는 행위나 새로운 어린이집을 탐색하거나 계획하는 것을 의미하며 이직을 실행하지 않더라도 생각하는 그 자체만으로 이직의도에 해당한다(이혜원, 2011). 이러한 이직의도를 이직과 동일시하기는 어렵겠지만 이직에 가장 직접적이고 큰 영향을 미치는 요인으로 고려되고 있다(우경애·김세곤, 2013). 어린이집 교사는 원 운영과 관련하여 시설장 또는 부모가 원하는 감정표현을 암묵적으로 강요받고 있으며 돌보는 영유아에 관해서도 동일한 욕구를 요구받고 있다(김영은, 2012).

특히, 서비스업 관련 종사자들이 경험하는 감정노동의 강도 못지않게 보육교사는 영유아를 대상으로 한 감정노동과 부모를 대상으로 한 감정노동 등 이중의 감정노동을 경험하고 있다. 감정노동은 표면적 행동과 내면적 행동으로

구분할 수 있다(Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993). 표면적 행동은 실제 느끼는 자신의 정서를 그대로 나타나지 않고, 본인이 속한 기관 및 단체의 규칙 또는 지침 등에 따라 기대되는 정서행동을 하는 것이다. 즉, 감정 표현에 있어서 자신의 실제적인 정서 상태를 숨기고 가장해서 나타나는 것이며 내면적 행동은 종사자가 직무에 따른 바람직한 행동이나 감정을 표현하기 위해 의도적으로 자신의 감정을 내재화하여 진정성이 있도록 수정하여 표현하는 것이다.

보육교사의 강도 높은 감정노동은 자신뿐만 아니라 영유아의 성장과 발달에도 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 보육서비스의 질적 하락을 초래할 수 있으며 이러한 보육교사의 감정노동은 근무 중인 보육시설을 옮기고자 하거나 보육서비스를 주된 업무를 수행해야 하는 직무에서 이탈하게 만드는 요인이 될 수 있다(윤선미·김주선·서광열, 2016). 즉, 보육교사의 감정노동은 이직의도를 야기할 수 있는 요인이 될 수 있다.

보육교사를 대상으로 한 선행연구들은 보육교사의 감정노동과 이직의도와 의 인과관계에 초점을 두고 있다(정선미, 2016; 강구수, 2019; 양금숙, 2020). 그러나 보육교사의 감정노동과 회복탄력성, 이직의도와 회복탄력성에 대한 선행연구는 그리 많지 않다. 영유아의 성장과 발달에 중요한 역할을 수행해야 하는 보육교사가 감정노동에 빈번하게 노출됨으로 인하여 이직을 생각하거나 이직을 위해 노력할 수 있다. 이러한 보육교사의 감정노동은 자신의 삶에 대해 부정적인 평가를 내릴 수 있다.

회복탄력성은 다양하고 복합적인 스트레스가 높은 현대 사회인들이 가져야 하는 자질이며, 고난과 역경을 긍정적인 힘을 발휘하여 극복하고 자기 조절 능력을 통해 자신의 삶을 주도적으로 살아가는 능력이다(최성애, 2014; 권수현, 2015). 보육교사 또한 회복탄력성을 통해 과도한 업무와 스트레스로 인한 어려움을 이겨내고 교사로서의 역할수행을 충분히 할 수 있는 원천이 된다(이진화·이혜원, 2010).

최근에는 교사의 역량을 발휘하고 역할에 최선을 다하기 위하여 보육교사의 전문성 및 지적 능력뿐만 아니라 교사의 내적 특성의 중요성이 강조되고 있다(이청, 2017). 보육교사의 신체적 건강에 더하여 정서적 안정이 되지 않으면

영유아의 정서에도 부정적인 영향을 줄 수 있기 때문에 회복탄력성은 보육교사와 영유아를 위한 중요한 요인으로 볼 수 있다(이청, 2017). 즉, 감정노동으로 보육교사의 이직의도가 높더라도 회복탄력성에 따라 이직의도를 낮추는데 연구의 필요성이 요구된다.

본 연구에서는 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 감정노동과 이직의도의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 검증함으로써 보육교사의 이직의도를 예방 또는 완화하는 관리전략을 마련하기 위한 기초자료 획득에 연구의 목적을 두고자 한다.

## 2. 연구문제

본 연구의 목적은 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고 회복탄력성의 매개효과를 규명하기 위한 조사연구이다. 본 연구의 결과를 보육현장에서 이해하고 보육교사 또한 감정노동자임을 인식하도록 함으로써 보육교사의 근무환경을 개선하고 이직의도를 낮출 수 있는 방안을 모색하는데 있어 기초적인 자료를 제공하는 데 목적이 있으며, 이와 같은 목적을 위해 설정한 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 보육교사의 감정노동은 회복탄력성에 어떠한 영향을 미치는가?

둘째, 보육교사의 감정노동은 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가?

셋째, 보육교사의 회복탄력성이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가?

넷째, 보육교사의 감정노동과 이직의도 간에 회복탄력성이 매개변수로서 매개효과를 나타낼 것인가?

### 3. 용어 정리

#### 1) 보육

「영유아보육법」 제2조(정의)에 따르면 ‘영유아’란 6세 미만의 취학 전 아동을 말하며, ‘보육’이란 영유아를 건강하고 안전하게 보호·양육하고 영유아의 발달 특성에 맞는 교육을 제공하는 어린이집 및 가정 양육 지원에 관한 사회복지서비스이다. 본 연구에서는 「영유아보육법」에 따른 보육의 정의를 활용하고자 한다(국가법령정보센터 홈페이지).

#### 2) 보육교사

「영유아보육법」에 ‘보육교직원’의 정의가 규정되어 있다. 본 연구에서는 보육교직원 대신 보육현장에서 많이 사용하고 있는 보육교사의 용어로 활용하고자 한다. ‘보육교사’란 「영유아보육법」에 정의된 어린이집 영유아의 보육, 건강관리 및 보호자와의 상담 등의 업무를 담당하는 자로 본 연구에서 보육교사는 자격증을 소지하고 현재 어린이집에 재직하고 있는 교사이다(보건복지부, 2023).

#### 3) 감정노동

감정노동은 조직의 목표달성을 위해 가치와 규칙에 맞게 자신의 감정을 규제하여 표현하는 행위이다. 보육교사의 감정노동은 보육서비스 대상자인 영유아, 부모와 원활한 상호작용을 하기 위하여 조직의 목적 가치에 부합하는 감정을 표현하여 업무를 효율적으로 처리하도록 노력하는 것을 의미한다(김주희, 2018; 소수미, 2019).

감정노동은 말투나 행동 등 겉으로 나타나는 감정표현을 업무의 한 영역으로 거짓표현하기 위해 자신의 본 감정을 억누르고 통제하는 일을 수반하는 노동을 말한다(네이버 홈페이지). 실제로 자신의 감정을 속이고 보여주기 위한 감정으로 영유아를 상대해야 하는 보육업무가 자신의 감정과 기분을 억누르고 통제하여 언제나 친절하게 대해야 하는 일을 말한다(다음 홈페이지). 감정노동은 자신의 감정 상태와 상관없이 웃음이나 친절 등 특정한 감정 상태를 지속적으로 나타내야 하는 노동유형으로서, 특히 어린이집과 같은 휴먼서비스를 제공하는 기관에서 다양한 감정의 교환을 통해 상호작용하면서 감정의 개입을 요구받게 된다(정선미, 2016).

감정노동이란 용어를 처음 논의한 Hochschild(1983)의 “겉으로 관찰 가능한 표정이나 행동을 만들기 위한 느낌의 관리”라는 뜻을 바탕으로 어린이집의 목적을 달성하기 위해 혹은 어린이집의 목적과 정서표현 규범에 맞게 개인이 정서를 통제하거나 외현적으로 나타내는 것을 이른다. 하위요인으로는 자연적 행동(Natural Acting), 내면적 행동(Deep Acting), 표면적 행동(Surface Acting)이 있다. 본 연구에서 보육교사의 감정노동은 영유아의 건강한 발달과 어린이집 이용 영유아 보호자의 욕구 호응, 원장의 기대 충족 등을 위하여 실제 감정과 다른 감정을 표현하거나 바람직한 감정표현을 위하여 노력하는 행위라고 정의하고자 한다.

#### 4) 이직의도

이직의도란 행위로 표현되지 않은 상태이며, 조직에서 일시적이거나 영구적으로 고용이 종료되는 것을 말한다. 현실에 머물러 있는 조직을 탈피하여 떠나려는 생각이나 의도 결심을 의미한다. 근로자가 상황에서 소속되어진 조직을 이탈하고자 하는 생각이나 반응상태이다(Inversion, 1992). 그러한 태도, 행위 등에 대한 의도이다. 이직의도는 조직원들이 자신의 직무에 대한 성취감이나 사기를 저하시킬 뿐만 아니라 조직발전에 부정적인 결과를 초래하기도 한다. 이직의도를 가지고 있는 사람들은 실제로 이직으로 이어질 가능성을 내



포하고 있다. 본 연구에서는 이직의도를 이직의 전 단계로 어린이집에 소속된 보육교사가 본인이 소속된 어린이집을 자발적으로 떠나 다른 어린이집으로 이동하려는 생각과 의도로 정의하고자 한다.

## 5) 회복탄력성

회복탄력성의 사전적 의미는 실패나 부정적인 상황을 극복하고 원래의 안정된 심리적 상태를 되찾는 성질이나 능력 또는 역경이나 고난을 이겨내는 긍정적인 힘이라고 한다(표준국어대사전, 2020). 회복탄력성이란 역경으로 인하여 어려움에 빠지더라도 용수철처럼 튀어올라 제자리로 돌아오는 힘을 말하는 것으로 ‘회복’과 ‘탄력성’을 합한 용어이며, 시련이나 고난을 이겨내는 긍정의 힘을 의미한다(김주환, 2011). 본 연구에서는 회복탄력성을 본인에게 닥친 어려운 시기나 상황을 긍정의 힘으로 극복하여 다시 그 일을 할 수 있게 극복한 상태로 정의하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 감정노동

#### 1) 감정노동의 개념

제4차 저출산 고령사회 기본계획(2021~2025)에 따르면 모든 세대가 함께 행복한 지속가능한 사회를 비전으로 함께 일하고 함께 돌보는 사회 조성 전략에서 아동 돌봄의 사회적 책임 강화, 아동기본권의 보편적 보장을 강조하고 있다(보건복지부, 2020). 아동은 기본적 권리를 보장받고 부모는 양육부담을 줄

이는 방향으로 서비스의 공공성·책임성 강화 및 촘촘하고 질 높은 돌봄 체계 구축을 지향하고 있다. 보육은 영유아의 기본권으로서 영유아의 건강하고 건전한 발달과 더불어 부모의 사회적 경제적 활동 참여에 기여하고 이를 통한 저출생의 문제 해결 핵심적 요소가 된다는 점에서 매우 중요한 의미를 가진다 (보건복지부, 2020).

미국의 사회학자 Hochschild(1983)는 감정노동의 개념을 감정조절을 기반으로 감정을 억압하거나 실제 느끼는 감정과 다른 감정을 표현하는 노동으로 정의하였다. 또한, 자신이 실제 느끼는 감정을 통제하려는 노력과 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위한 노력이 따른다고 하였다. 감정노동은 개인이 일상생활 속에서 자신의 진정한 감정이나 실제 감정과 일치하지 않는 특정 감정이나 감정을 숨기려고 노력할 것을 요구하기도 한다. 그는 세 가지 특성을 제시하여 어떠한 업무가 감정노동 수행 업무로 간주 되는지 주장하였다. 첫째, 대면업무를 하는 직업 둘째, 단순행동이 아닌 감정적 표현을 해야 하는 업무 셋째, 감정표현에 있어 상사의 통제가 가능한 업무를 제시하였다. 이런 감정노동은 실제 행위자가 받아야 하는 좋은 평가에 대한 조건이 되기도 한다(이영기, 2012 재인용).

이후 많은 학자가 감정노동에 대해 여러 연구를 수행하였으며 학자마다 감정노동에 대한 개념을 다르게 주장하였다. 초기의 감정노동에 대한 연구는 주로 종업원들이 다양한 노동 환경 속에서 어떻게 감정을 표현하는지 살펴보고, 그 표현되는 감정이 조직의 성과에 어떠한 영향을 주는지 파악하기 위한 연구가 이루어졌다(장재규, 2011). 그 중 Ashforth & Humphrey(1993)와 Morris & Feldman(1996)은 감정노동을 개념화하고 구성요인을 구체화하기 위한 연구를 통하여 감정노동의 개념을 발전시켰으며 서비스산업 종사자들이 내부적으로 느낀 감정 경험보다는 외부적으로 관찰 가능한 행동이 더 중요하다고 하였다. 업무를 수행할 때 직무에 알맞은 감정을 표현하기 위해 노력하고 계획 및 통제하며 상호작용하는 것이라고 하였다.

Grandey(2000)은 기존의 감정노동을 다룬 연구들이 통합 가능성을 제시하면서 감정노동을 조직의 목표를 위해 자신의 정서와 감정을 조절, 통제, 규제하는 과정이라고 정의하였다. 최근 국내 연구를 살펴보면, 감정노동은 직무에

서 요구하는 감정을 표현하기 위해 고의로 감정 상태를 조절하거나 유지하기 위한 정서적인 활동이라고 정의하였다(서미선, 2020 재인용). 이정(2017)은 조직이 원하는 감정으로 표현하고 행동하기 위해 실제 감정을 억누르는 것을 감정노동이라고 하였다.

이환경(2014)은 감정노동을 자신의 조직 속에서 지속적인 활동을 유지하기 위해, 자신이 느끼는 감정을 노출시키지 않고 억누르며 조직이 원하는 서비스를 제공하는 행위, 송충환(2017)은 종업원이 조직 내에서 직무수행을 위해 종업원 자신의 감정을 조절하는 행위와 과정, 김승겸(2018)은 조직의 목표를 달성하기 위해 고객과의 직접적인 상호관계 속에서 감정을 표현하기 위해 개인의 감정을 통제하는 것 등으로 정의하고 있다.

<표 1> 감정노동의 개념

연구자	감정노동의 개념
Hochschild(1983)	본인의 실제 느끼는 감정을 통제하려는 노력 및 조직에서 요구하는 특정한 감정을 표현하려고 하는 노력이 수반되며 업무에 따른 감정수행 과정
Ashforth & Humphrey(1993)	조직에서 요구하는 표시규칙을 준수하기 위하여 고객들에게 적절한 감정을 표시하는 행위
Morris & Feldman(1996)	종사원이 조직으로부터 요구받는 감정표현규범에 따라 서비스 제공 시 감정을 표현하는 데 필요한 노력, 계획 및 통제하는 것
Grandey(2000)	조직의 목표를 달성하기 위하여 느낌 및 감정표현을 조정하고 관리하는 과정
이환경(2014)	자신이 속한 조직에서 계속 활동을 유지하기 위해 자신이 느끼고 있는 진짜 마음을 드러내지 않고 감정을 억누르며 조직이 원하는 서비스를 제공하는 행위
송충환(2017)	종업원이 조직 내에서 직무수행을 위해 감정 표현 규범에 따라 요구되는 감정 표현을 위해 종업원 자신의 감정을 조절하는 행위와 과정
김승겸(2018)	조직의 목표를 달성하기 위해 고객과의 직접적인 상호관계 속에서 감정을 표현하기 위해 개인의 감정을 통제하는 것

\*출처: 송은정(2017)의 선행연구를 바탕으로 연구자가 재정리

영유아기는 발달의 결정적 시기로 건강하고 안전하게 성장할 수 있는 최적의 보육환경이 필요하며, 저출생과 맞물려 어린이집에서 근무하고 있는 보육교사에게는 항상 긍정적으로 표현하는 행위가 당연하다고 여겨지고 있으며 어린이집 아동학대의 가장 큰 원인으로 오해받기도 한다. 어린이집 이용 영유아의 보호자와 상호 긴밀한 관계를 유지해야 하는데 원내에서 자녀가 다치거나 문제가 발생하면 보육교사의 책임으로 흐르는 분위기 때문에 보육교사 스스로 인정하기도 한다.

손익교(2012)는 보육업무 수행 시 보육교사는 얼굴 표정, 행동 하나하나, 태도 등의 감정을 보유하는 과정에서 내적인 감정을 통제해야 하므로 감정노동의 특성을 갖고 있는 것으로 규정하였다. 보육교사들은 영유아들의 정서발달에 긍정적인 영향을 주어야 하는 사회적 기대와 자신의 역할 인식으로 인하여 실제 경험으로 느낀 자신의 감정을 숨기거나 가장하여 경험하지 않은 감정을 표현하려는 노력 등이 당연한 것으로 받아들이고 있다. 즉, 감정노동을 당연시하고 있다.

본 연구에서는 위 내용을 종합하여 보육교사의 감정노동을 영유아의 건강한 발달과 어린이집 이용 영유아 보호자의 욕구 호응, 원장의 기대 충족 등을 위하여 실제 감정과 다른 감정을 표현하거나 바람직한 감정표현을 위하여 노력하는 행위라고 정의하고자 한다. ‘

## 2) 보육교사의 감정노동

학자들마다 조금씩 차이가 있으나 일반적으로 실제적-외현적 감정의 불일치 정도에 따라 실제적-외현적 감정이 일치하는 자연적 행동(natural acting), 실제적 감정의 조절로 외현적 감정과 동일시하는 내면적 행동(deep acting), 실제적 감정을 억제하거나 외현적 감정을 가장하는 표면적 행동(surface acting)으로 크게 3가지 유형으로 나눌 수 있다(Gilstrap, 2005; 김지영, 2010; 이진화, 2007).

감정노동의 용어를 처음 논의한 Hochschild(1983)의 “겉으로는 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위한 느낌의 관리”라는 의미를 기본으로 기관이 원하

는 목적을 달성하기 위해 혹은 기관이 추구하는 가치와 정서규범에 맞게 개인이 정서를 억누르거나 외현적으로 드러내는 것을 말하며 하위요인으로는 자연적 행동, 내면적 행동, 표면적 행동이 있다.

구체적인 내용과 기능에 대해 살펴보면 자연적 행동은 Adelman(1995)에 의하여 가장 바람직한 모습의 감정노동 유형으로 제시되었는데 실제로 느끼는 감정을 별다른 노력을 기울이지 않고 표현하는 것이다(Kruml, 1999; 이진화, 2007). Brotheridge와 Lee(2002)는 기관에서 감정 노동 유형이 자연적 행동으로 나타나는 경우, 직무 만족도 등의 직업적 특성과 긍정적인 관계를 보인다고 하였다(김지영, 2010).

내면적 행동은 조직에서 요구하는 정서 표현 규칙에 대해 개인이 느끼는 실제적 감정까지 조절하여 동일시하고 그것을 외현적으로 표현하는 것이다(신강현·한영석·김완석·김원형, 2008). 개인이 상황을 가상하고, 그 상황에 적합한 감정을 내재적으로 조절하여 표현하는 것을 이야기한다(신강현·이랑·허창구·김재연, 2006). Girlstrap(2005)는 내면적 행동은 실제 느끼는 감정과 외현적으로 표현되는 감정이 동일시된다고 하였다.

이주일(1998)은 내면적 행동의 기능에는 역기능과 순기능이 있는데, 역할 동일시가 높은 사람들은 본인의 체험과 다른 감정을 나타내는 것과 같은 감정불일치로 인해 소외감을 덜 느끼는가 하면, 반대로 내적인 감정의 변화까지 수반해야 하는 과정에서 감정적 스트레스를 경험하여 소진의 역기능을 경험할 수 있다고 보았다(김혜정, 2014). 또한 Ashforth & Humphrey(1993)는 특정한 감정을 가지기 위해 자신의 생각, 보여지는 이미지 그리고 기억들을 능동적으로 조합하고 조절하면서 동일화 이론을 통해서 내면적 행동을 이해하였다(박양민, 2011 재인용). 따라서, 개인과 기관의 감정적 동일화를 잘 수행하는 개인은 내면적 행동을 잘 수행할 수 있다. 이는 내면적 행동은 감정적 표현에 대한 기관의 기대에 어긋나지 않게 하기 위해서 내적인 감정 관리가 요구되므로 많은 노력이 필요하다(Hochschild, 1983; 박양민, 2011 재인용). 즉, 내면적 행동을 잘 수행하는 보육교사는 감정을 효과적으로 표현했다는 성취감 때문에 개인의 직무만족도와 조직 몰입에 긍정적인 영향을 주기도 한다(Grandey, 2000; 노혜미, 2007 재인용).

표면적 행동은 조직의 감정표현 규칙을 외현적으로는 표현하지만 내면적인 감정의 변화는 이루어지지 않은 상태에서의 감정노동 유형이다(이진화, 2007).

이주일, 김명언(1999)은 자신이 실제로 느끼는 감정을 억제하고 소속된 기관에서 기대하는 적합한 감정을 가장하여 표현하는 것이라 하였으며, 이는 실제로 느낀 감정과 외현적으로 표현되는 감정이 완전히 불일치한다(Gilstrap, 2005).

Day(2004)에 따르면 표면적 행동은 어린이집의 목적을 달성하기 위해 선호되는 감정노동의 유형이지만 개인은 실제 감정과 표현 감정의 불일치로 인해서 자아분리 현상이 일어난다고 하였다(김혜정, 2014). 또한 표면적 행동은 낮은 성취도와 정서 고갈을 통해 높은 직무스트레스를 유발하는 원인이 된다(김원형·신강현·허창구·이중현, 2007; 안선희·김지은, 2007).

이상에서 살펴본 것과 같이 감정노동은 여러 가지 유형으로 나뉠 수 있으며 이들 유형들은 각각 다른 특성을 갖는다. 감정노동은 유형에 따라 업무에 많은 영향을 끼치고 있으므로 보육교사가 경험할 수 있는 감정노동 역시 보육현장의 생활에 많은 영향을 주게 될 것이다.

Hochschild(1983)은 감정노동의 구성요인에 대해 대표적으로 표면행동과 내면행동으로 구성된다고 보았다. 감정노동이 직무수행과정에서 나타나는 것이며 직무효과를 높이는 성과가 있지만 감정노동의 당사자인 개인에게는 감정적 부조화로 인한 직무스트레스 및 심리적 소진 등의 부정적인 영향을 준다고 보았다. 긍정적 감정의 표현은 긍정적 결과를, 부정적 감정의 표현은 부정적 결과를 가져온다는 안면 피드백 가설(facial feedback hypothesis)이 있다고 하였다. 특정한 감정을 표현하기 위한 안면표정이 생리적 기체에 의해 표현된 감정 및 유사한 감정을 유발하여, 표현된 감정 및 불일치하는 감정을 약화시킨다는 것이다(Adelmann & Zajonc, 1995). 이진화(2007)은 실제로 느낀 감정과 조직이 요구하는 표현규칙이 일치한다고 하였다.

감정노동의 내면적 행동은 조직에서 요구되는 감정을 실제로 개인이 느끼는 감정까지 조절하여 동일시하고 그것을 얼굴의 표정이나 몸의 표현에서 이를 반영한다는 것이며 Gilstrap(2005)은 내면적 행동은 실제 느끼는 감정과 외현적으로 표현되는 감정이 동일시된다고 하였다.

Grandey(2003)는 표면행동이란 조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위해 자신이 느끼는 감정을 억제하고 언어적, 비언어적 표현을 통해 표현규범을 따르는 것으로 자신의 표현을 수정하는 감정조절의 과정이라고 정의하였다(김영진, 2010;정무관·임효창·최항석, 2008). 즉, 표면행동은 자신이 부정적인 감정이 있음에도 불구하고 밝은 목소리로 미소를 지으며 고객에게 서비스를 제공하는 것이며 종사자가 부정적인 감정을 느낄 경우 그 느낌을 억제하며 숨긴 채 외형상으로는 긍정적인 감정을 표현하는 행위이다(여영주, 2012; 황승욱, 2012).

Blau et al.(2010)은 표면행동을 기초 표면 행동과 심화 표면 행동으로 세분화하여 제시하였으며 고객 응대 시 자신의 감정과 관계없이 서비스를 제공하는 것을 기초 표면 행동, 고객 응대 시 까다로운 고객에게만 감정 없이 형식적으로 서비스를 제공하는 것을 심화 표면 행동으로 정의하였다(황승욱, 2012; Ashforth & Humphrey, 1993; Schaubroek & Jones, 2000).

조직의 규범적 감정을 따르기 위한 다른 방법은 내면행동을 통한 것이다. 김남기(2011)는 자신이 실제로 표현하기를 원하는 감정을 느끼거나 경험하려고 하는 것이라 하였으며, Hochschild(1983)는 감정이입이나 특별한 감정을 유발하는 생각, 이미지, 기억들을 자극시켜 이를 적극적으로 활용하는 행동전략을 통해 현상에 대한 개인의 인식과 감정을 변화시켜 의식적으로 조직이 원하는 표현규범을 따르는 것이다 자발적인 노력과 움직임을 통해 규범적 감정과 일치하는 실제의 감정을 표현함으로써 고객과의 접점에서 긍정적인 결과를 얻을 수 있으므로 서비스 종사자의 내면행동은 조직의 성과는 물론 개인의 직무 만족에도 좋은 영향을 미치게 된다(황승욱, 2012).

〈표 2〉 감정노동의 구성요소

연구자	감정노동의 개념
Gilstrap(2005) 안민정(2021)	자연적 행동, 내면적 행동, 표면적 행동
Hochschild(1983)	표면행위, 내면행위
Ashforth & Humphrey(1993)	표면행위, 내면행위, 순수감정표면 행위
Morris & Feldman(1996)	상호작용 빈도, 주의 집중도, 감정요구의 다양성, 감정부조화
Grandey(2000)	표면행위, 내면행위
Blau et al.(2010)	기초표면행동, 심화표면행동
김민주(1998)	감정표현의 빈도, 감정표현의 주의 정도, 감정부조화
김영진(2010) 정무관· 임효창·최항석(2008)	표면행위, 내면행위

\*출처: 서미선(2021)의 선행연구를 바탕으로 연구자가 재정리

따라서 본 연구에서는 감정노동의 하위요인을 자연적 행동, 내면적 행동, 표면적 행동으로 구성하였다.



## 2. 이직의도

### 1) 이직의도의 개념

Mobley(1982)는 이직(turnover)이란 조직구성원이 조직의 외부로 이동하며 조직구성원의 신분에서 벗어나는 것이고 조직으로부터 보상을 받는 개인 자격의 종결과 이탈이라고 하였다. 이직의도란 조직구성원이 현 조직의 구성원인기를 포기하고 조직을 떠나려는 의도를 내포한다(Meyer & Allen, 1990). 이직의도의 개념은 조직의 구성원이 자발적인 의지로 조직을 떠나려고 하는 의도로서 직장을 옮기고 싶어 하는 생각이나 직장에서도 업무를 바꾸고 싶다는 의지이며 현재 본인이 하는 일에서 벗어나고 싶은 의지의 정도를 말한다(서은희, 2002).

이직의도는 실제로 이직행동을 하는 것이 아니라 가까운 미래에 직장을 그만두고 싶은 충동이 생길 수 있는 심리상태를 말한다. 보육교사의 이직의도는 보육교사가 자발적으로 조직의 구성원인기를 포기하는 것이며 현재 직장을 떠나려는 의도, 이직행동으로 발현될 수 있는 심리적 상태나 같은 직장에서도 직종을 바꾸고 싶어 하는 의지라고 정의할 수 있다(최은경, 2013).

이직의 긍정적인 면은 현재의 직장보다 더 나은 근무환경(보수, 업무시간 등)을 찾을 수 있게 되고(최예슬, 2014), 사회관계 확대를 위한 이직은 새로운 곳에서 새로운 교수방법을 습득하거나 잠재되어 있던 능력을 개발 할 수 있다는 것이다(장다희, 2019). 보육교사의 잦은 이직은 영유아와 동료교사, 학부모, 운영자와의 관계에서도 부정적인 영향을 초래할 수 있다(강영실, 2019).

황성은(2006)은 이직을 결정하게 되는 요인으로는 개인적 요인과 환경적 요인으로 구분했다. 보육교사의 연령, 경력, 결혼 유무나 가족관계, 직업의 적성, 개인질병 유무 등이 개인적 요인으로 분류할 수 있으며, 환경적 요인으로는 인적, 직무, 인간과의 관계스트레스, 단절로 인한 환경에서 어려움을 겪고 부모들로부터 어떠한 교사로 인식될 것인지에 대한 스트레스로 이직을 결정하게 되는 요인이라 하였다(이지혜, 2012).

이직의도에 영향을 미치는 요인으로 서지영(2002)은 직무태도, 직무환경, 프

프로그램의 질, 개인적인 특성 및 일반적 배경, 외부 환경 요인 등을 제시하였다. 직무태도의 구성요인은 직무만족도, 조직헌신도, 소진으로 보았다. 직무환경의 요인으로는 보상정도, 의사결정 참여, 전문적 성장의 기회, 원장의 지지와 동료교사의 지지 등으로 보았다. 프로그램의 질은 어린이집 환경의 질적 특성이 어떠한 지에 대한 여부가 이직의도에 영향을 미친다.

정선미(2016)의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구에 따르면 보육교사와 감정노동과 이직의도 간에는 유의미한 상관관계가 나타났다. 이환정(2014)의 연구에서는 감정노동의 내면행위와 표면행위가 이직의도에 미치는 관계는 직접적인 유의미한 영향은 없으나 간접적인 다른 변수들을 매개로 하여 내면행위는 이직의도에 부적으로 영향을 주고 표면행위는 이직의도에 정적으로 영향을 미친다.

감정노동을 내면행위와 표면행위로 검증을 하여 표면행위가 높으면 이직의도가 높게 나타났으며 내면행위는 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 이순희(2014)의 연구에서 알 수 있다. 차수진(2019)은 전문성 인식 관련 연구에 따르면 교사전문성 인식이 이직의도와 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 보육교사는 자신의 전문성 인식이 높을수록 이직의도가 낮아지는 것을 알 수 있다. 명준희(2006)의 연구를 통해 영유아 시기에는 주변의 다양한 환경에 영향을 받으며 보육교사로부터 인격 형성에 중요한 영향을 받게 되어 다른 환경에서 보다는 전문적 능력 매우 중요하는 것을 알 수 있다.

보육교사의 높은 이직률은 보육의 질에 부정적인 영향을 미친다. 우수하고 능력 있는 교사의 이직은 보육교사를 채용하고 숙련된 교사까지의 경제적 손실을 피할 수 없다. 보육교사의 잦은 변동은 영유아의 정서발달에 부정적인 영향을 미치며 사회, 언어발달에 부정적인 영향을 미친다. 내실 있는 보육프로그램의 운영을 어렵게 하며 질 좋은 보육서비스를 기대하기 어렵게 된다. 영유아뿐만 아니라 학부모와의 관계도 어렵게 만드는 요인이 된다(장은미, 2017). 보육교사가 이직을 결심하게 된 원인이나 이직과 관련된 생각과 의도를 연구하는 것이 이직에 대한 문제점을 더욱 효과적으로 해결할 수 있음을 시사한다(이경자, 2017).

보육교사의 높은 이직률은 보육의 질에 영향을 미칠 수 있으며 부모가 원하

는 어린이집의 신뢰를 낮출 수 있는 요인이 될 수 있다. 정경진(2008)은 어린이집 교사의 이직이 영유아의 건강한 성장과 발달에 좋지 않은 영향을 미칠 수 있고 통합 보육서비스의 질적 저하를 가져올 가능성이 있으므로 가장 먼저 개선되어야 할 보육분야의 과제라고 하였다. 서영숙(2010)은 보육교사가 수시로 바뀌는 것은 주변 동료교사에게 불만족과 스트레스를 가져올 수 있으며 영유아에게는 불안한 애착관계를 형성하게 되는 원인이 된다고 하였다. 어린이집에 자녀를 보내는 대다수는 맞벌이 부부이거나 취업을 준비하는 가구가 대부분이다. 이에 영유아와 교사와의 애착은 매우 중요하다고 할 수 있다.

이형정(2008)의 연구에서 보육교사의 잦은 이직은 교사와 영유아가 안정적인 애착관계를 지속하는데 방해가 되며 영유아에게 정서적 불안감을 주게 된다. 이는 곧 보육의 질을 떨어뜨리고 부모와의 신뢰를 저하시켜 어린이집에 부정적인 영향을 미치게 됨을 알 수 있다. 어린이집은 보육과 교육이 공존하는 곳으로 영유아의 발달적 특성과 교육과정의 특수성으로 볼 때 보육교사가 영유아에게 상당히 큰 영향을 미친다고 보여진다. 따라서 보육교사의 이직으로 인한 잦은 변경은 영유아에게 좋지 않은 영향이 큰 것으로 볼 수 있다.

보육서비스의 질을 결정하는 데에는 보육환경, 프로그램 등 많은 요인이 있지만 그 중 가장 중요한 가장 큰 요인은 보육교사라고 할 수 있다. 그러나 영유아에게 질 좋은 보육환경을 제공하고 안정적인 애착관계가 형성되어야 할 교사의 이직률은 상당히 높다. 보육교사의 높은 이직률은 보육교사 개인적 측면과 어린이집, 영유아 측면에서 부정적인 영향을 미칠 것이다. 영유아의 정서적 발달에 부정적 영향을 주게 되는 잦은 교사의 변경은 영유아가 안정적인 애착관계를 형성하기 어려운 환경을 조성할 수 있다. 이러한 의미에서 보육교사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 알아보고 이직의도를 감소시킬 수 있는 요인을 밝히는 것은 이직의도를 감소 가능성에 대한 방법을 찾고 양질의 보육을 제공하기 위해서도 매우 중요하다.

학자들의 이직의도의 개념은 다음과 같다. 이직의도는 이직의 결정적 요인으로 이직의 바로 전 단계에서 조직구성원이 그 조직의 구성원이기를 포기하며 자급 다니는 직장을 떠나려고 하는 의도로 정의한다(Allen et al., 1990; 이경자, 2017). 또한 조직에 소속된 개인이 그 직장을 떠나 다른 직장의 조직으

로 이동하려는 생각 및 의도를 의미하는데, 이는 이직을 예측하는 강력한 요인이다(Price & Mueller, 1986; 조남예, 2017). Mcduff & Mueller(2000)는 직업을 떠나려는 마음을 가진 것으로 어떤 특정한 직업을 가진 종사자가 자신의 직업을 그만두고 경력을 자기 스스로 중단하고자 하는 행위라고 보았다(박다솔, 2015).

Meyer & Allen(1990)은 이직의도란 종업원이 조직의 구성원이기를 포기하고 지금 다니는 직장을 떠나려고 의도하는 정도로써 근무지를 떠나려는 의도와 직업을 그만두려는 의도를 모두 포함하고 있고, 이직의 행위가 겉으로 나타나지 않은 개인의 이직에 대한 태도나 경향성이라고 정의한다(조규영, 2012 재인용).

이상과 같이 학자들마다 이직의도에 대한 개념이 조금씩 다르지만 본 연구에서는 보육교사의 이직의도를 이직의 전단계로 어린이집에 소속된 보육교사가 본인이 소속된 어린이집을 자발적으로 떠나 다른 어린이집으로 이동하려는 생각과 의도로 정의한다.

## 2) 보육교사의 이직의도

이직의 경우 결혼, 임신 및 출산, 몸이 아프다는 등의 이유로 그만두는 것을 제외하고 나은 여건, 급여, 근무 환경과 관련한 이유로 본인 스스로 직장을 옮기는 자발적 이직과 직장에서 필요로 하는데도 불구하고 이직을 하는 역기능적 이직을 이직의 주 관리대상으로 보고 있다(박진희, 2013). NAECT(1983)는 보육교사들이 다른 작업에 종사하는 사람에 비해 저임금, 직업 불안정, 긴 근무시간, 낮은 사회적 지위 등 좋지 않은 근무환경 때문에 다른 직장을 원하고 있고, 양질의 보육교사들이 직무 연한에 있어서 대부분 2년을 넘기지 못한다고 보고하고 있다(서은희, 2002 재인용).

보육교사의 이직으로 보육교사와 영유아 간 기 형성된 애착관계가 무너지고, 영유아는 신규 교사와 적응하기 위한 불안함, 스트레스 등으로 정서적 불안정을 경험하게 된다(박미순, 2010). 또한, 부모는 새로운 보육교사의 보육 프로그램에 만족하지 못하게 되고 해당 어린이집은 보육교사를 새롭게 채용하고

교육훈련을 위한 시간과 비용을 지불해야 하며, 동료교사는 새로운 교사의 들어오기 전까지 업무가 늘어나게 되어 노동환경이 악화되는 등 직무만족, 헌신도 등의 저하를 경험하게 된다(서영숙, 서지영, 2002). 결국, 보육교사의 높은 이직률은 아동이 교사와 안정적이고 지속적인 관계 맺기를 어렵게 하며, 아동 발달에 부정적인 영향을 미친다(심숙영, 1999).

보육교사의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 보육교사의 직무 태도(직장에 대한 헌신, 직무 만족, 소진), 직무 환경 요인(보상, 의사 결정 참여, 전문가적 성장의 기회, 시설장의 지지, 동료 교사와의 관계), 프로그램의 질적 요인(물리적 환경, 영양, 건강 및 안전, 교육활동, 운영관리, 부모 교육 및 지역사회와의 관계), 일반적 배경(개인의 특성, 학급 인원, 처우, 근무시간, 연령, 결혼여부, 학력, 경력), 개인적 요인 특성(기질적 특성, 건강, 긍정적 인생관), 그리고 외부 환경 요인(대체직업의 인식)이 이직의 영향을 주는 요인이다(서지영, 2002). 김성한(1997)은 이직의도와 직무 만족도와의 관계연구에서 이직의 원인으로 근무환경, 복지, 인간관계, 그리고 유치원 정책을 들고 있는데 근무환경요인은 잡무와 정규근무시간외 업무가 많아 교사가 이직하는 것으로 나타났으며, 복지 요인은 상여금, 수당, 호봉 등 경제적인 면에서 열악하다고 말하였고, 원장의 운영형태 등 인간관계의 요인을 이직의 원인으로 들었다.

Mobley(1977)은 조직구성원이 자신의 현재 상태에 불만을 강하게 느끼게 되면 이직을 고려하며 다른 대안을 탐색하기 시작하는데 새로운 대안이 더 경제적이라 판단되면 이직의도를 갖게 되고, 이것이 이직행동으로 이어진다고 하였다(서은희, 2002). 장미선(2007)은 어린이집 교사들이 소진을 적게 경험하고 업무에 대한 만족도를 높이기 위해서는 교사에게 적절한 처우 개선이 있어야 하고, 안정된 신분 및 복지 향상이 제도적으로 마련되며 급여 문제 또한 현실에 맞게 개선되어야 한다고 주장하였다.

이기향(2001)은 대부분 어린이집 교사는 복지와 임금에 대해 불만족하고 있으며, 국·공립에 비해 민간어린이집의 교사, 경력이 적은 교사에 비해 경력이 많은 교사, 학력이 낮은 교사에 비해 학력이 높은 교사집단이 직무에 대해 불만을 나타냈다고 하였다. 최희양(2001)은 영유아보육의 수요와 공급은 양적으로 증가하였으나 보육 환경의 질적 수준은 아직 증가가 미미하고, 더욱이

상대적으로 지원이 적은 민간어린이집과 같은 시설은 운영의 어려움과 영아보육교사의 이직이 계속되는 악순환이 나타나고 있다고 밝혔다.

안성아(2004)의 업무환경이 보육교사의 이직률에 미치는 영향에 관한 연구에서 보육교사의 이직률과 이직 원인을 살펴보았는데, 그 결과 임금에 대한 문제가 가장 높은 것으로 나타났고 다음이 이동수단과 관련된 불편, 시설장과의 다른 교육철학으로 인한 업무스트레스 순으로 나타났다. 이직률에 있어서는 민간 보육시설이 국·공립 보육시설과 비교하여 상대적으로 이직률이 높은 것으로 나타났고, 이직의도에 관련한 선행연구에서 보육교사의 인구사회학적 특성에 따라 이직의도가 다르게 나타나고 있었으며, 어린이집의 특성과 어린이집의 풍토에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다.

더 나아가 업무만족도, 근무조건(보수, 승진체계 등) 및 근무환경(상사와의 관계 등) 등이 어린이집 구성원의 이직의도에 밀접하게 영향을 미치는 요인으로 이해할 수 있다. 이직은 보육교사가 현재 다니고 있는 직장에 미치는 영향으로 긍정적인 면과 부정적인 면이 있으며 이는 보육기관에 긍정적, 부정적 영향을 미치게 된다. 먼저, 긍정적인 면은 자발적인 이직으로 현재 근무여건이나 임금 등이 보다 좀 더 나은 직장으로 옮겨갈 수 있는 것이고 개인의 잠재적 능력의 개발, 새로운 보육기법 획득, 각자의 개인 경험과 이력의 축적 등 자기개발의 좋은 기회로 여겨질 수 있다. 조직에서 남아 있는 교사에 승진의 기회 제공, 역할 분담의 조정, 어린이집 분위기 변환의 기회가 되어 신규 조직 구성원이 들어오게 됨으로써 새로운 운영관리 제도나 규정이 도입되어 여러 가지로 업무에 자극이 되는 면이 있다.

이직의 부정적인 영향으로 다른 직장을 구하는 구직자가 새로운 직장을 구하기 위해서 미리 준비를 해야 하는 시간과 비용이 소요되며 새로운 직장에 들어가서도 잘 적응할 수 있도록 노력을 기울여야 한다. 또, 남아 있는 동료 교사들에게는 의욕과 사기를 저하되고 남아 있는 교사로 하여금 자신의 직무환경을 돌아보게 하며 자신들도 떠나야 하는 지를 고민하게 하고 새로운 보육교사가 업무에 적응할 때까지 보육업무 수행에도 차질을 빚게 한다.

어린이집에 미치는 영향으로 새로운 교사를 구해야 하는 시간과 비용이 들며, 경력이 전문한 교사를 채용 했을 때는 교사 교육연수에 따르는 비용이 들

며, 업무에 적응하기까지 다소 많은 시간이 소모된다. 또 구성원으로서의 역할이 적절히 분배되어 운영되어 오다가 구성원이 바뀔으로써 역할에 대한 혼선으로 인하여 조직의 목표 달성에도 영향을 가져오게 된다(소병만, 1998; 서지영, 2002).

실질적으로 어린이집에서 필요로 하는 교사가 이직을 생각하고, 교사연수가 필요한 교사나 어린이집에서 나가 주길 바라는 교사가 남아 있게 되면 능력 있는 교사의 확보가 어렵게 된다. 특히, 영유아 보육·교육의 성패에 영향력을 미치는 가장 큰 요인이 교사라는 점을 감안할 때, 보육교사의 높은 이직률은 부정적인 영향을 미친다고 하겠다. 어떤 연구들에 따르면 빈번한 이직은 영유아 교육 프로그램의 질을 결정하는 요인 중의 하나인 아동의 정서적 안정감을 낮추게 되어 결국은 보육의 질 하락을 가져오게 되며(Hays, Palmer & Zaslow, 1990), 특히, 보육교사의 잦은 이직과 프로그램의 수행은 밀접한 관계가 있으며, 이로 인해 성공적인 교육과정을 진행하는데 좋지 않은 영향을 주게 되고, 보육교사의 잦은 이직은 영유아에게는 물론, 부모와 보육시설장 그리고 보육교사 자신에게도 좋지 않은 영향을 미친다(문미선, 2007).

### 3. 회복탄력성

#### 1) 회복탄력성의 개념

Chapman(1992)에 의하면 회복탄력성은 원래의 물질이나 기관의 유연하고 신축적인 형태를 설명하기 위해 사용된 용어로 압축되거나 늘어진 상태에서 되돌아나오거나 튕겨오는 능력을 의미한다고 정의하였다(홍은숙, 2006 재인용).

김주환(2011)은 회복탄력성을 현대 사회에서 신체적·정신적으로 어려움, 위기, 곤란, 사고, 재난 등 여러 환경 속에서 직면하였을 때 상황들에 맞게 유연하게 적용하고 극복하여 성장하는 잠재된 긍정적인 능력이라 하였다. 그러므로 회복탄력성은 모든 사람들에게서 사용할 수 있는 개념으로 확대가 가능하



다. 김수진(2017)은 힘든 상황에서도 적응을 잘하고 건강하게 성장하도록 하는 강한 힘의 원천이며 어려움이 있을 때 이를 극복하면서 주어진 환경에 잘 적응하여 정신적으로 숙련하는 능력으로 정의하였다.

회복탄력성이란 스트레스 상황에서 심리적으로 회복하고 적응할 수 있는 능력을 말한다. 회복탄력성은 다양한 고난과 시련과 실패에 대한 인식을 디딤돌 삼아 더 높이 뛰어오르는 마음의 근력이라 할 수 있다. 회복탄력성은 선천적이면서 동시에 후천적으로 개발할 수 있는 특성이며 감정조절력, 충동통제력, 적극성, 도전성, 소통능력, 공감능력, 자아확장력, 자아낙관성, 생활만족도, 감사 등의 요소로 구성된다.

권수현(2014)은 회복탄력성을 다양한 상황들과 환경 속에서 경험하게 되는 역경과 고난을 극복하여 성공적으로 적응하는 능력이라고 말한 것처럼 교육현장에서 다양한 업무와 역할을 수행해야 하는 보육교사에게는 필수적이다. 보육현장에서 보육교사는 반 운영과 보육, 원내 행사 등 많은 업무를 수행하고 있다. 또한 영유아, 부모, 동료 등 인간관계 속에서 다양하고 어려운 갈등 상황을 겪게 된다. 많은 업무와 갈등 상황은 보육교사로서 스트레스를 받고 심리적으로 소진되며, 이는 인간관계나 직무수행에 있어 부정적인 영향을 갖는다. 보육교사의 부정적인 영향은 줄이고 질 좋은 직무수행을 유지하기 위해서는 긍정적 감정을 갖게 하여 갈등 상황이나 직무스트레스를 극복해야 한다. 그러기 위해서는 회복탄력성은 꼭 필요하다고 할 수 있다(길현주, 2015).

보육교사의 회복탄력성이 중요한 요인은 보육교사 개인의 행복과 건강을 위해 필요하고 영유아 보육의 질과 교육의 질을 향상하는데 필요로 한다. 그러므로 보육교사의 회복탄력성은 영유아의 긍정적 회복탄력성 형성에 있어서 매우 중요한 요인이다. 회복탄력성은 긍정심리학의 핵심 개념으로 신우열 외(2009)는 탄력성에 대한 측정도구를 개발하면서 ‘resilience’라는 단어를 번역하는 과정에서 국내에 통용되기 시작했다.

본 연구에서는 회복탄력성의 개념과 구성요소에 따라 보육교사가 처한 어려움이나 역경을 힘들게만 받아들이는 것이 아니라 도약의 발판으로 삼아 극복한 상태로 정의하고자 한다.



〈표 3〉 회복탄력성의 개념

연구자	내용
홍은숙(2006)	늘어나 있거나 압축된 상태에서 다시 튕겨져 오르거나 되 돌아온다는 의미로 학문적으로는 ‘정신적 저항력’을 의미
김주환(2011)	환경에 적응하고 그 환경을 스스로 유리한 방향으로 이용하는 인간의 총체적 능력
권수현(2014)	개인적 능력은 개인적 정체감, 자아 개념과 자율성 등을 포함하는 능력임. 목표지향 능력은 계획성, 비전, 결단력, 낙관성 등을 포함하는 미래 지향적 의지이고, 사회적 능력은 타인과의 관계에서 나타나는 능력
최성애(2014)	고난이나 힘든 상황에 대처하는 힘뿐 아니라 에너지를 비축하여 자신 스스로의 삶을 살아갈 수 있는 능력
A. S. Masten(2019)	개인 실행 가능성, 기능, 발전을 위협하는 장애에 성공적으로 적응할 수 있는 개인의 역량
Wemer(1982)	역경과 고난 속에 있는 사람들이 시련을 극복하는 우수한 사회적응력

\*출처: 이빈희(2021)의 선행연구를 바탕으로 연구자가 재정리

## 2) 보육교사의 회복탄력성

이해리, 조한익(2005)에 의하면 회복탄력성의 구성 요인에 대한 초기연구와 달리 회복탄력성은 다양한 요인으로 이루어져 있으며 이는 학자마다 그리고 접근 방식마다 다양하고 광범위한 관점에서 설명할 수가 있다고 하였다.

Klohn(1996)의 회복탄력성 구성요인은 낙천성, 활동성, 사회적 유능성, 능숙한 자기표현으로 구성이 되어 있다(강혜신, 2019 재인용). Reivich & Shatté(2002)의 회복탄력성 구성요인은 정서조절, 충동통제력, 낙관성, 원인분석력, 공감능력, 자기효능감, 적극적인 도전성으로 개인의 삶에 있어서 개별적

으로 혹은 동시에 작용하여 회복탄력성에 중요한 영향을 미치는 요인들이다 (정어수, 2021 재인용). 권수현(2014)은 회복탄력성 구성요인을 개인 내적요인과 외적보호요인으로 구분하였다.

내적요인의 하위요인으로는 행동적·심리적·인지적·사회적 능력 요인으로 구성이 되어 있다. 외적보호요인의 하위요인으로는 개인적·관계적·조직적 환경요인으로 구성이 되어 있다. 신우열, 김민규, 김주환(2009)의 회복탄력성의 하위요인으로는 통제성, 긍정성, 사회성 3가지 요인으로 정리한다.

통제성은 개인의 감정을 인식 및 조절하는 능력이며 하위요인으로 원인분석력, 감정통제력, 충동통제력으로 구성되어 있다. 긍정성은 긍정적인 정서가 뇌에 깊이 기억되어 습관이 된 것을 의미하며 감사하기, 생활만족도와 낙관성을 들 수 있다. 사회성은 타인의 마음과 감정을 빠르게 파악하고, 깊이 이해·공감하여 유연하고 원만한 인간관계를 유지하는 능력으로 관계성, 커뮤니케이션능력, 공감능력이다. 보육교사의 회복탄력성과 행복감에 관한 한 연구에서는 보육교사의 회복탄력성과 행복감의 관계에서 정적인 상관관계를 나타냈다(탁정화, 강현미, 2014; 박비둘, 2017; 김지현, 채정미 2019). 보육교사의 회복탄력성이 높으면 행복감도 높고, 행복감이 높을수록 보육교사의 회복탄력성이 높아진다고 하였다. 또한 행복감에 영향을 미치는 회복탄력성의 하위요인으로 긍정성 요인으로 나타났으며, 이는 보육교사가 직무수행 중에 긍정성을 발휘해 대처해 나갈 때 교사 스스로 행복감을 증진시킨다는 것을 의미한다(이경혜, 2021).

#### 4. 선행연구 검토

##### 1) 감정노동과 회복탄력성

감정노동과 회복탄력성의 관계에 대한 연구가 최근에 많이 발표되고 있다. 영유아 보육교사의 감정노동과 회복탄력성을 상관관계로 분석한 결과 감정노동의 자연적 행동과 내면적 행동이 높을수록 높은 회복탄력성을 가지고 있다

(김윤경, 2001). 감정노동과 회복탄력성이 정신건강과 유의한 상관관계를 가지며(김애숙, 2010) 영유아 보육교사의 감정노동은 회복탄력성을 통해 직무만족도에 간접적인 영향을 미치는 유의미한 경로가 발견되었다(이운성, 2013).

박경은(2014)은 건강한 삶을 유지하고 자신의 삶에 만족스러운 사람은 문제 해결 방법을 잘 찾으며 더 나은 능력을 발휘하고 다른 사람과의 관계에서 의미 있는 유대 관계를 유지하며 스트레스에 더 잘 대처하고 신체적, 정신적으로 건강하다고 하였다. 권수현(2014)은 다양한 상황들과 환경 속에서 경험하게 되는 어려움을 극복하여 안정적으로 적응하는 능력으로 규정하였는데, 교육현장에서 다양한 업무와 역할을 수행해야 하는 보육교사에게는 회복탄력성이 필수적이다. 김지현(2019)은 실제, 보육교사는 많은 원내 행사와 학부모 상담, 동료교사의 관계 등 인간관계에서 갈등상황을 겪게 된다. 보육교사의 회복탄력성과 행복감에 관한 연구에서 정적인 상관관계를 나타냈다.

역할스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에서 심리적 계약 위반의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과를 조사한 연구에서 조직구성원의 회복탄력성 수준이 높을수록 역할 과부하와 심리적 계약위반 간 정적 관계가 약하게 나타나 회복탄력성의 조절효과를 확인하였다(류수민·유태용, 2015). 이경혜(2021)는 보육교사의 회복탄력성이 교사-영유아 상호작용에 미치는 영향에 대한 연구에서 회복탄력성이 교사-영유아 상호작용에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 보육교사의 회복탄력성은 여러 어려운 상황 속에서 감정을 조절하고 긍정적으로 상호작용할 수 있다는 의미이다. 직무스트레스가 높으면 회복탄력성이 낮고 심리적 소진이 높은 것으로 나타나 회복탄력성과 심리적 소진 간에는 부적 상관관계가 나타났다(양성연, 2019).

## 2) 회복탄력성과 이직의도

2010년 이후부터 보육교사의 회복탄력성에 대한 연구가 집중적으로 이루어지고 있다. 보육교사의 회복탄력성과 이직의도에 관련 선행연구는 보육교사의 이직률을 낮추는데 교사의 심리적·개인적 특성 중 회복탄력성이 매우 중요한 하나의 요인으로 인식이 되어 보육교사의 회복탄력성과 이직의도 관련 연구되

어지고 있다.

회복탄력성과 이직의도의 일반적 배경변인에 관련한 선행연구들을 살펴보면 회복탄력성의 일반적 배경변인인 연령, 경력, 최종학력에 있어 공통적으로 유의미한 차이가 나타났으며(이성복, 2018; 박성주, 정이수, 하윤숙, 2021), 이직의도의 일반적 배경변인인 최종학력만이 공통적으로 유의미한 차이가 나타났다(이성복, 2018; 박성주, 정이수, 하윤숙, 2021). 회복탄력성의 일반적 배경변인이 결혼여부와 근무기관 유형의 변인에서는 유의미한 차이가 나타난 연구가 있는 반면 (박성주, 2021), 유의미한 차이가 나타나지 않은 연구도 있었다(정이수, 하윤숙, 2021). 박묘정(2018)의 연구에서는 일반적 배경변인인 어린이집 유형에서만 유의미한 차이가 나타났고 나머지 변인인 최종학력, 경력, 이직횟수, 정원 수, 평균급여에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 이와 같이 회복탄력성과 이직의도의 일반적 배경변인의 차이는 연구마다 동일한 결과가 나오지 않았음을 알 수 있다.

남미경과 박봉환(2016)의 회복탄력성과 회복탄력성에 따른 이직의도 수준 분석 연구에서는 보육교사가 인식하는 회복탄력성의 하위요인 긍정성이 가장 높게 나타났다. 다음으로 대인관계능력이었으며, 자기조절능력이 가장 낮게 나타났다. 회복탄력성 인식수준에 따른 인식의도 수준은 차이가 있게 나타났으며 회복탄력성이 높을수록 이직의도 수준은 낮았고, 회복탄력성이 낮을수록 이직의도의 수준은 높게 나타났다. 강진숙과 이경남 (2015)의 연구에서도 보육교사의 이직의도와 자아탄력성이 부적 상관관계가 나타났으며, 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이성복(2016)의 보육교사의 회복탄력성과 이직의도와와의 상관관계 연구를 살펴보면, 회복탄력성과 이직의도는 유의미한 부적 상관관계가 나타났다. 회복탄력성과 이직의도의 하위요인별로 살펴보면, 회복탄력성의 정서조절은 이직의도와 이직요소가 유의미한 부적 상관관계를 나타냈으며, 낙관성은 이직의도와와의 부적 상관관계를 나타냈다. 그러나 회복탄력성의 하위요인인 충동조절력, 원인분석력, 공감능력, 자기효능감, 적극적 도전성과는 상관관계를 나타내지는 않았다. 이는 정서조절력이 높을수록 이직의도와 이직요소가 낮아지고 보육교사의 낙관성이 높을수록 이직의도가 낮아짐을 의미한다. 보육교사의 이직률이

감소하기 위해서는 회복탄력성을 향상시키기 위한 다양한 프로그램 개발이 필요하다고 하였다.

정이수(2021)는 교사의 이직률을 감소하기 위해 교사의 전문성 및 사회적 유능감을 발전시키고 자신에 대한 확신을 가질 수 있는 내적개발과 교육현장의 조직문화가 만들어진다면 보육교사의 회복탄력성을 향상시켜 이직의도가 낮아질 것이라 하였다. 하운숙(2021)의 연구에서도 회복탄력성과 이직의도의 관계는 회복탄력성이 이직의도에 부적의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 회복탄력성이 이직의도에 관련이 있는 변인임을 알 수 있었다. 회복탄력성과 원장-교사 교환관계는 이직의도에 유의미한 영향력을 미쳐 이직의도를 감소시키는 부적 영향으로 나타났다. 이는 합리적이고 개발적인 조직문화를 갖춘 교육기관이 보육교사의 회복탄력성 향상과 이직의도 감소에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인 할 수 있다.

양인애(2017)는 보육교사의 회복탄력성, 의사소통능력, 이직의도 상관관계는 서로 밀접하기 때문에 보육교사의 이직의도를 줄이기 위해 의사소통능력 뿐만 아니라 보육교사의 회복탄력성을 높일 수 있는 교사교육이 마련되어야 한다고 하였다. 선행연구를 종합해 보면, 보육교사의 회복탄력성과 이직의도의 관계에서 높은 회복탄력성을 가진 보육교사는 보육현장에서 주어지는 각종 스트레스를 최소화하여 이직의도를 낮추고 보육교사로서의 회복탄력성을 유지할 가능성이 크다는 것을 추측할 수 있다.

최미숙(2016)은 회복탄력성이 올라갈수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다. 이직의도와 회복탄력성의 관계에서 높은 회복탄력성을 가진 교사는 영유아 교육기관에서 주어지는 스트레스 등의 부정적인 영향을 최소화하여 이직의도를 낮추고 유치원과 어린이집에서 교직을 유지할 가능성이 크다고 보고하였다. 이재영(2012)의 영유아 교사의 회복탄력성과 조직 몰입도 상관관계의 연구에서 영유아 교사의 회복탄력성은 조직 몰입에 정적인 영향으로 미친다고 밝혔다. 이는 영유아 교사의 회복탄력성이 높을수록 조직에 애착을 가지고 유지하려는 조직몰입에 높은 영향을 미친다. 반면에 유치원과 어린이집에 근무하는 영유아 교사의 회복탄력성이 낮을수록 조직몰입 또한 낮아지기 때문에 영유아 교사의 이직의도에도 영향을 미친다.

안진희(2010)는 회복탄력성과 유사 개념인 자아탄력성과 관련 연구에서도 영유아 교사의 자아탄력성은 위기, 어려움의 상황으로부터 적응이 필요한 환경에서 긍정적인 태도로 하게 하여 외상적인 상황으로부터 빨리 회복하고 자아 통제를 할 수 있도록 유지하기 때문에 자아탄력성은 이직의도를 완화할 수 있는 요인이자 개인의 역량으로 본다.

### 3) 감정노동과 이직의도

조직원들의 감정노동이 잠재적으로는 이직의도의 원인이 됨을 연구자들은 밝혀냈다(Grandey, 2000; Cote & Morgan, 2002). 감정노동의 표면 행위에 노출이 되면 조직원들에게 부정적인 영향을 끼칠 수 있으며, 이직이 높아지고 결과적으로 조직 비용이 크게 발생하게 된다는 것이다(Chiang et al., 2014). Goodwin et al.(2011)는 감정노동의 표면적 행동은 이직에도 그 영향을 미칠 것이라고 밝혔다. 또한, 감정노동의 표면행위는 직무 만족을 낮추며 이직의도를 증가시켰고 내면행위는 직무 만족과 이직률이 낮음을 나타냈다(Brenda & Elizabeth, 2009).

이러한 결과는 감정노동이 그 구성요인에 따라서 이직의도에 각기 다른 영향을 주고 있음을 알 수 있다. 감정노동의 표면행위는 직무만족을 낮추고 이직의도를 증가시켰으며 내면행위는 직무만족과 이직률이 낮음을 알 수 있었다. 따라서, 감정노동은 그 구성요인에 따라 이직의도에 각기 다른 영향을 줄 수 있고(Brenda & Elizabeth, 2009), 이는 감정노동이 높아질수록 이직의도가 높아진다는 것을 의미한다.

Hochschild(1983)는 감정노동 서비스업 종사자들을 대상으로 감정노동과 이직의도의 영향에 관한 연구를 발표하였다. 그러나, 이 연구는 경영학적인 측면인 생산성의 효과분석의 영역에서 벗어나지 못하였다. 이후 Newman & Guy(2004)에 의해 감정노동에 관한 연구는 공공부문까지 확대되었다. 국내에서도 감정노동과 이직의도에 관한 연구가 계속 되고는 있으나 사회복지의 한 분야인 보육서비스를 제공하는 보육교사의 감정노동에 따른 이직의도는 연구가 활발하지 않은 실정이다. 정경진과 윤혜미(2016)의 연구에서는 보육교사의

감정노동과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서 내면적 행동은 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나 표면적 행동은 이직의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

영유아들에게 서비스를 제공해야 하는 보육종사자들은 어려운 상황에 직면해서도 그들은 업무적으로 긍정적인 감정을 겉으로 표현해야만 한다. 감정노동은 스트레스를 유발하는 요인이 되고, 그런 이유로 어린이집 근무태도에 영향을 주게 되고 자발적인 이직이 증가한다는 것이다. 이처럼 감정노동과 이직의도 사이에 직접적인 영향 관계를 언급한 연구들이 있다. 그러나 일부 감정노동과 이직의도의 연구에서는 이들 두 변수 사이에 직접적인 인과관계보다 감정노동으로 인하여 감정 부조화로 인해 직무스트레스가 발생하고 이에 대한 반응으로 이직의도에 영향을 미친다고 하였다(김복미, 2020).

이순희(2014)의 연구에서는 감정노동이 겉으로 드러나는 표면행위가 높으면 이직의도도 높게 나타났으며, 내면행위는 이직의도에 의미 있는 영향을 관계가 나타나지 않았음을 알 수 있다.

위와 같은 선행연구들을 통해 감정노동은 직접적으로 이직의도를 발생시키는 것으로만 이해하기엔 다소 무리가 있다.. 감정노동이라고 할지라도 내면적 행동과 표면적 행동에 따라 이직의도에 미치는 영향은 달라질 수 있다. 즉 감정노동 중 표면적 행동은 감정의 부조화를 발생시킴으로 인하여 이직의도를 높일 수 있으나 내면적 행동은 감정의 부조화가 발생시키는 것이 약하여 이직의도를 낮출 수 있다. 따라서 감정노동의 표면적 행동과 내면적 행동을 각각 구별하여 이직의도와의 관계를 밝히는 것이 필요하다고 본다.

이와 같이 선행연구를 살펴 본 결과 보육교사의 감정노동은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 이해할 수 있다. 즉 보육교사의 감정노동 강도가 클수록 이직하고자 하는 성향이 증가할 수 있을 것이다. 그러나 감정노동 중 표면적 행동은 이직의도를 높이는 측면이 있는 반면 내면적 행동은 이직의도를 낮추는 측면이 나타나는 것으로 서로 다른 인관관계가 나타나는 것으로 예측이 가능하다.



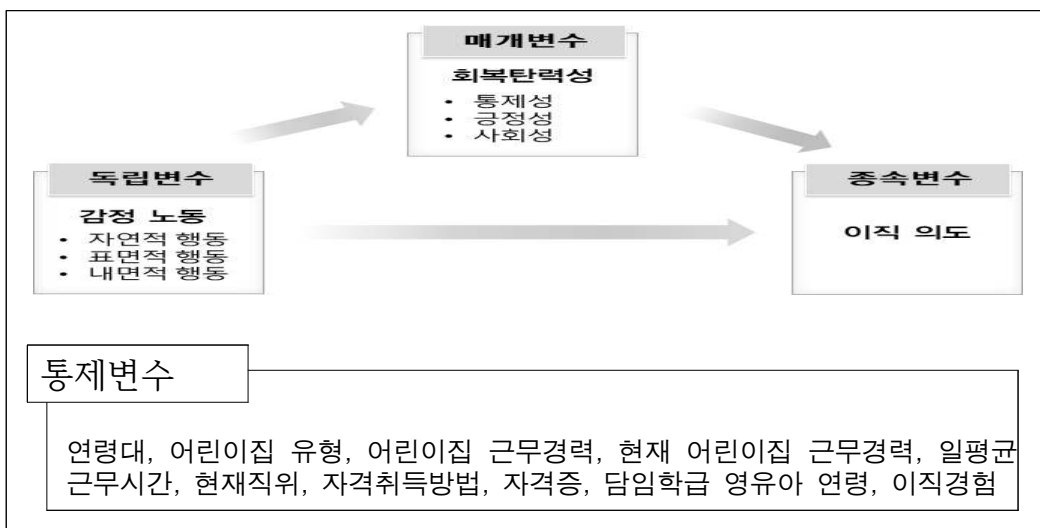
### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구모형 및 연구가설

##### 1) 연구모형

본 연구에서는 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향을 파악하여 감정노동과 이직의도 간의 인과관계를 분석하였다. 회복탄력성이 이직의도의 관계에서 매개역할을 수행하는 지 검증하는데 목적이 있다.

보육서비스를 제공하는 보육교사는 직무와 관련하여 학부모, 동료교사, 보육하고 있는 영유아로 인해 감정노동을 경험하고 있고 이러한 보육교사의 감정노동은 이직의도에 영향을 미친다는 것을 선행연구들의 고찰을 통해 확인할 수 있었다. 영유아들을 대상으로 건강한 성장과 발달을 지원하는 업무를 원활하게 수행하게 할 뿐 아니라 보육서비스의 전문성을 제고하기 위해서라도 보육교사의 감정노동으로 인한 결과에 대해 관심 있게 다룰 필요가 있다.



[그림 1] 연구모형



본 연구에서 독립변인인 감정노동의 하위요인으로 자연적 행동과 내면적 행동, 표면적 행동으로 설정하였으며, 종속변인으로는 보육교사의 이직의도로 설정하였다. 또한 보육교사의 감정노동으로 발생할 수 있는 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 매개변수로 회복탄력성을 설정하였으며 회복탄력성의 하위변인으로는 통제성, 긍정성, 사회성으로 구성하였다.

## 2) 연구가설

연구모형을 근거로 하여 구성한 연구가설은 다음과 같다.

연구가설1. 어린이집 보육교사의 감정노동은 회복탄력성에 영향을 미칠 것이다.

연구가설2. 어린이집 보육교사의 감정노동은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

연구가설3. 어린이집 보육교사의 회복탄력성은 보육교사의 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

연구가설4. 어린이집 보육교사의 회복탄력성은 보육교사의 감정노동과 이직의도 간을 매개할 것이다.

## 2. 측정도구

### 1) 독립변수: 감정노동

보육교사의 감정노동을 측정하기 위해 Gilstrap(2005)이 연구에서 사용한 ELS(Emotional LaborScale) 척도를 이진화(2007)가 수정하였으며 본 연구에서는 이 척도를 사용하였다.

감정노동의 하위요인은 자연적 행동, 표면적 행동, 내면적 행동 세 요인으로

구성되며, 자연적 행동은 3문항, 표면적 행동과 내면적 행동은 각각 5문항으로 총 13문항으로 구성되어 있다. 모든 문항은 Likert식 5점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’는 1점, ‘그렇지 않다’는 2점, ‘보통이다’는 3점, ‘대체로 그렇다’는 4점, ‘매우 그렇다’는 5점으로 응답하도록 되어 있다. 점수가 높을수록 보육교사의 감정노동이 높다는 것을 의미한다. 감정노동 척도의 하위요인별 문항 구성 및 신뢰도는 <표 4>와 같다.

< 표 4 > 감정노동 척도의 하위요인과 신뢰도

요인	하위요인	문항 수	문항번호	Cronbach's α	
				선행연구	본 연구
	자연적 행동	3	1,4,7	.643	.720
감정노동	표면적 행동	5	2,5,6,10,12	.776	.740
	내면적 행동	5	3,8,9,11,13	.872	.764
전체		13		.745	.848

본 연구에서 감정노동 신뢰도 분석결과 전체 문항의 Cronbach's α값은 .848로 나타났고 하위 요인 별로 자연적 행동 .720, 표면적 행동 .740, 내면적 행동 .764로 나타났다.

## 2) 종속변수: 이직의도

본 연구에서는 국공립 보육교사의 이직의도를 측정하기 위하여 Meyer와 Allen(1990)이 개발한 도구를 서지영(2002)이 번안 한 이직의도 척도를 유현숙(2013)이 연구 대상자를 보육교사로 수정·보안 한 도구를 사용하였다.

본 도구는 단일 요인으로 현재의 어린이집을 그만두고 다른 곳으로 옮길 생각의 정도, 지금의 상황이 나빠진다면 어린이집을 떠나려는 정도, 현재 직장에 계속 근무함으로써 얻는 정도, 현재의 어린이집에 계속 남아 있고 싶지 않은 정도 등에 대한 총 6문항으로 구성 되어 있다. 각 문항은 Likert식 5점 척도 ‘전혀 그렇지 않다’는 1점, ‘그렇지 않다’는 2점, ‘보통이다’는 3점, ‘대체로 그렇다’는 4점, ‘매우 그렇다’는 5점으로 응답하도록 구성 되었다. 점수가 높을수록 보육교사의 이직의도가 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서 보육교사의 이직의도에 대한 측정도구의 신뢰도는 다음 < 표 5 >과 같이 Cronbach’s  $\alpha$ 값은 .910으로 나타났다.

< 표 5 > 이직의도에 대한 측정도구 문항구성과 신뢰도 분석

하위요인	문항 수	문항번호	Cronbach’s $\alpha$	
			선행연구	본 연구
이직의도	6	1,2,3,4,5,6	.91	.910

### 3) 매개변수: 회복탄력성

보육교사의 회복탄력성을 측정하기 위해 본 연구에서는 김주환, 신우열, 최민아(2009)가 개발한 YKRQ-27을 사용하였다. 이 척도는 김주환, 신우열, 최민아가 회복탄력성을 9가지 유형의 다면체적 현상으로 정의하며 선행연구들 (Wiemann 1977; Diener, Emmous, Griffin & Larsen, 1985; Duran, 1983; Revich & Shatte, 2002; Seligman, 2002)에서 제시한 다양한 문항들을 참고하여 27개 문항으로 구성한 것이다. 보육교사의 회복탄력성에 대한 측정도구의 하위요인별 문항구성과 Cronbach’s 값은 다음 <표 6>과 같다.

< 표 6 > 회복탄력성에 대한 측정도구 문항구성과 신뢰도 분석

요인	하위요인	문항 수	문항번호	Cronbach's α	
				선행연구	본연구
	통제성	9	1,2,3,4,5,6,7,8,9*	.80	.841
회복탄력성	긍정성	9	10*,11,12*,13,14, 15,16,17,18	.88	.867
	사회성	9	19*,20*,21*,22,23, ,24,25,26,27	.80	.833
전체		27		.90	.916

\*역채점문항: 9, 10, 12, 19, 20, 21

YKRQ-27의 하위요인은 통제성 9문항, 긍정성 9문항, 사회성 9문항 총 27문항으로 구성되어있다. 모든 문항은 Likert 5점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’는 1점, ‘그렇지 않다’는 2점, ‘보통이다’는 3점, ‘대체로 그렇다’는 4점, ‘매우 그렇다’는 5점으로 응답하도록 되어 있다. 점수가 높을수록 보육교사의 회복탄력성이 높다는 것을 의미한다.

역채점문항의 경우 재코딩 하였으며 점수가 높을수록 회복탄력성이 높은 것을 의미한다. 신뢰도 분석결과 하위요인별로 항목을 합산하여 분석에 활용한 결과, 전체 문항의 Cronbach's α값은 .916으로 나타났고 하위요인별 통제성 .841, 긍정성 .867, 사회성 .833으로 나타났다.

### 3 자료수집과 분석방법

#### 1) 자료의 수집 및 조사대상

본 연구는 보육교사의 감정노동이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를

알아보기 위하여 제주도내에 위치한 어린이집 보육교사를 대상으로 실시하였다. 설문은 2023년 4월부터 2023년 5월까지 두달간 진행되었으며 연구대상은 제주에 소재한 어린이집 유형별로 배분하여 보육교사가 근무하는 어린이집에 직접 방문하여 배포하였다. 보육교사들이 자기기입식으로 작성하였으며, 설문지는 국공립어린이집, 사회복지법인어린이집, 법인단체 등 어린이집, 민간어린이집, 가정어린이집, 직장어린이집에 근무하는 보육교사를 대상으로 500부를 배포하였으며, 이 중 479부를 회수하였고, 그 중에서 결측값이 있는 설문지 20부를 제외한 설문지 459부를 자료 분석에 사용하였다.

## 2) 분석 방법

본 설문자료의 분석은 SPSS 24.0을 이용하여 통계 처리하였으며, 주요 구체적인 방법으로는 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 사용된 측정도구 내적 일관성 검증을 위해 신뢰도 분석(Cronbach's  $\alpha$ 값)을 실시하였다.

둘째, 보육교사의 일반적 특성, 감정노동, 회복탄력성, 이직의도를 알아보기 위해 빈도분석 및 기술 통계 분석을 실시하였다.

셋째, 연구대상의 인구사회학적 특성에 따른 감정노동, 이직의도, 회복탄력성의 차이를 알아보기 위해  $t$ 검증과 ANOVA를 실시하였다. 일원배치분산분석의 사후분석의 경우 등분산을 가정할 때는 Scheffe, 등분산을 가정하지 않을 때는 Dunnett's T3을 활용하였다.

넷째, 주요변수인 감정노동, 회복탄력성, 이직의도의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson의 상관관계분석을 실시하였다.

다섯째, 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 회복탄력성이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 연구대상자 일반적 특성

본 연구 대상자 일반적 특성 중 인구사회학적 특성은 <표 7>과 같다. 대상자의 일반적 특성 중 개인별 특성의 빈도분석 결과를 보면 성별 분포는 남성 2명(0.4%), 여성 457명(99.6%)으로 여성이 월등하게 많았다. 일반적 특성 중 개인특성 해당하는 성별은 459개 중 남성 2명(0.4%) 여성 457(99.6%)명으로 성별 구분의 의미가 없어 제거하였다.

연령분포를 살펴보면, 40대 176명(38.3%), 30대 135명(29.4%), 50대 이상 85명(18.5%), 20대 63명(13.7%) 순으로 나타났으며, 이를 30대 이하 198명(43.1%), 40대 176명(38.3%), 50대 이상 85명(18.5%)로 재구성하였다. 어린이집 유형에 따라 분석한 결과는 국공립 40명(8.7%), 사회복지법인 83명(18.1%), 법인단체 등 51명(11.1%), 민간 184명(40.1%), 가정 52명(11.3%), 직장 49명(10.7%)이다.

설문은 제주도내 어린이집 유형별 비중에 따라 배분하였다. 어린이집 총근무경력은 5년 이상 323명(70.4%)이 절반 이상을 차지하였고, 3년 이상~5년 미만 57명(12.4%), 1년 이상~3년 미만 47명(10.2%), 6개월~1년 미만 9명(2.0%), 6개월 미만 23명(5.0) 순으로 나타났으며 이를 5년 미만 136명(29.6%), 5년 이상 323명(70.4%)로 재구성하여 분석하였다.

현재 어린이집 경력은 5년 이상 191명(41.6%), 1년 이상~3년 미만 97명(21.1%), 3년 이상~5년 미만 85명(18.5%), 6개월 미만 66명(14.4%), 6개월 이상 1년 미만 20명(4.4%)으로 나타났다. 이를 1년 미만 86명(18.8%), 1년 이상~3년 미만 97명(21.1%), 3년 이상~5년 미만 85명(18.5%), 5년 이상 191명(41.6%)로 재구성하였다.

일평균 근무시간은 9시간 미만이 146명(31.9%), 9시간 이상 313명(68.2%)를 차지했다. 어린이집 내 현재 직위는 담임교사 353명(76.9%)로 절반 이상을 차지하였으며 주임교사 37명(8.1%), 원감 15명(3.3%) 순으로 나타났으며 이외에

도 기타 54명(11.8%)이 있었는데 이는 보조교사, 대체교사 등이 있었다.

자격취득방법으로는 전문대학 관련학과 졸업이 254명(56.3%)로 가장 많았으며 그 다음으로 보육교사교육원 110명(24.0%), 4년제 대학 관련학과 졸업 56명(12.2%), 사이버학점은행제 39명(8.5%) 순으로 나타났다.

현재 보유하고 있는 자격증은 보육교사 1급 233명(50.8%)로 가장 많았으며 유치원 정교사 2급 131명(28.5%), 보육교사 2급 51명(11.1%), 유치원 정교사 1급 34명(7.4%), 보육교사 3급 10명(2.2%)로 나타났다. 이를 유치원 정교사(1,2급) 165명(35.9%), 보육교사(1,2,3급) 294명(64.1%)로 재구성하여 분석하였다.

담임학급 영유아연령에 대해서는 0세 75명(16.3%) 1세 107명(23.3%), 2세 100명(21.8%), 3세 52명(11.3%), 4세 26명(5.7%), 5세 19명(4.1%), 혼합 80명(17.4%)로 나타났다. 2023년 6월 28일 만 나이 통일에 관한 법이 개정되기 전에 설문이 이루어져, 영유아연령에 대해 만나이로 측정하였으나 본 연구에서는 만 나이를 통일하여 0세, 1세, 2세, 3세, 4세, 5세로 사용하였다.

본 연구에서는 이직경험에 대해서는 3회 이상이 141명(30.7%)으로 가장 높게 나타났으며 이직경험이 없는 경우가 115명(25.1%), 2회 109명(23.7%), 1회 94명(20.5%) 순으로 나타났다. 이를 다시 이직경험 없음 115명(25.1%), 1회~2회 203명(44.2%), 3회 이상 141명(30.7%)로 재구성하여 분석하였다.

보육교사의 감정노동과 회복탄력성이 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위한 회귀분석 실시과정에서 다음의 변수들을 더미화시켜 변수들을 투입시킬 것이다. 보육교사의 연령을 30대 이상과 30대 이하로 재분류하고, 어린이집 유형은 인건비 지원시설과 미지원시설로 재분류하여 인건비 지원시설에는 국공립, 어린이집, 사회복지법인어린이집, 법인단체 등 어린이집, 직장어린이집으로, 인건비 미지원 시설에는 민간어린이집, 가정어린이집을 더미화할 것이다. 현재 직위는 관리자과 관리자 외로 재분류하여 관리자는 원감, 관리자 외는 담임교사, 주임교사, 기타를 포함하였다. 자격취득방법에 따라 보육교사 교육원과 사이버학점은행제는 비정규과정으로 전문대학 관련학과 졸업 및 4년제 대학 관련학과 졸업은 정규과정으로 재분류하고, 담임학급 영유아 연령은 0세와 1세, 2세는 영아, 3세와 4세, 5세, 혼합은 유아로 더미화하여 변수들을 투입시킬 것이다.

< 표 7 > 연구대상자 일반적 특성

(N=459)

항목	범주	명(빈도)	백분율	
개인 특성	연령대	30대 이하	198	43.1
		40대	176	38.3
		50대 이상	85	18.5
어린이집 유형 <sup>1)</sup>	국공립	40	8.7	
	사회복지법인	83	18.1	
	법인단체등	51	11.1	
	민간	184	40.1	
	가정	52	11.3	
	직장	49	10.7	
어린이집 근무경력	5년 미만	136	29.6	
	5년 이상	323	70.4	
어린이집 근무경력	현재	1년 미만	86	18.8
	어린이집	1년이상~3년미만	97	21.1
		3년이상~5년미만	85	18.5
	현재	5년 이상	191	41.6
일평균 근무시간	9시간 미만	146	31.9	
	9시간 이상	313	68.2	
근무 환경 특성	현재 직위 <sup>2)</sup>	담임교사	353	76.9
		주임교사	37	8.1
	자격취득 방법 <sup>3)</sup>	원감	15	3.3
		기타	54	11.8
		보육교사교육원	110	24.0
자격증	전문대학 관련학과	254	56.3	
	4년제 대학 관련학과	56	12.2	
	사이버학점은행제	39	8.5	
영유아 연령 <sup>4)</sup>	유치원 정교사(1,2급)	165	35.9	
	보육교사(1,2,3급)	294	64.1	
이직 경험	담임 학급	0세	75	16.3
		1세	107	23.3
		2세	100	21.8
		3세	52	11.3
		4세	26	5.7
영유아 연령 <sup>4)</sup>	5세	19	4.1	
	혼합	80	17.4	
이직 경험	없다	115	25.1	
	1회~2회	203	44.2	
	3회 이상	141	30.7	



## 2. 주요변수 기술통계 분석

조사대상자 주요변수 정도를 알아보기 위해 기술통계분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

독립변수인 보육교사의 감정노동은 평균 5점 만점에 3.88점(SD=.53)으로 나타났고 하위요인별 평균점수는 자연적 행동 4.11점(SD=.69), 표면적 행동 3.48점(SD=.71), 내면적 행동 4.13점(SD=.58)로 나타났다. 내면적 행동이 가장 높은 평균값 4.13점(SD=.58)을 나타냈으며, 표면적 행동이 가장 낮은 평균값 3.48점(SD=.71)을 보였다.

< 표 8 > 감정노동의 기술통계 분석 결과

(N=459)

변수	최소	최대	평균	표준편차	왜도	첨도
감정노동 전체	1.77	5.00	3.88	.53	-.49	.90
하	1.67	5.00	4.11	.69	-.55	-.07
위						
요						
인	1	5.00	3.48	.71	-.23	-.12
내면적 행동	1.80	5.00	4.13	.58	-.72	.96

종속변수인 보육교사의 이직의도에 대한 분석결과는 <표 9>와 같으며 전체 평균점수는 2.13점(SD=.92)으로 나타났다.

< 표 9 > 이직의도의 기술통계 분석 결과

(N=459)

변수	최소	최대	평균	표준편차	왜도	첨도
이직의도	1.00	4.83	2.13	.92	.50	-.63

매개변수인 보육교사의 회복탄력성은 평균 5점 만점에 3.29점(SD=.37)으로 나타났고 하위요인별 평균점수는 통제성 3.60점(SD=.48), 긍정성 3.33점

(SD=.47), 사회성 2.94점(SD=.43)로 나타났다. 통제성이 가장 높은 평균값 3.60점(SD=.48)을 나타냈으며, 사회성이 가장 낮은 평균값 2.94점(SD=.43)을 보였다.

< 표 10 > 회복탄력성의 기술통계 분석 결과

(N=459)

변수	최소	최대	평균	표준편차	왜도	첨도
회복탄력성 전체	2.00	4.59	3.29	.37	.39	1.21
하위요인 통제성	2.00	5.00	3.60	.48	-.06	1.51
하위요인 긍정성	1.78	4.56	3.33	.47	.06	-.07
하위요인 사회성	2.00	4.78	2.94	.43	.73	1.86

### 3. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 평균 비교

본 연구에 응답한 보육교사의 일반적 특성에 따른 감정노동, 회복탄력성, 이직의도의 평균을 알아보기 위하여 독립표본 T검정(t-test), ANOVA를 실시하였으며 그 결과는 다음과 같다.

#### 1) 보육교사의 일반적 특성에 따른 이직의도 평균 차이

보육교사의 일반적 특성에 따른 이직의도의 평균 차이는 <표 11> 과 같다. 보육교사의 연령대, 어린이집 근무경력, 자격취득방법, 보유하고 있는 자격증, 담임 학급 영유아 연령에 따른 통계적 차이는 없었다. 그러나 국공립어린이집에 근무하는 경우에는 1.85점(SD=.74), 사회복지법인어린이집 2.09점(SD=.89), 법인단체 등 어린이집 2.10점(SD=.91), 민간어린이집 2.26점(SD=.89), 가정어린이집 1.88점(SD=.94), 직장어린이집 2.27점(SD=1.10)으로 어린이집 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다( $t=2.522, p<.05$ ).

어린이집 유형별 이직의도의 집단 간 차이가 나타나 사후분석을 실시하였으나 항목 간 차이는 나타나지 않았다.

현재 어린이집 근무경력에 따라 1년 미만 1.93점(SD=.80), 1년 이상~3년 미만 2.24점(SD=.87), 3년 이상~5년 미만 2.40점(SD=.98), 5년 이상 2.05점(SD=.94)으로 통계적으로 유의미한 차이가 있었다( $t=4.732, p<.01$ ). 즉, 3년 이상 5년 미만 보육교사의 감정노동이 1년 미만과 5년 이상 보육교사보다 높게 나타났다.

9시간 미만 근로하는 보육교사는 2.04점(SD=.84), 9시간 이상 근무하는 보육교사는 2.18점(SD=.95)으로 근로시간에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 이직 경험이 없는 보육교사는 2.04점(SD=.84), 1회 ~ 2회 2.07점(SD=.90), 3회 이상 2.31점(SD=.99)로 유의미한 차이가 있었다( $t=3.622, p<.05$ ). 이직경험에 따른 이직의도의 집단 간 차이가 나타나 사후분석을 실시하였으나 항목 간 차이는 나타나지 않았다.

< 표 11 > 인구사회학적 특성에 따른 이직의도의 평균 차이

(N=459)						
구분	N	M(SD)	t/F	p	사후분석	
연령대	30대 이하	198	2.15(.89)	.231	.794	-
	40대	176	2.14(.96)			
	50대 이상	85	2.07(.90)			
어린이집 유형	국공립	40	1.85(.74)	2.522*	.029	-
	사회복지법인	83	2.09(.89)			
	법인단체등	51	2.10(.91)			
	민간	184	2.26(.89)			
	가정	52	1.88(.94)			
어린이집 근무경력	직장	49	2.27(1.10)	.032	.859	-
	5년 미만	136	2.14(.90)			
현재 어린이집 근무경력	5년 이상	323	2.13(.93)	4.732**	.003	a,d<c
	1년 미만 <sup>a</sup>	86	1.93(.80)			
	1년 이상~3년 미만 <sup>b</sup>	97	2.24(.87)			
	3년 이상~5년 미만 <sup>c</sup>	85	2.40(.98)			
	5년 이상 <sup>d</sup>	191	2.05(.94)			

일평균 근무시간	9시간 미만	146	2.04(.84)	6.905**	.009	-
	9시간 이상	313	2.18(.95)			
현재 직위	담임교사	353	2.17(.93)	1.248	.292	-
	주임교사	37	2.01(.80)			
	원감	15	2.28(.94)			
	기타	54	1.95(.89)			
자격취득 방법	보육교사교육원	110	2.12(.84)	.414	.743	
	전문대학 관련학과	254	2.14(.95)			
	4년제 대학 관련학과	56	2.05(.82)			
	사이버학점은행제	39	2.26(1.05)			
자격증	유치원	165	2.02(.91)	.073	.788	
	정교사(1,2급)	294	2.20(.92)			
	보육교사(1,2,3급)					
담임학급 영유아연령	0세	75	2.13(.93)	.653	.687	-
	1세	107	2.13(.85)			
	2세	100	2.09(.92)			
	3세	52	2.28(.88)			
	4세	26	2.25(1.05)			
	5세	19	1.83(1.05)			
	혼합	80	2.14(.96)			
이직경험	없다	115	2.04(.84)	3.622*	.027	-
	1회~2회	203	2.07(.90)			
	3회 이상	141	2.31(.99)			

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

## 2) 보육교사의 일반적 특성에 따른 감정노동의 평균 차이

보육교사의 일반적 특성에 따른 감정노동의 평균 차이는 < 표 12 > 과 같다. 보육교사의 연령대, 어린이집 근무경력, 현재 어린이집 근무경력, 일평균 근무시간, 현재 직위, 담임 학급 영유아연령, 이직경험은 차이가 없었다.

그러나, 국공립어린이집에 근무하는 경우에는 3.81점(SD=.44), 사회복지법인 어린이집 4.01점(SD=.48), 법인단체 등 어린이집 3.96점(SD=.48), 민간어린이집 3.77점(SD=.55), 가정어린이집 3.84점(SD=.63), 직장어린이집 4.05점(SD=.42)으로 어린이집 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다( $t=4.186$ ,  $p<.001$ ). 어린이집 유형에 따른 사후 분석을 실시한 결과 민간어린이집보다 사회복지법인어린이집과 직장어린이집에 다니는 보육교사의 감정노동이 높았음을 알 수 있었다.

자격취득방법에 따라 보육교사교육원 3.76점(SD=.58), 전문대학 관련학과 3.88(SD=.52), 4년제 대학 관련학과 4.07점(SD=.39), 사이버학점은행제 3.86점(SD=.52)로 유의미한 차이가 있었다( $t=4.110$ ,  $p<.01$ ). 사후 분석을 실시한 결과 4년제 대학 관련학과 졸업한 보육교사가 보육교사교육원에서 자격을 취득한 보육교사보다 감정노동이 높게 나타났다. 유치원 정교사 자격(1, 2급)을 가진 보육교사는 4.01점(SD=.45), 보육교사(1,2,3급)을 소지한 보육교사 3.80점(SD=.55)로 유의미한 차이가 있었다( $t=4.469$ ,  $p<.05$ ).

< 표 12 > 인구사회학적 특성에 따른 감정노동의 평균 차이

(N=459)						
구분	N	M(SD)	t/F	p	사후분석	
연령대	30대 이하	198	3.86(.48)	.138	.872	-
	40대	176	3.89(.56)			
	50대 이상	85	3.89(.55)			

어린이 집 유형	국공립 <sup>a</sup>	40	3.81(.44)	4.186 <sup>***</sup>	.001	d<b, f
	사회복지법인 <sup>b</sup>	83	4.01(.48)			
	법인단체등 <sup>c</sup>	51	3.96(.48)			
	민간 <sup>d</sup>	184	3.77(.55)			
	가정 <sup>e</sup>	52	3.84(.63)			
	직장 <sup>f</sup>	49	4.05(.42)			
어린이 집 근무경력	5년 미만	136	3.86(.445)	3.769	.053	-
	5년 이상	323	3.88(.55)			
현재 어린이 집 근무경력	1년 미만	86	3.94(.48)	.621	.602	-
	1년 이상~3년 미만	97	3.85(.46)			
	3년 이상~5년 미만	85	3.88(.45)			
	5년 이상	191	3.86(.61)			
일평균 근무시간	9시간 미만	146	3.80(.56)	1.561	.212	-
	9시간 이상	313	3.91(.51)			
현재 직위	담임교사	353	3.86(.53)	1.737	.159	-
	주임교사	37	3.94(.53)			
	원감	15	4.16(.51)			
	기타	54	3.85(.52)			
자격취득 방법	보육교사교육원 <sup>a</sup>	110	3.76(.58)	4.110 <sup>**</sup>	.007	a<c
	전문대학 관련학과 <sup>b</sup>	254	3.88(.52)			
	4년제 대학 관련학과 <sup>c</sup>	56	4.07(.39)			
	사이버학점은행제 <sup>d</sup>	39	3.86(.52)			
자격증	유치원	165	4.01(.45)	4.469 <sup>*</sup>	.035	
	정교사(1,2급)					
	보육교사(1,2,3급)	294	3.80(.55)			
담임학급 영유아연령	0세	75	3.93(.48)	1.268	.271	-
	1세	107	3.78(.61)			
	2세	100	3.91(.48)			
	3세	52	3.79(.44)			
	4세	26	3.95(.60)			
	5세	19	3.98(.36)			
	혼합	80	3.92(.54)			
이직경험	없다	115	3.94(.53)	1.869	.155	-
	1회~2회	203	3.82(.53)			
	3회 이상	141	3.90(.52)			

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

(1) 보육교사의 일반적 특성에 따른 자연적 행동의 평균 차이

보육교사의 일반적 특성에 따른 자연적 행동의 평균 차이는 <표 13> 과 같다. 보육교사의 연령대, 어린이집 근무경력, 현재어린이집 근무경력, 일평균 근무시간, 현재 직위, 자격취득방법, 담임학급영유아연령 차이가 없었다.

국공립어린이집에 근무하는 경우에는 4.15점(SD=.66), 사회복지법인어린이집 4.22점(SD=.58), 법인단체 등 어린이집 4.28점(SD=.68), 민간어린이집 3.98점(SD=.76), 가정어린이집 4.03점(SD=.73), 직장어린이집 4.26점(SD=.51)으로 어린이집 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으나 사후 분석에서는 항목 간 차이가 나타나지 않았다( $t=2.857, p<.05$ ). 유치원 정교사 자격(1, 2급)을 가진 보육교사는 4.27점(SD=.58), 보육교사(1,2,3급)을 소지한 보육교사 4.02점(SD=.73)로 유의미한 차이가 있었다( $t=7.332, p<.05$ ). 이직 경험이 없는 보육교사는 4.25점(SD=.67), 1회 ~ 2회 4.02점(SD=.68), 3회 이상 4.12점(SD=.71)로 유의미한 차이가 있었다( $t=3.878, p<.05$ ).

< 표 13 > 인구사회학적 특성에 따른 자연적 행동의 평균 차이

(N=459)						
구분	N	M(SD)	t/F	p	사후분석	
연령대	30대 이하	198	4.07(.66)	1.032	.357	-
	40대	176	4.10(.72)			
	50대 이상	85	4.20(.70)			
어린이집 유형	국공립	40	4.15(.64)	2.857*	.015	-
	사회복지법인	83	4.22(.58)			
	법인단체등	51	4.28(.68)			
	민간	184	3.98(.76)			
	가정	52	4.03(.73)			
	직장	49	4.26(.51)			
어린이집 근무경력	5년 미만	136	4.14(.65)	1.019	.313	-
	5년 이상	323	4.10(.71)			

현재 어린이집 근무경력	1년 미만	86	4.18(.69)	.372	.773	-
	1년 이상~3년 미만	97	4.11(.63)			
	3년 이상~5년 미만	85	4.10(.59)			
	5년 이상	191	4.08(.76)			
일평균 근무시간	9시간 미만	146	4.05(.68)	1.222	.270	-
	9시간 이상	313	4.13(.70)			
현재 직위	담임교사	353	4.08(.70)	2.266	.080	-
	주임교사	37	4.09(.70)			
	원감	15	4.53(.45)			
	기타	54	4.19(.68)			
자격취득 방법	보육교사교육원	110	4.02(.74)	2.229	.084	
	전문대학 관련학과	254	4.10(.68)			
	4년제 대학 관련학과	56	4.30(.58)			
	사이버학점은행제	39	4.16(.70)			
자격증	유치원	165	4.27(.58)	7.332**	.007	
	정교사(1,2급)					
	보육교사(1,2,3급)					
담임학급 영유아연령	0세	75	4.21(.64)	1.310	.251	-
	1세	107	3.99(.78)			
	2세	100	4.12(.68)			
	3세	52	4.02(.62)			
	4세	26	4.12(.67)			
	5세	19	4.33(.70)			
	혼합	80	4.16(.67)			
이직경험	없다	115	4.25(.67)	3.878*	.021	-
	1회~2회	203	4.02(.68)			
	3회 이상	141	4.12(.71)			

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



(2) 보육교사의 일반적 특성에 따른 표면적 행동의 평균 차이

보육교사의 일반적 특성에 따른 표면적 행동의 평균 차이는 <표 14> 과 같다. 보육교사의 연령대, 현재 어린이집 근무경력, 일평균 근무시간, 자격취득방법, 자격증, 담임 학급 영유아연령, 이직경험은 차이가 없었다.

국공립어린이집에 근무하는 경우에는 3.33점(SD=.80), 사회복지법인어린이집 3.63점(SD=.72), 법인단체 등 어린이집 3.53점(SD=.68), 민간어린이집 3.40점(SD=.64), 가정어린이집 3.45점(SD=.84), 직장어린이집 3.65점(SD=.65)으로 어린이집 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다( $t=2.321, p<.05$ ).

사후분석 실시한 결과 어린이집 유형에 따른 항목 간 차이는 나타나지 않았다. 5년 미만 근무 3.45점(SD=.61), 5년 이상 3.50점(SD=.74)로 어린이집 근무 경력에 따라 유의미한 차이가 있었다. 현재 직위에 따라 담임교사 3.47점(SD=.71), 주임교사 3.66점(SD=.64), 원감 3.84점(SD=.82), 기타 3.31점(SD=.65)으로 유의미한 차이가 있었다( $t=3.071, p<.05$ ). 사후 분석 실시한 결과 항목 간 차이는 나타나지 않았다.

< 표 14 > 인구사회학적 특성에 따른 표면적 행동의 평균 차이

(N=459)

구분	N	M(SD)	t/F	p	사후분석	
연령대	30대 이하	198	3.49(.66)	.452	.637	-
	40대	176	3.50(.73)			
	50대 이상	85	3.42(.76)			
어린이집 유형	국공립	40	3.33(.80)	2.321*	.042	-
	사회복지법인	83	3.63(.72)			
	법인단체등	51	3.53(.68)			
	민간	184	3.40(.64)			
	가정	52	3.45(.84)			
	직장	49	3.65(.65)			

어린이집 근무경력	5년 미만	136	3.45(.61)	5.583*	.019	-
	5년 이상	323	3.50(.74)			
현재 어린이집 근무경력	1년 미만	86	3.53(.64)	.160	.923	-
	1년 이상~3년 미만	97	3.47(.63)			
	3년 이상~5년 미만	85	3.48(.63)			
	5년 이상	191	3.47(.80)			
일평균 근무시간	9시간 미만	146	3.38(.71)	.170	.681	-
	9시간 이상	313	3.53(.70)			
현재 직위	담임교사	353	3.47(.71)	3.071*	.028	-
	주임교사	37	3.66(.64)			
	원감	15	3.84(.82)			
	기타	54	3.31(.65)			
자격취득 방법	보육교사교육원	110	3.38(.71)	1.899	.129	
	전문대학 관련학과	254	3.49(.69)			
	4년제 대학 관련학과	56	3.66(.77)			
	사이버학점은행제	39	3.45(.67)			
자격증	유치원	165	3.56(.75)	2.083	.150	
	정교사(1,2급)					
	보육교사(1,2,3급)	294	3.44(.68)			
담임학급 영유아연령	0세	75	3.52(.70)	.890	.502	-
	1세	107	3.43(.77)			
	2세	100	3.53(.63)			
	3세	52	3.32(.63)			
	4세	26	3.59(.82)			
	5세	19	3.42(.69)			
	혼합	80	3.55(.73)			
	없다	115	3.48(.72)			
이직경험	1회~2회	203	3.47(.72)	.087	.917	-
	3회 이상	141	3.50(.67)			

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

### (3) 보육교사의 일반적 특성에 따른 내면적 행동의 평균 차이

보육교사의 일반적 특성에 따른 내면적 행동의 평균 차이는 <표 15>와 같다. 보육교사의 연령대, 어린이집 근무경력, 현재 어린이집 근무경력, 일평균 근무시간, 현재 직위, 자격취득방법, 자격증, 담임 학급 영유아연령, 이직경험은 차이가 없었다.

국공립어린이집에 근무하는 경우에는 4.10점(SD=.53), 사회복지법인어린이집 4.26점(SD=.49), 법인단체 등 어린이집 4.20점(SD=.56), 민간어린이집 4.01점(SD=.61), 가정어린이집 4.11점(SD=.66), 직장어린이집 4.32점(SD=.51)으로 어린이집 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다( $t=3.680, p<.01$ ). 사후분석 실시한 결과 어린이집 유형에 따른 항목 간 차이는 나타나지 않았다. 자격취득방법에 따라 보육교사교육원 4.00점(SD=.62), 전문대학 관련학과 4.15점(SD=.60), 4년제 대학 관련학과 4.33점(SD=.38), 사이버학점은행제 4.10점(SD=.54)로 유의미한 차이가 있었다( $t=4.318, p<.01$ ). 사후분석을 실시한 결과 4년제 대학 관련학과 졸업 보육교사가 보육교사 교육원에서 자격을 취득한 보육교사보다 높게 나타났다.

< 표 15 > 인구사회학적 특성에 따른 내면적 행동의 평균 차이

(N=459)

구분	N	M(SD)	t/F	p	사후분석	
연령대	30대 이하	198	4.10(.55)	.526	.591	-
	40대	176	4.14(.62)			
	50대 이상	85	4.17(.58)			
어린이집 유형	국공립	40	4.10(.53)	3.680**	.003	-
	사회복지법인	83	4.26(.49)			
	법인단체등	51	4.20(.56)			
	민간	184	4.01(.61)			
	가정	52	4.12(.66)			
직장	49	4.32(.51)				

어린이집 근무경력	5년 미만	136	4.11(.53)	1.854	.174	-
	5년 이상	323	4.14(.60)			
현재 어린이집 근무경력	1년 미만	86	4.22(.57)	.999	.393	-
	1년 이상~3년 미만	97	4.08(.51)			
	3년 이상~5년 미만	85	4.15(.50)			
	5년 이상	191	4.11(.65)			
일평균 근무시간	9시간 미만	146	4.06(.64)	3.689	.055	-
	9시간 이상	313	4.16(.55)			
현재 직위	담임교사	353	4.12(.58)	.398	.754	-
	주임교사	37	4.12(.58)			
	원감	15	4.26(.59)			
	기타	54	4.17(.59)			
자격취득 방법	보육교사교육원 <sup>a</sup>	110	4.00(.62)	4.318**	.005	a<c
	전문대학 관련학과 <sup>b</sup>	254	4.15(.60)			
	4년제 대학 관련학과 <sup>c</sup>	56	4.33(.38)			
	사이버학점은행제 <sup>d</sup>	39	4.10(.54)			
자격증	유치원	165	4.29(.49)	3.714	0.55	
	정교사(1,2급)					
	보육교사(1,2,3급)	294	4.04(.61)			
담임학급 영유아연령	0세	75	4.16(.52)	1.270	.270	-
	1세	107	4.01(.68)			
	2세	100	4.17(.53)			
	3세	52	4.11(.53)			
	4세	26	4.21(.66)			
	5세	19	4.33(.48)			
	혼합	80	4.15(.58)			
이직경험	없다	115	4.21(.59)	2.680	.070	-
	1회~2회	203	4.06(.58)			
	3회 이상	141	4.17(.58)			

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

### 3) 보육교사의 일반적 특성에 따른 회복탄력성의 평균 차이

보육교사의 일반적 특성에 따른 회복탄력성 평균 차이는 <표 16> 과 같다. 보육교사의 연령대, 어린이집 근무경력, 현재 어린이집 근무경력, 일평균 근무시간, 자격증, 담임 학급 영유아연령, 이직경험은 차이가 없었다.

국공립어린이집에 근무하는 경우에는 3.80점(SD=.48), 사회복지법인어린이집 3.81점(SD=.49), 법인단체 등 어린이집 3.82점(SD=.43), 민간어린이집 3.64점(SD=.46), 가정어린이집 3.81점(SD=.51), 직장어린이집 3.82점(SD=.45)으로 어린이집 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다( $t=3.023, p<.05$ ). 어린이집 유형에 따른 사후 분석을 실시한 결과 항목 간 차이는 나타나지 않았다. 현재 직위에 따라 담임교사 3.70점(SD=.47), 주임교사 3.81점(SD=.44), 원감 4.00점(SD=.43), 기타 3.89점(SD=.46)으로 유의미한 차이가 있었다( $t=4.440, p<.01$ ). 현재 직위에 따른 사후 분석을 실시한 결과 항목 간 차이는 나타나지 않았다. 자격취득방법에 따라 보육교사교육원 3.68점(SD=.44), 전문대학 관련학과 3.76점(SD=.49), 4년제 대학 관련학과 3.88점(SD=.44), 사이버학점은행제 3.61점(SD=.45)로 유의미한 차이가 있었다( $t=3.374, p<.05$ ). 자격취득방법에 따른 사후 분석을 실시한 결과 항목 간 차이는 나타나지 않았다.

< 표 16 > 인구사회학적 특성에 따른 회복탄력성의 평균 차이

(N=459)

구분		N	M(SD)	t/F	p	사후분석
연령대	30대 이하	198	3.70(.48)	1.410	.245	-
	40대	176	3.77(.50)			
	50대 이상	85	3.79(.42)			
어린이집 유형	국공립	40	3.80(.48)	3.023*	.011	-
	사회복지법인	83	3.81(.49)			
	법인단체등	51	3.82(.43)			
	민간	184	3.64(.46)			
	가정	52	3.81(.51)			
	직장	49	3.82(.45)			

어린이집 근무경력	5년 미만	136	3.74(.46)	.056	.814	-
	5년 이상	323	3.75(.48)			
현재 어린이집 근무경력	1년 미만	86	3.84(.43)	1.805	.145	-
	1년 이상~3년 미만	97	3.70(.47)			
	3년 이상~5년 미만	85	3.69(.42)			
	5년 이상	191	3.75(.51)			
일평균 근무시간	9시간 미만	146	3.74(.50)	.527	.468	-
	9시간 이상	313	3.74(.46)			
현재 직위	담임교사	353	3.70(.47)	4.440**	.004	-
	주임교사	37	3.81(.44)			
	원감	15	4.00(.43)			
	기타	54	3.89(.46)			
자격취득 방법	보육교사교육원	110	3.68(.44)	3.374*	.018	
	전문대학 관련학과	254	3.76(.49)			
	4년제 대학 관련학과	56	3.88(.44)			
	사이버학점은행제	39	3.61(.45)			
자격증	유치원	165	3.88(.44)	.232	.630	
	정교사(1,2급)					
	보육교사(1,2,3급)					
담임학급 영유아연령	0세	75	3.74(.45)	1.535	.165	-
	1세	107	3.72(.49)			
	2세	100	3.74(.44)			
	3세	52	3.62(.43)			
	4세	26	3.81(.54)			
	5세	19	3.98(.60)			
	혼합	80	3.78(.47)			
이직경험	없다	115	3.78(.48)	.765	.466	-
	1회~2회	203	3.71(.47)			
	3회 이상	141	3.76(.47)			

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

**(1) 보육교사의 일반적 특성에 따른 통제성의 평균 차이**

보육교사의 일반적 특성에 따른 통제성의 평균 차이는 <표 17> 과 같다. 어린이집 유형, 어린이집 근무경력, 현재 어린이집 근무경력, 일평균 근무시간, 현재 직위, 담임 학급 영유아연령, 이직경험은 차이가 없었다.

30대 이하 보육교사는 3.61점(SD=.56), 40대 3.71점(SD=.54), 50대 이상 3.84점(SD=.50)으로 유의미한 차이가 있었다( $t=5.514, p<.01$ ). 연령대에 따른 사후 분석을 실시한 결과 항목 간 차이는 나타나지 않았다. 자격취득방법에 따라 보육교사교육원 3.73점(SD=.51), 전문대학 관련학과 3.65점(SD=.56), 4년제 대학 관련학과 3.88점(SD=.48), 사이버학점은행제 3.55점(SD=.55)로 유의미한 차이가 있었다( $t=3.665, p<.05$ ). 사후 분석을 실시한 결과 4년제 대학 관련학과 졸업한 보육교사가 전문대학 관련학과 졸업한 보육교사와 사이버학점제 보육교사보다 높게 나타났다.. 유치원 정교사 자격(1, 2급)을 가진 보육교사는 3.83점(SD=.47), 보육교사(1,2,3급)을 소지한 보육교사 3.61점(SD=.57)로 유의미한 차이가 있었다( $t=7.529, p<.01$ ).

< 표 17 > 인구사회학적 특성에 따른 통제성의 평균 차이

(N=459)						
구분	N	M(SD)	t/F	p	사후분석	
연령대	30대 이하	198	3.61(.56)	5.514**	.004	-
	40대	176	3.71(.54)			
	50대 이상	85	3.84(.50)			
어린이집 유형	국공립	40	3.69(.46)	.670	.647	-
	사회복지법인	83	3.68(.57)			
	법인단체등	51	3.74(.53)			
	민간	184	3.64(.55)			
	가정	52	3.77(.63)			
직장	49	3.74(.46)				

어린이집 근무경력	5년 미만	136	3.68(.51)	.941	.333	-
	5년 이상	323	3.69(.56)			
현재 어린이집 근무경력	1년 미만	86	3.77(.52)	.913	.435	-
	1년 이상~3년 미만	97	3.66(.50)			
	3년 이상~5년 미만	85	3.64(.51)			
	5년 이상	191	3.69(.59)			
일평균 근무시간	9시간 미만	146	3.69(.57)	2.502	.114	-
	9시간 이상	313	3.69(.53)			
현재 직위	담임교사	353	3.66(.55)	2.105	.099	-
	주임교사	37	3.73(.46)			
	원감	15	3.91(.56)			
	기타	54	3.80(.55)			
자격취득 방법	보육교사교육원 <sup>a</sup>	110	3.73(.51)	3.665*	.012	a<c
	전문대학 관련학과 <sup>b</sup>	254	3.65(.56)			
	4년제 대학 관련학과 <sup>c</sup>	56	3.88(.48)			
	사이버학점은행제 <sup>d</sup>	39	3.55(.55)			
자격증	유치원	165	3.83(.47)	7.529**	.006	-
	정교사(1,2급)	294	3.61(.57)			
	보육교사(1,2,3급)	294	3.61(.57)			
담임학급 영유아연령	0세	75	3.75(.48)	1.281	.265	-
	1세	107	3.65(.57)			
	2세	100	3.66(.54)			
	3세	52	3.57(.50)			
	4세	26	3.72(.63)			
	5세	19	3.90(.61)			
	혼합	80	3.74(.55)			
이직경험	없다	115	3.67(.59)	.734	.481	-
	1회~2회	203	3.67(.54)			
	3회 이상	141	3.74(.51)			

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



## (2) 보육교사의 일반적 특성에 따른 긍정성의 평균 차이

보육교사의 일반적 특성에 따른 긍정성의 평균 차이는 <표 18> 과 같다. 연령대, 어린이집 근무경력, 현재 어린이집 근무경력, 일평균 근무시간, 자격취득방법, 자격증, 담임 학급 영유아연령, 이직경험은 차이가 없었다.

국공립어린이집에 근무하는 경우에는 3.89점(SD=.66), 사회복지법인어린이집 3.91점(SD=.64), 법인단체 등 어린이집 3.88점(SD=.55), 민간어린이집 3.68점(SD=.60), 가정어린이집 3.86점(SD=.64), 직장어린이집 3.92점(SD=.66)으로 어린이집 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다( $t=2.588, p<.05$ ). 어린이집 유형에 따른 사후 분석을 실시한 결과 항목 간 차이는 나타나지 않았다.

현재 직위에 따라 담임교사 3.75점(SD=.63), 주임교사 3.80점(SD=.57), 원감 4.15점(SD=.49), 기타 4.05점(SD=.61)으로 유의미한 차이가 있었다( $t=5.218, p<.001$ ). 현재 직위에 따른 사후분석을 실시한 결과 기타 보육교사가 담임교사보다 높게 나타났다.

< 표 18 > 인구사회학적 특성에 따른 긍정성의 평균 차이

(N=459)

구분	N	M(SD)	t/F	p	사후분석	
연령대	30대 이하	198	3.75(.65)	1.336	.264	-
	40대	176	3.84(.62)			
	50대 이상	85	3.86(.56)			
어린이집 유형	국공립	40	3.89(.66)	2.588*	.025	-
	사회복지법인	83	3.91(.64)			
	법인단체등	51	3.88(.55)			
	민간	184	3.68(.60)			
	가정	52	3.86(.64)			
	직장	49	3.92(.66)			

어린이집 근무경력	5년 미만	136	3.82(.63)	.488	.485	-
	5년 이상	323	3.80(.63)			
현재 어린이집 근무경력	1년 미만	86	3.92(.60)	1.272	.283	-
	1년 이상~3년 미만	97	3.75(.62)			
	3년 이상~5년 미만	85	3.77(.55)			
	5년 이상	191	3.80(.67)			
일평균 근무시간	9시간 미만	146	3.82(.63)	.026	.871	-
	9시간 이상	313	3.80(.63)			
현재 직위	담임교사 <sup>a</sup>	353	3.75(.63)	5.218***	.001	a<d
	주임교사 <sup>b</sup>	37	3.80(.57)			
	원감 <sup>c</sup>	15	4.15(.49)			
	기타 <sup>d</sup>	54	4.05(.61)			
자격취득 방법	보육교사교육원	110	3.72(.59)	1.548	.201	
	전문대학 관련학과	254	3.85(.62)			
	4년제 대학 관련학과	56	3.86(.61)			
	사이버학점은행제	39	3.70(.58)			
자격증	유치원	165	3.93(.62)	.170	.681	
	정교사(1,2급)					
	보육교사(1,2,3급)	294	3.74(.62)			
담임학급 영유아연령	0세	75	3.82(.63)	.622	.713	-
	1세	107	3.80(.65)			
	2세	100	3.78(.55)			
	3세	52	3.70(.60)			
	4세	26	3.87(.68)			
	5세	19	3.95(.79)			
	혼합	80	3.86(.64)			
	없다	115	3.91(.60)			
이직경험	1회~2회	203	3.76(.62)	1.972	.140	-
	3회 이상	141	3.79(.65)			

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

### (3) 보육교사의 일반적 특성에 따른 사회성의 평균 차이

보육교사의 일반적 특성에 따른 사회성의 평균 차이는 〈표 19〉와 같다. 연령대, 어린이집 근무경력, 현재 어린이집 근무경력, 일평균 근무시간, 자격증, 이직경험은 차이가 없었다.

국공립어린이집에 근무하는 경우에는 3.83점(SD=.50), 사회복지법인어린이집 3.83점(SD=.52), 법인단체 등 어린이집 3.85점(SD=.51), 민간어린이집 3.59점(SD=.50), 가정어린이집 3.80점(SD=.58), 직장어린이집 3.81점(SD=.56)으로 어린이집 유형에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다( $t=4.438$ ,  $p<.001$ ). 어린이집 유형에 따른 사후 분석을 실시한 결과 사회복지법인이 민간보다 높게 나타났다.

현재 직위에 따라 담임교사 3.69점(SD=.54), 주임교사 3.90점(SD=.51), 원감 3.92점(SD=.52), 기타 3.83점(SD=.45)으로 유의미한 차이가 있었다( $t=3.078$ ,  $p<.05$ ). 현재 직위에 따른 사후 분석 실시결과 항목 간 차이는 나타나지 않았다. 자격취득방법에 따라 보육교사교육원 3.59점(SD=.48), 전문대학 관련학과 3.78점(SD=.53), 4년제 대학 관련학과 3.92점(SD=.53), 사이버학점은행제 3.58점(SD=.55)로 유의미한 차이가 있었다( $t=6.616$ ,  $p<.001$ ). 자격취득방법에 따른 사후 분석 실시 결과 4년제 대학 관련학과 졸업한 보육교사가 보육교사 교육원, 사이버 학점은행제에서 자격을 취득한 보육교사보다 높게 나타났다. 전문대학 관련학과에서 자격을 취득한 보육교사가 보육교사 교육원에서 자격을 취득한 보육교사보다 높게 나타났다. 담임학급영유아연령에 따라 0세 3.65점(SD=.55), 11세 3.70점(SD=.53), 2세 3.79점(SD=.56), 3세 3.60점(SD=.49), 4세 3.84점(SD=.45), 5세 4.08점(SD=.54), 혼합 3.75점(SD=.50)으로 유의미한 차이가 있었다. 담임학급영유아연령에 따른 사후 분석을 실시한 결과 항목 간 차이는 나타나지 않았다.

< 표 19 > 인구사회학적 특성에 따른 사회성의 평균 차이

(N=459)

구분		N	M(SD)	t/F	p	사후 분석
연령대	30대 이하	198	3.74(.50)	.593	.553	-
	40대	176	3.75(.59)			
	50대 이상	85	3.67(.46)			
어린이집 유형	국공립 <sup>a</sup>	40	3.83(.52)	4.438***	.001	d<b
	사회복지법인 <sup>b</sup>	83	3.83(.52)			
	법인단체등 <sup>c</sup>	51	3.85(.51)			
	민간 <sup>d</sup>	184	3.59(.50)			
	가정 <sup>e</sup>	52	3.80(.58)			
	직장 <sup>f</sup>	49	3.81(.56)			
어린이집 근무경력	5년 미만	136	3.71(.51)	.038	.845	-
	5년 이상	323	3.74(.54)			
현재 어린이집 근무경력	1년 미만	86	3.82(.49)	1.907	.128	-
	1년 이상~3년 미만	97	3.68(.53)			
	3년 이상~5년 미만	85	3.65(.50)			
	5년 이상	191	3.75(.56)			
일평균 근무시간	9시간 미만	146	3.70(.52)	.049	.824	
	9시간 이상	313	3.75(.54)			
현재 직위	담임교사	353	3.69(.54)	3.078*	.027	-
	주임교사	37	3.90(.51)			
	원감	15	3.92(.52)			
	기타	54	3.83(.45)			
자격취득 방법	보육교사교육원 <sup>a</sup>	110	3.59(.48)	6.616***	.000	a, d<c, d<b
	전문대학 관련학과 <sup>b</sup>	254	3.78(.53)			
	4년제 대학 관련학과 <sup>c</sup>	56	3.92(.53)			
	사이버학점은행제 <sup>d</sup>	39	3.58(.55)			
자격증	유치원	165	3.89(.51)	.028	.868	
	정교사(1,2급)	294	3.64(.52)			
	보육교사(1,2,3급)	294	3.64(.52)			
담임학급 영유아연령	0세	75	3.65(.55)	2.651*	.015	-
	1세	107	3.70(.53)			
	2세	100	3.79(.56)			
	3세	52	3.60(.49)			
	4세	26	3.84(.45)			
	5세	19	4.08(.54)			
	혼합	80	3.75(.50)			
이직경험	없다	115	3.76(.52)	.393	.675	-
	1회~2회	203	3.71(.54)			
	3회 이상	141	3.75(.53)			

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

#### 4. 주요 변수들 간의 상관관계 분석

보육교사의 감정노동, 이직의도, 회복탄력성의 관련성 정도와 방향을 알아보기 위해 Pearson의 상관관계 분석을 실시하였으며 결과는 <표 20> 와 같다. 먼저, 감정노동의 하위요인 중 내면적 행동과 회복탄력성의 통제성, 긍정성 하위요인을 제외한 모든 상관관계는 0.8 미만으로 나타나 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다.

보육교사의 감정노동 요인과 이직의도의 상관관계를 살펴보면 자연적 행동은 이직의도와 유의한 부(-)적 상관관계가 나타났으며( $r=-.218, p<.01$ ). 내면적 행동은 이직의도와 유의한 부(-)적 상관관계를 나타냈다( $r=-.164, p<.01$ ). 이를 통해 감정노동의 하위요인인 자연적 행동과 내면적 행동이 높아질수록 이직의도가 낮아지는걸 알 수 있다.

회복탄력성 하위요인과 이직의도의 상관관계를 살펴보면 통제성에서 유의한 부(-)적 상관관계가 나타났으며( $r=-.241, p<.01$ ), 긍정성도 유의한 부(-)적 상관관계가 나타났다( $r=-.352, p<.01$ ). 또한 사회성도 유의한 부(-)적 상관관계가 나타났다( $r=-.195, p<.01$ ). 이를 통해 회복탄력성의 하위요인인 통제성, 긍정성, 사회성이 높아질수록 이직의도가 낮아지는 것을 알 수 있다.

< 표 20 > 감정노동 하위요인과 이직의도 간 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. 감정노동	1								
2. 자연적행동	.740**	1							
3. 표면적행동	.793**	.284**	1						
4. 내면적행동	.865**	.684**	.452**	1					
5. 이직의도	-.099*	-.218**	.071	-.164**	1				
6. 회복탄력성	.468**	.521**	.132**	.568**	-.320**	1			
7. 통제성	.444**	.462**	.171**	.507**	-.241**	.809**	1		
8. 긍정성	.353**	.440**	.040	.468**	-.352**	.858**	.515**	1	
9. 사회성 <sup>1</sup>	.382**	.405**	.132**	.451**	-.195**	.840**	.538**	.595**	1

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

## 5. 보육교사의 감정노동이 회복탄력성에 미치는 영향

< 표 21 > 감정노동이 회복탄력성에 미치는 영향

(N=459)

구분	B	S.E.	$\beta$	t	p	VIF	
(상수)	1.923	.179		10.746	.000		
일 반 적  특 성	연령대 <sup>1)</sup>	-.060	.041	-.062	-1.452	.147	1.324
	어린이집유형 <sup>2)</sup>	.034	.040	.035	.848	.397	1.260
	어린이집근무경력 <sup>3)</sup>	.006	.048	.006	.121	.903	1.543
	현재어린이집근무 경력	-.011	.018	-.028	-.630	.529	1.399
	일평균근무시간 <sup>4)</sup>	.030	.039	.029	.769	.442	1.033
	현재직위 <sup>5)</sup>	.141	.13	.053	1.367	.172	1.082
	자격취득방법 <sup>6)</sup>	.017	.048	.017	.359	.720	1.639
	자격증 <sup>7)</sup>	.087	.044	.088	1.973*	.049	1.445
	담임학급 영유아연령 <sup>8)</sup>	.006	.038	.006	.166	.868	1.080
	이직경험	-.003	.027	-.004	-.099	.921	1.271
자연적 행동	.051	.012	.224	4.333***	.000	1.953	
표면적 행동	-.020	.006	-.150	-3.583***	.000	1.281	
내면적 행동	.074	.009	.453	8.173***	.000	2.251	
R <sup>2</sup> (adjust R <sup>2</sup> )	.392(.374)						
F(p)	22.036***(.000)						
Durbin-Watson	1805						

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

1) 더미연령대: 30대 이상=0 30대 이하=1 2) 더미어린이집 유형: 인건비 미지원시설=0 인건비지원시설=1 3) 더미어린이집근무경력: 5년 이상=0 5년 미만=1 4) 더미일평균근무시간: 9시간 이상=0 9시간 미만=1 5) 더미현재직위: 관리자외=0 관리자=1 6) 더미자격취득방법: 비정규과정=0 정규과정=1 7) 더미자격증: 보육교사=0 유치원 정교사=1 8) 더미담임학급영유아연령: 유아=0 영아=1

보육교사의 감정노동이 회복탄력성에 미치는 영향은 〈표 21〉과 같다.

회귀모형은 통계적으로 유의하며( $F=22.036, p<.001$ ), 모형의 설명력은 39.2%이다. Durbin-Watson 통계량은 1.805로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 평가되었으며, 분산팽창지수(VIF) 모두 10 미만으로 작게 나타나 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다.

분석결과, 감정노동 하위요인인 자연적 행동( $t=4.333, p<.001$ )과 내면적 행동( $t=8.173, p<.001$ )은 회복탄력성에 대해 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 보육교사의 자연적 행동과 내면적 행동이 높을수록 회복탄력성이 높아짐을 의미한다. 감정노동 하위요인인 표면적 행동( $t=-3.583, p<.001$ )은 회복탄력성에 대해 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표면적 행동이 높을수록 회복탄력성이 낮아지는 것을 뜻한다.

보육교사의 일반적 특성 중 자격증은 회복탄력성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $t=11.973, p<.05$ ), 이는 보육교사가 보유한 자격에 따라 회복탄력성이 높아짐을 의미한다.

## 6. 보육교사의 감정노동과 회복탄력성이 이직의도에 미치는 영향

보육교사의 감정노동과 회복탄력성이 이직의도에 미치는 영향은 〈표 22〉와 같다.

회귀모형은 통계적으로 유의하며( $F=5.134, p<.001$ ), 모형의 설명력은 17.2%이다. Durbin-Watson 통계량은 1.660으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에는 문제가 없는 것으로 평가되었으며, 분산팽창지수(VIF) 모두 10 미만으로 작게 나타나 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다.

분석결과, 감정노동 하위요인인 표면적 행동( $t=2.000, p<.05$ )은 이직의도에 대해 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 보육교사의 표면적 행동이 높을수록 이직의도가 높아짐을 의미한다. 회복탄력성 하위요인 긍정성( $t=-4.977, p<.001$ )은 이직의도에 대해 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로



나타났다. 즉, 보육교사의 긍정성이 높을수록 이직의도는 낮아지는 것을 뜻한다.

보육교사의 일반적 특성 중 이직경험은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $t=2.468, p<.014$ ), 이는 이직한 경험이 많을수록 어린이집을 옮기거나 옮기고자 하는 마음이 증가하는 것을 의미한다.

< 표 22 > 감정노동과 회복탄력성이 이직의도에 미치는 영향

(N=459)

구분	B	S.E.	$\beta$	t	p	VIF
(상수)	21.559	2.723		7.917	.000	
연령대 <sup>1)</sup>	-.018	.561	-.002	-.033	.974	1.346
어린이집유형 <sup>2)</sup>	.041	.542	.004	.075	.940	1.277
어린이집근무경력 <sup>3)</sup>	1.006	.652	.083	1.542	.124	1.545
현재어린이집근무경력	.185	.245	.039	.757	.450	1.403
일평균근무시간 <sup>4)</sup>	-.758	.524	-.064	-1.446	.149	1.038
현재직위 <sup>5)</sup>	2.327	1.407	.075	1.654	.099	1.089
자격취득방법 <sup>6)</sup>	.346	.663	.029	.522	.602	1.676
자격증 <sup>7)</sup>	-.743	.608	-.064	-1.223	.222	1.482
담임학급영유아연령 <sup>8)</sup>	-.267	.512	-.023	-.521	.602	1.082
이직경험	.900	.365	.121	2.468*	.014	1.285
자연적행동	-.310	.164	-.117	-1.892	.059	2.039
표면적행동	.157	.078	.100	2.000*	.046	.345
내면적행동	.077	.132	.041	.588	.557	2.600
통제성	-1.006	.586	-.100	-1.716	.087	1.806
긍정성	-2.614	.525	-.297	-4.977***	.000	1.906
사회성	.570	.611	.055	.932	.352	1.866
R <sup>2</sup> (adjust R <sup>2</sup> )	.172(.142)					
F(p)	5.134***(.000)					
Durbin-Watson	1.660					

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

1)더미연령대: 30대 이상=0 30대 이하=1 2)더미어린이집 유형: 인건비 미지원시설=0 인건비지원시설=1 3)더미어린이집근무경력: 5년 이상=0 5년 미만=1 4)더미일평균근무시간: 9시간 이상=0 9시간 미만=1 5) 더미현재직위: 관리자외=0 관리자=1 6) 더미자격취득방법: 비정규과정=0 정규과정=1 7) 더미자격증: 보육교사=0 유치원 정교사=1 8) 더미담임학급영유아연령: 유아=0 영아=1

## 7. 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과 검증

감정노동이 이직의도에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과 검증을 위해 Baron & Kenny(1986)가 제시한 3단계 검증 절차를 따랐고 그 결과는 <표 23>에 나타내었다. 회복탄력성 매개효과의 유의미함을 검증하기 위해 Sobel test를 실시하였다. 회귀모형은 1단계( $F=119.226, p<.001$ ), 2단계( $F=4.527, p<.01$ ), 3단계( $F=13.467, p<.001$ ) 모두 통계적으로 유의하게 나타났으며, 회귀모형의 설명력은 1단계 20.7%, 2단계 1.0%, 3단계 5.6%이다. Sobel test를 통해 매개효과의 유의성을 검증하였으며 그 결과, 감정노동과 이직의도의 관계에서 회복탄력성의 완전매개효과는 통계적으로 유의하게 나타났다( $Z=-4.34, p<.001$ )

회귀계수의 유의성 검증 결과, 1단계에서 보육교사의 감정노동이 회복탄력성에 유의한 정(+)<sup>의</sup> 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.455, p<.001$ ). 2단계에서는 보육교사의 감정노동이 이직의도에 유의한 부(-)<sup>의</sup> 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=-.099, p<.001$ ). 3단계에서는 감정노동이 이직의도에 유의한 영향이 없는 것으로 나타나 보육교사의 감정노동이 이직의도에 영향을 미치는데 있어 회복탄력성은 완전매개 역할을 하는 것으로 밝혀졌다.

< 표 23 > 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과  
(N=459)

단계	변수	B	SE	$\beta$	t(p)	$R^2$ ( $\Delta R^2$ )	F(p)
1	(독립)감정노동 → (매개)회복탄력성	.320	.029	.455	10.919***	.207 (.205)	119.226***
2	(독립)감정노동 → (종속)이직의도	-.172	.081	-.099	-2.128***	.010 (.008)	4.527**
3	(독립)감정노동 (매개)회복탄력성 →(종속) 이직의도	.018 -.595	.089 .126	.010 -.241	.205 -4.711***	.056 (.052)	13.467***
Sobel's test Z = -4.34***							

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

## V. 결론 및 제언

### 1. 연구결과 요약 및 논의

본 연구는 제주도내 어린이집에서 근무하고 있는 보육교사를 대상으로 보육교사의 감정노동과 이직의도의 영향력 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 동시에 고려한 영향관계를 검증하고자 하였으며, 이를 통해 어린이집에 근무하는 보육교사가 지각하는 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 감정노동과 이직의도 간 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 검증함으로써 보육교사의 이직의도를 예방 또는 완화요인을 찾는 데 그 목적이 있으며 연구 결과는 다음과 같다.

보육교사의 일반적 특성에 따른 이직의도의 평균 차이 분석 결과 이직의도는 보육교사의 현재 어린이집 근무경력이 3년 이상 5년 미만 보육교사가 1년 미만 근무한 보육교사와 5년 이상 근무한 보육교사보다 높게 나타났다.

보육교사의 일반적 특성에 따른 감정노동은 어린이집 유형에 따라 유의한 차이가 나타났으며 어린이집 유형에 따라 민간어린이집 종사하는 보육교사보다 사회복지법인어린이집과 직장어린이집 다니는 보육교사의 감정노동이 높았음을 알 수 있었다. 또한, 4년제 대학 관련학과 졸업한 보육교사가 보육교사교육원에서 자격을 취득한 보육교사보다 감정노동이 높게 나타났다. 감정노동의 하위요인인 내면적 행동에서는 4년제 대학 관련학과 졸업한 보육교사가 보육교사교육원에서 자격을 취득한 보육교사보다 감정노동이 높음을 알 수 있었다.

보육교사의 일반적 특성에 따른 회복탄력성은 어린이집유형, 현재 직위, 자격취득방법에서 유의미한 차이가 있었으나 항목 간 차이는 나타나지 않았다. 매개변수인 회복탄력성의 하위요인인 통제성에서는 자격취득방법에 따라 4년제 대학 관련학과 졸업한 보육교사가 전문대학 관련학과 졸업한 보육교사와 사이버학점제 보육교사보다 높게 나타났다. 회복탄력성의 하위요인인 긍정성

에서는 현재 직위에 따라 보조교사와 대체교사 등의 기타 종사자가 담임교사보다 높게 나타났다. 사회성에서는 어린이집 유형에 따라 유의미한 차이가 나타났다으며 사회복지법인 보육교사보다 민간어린이집 보육교사가 높게 나타났고, 자격취득방법에 따라 유의미한 차이가 있었으며 보육교사교육원과 사이버학점제로 자격을 취득한 보육교사보다 4년제 대학 관련학과 졸업한 보육교사가 높게 나타났다.

보육교사의 감정노동이 회복탄력성에 미치는 영향을 파악하기 위해 회귀분석을 실시하였으며 그 결과, 하위요인인 자연적 행동과 내면적 행동은 회복탄력성에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 보육교사의 자연적 행동과 내면적 행동이 높을수록 회복탄력성이 높아지고 감정노동의 하위요인인 표면적 행동은 회복탄력성에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 김현주(2018), 양성연(2019)의 연구와 맥락을 같이 한다.

보육교사의 감정노동과 회복탄력성이 이직의도에 미치는 영향을 살펴본 결과, 하위요인인 자연적 행동과 내면적 행동은 이직의도와 유의한 부(-)적 상관관계가 나타났으며 이를 통해 감정노동의 하위요인인 자연적 행동과 내면적 행동이 높아질수록 이직의도가 낮아지는 것을 알 수 있다. 회귀분석에서는 감정노동의 하위요인인 표면적 행동이 이직의도에 대해 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 보육교사의 표면적 행동이 높을수록 이직의도가 높아짐을 의미한다.

회복탄력성의 하위요인인 긍정성에서 유의한 부(-)적 상관관계가 나타났으며 이를 통해 회복탄력성의 하위요인인 긍정성이 높아질수록 이직의도가 낮아지는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 회복탄력성이 높을수록 이직의도 수준이 낮아진다는 연구(박성주, 정이수, 정이수, 2021; 하운숙, 2021)와 흐름을 같이 한다. 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과를 검증한 결과, 이직의도에 완전 매개하는 것으로 나타났다. 이는 감정노동이 이직의도에 직접적인 영향은 없지만 회복탄력성을 매개로 영향을 미치는 것을 의미한다.

## 2. 제언 및 한계

본 연구의 결과 및 논의를 바탕으로 보육교사의 이직의도를 낮추기 위해 다음과 같이 제언한다.

첫째, 보육교사의 감정노동의 하위요인인 자연적 행동과 내면적 행동이 높아질수록 이직의도가 낮아지며, 표면적 행동이 높아질수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다. 또한, 회복탄력성의 하위요인인 긍정성이 높아질수록 이직의도가 낮아지는 것을 알 수 있었다. 보육교사의 감정노동이 이직의도에 직접적인 영향을 미치지 않지만 회복탄력성을 매개로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감정노동이 회복탄력성의 영향이 더해졌을 때 이직의도가 낮아지고 감정노동이 이직의도에 직접 영향을 주지 않더라도 회복탄력성을 통해 이직의도가 낮아질 수 있음을 의미한다. 저출생으로 인한 ‘내 자녀 우선주의’ 등 육아환경 변화로 인해 보육교사가 보육현장에서 겪고 있는 어려움을 해소할 수 있는 사회적 지지와 보육교사의 업무피로도를 개선하여 이직의도를 낮출 수 있는 방안 모색이 요구된다.

둘째, 보육교사도 감정노동자이다. 감정노동은 5점 만점 중 하위요인인 내면적 행동이 4.13으로 높은 수준이었으며 자연적 행동은 4.11, 표면적 행동은 3.48로 나타나 높은 수준의 감정노동을 보였다. 또한, 어린이집 유형에 따라 감정노동의 차이가 유의미하게 나타났는데, 사회복지법인어린이집과 직장어린이집에 근무하는 보육교사가 민간어린이집 보육교사보다 감정노동이 높게 나타났다. 이는 어린이집 정원충족률이 사회복지법인어린이집과 직장어린이집이 민간어린이집보다 낮아서 나타난 결과로 보인다. 2022년 사회복지법인 어린이집 정원충족률은 76%, 직장어린이집은 69%이다. 2023년에는 더 정원충족률이 더 낮아진 반면, 민간어린이집은 2022년 81%이며 2023년에는 더 높아졌다(보육정책 DW시스템 홈페이지). 민간어린이집보다 사회복지법인어린이집과 직장어린이집의 정원충족률을 높일 수 있는 방안이 필요해 보인다.

셋째, 고령출산 및 육아환경의 변화로 인해 정서행동특성 장애 위험성이 있는 영유아가 많아지고 있다(보건복지부, 2021). 어린이집 학부모의 보육에 대

한 욕구가 다양해지고 영유아의 발달지체나 정서행동문제 영유아에 대한 조기 발견체계 마련을 통해 보육교사의 감정노동 및 업무 피로도를 개선할 수 있는 방안이 필요하다.

넷째, 지금까지 보육교사의 감정노동에 관련된 선행연구는 대부분 감정노동의 부정적인 측면만 다루고 있다. 감정노동의 하위요인인 표면적 행동은 이직 의도와 정적 영향을 미치는 것으로 나타났지만 자연적 행동과 내면적 행동은 표면적 행동과 달리 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동을 부정적인 측면으로만 이해하기 보다는 보육환경 지원방안에 대한 모색을 통해 감정노동의 긍정적인 요인을 높일 수 있는 정책발굴이 필요하다.

다섯째, 현재 적용되고 있는 교사 대 아동비율은 2005년에 개정되었으며 18년 전 기준이다. 보육현장에서 시급하게 개선해야 할 사항으로 교사 대 아동비율 개선을 지적하고 있다(육아정책연구소, 2021). 보육교사 1명이 0세아 3명을 보육하고 1세아는 5명을 보육하도록 규정하고 있으며, 3세아는 15명의 유아를 보육해야 한다. 보조교사에게 4시간 정도 원아를 맡게 할 수 있으나 보육교사가 맘 편히 쉴 수 있는 시간이 아니라, 보육일지를 작성하거나 원아별 사진을 인터넷에 업로드 하는 등 다른 업무를 봐야 하는 경우가 많다. 보육교사의 근무환경이 사회 환경의 변화를 반영하지 못하고 있다.

2021년 ‘제주특별자치도 보육종사자 인건비 가이드라인 연구’에 따르면 제주의 보육종사자가 생각하는 보육환경 개선을 위해 해결해야 할 문제를 조사한 결과 교사 대 아동비율 하향을 1순위로 나타났다. 원장은 41.8% 보육교사는 57.5%로 조사되었다(제주연구원, 2021). 교사 대 아동비율이 개선되면 폐원에 따른 실직의 막연한 불안감을 해소할 수 있으며, 영유아에게 양질의 보육을 제공하고 안정적인 애착관계가 형성하기가 용이한 환경을 조성할 수 있어 이직의도를 낮출 수 있는 방안이 될 것이다.

여섯째, 30여년전부터 거론 되었던 유·보 통합이 국정과제로 추진되고 있다. 2023년 12월 8일 「정부조직법」이 국회 본회의를 통과하였고 보육의 업무가 보건복지부에서 교육부로 이관하게 되면서 2024년 6월부터 본격적으로 시행하게 되었다. 보육교사가 유·보 통합의 큰 흐름 속에 보육교사의 교원 자격과 양성체제 개편에 따른 처우개선이 동반된다면 보육서비스의 질이 향상되고 궁

정적인 감정노동의 증가로 이직의도를 낮출 수 있을 것으로 보인다.

본 연구의 제한점 및 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 감정노동, 회복탄력성, 이직의도의 관계에 대한 모형을 제시하고 회복탄력성의 하위요인들에 구체적인 내용에 대해 분석을 실행하지 못했다. 이러한 한계점을 바탕으로 본 연구에서 제시한 변수들을 토대로 이들 사이의 다양한 조합과 그 외 다른 변수들을 통해 다각적인 측면에서의 감정노동, 회복탄력성, 이직의도를 설명하는 후속 연구가 이루어져야 한다.

둘째, 보육교사의 감정노동을 부정적인 측면으로만 이해하기보다는 긍정적인 요인에 대한 후속연구를 실시하여 객관성을 높이고 보육교사의 감정을 유연하게 높일 수 조절할 수 있는 후속연구가 필요하다.

셋째, 본 연구는 설문조사를 통한 양적 연구로 이루어졌다. 후속 연구에서는 동일 주제에 대해 질적 연구 방법을 통해 이직의도를 낮추는 회복탄력성의 형성과정을 좀 더 구체적으로 설명할 수 있는 후속연구가 필요하겠다.

## 참고문헌

- 강구수. 2019. “보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향: 원장의 서번트 리더십과 직무소진의 매개효과“, 평택대학교 대학원 박사학위논문.
- 강은숙·전광현. 2011. “어린이집 원장의 리더십 유형에 따른 보육교사의 조직몰입과 이직의도”. 동양대학교 대학원 석사학위논문
- 강형욱. 2016. “민간·가정 어린이집 교사가 인식한 조직분위기가 이직의도에 미치는 영향”. 연세대학교 석사학위논문.
- 강혜신. 2019. “영유아 교사의 회복탄력성과 조직몰입이 직무스트레스에 미치는 영향”. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 고재욱. 2012. “보육교사의 감정노동 해소에 관한 연구”. 유아교육·보육복지연구, 16(2). 269-294.
- 국가법령정보센터 홈페이지.
- 국립국어원. 2020. 표준국어대사전.
- 권수현. 2015. “Rasch 모형을 통한 유치원 교사의 회복탄력성 척도개발”. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 권혜진. 2008. “보육교사의 정서노동과 소진” 인간발달연구, 15(4), 93-113.
- 길현주. 2015. “유아 교사의 회복탄력성에 영향을 미치는 변인 분석 및 사회적 지지의 매개 효과”. 국내박사학위논문 대구가톨릭대학교 박사학위논문.
- 김경희. 2017. “어린이집 보육교사의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과와 조직지원인식의 조절효과를 중심으로”. 성결대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 김미숙·정현정·허은경. 2016. “보육교사의 감정노동과 행복의 관계: 직무스트레스의 매개효과”. 한국영유아보육학회. 100. 151-175.
- 김복미. 2020. “보육시설 종사자의 감정노동이 이직 및 잔류의도에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과”. 칼빈대학교 대학원 박사학위논문.
- 김선미. 2018. “보육교사의 부모-교사 간 의사소통 어려움과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향”. 수원대학교 대학원 석사학위논문.



- 김성한. 1997. “특수학교 교무분장 및 운영조직에 관한 연구”. 경기대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김승겸. 2018. “감정노동과 고객지향성의 관계에서 직무소진과 긍정심리자본의 효과”. 성지대학교 대학원 박사학위논문.
- 김원형·신강현. 2008. “정서 노동이 직무탈진에 미치는 영향에 대한 자율성과 사회적 지지의 조절효과”. 한국인사관리학회 학술대회 발표논문집, 2008(1), 1-12.
- 김영은. 2012. “보육교사의 감정노동이 소진과 경력몰입에 미치는 영향” 「한국보육지원학회지」, 8(6), 57-76
- 김영진. 2011. “부모의 양육태도가 아동의 학습동기 및 학업자아개념에 미치는 영향”. 한국교원대학교 대학원 석사학위논문.
- 김주희. 2018. “유아교사의 정서지능과 정서노동이 교사-유아 상호작용에 미치는 영향”. 생태유아공동연구, 12(3). 105-124..
- 김주환. 2011. “긍정심리학”. 경기:위즈덤 하우스..
- 김지영. 2010. “보육교사의 정서노동에 관한 연구”. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김진아. 2008. “보육종사자가 지각한 보육시설의 조직문화와 조직효과성”. 동덕여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 김혜정. 2014. “보육교사의 감정노동과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향”. 아주대학교 대학원 석사학위 논문.
- 네이버 홈페이지. <https://search.naver.com/>
- 노혜미. 2005. “정서노동 장면에서 정서 상태, 정서지능이 정서노동 전략과 직무관련 태도에 미치는 영향”. 광운대학교 대학원 석사학위논문.
- 다음 홈페이지. <https://www.daum.net/>
- 명준희. 2006. “보육교사의 사회적 지지와 직무스트레스, 전문성 인식과의 관계”. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 문미선. 2007. “보육교사의 이직의도와 근무환경 및 직무만족도와의 관계 연구”. 덕성여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 문미숙. 2020. “보육교사의 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향: 직무스트레

- 스의 매개효과와 원장의 진정성리더십 조절효과 검증”. 성결대학교 대학원 박사학위논문.
- 박다솔. 2015. “보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 건국대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 박묘정. 2018. “보육교사의 교사효능감과 이직의도와 관계에서 자아탄력성의 매개효과”. 울산대학교 대학원. 석사학위논문.
- 박미순. 2010. “보육교사의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향 연구”. 중부대학교 원격대학원석사학위논문.
- 박성주. 2021. “영유아교사의 회복탄력성, 조직 갈등 및 조직건강성이 소진과 이직의도에 미치는 영향”. 가톨릭대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박진희. 2013. “항공사 객실승무원의 팀내 관계갈등이 감정소진에 미치는 영향에 관한 연구”. 경기대학교 서비스경영전문대학원, 석사학위논문.
- 방혜순·조옥선·석말숙. 2017. “보육교사의 감정부조화가 직무소진에 미치는 영향: 직무만족도의 매개효과 및 자아탄력성의 조절효과”. 한국케어매니지먼트연구. 24, 111-138
- 백성희. 2022 “감정노동전략이 보육교사의 이직의도에 미치는 영향:조직몰입의 매개효과와 리더와 조직원의 교환관계(LMX)의 조절효과” 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 백영숙. 2014. “보육교사의 직무스트레스와 이직의도의 관계에 미치는 개인적·환경적 보호요인의 조절효과 연구”. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 백주희. 2021. “보육교사의 심리적 소진에 영향을 미치는 요인에 대한 탐색” 서울신학대학교대학원 박사학위논문
- 백주희. 2022. “보육교사의 심리적 소진에 영향을 미치는 요인에 대한 탐색:직무성 스트레스 및 감정노동을 중심으로”. 서울신학대학교 대학원 석사학위논문.
- 보건복지부. 2020. “제4차 저출산 고령사회 기본계획”
- 보건복지부. 2021. 「전국보육실태조사」
- 보건복지부. 2023. 「2023년도 보육사업안내」.
- 보육정책 DW시스템 홈페이지. <https://stat.childcare.go.kr/login/main.do>

- 서미선. 2021. “보육교사의 감정노동이 심리적 안녕감에 미치는 영향-이직의도의 매개효과”. 서울벤처대학교대학원 박사학위논문.
- 서영숙. 2010. “아동권리와 보육교사의 전문성”. 한국보육학회 학술대회 자료집, 2010(3), 13-37.
- 서은희. 2002. “유치원 교사의 직무만족,조직헌신과 이직의도의 관계” 카톨릭대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 서지영. 2002 “유치원 교사의 이직의도에 관한 이론적 모형 연구”. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 소병만. 1998. “유치원교사의 이직의도에 관한 연구”. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 소수미. 2019. “보육교사의 감정노동과 직무소진이 교사-영유아 상호작용에 미치는 영향”. 가천대학교 대학원 석사학위논문.
- 손익교. 2012. “유치원 교사의감정노동이 소진에 미치는 영향”. 부경대학교 대학원 석사학위논문.
- 송은정. 2017. “영아보육교사의 감정노동 및 직무스트레스와 효과적인 대처방안”. 한양대학교대학원 석사학위논문.
- 송충환. 2017. “감정노동이 고객지향성과 직무성과에 미치는 영향: 한국과 중국 감정노동자를 대상으로”. 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- 신강현·이랑·허창구·김재연. 2006. “정서노동 예측시 성격 5요인과 직무환경변수의 역할” 한국심리학회지 산업 및 조직, 19(1), 105-124.
- 신강현·한영석·김완석·김원형. 2008. “정서노동과 직무탈진 및 직무열의의 관계” 한국심리학회지 산업 및 조직, 21(3), 475-491.
- 신우열·김민규·김주환. 2009. “회복탄력성 검사 지수의 개발 및 타당도 검증”. 한국청소년연구, 20(4), 105-131.
- 안선희·김지은. 2007. “영아 및 유아 보육교사의 개인적 특성, 근무여건, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향”. 열린유아교육연구, 12(5), 147-164.
- 양금숙. 2020. “보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향: 직무스트레스 매개효과와 사회적 지원 조절효과 중심으로”. 칼빈대학교 박사학위논문.
- 양성연, 2019. “ 보육교사가 지각하는 직무스트레스가 심리적 소진에 미치는

- 영향: 교사효능감의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과”. 동국대학교 석사학위논문.
- 양승은. 2023. “악성민원이 지자체 감정노동자들과의 삶의 질에 미치는 영향” 부경대학교 박사학위논문.
- 여영주. 2012. “감정노동 종사자가 인식하는 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향”. 경기대학교 석사학위논문.
- 우경애·김세곤. 2013. “사립유치원교사의 이직의도 결정요인에 관한 연구” 「유아교육학논집」 17(2), 265-286.
- 윤선미·김주선·서광열. 2016. “서비스제공자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 있어 직무스트레스의 매개효과: 강원랜드 카지노 종사원을 중심으로”. 「관광연구」, 31(3), 91-113.
- 윤혜미·정경진. 2008. “직무스트레스와 자기효능감이 보육교사의 직무만족에 미치는 영향”. 「생활과학연구논총」, 12(1) : 81-95.
- 윤희수. 2016. “보육교사의 스트레스와 대처방식 탐색” 성신여자대학교 석사학위논문.
- 이가을. 2020. “보육교사의 물리적 근무환경이 이직의도에 미치는 영향:공정심리자본의 조절효과”. 경희대학교 석사학위논문.
- 이경자. 2017. “보육교사의 직무만족과 보육민감성이 행복에 미치는 영향.” 서남대학교 박사학위논문.
- 이경혜. 2021. “보육교사의 회복탄력성이 영유아교사 상호작용에 미치는 영향”. 국민대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이기향. 2001. “어린이집 보육교사의 직무환경과 직무 만족에 관한 연구.” 동덕여자대학교 여성개발대학원. 석사학위논문.
- 이다은. 2022. “보육교사의 대인관계스트레스, 업무과부하, 급여만족도가 이직의도에 미치는 영향”. 경희대학교 석사학위논문.
- 이덕수. 2020. “보육교사의 감정노동이 교사와 영유아의 상호작용에 미치는 영향에서 원장의 변혁적 리더쉽과 교사효능감의 매개효과”. 칼빈대학교 박사학위논문.
- 이빈희. 2021. “국공립 보육교사의 회복탄력성이 이직의도에 미치는 영향”. 국

- 민대학교 석사학위논문.
- 이선미·방지은. 2015. “보육교사의 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 자아탄력성의 매개효과” 「미래유아교육학회지」 22(3) : 83-104.
- 이소연. 2021. “코로나19로 인한 보육교사의 어려움과 요구-민간 그리고 국공립어린이집 보육종사를 중심으로”. 중앙대학교 석사학위논문.
- 이순희. 2014. “요양보호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향.” 건국대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 이영기. 2012. “가정방문 교사의 행동통제성향과 조직몰입 : 감정노동행동의 조절효과”. 영남대학교 대학원 석사학위논문.
- 이옥자. 2022. “요양보호사의 감정노동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향”. 예명대학교 석사학위논문.
- 이정. 2017. “감정노동이 조직성장에 미치는 영향: 감성지능의 조절효과 중심으로”. 원광대학교 대학원 석사학위논문.
- 이주영. 2016. “보육교사의 감정노동이 직무성장에 미치는 영향: 자아탄력성의 조절효과를 중심으로”. 가톨릭관동대학교 박사학위논문.
- 이주일. 1998. “체험정서와 표현정서의 심리적 효과.” 서울대학교 박사학위논문.
- 이주일·김명언 1999. 조직 생활에서 체험된 정서와 표현된 정서간 불일치의 효과. 한국심리학회지 산업 및 조직, 12(2), 171-193.
- 이지영·이주연. 2020. “보육교사의 감정노동이 유아와의 상호작용에 미치는 영향: 자아탄력성의 매개효과를 중심으로”. 「한국유아교육 보육복지학회」 24(3), 207-225
- 이진화. 2007..“보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서변인, 직무만족도, 소진과의 관계”. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 이진화·이혜원·유진경. 2010. “보육교사의 정서지능, 자기효능감, 정서 노동과의 관계”. 육아지원연구, 5(2), 117-136.
- 이 청. 2017. “보육교사의 회복탄력성, 어린이집 내의 대인관계가 역할수행에 미치는 영향”. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 이해리·조한익, 2005. “한국 청소년 탄력성 척도의 개발” 한국청소년연구, 6(2),

161-206.

- 이형정. 2009. "국공립 보육시설의 근무환경과 보육교사의 이직에 관한 연구." 국민대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 이혜경. 2018. "보육교사 이직의도에 미치는 영향 요인 분석: 보육정책과 직무 환경을 중심으로". 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 이혜원. 2011. "보육교사의 조직몰입과 경력몰입, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향". 한국유아교육 보육행정연구, 15(2), 109-126
- 이환경. 2014. "사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구: 직무소진의 매개효과를 중심으로". 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 임화정. 2023. "어린이집 원장과 보육교사의 회복탄력성 비교 연구". 대진대학교 대학원 석사학위논문.
- 장다희. 2019. "유아교사의 직무스트레스와 그것이 이직의도에 미치는 영향". 인천대학교 석사학위논문.
- 장미선. 2007. "보육교사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향". 청주대학교 대학원 석사학위논문.
- 장연덕. 2023. "직무스트레스와 이직의도의 관계에서 자기효능감과 직무만족의 매개효과" 원장과의 교환관계가 보육교사의 이직의도에 미치는 영향". 협성대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 장재규. 2011. "감정노동의 역동성에 관한 연구". 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 전다운. 2022. "간호사의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향: 능동조절과 회복탄력성의 매개역할을 중심으로". 조선대학교 대학원 석사학위논문.
- 전필선. 2021. "보육교사 휴게시간 운영현황에 대한 원장과 보육교사의 인식 및 요구비교". 아주대학교 대학원 석사학위논문.
- 정경진. 2007. "직무스트레스와 자기효능감이 보육교사의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향". 충북대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 정보옥. 2014. "보육교사의 전문인식, 조직헌신 및 이직의도에 관한 연구". 아주대학교 대학원 석사학위논문.
- 정선미. 2016. "보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향: 소진의 매개

- 효과, 공감능력의 조절효과”. 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- 정이수 2021. “유치원 교사의 회복탄력성이 이직의도에 미치는 영향”. 중앙대학교 교육대학원. 석사학위논문.
- 정준희. 2019. “보육교사의 근무환경이 직무소진에 미치는 영향”. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 정현아. 2015. “보육교사의 정서노동과 자아탄력성이 소진에 미치는 영향”. 국민대학교 대학원 석사학위논문.
- 정혜자. 2020. “어린이집교사가 인식하는 원장과의 인간관계가 이직의도에 미치는 영향: 교사효율감의 매개효과”. 가야대학교 대학원 석사학위논문.
- 조규영. 2012. “보육교사의 직무스트레스 선행요인과 행위결과에 관한 연구”. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 조남예. 2018. “보육교사의 생태체계 요인이 이직의도에 미치는 영향”. 한세대학교 박사학위논문
- 조은정·김정희. 2018. “보육교사의 정서소진과 직업정체성이 이직의도에 미치는 영향”. 「미래유아교육학회지」 25(4), 71-95
- 주집순. 2021. “보육교사의 회복탄력성이 교사효능감과 보육교사-영유아 상호작용에 미치는 영향”. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 진경미. 2017. “보육교사의 근무환경과 전문성 인식이 이직의도에 미치는 영향”. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 차수진. 2019. “보육교사의 관계스트레스와 전문성 인식이 이직의도에 미치는 영향”. 연세대학교 교육대학원, 석사학위논문.
- 최성애. 2014. “나와 우리 아이를 살리는 회복탄력성”. 서울: 해남출판사.
- 최예슬. 2014. “유아교사의 대인관계 스트레스와 이직결정 경험에 대한 연구”. 숙명여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 최은경. 2013. “보육교사의 직무스트레스와 이직의도의 관계에 관한 연구“. 가천대학교 대학원 박사학위논문.
- 최희양. 2001. “영아보육교사의 전문성인식과 보육환경과의 관계: 서우리 양천구 소재 어린이집을 중심으로”. 건국대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 표갑수·황영자. 2011. “중소도시보육교사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는

- 영향: 시설장 리더십의 조절효과를 중심으로”. 「한국영유아보육학」 66 : 1-23
- 하운숙. 2021. “유아교육기관 조직문화가 영유아교사의 이직의도에 미치는 영향; 영유아교사의 회복탄력성과 사회적 지지의 매개효과를 중심으로”. 안양대학교 대학원 박사학위논문.
- 황승욱. 2021. “서비스 종사자의 감정노동행동과 직무소진 관계에 관한 연구”. 영남대학교 대학원 박사학위논문
- Adelmann, P. K. (1995). Emotion labor as a potential source of job stress. In S. Sauter & R. Murphy (Eds.), *Organizational risk factors for job stress*, pp. 371-381. Washington, DC: American Psychological Association.
- Allen, N. J., & Meyer, H. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuous and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Ashforth, B. & Humphrey, R.(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*. 18.
- Brotheridge, C., & Lee, R.(2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57-67.
- Chapman, R. (1992). *Roget's thesaurus*. New York: Harper Collins.
- Day, C.(2004). *A passion for teaching*. London: Falmer Press.
- Garnezy, N. (1971), Vulnerability research and the issue of primary prevention. *American Journal of Orthopsychiatry*, 41(1), 101-116.
- Gilstrap, C. M. (2005). *Closing in on closeness: Teacher immediacy as a form of emotion labor*. Unpublished doctoral dissertation, 71 Colorao State University, Colorado Spring, CO.
- Grandey. A.(2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5(1):95-110.



- Hochschild, A.(1983). The Managed Heart: Commercialization of HumanFeeling. Berkeley, CA: University of California Press.
- Iverson, R. D. (1992). Employee intent to stay: An empirical test of a revision of the Price and Mueller model. Ann Arbor: The University of Iowa, 50-65.
- Klohn, E. C. (1996). Conceptual analysis and measurement of the construct of ego-resiliency. Journal of Personality and Social Psychology, 70, 1067-1079.
- Kruml, S. M. (1999). The heart working: An empirical investigation of the dimensions, antecedents, and outcomes of emotion labor. Unpublished doctoral dissertation, Temple University.
- McDuff, E. M. & Mueller, 2000. C. W., The Ministry as an Occupational Labor Market, 『Intentions to Leave an Employer(Church) versus Intentions to Leave a profession (Ministry), Work and Occupations』 , vol.27, pp.89-116.
- Meyer,J.,P. & Allen,N.J.(1990).The measurement and antecedent of affective, continuance and normative commitment to the organization. Journal of Occupational Psychology, 63, 1-18.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkage in the relationship between job satisfaction and employee turnover. Journal of Applied Psychology, 62(2), 237-240.
- Mobley, W. H. (1982). Employee Turnover: Individual and Organizational Analyses. Texas: Univ College Station Coll of Business Administration.
- Morris, J. A & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents,and consequences of Commitment, emotional labor. Academy of Management Review, 21(4), 986-1010.
- NAECY. (1983). There components of high quality early childhood program: Administration, staff and development and staff-parent

- interactions. *Young children*, 38(5), 53-58.
- Price, J. L, & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. *The Academy of Management Journal*, 24(3), 543-565.
- .Reivich, K. & Shatté A. (2002). *The resilience factor: 7 essential skills for overcoming life's inevitable obstacles*. New York, NY: Broadway Books.
- Werner, E. E., & Smith, R. S. (1982). *A longitudinal study of resilient children and youth* . New York, Mc Graw hall.
- Werner, E. E. (1989). High risk children in young adulthood: A longitudinal study from birth to 32 years, *American journal of Orthopsychiatry*, 59(1), 72-81.

<Abstract>

## The Effect of the Childcare Teacher's Emotional Labor on Turnover Intention

- Focusing on the Mediating Effect of Resilience -

**Han, Hye-Shim**

Department of Social Welfare

Graduate School of Public Health and Welfare

Jeju National University

Supervised by Professor Nam, Chin-Yeol

Emotional labor has recently become a hot issue throughout society, and has been shown to have a significant impact on the turnover rate of childcare teachers. The turnover rate of childcare teachers is an important factor in determining the quality of child care services.

This study investigated the impact of emotional labor perceived by daycare teachers on turnover intention and the mediating effect of resilience in the relationship between emotional labor and turnover intention, thereby providing basic data for establishing a policy to prevent or alleviate childcare teachers' turnover intention. The research questions set for this purpose are: First, does the emotional labor of childcare teachers affect resilience? Second, does the emotional labor of childcare teachers affect turnover intention? Third, how does the resilience of childcare teachers affect turnover intention? Fourth, will resilience have a mediating effect as a mediating variable between childcare teachers' emotional labor and turnover intention.

A theoretical review of this research question was conducted through

prior research. To find out how childcare teachers' emotional labor affects their turnover intention, 500 copies of questionnaires were distributed to childcare teachers working at national and public daycare centers, social welfare corporation daycare centers, corporate organization daycare centers, private nurseries and home-care centers in Jeju province. Among them 479 copies were collected. A total of 459 questionnaires, excluding 20 questionnaires with missing values, were used for data analysis.

This study was processed by using SPSS 24.0, and the analysis results are as follows. First, the emotional labor of child teachers was high at 4.13 for inner behavior, which is a subfactor out of 5 points, while natural behavior was at 4.11 and surface behavior was 3.48, showing a high level of emotional labor. Second, there were changes in turnover intention, emotional labor, and resilience depending on the type of daycare center currently attended. Third, the research model of the structural relationship between emotional labor, resilience, and turnover intention was verified as an appropriate model by exceeding the metric standards for determining suitability. Fourth, among the sub-factors of childcare teachers' emotional labor, natural behavior and internal behavior were found to have a negative(-)influence, while surface behavior was found to have a positive(+) influence. Fifth, the sub-factors of resilience such as control, positivity, and social skills were found to have a negative impact. Sixth, as a result of conducting regression analysis to verify the mediating effect of resilience in the relationship between emotional labor and turnover intention, it was found that even if turnover is high due to emotional labor, if resilience is high, turnover intention decreases.

The discussion based on the results on this study requires a new perspective on the emotional labor and measures accordingly. Also, policy measures are needed to increase the resilience of childcare teachers in accordance with research results showing that resilience lowers the intention

to change jobs due to emotional labor.

Childcare teachers who provide childcare services are emotional workers. There is a need to change the childcare environment for childcare teachers through social support that can increase the resilience of childcare teachers and the development of programs that can reduce the work fatigue of childcare teachers at daycare centers themselves. In this respect, the verification results of the mediating effect of resilience in this study.

**Key Words : Childcare Teachers, Emotional Labor, Turnover Intention, Resilience**

## 부 록

### 【 설 문 지 】

#### 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 : 회복탄력성의 매개효과를 중심으로

설문지번호			
-------	--	--	--

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 선생님의 소중한 시간을 내어 주셔서 깊은 감사의 말씀드립니다.

이 설문지는 보육전문가이신 ‘보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향을 알아보고 이직의도를 낮추기 위한 방안을 모색하기 위한 목적으로 진행하고 있습니다.

선생님께서 응답하신 내용은 이름을 밝히지 않고 처리되며 연구윤리 기준 및 통계법 제33조에 따라 개인의 비밀이 철저히 보장되며 연구 목적으로만 활용됩니다.

설문의 내용은 맞고 틀리는 답이 없으며, 좋거나 나쁜 답도 없으니 각 문항을 읽어보시고 평소 선생님께서 평소 생각하고 느끼시는 대로 솔직하게 표기해 주시면 연구에 많은 도움이 되겠습니다.

아울러 응답과 관련하여 문의사항이 있으시면 아래의 연락처로 연락해 주십시오.

애써서 작성해주신 설문지가 유용하게 사용될 수 있도록 한 문항이라도 빠짐없이 작성 부탁드립니다.

감사합니다.

2023년 4월

지도교수 : 제주대학교 미래융합대학 실버케어복지학과 교수 남진열

연구자 : 제주대학교 보건복지대학원 사회복지학 석사과정 한혜심

I. 어린이집에 근무하면서 선생님께서 느끼는 **감정노동에 대한 질문**입니다.  
 해당되는 내용에  표기하여 주시기 바랍니다.

연번	질문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 긍정적 감정(칭찬함, 격려함 등)을 어려움없이 표현한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 내가 느끼는 감정과 관계없이 긍정적인 감정(칭찬함, 격려함 등)을 갖고 있는 것처럼 꾸며서 표현한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 교사로서 긍정적인 감정(칭찬함, 격려함 등)들을 표현하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 영아들이 나타내는 감정에 별다른 노력이나 꾸밈없이 쉽고 자연스럽게 반응한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 필요하다면 내면에서 느끼는 감정과는 달리 긍정적인 분위기를 형성하기 위해 실제로 느낀 정서를 숨긴다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 필요하다면 가장된 행동을 해서라도 긍정적인 감정(칭찬함, 격려함 등)을 표현한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 긍정적인 감정(칭찬함, 격려함 등)을 진심으로 표현한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 필요하다고 생각되면 긍정적인 감정(칭찬함, 격려함 등)을 표현하기 위해 스스로 노력한다.	①	②	③	④	⑤

9	나는 교사로서 표현하도록 기대되는 긍정적인 감정(칭찬함, 격려함 등)을 실제에서도 경험하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 교사로서 표현하도록 기대되는 긍정적인 감정(칭찬함, 격려함 등)을 표현하기 위해 일종의 가면을 쓰고 있다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 실제로 느낀 감정들을 긍정적인 감정(칭찬함, 격려함 등)으로 바꾸어 표현하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 내가 갖고 있는 감정과는 일치하지 않지만 영아들에게 긍정적인 감정(칭찬함, 격려하기 등)을 표현한다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 보육교사로서 기대되는 감정(칭찬함, 격려하기 등)을 표현하기 위해서 노력한다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 이직의도에 대한 문항입니다.  
해당되는 내용에 √표기하여 주시기 바랍니다.

번호	문항내용	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 이 어린이집을 그만두고 싶다는 생각을 한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 다른 어린이집에서 처우만 개선해 준다면 현재 근무하는 어린이집을 떠날 수 있다.	①	②	③	④	⑤



3	만약, 나에게 선택권이 있다면 다른 어린이집에서 일하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 현재 이직을 생각하고 있으나 상황과 조건이 맞지않아 실행하지 못하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 보다 나은 처우가 보장된다면 다른 어린이집으로 이직할 생각이 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 다른 어린이집의 취업 기회에 관해 정보를 들으면 자세하게 알아보려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 보육교사의 회복탄력성을 알아보기 위한 질문입니다. 회복탄력성은 역경을 이겨내는 긍정의 힘을 의미합니다. 문항의 내용을 보고 적합하다고 생각하는 해당란에 √ 표기하여 주시기 바랍니다.

연번	질문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 문제가 생기면 여러 가지 가능한 해결방안에 대해 먼저 생각한 후에 해결하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 어려운 일이 생기면 그 원인이 무엇인지 신중하게 생각한 후에 해결하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 대부분의 상황에서 문제의 원인을 잘 알고 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤

연번	질문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	대체로 그렇다	매우 그렇다
4	나는 어려운 일이 닥쳤을 때 감정을 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 내가 무슨 생각을 하면, 그 생각이 내 기분에 어떤 영향을 미칠지 잘 알아챈다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 이슈가 되는 문제를 가족이나 친구들과 토론할 때 감정을 잘 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 당장 해야 할 일이 있으면 어떠한 유혹과 방해도 잘 이겨낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 아무리 당황스럽고 어려운 상황이 닥쳐도, 나는 내가 어떤 생각을 하고 있는 지 스스로를 잘 안다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 일이 생각대로 잘 안풀리면 쉽게 포기하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 감사해야 할 것이 별로 없다.	①	②	③	④	⑤
11	내가 고맙게 여기는 것들을 모두 적는다면, 아주 긴 목록이 될 것이다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 세상을 둘러볼 때 고마워할 것이 별로 없다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 내 인생의 여러 가지 조건들이 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 내 삶에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 내 삶에서 중요하다고 생각한 것들은 다 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤

연번	질문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	대체로 그렇다	매우 그렇다
16	나는 열심히 일하면 언제나 보답이 있으리라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 맞든 아니든 ‘아무리 어려운 문제라도 나는 해결할 수 있다’ 고 믿는 것이 좋다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 어려운 상황이 닥쳐도 모든 일이 다 잘 해결될 거라고 확신한다.	①	②	③	④	⑤
19	나와 정기적으로 만나는 사람들은 대부분 나를 싫어하게 된다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 서로 마음을 터놓고 얘기할 수 있는 친구가 거의 없다.	①	②	③	④	⑤
21	나는 서로 도움을 주고받는 친구가 별로 없는 편이다.	①	②	③	④	⑤
22	나는 재치있는 농담을 잘한다.	①	②	③	④	⑤
23	나는 내가 표현하고자 하는 바에 대한 적절한 문구나 단어를 잘 찾아낸다.	①	②	③	④	⑤
24	나는 분위기나 대화 상대에 따라 대화를 잘 이끌어 갈 수 있다.	①	②	③	④	⑤
25	나는 사람들의 얼굴표정을 보면 어떤 감정인지 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
26	나는 슬퍼하거나 화를 내거나 당황하는 사람을 보면 그들이 어떤 생각을 하는 지 잘 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
27	나는 동료가 화를 낼 경우 그 이유를 꽤 잘 아는 편이다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 일반적인 사항입니다.

1. 선생님께서 현재 근무하는 어린이집 유형은 어떻게 되십니까?

- ① 국공립 ② 사회복지법인 ③ 법인·단체 등 ④ 민간 ⑤ 가정 ⑥ 직장

2. 선생님의 연령대는 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상

3. 선생님의 어린이집 총 근무경력은 어떻게 되십니까?

- ① 6개월 미만 ② 6개월 ~ 1년 미만 ③ 1년 이상 ~ 3년 미만 ④ 3년 이상 ~ 5년 미만  
⑤ 5년 이상

4. 선생님의 현재 어린이집 근무경력은 어떻게 되십니까?

- ① 6개월 미만 ② 6개월 ~ 1년 미만 ③ 1년 이상 ~ 3년 미만 ④ 3년 이상 ~ 5년 미만  
⑤ 5년 이상 이상

5. 선생님의 일일 평균 근무시간(점심시간 포함)은 어떻게 되십니까? ( )시간

6. 선생님의 현재 직위는 어떻게 되십니까?

- ① 담임교사 ② 주임교사 ③ 원감 ④ 기타 ( )

7. 선생님의 보육교사 자격취득방법은 어떻게 되십니까?

- ① 보육교사 교육원 ② 전문대학 관련학과 졸업 ③ 4년제 대학 관련학과 졸업  
④ 사이버학점은행제

8. 선생님께서 소지하고 계신 자격증은 어떻게 되십니까?

- ① 유치원 정교사 1급 ② 유치원 정교사 2급 ③ 보육교사 1급 ④ 보육교사 2급  
⑤ 보육교사 3급 ⑥ 기타( )

9. 선생님의 담임 학급 영유아 연령은 어떻게 되십니까?

① 만 0세 ② 만 1세 ③만 2세 ④ 만 3세 ⑤ 만 4세 ⑥ 만 5세 ⑦ 혼합

※ 혼합: 단일 연령 보육이 아닌 경우 혼합 연령 보육하는 경우 선택

10. 선생님의 전체 어린이집 경력 중 이직한 경험은 몇 회 있으신가요?

① 없다 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 이상

※ 설문이 종료되었습니다. 빠트린 문항이 없는 지 확인 부탁드립니다.

끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.