

장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 회복탄력성의 매개효과를 중심으로

김미림*, 정용총
한국열린사이버대학교 사회복지학과 교수

The Effect of Emotional Labor on Job Stress in Disabled Infant Teachers : Focusing on Mediating Effects of Resilience

Mi-Rim Kim*, Yong-Chung Jung
Professor, Dept. of Social Welfare, Open Cyber University of Korea

요약 본 연구에 목적은 장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스 미치는 영향을 파악하고, 이들 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 파악하기 위함이다. 연구대상은 중앙 육아종합지원센터에 등록된 수도권(서울, 경기도)의 장애아 전문어린이집 장애 영유아 교사이며, 자기기입식 설문조사를 실시하여 203부를 회수하고 불성실한 응답 9부를 제외한 194부를 분석하였다. 연구결과 첫째, 감정노동 수준이 높을수록 직무스트레스가 높게 나타났다. 둘째, 감정노동 수준이 높을수록 회복탄력성이 낮았다. 셋째, 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성이 부분매개효과를 나타냈다. 따라서, 장애 영유아 교사의 직무스트레스를 예방하고 회복탄력성을 증진시킬 수 있는 방안이 필요하다.

키워드 : 장애 영유아 교사, 감정노동, 직무스트레스, 회복탄력성, 장애아 전문어린이집

Abstract The purpose of this study is to understand the impact of emotional labor of disabled infant teachers on job stress and to understand the mediated effect of resilience in these relationships. The subject of the study is a disabled infant teacher at a daycare center specialized in disabled children. The survey was conducted on a self-contained basis, and a total of 203 copies were recovered and 194 were analyzed except for 9 unfaithful responses. First, the higher the level of emotional labor, the higher the job stress. Second, the higher the level of emotional labor, the lower the resilience. Third, resilience had a partial mediated effect in the impact of emotional labor on job stress. Therefore, measures are needed to prevent job stress and improve resilience for disabled infant teachers.

Key Words : Disabled infant teachers, Emotional labor, Job stress, Resilience, Daycare centers specializing in disabled children

1. 서론

만 3~5세 장애 영유아를 위한 보육은 의무교육과 평등 교육의 권리로 장애인에 대한 특수교육법에서 명시하고 있다. 장애 영유아 보육은 장애 영유아들의 올바른 성장과 심리·정서적 발달을 지원한다. 발달적 측면에서 교육은 향후 부딪칠 수 있는 장애 예방과 현재 상황인식 및 예견 등을 통해 사회적 지지를 제공함으로써 지역사회 내 환경적 차원의 지원을 제공한다[1]. 장애 영유아

교육의 경우 획일화된 집단 및 단체교육 중심보다 개별화의 원칙에 근거한 개인적 맞춤형 접근방법이 중요한데, 이는 개별화된 장애 영유아에게 권리를 지원하기 때문이다. 장애 영유아의 개별 특성을 고려한 개별화 교육은 먼저 개별적 욕구를 확인하고, 확인된 욕구를 기반으로 개별화 교육 프로그램을 진행한다. 교육은 현실적이고 실천 가능한 주제로 진행함으로써 장애 영유아의 자립을 지원할 수 있다. 즉, 장애 영유아를 교육은 당사자 주체의 관점으로, 공급자 위주의 교육이 아닌 장애 영유

*Corresponding Author : Mi-Rim Kim(melim923@hanmail.net)

Received March 24, 2021

Accepted June 20, 2021

Revised May 18, 2021

Published June 28, 2021

아 중심의 교육이 중요하다. 이에 장애 영유아의 올바른 성장과 심리·정서적 발달을 지원하는 교육 서비스의 경우 교사의 역할이 매우 중요하다. 장애 영유아는 비장애 영유아들과 비교하여 행동과 환경에 민감하게 반응하기에 장애 영유아의 발달·정서·성장 등 다양한 측면에서 장애 영유아의 교육을 전담하는 교사의 역할은 중요성이 크다.

장애 영유아를 교육하는 교사는 장애 영유아의 특성을 고려하여 접근할 수 있는 개별적이고 전문적인 교육 진행 기술 및 능력이 요구되며, 장애 영유아의 조력자인 가족들과 소통을 통한 지지역할도 필요하다. 또한, 장애 영유아 교사는 다양한 활동 속에서 장애 영유아의 성장과 안전을 도모하며, 교재교구 준비 및 교육활동 능력이 요구되기에 비장애 영유아 교사보다 더 많은 역할이 요구된다. 또한, 장애 영유아 교사는 심리적·정서적·환경적인 책임을 수반해야 한다. 장애 영유아 교사는 부모 역할, 사회 역할을 대신하여 양육의 책임이 포함되기에 심리적·정서적 역할이 중요하다. 특히, 환경적인 책임으로 장애 유형별 환경에 대한 책임을 가지고 환경 조성에 힘써야 한다. 관련 지침은 「지체장애 영유아를 위한 맞춤형 환경 제시」, 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」, 「영유아보육법」의 기준안을 적용하여 장애 영유아의 안전을 고려한 환경 마련과 개별적 행동 상황까지 고려하여 보육해야 한다. 이에 장애 영유아 교사는 비장애 영유아 교사보다 직무 특성상 장애 영유아에 대한 보호 관리자의 역할 수행, 장애 영유아에 관한 전문지식 기능 등 다원적인 차원에서 역할을 수행한다.

그러나 장애 영유아 교사의 과중한 업무수행과 근무시간, 열악한 근무환경은 장애 영유아 대상 교육을 수행하는 데 있어 많은 어려움이 있다[2]. 특히, 직무 과다로 인한 어려움으로 이직이 잦으며, 이직으로 인해 어린이 집에서 근무하는 다른 교사들의 피로 누적과 환경 체계에서 겪는 불안한 감정들은 이용 아동들의 환경과 성장, 발달에 방해요인이 될 수 있다[3]. 또한, 최근에는 교사의 전문성 및 지적 능력뿐 아니라 교사의 최대한 역량 발휘를 통해 역할에 최선을 다하기를 바라는 조직문화가 내적 특성의 중요성으로 어려움을 준다[4]. 그럼에도 불구하고, 비장애 영유아 어린이집 교사의 감정노동과 직무스트레스를 검증하기 위한 다양한 연구는 논의됐으나, 장애 영유아 교사의 감정노동, 직무스트레스에 관한 연구는 부족하다. 이에 장애 영유아 교사의 감정노동과

직무스트레스 경감을 위한 논의가 활발하게 이루어질 필요가 있다.

2. 이론적 배경

2.1 감정노동

(Labor)을 신체를 사용하는 육체·정신적 부분으로 이해하는 경향이 있다. 그러나 최근에 육체적 노동과 정신적 노동이 아닌 다른 개념에서 감정노동(Emotional Labor)이 사회적인 이슈로 떠오르고 있다. 감정이란 특정 대상에 대하여 느끼는 쾌감이나 불쾌감 등의 모든 주관적 반응을 말한다[5]. 감정은 한 사람이 주위의 세계의 여러 현상과 타인의 행동, 또는 자신 스스로에 관하여 반응하는 심리적 상태를 이야기하며 실제하는 주위 사물에 관한 정신 활동의 특수한 형태이다[6].

2.2 직무스트레스

직무스트레스는 직업환경에서 인지되고, 감지된 상황과 조건에서 사건의 결과에 이르는 과정에 개인이 적응할 수 있는 기능 장애에 대한 개인 스스로의 인식이나 느낌에 대한 개념이라고 정의한다. 이러한 과정에서 스트레스를 일반환경과 개인의 상호관계의 적응에 대한 결과로 본다[7]. 직무스트레스라는 것은 서비스 제공자가 조직의 구성원들에게 사회환경 뿐 만 아니라 직무환경, 직무환경에 접한 일반환경에서 느끼지는 개인의 심리적, 신체적 변화에 대한 자극들의 역동성이라 볼 수 있다.

2.3 회복탄력성

회복탄력성(resilience)이란 학문적으로 정신적 저항력을 의미하며 심각한 삶의 도전에 직면하고도 다시 일어설 뿐만 아니라 더욱 풍부해지는 인간의 능력을 의미한다[8]. 최근 심리학, 교육학, 생물학, 사회학 및 정신의학 등 다양한 영역에서 회복탄력성은 새로운 패러다임으로서 새롭게 나타나고 있는 긍정심리학의 핵심적인 개념이다. 회복탄력성의 정의에 있어서는 학자들마다 각자가 가진 회복탄력성에 대한 의견 중 공통적인 의견으로 회복탄력성은 한 개인이 스트레스나 도전적인 상황에서도 성공적으로 환경적응을 돕는 과정이란 의미에 모두 동의하며, 한 개인이 도전적인 환경을 극복하는 것은 수많은 요소와 상호작용을 통해 변화되는 과정이라고 본다[9]. 즉, 회복탄력성은 삶의 도전에 있어 교육, 문

화와 같은 다각적인 환경요인과의 상호작용을 통해 변화되는 성장을 돕는 요인이다.

2.4 감정노동, 직무스트레스, 회복탄력성 간의 관계

장애 영유아 교사는 자신의 감정을 그대로 표현하는 것이 아닌, 스스로 감정을 조절 및 노력하려는 감정노동의 특성이 있다. 이에 부정적인 감정표현을 정화하며 긍정적인 표면적 행동으로 표현하려고 한다[10]. 내면에는 불쾌한 감정이 있지만, 부정적인 행동을 가지지 않도록 요구하는 범위 속에서 감정노동을 겪는다[11]. 감정노동은 어떠한 형태로든 표출이 되어 직무스트레스로 이어진다[12]. 특히, 장기간 영유아와 생활하는 보육 과정에서 감정노동은 심하다[13]. 또한, 높은 수준의 감정노동을 경험할수록 직무스트레스가 높다는 것을 선행연구[14]를 통해 알 수 있다.

감정노동은 개인의 심리적인 영향을 미치는 것으로 감정노동을 회복하고자 하는 회복탄력성이 중요하다[15]. 회복탄력성은 감정노동 수준을 줄이는 데 유의미한 영향을 주는데, 관련 내용은 선행연구를 통해 확인할 수 있다[16-18]. 뿐만 아니라 회복탄력성은 스트레스에 대한 대처 및 적응 능력으로써 구실을 하여 스트레스를 회복하도록 돕는다[19]. 보육교사도 선행연구를 통해 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성이 유의미한 영향이 있음을 확인할 수 있다[20,21]. 선행연구를 통하여 확인해 볼 때 높은 회복탄력성을 가진 교사의 경우 감정노동으로 인한 스트레스 상황에 직면하여도 이를 극복하며 스트레스와 소진을 감소할 수 있다[21]. 위와 같은 맥락에서 감정노동으로 장애 영유아 교사가 스트레스를 경험하는 경우 회복탄력성을 매개로 스트레스를 낮추는 구조적 관계를 규명하는 연구가 필요하다.

3. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구에서는 장애 영유아 교사의 감정노동과 직무스트레스와의 관계성을 연구하고, 회복탄력성을 매개로 직무스트레스에 미치는 영향을 규명해봄으로써 장애 영유아 교사의 삶의 질을 높이는 데 이바지하는 기초 자료를 연구하고자 한다. 이에 장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하기 위한 연구모형은 Fig. 1과 같다.

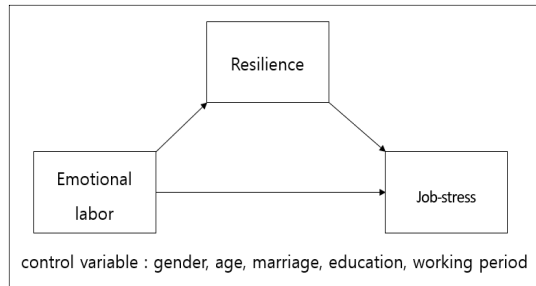


Fig. 1. Research model

연구모형을 중심으로 다음과 같은 가설을 설정하였다. 첫째, 장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는가? 둘째, 장애 영유아 교사의 감정노동이 회복탄력성에 어떠한 영향을 미치는가? 셋째, 장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성은 매개효과가 있는가?

3.2 연구대상 및 자료수집방법

본 연구는 장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위한 목적으로 중앙 육아종합지원센터에 등록된 수도권(서울, 경기도) 소재지의 장애 영유아 교사를 대상으로 연구를 하였다.

설문조사는 2020년 8월 한 달간 중앙 육아종합지원센터에 등록된 수도권(서울, 경기도)의 장애아 전문어린이집 장애 영유아 교사를 대상으로 구조화된 설문지에 의거하여 자기기입식 설문조사 방식을 사용하였다. 설문지를 배포하고 수거한 설문지 203부 중 응답이 불성실한 설문지 9부를 제외한 194부의 설문지로 분석을 실시하였다.

3.3 측정도구

3.3.1 감정노동

본 연구에서는 장애 영유아 교사의 직무스트레스에 미치는 요인으로 감정노동 수준을 확인하고자 관련 측정 도구를 사용하였다. 감정노동척도는 Gilstrap(2005)과 이주영(2016)이 사용한 ELS(Emotional Labor Scale, Grandey, 2000)를 사용하였다[22,23]. 감정노동 측정 도구의 하위 유형은 자연적 행동 3문항, 표면적 행동 5문항, 내면적 행동 5문항으로 총 13문항이며, 자기보고식 검사로서 5점 리커트(Likert) 척도이다. 각 문항은 1점은 '전혀 그렇지 않다', 2점은 '그렇지 않다', 3

점은 '보통이다', 4점은 '그렇다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정되었다. 본 척도의 신뢰도는 자연적행동 .58, 표면적행동 .73, 내면적행동 .79, 전체 .81로 나타났고, 본 연구에서는 전체 .86으로 나타났다.

3.3.2 직무스트레스

장애영유아 교사의 직무스트레스를 확인하기 위하여 Clark(1980)가 개발하고 D'Arenzo(1981)가 수정한 척도를 권기태(1990)가 변안하고, 이명화(2002)와 신혜영(2004)이 제작한 뒤 백영숙(2013)이 수정·보완한 척도를 사용하였다[24,25]. 직무스트레스의 측정 도구의 하위 유형은 원아들과의 활동 요인 5문항, 업무관련 요인 5문항, 행정적 지원 요인 7문항, 원장 및 교사 관련 요인 8문항, 학부모 관련 요인 5문항, 개인관련 요인 5문항, 전체 35문항으로 구성되어있다. 직무스트레스 척도는 자기보고식 검사로서 5점 리커트(Likert) 척도이며, 각 문항은 1점은 '전혀 그렇지 않다', 2점은 '그렇지 않다', 3점은 '보통이다', 4점은 '그렇다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정되었다. 본 척도의 신뢰도는 원아활동 관련 .72, 업무 관련 .72, 행정지원 관련 .80, 원장 및 교사 관련 .88, 학부모 관련 .74, 개인 관련 .69, 전체 .93로 나타났고, 본 연구에서는 전체 .93으로 나타났다.

3.3.3 회복탄력성

장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하기 위한 목적으로 김주환(2011)의 한국형 회복탄력성 검사도구(KRQ-53)를 사용하였다[26]. 회복탄력성 척도의 하위 유형으로 자기조절능력 18문항, 대인관계 능력 18문항, 긍정성 17문항, 총 53문항이며, 자기보고식 검사로서 5점 리커트(Likert) 척도이다. 각 문항은 1점은 '전혀 그렇지 않다', 2점은 '그렇지 않다', 3점은 '보통이다', 4점은 '그렇다', 5점은 '매우 그렇다'로 측정되었다. 본 척도의 신뢰도는 자기조절능력 .68, 대인관계능력 .76, 긍정성 .74, 전체 84이며, 본 연구에서는 전체 .91로 나타났다.

3.4 분석방법

본 연구에서는 수집된 자료를 분석하기 위하여 IBM SPSS 25.0 프로그램을 활용하여 장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하고자 통계분석을 하였다.

첫째, 수집된 자료들의 일반적인 특성과 경향을 알아보기 위하여 빈도와 백분율을 산출하였다.

둘째, 주요변인들의 상관관계를 파악하기 위해 상관관계분석을 실시하였다.

셋째, 장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하기 위해 매개회귀분석을 실시하여 직접효과, 간접효과, 총효과를 산출하였다. 매개회귀분석은 Baron과 Kenny가 제안한 위계적 회귀분석(Baron and Kenny's hierarchical regression analysis)을 실시하였다. 매개효과와 간접효과를 확인할 수 있는 Sobel test를 통하여 장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성의 간접효과를 검증했다.

4. 연구결과

4.1 연구대상의 일반적 특성

장애 영유아 교사의 인구 사회학적 특성은 Table 1과 같다. 성별은 여성 176명(90.7%)이며, 남성 18명(9.3%)으로 장애 영유아 교사의 성비는 대부분이 여성이었다. 연령대는 20~30세 미만이 74명(38.1%)으로 가장 많았으며, 다음으로 30~40세 미만이 53명(27.3%)이었으며, 40~50세 미만이 48명(24.7%), 50~60세 미만이 19명(9.8%) 순이었다. 결혼 여부로 미혼이 99명(51.0%)이며, 기혼이 95명(49.0%)으로 장애 영유아 교사의 경우 결혼 여부에 따른 미혼과 기혼의 비율이 비슷했다. 학력으로는 4년대 졸업이 109명(56.2%)으로 가장 많았으며, 다음으로 전문대 졸업이 68명(35.1%), 대학원 이상 10명(5.2%), 고졸 4명(2.1%), 기타 3명(1.5%) 순이었다. 마지막으로 경력은 8년 이상이 66명(34.0%)으로 가장 높은 비율이고, 이어서 5년 이상~8년 미만이 47명(24.2%), 3년 이상~5년 미만이 29명(14.9%), 1년 미만이 27명(13.9%), 1년 이상~3년 미만이 25명(12.9%) 순이었다.

Table 1. General characteristics

Division		N	%
gender	male	18	9.3
	female	176	90.7
age	20s	74	38.1
	30s	53	27.3
	40s	48	24.7
	50s	19	9.8

Division		N	%
marriage	married	95	49.0
	single	99	51.0
education	~high school	4	2.1
	junior college	68	35.1
	university	109	56.2
	graduate school~	10	5.2
	etc	3	1.5
working period	~ 1 year	27	13.9
	1 year ~ 3 years	25	12.9
	3 year ~ 5 years	29	14.9
	5 year ~ 8 years	47	24.2
	8 years ~	66	34.0

4.2 주요 변수의 기술통계

Table 2는 장애 영유아 교사의 감정노동, 회복탄력성, 직무스트레스에 대한 기술통계량이다. 기술통계를 활용한 주요 변수의 평균은 감정노동 3.713(SD=.728), 회복탄력성 3.057(SD=.752), 직무스트레스 2.583(SD=.567)이다. 주요 변수들의 정규성은 왜도±2 이하, 첨도 ±3 이하의 기준을 보여 정규분포를 확인했다.

Table 2. Charactersics of Major Variables

	Mean	SD	Skewness	Kurtosis
emotional labor	3.713	.728	-.142	-.597
resilience	3.057	.752	-.337	-.520
job-stress	2.583	.567	-.213	-.521

4.3 직무스트레스와 주요변인들과의 상관관계

Table 3은 주요변수들의 상관관계를 분석한 것이다. Pearson의 상관분석 결과 직무스트레스는 감정노동($r=.502, p<0.01$)이 정(+)적인 상관관계를 보였고, 회복탄력성($r=-.453, p<0.01$), 연령($r=-.221, p<0.01$), 결혼여부($r=-.155, p<0.05$)는 부정(-)인 상관관계를 보였다. 주요변인 간의 상관관계 계수는 0.8 이하로서 다중공선성에 문제가 없는 것을 확인했다.

Table 3. Correlation among Major Variables

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.	1						
2.	-.26*	1					
3.	-.20*	.66*	1				
4.	.17	.06	-.06	1			
5.	-.29*	.54*	.45*	.08	1		
6.	.10	-.32*	-.26*	.16	-.09	1	
7.	-.15	.27*	.21*	-.00	.04	-.28*	1
8.	.13	-.22*	-.15	.04	.07	.52*	-.43*

1. gender, 2. age, 3. marriage, 4. education, 5. working period, 6. emotional labor, 7. resilience, 8. job-stress

$p<.05^*, p<.01^{**}$

4.4 회귀분석(직무스트레스에 미치는 영향)

Table 4는 장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 회귀분석으로 검증한 결과이다. 회귀분석 모형은 설명력 28.1%, F값 12.180($p<.001$)으로 유의미하였다. 또한, 분산팽창계수 값도 10이하로 다중공선성에 문제가 없었다. 직무스트레스에 미치는 요인으로 감정노동($\beta=.471, t=7.043, p<.001$), 경력($\beta=.173, t=2.277, p<.05$)을 확인했다. 회귀분석을 통해 장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 영향을 미침을 검증했다.

Table 4. Regression analysis

	B	β	t	p	VIF
-	1.145		4.888	.000	
gender	.199	.102	1.529	.128	1.162
age	-.074	-.133	-1.424	.156	2.259
marriage	.001	.001	.009	.993	1.953
education	-.051	-.044	-.674	.501	1.083
working period	.069	.173	2.277*	.024	1.500
emotional labor	.367	.471	7.043***	.000	1.165

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

gender(male=1, female=0), marriage(married=1, single=0), education(university / graduate school=1, ~high school / junior college / etc=0)

4.5 소벨테스트를 통한 회복탄력성의 매개효과 유의성 검증

Table 6은 소벨테스트를 통해 매개효과의 유의성을 검증한 결과이다. Table 5와 같이 독립변수인 감정노동은 회복탄력성을 매개로 검증하였을 때 여전히 유의미하므로, 장애 영유아 교사의 감정노동과 직무스트레스와의 관계에서 회복탄력성은 부분 매개효과를 보였다.

4.6 회복탄력성의 매개효과 검증

매개효과를 검증하고자 Baron & Kenny(1986)의 검증방법을 사용하였으며 그 결과는 Table 5와 같다. 매개변수인 회복탄력성을 종속변수로 감정노동($\beta=-.219, p<.001$), 연령($\beta=.218, p<.05$)이 유의미한 영향력을 미쳤다. 직무스트레스를 종속변수로 총 효과를 확인한 결과, 감정노동($\beta=.471, p<.001$), 경력($\beta=.173, p<.05$)이 유의미한 영향력을 미쳤다. 감정노동이 직무스트레스에 영향을 미치는 과정에서 회복탄력성의 매개효과를 검증한 결과 감정노동($\beta=.401, p<.001$), 회복탄력성($\beta=-.320, p<.05$)이 유의미한 영향력을 미쳤다. 관련 모형의 설명력은 36.9%로 유의미하였다($F=15.571, p<.001$).

Table 5. Mediation effect verification

	DV: Job-stress (Total Effect)			DV: resilience			DV: Job-stress (Direct Effect)		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p
gender	.102	1.529	.128	-.077	-1.046	.297	.078	1.234	.219
age	-.133	-1.424	.156	.218	2.133	.034	-.063	-.711	.478
marriage	.001	.009	.993	.037	.391	.696	.013	.156	.876
education	-.044	-.674	.501	-.005	-.072	.943	-.045	-.745	.457
working period	.173	2.277*	.024	-.109	-1.304	.194	.138	1.929	.055
emotional labor	.471	7.043***	.000	-.219	-2.985***	.003	.401	6.239***	.000
resilience							-.320	-5.109***	.000
R ²	.281			.137			.369		
adj R ²	.258			.109			.346		
F(p)	12.180(.000)			4.947(.000)			15.571(.000)		

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

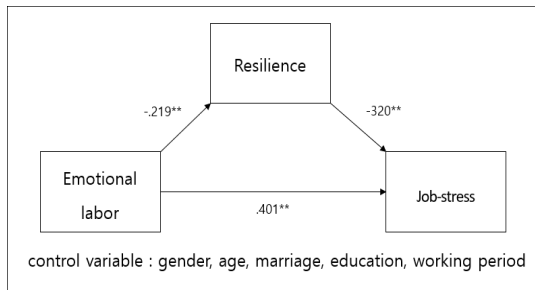
gender(male=1, female=0), marriage(married=1, single=0), education(university / graduate school=1, -high school / junior college / etc=0)

Table 6. Verification of Mediated effect by Sobel test

Sobel Test	Z	p
emotional labor → resilience → job-stress	2.575**	.01

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

소벨테스트 결과 직무스트레스에 미치는 영향으로 감정노동은 회복탄력성을 매개하여 간접효과가 있음이 검증되었다(Z=2.575, p<.01). 즉, 장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성은 매개효과를 보인다고 할 수 있다.



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

Fig. 2. Mediated Effect by resilience

5. 결론 및 제언

본 연구는 장애 영유아 교사를 감정노동자로서 규명하면서 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하고자 모형을 구축하여 연구를 실시하였다. 이에 따른 결론은 다음과 같다.

첫째, 장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 정(+)-적인 영향을 미쳤다($\beta=.471$, $p<.001$). 이는 감

정노동 수준이 높은 장애 영유아 교사의 경우 상대적으로 직무스트레스가 높다고 할 수 있다. 관련 검증은 감정노동이 직무스트레스에 영향을 미친다고 나타난 선행연구와 맥을 같이 한다[12-15,27,28]. 이러한 결과는 장애 영유아 교육기관의 운영 목표를 달성하기 위하여 수행되는 과업과 긍정적 표현을 요구받는 역할로 경험하게 되는 장애 영유아 교사의 감정노동에 대한 부정적 효과로 직무스트레스를 높일 수 있다고 본다. 이에 장애 영유아 교육기관에서는 감정노동 경감과 직무스트레스 해소를 위한 노력이 요구된다.

둘째, 장애 영유아 교사의 감정노동이 회복탄력성에 부(-)적인 영향을 미침을 확인했다($\beta=-.219$, $p<.001$). 이는 장애 영유아 교사의 감정노동 수준이 높은 경우 회복탄력성이 낮음을 확인한 결과로 교사의 감정노동이 회복탄력성에 미치는 영향을 확인한 선행연구와 맥을 같이 한다[15-18,29,30]. 이러한 결과는 장애 영유아를 대상으로 하는 교육환경에서 장애 영유아 교사가 감정노동을 경험하더라도 자신의 회복탄력성을 기반으로 감정노동으로 인한 부정적인 효과를 줄일 수 있는 것으로 본다. 이에 장애 영유아 교사의 회복탄력성 증진을 위한 노력이 필요하다.

셋째, 장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 회복탄력성은 부(-)적인 영향을 미치고 있음을 검증하였다($\beta=-.320$, $p<.05$). 장애 영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 과정에서 회복탄력성을 매개로 직무스트레스를 낮춘다는 것을 확인함으로써 선행연구와 같이 회복탄력성은 직무스트레스를 완화하는 중요한 변수임을 확인했다[19-21,31]. 이러한 결과는 높은 회복탄력성을 가진 장애 영유아 교사

의 경우 직무를 수행하면서 경험하는 다양한 어려움과 스트레스를 극복하고 직무만족도를 높일 수 있다고 할 수 있다. 결국 장애 영유아 교사의 회복탄력성은 감정노동으로 인해 겪게 되는 직무스트레스에 영향을 경감시키는 것을 알 수 있다.

본 연구의 결과를 중심으로 한 정책 및 실천적 제언은 다음과 같다.

첫째, 장애 영유아 교사의 감정노동에 따른 직무스트레스를 덜어 줄 수 있는 정책이 요구된다. 감정노동이 사회적인 이슈로 떠오르고 있음에도 불구하고 아직 장애 영유아 교사를 감정노동자라고 인식하지 않고 대인 서비스 요구를 강조한다. 이에 장애 영유아 교사들은 감정노동에 따른 직무스트레스를 경험한다. 때문에 장애 영유아 교사들의 감정노동 및 직무스트레스 경감을 돕는 정책 및 제도적 장치 마련을 위한 노력이 필요하다.

둘째, 회복탄력성이 직무스트레스를 경감시킨다는 연구 결과를 기반으로 장애 영유아 교사의 회복탄력성을 향상하게 시킬 수 있도록 돕는 정부와 지방자치단체 차원의 교육 프로그램의 개발 및 실행이 필요하다. 고재욱(2015)은 감정노동을 경감시키도록 돕는 정책적인 방안이 감정노동자들의 서비스의 질 향상을 담보하는 것이라고 했다[32]. 장애 영유아 교사는 감정노동자로서 직무스트레스를 덜어 주도록 돕는 회복탄력성에 관한 교육 기회 제공과 프로그램 연계가 필요하다.

셋째, 장애 영유아 교사들의 직무 수행 범위와 내용, 윤리강령에 관한 구체적인 가이드 라인 및 교육 제공이 필요하다. 장애 영유아 교사들은 요구되는 다양한 서비스로 인하여 감정노동 및 직무스트레스를 동반하다. 특히 영유아, 학부모, 동료, 교육 현장 내 상사와의 관계에서 경험하는 갈등 상황을 자신이 느낀 정서 그대로를 표현하기 어려워 감정노동 수준이 높다. 또한, 자신의 느낀 감정을 억제한 채로 교육 업무를 수행하는 교사의 경우 감정부조화가 직무스트레스로 이어질 수 있다. 그뿐만 아니라 직무스트레스는 교육 및 보육의 대상인 장애 영유아에게까지 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 이를 미리 방지하기 위해 보호자 교육으로 장애 영유아 교사의 직무 수행 범위와 내용을 구체적으로 전달함으로써 보호자의 이해를 돕도록 기관에서 노력해야 한다. 또한 직무에 따른 윤리강령을 숙지하기 위한 교육과 업무수행을 위한 구체적인 가이드 라인 제공이 요구된다. 특히, 장애 영유아 교사가 근무하는 각 시설에서는 장애

영유아 교사의 감정노동이 직무스트레스에 영향을 미치는 것을 인식하고, 이에 대응하기 위한 가이드 라인 제시 및 체계적인 교육 프로그램이 정례화되어 제공하여야 할 것이다.

본 연구는 서울시와 경기도 소재 내 장애 영유아 교사를 대상으로 조사된 연구로서, 지역적인 한계로 일반화하는데 한계점을 갖는다. 따라서 후속 연구에서는 더 넓은 지역과 장애 영유아 교사의 직무 유형에 따른 연구가 진행되길 기대한다. 또한, 동일한 주제의 질적 연구 방법을 통하여 직무스트레스를 낮출 수 있도록 돕는 회복탄력성에 관한 후속 연구가 진행되길 기대한다.

REFERENCES

- [1] M. Y. Jun. (2017). *The impact of positive emotional labor of social workers in residential facilities for the disabled on customer orientation: Mediating effects of temperature immersion and self-efficacy*, Doctoral dissertation. Hansei University.
- [2] J. Y. Lee. (2016). *Effects of the emotional labor of child care teachers on job performance: centered on the Moderating effect of self-elasticity*. Doctoral dissertation. Catholic Kwandong University.
- [3] T. H. Han. (2019). *Effects of the compensation system for childcare teachers on the intention of turnover: Mediating Effects of Job Stress*. Doctoral dissertation. Hyeopseong University.
- [4] Y. I. Sin. (2017). *The Effect of the Job Stress on the Job Intention of Child Care Teachers; Mediating Effects of exhaustion and emotional labor*. Doctoral dissertation. Seoul Hanyoung University.
- [5] I. H. Gu. (2006). *Korean glossary for basic high school students*, Shinwon Cultural History.
- [6] S. J. Im, Y. T. Yun, T. Y. Hwang & S. B. Lee. (2009). *Dictionary of philosophy*. Jungwon culture.
- [7] Kyriacou, C. (2001). Teacher stress: Directions for future research. *Educational review*, 53(1), 27-35.
- [8] The Korean Psychological Society. (2014). *Dictionary of psychological terms*.
- [9] J. H. Lee. (2012). *A Study on the Relationship between Psychological Exhaustion and Job Satisfaction and Recovery Elasticity of Special School Teachers*. Doctoral dissertation. Danguk University.

- [10] G. S. Gang. (2019). *The Effect of the Emotional Labor of Child Care Teachers on the Intention of Transfer: Mediating Effects of Director's Servant Leadership and Job Discharge*. Doctoral dissertation. Pyeongtaek University.
- [11] K. H. Kim. (2016). *The Effect of the Emotional Labor of Daycare Teachers on the Diligence of Duties: Focusing on the mediating effect of job stress and the moderating effect of organizational support awareness*. Doctoral dissertation. Sunggyeol University.
- [12] B. M. Kim. (2020). *The Effect of Emotional Labor of Child Care Facilities Workers on the Intention of Transfer and Remaining; Focusing on the mediating effect of job stress*. Doctoral dissertation. Calvin University.
- [13] H. J. Kwuan. (2008). The Effect of the Job Stress on the Transfer Intention and Transfer Intention of Child Care Teachers. *Journal of Social Life Sciences, Korea, 19(4)*, 597-609. DOI : 10.17703/JCCT.2019.5.1.177
- [14] H. Y. Lee. (2011). *The Effect of Emotional Labor on Job Stress of Workers in Elderly Living Facilities: Moderating Effects of social support*. Master's thesis. Daegu University.
- [15] K. S. Oh. (2019). *Analysis of the relationship between workplace spirituality, resilience, job satisfaction, and happiness of infant teachers*. Doctoral dissertation. Gwangju University.
- [16] S. E. Kim & C. H. Kim. (2014). A Study on the Relationship between Emotional Labor, Job Satisfaction, Job Change Intention and Recovery Elasticity of the Secretary. *Management Information Research, 33(5)*, 261-283.
- [17] C. W. Kim. (2015). *Effects of Childhood and Childhood Teachers' Emotional Labor on Job Stress*. Master's thesis. Sunmun University.
- [18] H. Y. Park. (2015). *Effects of Call Center Counselors' Emotional Labor Performance Strategies on Exhaustion*. Master's thesis. Sungshin Women's University.
- [19] Y. K. Kim. (2019). *Structural relationship analysis between job stress, organizational immersion, social support, resilience and happiness of infant and child teachers*. Doctoral dissertation. Donga University.
- [20] H. Y. Oh. (2019). *Development and Application Effect of Recovery Elasticity Program for Child Care Teachers*. Doctoral dissertation. Gwangju Women's University.
- [21] S. H. Kwuan. (2014). *Development of Resilience Elasticity Scale for Kindergarten Teachers through Rasch Model*. Doctoral dissertation. Ewha Womans University.
- [22] C. M. Gilstrap. (2005). *Closing in on closeness: Teacher immediacy as a form of emotion labor*. Doctoral dissertation. 71 Colorado State University.
- [23] J. Y. Lee. (2016). *Effects of the emotional labor of child care teachers on job performance. Moderating Effects of self-elasticity*. Doctoral dissertation. Catholic Kwandong University.
- [24] M. H. Lee. (2002). *Job Stress and Countermeasures for Public and Private Kindergarten Teachers*. Master's thesis. Chung-Ang University.
- [25] H. Y. Shin. (2004). *The Effect of Job Stress and Efficacy on the Quality of Teacher Behavior in Day Care Centers*. Doctoral dissertation. Yonsei University.
- [26] J. H. Kim. (2011). *Restorative elasticity, a pleasant secret that turns trials into good luck*. Seoul: Wisdom House.
- [27] M. S. Jung. (2014). Effects of the emotional labor of child care teachers on job stress. *Counseling and Psychotherapy in the Korean Psychological Journal, 26(1)*, 147-166.
- [28] M. J. Kim & J. W. Lee. (2015). Effects of emotional labor on job stress and customer orientation. *Korean Franchise Management Association, 6(2)*, 51-66.
- [29] A. S. Kim. (2010). *Relationship between job stress, emotional labor, and self-elasticity and mental health of hospital workers*. Master's thesis. Ajou University.
- [30] W. S. Lee. (2013). *Structural model analysis on emotional labor, emotional elasticity, and job satisfaction of infant teachers*. Master's thesis. Sookmyung Women's University.
- [31] S. H. Kwuan & S. H. Lee. (2010). An analysis of the resilience of kindergarten teachers. *Infant support research, 6(1)*, 47-66.
- [32] J. W. Ko. (2012). A Study on child care teachers to resolve an emotional labor. *Early Childhood Education and child care welfare research, 16 (2)*, 271-294.

김 미 림(Mi-Rim Kim)

[정회원]



- 2014년 8월 : 인천대학교 행정학과 사회복지학(문학 석사)
- 2018년 2월 : 서울한영대학교 사회복지학(사회복지학 박사)
- 2020년 8월 : 중부대학교 교육학과 특수교육학(교육학 석사)

- 2018년 1월~현재 : 한국열린사이버대학교 사회복지학과 교수
- 관심분야 : 사회복지, 지역협치, 노인학, 특수교육, 복지경영
- E-Mail : melim923@hanmail.net

정 용 충(Yong-Chung Jung)

[정회원]



- 1991년 2월 : 평택대학교 사회복지학과
- 1997년 8월 : 중앙대학교 사회개발대학원 사회복지학(문학 석사)
- 2017년 8월 : 서울한영대학교 대학원 사회복지학(사회복지학 박사)

- 2018년 1월~현재 : 한국열린사이버대학교 사회복지학과 교수
- 관심분야 : 장애인복지, 노인복지, 사회복지
- E-Mail : jujube0424@naver.com