

감정노동자의 직무스트레스, 역할갈등, 자아탄력성 및 이직의도의 관계

Relation among Emotional Labors's Job Stress, Role Conflict, Ego-Resilience and Job Turnover

이주연*, 지명원**

세계사이버대학교 아동보육학과*, 중부대학교 관광경영학과**

Ju-Yeon Lee(juyouns@hanmail.net)*, Myong-Won Chi(mwchi@joongbu.ac.kr)**

요약

본 연구는 감정노동자의 직무스트레스와 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고, 이들 관계에서 자아탄력성의 조절효과를 살펴보고자 하였다. 이를 위해서 서울과 경기의 보육시설 60곳을 선정하여 감정노동자인 보육교사를 대상으로 설문지를 배포하였고, 총 248부를 분석하였다.

수집된 자료는 SPSS 17.0과 AMOS 프로그램을 사용하여 연구문제를 검증하였다.

연구 결과 첫째, 감정노동자의 직무스트레스가 감정노동자의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 둘째, 감정노동자의 역할갈등이 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 마지막으로, 감정노동자의 직무스트레스와 역할갈등이 이직의도에 영향을 미치는 관계에서 자아탄력성이 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 감정노동자 | 직무스트레스 | 역할갈등 | 이직의도 | 자아탄력성 |

Abstract

The purpose of this study is to look into the influence of job stress and role conflict of emotional labors on the intention of job turnover of them and to look into the effect of adjusting ego-resilience in their relation. To do this, 60 child care facilities in Seoul and Gyeonggi-do were selected and survey research was conducted for the object of total 248 child care teachers who are emotional labors.

With collected materials, SPSS 17.0, AMOS program was used to verify research problems.

The results of the research : First, the job stress of emotional labors appeared to be a main factor which has influence on the intention of job turnover of emotional labors. Second, the role stress and ambiguity appeared to be a main factor which has influence on the intention of job turnover. Lastly, in the relation which job stress and role conflict has influence on the intention of job turnover, ego-resilience appeared to have the effect of adjustment.

■ keyword : | Emotional Labor | Job Stress | Role Conflict | Job Turnover | Ego-Resilience |

I. 서론

감정노동이란 고객과의 대면접촉 과정에서 감정관리가 요구되고 그것을 수행하지 못했을 경우 조직으로부터 통제를 당하게 되는 노동을 의미하며[1], 대인적 상호작용 과정에서 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 자신의 어조, 표정, 몸짓 등을 조절하려는 노력으로 정의하고 있다[2]. 또한 김민주[3]는 직무수행 시 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력 및 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력이라고 말한다. 즉, 감정노동자의 경우 다른 사람을 위해서 자신의 감정을 감추기도 하며, 때로는 자신의 감정을 억누르고 새로이 감정을 만들어 낼 수도 있는 직업이라 할 수 있다.

감정노동자의 범위에는 대면접촉 뿐만 아니라 목소리를 통한 고객과의 직접적인 접촉을 해야 하는 업종의 종사자 모두가 해당된다. 간호사, 교사, 사회복지사, 창구업무자, 판매원, 전화상담원 및 여행사, 항공사, 호텔, 외식업체, 테마파크 등의 관광서비스 조직의 종사자 모두가 대표적인 감정노동자로서 그 범위가 다양하다.

특히, 보육현장에서 아동과 부모를 대하는 보육교사의 경우에도 감정노동자의 범위에 포함될 수 있는데, 보육교사의 경우에는 적은 보수, 양육업무 및 행정업무로 인해 과도한 직무스트레스를 경험하고 있는 것으로 나타나고 있다. 보육교사의 직무스트레스는 직무수행 실적에 직접적인 영향을 행사하는데 이는 교사의 발전을 위해서 긍정적인 면도 있으나 지나치면 교사의 근무의욕, 효율성, 사기를 저하시키고 교사의 정신적, 신체적 건강을 손상 시킨다. 보육교사의 직무스트레스는 업무수행, 일반업무수행, 교사대우 및 근무여건, 학급통솔 문제, 원장과의 관계, 동료교사와의 관계, 학부모와의 관계에서 오는 것이 대부분이며[4], 지나친 직무스트레스는 잦은 이직을 초래하고 보육교사 개인의 신체적, 정신적 건강을 저하시키게 된다.

뿐만 아니라 보육교사는 부모와의 관계에서, 동료교사 및 원장과의 관계에서 직무가 개인의 도덕이나 가치관과 반대되는 행동을 요구할 경우 역할갈등을 경험할 수 있다. 이러한 역할갈등은 일에 대한 좌절감, 감정적 고갈 등을 유발시키고 결국에는 보육서비스 품질에 영향을 미치게 된다.

보육교사의 이직률은 다른 직업에 비해 매우 높게 나타나고 있다[5-8]. 대다수 보육시설에서 근무하는 보육교사의 경우 업무에 비해 적은 보수와 과중한 업무량, 보육교사에 대한 낮은 인지도, 고용에 대한 불안정성 등 열악한 근무환경에 처해 있으며, 이는 곧 높은 이직의도와 연결된다. 또한 감정노동자이기 때문에 경험하는 역할에 대한 갈등도 다른 직업에 비해 비중이 높아 이직률에 영향을 미칠 것으로 추론된다.

보육교사는 아동발달에 매우 중요한 영향요인이기 때문에 보육교사의 직무스트레스와 역할갈등 및 이직의도는 아동에게 직접적인 영향을 줄 수 있다. 따라서 보육교사의 직무스트레스와 역할갈등을 낮춤으로써 이직의도를 낮출 수 있는 요인이 필요하다. 그 가운데 최근 관심을 가지고 있는 자아탄력성이라 할 수 있다. 자아탄력적인 사람은 불분명한 장면이나 대인관계에서 자신감 있고 유능함을 느끼는 경향을 나타낸다[9]. 위기에 직면했을 때 포기하지 않고 잘 대처해 나가며, 인내와 도전을 통해 스스로를 조절하는 방법을 알고 있다. 따라서 자신의 감정을 표현하기 보다는 아동과 부모의 감정을 고려해야 하며, 직무에 대한 스트레스와 역할갈등을 경험하는 보육교사의 경우에는 자아탄력성이 중요한 요소라 예측될 수 있다.

이에 본 연구에서는 감정노동자의 범위에 포함되는 보육교사를 대상으로 직무스트레스와 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고, 이들 관계에서 자아탄력성의 조절효과를 살펴봄으로써 감정노동자의 이직의도를 낮출 수 있는 방안을 모색해 보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직무스트레스(job stress)

직무스트레스란 개인이 직무를 수행하면서 직무관련 요인들 사이에 부조화로 인해 정상적인 기능을 유지하기 어렵도록 심리적 역기능을 유발하는 상태로 정의된다[10].

직무스트레스는 현대인들의 직업 생활과 관련해 피할 수 없는 것으로 그 원인은 매우 다양하다. 시간 내에

마쳐야 할 과중한 업무라든가 성과, 상사 혹은 동료와의 불편한 인간관계 등 조직 내에서 스트레스가 없는 상황이란 불가능하다. 따라서 직무스트레스가 개인의 육체적·정신적 건강 뿐만 아니라 이직의도, 조직몰입 등 조직의 효율성에 영향을 미치고 있다는 것이 밝혀지면서 직무스트레스에 관한 연구는 꾸준히 증가하고 있다[11][12]. 특히 감정노동자는 업무를 수행하면서 바람직한 감정을 표현하기 위해 자신의 실제 감정을 숨겨야 하는 상황이 자주 연출되고 그에 따른 보상이 적절하지 않기 때문에 직무스트레스에 더욱 더 민감하다.

2. 역할갈등(role conflict)

역할갈등이란 구성원이 그들의 역할 파트너(동료, 상사, 고객)로부터 동시에 만족시킬 수 없는 모순된 직무요구나 기대를 받게 되는 정도이다. 개인이 상반된 기대를 받는 지위에 처해져 자신의 역할 상 요구되는 것과 실제 역할이 서로 일치하지 않거나 양립되지 않아 발생하는 정신적 혼돈의 인식정도로 정의할 수 있다[13].

역할갈등은 개인이 상충되는 기대 또는 역할에 직면하였을 때 역할 수행자가 느끼는 것이다. 역할갈등의 유형에는 전달자 내 갈등(intrasender conflict), 전달자 간 갈등(intersender conflict), 개인-역할갈등(person-role conflict), 역할 간 갈등(interrole conflict)이 있는데, 전달자 내 역할갈등은 역할전달자가 역할담당자에게 모순되는 기대를 요구할 때 나타나며, 전달자 간 갈등은 두 사람 이상의 전달자가 모순되는 기대행동을 요구할 때 발생한다. 개인-역할갈등은 역할을 바라는 사람의 기대행동과 그 역할을 수행하는 사람의 가치나 신념이 모순을 나타낼 때 나타난다. 역할 간 갈등은 한 역할에 대한 요구사항이 다른 역할에 대한 요구사항과 모순될 때 발생하며, 감정노동자의 경우에는 업무를 수행하면서 역할갈등, 역할모호성, 그리고 역할과부하 등과 같은 스트레스를 경험할 가능성이 높다[14].

3. 이직의도(job turnover)

이직의도는 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 하는 것으로[15], 조직을 이탈하려고 하는 실질적인 이직행위에서부터 일시적 상상에 이르기까지

의 모든 심리적, 행위적 상태로 정의할 수 있다[16].

이직의 유형은 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분할 수 있는데, 자발적 이직은 의사결정주체가 본인으로 결혼, 임신, 출산, 임금, 작업조건, 리더십, 경력변화, 스트레스, 직무만족 등의 이유로 다른 직장으로 옮기는 것을 의미하고, 비자발적 이직은 해고, 정년퇴직, 사망 등으로 본인의 의사와는 상관없이 조직에서 방출되는 것을 말한다. 일반적으로 유능한 직원의 자발적 이직이 중점적 연구대상이 되는데, 이는 자발적 이직이 개인의 의사에 따르며 조직의 관리 여하에 따라 어느 정도 통제가 가능하기 때문이다. 물론 이직의도와 이직을 동등하게 생각할 수는 없으나 이직의도가 실제 이직으로 이어지는 확률이 매우 높다는 선행연구에 따라 이직 자체 보다는 이직의도에 보다 깊은 관심을 기울이는 것이 이직의 예방차원에서 필요하다[17].

4. 자아탄력성(ego-resilience)

탄력성이라는 개념은 ‘탄성’, ‘회복력’, ‘복원력’ 등을 뜻하는 말로, 위험한 환경 속에서도 적합하고 긍정적인 자세를 취하거나 주요 스트레스 사건에 잘 대처하여 역경으로부터 다시 일어나 강해지고 자원을 더 풍부하게 할 수 있는 능력을 의미한다[18]. 이는 위기와 도전에 대한 반응으로, 인내하고 성장해 가는 역동적 과정이다[9]. 즉, 위기와 역경의 상황에 직면하여 건강하게 잘 적응함과 더불어 한 단계 더 나은 성장을 이루는 능력을 말한다.

현대사회에서는 누구나 다양한 스트레스 상황에 노출되어 있지만 스트레스가 모든 사람들에게 심각한 영향을 주거나 부적응 사태를 초래하는 것만은 아니다. 자아가 탄력적인 사람은 스트레스로 인한 위기에 직면했을 때 오히려 역경을 잘 견디고 회복함으로써 힘을 얻고 긍정적 결과를 성취하기도 한다. 그들은 상황에 따라 긴장과 인내의 수준을 강화시키거나 약화시키는 조절능력이 높기 때문에 지각, 인지, 행동전략을 변화시킴으로써 성공적인 적응이 가능한 것이다[19-21]. 따라서 감정노동자가 겪고 있는 직무 및 역할관련 스트레스를 완화시켜 조직의 효율성을 높이기 위한 방법으로 자아탄력성의 효과를 검증해 보는 것이 필요하다.

III. 연구방법

1. 연구문제

본 연구는 선행연구를 토대로 감정노동자의 직무스트레스와 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고, 이들 관계에서 자아탄력성의 조절효과를 살펴보고자 하였다.

이에 본 연구의 연구문제를 다음과 같이 설정하였다.

- 1) 감정노동자의 직무스트레스는 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가?
- 2) 감정노동자의 역할갈등은 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가?
- 3) 감정노동자의 직무스트레스와 역할갈등 및 이직의도의 관계에서 자아탄력성의 조절효과는 어떠한가?

2. 연구대상

본 연구를 위해 서울과 경기도에 소재한 보육시설 60 곳을 선정하여 이곳에서 근무하는 감정노동자인 보육교사 300명을 대상으로 2012년 4월 9일부터 24일까지 설문조사를 실시하였다, 회수된 설문지 가운데 불성실하게 응답한 설문지를 제외하고 총 248부를 분석에 사용하였다.

3. 측정도구

3.1 직무스트레스

감정노동자인 보육교사의 직무스트레스를 측정하기 위하여 Clark이 개발[22]하고 D'Arienzo, Moracco와 Krajewski[23]이 수정한 교사의 직무스트레스 요인 질문지(MTOSFQ)를 기초로 하였다. 본 도구는 권기태[24]가 MTOSFQ를 변안한 것을 김현재[25]가 보육교사에게 적합하도록 수정하여 사용한 것으로, 6개 영역의 총 38문항으로 구성되어 있으며, 5점 likert 척도로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다.

직무스트레스의 하위 요인으로는 아동과의 활동 요인, 업무관련 요인, 행정적 지원 요인, 대인관련 요인, 경제적 안정 요인, 개인관련 요인이 있다.

3.2 역할갈등

역할갈등은 직무요구가 구성원의 개인적 기준 및 가치, 직무요건 등과 불일치하거나 또는 직무가 개인의 도덕, 가치관과 반대되는 행동을 요구하면 발생한다[26]. 역할갈등의 하위영역으로 역할스트레스는 조직으로부터 부여받은 역할을 수행하면서 인지하게 되는 심리적 부조화 상태이며, 역할모호성은 직무와 관련해서 무엇을 해야 할 지에 관한 정보가 부적절하거나 잘못된 정보가 있을 때 발생한다. 본 연구에서는 Nielson, Carlson과 Lankau의 연구[27]를 토대로 임재문의 연구[28]에서 사용된 역할스트레스와 역할모호성에 관한 13개 문항을 역할갈등의 측정도구로 사용하였다.

3.3 이직의도

이직의도는 이직이라는 행동으로 나타난 결과가 아니라 장차 이직행동으로 나타날 수 있는 심리적인 상태이며, 조직에서 일정한 보수를 받는 구성원이 자발적으로 조직에서의 구성원 자격을 종결하려고 하는 의도를 의미한다. 이직의도를 측정하기 위하여 이형정[29]이 사용한 총 7문항의 척도를 사용하였다.

3.4 자아탄력성

자아탄력성은 내·외적 스트레스에 대해 유연하고 융통성 있게 적응하는 역동적인 능력으로, 스트레스나 역경을 잘 극복할 수 있는 개인의 성격유형으로 정의한다[20]. Block과 Kremen[30]이 개발한 자아탄력성 척도를 유성경과 심혜원[31]이 번역하고 수정, 보완한 척도를 사용하였으며, 총 14문항으로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 자아탄력성이 높음을 의미하며, 스트레스 사건 경험 후 다시 개인의 자기통제가 가능한 수준으로 돌아오는 능력이 뛰어난을 나타낸다.

4. 자료분석

본 연구의 수집된 자료는 SPSS 17.0과 AMOS 프로그램을 이용하여 통계 처리를 하였다. 첫째, 조사대상자들의 사회인구학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도와 백분율을 산출하였다. 둘째, 측정도구의 신뢰도를 살펴보기 위하여 Cronbach' α 를 산출하고, 타당성 검증을 위

해 요인분석을 실시하였다. 셋째, 변수 간의 관계를 살펴보기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다. 넷째, 감정노동자의 직무스트레스와 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 마지막으로, 감정노동자의 직무스트레스와 역할갈등 및 이직의도와와의 관계에서 자아탄력성의 조절효과를 살펴보기 위하여 조절효과 연구모형의 적합도 검증과 공분산구조분석을 실시하였다.

공분산구조분석은 종속관계의 구체성에 대한 이론적 정당성과 제안관계의 수정 그리고 모형추정과 관련된 다른 많은 측면들을 설명해주며 거의 모든 측면에서 이론의 합리성을 제공한다. 즉, 잠재변수 간의 인과관계를 검토하고 설정한 가설을 검증하려면 모형이 어느 정도 수용될 수 있는지를 판정하는 통계기법이다. 공분산구조방정식 모형의 계수 추정방식은 최대우도법을 사용하고, 본 연구에서 설정한 가설적 경로모형의 적합도를 평가하였다. 모형의 최적상태는 다음의 적합도 지수를 통해 평가하였다. χ^2 은 작을수록 바람직, χ^2 에 대한 p 값 ≥ 0.05 바람직, GFI ≥ 0.9 바람직, AGFI ≥ 0.9 바람직, NFI ≥ 0.9 바람직, CFI는 1에 가까울수록 양호, RMR ≤ 0.05 가 바람직하나 0.05에서 0.08이면 적당한 모형으로 판단, RMSEA ≤ 0.05 가 적합하나 일반적으로 0.05에서 0.08까지 분포하는 값은 수용 가능함을 이용하였다[32][33].

IV. 연구결과

1. 응답자의 사회인구학적 특성

조사대상자의 사회인구학적 특성은 [표 1]과 같다. 조사대상자는 모두 여성이었으며, 연령은 20대가 가장 높게 나타났다. 학력은 대학교 졸업이 가장 높았고, 결혼 여부는 미혼이, 직급은 보육교사가 가장 높게 나타났다. 현 보육시설의 근무기간은 1-2년이 가장 높았으며, 보육교사들의 보육기관 이직횟수는 1번이라고 응답한 비율이 가장 높게 나타났다.

표 1. 사회인구학적 특성

	구분	명	%
연령	20대	142	57.3
	30대	89	35.9
	40대	17	6.9
학력	고등학교	2	.8
	전문대학	78	31.5
	대학교	149	60.1
	대학원	19	7.7
결혼 여부	미혼	182	73.7
	기혼	65	26.3
직급	보육교사	127	51.4
	주임교사	105	42.5
	원감	15	6.1
현 보육시설 근무기간	1년 미만	49	19.9
	1-2년	81	32.9
	3-4년	60	24.4
	5-6년	20	8.1
	7-8년	8	3.3
	9-10년	8	3.3
이직횟수	11년 이상	20	8.1
	1번	151	60.9
	2번	58	23.4
	3번	24	9.7
	4번	8	3.2
	5번	3	1.2
	6번 이상	4	1.6

* 무응답치에 따라 사례수가 다름

2. 요인분석과 신뢰성 분석

본 연구에서는 측정된 변수들의 신뢰성 검증을 위해 내적 일관성을 측정하는 방법인 Cronbach's α 값을 산출하고, 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다.

요인추출방식으로는 주성분분석방법을, 요인회전방식으로는 Varimax 회전방법을 사용한 결과 고유치(eigenvalue)가 1이 넘어 항목들이 모두 유의하게 요인 분석된 것으로 나타났고, 신뢰성 검증결과 신뢰도 계수가 모두 .8 이상으로 사용된 측정도구들의 내적 일관성이 높은 것으로 나타났다.

3. 상관관계 분석

감정노동자의 직무스트레스, 역할갈등, 이직의도 및 자아탄력성에 대한 변수 간의 관계를 살펴보기 위한 상관관계 분석결과는 [표 2]와 같다.

표 2. 변수 간 상관관계 분석

	직무 스트레스	역할갈등	자아 탄력성	이직의도
직무스트레스	1			
역할갈등	.384**	1		
자아탄력성	-.432**	-.487**	1	
이직의도	.410**	.394**	-.398**	1

**p<.01

감정노동자의 직무스트레스와 이직의도와는 정(+)적 상관관계가 나타났으며, 역할갈등과 이직의도 관계에서도 정(+)적 상관관계가 나타났다. 자아탄력성과 이직의도와는 부(-)적 상관관계가 나타났다. 회귀분석에서 다중공선성의 문제는 상관관계 계수가 0.8 보다 커야 생각해 볼 수 있는데, 본 연구에서 얻어진 상관관계의 수치로서는 다중공선성 문제를 제기할 수 있는 수준에는 못 미치는 것으로 나타났다[32].

4. 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

본 연구의 연구문제 검증을 위해 회귀분석을 실시한 결과는 [표 3]과 같다.

표 3. 직무스트레스와 이직의도에 대한 다중회귀분석

변수	표준화계수 β
아동과의 활동 요인	.120
업무관련 요인	.425***
행정적 지원 요인	.245**
대인관련 요인	.311**
경제적 안정 요인	.211*
개인관련 요인	.201*
R^2	.243
ΔR^2	.221
F	6.678***

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

감정노동자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 살펴본 결과 통계적으로 유의미한 결과가 나타났다(F=6.678, p<.001). 업무관련 요인(β=.425, p<.001), 행정적 지원 요인(β=.245, p<.01), 대인관련 요인(β=.311, p<.01), 경제적 안정 요인(β=.211, p<.05), 개인관

련 요인(β=.201, p<.05)이 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이 가운데 업무관련 요인이 가장 강력한 영향요인으로 나타났으며, 모델의 설명력은 22.1%로 나타났다. 즉, 업무관련 스트레스, 행정적 지원 스트레스, 대인관련 스트레스, 경제적 안정 스트레스, 개인관련 스트레스 등의 직무스트레스 수준을 높게 지각하는 감정노동자의 경우 이직의도를 높게 지각하고 있다는 것을 알 수 있다.

5. 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향

감정노동자의 역할갈등 수준이 이직의도에 미치는 영향을 살펴본 결과는 [표 4]와 같다.

감정노동자의 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향을 살펴본 결과 통계적으로 유의미한 결과가 나타났다(F=12.314, p<.001). 역할스트레스(β=.498, p<.001), 역할모호성(β=.556, p<.001)이 감정노동자의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이 가운데 역할모호성 요인이 가장 강력한 영향요인으로 나타났으며, 모델의 설명력은 45.6%로 나타났다. 즉, 역할스트레스, 역할모호성 등의 역할갈등 수준을 높게 지각하는 감정노동자의 경우 이직의도를 높게 지각하고 있다는 것을 알 수 있다.

표 4. 역할갈등과 이직의도에 대한 다중회귀분석

변수	표준화계수 β	
독립 변수	역할스트레스	.498***
	역할모호성	.556***
R^2		.485
ΔR^2		.456
F		12.314***

***p<.001

6. 직무스트레스와 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향에서 자아탄력성의 조절효과

감정노동자의 직무스트레스와 역할갈등 및 이직의도 간의 관계에서 자아탄력성의 조절효과를 살펴보기 위하여 측정모형의 적합도 검증을 실시하였다.

구조방정식을 판단해보면, $\chi^2=88.986(p<.01)$, GFI=.984,

AGFI=.953, NFI=.977, CFI=.986, IFI=.997, RMR=.013, RMSEA=.027을 갖는 모형이 도출되었다.

표 5. 구조방정식모형의 적합도

통계량	χ^2	df	GFI	AGFI	NFI	CFI	IFI	RMR	RMSEA
수치	88.986	30	.984	.953	.977	.986	.997	.013	.027

일반적으로 χ^2 값을 자유도(df)로 나눈 값 즉, Q값이 3 이하인 경우를 모형으로 적합한 것으로 판단하므로 모형이 적합하다고 볼 수 있다. 또한 표본 특성으로부터 자유로운 CFI를 권고하는 있는 점을 감안한다면 본 연구의 CFI 지표값이 .986으로 나타나 모델 적합도는 수용가능으로 평가할 수 있다. RMR 역시 .05보다 낮은 .013의 수치를 나타냈고, GFI, AGFI, NFI, IFI 모두 적합도 기준치인 .9 이상으로 나타났다. RMSEA 역시 .027로 나타나 모두가 모델 기준치에 적합한 수치로 나타났다. 즉, 연구모형은 앞에서 언급한 공분산구조분석의 일반적인 평가기준을 삼는 지표들과 비교해 볼 때, 기준에 만족할 만한 수준의 값으로 모형의 적합도가 충족되었다고 볼 수 있다. 이에 모델 수용에 적절한 것으로 판단된다.

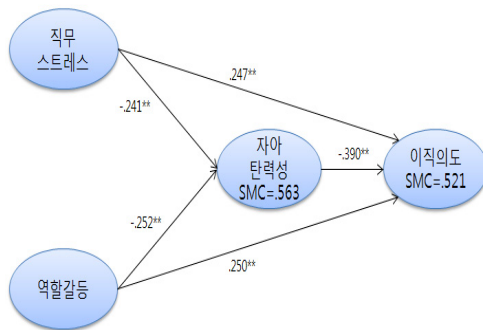
[그림 1]의 분석결과를 살펴보면, 감정노동자의 직무스트레스는 자아탄력성에 대하여 경로계수 -.241(p<.01), 표준오차 .060, t값(C.R) 7.984, 유의확률 p=.000으로 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할갈등은 자아탄력성에 대하여 경로계수 -.252(p<.01), 표준오차 .070, t값(C.R) 7.039, 유의확률 p=.000으로 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자아탄력성은 이직의도에 대하여 경로계수 -.390(p<.01), 표준오차 .076, t값(C.R) 9.023, 유의확률 p=.000으로 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 감정노동자의 직무스트레스와 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향에서 자아탄력성이 조절효과를 나타내고 있다는 것을 알 수 있다.

V. 결론

본 연구는 감정노동자의 직무스트레스와 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고, 이들 관계에서 자아탄력성의 조절효과를 살펴보고자 하였다. 이를 위해 서울과 경기도의 보육시설 60곳을 선정하여 보육교사를 대상으로 설문지를 배포하였다. 총 248부의 수집된 자료는 SPSS 17.0과 AMOS 프로그램을 사용하여 분석하였다.

본 연구의 결과 첫째, 감정노동자의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 업무관련 스트레스, 행정적 지원 스트레스, 대인관련 스트레스, 경제적 안정 스트레스, 개인관련 스트레스를 높게 지각하는 것으로 나타나 보육교사의 직무스트레스와 이직의도 간에 정(+)적 상관관계가 나타난 선행연구 [34][35]와 일치하는 결과를 보였다. 또한 이 결과는 보육교사의 경제적 요인, 비지원적 근무환경 및 운영 요인에 대한 스트레스가 높을수록 이직의도가 높다는 선행연구[34][35]와도 맥락을 같이 한다.

둘째, 감정노동자의 역할갈등이 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 즉, 역할갈등, 역할모호성 수준을 높게 지각할수록 높은 이직의도를 가지고 있다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 감정노동에서 감



**p<.01

그림 1. 자아탄력성 조절효과

모형의 적합도를 검증하고 구조모형에서 설정한 내생변수가 예측변수에 의해 설명되는 정도인 SMC(squared multiple correlation)를 검토한 결과는 [그림 1]과 같다.

정부조화가 높을수록 이직의도가 높아지고[36], 감정소진이 직무만족을 저해시켜 이직의도를 높인다는 선행연구 결과[37]와 맥락을 같이 하는 것으로 볼 수 있다. 또한 보육교사의 역할갈등이 많을수록, 동료교사와의 불편한 관계일수록 이직의도가 높다는 선행연구와도 일치한다[35].

셋째, 감정노동자의 직무스트레스와 역할갈등이 이직의도에 영향을 미치는 관계에서 자아탄력성의 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 살펴볼 때, 감정노동자는 직무에 대한 스트레스와 역할에 대한 갈등을 높이 지각하고 있으며, 이로 인해 이직의도에 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 하지만 자신의 내·외적 스트레스에 대해 유연하고 융통성 있게 적응하는 역동적인 능력으로, 스트레스나 역경을 잘 극복할 수 있는 개인의 성격유형이 조절효과를 가져오고 있음도 알 수 있었다.

이에 따라 감정노동자의 직무스트레스와 역할갈등에 대한 스트레스를 감소시키고 감정노동자의 자아탄력성을 증진시키는 프로그램이 제시되어야 하겠다. 자아탄력성을 증진시킴으로써 자신의 내적인 힘을 키워 스트레스 상황에 대처할 수 있도록 해야 할 것이다.

본 연구의 결과를 토대로 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 감정노동자로 보육교사만을 대상으로 하였으나 실제 감정노동자의 범위는 매우 다양하므로 후속연구에서는 다른 직업의 감정노동자까지 확대하여 연구가 이루어져야 할 것이다. 즉, 다양한 직업의 감정노동자에 따라 차이점이 있음을 충분히 밝혀 내지 못한 한계가 있으므로 후속연구에서는 이를 보완하여 연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서는 감정노동자의 범위를 보육교사로 한정하여 연구를 수행한 결과 성별에 따른 비교가 불가능하였다. 이에 후속연구에서는 다양한 직업의 감정노동자 뿐만 아니라 성별에 따른 감정노동자의 비교도 이루어져야 할 것이다.

마지막으로, 조사대상자의 지역을 서울과 경기도로 한정하여 조사를 실시하여 일반화에 어려움이 있으므로 후속연구는 지역적 한계에서 벗어나 전국의 감정노

동자를 대상으로 확대되어야 할 것이다.

참고 문헌

- [1] M. H. Koo, "The employment structure and labor control of female contingent workers in Korea: A case study of females workers in the department store industry," Unpublished doctoral dissertation, Chungnam University, Daejeon, 2002.
- [2] J. A. Morris and D. C. Feldman, "The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor," *Academy of Management Review*, Vol.21, No.4, pp.986-1010, 1996.
- [3] 김민주, "호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향", *관광학연구*, 제21권, 제2호, pp.129-141, 1998.
- [4] 조성연, 백은주, 김혜금, 권연희, 정지나, "한국형 보육교사 직무만족척도(K-CTJSS)의 표준화를 위한 타당화 연구", *한국가정관리학회지*, 제29권, 제2호, pp.1-12, 2004.
- [5] 신성아, *유아교사의 사회적 지지와 소진 및 이직 의도와와의 관계*, 경희대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2006.
- [6] 심숙영, "근무여건과 개인적인 특성에 따른 소진이 유아교육 교사의 이직에 미치는 영향, 아동학회지, 제20권, 제3호, pp.339-349, 1999.
- [7] 오연주, 한유미, "스웨덴과 한국 보육교사의 직무만족도와 전문성에 대한 인식 비교 연구", *미래유아교육학회지*, 제12권, 제1호, pp.99-122, 2005.
- [8] 백경숙, 윤지영, "교사가 지각하는 유아교육기관의 서번트 리더십과 직무만족도와와의 관계", *아동학회지*, 제27권, 제1호, pp.66-79, 2006.
- [9] F. Walsh, "Strengthening family resilience," New York: Guilford Press, 1998.
- [10] 이태구, *조직풍토가 조직몰입에 미치는 효과에 관한 실증연구 : 직무 스트레스의 매개효과와*

- LMX의 질에 의한 조절효과를 중심으로*, 경원대학교 대학원, 박사학위논문, 2009.
- [11] 윤정아, 이해정, “간호조직의 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 간의 관계”, *간호행정학회지*, 제13권 제3호, pp.293-301, 2007.
- [12] 김형섭, “호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와와의 관계에 대한 연구”, *관광연구*, 제19권, 제3호, pp.203-225, 2005.
- [13] 지명원, *여행사 종사자의 직무불안정성, 역할갈등 및 심리적 복지 간의 관계에서 셀프리더십의 매개효과 연구*, 동국대학교 대학원, 박사학위논문, 2011.
- [14] S. Glazer and T. A. Beehr, “Consistency of implications of three role stressors across four countries,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol.26, pp.467-487, 2005.
- [15] R. D. Iverson, “Employee intent to stay: An empirical test of a revision of the Price and Mueller model, Unpublished doctoral dissertation, The University of Iowa, 1992.
- [16] C. Chiu, C. Chien, C. Lin, and C. Y. Hsiao, “Understanding hospital employee job stress and turnover intentions on a practical setting: the moderating role of locus of control,” *Journal of management development*, Vol.24, No.10, pp.837-855, 2006.
- [17] D. R. Dalton and W. D. Todor, “Turnover, transfer, absenteeism: An interdependent perspective,” *Journal of Management*, Vol.19, pp.193-219, 1993.
- [18] A. S. Masten, J. J. Hubbard, S. D. Gest, A. Tellegen, N. Garnezy, and M. Ramirez, “Competence in the context of adversity: pathways to resilience and maladaptation from childhood to late adolescence,” *Development and Psychopathology*, Vol.11, pp.143-169, 1999.
- [19] 이옥형, “대학생의 생활스트레스, 자아탄력성 및 사회적 지지가 심리적 안녕감에 미치는 영향”, *청소년학연구*, 제19권, 제1호, pp.29-57, 2012.
- [20] J. H. Block and J. Block, “The role of ego-control and ego-resilience in the organization of behavior,” In W. A. Colliness(ed.), *Minnesota symposia on child psychology*, Vol.13, pp.39-101, 1980.
- [21] D. C. Funder, J. H. Block, and J. Block, “Delay of gratification: Some longitudinal personality correlates,” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.44, pp.1198-1213, 1983.
- [22] C. Clark, “Career Commitment in Human Service Professionals: A Biographical Study,” *Human Relations*, Vol.44, pp.419-437, 1980.
- [23] R. V. D’Arienzo, J. C. Moracco, and R. J. Krajewski, “Stress in Teaching : A comparison of perceived occupational stress factors between special education and regular classroom teachers,” *University Press of America Inc.*, 1982.
- [24] 권기태, *교사의 직무스트레스와 대처방법에 관한 조사연구*, 경북대학교 교육대학원, 석사학위논문, 1990.
- [25] 김현자, *적극적 부모역할훈련 프로그램(AP)을 적용한 집단미술치료가 보육교사의 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 효과*, 영남대학교 대학원, 박사학위논문, 2010.
- [26] D. P. Schultz and S. E. Schultz, “Psychology and work today: An introduction to industrial and organizational psychology (8th ed.),” Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, 2003.
- [27] T. R. Nielson, D. S. Carlson, and M. Lankau, “The supportive mentor as a means of reducing work-family conflict,” *Journal of Vocational Behavior*, Vol.59, pp.364-381, 2001.
- [28] 임재문, *멘토링기능이 호텔직원의 역할스트레스와 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향: 서울시내 특1급 호텔을 중심으로*, 세종대학교 대학원, 석사학위논문, 2008.

- [29] 이형정, 국·공립 보육시설의 근무환경과 보육교사의 이직에 관한 연구: 서울시를 중심으로, 국민대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2009.
- [30] J. Block and A. M. Kremen, "IQ and ego-resilience: conceptual and empirical connections and separateness," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.70, pp.349-362, 1996.
- [31] 유성경, 심혜원, "적응 유연한 청소년들의 심리적 보호요소 탐색", *교육심리연구*, 제16권, pp.189-206, 2002.
- [32] J. F. Hair, R. E. Jr. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black, "Multivariate data analysis with reading (5th ed.)," Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc., 1998.
- [33] 김계수, "AMOS 구조방정식 모형분석", (주)테이타솔루션, 2004.
- [34] 임주희, *보육교사의 직무만족과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향연구*, 서울시립대학교 도시과학대학원, 석사학위논문, 2007.
- [35] 정란희, *보육교사의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 불교어린이집을 중심으로*, 동국대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.
- [36] 안대회, 박종철, "호텔종사원의 감정노동에 따른 감정부조화가 소진 및 이직의도에 미치는 영향", *한국콘텐츠학회논문지*, 제9권, 제9호, pp.335-345, 2009.
- [37] 이수연, 양혜술, "콜센터 근로자의 감정노동과 감정소진 및 이직의도의 관계에 대한 연구", *한국콘텐츠학회논문지*, 제8권, 제4호, pp.197-210, 2008.

저자 소개

이주연(Ju-Yeon Lee)

정회원



- 1998년 2월 : 인하대학교 소비자 아동학과(가정학사)
 - 2001년 2월 : 숙명여자대학교 아동복지학과(가정학석사)
 - 2001년 9월 ~ 2007년 2월 : 숙명여자대학교 아동복지학과(문학박사)
 - 2010년 9월 ~ 현재 : 세계사이버대학교 아동보육학과 전임강사
- <관심분야> : 아동보육, 아동상담, 치료놀이

지명원(Myong-Won Chi)

정회원



- 2001년 8월 : 숙명여자대학교 행정학과(행정학석사)
 - 2005년 2월 : 세종대학교 호텔관광경영학과(경영학석사)
 - 2008년 9월 ~ 2011년 8월 : 동국대학교 호텔관광경영학과(호텔관광경영학박사)
 - 2012년 3월 ~ 현재 : 중부대학교 관광경영학과 전임강사
- <관심분야> : 인사조직, 여행사경영, 사회복지