

돌봄 서비스 종사자의 감정노동 잠재 프로파일 분석 - 보육교사의 감정노동 유형이 직무열의와 교육애에 미치는 영향 -

박 미 경* / 이 흥 재**

본 연구는 보육교사가 사용하는 감정노동 전략에 따른 잠재 프로파일 유형을 규명하고, 이들 유형에 따른 직무열의와 교육애의 차이 및 영향을 분석하였다. 이를 위해 보육교사 945명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 잠재 프로파일 분석(latent profile analysis) 결과, 보육교사의 감정노동 프로파일 유형은 표면행위와 내면행위의 상호 결합 정도에 따라 두 전략 모두 낮은 수준으로 활용하는 '감정노동 비행위자', 내면행위 전략을 주로 사용하는 '내면 위주 행위자', 두 전략을 평균 수준으로 활용하는 '평균수준 감정노동 행위자', 두 전략을 모두 높은 수준으로 활용하는 '높은 수준의 감정노동 행위자' 등 4개 집단이 확인되었다. 보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형에 따른 직무열의와 교육애의 차이를 분석한 결과, 내면 위주 행위자의 직무열의와 교육애 인식이 가장 높은 것으로 나타났으며, 감정노동 비행위자 유형의 경우 직무열의와 교육애 모두 가장 낮은 집단으로 분석되었다. 보육교사의 직무열의와 교육애에 대한 감정노동 프로파일 유형의 효과는 내면 위주 행위자 유형에 비해 비행위자, 평균수준 감정노동 행위자, 높은 수준의 감정노동 행위자 유형에 포함된 보육교사일수록 직무열의와 교육애가 모두 낮아짐을 확인할 수 있었다. 이상의 분석결과를 토대로 보육교사의 효과적인 감정노동 및 감정조절관리를 위한 이론적·정책적 함의를 논의하였다.

주제어 _ 감정노동, 직무열의, 교육애, 잠재 프로파일 분석, 보육교사

* 안양대학교 아리교양대학 조교수(제1저자)
** 안양대학교 공공행정학과 교수(교신저자)

Emotional Labor Latent Profile Analysis of Care Service Employees: The Effects of the Childcare Teachers' Emotional Labor Profiles on the Work Engagement and Affection for teaching

Park, Mi-Kyung* / Lee, Hong-Jae**

The purposes of this study are to explore childcare teacher's emotional labor strategies types and to analyze effects of emotional labor profiles on their work engagement and affection for teaching. The present study conducted a survey to a total of 945 childcare teachers who were working childcare center in metropolitan. By adopting latent profile analysis, we classified four emotional labor profiles: non actors who engage in low levels of both of acting strategies (surface and deep acting), deep actors who engage mainly in deep acting, medium actors who engage in middle level of both of acting strategies, and regulators who strongly engage in both of acting strategies. The results showed that deep actors experienced higher levels of both of work engagement and affection for teaching than other profiles. Non actors, however, was analyzed as the group with the lowest level of both of work engagement and affection for teaching. The present study analysed the effects of childcare teachers' emotional labor profile type on their work engagement and affection for teaching. The results showed that the emotional labor profile type had a significant effect on the work engagement and affection for teaching of childcare teacher. We found that deep actors types had a more positive effect on the work engagement and affection for teaching of childcare teachers than non-actors, medium actors, and regulators types. Based on the results, this study suggested the theoretical and practical implications to manage the childcare teacher's emotional labor and emotion regulation.

Key words _ Emotional Labor, Work Engagement, Affection for Teaching, Latent Profile Analysis (LPA),
Childcare Teacher

* Assistant Professor, College of Liberal Arts, Anyang University(First Author)

** Professor, Department of Public Administration, Anyang University(Corresponding Author)

I. 서론

사회서비스에 대한 요구증대와 공공성이 강조되고 있다. 이와 함께 질높은 사회서비스 전달에 관한 관심도 증가하고 있다. 사회서비스의 질적 제고는 서비스의 효과성 제고를 위한 선결과제이다. 대표적인 돌봄 서비스인 보육서비스의 질적 수준을 결정하는 요인은 다양하다. 보육교사는 영유아에게 돌봄과 교육서비스를 제공하는 주체로 서비스의 질을 결정하는 핵심요인이다. 보육교사의 긍정적인 직무태도는 서비스 질을 높이는 중요한 변인이다. 보육교사가 자신의 직무를 수행하면서 긍정적이고 열정적인 열의(engagement)를 가지고 영유아 발달을 위해 최선의 노력을 다하는 교육애를 실천할 경우 보육서비스의 질은 향상될 수 있다(김안나, 2018; 김희영·홍지명, 2017).

보육교사는 자신의 직무에 대한 열의와 교육애를 실천하는 과정에서 육체노동과 정신노동은 물론 다양한 감정노동(emotional labor)을 경험한다. 일반적으로 감정노동은 조직의 감정규칙에 대응하기 위해 자신의 감정이나 정서를 조절·통제하는 것을 의미한다(Hochschild, 1983). 보육교사는 초·중등 교사와 달리 영유아는 물론 학부모와 긴밀한 상호작용을 형성하며, 정서적으로 교류한다(정명선, 2014: 148). 보육교사는 영유아와 효과적인 의사소통을 위해 정서적 표현행위를 사용함으로써 상호작용한다. 보육교사는 상대적으로 언어사용이 미숙한 영유아와 장시간 함께하면서 비언어적 표현인 미소와 상냥함을 유지해야 하며, 감정노동을 경험하게 된다(신정선·최은정, 2021: 900). 보육교사는 교사로서의 역할수행과정에서 자신의 감정조절과 통제를 요구받게 되는 것이다. 자신이 느끼는 감정보다는 대외적으로 요구받는 교사로서 적합한 감정을 표현해야 하고, 직업윤리에 적합하다고 여겨지는 감정을 표현해야 한다(Ashforth & Humphrey, 1993). 이에 보육교사의 감정조절 및 감정관리는 무엇보다 중요하다. 보육교사는 교사로서 요구받는 감정과 자신의 실제 감정의 불일치와 긴장으로 인한 감정부조화를 경험하게 되며, 이는 직무태도에 영향을 미치게 된다.

기존 연구들은 감정노동과 직무태도의 관련성에 주목해 왔다. 감정노동과 직무열의의 관계(김명소·이민주, 2017; 염소란·김명소, 2017a)를 비롯해 보육교사의 직무만족(유경숙, 2017; 이주연·고재욱, 2016), 조직헌신, 교사효능감 또는 교육애(김옥주·한상길, 2021; 이명한 외, 2021), 소진(신정선·최은정, 2021; 이지영·이주연, 2020; 조홍자, 2020), 직무스트레스(김근혜, 2018; 김향미·양금숙, 2019), 이직의도(강구수·신근영, 2020; 신영일, 2018)와의 관련성을 실증하였다. 보육교사의 감정노동 관련 연구가 다수 보고되고 있지만, 대부분은 감정노동 전략인 표면행위와 내면행위를 상호 독립된 변인으로 간주하는 접근(variable-centered approach)을 취하고 있다. 변인 중심적 접근은 표면행위와 내면행위 전략이 직무태도에 미치는 효과를 설명하는데 도움을 줄 수 있다. 하지만 보육교사가 실제 현장에

서 경험하는 감정노동 결합 양상과 다양성을 설명하는데 한계가 있다. 보육교사는 조직의 요구와 자신의 감정을 표현하는 과정에서 표면행위와 내면행위 전략을 동시에 사용하기도 하며, 두 전략의 상대적 결합 수준에 따라 감정노동 하위유형은 다양하게 나타날 수 있기 때문이다(Gabriel et al., 2015).

최근 일부 연구에서는 사람 중심 접근(person-centered approach)으로 감정노동 프로파일 유형에 주목하고 있다(Gabriel et al., 2015; 양정옥 외, 2016; 염소란·김명소, 2017b; 오현성 외, 2018). 이들 연구는 감정노동 두 전략의 상대적 결합 수준에 따라 감정노동 유형은 다양하며, 그 유형에 따라 직무태도가 다르게 나타날 수 있음을 강조한다. 특히 일부 연구에서는 감정노동 유형화를 통한 직무태도와 의 관련성을 파악하는 등 논의의 확장이 이루어지고 있다. 감정노동 유형에 따라 직무 관련 변인과 서로 다른 관련성이 있으며(Gabriel et al., 2015), 직장인의 감정노동 유형에 따라 직무열의와 직무탈진 등의 직무태도가 상이하다는 결과(염소란·김명소, 2017b)를 밝히고 있다. 그럼에도 불구하고 보육교사의 감정노동 전략의 유형화를 시도한 연구는 찾아보기 어려운 실정이다. 감정노동 프로파일 유형이 연구대상에 따라 상이할 수 있다는 점을 감안할 때 돌봄 서비스 주체인 보육교사의 감정노동 프로파일 유형화와 직무열의와 교육애와의 관계에 관한 규명은 중요한 논제로 간주될 수 있다. 본 연구에서 보육교사의 감정노동 유형과 직무열의, 교육애와의 관련성에 주목하는 이유는 감정노동이 감정부조화로 인한 역기능외에도 자기표현(self-expression) 촉진과 자신의 역할 및 정체성의 개인화를 통해 긍정적인 직무태도에 영향을 미칠 수 있다는 점을 고려할 때(Ashforth & Humphrey, 1993), 감정노동 유형과 긍정적 직무태도인 직무열의와 교육애와의 관련성을 파악할 필요가 있기 때문이다. 많은 선행연구에서 직무열의를 감정노동의 긍정적 결과변인으로 설정하는 것도 이와 무관하지 않다(권동균 외, 2015; 김명소·이민주, 2017, 박선애·이재창, 2014; 염소란·김명소, 2017b, 황성재 외, 2014). 이와 함께 보육교사의 특성상 영유아 보육에 기본이 되는 가치, 규범, 역할 등을 수용하는 자세(허혜경, 2021)를 의미하는 교육애는 보육서비스의 질적 제고를 위해 요구되는 보육교사의 핵심적인 직무태도이기 때문이다. 이러한 맥락에서 보육교사의 감정노동 유형은 어떠한 형태로 나타나는지, 이러한 감정노동 유형이 보육교사의 직무태도라고 할 수 있는 직무열의 및 교육애와 어떠한 관련성을 갖는지에 관한 심도있는 논의가 필요하다. 이러한 논의는 보육교사의 감정노동 유형을 규명하고 이에 따른 직무태도와의 관련성을 논의하는데 새로운 관점을 제공해 줄 수 있기 때문이다.

본 연구의 목적은 돌봄 서비스 종사자인 보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형화를 통해 각 잠재 집단 유형에 따른 직무태도의 차이와 영향을 분석하고 이론적·실천적 함의를 제시하는 데 있다. 돌봄 서비스 종사자인 보육교사의 감정노동 전략에 따른 잠재집단은 어떻게 유형화할 수 있으며, 유형별 특성은 어떠한가? 감정노동 잠재집단 유형에 따라 보육교사의 직무열의와 교육애의 차이와 영향은 어떠한가 등은 주요 연구문제이다. 이를 위해 보육교사의 감정노동 전략 정도를 잠재 프로파일 분석(latent

profile analysis)을 통해 유형화하고, 감정노동 프로파일 유형이 보육교사의 직무열의와 교육애 등 직무태도에 미치는 영향을 검토함으로써 기존의 변인 중심 접근연구와의 차별화를 시도한다. 이러한 논의를 통해 돌봄 서비스 종사자인 보육교사의 감정노동 프로파일 유형의 특성을 이해하고 효과적인 정서관리를 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 이론적 논의

1. 감정노동

감정노동(emotional labor)은 조직목표 달성을 위한 직무수행 과정에서 조직의 규범과 자신의 감정을 조절 또는 규제하는 노력을 의미한다(Grandey, 2000; Hochschild, 1983). Morris & Fledman(1996)에 따르면 감정노동은 단순히 고객에게 친절하고 도움이 되는 행동을 하는 차원이 아니라 근로자가 조직이 요구하는 목표에 따라 자신의 감정을 만들어내기 위해 관리하는 목적의식적인 감정활동으로 이해될 수 있다.

감정노동은 외현적으로 나타나는 감정의 표현과 감정규제 정도에 따라 표면행위와 내면행위 전략으로 구분된다(Ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2000; 김경희 외, 2017). 표면행위(surface acting) 전략은 자신의 감정을 표현할 때 자신의 실제 감정을 억제하거나 가장해서 나타내는 행위이다(Grandey, 2003; Zapf, 2002; 이주연·고재욱, 2016). 표면행위는 개인의 내적 감정을 변화시키기도 하는 조직의 감정표현 규범에 일치시키려 하는 것이다. 이러한 측면에서 Rafaeli & Sutton(1987)은 표면행위를 ‘나쁜 신념으로 속이기’(fake in bad faith)라고 표현한 바 있다. 표면행위는 조직의 규범에 따른 행위와 자신의 내적 감정의 불일치로 인해 감정부조화(emotional dissonance)를 경험하게 한다(Grandey 2003; Grandey et al., 2013; 염소란·김명소, 2017b: 467). 예를 들어 보육교사가 현장에서 소진을 경험하고 무의미한 정서적 상황에 놓여 있으나, 조직에서 요구하는 영유아와의 긍정적인 상호작용을 위해 최대한 자신의 감정을 변화시켜 표현하는 경우 감정부조화를 경험하게 된다.

내면행위(deep acting) 전략은 조직에서 요구하는 감정표현 규칙에 따라 자신의 내적 감정을 통제하기 위해 노력하는 것을 의미한다(Scott & Barnes, 2011; 김동현·이재모, 2014: 423). 내면행위 전략은 표면행위와 달리 자신에게 기대되는 감정 상태를 실제로 경험하려고 노력하고 그 상황에 적합한 감정을 내재적으로 조절하여 표현한다. 이에 따라 실제적-외현적 감정이 동일시되며(Brotheridge &

Grandey, 2002; Grandey et al., 2013; 이주연·고재욱, 2016: 193), ‘좋은 신념으로 속이기’(fake in good faith)라고 비유되기도 한다(Rafaeli & Sutton, 1987). 예를 들어 보육교사가 실제 상황을 가정하고 그 상황에 적합한 감정을 내면화하여 실제 현장에서 그대로 표현하는 것이다(이진화 외, 2010: 120). 이 경우 어린이집에서 요구하는 감정 규칙과 보육교사 자신의 내적 감정 사이의 부조화는 그리 크지 않다. 다만 어린이집에서 요구하는 감정 규칙을 내면화하기 위해서는 상당한 노력이 필요하다는 점(Thomas, 2008)을 고려할 때, 표면행위에 비해 감정노동의 강도가 크다고 할 수 있다.

지금까지 대부분의 연구들은 감정노동 전략의 선행변인과 결과변인의 관계규명에 초점을 맞추었다. 이들 연구는 감정노동이 우울이나 소진, 직무스트레스나 직무만족, 이직의도 등 부정적 직무태도에 영향을 미치는 요인이며, 그 효과는 표면적 행위와 내면적 행위 전략에 따라 다를 수 있음을 보여주었다(Goldberg & Grandey, 2007; Hülshager & Schewe, 2011; 박성복·이상욱, 2018). 보육교사를 대상으로 하는 연구에서도 감정노동이 소진(방해순·김상철, 2016; 이지영·이주연, 2020; 조홍자, 2020)이나 직무스트레스(유경숙, 2017; 정명선, 2014), 이직의도(강구수·신근영, 2020; 신영일, 2018)에 미치는 영향을 파악하였다. 이들 연구는 감정노동의 전략이 상호독립적이라는 점을 가정하고 있다. 주목해야 할 점은 감정노동 전략이 항상 독립적이거나 배타적으로 나타나는 것은 아니라는 것이다. 감정노동을 경험하는 개인들은 하나의 전략만을 사용할 수도 있지만 두 전략을 조합하여 사용할 수도 있다(Gabriel et al., 2015; 염소란·김명소, 2017b: 469; 오현성 외, 2018: 170). 개인에 따라 표면행위와 내면행위 전략을 다양하게 결합하여 사용할 수도 있다는 것이다. 이와 관련해 Gabriel et al.(2015)은 ‘감정노동 행위자 프로파일’(emotional labor actor profile) 개념을 제안하면서 개인에 따라 표면행위와 내면행위 전략의 결합 수준에 따라 감정노동의 하위유형이 다양하게 존재할 수 있음을 주장한 바 있다. 이는 개인의 감정노동 전략을 사용하는 과정에서 표면행위와 내면행위 전략의 상호작용 가능성을 고려해야 함을 강조하는 것이다(오현성 외, 2018: 173). 개별적 감정노동 전략의 독립된 효과를 선형적으로 파악하는 변인 중심의 접근(variable-centered approach)보다는 두 전략 간의 상호작용이나 결합을 통한 전략 사용 행위자의 특성을 밝히는 사람 중심의 접근(person-centered approach)이 유용할 수 있음을 보여준다. 이러한 맥락에서 감정노동에 관한 연구는 감정노동 구성요인의 독립된 효과를 분석하는 변인 중심의 접근에서 두 전략의 상호작용이나 결합의 상태에 따라 유형화를 시도한 사람 중심 접근으로 확장되고 있다.

사람 중심 접근의 대표적인 연구라 할 수 있는 Gabriel et al.(2015)은 서비스직 종사자를 대상으로 표면행위와 내면행위의 수준(Low, Medium, High)에 따라 두 전략의 상호결합 유형 5개의 감정노동 프로파일을 제시하였다. 그들에 따르면 낮은 수준의 표면행위와 내면행위를 보이는 감정노동 비행위자(non actors: 5.5%), 높은 표면행위와 낮은 내면행위를 보이는 표면적 행위자(surface actors: 12.1%),

낮은 표면행위와 높은 내면행위를 보이는 내면적 행위자(deep actors: 32.1%), 두 전략 모두 낮은 수준의 행위자(low actors: 39.2%), 두 전략 모두 높은 수준으로 사용하는 감정규제자(regulators: 11.1%)이다. 이후 Gabriel et al.(2015)의 유형 분류를 토대로 국내 감정노동 프로파일 분석연구가 수행되었다. 양정옥 외(2016)는 백화점 판매직 사원을 대상으로 감정노동전략의 잠재유형을 표면연기자(21.2%), 내면연기자(13.0%), 표면연기와 내면연기 모두 적게 하는 비연기자(1.5%), 두 전략을 모두 활용하는 저글러(juggler: 64.2%)라는 4개 유형을 제시하고, 저글러 유형의 직무스트레스가 가장 높다고 하였다. 염소란·김명소(2017b)는 일반 직장인을 대상으로 표면 중심 수행자(17.3%), 내면 중심 수행자(10.9%), 비수행자(6.2%), 보통 수준의 양면 수행자(moderators: 48.6%), 높은 수준의 양면 수행자(regulators: 17.0%)라는 5개 유형을 도출하였다. 오현성 외(2018)는 민원업무 담당 공무원과 공기업 직원의 감정노동 수행 강도에 따라 6개의 감정노동 잠재 프로파일 유형을 도출하였다. 감정노동 수행 강도의 수준이 모두 낮은 '평온한 감정노동자(peaceful emotional laborers: 7.0%)', 중간보다 조금 낮은 '약한 감정노동자(weak emotional laborers: 28.1%)', 내적 요인(감정조절 노력, 고객과의 갈등, 감정손상 등)의 강도는 중간이지만 외적 요인(모니터링 관리 체계, 조직의 지지·보호체계)에 대한 부정적 인식이 감정관리에 작용하는 '상황적 감정노동자(situational emotional laborers: 32.0%)', 상황적 감정노동자와 반대의 특성을 가진 '개인적 감정노동자(personal emotional laborers: 21.0%)', 조직의 지지·보호체계에 대한 신뢰와 활용이 높은 '고지지-강한 감정노동자(high-supported strong emotional laborers: 1.0%)', 감정노동 수행 강도가 모두 평균보다 높은 '저지지-강한 감정노동자(low-supported strong emotional laborer: 10.9%)' 유형으로 구분될 수 있으며, 감정노동 수행 강도가 높을수록 우울 수준은 높고, 직무만족은 낮음을 밝혔다.

이상에서 살펴본 바와 같이 감정노동 잠재 프로파일 유형은 비교적 다양하게 제시되고 있다. 흥미로운 점은 연구에 따라 감정노동 잠재유형의 구성비율이 상이하게 나타나고 있다는 점이다. 이는 감정노동 잠재 프로파일 유형의 내용과 구성비율이 연구대상에 따라 차이가 있을 수 있음을 시사한다. 결국 감정노동 잠재 프로파일은 연구대상의 직무의 내용이나 특성, 조직의 특성, 대상과의 상호작용 시간 등과 관련성이 있음을 의미하는 것이기도 하다. 따라서 감정노동 잠재 프로파일에 관한 논의는 다양한 직종과 영역으로 확장될 필요가 있다. 앞서서도 살펴본 바와 같이 사회 돌봄 서비스 주체인 보육교사의 감정노동에 관한 연구는 대부분 변인 중심 접근을 취하고 있다. 이러한 접근은 보육교사가 표면행위와 내면행위의 두 가지 전략을 결합해서 사용하는 역동성을 설명하는데 한계가 있다. 보육교사가 수행하는 감정노동은 표면행위와 내면행위 전략이 동시에 높거나 낮을 수 있으며, 두 전략의 상호 결합수준에 따라 다양하게 나타날 수 있다. 이러한 가정을 토대로 본 연구는 보육교사의 감정노동의 잠재 프로파일을 유형화하고 유형별 특성을 파악하고자 한다.

2. 감정노동의 결과: 보육교사의 직무열의 및 교육애

구성원의 감정노동은 직무태도에 영향을 미칠 수 있다. 기존 선행연구에서는 감정노동이 직무소진(박성복·이상욱, 2018; 신정선·최은정, 2021; 이지영·이주연, 2020; 조홍자, 2020)이나 우울(오현성 외, 2018), 이직의도(강구수·신근영, 2020; 신영일, 2018) 등 부정적 결과에 영향을 미치는 요인임을 밝혔다. 감정노동은 감정부조화로 인한 부정적인 기능뿐만 아니라 조직구성원들의 자기표현(self-expression)을 촉진하여 자신의 역할을 자신의 정체성으로 개인화함으로써 서비스 성과를 증진시키는 긍정적 기능도 존재한다(Ashforth & Humphrey, 1993; 황성재 외, 2014: 4931). 이는 감정노동이 긍정적 직무태도에 영향을 미칠 수 있음을 의미한다. 이러한 맥락에서 본 연구는 보육교사의 특성을 반영하여 감정노동 결과변인으로 직무열의와 교육애에 주목하고자 한다. 보육교사가 자신의 직무를 수행하면서 긍정적인 열의(engagement)를 가지고 영유아 발달을 위해 최선의 노력을 다하는 교육애를 실천할 경우 보육서비스의 질은 향상될 수 있기 때문이다(김안나, 2018; 김희영·홍지명, 2017).

직무열의(work engagement)는 직무소진과 반대되는 개념으로 직무에 대해 긍정적으로 헌신하며 몰두하려는 마음가짐이라고 할 수 있다(Maslach et al., 2001). Schaufeli et al.(2006)에 따르면 직무열의는 활력(vigor), 헌신(dedication), 몰두(absorption)의 차원을 포함하는 개념으로 직무와 관련된 긍정적인 심리상태를 의미한다. 직무열의는 자신의 직무 수행에 심리적 에너지와 자발적인 노력을 투입하는 상태, 특성, 행동을 설명하는 개념으로(Macey & Schneider, 2008), 정서 및 행동적 측면과 관계가 있다(Harter et al., 2002; 배상훈 외, 2016). 이러한 맥락에서 보육교사의 직무열의란 교직에 대한 철학과 열정을 가지고 영유아와의 보육활동에서 필요한 기술들을 적극적으로 수행하며, 자신에게 주어진 역할과 기대에 부응하는 것을 의미한다(김안나, 2018: 294).

많은 선행연구에서 감정노동과 직무열의의 관련성을 보고하고 있다. 일부 연구에서는 표면행위가 직무열의에 부(-)의 영향을 미치는 반면, 내면행위는 정(+)의 영향을 보고하였다(권동균 외, 2015; 염소란·김명소, 2017a; 황성재 외, 2014). 이와는 달리 내면행위만이 직무열의에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과도 존재한다(김명소·이민주, 2017; 박선애·이재창, 2014; 신강현 외, 2008; 이랑 외, 2006; 조주은, 2016). 신소희·장금성(2016)은 직무열의에 가장 주요한 예측 변수로 내면행위임을 규명한 바 있다. 이는 자신의 실제 감정을 억제 또는 가장하는 표면행위가 지속될 경우 감정부조화는 지속되고 직무에 대한 열의에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 반면, 조직에서 요구하는 감정표현 규칙에 따라 자신의 내적 감정을 통제하기 위해 노력할 경우 감정부조화가 감소되어 자신의 직무에 대한 열정과 몰두를 유발할 수 있기 때문으로 해석된다.

잠재 프로파일 분석을 통해 감정노동 유형을 도출하고 각 유형과 직무열의 간의 차이를 분석한 연구

도 존재한다. 염소란·김명소(2017b)에 따르면 일반 직장인을 대상으로 감정노동 잠재 프로파일은 5개 유형으로 구분될 수 있으며, 유형에 따라 직무열의의 차이를 분석하였다. 이들에 따르면 내면행위 중심 수행자 집단의 직무열의가 가장 높고, 그 다음으로 높은 수준의 양면 수행자, 보통 수준의 양면 수행자, 비수행자, 표면행동 중심 수행자 순으로 직무열의가 높다고 하였다. 이러한 논의는 감정노동 전략의 독립된 효과보다는 두 전략의 상호작용이나 결합 정도에 따라 감정노동의 유형이 다양하며, 어떠한 유형의 감정노동 전략을 사용하느냐에 따라 직무열의의 차이가 있음을 보여준다.

보육교사의 특성상 직무열의와 함께 교육애는 보육서비스의 질적 제고를 위해 요구되는 보육교사의 직무태도라 할 수 있다. 보육교사는 사회 돌봄 서비스 일선 현장에서 영유아의 전인격적 발달을 지원하고 학부모의 요구에 대응해 나가며, 이 과정에서 감정노동을 경험한다. 보육교사는 영유아를 위한 돌봄과 교육서비스 제공에 있어 직업에 대한 애착을 가져야 한다. 보육헌신은 보육서비스의 질적 향상을 위한 필수조건으로(허혜경, 2020) 조직헌신에 기반해 개발된 개념이다(이명한, 2021). 보육헌신은 보육서비스 자체에 대한 자발적이고 긍정적인 애착을 의미한다(이명한, 2021). 보육교사의 보육헌신은 영유아를 보육하며 직무를 수행하는 과정에서 보이는 직업 자체에 대한 자발적인 심리적 애착을 의미하며, 전문성, 교육애, 열정 등의 하위요인으로 구성된다(이순아·박은영, 2020: 1002). 여기에서 교육애는 보육교사가 영유아 보육에 기본이 되는 가치, 규범, 역할 등을 수용하는 자세를 의미한다(노종희, 2004; 허혜경, 2021). 교육애는 교육에 기본이 되는 가치, 규범, 역할 등을 수용하여 유아의 특성을 고려해 발달을 지원하기 위한 최선의 노력을 다하는 것이다(강승지·손유진, 2017). 이러한 맥락에서 보육교사의 교육애는 보육서비스의 질을 결정하는 중요한 요인이라고 할 수 있다(김희영·홍지명, 2017; 장영숙, 2012).

보육교사의 감정노동과 교육애, 또는 보육헌신과의 관련성에 관한 연구는 매우 제한적이다. 보육교사의 표면행동과 내면행동이 교육애에 정(+)적 상관성이 있음을 밝힌 이명한 외(2021)의 연구를 제외하면 직접적인 관련 연구는 찾기 어려운 실정이다. 보육헌신이 조직헌신을 토대로 제시된 개념임을 고려할 때, 감정노동과 조직헌신의 관계에 관한 기존 연구에 대한 검토는 보육교사의 감정노동과 교육애의 관련성을 유추하는데 도움이 될 수 있다. 김옥주·한상길(2021)은 보육교사의 표면행위와 내면행위 등의 감정노동 전략이 교사효능감에 정(+)의 영향을 미치고, 내면행위가 조직헌신에 정(+)의 영향이 있음을 밝혔다. 김명호(2017)는 내면행위가 조직헌신에 정(+)의 영향이 있는 반면, 표면행위는 조직헌신에 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이병록(2022)은 노인일자리전담기관 종사자를 대상으로 감정노동이 조직헌신에 부(-)의 영향을 미치는 것을 규명하였다. 한편 정상진·정상양(2017)은 노인 돌봄서비스 종사자를 대상으로 표면행위와 내면행위가 조직헌신에 정(+)의 영향을 미치고 있음을 밝혔다. 백유성(2015)은 표면행위와 내면행위가 직무만족을 매개로 조직헌신에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 기존

연구에서 일관된 결과는 아니지만 감정노동과 조직헌신 또는 감정노동과 보육헌신이나 교사효능감의 관련성이 보고되고 있다. 이러한 연구들을 종합할 때, 보육교사의 감정노동은 교육애에 영향을 미칠 것으로 예상되며, 특히 감정노동전략 유형에 따라 교육애의 차이와 영향은 상이할 것으로 예상된다.

III. 연구설계

1. 연구대상

보육교사의 감정노동 프로파일을 유형화하고, 감정노동 전략 유형이 직무열의와 교육애에 미치는 영향을 분석하기 위해 수도권 지역 어린이집 보육교사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2021년 12월 1일부터 12월 31일까지 약 4주에 걸쳐 시행되었으며, 구글 서베이 폼을 활용한 온라인 방식을 통해 수행되었다. 표본추출을 위해 1차로 지역(서울, 경기, 인천)별 어린이집 비율을 고려하였다. 2020년 보육통계에 따르면 수도권 지역의 어린이집은 총 18,074개소(서울: 5,370개소, 인천: 1,943개소, 경기: 10,761개소)이다. 지역별 어린이집 규모와 어린이집 유형(국공립, 민간, 가정, 법인·단체, 직장 어린이집) 등을 종합적으로 고려하여 편의표본추출(convenience sampling) 방법에 의해 서울 250명, 인천 120명, 경기 630명의 교사를 표본추출하였다. 표본으로 선정된 설문대상은 총 1,000명이고, 설문조사 결과 총 969부가 회수되었다. 이 중 불성실 답변 및 무응답이 많은 설문지 24부를 제외한 945부(유효 회수율: 94.5%)가 최종 분석에 활용되었다. 표본의 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 표본의 특성

구분	내용	N	%	구분	내용	N	%
연령	20대	180	19.1	학력	고졸	121	12.8
	30대	219	23.2		전문대졸	526	55.7
	40대	358	37.9		대졸 이상	298	31.5
	50대 이상	188	19.9		민간 어린이집	499	52.8
총 경력	1년 미만	56	5.9	유형	국공립 어린이집	211	22.3
	1년 이상-3년 미만	139	14.7		가정 어린이집	187	19.8
	3년 이상-5년 미만	151	16.0		법인/단체/직장 어린이집	48	5.1
	5년 이상-10년 미만	388	41.1		지역	서울	208
	10년 이상	211	22.3	경기		624	66.0
담당 학급	영아반	538	56.9	인천	113	12.0	
	유아반	407	43.1	합계	945	100.0	

2. 측정도구

보육교사의 감정노동 측정도구는 Hochschild(1983)와 Brotheridge & Grandey(2002), Gilstrap(2005), 이진화·박은혜(2008) 등의 도구를 보육교사의 상황에 맞게 수정하여 사용하였다. 보육교사의 표면행위는 보육교사가 실제 느끼는 감정과는 달리 조직에서 요구하는 감정표현을 하는 정도로 정의하였다. 이를 측정하기 위해 ① 내가 느끼는 정서와 관계없이 긍정적인 정서를 갖고 있는 것처럼 꾸며서 표현한다, ② 필요하다면 내면에서 느끼는 정서와는 달리 긍정적인 분위기를 형성하기 위해 실제로 느낀 정서를 숨긴다, ③ 필요하다면 가장된 행동을 하더라도 긍정적 정서를 표현한다, ④ 보육교사라는 직업에 적합한 긍정적 정서(격려함, 칭찬함 등)를 표현하기 위해 일종의 가면을 쓰고 있다고 생각한다, ⑤ 본인이 갖고 있는 정서와는 일치하지 않지만 유아들에게 긍정적인 정서를 표현한다 등 5개 문항으로 구성하였다. 표면행위의 신뢰도 검증 결과, Cronbach's α 는 .848로 나타났다.

내면행위는 보육교사 자신이 표현하기를 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하려고 하는 정도로 정의하였다. 측정문항은 ① 교사로서 긍정적인 정서들을 표현하기 위해 노력한다, ② 필요하다고 생각되면 긍정적인 정서를 표현하기 위해서 스스로 노력한다, ③ 보육교사로서 표현하도록 기대되는 긍정적인 정서(칭찬함, 격려함 등)를 실제에서도 경험하기 위해 노력한다, ④ 실제로 느낀 정서들을 긍정적인 정서로 바꾸어 표현하기 위해 노력한다, ⑤ 보육교사로서 기대되는 정서(칭찬함, 격려함 등)를 표현하기 위해서 노력한다 등 5개 문항을 사용하였다. 내면행위 측정문항의 Cronbach's α 는 .943으로 나타났다. 감정노동은 5점 Likert 척도(①: 매우 그렇지 않다 ↔ ⑤: 매우 그렇다)를 활용하였다. 1점에서 5점으로 갈수록 보육교사의 감정노동 수준이 높음을 의미한다.

직무열의 측정도구는 Schaufeli et al.(2006)이 개발하고 김안나(2018)와 배상훈·홍지인(2012), 염소란·김명소(2017b) 등이 사용한 도구를 참고하여 5문항으로 구성하였다. 직무열의를 측정하기 위해 ① 내가 맡은 보육업무는 나를 열심히 일하도록 만든다, ② 나는 보육활동에 열정적으로 임한다, ③ 나는 영유아 보육활동에 몰두하고 있다, ④ 영유아를 위한 보육활동을 수행할 때 활력을 느낀다, ⑤ 나는 보육활동에 몰두할 때 행복함을 느낀다 등 5개 문항을 사용하였다. 직무열의 문항은 5점 Likert 척도(①: 매우 그렇지 않다 ↔ ⑤: 매우 그렇다)로 측정하고, 5점으로 갈수록 보육교사의 직무열의 수준이 높음을 의미한다. 직무열의 도구의 Cronbach's α 는 .825로 나타났다.

교육애는 노종희(2004)가 개발한 교직현신 척도를 이명환(2021), 이은숙·이경님(2016) 등이 보육교사를 대상으로 수정하여 사용한 보육현신의 교육애 문항을 사용하였다. 구체적으로 ① 영유아 개개인의 기본생활, 신체운동, 사회관계, 의사소통, 자연탐구, 예술경험 향상에 최선을 다하는지, ② 영유아 개개인을 하나의 인격체로 존중하고 평등하게 대우하는지, ③ 영유아의 개별적 발달을 최대한 돕는지,

④ 영유아들의 개별적 적성에 따라 상호작용 및 보육활동에 반영하는지, ⑤ 영유아 개인의 변화와 발달에 대해 항상 관심을 기울이는지 등 5개 문항으로 측정하였다. 교육애 문항은 5점 Likert 척도로 측정하였으며, 5점으로 갈수록 보육교사의 교육애 수준이 높음을 의미한다. 교육애 측정문항의 Cronbach's α 는 .938이다.

통제변인인 보육교사의 연령, 학력, 교사 총 경력, 어린이집 유형, 담당 학급반 등이 포함된다. 보육교사의 연령은 20대(=1), 30대(=2), 40대(=3), 50대 이상(=4), 학력은 고등학교 졸업(=1), 전문대학 졸업(=2), 대학교 졸업 이상(=3), 어린이집 유형은 국공립 어린이집(=1), 민간 어린이집(=2), 가정 어린이집(=3), 법인/단체/직장 어린이집(=4), 교사 총 경력은 보육교사 경력으로 만 1년 미만(=1), 만 1년 이상-만 3년 미만(=2), 만 3년 이상-만 5년 미만(=3), 만 5년 이상-만 10년 미만(=4), 만 10년 이상(=5)으로 범주화하였다. 담당 학급반은 영아반(=0)과 유아반(=1)으로 구분하였다. 이들 변인 모두 다중회귀분석에서는 준거변인(=0)을 기준으로 더미변수로 전환하여 투입하였다.

3. 자료분석방법

자료분석은 다음과 같이 진행되었다. 첫째, '보육교사의 감정노동 프로파일 유형은 어떠한가?'라는 연구문제와 관련해 STATA 프로그램을 활용한 잠재 프로파일 분석(latent profile analysis: LPA)을 실시하였다. LPA는 잠재계층분석의 한 종류로서 유사한 특징을 가진 사람들을 하위집단으로 분류하는 분석기법이다(김영서·홍세희, 2021: 103). LPA는 연속형 변수의 다변량 분포를 기반으로 응답 패턴의 유사성에 따라 개인들을 하위계층으로 분류한다(Collins & Lanza, 2010; Schmiede et al., 2012; 김영서·홍세희, 2021). 분석대상의 상호관련성에 따른 하위집단 유형화 측면에서는 군집분석과 유사하다. 하지만 LPA는 군집분석에 비해 확률적 추정에 근거한 객관적 집단 구분 및 연구자의 주관적 판단에 의한 오류를 방지할 수 있고, 잠재변인 사용을 통한 측정오차 통제라는 장점을 지닌다(양정옥 외, 2016: 1448; 염소란·김명소, 2017b: 476). LPA는 잠재집단의 수를 증가시키며 자료에 가장 부합하는 최종모형을 선택한다. 최종모형 선택시 AIC(Akaike's information criteria)와 BIC(Bayesian information criteria) 등 정보지수와 Entropy 지수 등을 종합적으로 고려한다(Morin et al., 2011). 최종모형 선택시 작은 정보지수 값을 가진 모형을 선택하는 것이 바람직하다(전경희·김성숙, 2019). 분류의 질인 Entropy는 하나의 잠재 프로파일에 속할 확률을 나타내는 값으로 0에서 1의 값을 가진다. Entropy는 1에 가까울수록 집단 간 분류가 정확한 것을 의미(Jedidi et al., 1993)하며, 일반적으로 Entropy는 .8 이상일 때 적절하다고 평가한다(Clark, 2010; Muthén, 2004).

둘째, '보육교사의 감정노동 프로파일 유형에 따른 직무열의와 교육애의 차이는 어떠한지?'를 살펴보

기 위해 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하고, Scheffé 사후검증을 통해 감정노동 프로파일 유형 간의 차이를 구체적으로 비교하였다.

마지막으로 ‘보육교사의 감정노동 프로파일 유형이 직무열의와 교육애에 미치는 영향은 어떠한지?’라는 연구문제와 관련해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 시행하였다. 다중회귀분석을 위해 보육교사 개인의 특성 배경을 통제변인, 감정노동 프로파일 유형을 독립변인, 보육교사의 직무열의와 교육애를 종속변인으로 설정하여 감정노동 프로파일 유형이 직무열의와 교육애에 미치는 영향을 분석하였다.

IV. 분석결과

1. 기술통계

변인들의 기술통계량은 <표 2>와 같다. 보육교사의 감정노동 전략인 내면행위(M=3.99)와 표면행위(M=3.18) 모두 보통 수준 이상으로 나타났으며, 내면행위 평균이 표면행위보다 높게 나타났다. 직무열의(M=3.73)와 교육애(M=3.98)도 보통 이상의 평균을 보이고 있다. 상관관계 분석결과, 모든 변인들 간에는 유의한 정(+)의 상관성이 확인되었다($p < .001$). 특히 내면행위와 표면행위 간에는 정(+)의 상관성($r = .300, p < .001$)이 있는 것으로 나타났다. 이는 선행연구(양경옥 외, 2017; 염소란·김명소, 2017b) 결과와 일치하는 것으로 두 가지 감정노동 전략을 모두 활용하는 보육교사가 존재할 수 있음을 시사한다.

<표 2> 기술통계

변인	M	SD	표면행위	내면행위	직무열의	교육애
표면행위	3.18	.761	1.000			
내면행위	3.99	.714	.300***	1.000		
직무열의	3.73	.594	.155***	.535***	1.000	
교육애	3.98	.662	.182***	.679***	.702***	1.000

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

2. 잠재 프로파일 분석

보육교사의 감정노동 잠재집단 유형은 어떠한지를 파악하기 위해 LPA를 실시하였다. 최적 모형 결정을 위해 Log likelihood, AIC(Akaike's information criterion), BIC(Bayesian information criterion), Entropy 등 잠재 프로파일 모형 적합도 지수를 비교 검토하였다. 최적 모형 도출을 위해 프로파일 수를 1개에서 시작하여 단계적으로 하나씩 늘려가는 방법을 사용하였다.

〈표 3〉에서 제시된 바와 같이, AIC와 BIC 값은 집단의 수가 증가할수록 감소하다가 〈모형 4〉에서 가장 작은 값을 보였다. 하지만 〈모형 5〉부터 AIC와 BIC 값이 증가하였다. Entropy 지수의 경우 〈모형 4〉의 Entropy 값이 0.985로 1에 가장 근접하고 있으며, 〈모형 5〉부터 감소하였다. AIC와 BIC, Entropy 값을 종합적으로 고려하여 잠재 프로파일 유형이 4개인 〈모형 4〉를 최종 모형으로 선정하였다.

〈표 3〉 잠재 프로파일 모형별 적합도 지수

프로파일 수	Log likelihood	df	AIC	BIC	Entropy
Model 1	-2104.899	4	4217.798	4237.203	
Model 2	-2064.412	7	4142.825	4176.783	.834
Model 3	-1993.224	10	4006.448	4054.959	.934
Model 4	-1930.584	13	3887.168	3950.234	.985
Model 5	-1946.429	16	3924.858	4002.477	.984

보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형 분석결과는 〈표 4〉와 같다. 〈표 4〉는 보육교사의 감정노동 전략에 따른 잠재 프로파일 4개 집단별 평균(M)과 표준편차(SD), 사례수(n)와 비율을 보여준다. 잠재 프로파일 4개 유형의 특성을 살펴보면 다음과 같다.

〈표 4〉 보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형별 특성

변수	Profile 1		Profile 2		Profile 3		Profile 4	
	비행위자		내면 위주 행위자		평균수준 감정노동 행위자		높은 수준의 감정노동 행위자	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
표면행위	2.695	.060	2.105	.157	3.174	.027	3.850	.068
내면행위	2.625	.033	4.896	.052	3.953	.015	4.862	.029
사례수(n)	118		42		613		172	
비율(%)	12.49%		4.44%		64.87%		18.20%	

〈Profile 1〉은 표면행위(M=2.695, SD=.060)와 내면행위(M=2.625, SD=.033)를 모두 낮은 수준으

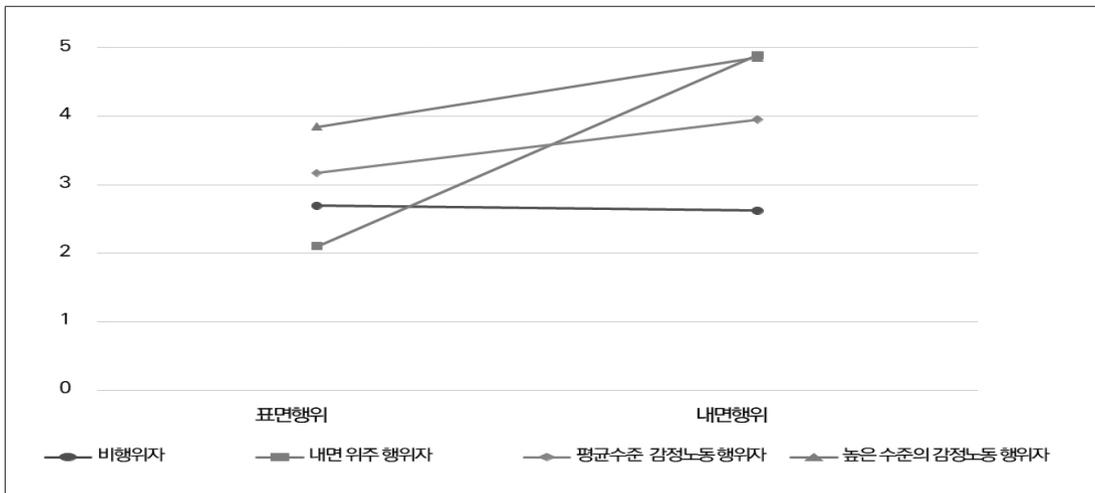
로 활용하는 유형으로 전체 사례중 12.49%(118명)가 포함된다. 이 유형의 보육교사는 표면행위와 내면 행위 등 감정노동 전략을 거의 활용하지 않기 때문에 감정노동 ‘비행위자’(non actors)로 명명하였다.

〈Profile 2〉는 표면행위(M=2.105, SD=.157) 수준은 낮지만 내면행위(M=4.896, SD=.052) 수준은 높은 특성을 보이는 유형으로 ‘내면 위주 행위자’(deep actors)로 명명하였다. ‘내면 위주 행위자’ 유형에는 전체 사례중 4.44%(42명)의 보육교사만이 포함되어 있으며, 4개의 잠재 프로파일중 가장 작은 비중을 보이는 유형이다.

〈Profile 3〉은 표면행위(M=3.174, SD=.027)와 내면행위(M=3.953, SD=.015)가 모두 평균수준에 해당하는 유형으로 ‘평균수준 감정노동 행위자’(medium actors)로 명명하였다. ‘평균수준 감정노동 행위자’ 유형에는 전체 사례중 64.87%(613명)의 보육교사가 포함되며, 4개의 잠재 프로파일중 가장 높은 비중을 차지하는 유형이다.

〈Profile 4〉는 표면행위(M=3.850, SD=.068)와 내면행위(M=4.862, SD=.029) 모두 평균보다 높게 사용하는 유형으로 ‘높은 수준의 감정노동 행위자’(regulator)로 명명하였다. ‘높은 수준의 감정노동 행위자’ 유형에는 전체 사례의 18.20%(172명)에 해당하는 보육교사가 포함된다.

이상에서 살펴본 바와 같이 표면행위와 내면행위를 평균수준으로 활용하는 행위자와 두 전략을 모두 높은 수준으로 활용하는 행위자, 내면 위주의 행위자 등 두 전략을 모두 활용하는 보육교사는 전체의 88%에 달한다. 이러한 연구결과는 돌봄 서비스 주체인 보육교사의 대부분이 표면행위와 내면행위를 독립적으로 또는 배타적으로 사용하기보다는 상호 결합하여 활용하고 있음을 보여준다. 한편 보육교사의 감정노동 전략 수준에 따른 잠재집단 형태는 〈그림 1〉과 같다.



〈그림 1〉 감정노동 전략에 따른 잠재집단 형태

3. 감정노동 프로파일 유형에 따른 직무열의와 교육애 차이

잠재 프로파일 유형에 따라 보육교사의 직무열의와 교육애의 차이를 분석한 결과는 <표 5>와 같다. 각 집단별 결과변수의 차이검증을 위해 ANOVA를 통해 집단 간의 평균 차이가 있는지를 분석하였다. 감정노동 잠재 프로파일 유형에 따른 직무열의와 교육애의 평균차이는 $p < .001$ 수준에서 모두 유의하게 나타났다.

첫째, 보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형에 따른 직무열의의 차이검증 결과를 살펴보면, 내면 위주 행위자($M=4.43, SD=.519$)의 평균이 가장 높은 것으로 나타났다. 다음으로 높은 수준의 감정노동 행위자($M=4.07, SD=.502$)의 직무열의 인식이 높고, 평균수준 감정노동 행위자($M=3.73, SD=.462$), 비행위자($M=2.99, SD=.612$) 순으로 나타났다.

둘째, 보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형에 따른 교육애의 차이검증 결과를 살펴보면, 내면 위주 행위자의 교육애 평균($M=4.69, SD=.373$)이 가장 높고, 다음으로 높은 수준의 감정노동 행위자($M=4.48, SD=.468$), 평균수준 감정노동 행위자($M=3.99, SD=.447$), 비행위자($M=2.97, SD=.737$) 순으로 나타났다. Scheffé 검증 결과에 따르면, 내면 위주 행위자와 높은 수준의 감정노동 행위자의 교육애 차이는 유의하지 않았으며, 이들 유형은 평균수준 감정노동 행위자보다 높은 것으로 나타났다. 감정노동 비행위자 유형은 평균수준 감정노동 행위자에 비해 유의하게 낮은 교육애를 보이는 것으로 분석되었다.

이상의 분석결과는 보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형에 따라 직무열의와 교육애의 차이가 존재함을 보여준다. 특히 직무열의와 교육애 인식 모든 측면에서 내면 위주 행위자의 평균이 가장 높고, 높은 수준의 감정노동 행위자 유형에서도 직무열의와 교육애 평균이 상대적으로 높음을 확인할 수 있다. 이와는 대조적으로 내면행위와 표면행위를 가장 낮은 수준으로 활용하는 비행위자 유형의 경우 직무열의와 교육애 모두 가장 낮음을 알 수 있다.

<표 5> 잠재집단에 따른 직무열의 및 교육애

프로파일 유형		직무열의		교육애	
		M	SD	M	SD
Profile 1	비행위자 ^b	2.99	.612	2.97	.737
Profile 2	내면 위주 행위자 ^b	4.43	.519	4.69	.373
Profile 3	평균수준 감정노동 행위자 ^c	3.73	.462	3.99	.447
Profile 4	높은 수준의 감정노동 행위자 ^d	4.07	.502	4.48	.468
<i>F</i> Scheffé		143.409*** a < c < d < b		252.481*** a < c < b, d	

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

4. 감정노동 프로파일 유형과 직무열의 및 교육애의 관계

보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형이 직무열의와 교육애에 미치는 영향은 어떠한가? 상기 연구문제와 관련하여 보육교사의 직무열의와 교육애를 종속변인으로 설정하고, 교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형을 독립변인, 보육교사의 개인적 배경 특성을 통제변인으로 설정한 다중회귀분석을 시행하였다. 다중회귀분석에 투입한 독립 및 통제변인은 더미변수화하여 투입하였다¹⁾.

1) 감정노동 프로파일 유형이 직무열의에 미치는 영향

보육교사의 직무열의를 종속변인으로 설정한 다중회귀모형의 $F=31.002(p<.001)$ 로 유의한 것으로 나타났으며, 다중공선성 위험은 없는 것으로 분석되었다. 다중회귀모형의 설명력을 의미하는 R^2 값은 .348로 통제변인과 보육교사의 감정노동 프로파일 유형에 의해 설명되는 직무열의의 변량은 34.8%로 나타났다.

보육교사의 직무열의에 대한 통제변인과 독립변인의 효과를 살펴보면 다음과 같다. 통제변인중 보육교사의 학력과 담당 학급을 제외한 연령과 교사경력이 직무열의에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다(〈표 6〉 참조). 20대인 보육교사에 비해 30대($\beta=-.133, t=-3.490$), 40대($\beta=-.163, t=-3.814$) 보육교사일수록 직무열의가 낮은 것으로 나타났다. 교사경력의 경우 만 1년 미만인 보육교사에 비해 1년 이상-3년 미만($\beta=.092, t=1.997$), 10년 이상($\beta=.164, t=2.933$) 경력의 보육교사일수록 직무열의는 높은 것으로 분석되었다.

보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형이 직무열의에 미치는 영향에서는 내면 위주 행위자 유형에 비해 비행위자($\beta=-.770, t=-15.694$), 평균수준 감정노동 행위자($\beta=-.556, t=-8.896$), 높은 수준의 감정노동 행위자($\beta=-.237, t=-4.368$) 유형일수록 직무열의가 낮은 것으로 나타났다. 이는 내면 위주 행위자 유형에 속한 보육교사일수록 비행위자, 평균수준 감정노동 행위자, 높은 수준의 감정노동 행위자 유형에 포함된 교사에 비해 직무열의가 높아짐을 의미한다.

1) 다중회귀분석을 위해 감정노동 잠재 프로파일 유형 중 내면 위주 행위자 유형을 준거변인(=0)으로 설정하고, 비행위자(해당=1, 비해당=0), 평균수준 감정노동 행위자(해당=1, 비해당=0), 높은 수준의 감정노동 행위자(해당=1, 비해당=0)를 더미변수로 처리하였다. 담당 학급받은 영아반(=0), 유아반(=1), 교사 연령은 20대 기준(=0), 30대(해당=1, 비해당=0), 40대(해당=1, 비해당=0), 50대 이상(해당=1, 비해당=0), 학력은 고등학교 졸업 기준(=0), 전문대학 졸업(해당=1, 비해당=0), 대학교 졸업 이상(해당=1, 비해당=0), 교사 총 경력은 만 1년 미만 기준(=0), 만 1년 이상-만 3년 미만(해당=1, 비해당=0), 만 3년 이상-만 5년 미만(해당=1, 비해당=0), 만 5년 이상-만 10년 미만(해당=1, 비해당=0), 만 10년 이상(해당=1, 비해당=0), 어린이집 유형은 국공립 어린이집 기준(=0), 민간(해당=1, 비해당=0), 가정(해당=1, 비해당=0), 법인/단체/직장 어린이집(해당=1, 비해당=0)로 더미변수화하여 투입하였다.

〈표 6〉 보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형이 직무열의에 미치는 영향

변인	B	SE	β	t	다중공선성	
					공차	VIF
감정노동 프로파일 유형(준거변인: 내면 위주 행위자)						
비행위자	-1.382***	.088	-.770	-15.694	.292	3.424
평균수준 감정노동 행위자	-.691***	.078	-.556	-8.896	.180	5.553
높은 수준의 감정노동 행위자	-.365***	.084	-.237	-4.368	.238	4.205
담당학급(준거변인: 영아반)						
유아반	-.054	.035	-.045	-1.564	.848	1.179
연령(준거변인: 20대)						
30대	-.188**	.054	-.133	-3.490	.480	2.081
40대	-.200***	.052	-.163	-3.814	.383	2.608
50대 이상	-.081	.061	-.054	-1.315	.412	2.424
학력(준거변인: 고졸)						
전문대졸	-.029	.052	-.025	-.570	.375	2.664
대졸 이상	.067	.055	.053	1.236	.386	2.591
교사경력(준거변인: 만 1년 미만)						
만 1년 이상-만 3년 미만	.155*	.078	.092	1.997	.328	3.046
만 3년 이상-만 5년 미만	.022	.078	.013	.276	.300	3.328
만 5년 이상-만 10년 미만	.127	.075	.105	1.691	.181	5.539
만 10년 이상	.234**	.080	.164	2.933	.223	4.475
어린이집 유형(준거변인: 국공립 어린이집)						
민간 어린이집	.013	.041	.011	.328	.596	1.678
가정 어린이집	.036	.052	.024	.699	.587	1.705
법인/단체/직장 어린이집	.141	.078	.052	1.809	.843	1.186
상수	4.418***	.115		38.277		
<i>Number of Obs</i>				945		
<i>F</i>				31.002***		
<i>R²</i>				.348		

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

2) 감정노동 프로파일 유형이 교육애에 미치는 영향

보육교사의 교육애를 종속변인으로 설정한 다중회귀모형의 F=50.532이고 이는 p<.001 수준에서 유의하게 나타났다. 통제변인과 독립변인 간의 다중공선성도 발견되지 않았다. 다중회귀모형의 설명력을 의미하는 R²값은 .466으로 통제변인과 보육교사의 감정노동 프로파일 유형에 의해 설명되는 교육애의

변량은 46.6%로 나타났다.

보육교사의 교육애에 대한 통제변인과 독립변인의 효과를 살펴보면 다음과 같다. 통제변인중 보육교사의 연령과 학력을 제외한 담당 학급반과 교사경력이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 담당 학급반은 유아반($\beta=-.056, t=-2.133$)일수록 교육애는 낮아지고, 교사경력이 만 1년 미만인 교사에 비해 3년 이상-5년 미만($\beta=-.087, t=-1.984$)인 보육교사일수록 교육애는 낮은 것으로 나타났다.

〈표 7〉 보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형이 교육애에 미치는 영향

변 인	B	SE	β	t	다중공선성	
					공차	VIF
감정노동 프로파일 유형(준거변인: 내면 위주 행위자)						
비행위자	-1.660***	.089	-.830	-18.686	.292	3.424
평균수준 감정노동 행위자	-.693***	.078	-.500	-8.848	.180	5.553
높은 수준의 감정노동 행위자	-.228**	.084	-.133	-2.706	.238	4.205
담당학급(준거변인: 영아반)						
유아반	-.074*	.035	-.056	-2.133	.848	1.179
연령(준거변인: 20대)						
30대	-.099	.054	-.063	-1.831	.480	2.081
40대	-.043	.053	-.031	-.813	.383	2.608
50대 이상	.009	.062	.006	.151	.412	2.424
학력(준거변인: 고졸)						
전문대졸	-.006	.052	-.004	-.110	.375	2.664
대졸 이상	.027	.055	.019	.491	.386	2.591
교사경력(준거변인: 만 1년 미만)						
만 1년 이상-만 3년 미만	-.016	.078	-.009	-.204	.328	3.046
만 3년 이상-만 5년 미만	-.157*	.079	-.087	-1.984	.300	3.328
만 5년 이상-만 10년 미만	-.116	.076	-.086	-1.531	.181	5.539
만 10년 이상	.001	.081	.001	.013	.223	4.475
어린이집 유형(준거변인: 국공립 어린이집)						
민간 어린이집	.065	.041	.049	1.589	.596	1.678
가정 어린이집	.071	.052	.043	1.370	.587	1.705
법인/단체/직장 어린이집	.044	.079	.015	.561	.843	1.186
상수	4.771***	.116		40.969		
Number of Obs	945					
F	50.532***					
R ²	.466					

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

보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형이 교육애에 미치는 영향과 관련해 보육교사의 감정노동 프로파일 유형은 내면 위주 행위자 유형에 비해 감정노동 비행위자($\beta=-.830, t=-18.686$), 평균수준 감정노동 행위자($\beta=-.500, t=-8.848$), 높은 수준의 감정노동 행위자($\beta=-.133, t=-2.706$) 유형에 속한 교사일수록 교육애 수준이 낮은 것으로 나타났다.

V. 결론 및 함의

본 연구는 돌봄 서비스 종사자인 보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형을 규명하고, 이들 유형에 따른 직무열의 및 교육애의 차이와 영향을 분석하였다. 주요 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형은 어떠한지를 살펴본 결과, 표면행위와 내면행위 전략의 사용 수준에 따라 감정노동 비행위자, 내면 위주 행위자, 평균수준 감정노동 행위자, 높은 수준의 감정노동 행위자 등 4가지 유형이 도출되었다. 감정노동 비행위자 유형은 표면행위와 내면행위 모두 낮은 수준으로 활용하는 유형으로 전체의 12.49% 비중을 차지한다. 내면 위주 행위자는 표면행위 수준은 낮지만 내면행위 수준은 높게 활용하는 유형으로 감정노동 프로파일 유형중 가장 적은 비중인 4.44%로 나타났다. 보육교사는 영유아와 학부모, 동료교사와 원장, 지역사회 등 다양한 주체와 관계를 형성하고 있다. 보육교사는 자신과 상호작용하는 다양한 주체들의 요구에 반응하고 자신의 감정을 조절해야 한다. 특히 보육현장에서는 영유아의 요구에 대해 즉각적인 반응을 보여주어야 한다. 이러한 상황에서 보육교사가 자신의 감정을 실제적-외현적으로 동일시하기 위해서는 자신에게 기대되는 감정 상태를 실제로 경험하기 위해 노력해야 하며, 상황에 적합한 감정을 내재적으로 조절하여 표현하는 등 많은 노력이 요구된다. 이러한 측면에서 보육교사의 내면 위주 행위자가 가장 적은 비중을 차지하는 것으로 해석해 볼 수 있다.

평균수준 감정노동 행위자는 표면행위와 내면행위 모두 평균수준으로 활용하는 유형으로 전체의 64.87%가 여기에 속한다. 높은 수준의 감정노동 행위자는 표면행위와 내면행위 모두 평균보다 높게 사용하는 유형으로 전체의 18.20%의 비중을 차지한다. 이러한 연구결과는 돌봄 서비스 주체인 보육교사의 대부분이 표면행위와 내면행위를 독립적으로 또는 배타적으로 사용하기보다는 상호 결합하여 활용하고 있음을 보여준다. 많은 비중을 차지하는 것은 아니지만 내면 위주의 행위자와 가장 많은 비중을 차지하는 표면행위와 내면행위를 평균수준으로 활용하는 행위자, 두 전략을 모두 높은 수준으로 활용

하는 행위자는 전체의 88%에 달한다. 이는 보육교사의 감정노동의 두 전략이 독립적이라는 가정하에 수행되었던 변인 중심의 감정노동 논의와 더불어 사람 중심의 접근 시도가 요구됨을 시사한다.

본 연구에서 LPA를 통해 도출된 보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형은 기존 연구와 비교해 볼 때, 몇 가지 주목할 만한 결과를 보여주었다. 하나는 감정노동에 관한 선행연구에서 공통적으로 제시되었던 표면행위 중심의 행위자 유형이 본 연구에서는 발견되지 않았다는 점이고, 다른 하나는 감정노동 프로파일 유형의 구성비율의 차이이다. Gabriel et al.(2015)과 염소란·김명소(2017b)의 연구에서는 표면 중심 행위자, 내면 중심 행위자, 비행위자, 보통 수준의 양면 수행자, 높은 수준의 양면 수행자 등 5개 유형이 도출되었지만 양경옥 외(2016)의 연구에서는 보통 수준의 연기자 유형이 도출되지 않았다. 본 연구에서는 표면 중심 행위자를 제외한 4개 유형이 도출되었다. 잠재 프로파일 유형의 구성비율에 있어서도 본 연구는 일반직장인 대상의 염소란·김명소(2017b)의 연구와 동일하게 평균수준 행위자 유형이 가장 높은 비중을 보였다. 이와는 달리 서비스직 종사자 대상의 Gabriel et al.(2015)에서는 두 전략 모두 평균수준의 행위자는 도출되지 않았으며, 낮은 수준의 행위자(low actors) 유형이 도출되었으며 이 유형의 비중이 가장 높았다. 백화점 판매직 사원을 대상으로 한 양경옥 외(2016)의 연구에서도 평균수준 행위자 유형은 도출되지 않아 연구결과의 다양성을 확인할 수 있다. 양경옥 외(2016)와 염소란·김명소(2017b)의 연구에서 내면 중심의 행위자 유형이 두 번째로 많은 비중을 차지하고 있지만 본 연구에서는 가장 적은 비중의 프로파일 유형으로 도출되었다. 이처럼 연구에 따른 감정노동 프로파일 유형수와 구성비율의 상대적 차이는 연구대상에 따라 다르게 도출될 수 있음을 보여준다. 이는 감정노동 프로파일 연구가 다양한 영역의 연구대상으로 확장될 필요가 있음을 시사한다.

둘째, 보육교사의 감정노동 잠재 프로파일 유형에 따른 직무태도의 차이는 어떠한지를 분석한 결과, 감정노동 잠재 프로파일 유형에 따라 직무열의와 교육애의 유의한 차이를 발견할 수 있었다. 감정노동 프로파일 유형중 내면 위주 행위자의 직무열의와 교육애 인식이 가장 높고, 높은 수준의 감정노동 행위자 유형에서도 직무열의와 교육애 인식이 다른 유형보다 상대적으로 높음을 확인할 수 있었다. 한편 감정노동 비행위자 유형의 경우 직무열의와 교육애 모두 가장 낮은 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 학부모나 영유아와 상호작용시 자신의 내적 감정을 어린이집과 사회의 기대와 일치시키려 노력하는 교사일수록 자신의 직무수행에 대해 긍정적인 열의를 가지고 몰두하며, 영유아 발달을 위해 최선의 노력을 다하는 경향이 높음을 의미한다.

셋째, 보육교사의 감정노동 프로파일 유형이 직무열의와 교육애에 미치는 영향은 어떠한지를 분석한 결과, 일관된 결과를 보여주었다. 보육교사의 직무열의와 교육애에 대한 감정노동 프로파일 유형의 효과는 내면 위주 행위자 유형에 비해 비행위자, 평균수준 감정노동 행위자, 높은 수준의 감정노동 행위자 유형에 포함된 보육교사일수록 직무열의와 교육애가 모두 낮아짐을 확인할 수 있었다. 이는 보육

교사의 내면행위 수준이 높을수록 직무열의가 높아진다는 기존 연구(권동균 외, 2015; 김명소·이민주, 2017; 박선애·이재창, 2014; 염소란·김명소, 2017b; 황성재 외, 2014)의 결과와 맥을 같이 한다. 또한 감정노동 프로파일 유형에 따른 결과변인의 차이검증에서 내면 위주 행위자의 직무열의와 교육에 인식이 가장 높다는 결과와도 일관된 경향을 보여준다. 내면 위주 행위자 유형은 직무열의와 교육에 긍정적인 효과를 미치는 감정노동 프로파일 유형이지만 전체에서 가장 적은 비중을 차지하고 있다는 점은 보육교사의 효과적인 감정노동 지원을 위한 과제이기도 하다.

이상의 분석결과를 토대로 이론적·정책적 함의를 논의하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 보육교사의 감정노동의 두 전략이 독립적이기보다는 표면행위와 내면행위의 상호결합 수준에 따라 다양한 유형이 존재할 수 있음을 규명함으로써 보육교사의 감정노동 관련 논의의 범위를 확장시켰다는 점에서 의의가 있다. 특히 국내 선행연구에서 다루지 못했던 보육교사를 대상으로 사람 중심 접근을 통해 감정노동을 유형화하고, 유형별 특성을 규명하였다는 점에서 학술적 의의가 있다. 향후 연구에서는 보육교사 외의 돌봄 서비스 종사자를 대상으로 하는 감정노동 유형에 관한 연구가 다양하게 진행되어야 할 것이다.

둘째, 보육교사의 직무태도를 설명·예측하는데 있어 감정노동 전략의 다차원적 접근이 필요할 것이다. 본 연구는 보육교사의 감정노동 프로파일 유형과 직무태도 변인인 직무열의 및 교육애의 차이 및 관계 분석을 통해 감정노동 잠재유형에 따라 직무열의와 교육애가 상이함을 경험적으로 규명하였다. 이러한 결과는 보육교사의 감정노동 유형에 따라 직무열의나 교육애 수준의 차이가 있으며, 이들 변인에 미치는 효과도 상이함을 보여준다. 기존 보육교사 감정노동 연구들은 표면행위와 내면행위 전략을 배타적 요인으로 간주하고 이들의 선행요인과 결과요인을 분석하였다. 본 연구는 보육교사의 감정노동 유형이 상호 조합을 통해 다양한 유형이나 패턴이 발견될 수 있음을 밝힘으로써 기존 변인 중심의 연구와 더불어 사람 중심의 접근이 필요성을 제기하였다는 점에서 의의가 있다. 이러한 맥락에서 보육교사의 열의 및 교육애를 단순히 감정노동 내용이나 정도를 기준으로 선형적으로 예측하기보다는 두 전략의 조합 정도에 따라 종합적으로 고려하여 살펴봄으로써 직무열의 및 교육애 예측력을 높일 수 있을 것이다.

셋째, 보육교사의 감정노동을 효과적으로 관리할 수 있는 방안이 필요하다. 감정노동 전략 중 내면행위 전략을 중점적으로 사용하는 보육교사의 경우 다른 집단에 비해 직무열의와 교육애 수준이 높은 것으로 나타났다. 위에서 살펴본 바와 같이 내면 위주 행위자 유형은 직무열의와 교육애에 긍정적인 효과를 미치는 감정노동 유형이지만 전체 프로파일 유형에서 가장 적은 비중을 차지하고 있다. 이에 반해 표면행위와 내면행위 전략을 모두 평균 이상으로 사용하는 집단(평균수준 행위자+높은 수준 감정노동 행위자)은 83% 이상이다. 연구결과를 토대로 할 때, 이들 유형에 포함된 보육교사중 표면행위를 감소시킬 경우 내면 위주 행위자의 비중은 높아질 수 있다. 기존의 많은 연구에서 표면행위는 감정부조화

로 인해 부정적인 결과를 초래하는 감정노동 전략으로 밝혀지고 있다. 따라서 감정부조화가 높은 표면 행위 전략 사용을 감소시킬 수 있도록 하는 방안이 마련되어야 할 것이다. 돌봄 서비스 현장에서 영유아와 상호작용하는 교사들이 감정표현 규칙에 따라 자신의 내적 감정을 통제하기 위해 노력할 경우 감정부조화가 감소되어 자신의 직무에 대한 열정과 몰두를 유발할 수 있다는 인식을 심어주는 것도 효과적인 방안이 될 수 있다.

넷째, 보육교사의 직무열의 및 교육애를 향상시키기 위해서 내면적 행동전략을 높이는 방안이 마련될 필요가 있다. 연구결과는 보육교사의 직무열의와 교육애 실천을 위해 감정부조화가 최소화된 내면행위 위주의 감정조절 전략 유도가 효과적일 수 있음을 보여준다. 내면행위는 보육상황에서 바로 발현되기보다는 보육교사들이 자신의 역할을 습득하는 단계에서부터 준비된다(Hochschild, 1983). 이는 보육교사가 사전에 내면행위를 체화하는 것은 직무열의가 있음을 의미하며, 내면행위를 통한 직무열의는 결과적으로 또 다른 내면행위를 유발할 수도 있음을 시사한다(김명소·이민주, 2017: 174). 내면행위를 통해 직무열의가 높아진 보육교사는 어린이집이 정한 감정규칙을 개인의 감정으로 내면화하기 위해 많은 노력을 기울이게 되고(이명성, 2019), 보육교사가 자신의 내적 감정을 통제하기 위해 노력할 경우 감정부조화가 감소되어 자신의 직무에 대한 열정과 몰두를 유발할 수 있을 것이다. 이에 영유아를 위한 돌봄 서비스 제공자로서 보육교사의 자기표현(self-expression)을 촉진하고 자신의 역할을 자신의 정체성으로 개인화할 수 있도록 지원함으로써 보육서비스의 질을 향상시켜 나가야 할 것이다.

다만 내면행위로의 변화 과정에서 보육교사가 경험할 수 있는 스트레스와 인지적·심리적 자원 소모(Liu et al., 2008)로 인한 소진을 최소화할 수 있도록 이들을 위한 감정관리 관련 교육과 연수, 이들의 감정을 점검하고 돌볼 수 있는 지원 등 다양한 정서적 지지원의 확보 및 지지방안이 마련되어야 할 것이다. 예를 들어 보육교사가 느끼는 실제 감정과 바람직하다고 판단되는 감정을 일치시키려는 자발적인 노력과 동기부여가 필요하다. 또한 동료교사나 원장과의 원활한 커뮤니케이션을 통해 감정을 조절하고 스스로 바람직한 감정을 표현할 수 있는 조직환경 및 문화도 조성할 필요가 있다.

■ 참고문헌 ■

- 강구수·신근영(2020). “보육교사의 감정노동이 이직 의도에 미치는 영향: 직무소진의 매개 효과를 중심으로”, 『유아교육·보육복지연구』, 24(4): 107-133.
- 강승지·손유진(2017). “유아교사의 자아탄력성, 조직문화, 조직몰입, 교직현신의 구조적 관계”, 『유아교육연구』, 37(5): 317-337.
- 권동균·김명소·한영석(2015). “상사에 대한 정서노동이 직무탈진과 직무열의에 미치는 영향: 조직지원 인식의 조절효과”, 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 28(3): 457-480.
- 김경희·송진영·박용순(2017). “보육교사의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향: 조직지원인식의 조절 효과를 중심으로”, 『GRI연구논총』, 19(3): 419-445.
- 김근혜(2018). “유아교사의 감정노동과 행복의 관계에서 직무스트레스의 매개효과”, 『한국영유아보육학』, 109: 1-19.
- 김동현·이재모(2014). “보육교사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 연구”, 『유아교육·보육복지연구』, 18(4): 419-435.
- 김명소·이민주(2017). “상사에 대한 정서노동이 직무태도에 미치는 영향: 직무의미창조(Job Crafting)의 조절효과”, 『한국산학기술학회논문지』, 18(9): 167-176.
- 김명호(2017). “스포츠 이벤트 안전요원의 감정노동이 조직현신도 및 조직유효성에 미치는 영향”, 『한국스포츠학회지』, 15(2): 63-73.
- 김안나(2018). “유아교사의 직무열의 관련 변인 간의 구조적 관계 분석: 자아탄력성, 직무스트레스, 행복감, 직무열의를 중심으로”, 『열린유아교육연구』, 23(5): 293-315.
- 김영서·홍세희(2021). “고등학생의 청소년활동 참여에 따른 잠재프로파일 유형과 공동체 의식 및 주관적 행복감의 차이”, 『조사연구』, 22(1): 91-125.
- 김옥주·한상길(2021). “보육교사의 감정노동, 교사효능감, 조직몰입의 구조적 관계: 교사 경력에 따른 다집단 분석”, 『유아교육·보육복지연구』, 25(3): 383-406.
- 김향미·양금숙(2019). “직무스트레스에 따른 감정노동이 보육교사의 이직의도에 미치는 영향”, 『전국사회복지연구』, 13: 1-23.
- 김희영·홍지명(2017). “유아교사의 교직현신도와 직무만족과의 관계에서 교사효능감의 매개효과”, 『학습자중심교과교육연구』, 17(19): 245-261.
- 노종희(2004). “초·중등교사의 교직현신의 개념화 및 측정도구 개발”, 『교육행정학연구』, 22(2): 215-232.
- 박선애·이재창(2014). “정서노동 전략이 직무탈진 및 직무열의에 미치는 영향: 긍정심리자본의 조절효

- 과를 중심으로”, 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 27(4): 781-804.
- 박성복·이상욱(2018). “감정노동과 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향관계”, 『한국사회와 행정연구』, 29(3): 53-85.
- 방해순·김상철(2016). “보육교사의 감정노동이 감정소진에 미치는 영향: 감정부조화, 자아탄력성의 매개효과를 중심으로”, 『한국유아교육·보육복지연구』, 20(4): 87-107.
- 배상훈·김선이·한송이(2016). “혁신적 학교풍토가 교사의 직무열의와 창의적 직무수행의 관계에 미치는 영향: 중등단계 직업교육기관을 중심으로”, 『직업교육연구』, 35(3): 1-27.
- 배상훈·홍지인(2012). “학교 조직의 관료적 운영이 교사의 창의적 직무수행 및 직무열의에 미치는 영향”, 『교육행정학연구』, 30(4): 249-276.
- 백유성(2015). “정서노동과 조직몰입 간의 관계에서 직무만족의 매개효과”, 『인적자원관리연구』, 22(5): 111-127.
- 신강현·한영석·김완석·김원형(2008). “정서노동과 직무탈진 및 직무열의의 관계: 정서지능의 조절효과”, 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 21(3): 475-491.
- 신소희·장금성(2016). “정신간호사의 감정노동전략이 직무소진과 직무열의에 미치는 영향”, 『대한보건연구』, 42(4): 33-43.
- 신영일(2018). “경쟁가치모형에 근거한 보육교사의 감정노동과 소진의 상호작용효과가 이직의도에 미치는 영향”, 『한국융합학회논문지』, 9(6): 251-259.
- 신정선·최은정(2021). “보육교사의 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향: 협동적 조직문화의 매개효과를 중심으로”, 『학습자중심교과교육연구』, 21(12): 899-911.
- 양정욱·윤세준·채연주(2016). “감정노동의 사람 중심적 접근: 잠재프로파일 분석을 통한 탐색적 연구”, 『대한경영학회지』, 29(9): 1435-1459.
- 염소란·김명소(2017a). “상사에 대한 정서노동이 이직의도에 미치는 영향: 직무태도의 매개효과 및 성별의 조절효과”, 『한국심리학회지: 여성』, 22(4): 669-688.
- 염소란·김명소(2017b). “상사에 대한 정서노동의 잠재프로파일분석: 정서노동 유형에 따른 선행변인 및 직무효과성 차이”, 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 30(3): 465-489.
- 오현성·이지연·채준호(2018). “공공부문 감정노동 종사자의 잠재 프로파일 분석: 감정노동 유형에 따른 우울 및 직무만족의 차이”, 『인적자원개발연구』, 21(4): 165-196.
- 유경숙(2017). “보육교사의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향”, 『아동교육』, 26(4): 23-38.
- 이랑·김완석·신강현(2006). “직무탈진과 직무열의의 요구-자원 모델에서 정서노동전략의 역할: 콜센

- 터 상담원을 대상으로”, 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 19(4): 573-596.
- 이명성(2019). “서비스 조직에서 서비스 제공자의 관계유대가 직무열의와 감정노동에 미치는 영향”, 『경영컨설팅연구』, 19(4): 147-158.
- 이명한(2021). 『보육교사의 일-가정 갈등과 감정노동이 이직의도에 미치는 영향: 보육현신의 매개효과를 중심으로』, 안양대학교 박사학위논문.
- 이명한·김보현·구광현(2021). “보육교사의 일-가정 갈등과 감정노동, 보육현신 및 이직의도 간의 구조적 관계”, 『미래유아교육학회지』, 28(4): 119-142.
- 이병록(2022). “노인일자리전담기관 종사자의 감정노동과 소진: 조직현신의 매개효과”, 『한국산학기술학회 논문지』, 23(3): 138-144.
- 이순아·박은영(2020). “유아교사의 교직선택동기와 교직현신의 관계에서 직무스트레스의 매개효과”, 『교육문화연구』, 26(5): 1001-1019.
- 이은숙·이경님(2016). “보육교사의 직무스트레스와 보육효능감 및 보육현신이 행복감에 미치는 영향”, 『한국보육학회지』, 16(4): 107-127
- 이주영·고재욱(2016). “보육교사의 감정노동이 직무성취에 미치는 영향: 자아탄력성의 조절효과를 중심으로”, 『한국유아교육·보육복지연구』, 20(4): 187-212.
- 이지영·이주연(2020). “보육교사의 감정노동과 전문성 인식이 직무소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로”, 『상담심리교육복지』, 7(1): 119-136.
- 이진화·박은혜(2008). “개인 및 기관 정서변인이 보육교사의 정서노동에 미치는 영향”, 『한국교원교육연구』, 25(1): 5-27
- 이진화·이혜원·유진경(2010). “보육교사의 정서지능·자기효능감·정서노동과의 관계”, 『육아지원연구』, 5(2): 117-136.
- 장영숙(2012). “공립과 사립 유치원 교사의 임파워먼트와 직무만족도가 교직현신에 미치는 영향 비교”, 『열린유아교육연구』, 17(4): 1-21.
- 전경희·김성숙(2019). “수학과 정의적 성취 특성의 잠재프로파일 분석”, 『교육과정평가연구』, 22(2): 319-339.
- 정명선(2014). “보육교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향: 자율성의 완충효과”, 『한국심리학회지: 상담 및 심리치료』, 26(1): 147-166.
- 정상진·정상양(2017). “노인장기요양기관 종사자의 감정노동이 조직현신에 미치는 영향: 사회적 지지와 근무환경의 매개효과”, 『한국사회복지학회 학술대회 자료집』, 1425-1450.
- 조주은(2016). “항공사 직원의 감정노동이 직무열의의 조직몰입에 미치는 영향”, 『관광연구』, 31(7):

- 275-293.
- 조홍자(2020). “보육교사의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향: 교사효능감의 매개효과를 중심으로”, 『인문사회21』, 11(5): 2217-2230.
- 허혜경(2020). “FIT-Choice Scale로 측정된 유아교사의 교직선택요인과 교직현신의 관계”, 『교원교육』, 36(2): 89-116.
- 허혜경(2021). “유아교사의 긍정심리자본이 교직현신에 미치는 영향에서 교직경력 of 조절효과”, 『학습자중심교과교육연구』, 21(3): 787-812.
- 황성재·백윤정·김보영(2014). “직무관련 정서상태가 직무열의 및 직무탈진에 미치는 영향: 감정노동의 매개효과”, 『한국산학기술학회논문지』, 15(8): 4930-4941.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity”, *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). “Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of ‘People Work’”, *Journal of Vocational Behavior*, 60(1): 17-39.
- Clark, S. L. (2010). “Mixture Modeling with Behavioral Data”, *Los Angeles, CA: University of California*.
- Collians, L. M., & Lanza, S. T. (2010). “Latent Class and Latent Transition Analysis: With Applications in the Social, Behavioral, and Health Sciences”, *New York: Wiley*.
- Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). “Emotional Labor Actors: A Latent Profile Analysis of Emotional Labor Strategies”, *Journal of Applied Psychology*, 100(3): 863-879.
- Gilstrap, C. M. (2005). “Closing in on Closeness: Teacher Immediacy as a form of Emotion Labor”, *Unpublished Doctoral Dissertation, Colorado State University, Colorado Spring, CO*.
- Goldberg, L. S., & Grandey, A. A. (2007). “Display Rules versus Display Autonomy: Emotion Regulation, Emotional Exhaustion, and Task Performance in a Call Center Simulation”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3): 301-318.
- Grandey, A. A. (2000). “Emotional Regulation in the Work Place: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5: 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). “When ‘The Show Must Go on’: Surface Acting and Deep acting as

- Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-rated Service Delivery”, *Academy of Management Journal*, 46(1): 86–96.
- Grandey, A., Diefendorff, J., & Rupp, D. E. (Eds.). (2013). “Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work”, *Routledge*.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). “Business-unit-level Relationship between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-analysis”, *Journal of Applied Psychology*, 87(2): 268–279.
- Hochschild, A. R. (1983). “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling”, Berkeley: *University of California Press*.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). “On the Costs and Benefits of Emotional Labor: A Meta-analysis of Three Decades of Research”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3): 361–389.
- Jedidi, K., Ramaswamy, V., & Desarbo, W. S. (1993). “A Maximum Likelihood Method for Latent Class Regression involving a censored Dependent Variable”, *Psychometrika*, 58–3: 375–394.
- Liu, Y., Prati, L. M., Perrewé, P. L., & Ferris, G. R. (2008). “The Relationship between Emotional Resources and Emotional Labor: An Exploratory Study”, *Journal of Applied Social Psychology*, 38(10): 2410–2439.
- Macey, W., & Schneider, B. (2008). “The Meaning of Employee Engagement”, *Industrial and Organizational Psychology*, 1(1): 3–30.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). “Job Burnout”, *Annual Review of Psychology*, 52(1): 397–422.
- Morin, A. J., Morizot, J., Boudrias, J. S., & Madore, I. (2011). “A Multifoci Person-centered Perspective on Workplace Affective Commitment: A Latent Profile/factor Mixture Analysis”, *Organizational Research Methods*, 14(1): 58–90.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). “The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor”, *Academy of Management Review*, 21(4): 986–1010.
- Muthén, B. O. (2004). “Latent Variable Analysis: Growth Mixture Modeling and Related Techniques for Longitudinal Data”, In D. Kaplan (Ed.), *The SAGE Handbook of Quantitative Methodology for the Social Sciences* (pp. 345–368). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). "Expression of Emotion as Part of the Work Role", *Academy of Management Review*, 12(1): 23-37.
- Schaufeli W. B. & Bakker, A. B. & Salanova, M. (2006). "The Measurement of Work Engagement with a Short Questionnaire: A Cross-National Study", *Educational and Psychological Measurement*, 66(4): 701-716.
- Schmiege, S. J., Meek, P., Bryan, A. D., & Petersen, H. (2012). "Latent Variable Mixture Modeling: A Flexible Statistical Approach for Identifying and Classifying Heterogeneity", *Nursing Research*, 61(3): 204-212.
- Scott, B. A., & Barnes, C. M. (2011). "A Multilevel Field Investigation of Emotional Labor, Affect, Work Withdrawal, and Gender", *Academy of Management Journal*, 54(1): 116-136.
- Thomas Rando, M. D. (2008). "Molecular Mechanisms and Models of Aging. Annals of the New York Academy of Sciences", *Journal of Neuropathology and Experimental Neurology*, 67(6): 633.
- Zapf, D. (2002). "Emotion Work and Psychological Well Being: A Review of the Literature and some Conceptual Considerations", *Human Resource Management Review*, 12(2): 237-268.

원 고 접 수 일 | 2022년 4월 5일
1차심사완료일 | 2022년 5월 9일
2차심사완료일 | 2022년 5월 23일
최종원고채택일 | 2022년 5월 26일

박미경 qkralrud14@anyang.ac.kr

성균관대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고, 현재 안양대학교 아리교양대학 조교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 정책평가, 복지 및 보육정책 등이다. 최근 논문으로는 “저출산 대응정책의 요구도 및 우선순위 분석”(2022), “Digital Divide and Life Satisfaction among Married Immigrant Women in Korea”(2021), “윤리적 리더십이 도덕적 책무성에 미치는 영향”(2021), “보육정책의 교육효과”(2020), “Examining the Effects of the Durunuri Programme on Low-wage Workers’ Social Insurance Coverage in South Korea”(2019) 등이 있다.

이홍재 hjaelee75@gmail.com

경희대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고, 현재 안양대학교 공공행정학과 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 정보정책, 전자정부, 정책분석 등이다. 최근 논문으로는 “Digital Divide and Life Satisfaction among Married Immigrant Women in Korea”(2021), “북한이탈주민을 위한 디지털 조력이 정보격차에 미치는 영향”(2022), “고령층의 인터넷 비이용 및 이용의도 영향요인”(2021), “농촌지역 주민자치센터 서비스 품질에 대한 인식이 공동체 의식에 미치는 영향”(2021), “계층분석방법을 활용한 국제보훈 정책의 우선순위 분석과 정책적 함의”(2021), “정책태도와 인지된 비용이 정책수용성에 미치는 영향”(2020) 등이 있다.