

보육교사의 CCTV 인식과 소진의 관계에서 감정노동의 매개효과*

The Mediating Effects of Emotional Labor in the relationship between Child-care Teacher's CCTV Recognitions and Burnout

홍 은 혜**

한양대학교 교육대학원

Hong, Eun Hye

Graduate School of Education,

Hanyang University

권 선 주***

한양대학교 교육대학원

Kwon, Sun joo

Graduate School of Education,

Hanyang University

《Abstract》

The purpose of the study is to examine the mediating effect of emotional labor in the relationship between child-care teachers' consciousness of closed-circuit television (CCTV) and burnout. The survey was conducted among 361 child-care teachers who were in charge of children aged zero to five, in daycare centers in Seoul, Incheon, and other cities in Gyeonggi Province. A total of 361 copies of the questionnaire were distributed. Of those returned, 329 copies, excluding 16 incomplete copies, were used for analysis. In this study, the following measurement tools were used: child-care teachers' CCTV consciousness measuring tool (Lim, 2018), child-care teachers' burnout measuring tool (Jeong, 2017), and child-care teachers' emotional labor measuring tool (Jeong, 2015). The materials were analyzed using SPSS 24.0. The results are summarized as follows: First, positive CCTV consciousness, consciousness of the necessity of CCTV and consciousness of the security needs of CCTV of child-care teachers was negatively correlated with both emotional labor and burnout of the teachers. In contrast, negative CCTV consciousness of child-care teachers was positively correlated with both emotional labor and burnout of the teachers. Second, it was found that emotional labor partially mediated the relationship between child-care teachers' positive consciousness of CCTV and burnout. The relationship between the child-care teachers' negative consciousness of CCTV and burnout was fully mediated. Emotional labor partially mediated the relationship between the child-care teachers' positive consciousness of CCTV and burnout. Meanwhile, emotional labor partially mediated the relationship between recognition of the necessity of CCTV and burnout, while fully mediating the relationship between their recognition of the security needs of CCTV and burnout. In this study, we were able to identify the relationship between child-care teachers' consciousness of CCTV and their emotional labor and burnout, and the mediating effect of emotional labor during the process. The results of this study will serve as materials to improve child-care teachers' consciousness about CCTV and pave the way for providing policy support for the alleviation of teachers' emotional labor, which can be caused by their negative consciousness about CCTV.

주제어(Keywords) : 보육교사(Child-care teachers), CCTV 인식(CCTV consciousness), 감정노동(Emotional Labor), 소진(Burnout)

* 본 연구는 제 1저자의 석사학위 청구논문의 일부로 지도교수는 본 연구의 교신저자임.

** 주저자 : 한양대학교 교육대학원 석사졸업

*** 교신저자 : 한양대학교 교육대학원 조교수(hyadong2@hanyang.ac.kr)

I. 서 론

우리나라 어린이집에서의 CCTV 도입은 2009년 서울시 '안심보육'서비스의 일환으로 시작되었으며, 어린이집 CCTV 설치 의무화를 주요 내용으로 하는 「영유아보육법」에 대한 일부 개정안이 2015년에 통과된 이후 현재까지 실시되고 있다.

어린이집 CCTV 설치의 주요 목적은 어린이집 안심보육을 위함이다. 즉, 어린이집에서 발생하는 다양한 종류의 안전사고의 예방도 어린이집 CCTV 설치 의무화 도입의 배경이라 할 수 있다(김정미, 2016). 다시 말해, 안전사고에 취약한 영유아가 생활하는 보육기관에 CCTV가 설치됨으로써 어린이집에 대한 질 높은 보육 서비스의 기대를 충족시키고 아동학대 예방 및 안심보육을 희망하는 학부모를 비롯한 사회적 요구에 부응하고자 하는 취지가 어린이집의 CCTV 설치 의무화의 배경이 되었다고 할 수 있다(이지연, 2017b).

CCTV 설치 의무화 이후 보육교사의 CCTV에 대한 인식을 살펴보면, CCTV 설치 및 운영에 대한 부정적인 인식과 긍정적인 인식이 공존 하고 있는 것으로 볼 수 있다. 먼저 강선혜(2005)와 강미경(2015)등은 어린이집 CCTV 설치 의무화 이후 유대감 약화, 훈육의지 저하 등 영유아와의 상호작용에 어려움이 발생한다고 보고하였다. 더불어 보육교사는 어린이집에 설치되어 있는 CCTV에 대하여 교사와 영유아의 사생활을 침해하고 감시하는 장치로 인식하면서 거부감을 느끼는 것으로 나타났다(김은하, 2014;

임수정, 이일량, 이대균, 2013; 정현옥, 2011).

반면, 교육기관에 설치되어 있는 CCTV는 어린이집에서 발생할 수 있는 안전사고와 아동학대 등 사건 사고를 예방하는 효과가 있다 하였다(Gill & Spriggs, 2005). 나아가 CCTV가 설치되어 있지 않던 곳에서 근무하던 보육교사가 CCTV가 설치되어 있는 어린이집에 근무하기 시작하면서 수업방법, 영유아와의 상호작용, 일상적 행동에 신경을 쓰게 되고, 문제의 해결방법을 고려하면서 자기발전을 이루어 간다고 하였다(김은하, 손수민, 2015; 임수정, 2013). 즉, 보육교사의 CCTV에 대한 인식은 다양한 차원에서 보다 심층적으로 살펴볼 필요가 있다 할 수 있다.

특히 어린이집에 설치되어 있는 CCTV는 보육교사의 스트레스 원인이 되며 보육교사의 소진과 깊은 관련이 있다 할 수 있다. 정덕희(2015)는 보육교사 스스로가 CCTV 통해 감시의 대상이 된다고 생각하고 있으며, 이로 인해 교사로서의 자존감이 저하된다고 보고하였으며, 이지연(2017b)은 어린이집에 설치된 CCTV는 보육교사들에게 개인의 사생활 침해나 사회적 불신과 같은 새로운 환경적 스트레스의 원인으로 지각되어 교사의 소진에 영향을 미칠 수 있음을 강조하였다. 특히 어린이집 CCTV 설치 이후 보육교사들은 과도한 심리적 부담감과 좌절감을 느끼고 있으며(박진아, 이경숙, 2015), 감시와 통제 대상이 되는 것, 자신의 의사와는 상관없이 평가 되는 것 등에 대한 심리적 부담감을 경험하는 것으로 나타났다(강미경, 2015).

보육교사가 소진 상태에 이르게 되면 직

무에 대한 열정이 감소하고, 자존감이 낮아지며, 두통이나 불면증과 같은 다양한 신체적 증상을 동반할 수 있다(Schonfeld, 2001). 나아가 보육교사가 소진 상태에 이르게 되면 영유아와의 상호작용 시 정서적으로 냉정하고 무감각하게 반응하게 됨으로써 영유아가 바람직한 애착관계를 형성하는 데에도 부정적인 영향을 미친다고 하였다(이경남, 강진숙, 2014; Fredman, 2000). 또한 영유아의 발달에 적합한 상호작용을 제공하기가 어려울 뿐만 아니라 기계적이고 냉소적인 자세로 영유아를 대할 수 있다고 하였다(김덕선, 2019; 김희수, 2016). 즉, 어린이집 교사의 소진은 영유아의 발달에 부정적 영향을 미칠 수 있으며, 보육기관에서의 적합한 보호와 교육을 방해하는 요인이 된다 할 수 있다. 더불어 보육교사의 소진은 이직 선택에 주요 동기가 되며(박봉환, 2018; 이지연, 2017a). 이러한 점에서 보육교사의 소진은 결국 보육의 질에 직접적인 영향을 준다고 할 수 있으며, 그러한 점에서 보육교사의 소진에 영향을 미칠 수 있는 다양한 변인을 밝히는 과정은 그 학문적 함의가 충분할 것이라 생각된다.

소진에 영향을 미칠 수 있는 변인 중 감정노동은 개인의 정서가 특정한 기관 혹은 사회의 규범과 가치에 적합하도록 심리적 내적 조절의 과정을 거쳐 외현적으로 표현되는 행동이라 정의할 수 있다(Hochschild, 1983). Hochschild(1983)는 감정노동과 정서적 일에 대한 구별을 하였는데, 공적인 상황에서 이루어지는 정서적 관리는 감정노동이 된다고 주장하였다. 즉, 보육교사들은 보육

이라는 직무상의 목적을 달성하기 위한 업무를 수행하는 과정에서 정서적 관리를 한다는 점에서 보육교사의 정서적 행동은 감정노동의 개념으로 설명할 수 있다(박효진, 2012). 보육교사들은 언제나 밝은 표정을 유지해야 하는 등 실제로 자신이 경험하는 정서와는 상관없이 보육교사로서 기대되는 역할을 수행하기 위해서 자신의 감정을 적절히 조절하고 관리하는 노력을 해야 한다. 특히 보육교사들은 영유아의 문제행동을 지도하는 과정에서 설치된 CCTV를 의식하여 위축되고 불안한 모습을 보이며, 자신이 영유아와 교수 활동을 하고 있다는 것을 알리려고 일부러 CCTV에 보여주는 행동을 하거나 또는 불필요한 오해를 피하기 위해 마치 연기를 하듯이 의식적으로 행동을 조심하게 된다고 하였다(권정윤, 송나리, 2018). 즉, 보육교사 자신이 어떻게 보이게 되는가의 문제는 보육교사의 두려움을 야기하게 되고 이로 인해 교수 행위가 실제 행위가 아닌 가장된 행위로 인식되도록 함으로써 결국 보육교사의 감정노동의 정도는 더욱 증가됨을 알 수 있다.

Abrams & Hinkle(1998)은 감정노동의 정도가 높은 직업에 종사하는 사람들은 직무에 대한 불만족과 낮은 자존감, 나쁜 건강상태, 소진감 등을 경험한다고 보고하였다. 김영은(2012)과 정현정(2015)은 감정노동과 소진의 관계에서 감정노동이 소진에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 또한 탁진국, 노길광, 이은경(2009)은 보육교사들이 표면적 행위를 많이 할수록 교사들이 느끼는 소진과 냉소적 경향은 증가한다

고 보고하였다. 권혜진(2009)은 보육교사가 보육업무를 수행하면서 자신의 감정을 조절하고 관리하여 기관에서 요구하는 감정표현에 적합하도록 감정을 표현하기 위한 노력을 많이 하면 할수록 교사는 정서적 고갈을 더 많이 겪게 된다고 하였다. 즉, 부정적 정서를 표현하지 않도록 강조하는 규범이 강해질수록 보육교사의 감정노동은 더 많이 나타나게 되며 이러한 상황은 보육교사의 소진을 더욱 많이 야기하는 상황으로 연결될 수 있다.

이상의 내용에서 종합해보면, 어린이집 CCTV에 대한 보육교사의 인식이 보육교사의 소진에 영향을 미칠 것이며 이러한 과정에서 보육교사의 CCTV 인식과 보육교사의 소진의 관계에서 감정노동이 갖는 매개효과를 살펴보는 것은 어린이집 CCTV 전면 설치로 인한 보육교사의 심리적·내적 상태를 살펴보는 데에 유용한 자료로써 활용될 수 있을 것이다. 특히 앞서 살펴본 것처럼 어린이집 CCTV 설치의 주요 목적이 안심보육과 질 높은 보육서비스 제공이라는 점에서 어린이집 보육교사의 CCTV인식과 감정노동, 소진의 관계를 살펴보는 것은 보육의 질 향상을 위한 기초자료로서 매우 의미 있는 것일 것이다. 이상의 연구 목적을 수행하기

위해 본 연구에서 설정한 연구문제와 연구모형은 다음과 같다.

1. 보육교사의 CCTV 인식과 감정노동, 소진의 관계는 어떠한가?
2. 보육교사의 CCTV 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동은 매개하는가?

II. 연구방법

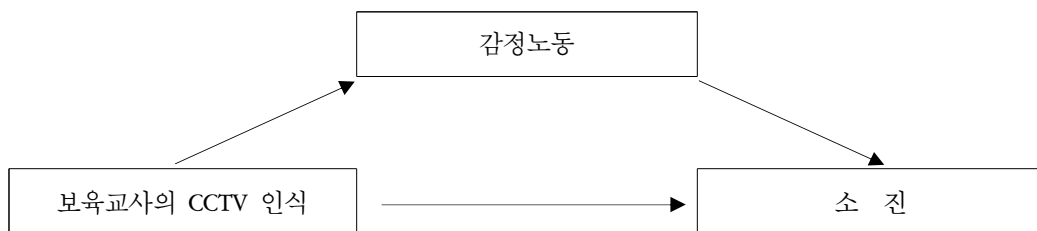
1. 연구대상

본 연구에서는 보육교사의 CCTV 인식과 소진의 관계에서 감정노동이 갖는 매개효과를 알아보기 위하여 서울 및 경기 지역 소재 어린이집에서 근무 중인 보육교사 329명을 연구대상으로 선정하였다. 연구대상의 일반적 변인은 표 1과 같다.

2. 연구도구

1) 보육교사의 CCTV 인식 검사도구

어린이집 보육교사의 CCTV에 대한 인식을 측정하고자 김은하, 손수민(2014), 정현옥(2011), 김은미(2016), 서보순, 구은미, 강인자(2016)의 선행연구를 바탕으로 황신혜, 김민



(그림 1) 연구모형

〈표 1〉 연구대상의 일반적 변인 (N=329)

변인	구분	N(명)	비율(%)
보육기관 유형	국·공립시설	129	39.20
	민간 보육시설	100	30.40
	직장·법인시설	56	17.00
	가정보육시설	41	12.50
	기타	3	0.90
보육교사 연령	20 대	129	39.21
	30 대	92	27.96
	40 대 이상	108	32.83
계		329	100

진(2017)이 측정항목을 구성하여 신뢰성을 검증한 측정도구를 임수진(2018)이 수정·보완한 것을 사용하였다.

본 연구도구는 ‘긍정적 효과 인식’ 6문항, ‘부정적 인식’ 6문항, ‘운영 필요성 인식’ 4문항, ‘안전보안 필요성 인식’ 4문항 등의 4개의 하위영역으로 구성되어 있으며 총 20 문항으로 이루어져 있다. CCTV 설치에 대

한 어린이집 보육교사의 인식정도를 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’, ‘별로 그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘약간 그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’로 나타내는 Likert식 5점 척도이다. 문항의 점수가 높을수록 보육교사의 CCTV 인식의 정도가 높아짐을 의미한다. 본 연구에서 검사 도구의 전체 신뢰도 수준 Cronbach’s α계수는 .84로 나타났으며, 각 하

〈표 2〉 보육교사 CCTV 인식 하위요인 문항구성 및 신뢰도

하위요인	문항내용	문항번호	문항 수	Cronbach’s α
긍정적 효과 인식	CCTV 설치로 인한 보육의 질이나 자긍심, 투명성 등 긍정적 효과를 인식	13,14,15,18, 19,20	6	.88
부정적 인식	CCTV 설치 후 스트레스 및 제약, 불편함 등을 인식	9,10,11,12, 16,17	6	.83
운영 필요성 인식	CCTV 설치가 홍보 및 운영에 필요하다는 인식	1,4,6,7	4	.83
안전보안 필요성 인식	CCTV가 안전과 보안 상 필요하다는 인식	2,3,5,8	4	.80
전체			20	.84

위 요인별 신뢰도는 표 2와 같다.

2) 보육교사의 감정노동 검사도구

보육교사의 감정노동을 측정하기 위해 Gilstrap(2005)의 연구에서 사용된 ELS (Emotional Labor Scale)를 이진화(2007)가 수정하여 사용하고 이를 정현정(2015)이 사용한 척도를 사용하였다.

감정노동 척도는 자연적 행동 3문항, 표면적 행동 5문항, 내면적 행동 5문항의 3가지 하위요인, 총 13문항으로 구성되어 있으나 본 연구에서는 보육교사의 감정노동 정도를 살펴보기 위해 전체 점수만을 사용하였다. 모든 문항은 Likert식 5점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’, ‘그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’으로 응답하게 되어 있으며 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높아짐을 의미한다.

본 연구에서 감정노동의 전체 신뢰도 수준 Cronbach's α 계수는 .87로 나타났다.

3) 보육교사의 소진 검사도구

어린이집 보육교사의 소진을 측정함에 있어 측정도구는 Maslach & Jackson(1981)가 고안한 도구를 유아교사에게 적용하기 적합하도록 수정한 것을 이진화(2007)가 다시 수정·보완한 도구를 토대로 김민겸(2014)과 정유진(2017)이 사용한 도구를 활용하였다.

소진은 개인 성취감 감소 5문항, 비인간화 3문항, 정서적 고갈 8문항의 3개의 하위영역으로 구성되어 있으며 총 16문항으로 이루어져 있으나 본 연구에서는 보육교사의 소진 정도를 살펴보기 위해 전체 점수만을

사용하였다. 각 문항은 Likert식 5점 척도로 되어 있는데 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’, ‘별로 그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘약간 그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’로 구성되어 있으며 문항의 점수가 높을수록 정서적으로는 고갈이 되고, 냉정해지며, 성취감 및 유능감은 감소함을 의미한다.

본 연구에서 검사 도구의 전체 신뢰도 수준 Cronbach's α 계수는 .90으로 나타났다.

3. 연구절차

본 연구에서 사용된 척도들의 적절성을 알아보기 위해 서울 소재 대학교의 유아교육학과 전공교수 2인에게 설문지 내용의 적절성, 오타자의 유무, 설문 문항의 이해 가능 정도에 대해 의견을 수렴하여 설문지를 최종적으로 구성하였으며, 어린이집 교사 20명을 대상으로 예비조사를 실시하였다.

본 연구는 H대학교 기관생명윤리위원회 (Institutional Review Board, 이하 IRB: HYU-2019-03-020)의 심의를 받아 진행하였으며, 설문에 응답한 내용은 본 연구의 목적으로만 사용할 것을 사전에 고지하였다.

연구 설문지는 2019년 4월 11일부터 2019년 5월 4일까지 연구자가 서울 소재 H 국립 대학교 유아교육과 학술행사 현장에서 연구 설문에 참여하고자 하는 어린이집 교사의 사전 동의를 받아 직접 배부하고 회수(111부)하였으며, 거리상 설문지를 직접 배부하기에 어려움이 있는 경우에는 설문지를 우편으로 배부하고(250부) 우편으로 회수하였다.

설문지를 현장에서 직접 배부한 경우에는 연구자가 설문내용에 대해 연구 참여자에게 직접 설명하였으며, 설문지의 문항과 설문 문항의 작성 방법 등에 대해서는 사전에 H 국립 대학교 유아교육과 측에 연락하여 설명하고 동의를 받았다. 설문지를 우편으로 실시한 경우에는 연구 설문지에 대한 안내문을 함께 보냈으며, 사전에 어린이집의 장에게 전화로 본 연구의 취지를 설명하고 동의를 얻었다.

본 연구를 위해 총 361부의 설문지가 배부되었으며 그 중 345부가 회수되어 약 95.60%의 회수율을 나타내었다. 회수된 설문지 중에 연구 자료로써 사용하기에 어려움이 있는 자료 16부를 제외한 329부(약 91%)를 최종 연구 자료로 사용하였다.

4. 자료분석

본 연구의 자료는 SPSS 24.0을 사용하여 분석하였으며, 설문 응답자에 대한 일반적 인 특성을 살펴보고자 빈도분석을 실시하였다. 더불어 변수의 상관관계를 살펴보기 위

해 상관관계분석(Pearson의 적률상관계수)을 실시하였으며, 보육교사의 CCTV 인식 네 가지 하위요인이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 매개효과 분석을 실시하였으며 매개효과의 유의성을 최종적으로 검증하기 위한 Sobel-test를 실시하였다.

III. 연구결과

1. 보육교사의 CCTV 인식, 감정노동, 소진 간의 관계

주요 변수들 간의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson의 적률상관계수 분석을 하였으며 결과는 표 3의 내용과 같다.

표 3에 제시한 측정 하위변인들 간의 상관관계 분석 결과를 살펴보면 다음과 같다. 보육교사의 CCTV 긍정적 효과 인식은 감정노동($r=-.45, p<.01$), 소진($r=-.29, p<.01$)과 모두 유의한 부적 상관관계를 보였다. 반면 보육교사의 CCTV 부정적 인식은 감정노동

〈표 3〉 보육교사의 CCTV 인식, 감정노동, 소진 간의 관계 (N=329)

	1	2	3	4	5	6
	1					
CCTV						
인식						
1. CCTV 긍정적 효과 인식	1					
2. CCTV 부정적 인식	-.60**	1				
3. CCTV 운영 필요성 인식	.63**	-.72**	1			
4. CCTV 안전보안 필요성 인식	.60**	-.68**	.72**	1		
5. 감정노동	-.45**	.38**	-.36**	-.40**	1	
6. 소진	-.29**	.17**	-.22**	-.15**	.27**	1

** $p<.01$

($r=.38, p<.01$), 소진($r=.17, p<.01$)과 모두 유의한 정적 상관관계를 나타내었다. 또한 보육교사의 CCTV 운영 필요성 인식과 감정노동($r=-.36, p<.01$), 소진($r=-.22, p<.01$)은 모두 통계적으로 유의한 부적 상관관계를 나타냈으며, 보육교사의 CCTV 안전보안 필요성 인식 역시 감정노동($r=-.40, p<.01$), 소진($r=-.15, p<.01$)과 부적 상관관계가 있는 것으로 확인되었다. 반면 보육교사의 감정노동과 소진($r=.27, p<.01$)은 정적 상관관계를 나타냈다.

2. 보육교사의 CCTV 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과

1) 보육교사의 CCTV 긍정적 효과 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개

효과

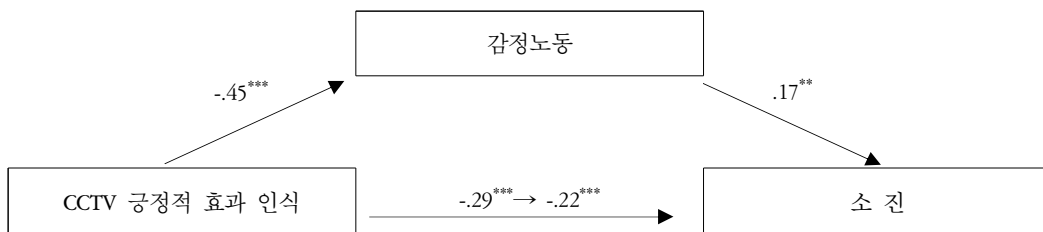
보육교사의 CCTV 긍정적 효과 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과는 표 4와 같다.

분석결과 1단계에서 CCTV 긍정적 효과 인식이 소진에 미치는 영향력($\beta=-.29, p<.001$)은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 2단계에서 CCTV 긍정적 효과 인식이 감정노동에 미치는 영향력($\beta=-.45, p<.001$)은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 3단계에서 매개효과 검증에 위해 CCTV 긍정적 효과 인식과 감정노동을 동시에 투입한 결과 CCTV 긍정적 효과 인식이 소진에 미치는 영향력이 감소($\beta=-.29, p<.001 \rightarrow \beta=-.22, p<.001$)하여 보육교사의 CCTV 긍정적 효과 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동은 부분매개 하는 것으로 확인하였다.

〈표 4〉 보육교사의 CCTV 긍정적 효과 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과 (N=329)

	독립변인	종속변인	B	표준 오차	β	t	R ²	F(p)
1단계	CCTV 긍정적 효과 인식	소진	-.27	.05	-.29	-5.52***	.09	30.48***
2단계	CCTV 긍정적 효과 인식	감정노동	-.40	.04	-.45	-9.13***	.20	83.40***
3단계	CCTV 긍정적 효과 인식	소진	-.20	.06	-.22	-3.67***	.11	19.82***
	감정노동		.18	.06	.17	2.91**		

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



(그림 2) 보육교사의 CCTV 긍정적 효과 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과

매개효과의 유의성 검증을 위해 Sobel-test를 실시한 결과 Z값이 $-2.77(p < .001)$ 로 보육교사의 CCTV 긍정적 효과 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동은 매개효과가 있는 것으로 밝혀졌다.

2) 보육교사의 CCTV 부정적 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과

보육교사의 CCTV 부정적 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과는 표 5와 같다.

분석결과 1단계에서 CCTV 부정적 인식이 소진에 미치는 영향력($\beta = .17, p < .01$)은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 2단계에서 CCTV 부정적 인식이 감정노동에 미치는 영향력($\beta = .38, p < .001$)은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 3단계에서 매개효과 검증

을 위해 CCTV 부정적 인식과 감정노동을 동시에 투입한 결과 CCTV 부정적 인식이 소진에 미치는 영향력이 감소하였으나 유의하지 않은 것($\beta = .17, p < .01 \rightarrow \beta = .09, p > .05$)으로 나타나 보육교사의 CCTV 부정적 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동은 완전매개 하는 것으로 확인하였다.

매개효과의 유의성 검증을 위해 Sobel-test를 실시한 결과 Z값이 $-3.56(p < .001)$ 로 보육교사의 CCTV 부정적 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동은 매개효과가 있는 것으로 밝혀졌다.

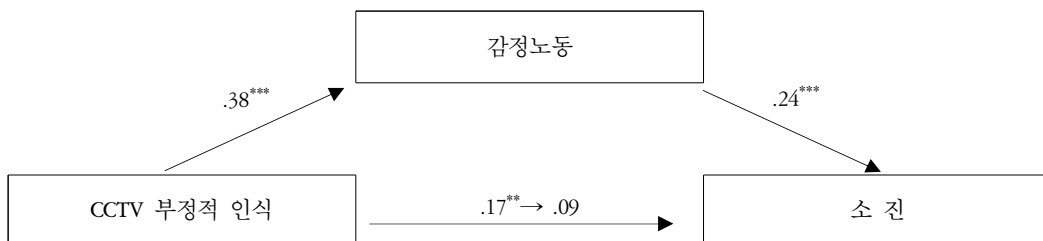
3) 보육교사의 CCTV 운영 필요성 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과

보육교사의 CCTV 운영 필요성 인식이 소

〈표 5〉 보육교사의 CCTV 부정적 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과 (N=329)

	독립변인	종속변인	B	표준 오차	β	t	R ²	F(p)
1단계	CCTV 부정적 인식	소진	.13	.04	.17	3.19**	.03	10.20***
2단계	CCTV 부정적 인식	감정노동	.27	.04	.38	7.40***	.14	54.69***
3단계	CCTV 부정적 인식	소진	.07	.04	.09	1.48	.08	13.74***
	감정노동		.25	.06	.24	4.09***		

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



(그림 3) 보육교사의 CCTV 부정적 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과

진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과는 표 6과 같다.

분석결과 1단계에서 CCTV 운영 필요성 인식이 소진에 미치는 영향력($\beta=-.22, p<.001$)은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 2단계에서 CCTV 운영 필요성 인식이 감정노동에 미치는 영향력($\beta=-.36, p<.001$)은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 3단계에서 매개효과 검증을 위해 CCTV 운영 필요성 인식과 감정노동을 동시에 투입한 결과 CCTV 운영 필요성 인식이 소진에 미치는 영향력이 감소($\beta=-.22, p<.001 \rightarrow \beta=-.14, p<.05$)하여 보육교사의 CCTV 운영 필요성 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동은 부분매개 하는 것으로 확인하였다.

매개효과의 유의성 검증을 위해 Sobel-test를 실시한 결과 Z값이 $-3.35(p<.001)$ 로 보육

교사의 CCTV 운영 필요성 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동은 매개효과가 있는 것으로 밝혀졌다.

4) 보육교사의 CCTV 안전보안 필요성 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과

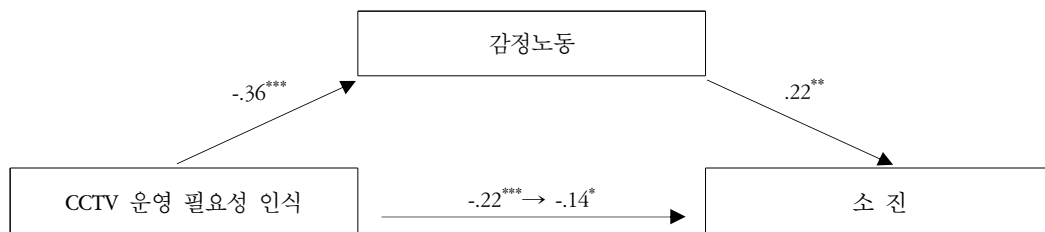
보육교사의 CCTV 안전보안 필요성 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과는 표 7과 같다.

분석결과 1단계에서 CCTV 안전보안 필요성 인식이 소진에 미치는 영향력($\beta=-.15, p<.01$)은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 2단계에서 CCTV 안전보안 필요성 인식이 감정노동에 미치는 영향력($\beta=-.40, p<.001$)은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 3단계에서 매개효과 검증을 위해 CCTV

〈표 6〉 보육교사의 CCTV 운영 필요성 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과 (N=329)

	독립변인	종속변인	B	표준 오차	β	t	R ²	F(p)
1단계	CCTV 운영필요성 인식	소진	-.17	.04	-.22	-4.03***	.05	16.23***
2단계	CCTV 운영필요성 인식	감정노동	-.27	.04	-.36	-6.91***	.13	47.69***
3단계	CCTV 운영필요성 인식	소진	-.11	.05	-.14	-2.47*	.09	15.85***
	감정노동		.23	.06	.22	3.84**		

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



(그림 4) 보육교사의 CCTV 운영 필요성 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과

안전보안 필요성 인식과 감정노동을 동시에 투입한 결과 CCTV 안전보안 필요성 인식이 소진에 미치는 영향력이 감소하였으나 유의하지 않은 것($\beta=-.15, p<.01 \rightarrow \beta=-.05, p>.05$)으로 나타나 보육교사의 CCTV 안전보안 필요성 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동은 완전매개 하는 것으로 확인하였다.

매개효과의 유의성 검증을 위해 Sobel-test를 실시한 결과 Z값이 $-3.75(p<.001)$ 로 보육교사의 CCTV 안전보안 필요성 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동은 매개효과가 있는 것으로 밝혀졌다.

IV. 논 의

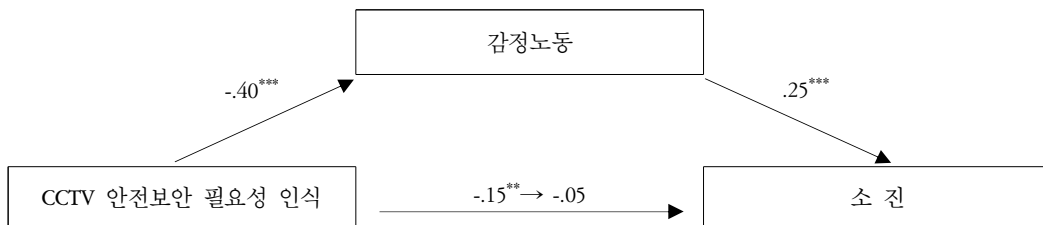
본 연구는 어린이집 보육교사의 CCTV에 대한 인식과 소진의 관계에서 감정노동이 갖는 매개효과를 알아보기 위해 실시하였다. 본 연구에서 제시한 연구문제에 따라 연구결과를 요약하고 논의해 보면 다음과 같다.

첫째, CCTV 긍정적 효과 인식과 감정노동, 소진은 모두 부적 상관을 나타내는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 어린이집 보육교사가 현재 어린이집에서 설치되어 운영 중인 CCTV에 대한 긍정적 효과 인식을 할수록 교사의 감정노동과 소진은 감소함을

〈표 7〉 보육교사의 CCTV 안전보안 필요성 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과 (N=329)

	독립변인	종속변인	B	표준 오차	β	t	R ²	F(p)
1단계	CCTV 안전보안 필요성 인식	소진	-.13	.05	-.15	-2.75**	.02	7.54***
2단계	CCTV 안전보안 필요성 인식	감정노동	-.35	.04	-.40	-7.85***	.16	61.68***
3단계	CCTV 안전보안 필요성 인식	소진	-.05	.05	-.05	-.89	.07	12.99***
	감정노동		.26	.06	.25	4.25***		

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



(그림 5) 보육교사의 CCTV 안전보안 필요성 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과

의미한다. 반면 CCTV 부정적 인식은 감정노동, 소진과 정적 상관을 보이는 것으로 나타났다. 즉, 어린이집에서 근무하고 있는 보육교사가 어린이집에 설치되어 운영 중인 CCTV에 대하여 부정적 인식을 할수록 교사의 감정노동과 소진은 더욱 심화될 수 있음 의미한다. 이러한 결과는 어린이집에서 운영 중인 CCTV에 대하여 교사가 긍정적 효과를 인식하고 있는지, 아니면 부정적 인식을 하고 있는지에 따라서 보육교사의 감정노동과 소진의 정도가 달라질 수 있음을 시사하는 내용이라 할 수 있다. 또한 CCTV 운영 필요성 인식, CCTV 안전보안 필요성 인식과 교사의 감정노동, 소진은 부적 상관을 나타내는 것으로 파악되었다. 이러한 결과는 어린이집에서 설치 운영 중인 CCTV에 대하여 운영 필요성 및 안전보안 필요성 인식을 갖고 있는 보육교사는 감정노동과 소진의 정도가 감소함을 의미한다. 이러한 결과를 통해서 CCTV 인식의 하위 변인들에 따라 보육교사가 CCTV 인식을 어떻게 가지고 있는지 구체적으로 살펴볼 필요가 있음을 확인하였다.

반면 보육교사의 감정노동과 소진은 정적 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 이는 감정노동과 소진과의 정적 관계를 밝힌 여러 연구들의 결과와 일치하는 것이다(김영은, 2020; 정유진, 2017; 정현정, 2015). 즉, 보육기관에서 교사가 개인의 정서와 상관없이 교사로서 기대되는 보호와 업무를 수행하기 위해 노력한다고 지각하는 감정노동의 정도가 높을 경우 소진의 상태로 연결될 수 있다 할 것이다.

둘째, 보육교사의 CCTV 인식과 소진의 관계에서 감정노동이 갖는 매개효과를 살펴본 결과 CCTV 긍정적 효과 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동은 부분매개 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 보육교사가 어린이집에 설치되어 운영 중인 CCTV에 대하여 긍정적 효과 인식을 하게 되면 교사의 소진이 감소하게 되며, 이러한 과정에서 감정노동을 거쳐 소진에 영향을 준다는 것을 의미한다. 이와 같은 연구결과는 CCTV에 대한 보육교사의 인식이 긍정적일수록 소진은 낮아진다고 보고한 채승희와 김정희(2018), 진연아(2018)의 연구결과와 맥을 같이 한다 할 수 있다.

반면 CCTV 부정적 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동은 완전매개 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 보육교사의 CCTV 부정적 인식이 소진에 직접적으로 영향을 준다고보다는 CCTV 부정적 인식이 감정노동을 매개로 하여 교사의 소진에 영향을 미친다는 것을 의미한다. 정계숙과 최은아(2019)에 따르면 보육교사들은 CCTV가 설치된 보육기관에서 생활하게 되면서 불안과 분노, 억울함과 저항, 안타까움, 답답함과 같은 부정적 정서를 강하게 경험하고 있다고 보고하였다. 특히 보육교사들은 CCTV 설치가 자신들에 대한 부모, 사회, 원장의 불신의 결과물이라 생각하는 것으로 나타났다(정계숙, 최은아, 2019). 이러한 점에서 CCTV에 대한 부정적 인식은 보육교사의 감정노동 정도를 높여 소진 정도를 높이는 것으로 CCTV에 대한 보육교사의 부정적 인식에 대해 심도 있는 관심이 요구된다할

것이다.

더불어 CCTV 운영 필요성 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동은 부분매개 하는 것으로 나타났으며, CCTV 안전보안 필요성 인식이 소진에 미치는 영향에서 감정노동은 완전매개 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 보육교사의 CCTV 안전보안 필요성 인식이 소진에 직접적으로 영향을 준다고보다 CCTV 안전보안 필요성 인식이 감정노동을 매개로 하여 교사의 소진에 영향을 미친다는 것을 의미한다. 더불어 어린이집에 설치되어 운영 중인 CCTV에 대하여 안전보안의 필요성을 인식하는 교사는 감정노동을 적게 경험하게 되고, 이러한 결과로 교사의 소진은 감소될 수 있음을 의미한다.

이러한 연구결과에 비추어 보았을 때 본 연구의 의의는 보육교사의 CCTV 인식의 네 가지 하위요인이 교사의 소진에 미치는 영향에서 감정노동의 매개효과를 검증하였다는 데 그 의의가 있다. 특히 지금까지 보육교사의 CCTV 인식에 대한 연구 중 상당수는 보육교사의 CCTV 인식이 높은지 혹은 낮은지에 대해서 그 연구의 초점이 맞춰져 있었으나(이지연, 2017b; 임수진, 2018; 채승희, 김정희, 2018), 본 연구에서는 CCTV에 대한 교사의 긍정적 효과 인식, CCTV 부정적 인식, CCTV 운영 필요성 인식 및 CCTV 안전보안 필요성 인식이 교사의 감정노동과 그로 인한 소진에 영향에 반영되는 경로를 보여주는 결과로써 그 의미가 있다. 즉, 어린이집에 설치되어 운영 중인 CCTV에 대하여 보육교사 자신이 CCTV를 어떻게 인식하고 받아들이는가 하는 문제는 CCTV 인식이

교사의 감정노동과 소진에 영향을 미치는 요인으로 작용하고 있음을 본 연구의 결과로 확인할 수 있다. 따라서 보육교사가 어린이집에 설치되어 운영 중인 CCTV에 대하여 긍정적 효과를 인식할 수 있도록 보육교사의 CCTV 인식 개선을 위한 방안과 제도의 마련이 필요하다 할 것이다. 나아가 CCTV 인식으로 야기될 수 있는 감정노동과 소진정도를 낮출 수 있는 지원방안을 모색할 필요가 있으며, 보육교사의 정서적 지원을 위한 다양한 제도의 마련이 이루어질 필요가 있음을 의미한다고 볼 수 있다. 이러한 지원방안 모색과 제도 마련을 행함으로써 보육의 질이 향상될 수 있을 것으로 기대할 수 있다.

본 연구가 갖는 의의에도 불구하고 본 연구는 여러 점에서 그 한계를 갖고 있다. 첫째, 보육교사의 CCTV 인식이 감정노동과 소진에 미치는 영향력 외에 교사의 감정노동이나 소진에 영향을 미칠 수 있는 매우 다양한 변인이 존재함을 예측해볼 수 있다. 따라서 후속 연구에서는 보육교사의 감정노동과 소진에 영향을 미칠 수 있는 보육교사의 다양한 심리적 변인을 상정하여 연구할 필요가 있다. 둘째, 본 연구의 연구대상은 서울 및 경기 지역 소재 어린이집에 근무하고 있는 보육교사로 한정하였으며, 특히 민간보육시설과 가정보육시설에서 근무하는 보육교사보다 국·공립시설과 직장·법인보육시설 등에 재직 중인 보육교사 수가 더 많았다. 이러한 연구대상자의 특성은 민간보육시설이나 가정보육시설과 비교하여 볼 때, 비교적 양호한 환경에서 근무하고 있는

연구대상자들이 본 연구에는 더 많이 포함되었을 가능성을 생각해볼 수 있다. 이러한 점으로 미루어 보았을 때 본 연구의 결구를 일반화하기 어려운 제한점을 지니고 있다 볼 수 있다. 따라서 후속 연구에서는 보다 다양한 지역 및 환경에 근무 중인 보육교사를 대상으로 연구 대상을 확장하여 연구되어야 할 것이다.

참고문헌

- 강미경 (2015). 어린이집 내 CCTV 설치에 대한 유아교사의 인식 유형 연구: Q방법론 중심으로. 부산대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 강선훈 (2015). 유아교육기관 내 CCTV 설치가 유아교사의 교육활동에 미치는 영향. 인하대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 권정윤, 송나리 (2018). 어린이집 CCTV의 무화로 인한 유아 문제행동 지도의 어려움 및 개선방안. 유아교육연구, 38(2), 233-259.
- 권혜진 (2009). 보육교사의 정서노동이 정서적 고갈에 미치는 영향: 정서표현규칙의 중재 효과. 유아교육학논집, 13(6), 255-276.
- 김덕선 (2019). 영유아 교사의 소진 관련 변인에 대한 메타회귀분석: 보호요인과 위험요인을 중심으로. 협성대학교 대학원 박사학위논문.
- 김민겸 (2014). 유아교사의 정서조절방략 유형에 따른 소진과 교사-유아 상호작용 분석 연구. 덕성여자대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 김영은 (2012). 보육교사의 감정노동이 소진과 경력몰입에 미치는 영향. 한국보육지원학회지, 8(6), 57-76.
- 김은미 (2016). CCTV 설치에 대한 보육교사의 인식이 조직몰입에 미치는 영향: 원장 리더십과 보육교사 직무만족의 조절효과. 신라대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 김은하 (2014). 어린이집 CCTV 설치 및 활용에 대한 교사와 부모의 인식. 강남대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김은하, 손수민 (2015). 어린이집 CCTV에 대한 부모와 교사의 인식. 아동교육, 24(1), 99-117.
- 김정미 (2016). 어린이집 유형별 CCTV 운영, 효과 및 개선방안에 대한 원장과 교사의 인식. 경희대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김희수 (2016). 보육교사의 인간관계(원장-동료교사-학부모), 업무보상, 근무조건과 심리적 소진. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 박봉환 (2018). 보육교사의 CCTV 인식, 소진, 소명감이 이직의도에 미치는 영향. 학습자중심교과교육연구, 18(1), 313-332.
- 박진아, 이경숙 (2015). 어린이집 아동학대에 대한 보육교사의 경험, 인식 및 상담 요구도에 관한 연구. 유아교육연구, 35(3), 27-54.
- 박효진 (2012). 유아교사의 정서조절책략과 직무소진 및 직무만족의 관계에서 정서지능의 조절효과. 신라대학교 교육대학원 석

- 사학위논문.
- 서보순, 구은미, 강인자 (2016). 보육교사의 사회인구학적 변인과 직무만족도가 어린이집의 CCTV에 관한 인식에 미치는 영향. *생태유아교육연구*, 15(2), 71-93.
- 이경남, 강진숙 (2014). 어린이집 교사의 직무스트레스와 정서지능 및 교사효능감이 소진에 미치는 영향. *미래유아교육학회지*, 21(2), 93-112.
- 이지연 (2017a). 보육교사의 CCTV 인식이 이직의도에 미치는 영향: 인간관계의 조절효과. *미래유아교육학회지*, 24(2), 31-48.
- 이지연 (2017b). 어린이집 교사의 CCTV 인식과 이직의도 간 관계에서 소진의 매개효과. *한국영유아보육학*, 105, 83-103.
- 이진화 (2007). 보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서변인, 직무만족도, 소진과의 관계. *이화여자대학교대학원 박사학위논문*.
- 임수진 (2018). 보육교사의 CCTV 인식이 교사효능감과 자존감에 미치는 영향에 대한 연구. *중앙대학교 교육대학원 석사학위논문*.
- 임수정, 이일량, 이대균 (2013). CCTV와 함께 생활하는 유아교사 이야기. *어린이 문화교육연구*, 14(3), 433-453.
- 정계숙, 최은아 (2019). 어린이집 CCTV에 대한 보육교사의 인식. *한국영유아보육학*, 제 116, 91-122.
- 정덕희 (2015). 보육교사의 소진에 대한 이야기. *미래유아교육학회지*, 22(2), 77-99.
- 정유진 (2017). 유아교사의 정서노동이 소진에 미치는 영향 - 직무만족도와 사회적 지지의 조절효과를 중심으로 -. *경희대학교 교육대학원 석사학위논문*.
- 정현옥 (2011). 서울형 어린이집의 CCTV 및 IPTV 운영실태 및 활용방안 - 중구 지역 교사·학부모 설문조사를 통한 인식과 문제점 분석 -. *경희대학교 행정대학원 석사학위논문*.
- 정현정 (2015). 보육교사의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 교사효능감의 매개효과를 중심으로. *중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문*.
- 진연아 (2018). 어린이집 교사의 CCTV에 대한 인식이 조직몰입과 심리적 소진에 미치는 영향. *제주대학교 행정대학원 석사학위 논문*.
- 채승희, 김정희 (2018). 어린이집 CCTV 설치에 관한 보육교사의 인식과 직무만족도 및 소진과의 관계. *학습자중심교과교육연구*, 18(23), 1351-1376.
- 탁진국, 노길광, 이은경 (2009). 보육교사의 정서노동유형에 관한 연구. *한국심리학회지: 여성*, 14(4), 567-589.
- 황신혜, 김민진 (2017). 보육교사의 CCTV 인식 수준에 따른 직무스트레스와 전문성 인식. *유아교육연구*, 37(1), 329-352.
- Abrams, D., K. Ando, and S. Hinkle. (1998). "Psychological attachment to the group: Cross-cultural differences in organizational identification and subjective norms as predictors of workers' turnover intentions." *Personality and Social Psychology Bulletin* 24(10) : 1027-1039.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The

- moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Friedman, I. A. (2000). Burnout in teachers: Shattered dreams of impeccable performance. *Journal of Clinical Psychology*, 56(5), 595-606.
- Gill, M., & Spriggs, A. (2005). Assessing the impact of CCTV, London: Home Office Research, Development and Statistics Directorate. Available online at : <http://www.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs/05hors292.pdf>(Accessed 07, October, 2017).
- 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.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Schonfeld, I. S. (2001). Stress in 1st-year women teachers: The context of social support and coping. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 127(2), 133-168.

원고 접수일 : 2020. 08. 10
수정 원고접수일 : 2020. 09. 06
게재 결정일 : 2020. 09. 25