



아이돌보미의 감정노동과 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향

이주영¹ · 현혜진²

강원대학교 일반대학원 간호학과¹, 강원대학교 간호학과²

The Effects of Child Care Helpers' Emotional Labor and Job Stress on Their Burnout

Lee, Ju-Young¹ · Hyun, Hye-Jin²

¹Department of Nursing, General graduate school, Gangwon National University, Chunchon

²Department of Nursing, Gangwon National University, Chunchon, Korea

Purpose: This study aims to understand baby care helpers' degree of emotional labor, job stress, and burnout and analyze the effects of emotional labor and job stress on their burnout. **Methods:** Data were collected from August 16 to September 6, 2016 for three weeks with child care helpers working in C city, D city, and S city as subjects. Multiple regression analysis was used in order to examine the factors influencing the subjects' burnout. **Results:** Burnout in general characteristics differed significantly according to age ($F=4.81$, $p=.011$). As the most influential factors for burnout, emotional labor ($\beta=.43$) had statistically significant correlation with it, along with job stress ($\beta=.16$) and age ($\beta=.14$). These variables explained burnout ($\text{Adj.}R^2=0.29$, $p<.001$) at a rate of 29%. **Conclusion:** It is judged that strategies and continuous management aimed at reducing child care helpers' emotional labor and job stress are necessary. As an approach from different aspects, it is required that variables related to emotional labor, job stress, and burnout are identified and there would be more researches in order to establish some national policies for child care helpers.

Key Words: Emotions, Stress, Burnout

서론

1. 연구의 필요성

산업사회 후기의 특징이라 할 수 있는 저출산, 고령화, 만성 질환 및 장애발생률 증가 등으로 인해 아동, 노인, 환자 등을 위한 돌봄 서비스 제공의 필요성이 증대되면서 돌봄 서비스는 정

부의 주요 복지사업 영역이 되었다. 우리나라는 2007년부터 돌봄 서비스를 제공 사회서비스사업을 본격적으로 시행하고 있다. 돌봄 서비스는 '스스로 자신을 돌볼 수 없는 사람을 돌보는 행위로 취약계층을 대상으로 제공되는 서비스'이다(Daly와 Lewis,2000).

돌봄 서비스 중 아이돌보미의 자격은 신체·정신이 건강한 만 65세 이하 여성으로 이론교육과 현장실습을 이수하고 활동

주요어: 감정노동, 직무 스트레스, 소진

Corresponding author: Hyun, Hye Jin

Department of Nursing, Gangwon National University, 1 Gangwondaehak-gil, Chuncheon 24341, Korea.
Tel: +82-33-250-8840, Fax: +82-33-242-8840, E-mail: hjhyun@kangwon.ac.kr

- 2016년 강원대학교 대학회계 학술연구조성비로 연구하였음(관리번호-520160246).

- This study was supported by 2016 Research Grant Kangwon National University(No.520160246).

Received: Feb 22, 2017 | **Revised:** May 11, 2017 | **Accepted:** May 23, 2017

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

이 가능하다. 아이돌보미는 2008년에 1,545명이 양성되었고 2015년에 17,553명, 2016년 19,377명이 아이돌보미 자격을 가지고 활동 중으로 2008년 서울 지역 22개구에서 2009년부터 25개 모든 자치구에서 아이돌보미 서비스를 실시하고 있으며 2017년 221개소로 사업이 전국 규모로 실시되며 아이돌보미의 수도 크게 확대되었다(Headquarters for Healthy Family Support Centers [HHFSC], 2017).

아이돌보미 서비스를 이용하는 가정의 현황을 보면, 2008년 서비스 이용 가정은 30,522가정이며, 그 중 맞벌이가정은 50.47%로 가장 많이 이용한 것으로 나타났으며(HHFSC, 2008), 2015년 이용가정은 61,221가정으로 아이돌보미 지원 사업이 보육이 필요한 가정에 돌봄을 지원하여 가정의 자녀양육의 부담을 해소하기 위한 양육지원체계로서의 역할을 제대로 하고 있음을 시사하고 있다. 또한 전국적인 사업규모와 서비스 이용자의 요구가 증대되는 상황에서의 아이돌보미 근로자들의 근로상황과 정서적 상황의 고려가 필요하다.

아이돌보미의 서비스 활동영역은 임시보육, 놀이 활동, 식사 및 간식 지급, 등·하원지도, 아이의 안전·보호, 학습보조 등이다(Ministry of Gender Equality, Family, & HHFSC, 2011). 이렇듯 활동 영역에서 보듯이 돌봄 서비스는 직접적으로 사람을 접촉하여 제공되는 휴먼서비스라는 특성으로 인해 제공인력들의 감정관리가 요구되는 정서적 노동을 수행한다는 특징을 가지고 있다. 또한 돌봄 서비스는 서비스 제공인력과 이용자 간 그리고 제공기관과 제공인력 간의 의사소통을 중요시하는 관계 지향적 특성상 서비스 제공자와 이용자 간에 상호작용의 질에 따라 서비스 품질이나 만족도가 달라질 수 있다는 점에서 돌봄 인력의 관리는 매우 중요하고(Yoon, Yang, Lee, & Lee, 2011), 돌봄 서비스라는 업무가 고객 중심적이고 돌봄 서비스 제공자들은 복잡한 사회적 상황에 놓여 있기 때문에, 휴먼서비스 업무 영역에서 흔히 그렇듯이 인간관계에서 발생하는 갈등, 돌봄 서비스 제공 상에서 발생하는 초과 근무시간, 직무문화 등의 갈등 등을 경험하게 된다(Choi, Kim, Lee, & Park, 2007). 이러한 결과 아이 돌봄 서비스 제공자의 감정노동과 직무 스트레스 측면에서 바라본 연구의 필요성이 제기되고 있다.

또한 업무환경에서 돌봄 서비스를 제공하는 돌봄 노동의 특성상 소득이 낮고, 노동시간이 불안정하며, 노동강도가 비교적 높은 편이고, 돌봄의 과정이 이용자와 감정적, 정서적 상호작용 속에서 이루어지기 때문에 육체적, 정신적, 심리적 부담감이 높은 것으로 보고되고 있다(Kim, 2011). 또한 감정노동의 수행 정도는 이용자가 인식하는 서비스의 품질과 이용만족도에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 돌봄 제공자 스스로 인식하는 서비스에

도 영향을 미친다고 보고되고 있다(Kim & Choe, 2011). 업무 영역에서 돌봄 제공자의 심적 부담은 더욱 가중될 수밖에 없는 상황이며, 과도한 심적 부담은 육체적, 정신적, 심리적으로 부정적 영향을 미쳐 직무 스트레스나 소진을 야기한다고 하였다(Grandrey, 2000). 따라서 아이 돌봄 서비스를 제공하는 아이돌보미의 소진이 미치는 영향요인을 파악한다면 이용자가 인식하는 돌봄 서비스 제공의 질적 접근은 물론 아이돌보미들의 심적 부담정도를 파악하는 기초자료로서 사용되어 질 수 있다.

아동에게 돌봄과 보육을 제공하는 선행연구들을 살펴보면 유치원 교사와 보육교사에 대한 감정노동, 직무 스트레스, 소진에 대한 다수의 연구들은 살펴볼 수 있으나 아동 돌봄 제공자인 아이돌보미들에 관한 연구는 없으며, 돌봄 서비스 제공자에 관한 연구를 살펴보았을 때 장애인 활동서비스 제공인력의 감정노동수행정도가 이직의사에 미치는 영향에 관한 연구(Kim & Kim, 2014), 아이 돌봄 서비스 제공자의 직무 스트레스, 직무 만족도, 이직의도에 관한 연구(Jung & Kim, 2013)와 돌봄 서비스 제공인력 중 요양보호사에 관한 연구들이 대부분이었으며, 아이돌보미의 소진에 관한 연구는 없었다. 이 연구는 아동의 발달에서 가장 중요한 시기에 보육을 제공하는 아이돌보미의 심적 부담을 파악하여 질적인 향상을 도와 아동의 안전한 보육환경에도 영향을 미칠 것으로 본다.

2. 연구목적

이 연구에서는 아기돌보미들의 감정노동과 직무 스트레스 및 소진의 정도로 파악하고, 감정노동과 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향을 분석해 보고자 한다.

이 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 아이돌보미의 일반적 특성을 파악한다.
- 아이돌보미의 감정노동, 직무 스트레스, 소진정도를 파악한다.
- 아이돌보미의 감정노동, 직무 스트레스, 소진 상관관계를 파악한다.
- 감정노동, 직무 스트레스, 소진의 차이를 파악한다.
- 아이돌보미의 소진에 미치는 영향 요인을 확인한다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 아기돌보미의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진을

파악하고 소진의 영향 요인을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 C시, S시, D시에서 임의 추출하여 조사 대상으로 설문지 조사방법을 진행했으며, 표본의 크기는 G* Power 3.0.1.0 프로그램을 이용하여 다중회귀분석에 필요한 표본크기를 구한 결과 유의수준 .05, 검정력 .95, 중간정도의 효과크기 .15, 예측변수 3개로 산출한 최소 표본 수가 119명이었다. 이에 탈락률을 고려하여 140부의 설문지를 배포하였다. 이 중 130부가 회수되었으며, 응답이 불성실한 설문지 2부를 제외한 총 128부를 최종적으로 분석에 사용하였다.

3. 연구도구

1) 감정노동

Morris와 Feldmen (1996)이 개발한 감정노동 측정도구를 Kim (2013)의 연구에서 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 9문항으로 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현의 주의성 3문항, 감정의 부조화 3문항의 5점 Likert척도로 구성되었다. 감정노동의 점수범위는 최소 9점에서 최대 45점이다. 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높다는 것을 의미한다. 도구 개발 당시의 신뢰도 Cronbach's α 는 .82였으며, 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's α 는 .80이었다.

2) 직무 스트레스

Clark (1980)가 개발하고 D'Arienzo등(1981)이 수정한 직무 스트레스 요인 질문지(Modified Teacher Occupational Stress Factor Questionnaire)를 Son (2009)이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 7개 하위요인, 총 31문항으로 구성되어 있다. 직무 스트레스의 하위요인으로는 아동과의 활동 요인, 업무 관련 요인, 행정적 지원 요인, 돌보미 관련 요인, 아동부모 관련 요인, 경제적 안정 요인, 개인 관련 요인으로 구성되었다. 직무 스트레스의 척도는 5점 Likert 식 척도로 점수가 높을수록 직무 스트레스를 많이 받고 있음을 의미한다. 도구 개발 당시의 신뢰도 Cronbach's α 는 .90이었으며, 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's α 는 .79였다.

3) 소진

Maslach와 Jackson의 Maslach Burnout Inventory (MBI)

를 번안하여 교사에게 알맞도록 수정·보완한 Son (2009) 연구의 소진척도를 사용하였다. 본 측정도구는 3개 하위요인, 총 22 문항으로 구성되어 있으며, 성취감을 묻는 8개의 긍정적 진술문항은 역점수로 환산하였다. 소진도구의 하위요인으로는 정서적 고갈, 성취감 상실, 비인간화로 각 문항 구성되었다. 소진 척도도 5점 Likert 식 척도로 표시하여 점수가 높을수록 소진이 더 많이 되어 있음을 의미한다. 도구 개발 당시의 신뢰도 Cronbach's α 는 .86이었으며, 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's α 는 .83이었다.

본 연구는 설문지를 이용한 조사연구로 개인을 식별할 수 있는 성명, 주소, 전화번호, 주민등록번호 등의 정보를 전혀 포함하고 있지 않으며, 대상자에 대한 위협성은 전혀 없었다. 연구 대상자의 인권이 보장되도록 하기 위하여 자발적으로 연구에 참여하는 것을 원칙으로 하였으며, 연구자가 연구의 목적, 내용과 방법을 설명하고 연구자의 신분을 밝힌 동의서를 나누어 주어 연구참여를 서면으로 허락한 자만을 연구대상자에 포함시켰다. 설문조사를 통해 얻어진 자료는 연구목적 이외에는 절대 사용하지 않으며, 설문지는 익명으로 조사한다는 점과 대상자가 원하면 언제든지 철회할 수 있음을 설명하였다.

4. 자료수집

본 연구의 자료수집기간은 2016년 8월 16일부터 9월 6일까지 3주 동안 C시, D시, S시에서 현재 활동 중인 아이돌보미를 대상으로 조사를 실시하였다. 자료수집에 앞서 각 기관 부서의 장에게 연구의 목적과 내용에 대한 설명을 하고 동의를 받은 후 각 기관에 방문하여 협조를 구한 후 센터에 소속된 아이돌보미에게 연구의 목적을 설명하여 동의를 구한 후, 구조화된 설문지를 이용하여 자기기입식 설문조사법으로 연구를 진행하였다. 질문지 작성시간은 약 15분 정도 소요되었다.

5. 연구대상자에 대한 윤리적 고려

본 연구는 설문지를 이용한 조사연구로 개인을 식별할 수 있는 성명, 주소, 전화번호, 주민등록번호 등의 정보를 전혀 포함하고 있지 않으며, 대상자에 대한 위협성은 전혀 없었다. 연구 대상자의 인권이 보장하기 위하여 자발적으로 연구에 참여하는 것을 원칙으로 하였으며, 연구자가 연구의 목적, 내용과 방법을 설명하고 연구자의 신분을 밝힌 동의서를 나누어 주어 연구참여를 서면으로 허락한 자만을 연구대상자로 포함시켰다. 설문조사를 통해 얻어진 자료는 연구목적 이외에는 절대 사용

하지 않으며, 설문지는 익명으로 조사한다는 점과 대상자가 원하면 언제든지 철회할 수 있음을 설명하였다.

6. 자료분석

수집된 자료는 PASW Statistics 13 프로그램을 사용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성은 문항에 따라 빈도와 백분율로 제시하였고, 아이돌보미의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무 스트레스, 소진의 차이를 파악하기 위해 t-test, 분산분석으로 파악하였고, 사후 검정을 위해 Scheffé test 실시하였다. 대상자의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진 간의 상관관계는 Pearson's correlation을 이용하여 분석하였다. 대상자의 소진 영향 요인을 확인하기 위하여 다중회귀분석으로 분석하였다.

연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

대상자의 연령은 40세 이상 49세 이하 44명(34.4%), 50세 이상 59세 이하 65명(50.8%), 60세 이상 19명(14.8%)이었으며, 결혼상태는 기혼 122명(95.3%), 미혼 6명(4.7%)이었다. 학력은 고졸 94명(73.4%)으로 가장 많았으며, 전문대졸 20명(15.6%), 4년제 대학교 졸업 이상은 14명(10.9%)이었고 돌보미로서 총 근무경력은 1년 이상 3년 미만 54명(42.2%), 3년 이상 5년 미만 27명(21.1%), 5년 이상 47명(36.7%)이었다. 일주일에 평균 근무시간은 4시간 미만 57명(44.5%), 4시간 이상 8시간 미만 54명(42.2%), 8시간 이상 17명(13.3%)으로 나타났고, 근무형태는 시간제 102명(79.7%), 종일제 26명(20.3%)이었다. 돌보미 활동 만족도는 만족한다 77명(60.2%), 보통이다 48명(37.5%), 만족하지 않는다 3명(2.3%)로 나타났다(Table 1).

2. 대상자의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진의 정도

대상자의 감정노동은 45점 만점 중 평균 25.62 ± 6.86 점, 하위영역으로는 표현의 빈도 3.07 ± 0.90 점, 표현의 주의성 2.91 ± 0.78 점, 감정의 부조화 2.55 ± 0.90 점으로 나타났다. 직무 스트레스는 155점 만점 중 평균 70.67 ± 13.30 점, 하위영역으로는 아동들과의 활동요인 2.11 ± 0.69 점, 업무 관련요인 2.67 ± 0.55 점, 행정적 지원 요인 2.31 ± 0.57 점, 돌보미 관련 요인 2.06 ± 0.68 점, 부모 관련요인 1.91 ± 0.66 점, 경제적 안정 요인 3.47 ± 1.07 점, 소

Table 1. General Characteristics (N=128)

Characteristics	Categories	n (%)
Age (year)	40~49	44 (34.4)
	50~59	65 (50.8)
	≥ 60	19 (14.8)
Marital status	Married	122 (95.3)
	Unmarried	6 (4.7)
Education level	Highschool	94 (73.4)
	College graduate	20 (15.6)
	≥ University graduate	14 (10.9)
Working career	1~3	54 (42.2)
	3~5	27 (21.1)
	≥ 5	47 (36.7)
Average work hours a week	< 4	57 (44.5)
	4~8	54 (42.2)
	≥ 8	17 (13.3)
Working style	Part time	102 (79.7)
	Full time	26 (20.3)
Satisfaction with work	Satisfaction	77 (60.2)
	Moderate	48 (37.5)
	Dissatisfaction	3 (2.3)

진은 110점 만점에 평균 55.71 ± 18.85 점, 하위영역으로는 정서적 고갈 1.90 ± 0.72 점, 성취감상실 2.40 ± 0.63 점, 비인간화 2.21 ± 0.67 점으로 나타났다(Table 2).

3. 대상자의 감정노동, 직무 스트레스, 소진 간의 상관관계

대상자의 감정노동, 직무 스트레스, 소진 간의 상관관계는 다음과 같다. 대상자의 감정노동과 소진($r = .51, p < .001$)과는 유의한 양의 상관관계를 보였다. 즉 감정노동이 높을수록 소진이 높아지는 것으로 나타났다. 직무 스트레스와 소진($r = .33, p < .001$)과의 관련성을 살펴본 결과, 유의한 양의 상관관계를 보여 직무 스트레스가 높을수록 소진이 높아지는 것으로 나타났다.

대상자의 감정노동과 직무 스트레스($r = .39, p < .001$)와는 양의 상관관계를 보여 감정노동이 높을수록 직무 스트레스가 높아지는 것으로 나타났다(Table 3).

4. 일반적 특성에 따른 소진의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동은 업무형태($t = 0.86, p = .044$), 직무 스트레스는 직무만족($F = 4.11, p = .013$), 소진은

Table 2. Degree of Emotion Labor, Job Stress, and Burnout

(N=128)

Variables	M±SD	Mean rating	Min~Max
Emotion labor	25.62±6.86	2.84±0.76	9~45
Frequency	9.22±2.72	3.07±0.90	3~15
Attentiveness	8.73±2.36	2.91±0.78	3~15
Dissonance	7.66±2.72	2.55±0.90	3~15
Job stress	70.67±13.30	2.27±0.42	31~155
Activity factors with children	10.41±3.17	2.11±0.69	5~25
Work related factors	13.16±2.44	2.67±0.55	5~25
Administrative support factors	13.90±3.51	2.31±0.57	6~30
Care-related factors	12.21±3.49	2.06±0.68	6~30
Parent-related factors	7.71±2.42	1.91±0.66	4~20
Economic stability factor	6.95±2.08	3.47±1.07	2~10
Personal factors	6.31±1.93	2.12±0.67	3~15
Burnout	55.71±18.85	2.53±0.85	22~110
Emotional exhaustion	12.92±5.05	1.90±0.72	6~30
Loss of sense of accomplishment	22.92±8.82	2.40±0.63	8~40
Dehumanization	19.85±6.52	2.21±0.67	8~40

Table 3. Correlations among Emotion Labor, Job Stress, and Burnout (N=128)

Variable	Emotion labor	Job stress	Burnout
Emotion labor	1	.39 (<.001)	.51 (<.001)
Job stress		1	.33 (<.001)
Burnout			1

나이($F=4.81, p=.011$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 직무만족에서는 보통이 만족보다 직무 스트레스에 통계적으로 유의하게 높았다. 소진에서 50대가 40대에 비해 소진이 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다(Table 4).

5. 대상자의 소진 영향 요인

소진에 영향을 미치는 영향 요인을 알아보기 위해 일반적 특성 중 단변량분석에서 통계적으로 유의하게 나타난 나이, 직무 스트레스를 독립변수로 투입하였고, 소진을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 이 모형에서 변수들의 분산팽창지수 VIF 값은 모두 10 이하로 다중공선성에는 문제가 없었다.

아이돌보미의 소진의 가장 큰 영향요인으로는 감정노동($\beta=.43$)으로 정적 상관관계가 있고, 직무 스트레스($\beta=.16$), 나이($\beta=.14$)도 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이들 변수들은 소진(Adj. $R^2=0.29, p<.001$)을 29.0% 설명하였다(Table 5).

본 연구에서는 아이돌보미의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진 정도를 파악하고 소진 예측 요인을 파악하여 소진을 감소시키기 위한 효과적인 아이돌보미 인력 관리 전략과 건강관리 증대 프로그램 개발을 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

아이돌보미의 감정노동은 총 45점에 평균 25.62점으로 중간보다 약간 높았으며, 이러한 결과는 Kim, Jeong, Kim과 Kim (2014)의 감정노동의 연구결과와 일치하였다. 이는 연구 대상자가 다르다고는 하나 휴먼서비스를 제공한다는 점에서 돌봄 환경 변화로 인하여 대상자와 보호자의 돌봄 요구도가 증가하였고 이에 서비스 대상자의 만족도를 높이기 위한 노력으로 감정노동이 더 많아진 것으로 판단된다. 따라서 추후 연구에서는 동일한 지역, 환경에서 대상자를 표본으로 종단적 연구를 시도하여 돌봄 환경 변화에 의한 감정노동을 확인할 필요가 있다. 또한 본 연구에서는 감정노동의 하위영역별로는 감정표현의 빈도가 가장 높게 나타났고, 감정의 부조화가 가장 낮게 나타나서 Seo와 Sung (2011)의 감정노동 하위영역별 연구결과와 일치하였다. 아이돌보미의 업무 특성상 아동과의 정서적 교류가 많이 일어나고 감정표현에서의 신중함이 나타난 결과가 아닌가 생각이 된다.

대상자의 직무 스트레스는 155점 만점에 평균 70.67점으로 보통보다 낮게 나타나 Lee (2007)의 74.75점으로 보통보다 높게 나타난 연구결과와는 다소 차이가 있었다. 그러나 직무 특성상 건강한 대상자를 돌보는 경우가 대부분이며 직위가 다르다는 것을 비교할 때 직무 스트레스의 차이가 있을 것이다. 보육교사를 대상으로 연구한 Cho와 Koo (2005)의 연구에서도 직

Table 4. Difference in Burnout by General Characteristics

(N=128)

Characteristics	Categories	Emotion labor		Job stress		Burnout	
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Age (year)	40~49 ^a	24.59±6.33	0.77 (.465)	68.93±14.30	0.79 (.453)	48.97±15.22	4.81 (.011) b > a
	50~59 ^b	26.23±7.17		72.10±13.16		60.04±20.65	
	≥60 ^c	25.94±7.04		69.78±11.33		56.52±16.05	
Marital status	Married	25.64±6.80	0.16 (.864)	70.76±13.26	0.34 (.734)	55.31±18.51	-1.10 (.273)
	Unmarried	25.16±8.70		68.83±15.34		64.00±25.44	
Education level	Highschool	25.36±6.70	0.38 (.683)	70.46±13.19	0.05 (.947)	56.87±19.35	0.90 (.402)
	College graduate	25.85±6.29		71.55±13.66		50.65±15.22	
	≥University graduate	27.07±8.85		70.67±13.30		55.21±20.37	
Working career	1~3	25.53±7.16	1.48 (.234)	70.62±13.36	0.06 (.932)	54.16±20.00	0.54 (.584)
	3~5	23.88±8.06		69.96±15.31		54.88±17.37	
	≥5	26.72±5.58		71.12±13.30		57.97±18.47	
Average work hours a week	< 4	26.38±6.12	1.29 (.273)	72.87±12.28	1.42 (.248)	57.00±18.61	0.54 (.586)
	4~8	25.53±6.84		68.88±13.78		55.68±19.90	
	≥8	23.35±8.95		68.94±14.70		51.52±16.47	
Working style	Part time	25.88±6.61	0.86 (.044)	70.99±13.38	0.39 (.779)	56.28±19.25	-1.69 (.943)
	Full time	32.00±8.45		69.20±17.10		71.40±25.39	
Satisfaction with work	Satisfaction ^a	25.74±6.84	0.44 (.632)	68.05±11.94	4.11 (.013) b > a	55.44±20.19	0.11 (.882)
	Moderate ^b	25.22±7.11		74.35±14.41		55.85±16.79	
	Dissatisfaction ^c	29.00±1.73		79.00±15.62		60.66±20.03	

Table 5. Predictors on Burnout of Participants

(N=128)

Variables	B	SE	β	t	p	VIF
Age (year)	4.07	.19	.14	1.94	.053	1.00
Emotion labor	1.19	.51	.43	5.34	< .001	1.18
Job stress	0.22	.33	.16	1.96	.051	1.18
R ² =0.31., Adj. R ² =0.29, F=18.10, p<.001.						

VIF=variance inflation factor.

무 스트레스의 평균은 77.53점으로 높게 나타났는데 이것은 교사 1인이 보육 대상 비율이 높고 직무 환경의 차이가 있다는 점에서 차이가 있을 수 있다. 또한 본 연구에서는 직무 스트레스의 하위영역별로는 경제적 안정요인이 가장 높게 나타났고, 부모 관련요인이 가장 낮게 나타나서 Yoon (2010), Lee, Park과 Chu (2014) 그리고 Lee (2016)의 직무 스트레스 하위영역별 연구결과와 일치하였다. 이것은 보육 담당업무에 적절한 보수와 근무조건이 충족되지 않다는 것을 알 수 있는데 보육교사를 대상으로 한 연구에서 경제적으로 관련된 급여에 대한 만족도가 낮다는 결과와 일치한다(Bae, 2008).

대상자의 직무 스트레스 문항별 분석을 보면 '다른 직업에 종사하는 친구에 비해 보수가 적은 편이다'가 직무 스트레스가 평균 3.47점으로 가장 높았으며, '내가 노력한 만큼 보수를 받

지 못한다.'는 평균 2.67점 순으로 보통보다 높은 것으로 나타났다. Choi 등(2007)의 문항별 분석결과에서도 보수가 적다는 항목에서 가장 직무 스트레스가 높은 것으로 나타나 본 결과와 동일하였다. 따라서 아이돌보미를 대상으로 노동 강도와 업무량을 고려한 적절한 보수체계 확립이 직무에서 오는 스트레스를 감소시킬 수 있는 하나의 방안으로 생각된다. 정부와 각 지방자치단체에서는 아이돌보미들의 적절한 보수와 복지에 합의점을 찾으려 노력해야 한다.

대상자들의 소진은 110점 만점에 평균 55.71점으로 나타났으며, Park, Moon과 Lee (2006)의 보육교사를 대상으로 조사한 연구에서 평균 54.37점으로 본 연구결과보다 높은 점수를 보여 아이돌보미의 소진정도가 더 높게 나타난 것을 알 수 있었다. 또한 본 연구에서는 소진의 하위영역별로는 성취감 상실이

가장 높게 나타났고, 정서적 고갈이 가장 낮게 나타나서 Kim, Jeong, Kim과 Kim (2014)의 소진 하위영역별 연구결과와 일치하였다. 그러므로 돌봄 활동에서 나타난 소진을 감소하기 위한 요인분석과 구체적 방안이 제시되어야 하겠다.

아이돌보미는 감정노동, 직무 스트레스, 소진 간의 상관관계에서는 나이가 많을수록 소진이 높았다. 또한 감정노동이 높을수록 소진이 높아지고, 직무 스트레스가 높을수록 소진이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 보육교사를 대상으로 연구한 Kim (2012)의 감정노동과 소진의 관계가 양의 상관관계로 높게 나타난 보고와 일치한다. 그리고 Choe (2015)의 보육교사를 대상으로 한 직무 스트레스와 소진의 연구결과에서도 양의 상관관계가 나타났다고 보고되어 본 연구결과와 일치하였다. 따라서 아이돌보미들의 소진을 감소시키기 위해서는 무엇보다도 감정노동과 직무 스트레스를 감소하기 위한 교육 프로그램 개발과 함께 인력관리, 보수체계, 복지 문제의 해결 등의 다양한 정부 차원의 관리가 선행되어야 한다.

대상자의 감정노동과 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향을 회귀분석을 한 결과 소진에 감정노동과 직무 스트레스가 모두 유의하게 영향을 미친다는 결과가 나타났다. Kim (2012)에 의하면 소진에 영향을 주는 요인은 직무 스트레스가 높을수록 소진이 높았고, June과 Byun (2009)는 소진을 감소시키기 위해 적정 인력을 확보가 우선이며 업무 부담을 경감시키기 위한 노력이 필요하며 소진 되지 않고 일할 수 있도록 안정적인 지원과 근무환경 등의 조직 차원의 지원이 뒷받침 되어야 한다고 하였다.

이상의 연구결과를 종합해 볼 때 아이돌보미의 소진을 감소시키기 위해서는 소진에 가장 큰 영향을 보이는 감정노동을 경감시키는 것이 무엇보다 중요하다고 생각된다. 스스로 본인의 일에 대한 자부심과 긍정적인 마음을 갖도록 노력하고 조직 차원에서는 적절한 보수체계와 안정적인 지원을 형성하여 근무환경의 개선방안이 구체적으로 강구되어야 한다. 또한 새로운 조직 문화를 창조하기 위해서는 정책적인 접근이 필요하며 형식적인 변화가 아닌 개개인을 고려하고 노동특성에 맞춘 감정노동 관련 교육이나 지속적 컨설팅을 통하여 대상자가 본인 스스로 감정노동을 경감시키고자 하는 인지와 변화하고자 하는 노력이 요구된다.

전국 221개소 중 3개소에서 활동하는 아이돌보 미만을 대상으로 연구한 결과이기 때문에 일반화의 제한점이 있다. 하지만 아이돌보미 지원 사업이 시행된 지 9년이 지났음에도 기존의 연구들이 주로 아이돌보미 이용자들 대상으로 서비스에 대한 연구와 아이돌보미를 포함한 돌봄 제공자 전체를 대상으로 조

사하거나 요양보호사들을 대상으로 한 선행연구들과 차별화된 결과를 얻었다는데 의의를 둘 수 있다. 본 연구의 결과를 통해서 아동에게 직접서비스를 제공하는 아이돌보미의 감정노동과 직무 스트레스, 소진을 해결하기 위해 중재방안에 대한 연구가 필요하며 아이 돌봄 서비스를 이용하는 이용자와 발달·인지에 중요한 영향을 받을 시기인 아이들에게 신뢰와 안전한 돌봄을 제공하고 서비스 질을 향상시킬 수 있는 중재방안 연구의 기초자료를 제공하고자 한다.

결론 및 제언

본 연구는 아이돌보미의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진을 파악하고 소진의 영향 요인을 규명하기 위해 수행되었다. 본 연구결과 아이돌보미들의 감정노동과 소진은 높은 편이었고 직무 스트레스 관련 점수는 비교적 낮은 수준이었다. 아이돌보미의 결혼, 나이, 감정노동, 직무 스트레스가 소진에 영향을 미치는 요인임을 알 수 있었다. 이러한 결과를 바탕으로 향후 효과적인 아이돌보미의 감정노동과 직무 스트레스 관리를 통해 아이돌보미의 돌봄 활동과 관련된 요인을 확인하거나 감정노동의 하부영역, 직무 스트레스의 하부영역이 소진의 하부영역에 미치는 영향요인을 구체적으로 확인할 수 있는 종단적 연구가 필요하다. 또한 아이돌보미들의 감정노동과 직무 스트레스를 줄이기 위한 개인 및 조직차원의 체계적인 관리를 통하여 아이돌보미의 건강을 보호하고 사회적, 정신적, 경제적으로 안전하고 안정적인 돌봄 활동이 보장될 수 있도록 정책적 노력이 필요하다. 본 연구가 C시와 D시, S시를 대상으로 수행되어 연구결과의 제한 점을 가지므로 추후 전국 단위의 연구를 제언한다. 또한 본 연구는 국가 소속 기관을 중심으로 연구되어 향후 다양한 운영유형의 아이돌보미를 대상으로 한 연구와 아이돌보미의 감정노동, 직무 스트레스 감소를 위한 실제적인 대안 마련을 위한 프로그램의 개발이 요구된다.

REFERENCES

- Bae, H. J. (2008). *A study on the teacher's job satisfaction on child care and education center*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Cho, S. Y., & Koo, H. A. (2005). A job stress and self-efficacy of child care teachers. *Journal of Korean Association of Child Studies*, 26(4), 55-70.
- Choe, H. S. (2015). Effects of occupational stress on burnout of day care center teachers effects of occupational stress on burnout

- of day care center teachers: Focusing on moderating effects of emotion regulation. *Journal of the Korean Society for Early Childhood Teacher Education*, 19(5), 193-212.
- Choi, S. C., Kim, S. A., Lee, J. W., & Park, W. S. (2007). Level of job stress among social workers at social welfare agencies in Seoul. *Journal Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 19(4), 259-267.
- Clark, E. H. (1980). *An analysis of occupational stress factors as perceived by public school teachers*. Unpublished doctoral dissertation, Auburn University, State of Alabama.
- D'Arienzo, R. V. (1981). *Stress in teaching: A comparison of perceived occupational stress factors between special education and regular classroom teacher*. Unpublished doctoral dissertation, Auburn University, State of Alabama.
- Daly, M., & Lewis, J. (2000). The concept of social care and the analysis of contemporary welfare states. *British Journal of Sociology*, 51(2), 281-298.
- Grandrey, A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Psychology*, 5(1), 95-110.
- Headquarters for Healthy Family Support Centers, Inc. (2017, March 21). *Child care support project operations manual*. Retrieved March 21, 2017, from <http://www.idolbom.go.kr>
- June, K. J., & Byun, S. W. (2009). Nurse's burnout research throughout the past 10 years in Korea. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 15(3), 305-313.
- Jung, S. H., & Kim, J. H. (2013). The study on the effects of the child-care service provider's job stress, job satisfaction, turnover intention. *Journal of Korea Service Management Society*, 14(2), 275-293.
- Kim, J. S., Jeong, S. Y., Kim, S. H., & Kim, J. O. (2014). Predictors of emotional labor and job stress on burnout of nurses in long-term care hospitals. *Journal of Korean Gerontological Nursing Society*, 16(2), 130-140.
- Kim, M. J., & Kim, N. S. (2014). Factors influencing on the turnover intention of female care workers. *Journal of Korea Family Welfare Association*, 43, 37-59.
- Kim, Y. N. (2013). The effect of the emotional labor of social care service workers on their burnout level -Analysis on moderator effect of perceived value of work and perceived organization support. *Korean Journal of Social Welfare Research*, 37, 123-148.
- Kim, Y. W. (2011). *A study of the effects influencing on the turnover intention of the care workers working environment of the long-term care facilities: Mainly on the long-term care facilities in north region of Gyeonggi*. Unpublished doctoral dissertation, Kangwon University, Gyeonggi.
- Kim, Y. W. (2012). Effects of emotional labor on burnout and career commitment of child care teachers. *Journal of Korean Child Care and Education*, 8(6), 57-76.
- Kim, Y. W., & Choe, Y. (2011). The effects of the emotional labor of social care service workers on their evaluation of service quality. *Journal Association of Social Welfare Policy*, 38(4), 217-237.
- Lee, K. S. (2007). A job stress and self-efficacy of special child care teachers. *Journal of Special Education Rehabilitation Science Institute*, 46(1), 119-146.
- Lee, S. J. (2016). *Impact of community child center worker's working environmental, job stress, emotional labor on turnover intention*. Unpublished master's thesis, Urban Science University of Seoul, Seoul.
- Lee, Y. R., Park, S. N., & Chu, M. S. (2014). Impact of perceived health status, depression and job stress on job satisfaction among child care providers. *Journal of Korean Academy Society Home Care Nursing*, 21(1), 26-35.
- Ministry of Gender Equality & Family, & Headquarters for Healthy Family Support Centers. (2011). *Child care support project Seoul: Manual of operations*. Online Journal of Headquarters for Healthy Family Support Centers. Available: Doc.
- Ministry of Gender Equality, Family & Headquarters for Healthy Family Support Centers. (2008). *Child care support project: manual of operations*. Online Journal of Headquarters for Healthy Family Support Centers. Available: Doc.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions antecedents and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Park, S. H., Moon, S. K., & Lee, M. Y. (2006). A study of the determinants on teachers in day care center burnout. *Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education*, 11(6), 65-84.
- Seo, Y. S., & Sung, K. W. (2011). Relation of emotional labor, job involvement, and job satisfaction for nurses in long-term care facilities. *Journal of Korea Gerontological Nursing*, 13(3), 196-203.
- Son, C. Y. (2009). *A study on factors affecting the burnout of childcare teachers*. Unpublished doctoral dissertation, Gwangju University, Gwangju.
- Yoon, M. J. (2010). *A study on job stress and exhaustion of job satisfaction for edu care teachers*. Unpublished master's thesis, Konkuk University, Seoul.
- Yoon, Y. J., Yang, K. Y., Lee, I. J., & Lee, J. W. (2011). *Social Service Policy*. Seoul: Sharing House.