

조직 구성원 및 부모와의 갈등 지각이 영유아 교사의 조용한 사직에 미치는 영향: 표면적 정서 노동의 매개효과* **

The Impact of Early Childhood Teachers' Conflict Perception with Organizational Members and Parents on Quiet Quitting: The Mediating Effect of Surface Acting in Emotional Labor

최윤미¹ 이완정²

Yun-mi Choi¹ Wanjeong Lee²

ABSTRACT

Objective: The study aims to investigate the influence of early childhood teachers' conflict perceptions with organizational members and parents on their quiet quitting, as well as the mediating effect of surface acting in emotional labor.

Methods: Teachers' conflict perceptions, surface acting in emotional labor, and quiet quitting were surveyed among 461 teachers working at child care centers. After conducting regression analysis, the statistical significance of the parameters was verified.

Results: The results of this study are summarized as follows. First, early childhood teachers' conflict perceptions with organizational members and parents, as well as their surface acting in emotional labor, statistically influenced their quiet quitting. Second, surface acting in emotional labor demonstrated a mediating effect on the relationship between teachers' conflict perceptions with organizational members and parents and their quiet quitting.

Conclusion/Implications: This study has both academic and practical significance as it considers internal and external variables influencing quiet quitting, designs the study, and examines the mediating role of surface acting in emotional labor in these relationships. It will serve as basic empirical data for future studies.

key words quiet quitting, surface acting in emotional labor, conflict perception

* 한국보육지원학회 2024 춘계 학술대회 포스터발표논문임.

** 본 논문은 인하대학교의 지원에 의해 수행되었음.

1 제1저자

인하대학교대학원
아동심리학전공 석사과정

2 교신저자

인하대학교 아동심리학과 교수
(e-mail: wanlee@inha.ac.kr)

I. 서론

영유아 교사는 영유아 개개인의 성장과 발달, 배움을 지원하는 중요한 역할을 수행한다. 하지만, 교사의 직무 수행에 대한 요구와 압력이 지나치거나 조직의 업무 환경이 지원적이지 못할 때, 교사는 의욕이 저하되고, 소진되거나, 업무만족도가 떨어지게 된다(이종각, 2013; Ingersoll & Strong, 2020). 이 경우 직장을 그만두거나 이직을 하는 사람도 있지만, 직무에 필요한 최소한의 조건만 맞추고, 직무에 추가적인 노력이나 열정을 투자하지 않는 소위 조용한 사직 상태로 지낼

수도 있다.

조용한 사직(quiet quitting)이란 공식적으로는 퇴사를 하지 않으면서도, 실제로는 업무에 대한 적극적인 참여를 중단하는 것을 의미한다(Scheyett, 2022). 이 용어가 처음 등장한 때는 2009년 베네수엘라에서 개최된 경제학 심포지엄(김정인, 2022; Zenger & Folkman, 2022a)이라는 등 다소 이견이 있으나, 이 용어에 대한 국내외 관심이 폭증한 계기는 2022년 7월 한 20대 직장인이 올린 틱톡 영상(Ppelin, 2022)에 다수가 호응함으로써 숨겨진 사회현상이 드러난 것이라는 데는 모두가 일치하는 것 같다. 이 영상은 17초 분량으로 내용은 다음과 같다. ‘조용한 사직이란 주어진 일을 넘어서는 일을 하지 않는 것을 말한다. 일은 당신의 인생이 아니다. 당신의 가치는 당신이 만들어 낸 결과물에 의해 규정될 수 없다.’ 이와 관련하여, 갤럽(Gallup)의 정기적인 직장인 조사에서 2022년 미국 근로자의 절반 이상이 조용한 사직 상태(Harter, 2022)인 것으로 나타나기도 하였다. 실제 2022년 여름을 기점으로 국내외 언론에서 조용한 사직에 대한 기사(예: 홍승완, 2022.9.)가 많이 검색되는 것을 볼 수 있으며, 국내외 논문 역시 집중적으로 증가하고 있다. 국내에서는 2024년 5월 현재, 조용한 사직에 대한 박사논문이 2건(오현수, 2024; 정우진, 2023) 발표되었으며, 김광태 등(2023)은 조용한 사직 척도를 국내 타당화시킨 연구를 발표하기도 하였다. 조용한 사직이 나타나는 이유에 대해서는 코로나 19(covid-19) 이후 일-생활 균형을 중시하는 MZ세대의 특성이라 보거나(최지현, 2023; Zenger & Folkman, 2022a), 낮은 급여와 불만족스러운 근무 여건(오현수, 2024), 혹은 조직 문화, 리더십, 소통의 부족으로 인한 조직 관리의 문제(김정인, 2022; Öztürk 등, 2023)라 보기도 한다.

영유아 교사의 교육활동에 가장 많은 영향을 주는 스트레스 요인 중 하나로 대인 관계(김지현, 1995)가 꼽힌다. 서윤정과 이대균의 연구(2011)에서 영유아 교사는 아이를 맡기고 알아서 해주길 원하는 부모, 안전사고에 확인도 하지 않고 다그치는 부모, 뒷사람에게 말하면 해결된다고 생각하는 부모, 개인적인 만남과 사적인 요구를 하는 부모로 인해 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다. 이 외 동료 교사와의 갈등 관계와 원장의 지지 부족은 영유아 교사의 업무 동기를 저하시키고(김혜윤, 2010; 이명순, 2002), 효능감을 낮추며(류경희, 강상, 2015), 업무 만족을 저하시킨다(김희연, 김은숙, 2013)고 밝혀져 왔다. 선행연구들은 영유아 교사의 대인 스트레스가 높을수록 소진이 높고(문영경, 장혜주, 2019), 심리적 소진이 높을수록 자신의 일에 만족하지 못하고 의욕과 자존감이 낮아지며(Maslach & Jackson, 1981), 이직 의도가 높아지는 것(윤혜미, 노필순, 2013)으로 밝히고 있다. 이를 토대로 볼 때, 조직 내 구성원이나 부모와의 갈등은 영유아 교사의 조용한 사직 상태를 높일 것으로 추론되나 아직까지 국내외에서 영유아 교사의 조용한 사직에 대해 연구된 바는 없는 실정이다.

조직 문화나 인사 관리가 미비하여 종사자들이 업무에 대한 열정을 잃고 단지 의무적으로만 일하는 현상에 대해 설명하는 이론으로 사회적 교환이론이나 이요인 이론을 들 수 있다(Hamouche et al., 2023). 먼저, 사회적 교환이론(social exchange theory)은 인간관계를 교환 과정으로 보아 양자 간 상호작용이 균형을 이루어야 한다고 본다. 조직으로부터 받는 유, 무형의 보상과 자신이 기여한 노력 사이의 균형이 깨질 때 종사자는 조용한 사직으로 이 불균형에 대응할 수 있다는 것이다. 즉, 조직으로부터 받는 보상은 주로 급여수준, 복지, 리더의 역할, 업무에 대한

효과적인 의사소통과 종사자의 전문성 증진 지원 등 여러 가지가 있을 것이다. 그런데, 조직관리자가 조직 내 구성원 간의 갈등이나 고객의 갑질 등 종사자의 정신건강 및 직무 동기를 저해할 수 있는 현상을 적극적으로 중재하지 않을 때 종사자는 조용한 사직 상태에 이를 수 있다(Harter, 2022; Zenger & Folkman, 2022b). 또한, 이요인 이론(two-factor theory)은 직무 만족과 불만족이 서로 다른 요인으로부터 발생한다고 본다. 즉, ‘동기 요인’은 직무 만족을 증가시키는 요인이며, ‘위생 요인’은 불만족을 줄여주는 요인이다. 이때, 위생 요인이란 직무 조건, 관리방식, 동료와의 관계 등으로 볼 수 있는데, 직무 환경에서 위생 요인의 결여가 발생하면 종사자의 직무 불만을 초래할 수 있으며 이는 조용한 사직으로 이어질 수 있다(Karrani et al., 2024)고 본다.

조용한 사직을 학문적 개념으로 볼 것인가, 아니면 독일 중심으로 연구되어 온 내면적 사직(innere Kündigung) 개념을 토대로 한 새 용어를 만들 것인가(정우진, 2023)에 대한 학문적 논의가 이루어지고 있으나, 근래에는 조용한 사직을 심리적 개념으로 보고 이를 측정하려는 도구가 속속 개발(김광태 등, 2023; Galanis et al., 2023; Karrani et al., 2024; Patel et al., 2023)되고 있는 중이다. 그러므로 본 연구에서는 영유아 교사를 대상으로 이들의 조용한 사직을 조사하고, 조직 내의 인간관계에서 지각되는 갈등이 이에 영향을 미치는지 살펴보고자 하였다.

한편, 영유아 교사는 가능하면 원장 및 동료 교사, 학부모와 원만한 관계를 유지하려고 노력하고 있으며, 이런 관계를 유지하기 위해 정서 노동, 즉 자신의 감정을 조절하여 표현하고자 노력한다(김미향, 이현진, 2016). 정서 노동은 개인이 자신의 감정을 조직에서 요구하는 감정에 일치하도록 조절하는 노력이라 정의되는데, 상황에 적합한 감정을 표현하기 위해 외형적으로 가장해서 나타내는 행동 유형을 표면 행동(surface acting)이라 하며, 자신이 느끼는 감정을 충분히 조절한 후 이를 밖으로 나타내는 행동 유형을 내면 행동(deep acting)이라 한다(Hochschild, 1983/2009). 영유아 교사의 직무는 정서 노동과 긴밀한 관계를 갖는다. 즉, 영유아 교사는 하루 일과 중 영유아들과 상호작용을 하는 직무 수행 과정에서 내면의 부정적인 정서를 통제하고 긍정적으로 정서를 표현하는 정서 노동을 할 필요가 있는데, 이런 이유로 자신의 부적 정서를 조절할 수 있는 능력은 유능한 교사가 갖추어야 하는 자질 중 하나(박은혜, 2013; 오정민, 2016)로 간주되어 왔다. 실제로 탁진국 등의 연구(2009)에서 영유아 교사가 부정 정서 억압규범을 높게 가지고 있을수록 표면적 정서 노동을 많이 하는 것으로 밝혀졌다.

결국, 영유아 교사들은 조직 구성원이나 부모와 갈등을 경험할 때 조직의 정서 표현 규범을 따르기 위해 얼굴 표정, 몸짓, 목소리의 톤과 같은 언어적, 비언어적 표현으로 자신의 감정을 조절하는 표면적 정서 노동을 통해 자신의 정서를 조절하기 쉽다. 영유아 교사는 동료 교사나 부모와 갈등을 느낄수록 내면 행동보다는 표면 행동을 많이 하게 되며(이혜진, 정대련, 2017; 최혜윤, 2015), 이는 곧 스트레스나 소진으로 연결(김수연, 2012; 이종각, 2013; 정명선, 2015)되기 쉽다. 그 이유는 정서 노동 그 자체가 아니라, 정서 노동의 수행에 따른 정서 부조화 경험이 영유아 교사로 하여금 정서적 고갈 및 비인간화를 경험하게 하기 때문이다(권혜진, 2008). 결국, 표면적 정서 노동은 부정적 정서를 느끼면서도 미소를 짓는 것과 같이 부정적 경험 정서를 긍정적 표현 정서로 수정하는 과정이라 할 수 있다. 장기간에 걸친 표면적 정서 노동은 영유아 교사로 하여금 기관 내 참여나 업무 몰입에 소극적으로 대응하게 만들 수 있으며 이는 조용한 사직으로 이어질

수 있다고 추론된다.

김신호와 김낙홍의 연구(2017)에서 학부모와의 관계와 유아 교사의 표면적 정서 노동 간에는 유의한 상관관계를 나타낸 데 비해, 동료 교사 및 원장과의 관계와 유아 교사의 표면적 정서 노동 간에는 유의한 관계가 나타나지 않았다. 이러한 결과는 조직 구성원이나 부모에 대한 갈등 지각이 영유아 교사의 표면적 정서 노동에 서로 다른 영향을 미치는지 알아볼 필요가 있음을 시사한다. 즉, 표면적 정서 노동이 조직 구성원과의 갈등 지각 및 조용한 사직 간 관계와 부모와의 갈등 지각 및 조용한 사직 관계를 매개하는 방식이 서로 다른지 좀 더 구체적으로 분석해 볼 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 선행연구를 토대로 영유아 교사의 조용한 사직에 영향을 미치는 조직 내 환경 변수 가운데 인간관계에 주목하여 원장, 동료 교사 등 조직 구성원과의 갈등 지각과 부모와의 갈등 지각을 독립변수로 보고 매개변수로 표면적 정서 노동을 설정하여 이들 간의 관계를 살펴 보고자 하였다. 즉, 영유아 교사의 조용한 사직, 조직 구성원 및 부모와의 갈등 지각, 표면적 정서 노동의 전반적인 경향 및 상관관계를 살펴보고, 영유아 교사의 조용한 사직에 영향을 미치는 변인 간 관계를 분석해 보고자 하였다. 구체적으로, 영유아 교사가 지각하는 조직 구성원과의 갈등 및 부모와의 갈등이 이들의 조용한 사직에 미치는 직접적인 영향력과 함께 표면적 정서 노동을 매개로 하여 조직 구성원 및 부모와의 갈등 지각이 영유아 교사의 조용한 사직에 미치는 간접적인 영향력이 어떠한지 살펴보고자 한다. 본 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구 문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 영유아 교사의 조용한 사직에 조직 구성원과의 갈등 지각, 부모와의 갈등 지각이 미치는 영향은 어떠한가?

연구문제 2. 영유아 교사의 조용한 사직에 조직 구성원과의 갈등 지각, 부모와의 갈등 지각이 미치는 영향에서 표면적 정서 노동의 매개효과는 어떠한가?

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구의 대상은 수도권의 어린이집과 유치원에 재직 중인 영유아 교사로 온라인 교사 커뮤니티를 통해 편의표집된 461명의 자료를 분석하였다. 조사에 참여한 영유아 교사의 일반적 특성은 표 1에 나타난 바와 같다.

표 1. 연구 대상의 일반적 특성

(N = 461)

변인	구분	빈도(%)	변인	구분	빈도(%)
연령	25세 미만	9(2.0)	직위	중간관리자	35(7.6)
	25세~30세 미만	133(30.6)		담임교사	393(85.2)
	30세~35세 미만	186(42.8)		기타	33(7.2)
	35세~40세 미만	72(16.5)			
	40세 이상	34(7.8)			
경력	3년 미만	49(10.6)	담당 연령	만0세	17(3.7)
	3년 이상~5년 미만	130(28.3)		만1세	49(10.6)
	5년 이상~10년 미만	211(45.9)		만2세	101(21.9)
	10년 이상	69(15.0)		만3세	159(34.5)
				만4세	72(15.6)
근무 기관 유형	국공립	167(36.2)		만5세	38(8.2)
	민간	177(38.4)		영아혼합반	12(2.6)
	가정	45(9.8)		유아혼합반	13(2.8)
	직장	59(12.8)	팀티칭	예	165(35.7)
	법인	9(2.0)		아니오	296(64.2)
기타	4(0.9)				

2. 연구도구

1) 조용한 사직

조용한 사직은 Patel 등(2023)이 개발한 다차원적 조용한 사직 척도(Multidimensional Quiet Quitting Scale; MQQS)를 김광태 등(2023)이 한국어로 번안하고 수정 보완하여 타당화시킨 한국 판 다차원적 조용한 사직 척도 문항을 사용하였다. 이 척도는 행동적 차원과 정서적 차원으로 이루어진다. 행동적 차원은 직무요구 수준에 맞추어 일하되 그 이상으로 노력하지 않는 동시에, 요구받는 이상으로 일하지 않기 위한 의도적인 자기 관리 행동도 포함하는 것이다. 문항의 예로, ‘나는 월급 받는 것 이상으로 추가 업무를 하지 않는다’, ‘나는 직장에서 잘리지 않을 정도로, 요청 받은 만큼만 일한다’, ‘나는 직장을 유지하기 위해, 열심히 일하거나, 똑똑하게 일하는 것보다 필요한 만큼만 일하는 것이 중요하다고 생각한다’ 등을 예로 들 수 있다. 정서적 차원은 조직에 최소한의 수준으로 기여하는 것에 심리적 부담을 느끼지 않으며, 나아가 조직에 추가적인 기여를 하지 않는 것에 대해 편안함이라는 정서가 수반되는 것이다. 문항의 예로 ‘나는 직장에서 마치지 못한 일이 남아 있어도 신경 쓰지 않는다’, ‘나는 직장을 유지하기 위해 필요할 정도로만 업무를 함으로써 번아웃을 덜 느낀다’, ‘나는 직장에서 추가 업무를 하지 않아서, 정신적으로 훨씬 더 건강하다’ 등을 들 수 있다. 각 문항은 5점 리커트 척도(1 = 전혀 아니다, 5 = 매우 그렇다)로 되어 점수가 높을수록 조용한 사직 상태가 높은 것을 의미한다. 본 척도는 김광태 등(2023)의 연구에서 주당 40시간 이상을 일하는 직장인을 대상으로 개발된 것이라 영유아교사에게 적합한 내용인지 확인하기 위해 어린이집과 유치원의 원장 및 교사 총 4인, 아동학과 유아교육학 박사 2인

에게 검토를 받은 결과 영유아 교사들이 응답하기에 무리가 없다는 의견이 도출되었다. 본 연구에서 조용한 사직 척도에 대한 신뢰도 Cronbach's α 는 .90으로 나타났다.

2) 조직 구성원과의 갈등 지각

조직 구성원과의 갈등 지각은 송연숙과 유수경(2008)이 개발하고 타당화 한 유아교사용 역할갈등 척도 중 '조직 구성원 관련 요인' 14개 문항을 사용하였다. 문항의 예로는 '나는 원장님의 업무에 관한 공개된 지적으로 인해 갈등을 느낀다', '나는 원장님의 인격모독성 발언으로 인해 갈등을 느낀다', '나는 동료교사와 일의 협조가 잘 되지 않아 갈등을 느낀다', '나는 교사들 간의 학연 및 지연 등의 이유로 파벌이 형성되어 갈등을 느낀다' 등을 들 수 있다. 각 문항은 5점 리커트 척도(1 = 전혀 아니다, 5 = 매우 그렇다)로 되어 점수가 높을수록 조직 구성원과의 관계에서 갈등을 높게 지각하는 것을 의미한다. 본 연구에서 조직 구성원과의 갈등 지각 14문항에 대한 신뢰도 Cronbach's α 는 .92로 나타났다.

3) 부모와의 갈등 지각

부모와의 갈등 지각은 역시 송연숙과 유수경(2008)이 개발하고 타당화 한 유아교사용 역할갈등 척도 중 '학부모 관련 요인' 14개 문항을 사용하였다. 문항의 예로는 '나는 교사에 대한 예의가 부족하여 범하게 되는 학부모의 무례한 행동에 대해 갈등을 느낀다', '나는 학부모의 시간의 유아를 돌봐달라는 요구로 인해 갈등을 느낀다' 등을 들 수 있다. 각 문항은 5점 리커트 척도(1 = 전혀 아니다, 5 = 매우 그렇다)로 되어, 점수가 높을수록 부모와의 관계에서 갈등을 높게 지각하는 것을 의미한다. 본 연구에서 부모와의 갈등 지각 15문항에 대한 신뢰도 Cronbach's α 는 .92로 나타났다.

4) 표면적 정서 노동

영유아 교사의 표면적 정서 노동은 Grandey(2000)가 개발한 정서 노동 척도(Emotional Labor Scale: ELS)를 이진화(2007)가 수정한 도구에서 표면적 행동 요인 5개 문항을 사용하였다. 이는 '내가 느끼는 정서와 관계없이 긍정적인 정서를 갖고 있는 것처럼 꾸며서 표현한다'와 같은 내용으로 영유아 교사가 실제로 느끼는 정서가 부정적이더라도 그 상황에 적합한 긍정적인 정서 행동으로 가장해서 나타내는 것을 말한다. 각 문항은 5점 리커트 척도(1 = 전혀 아니다, 5 = 매우 그렇다)로 되어, 점수가 높을수록 직무 수행 중 자신의 진짜 감정을 숨기고 조직에서 기대하는 감정을 표현하는 것을 의미한다. 본 연구에서 표면적 정서 노동에 대한 신뢰도 Cronbach's α 는 .77로 나타났다.

3. 자료분석

본 연구의 자료는 SPSS 25.0 프로그램과 PROCESS macro v4.2 프로그램을 사용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 연구 대상의 일반적 특징을 살펴보기 위한 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 연구 도구의 신뢰도 검증은 문항 간 내적 일관성 지수인 Cronbach's α 값으로 확인하였다. 셋째, 주요 변인의 특성을 살펴보기 위해 기술통계 분석을, 변인 간 상관관계를 파악하기 위하여

Pearson의 적률상관분석을 실시하였다. 넷째, 영유아 교사의 조용한 사직에 대한 조직 구성원과의 갈등 지각, 부모와의 갈등 지각의 독립적인 영향을 알아보고, 이 관계에서 표면적 정서 노동의 매개효과를 살펴보기 위해 중다회귀분석을 하였고, 이 때 다중공선성가정이 충족되는지를 살펴 보았다. 다섯째, 조직 구성원과의 갈등 지각과 부모와의 갈등 지각에 대해 각 변인의 총 효과와 직접 효과 및 간접 효과에 대한 유의도를 Sobel 테스트로 살펴보고, 부트스트래핑(bootstrapping) 방법으로 매개효과 검증을 실시하였다.

III. 결과 및 해석

1. 주요 변인의 일반적 경향과 변인 간 상관관계

본 연구의 주요 변인인 조직 구성원과의 갈등 지각, 부모와의 갈등 지각, 표면적 정서 노동 및 조용한 사직의 변인별 기술통계와 변인 간 상관관계를 살펴보았다. <표 2>에 제시된 바와 같이 영유아 교사가 응답한 조직 구성원과의 갈등 지각은 평균 2.82점(표준편차 .88), 부모와의 갈등 지각은 평균 3.19점(표준편차 .87), 표면적 정서 노동은 평균 3.39점(표준편차 .85)으로 나타났다. 조용한 사직의 경우, 행동적 사직은 평균 2.95점(표준편차 .93), 정서적 사직은 평균 3.01(표준편차 .90)이고 전체 평균은 2.98점(표준편차 .88)으로 나타났다. 각 변인에 대해 왜도와 첨도를 산출하여 자료의 정규성을 검토하였으며, 정규성은 왜도가 절대값 3보다 크지 않고, 첨도는 절대값 8보다 크지 않을 때 만족하는 것으로 판단하였다(Kline, 2011). 분석 결과, 왜도는 -.36 ~ .10, 첨도는 -.83 ~ -.42로 나타나 연구 변인의 정규성 가정을 충족하는 것이 통계적으로 확인되었다.

변인 간 상관관계 분석 결과를 보면, 영유아 교사의 조용한 사직은 조직 구성원과의 갈등 지각($r = .63, p < .01$), 부모와의 갈등 지각($r = .52, p < .01$), 표면적 정서 노동($r = .50, p < .01$)과 유의한 정(+)적 상관관계를 보였다. 그리고, 표면적 정서 노동은 조직 구성원과의 갈등 지각($r = .48, p < .01$), 부모와의 갈등 지각($r = .68, p < .001$)과 유의한 정(+)적 상관관계를 보여 매개효과 분석의 기본 가정을 충족하였다.

표 2. 조용한 사직, 조직 구성원과의 갈등 지각, 부모와의 갈등 지각, 표면적 정서 노동의 일반적 경향 (N = 461)

	1	2	3	4	5	6
1. 조직 구성원과의 갈등 지각	1					
2. 부모와의 갈등 지각	.62**	1				
3. 표면적 정서 노동	.48**	.68***	1			
4. 전체	.63**	.52**	.50**	1		
조용한 사직	5. 행동적 사직	.59**	.49**	.47**	.96**	1
6. 정서적 사직	.62**	.52**	.50**	.96**	.86**	1

표 2. 계속

	1	2	3	4	5	6
평균 (표준편차)	2.82 (.88)	3.19 (.87)	3.39 (.85)	2.98 (.88)	2.95 (.93)	3.01 (.90)
최솟값	1.00	1.00	1.20	1.08	1.00	1.00
최댓값	4.57	5.00	5.00	4.83	5.00	4.66
왜도	.10	-.32	-.36	-.04	-.03	-.09
첨도	-.73	-.65	-.42	-.82	-.83	-.81

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

2. 영유아 교사의 조용한 사직에 조직 구성원 및 부모와의 갈등 지각, 표면적 정서 노동이 미치는 영향에서 표면적 정서 노동의 매개효과

조직 구성원과의 갈등 지각과 부모와의 갈등 지각이 조용한 사직에 미치는 영향에서 표면적 정서 노동의 매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 3단계의 방법으로 회귀분석을 진행하였다. 이때, 다중공선성 검증(VIF)결과에서 독립변수들 각각의 값은 VIF 10 이하이므로 다중공선성 가정을 충족하는 것으로 나타났다. 분석 결과는 <표 3>에 제시된 바와 같다.

1단계에서 독립변수인 조직 구성원과의 갈등 지각($\beta = .49, p < .0001$)과 부모와의 갈등 지각($\beta = .21, p < .0001$)이 종속변수인 조용한 사직에 각각 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 있었으며, 조용한 사직에 대한 두 변인의 설명력은 43%로 나타났다. 영유아 교사의 조용한 사직에 조직 구성원과의 갈등 지각 및 부모와의 갈등 지각이 미치는 영향은 [그림 1]과 같다.

표 3. 조용한 사직과 조직구성원 및 부모와의 갈등 지각의 관계에서 표면적 정서 노동의 매개효과 검증 ($N = 461$)

Model	DV	IV	B	SE	β	t	p	VIF	F (adj-R ²)
1	조용한 사직	조직 구성원과의 갈등 지각	.49	.04	.49	10.91	<.0001	1.65	171.29*** (.43)
		부모와의 갈등 지각	.22	.04	.21	4.79	<.0001	1.65	
2	표면적 정서 노동	조직 구성원과의 갈등 지각	.07	.04	.08	1.87	.06	1.65	210.68*** (.48)
		부모와의 갈등 지각	.62	.04	.63	14.74	<.000	1.65	
3	조용한 사직	조직 구성원과의 갈등 지각	.47	.04	.47	10.70	<.000	1.66	126.70*** (.45)
		표면적 정서 노동	.23	.05	.22	4.68	<.000	1.92	

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

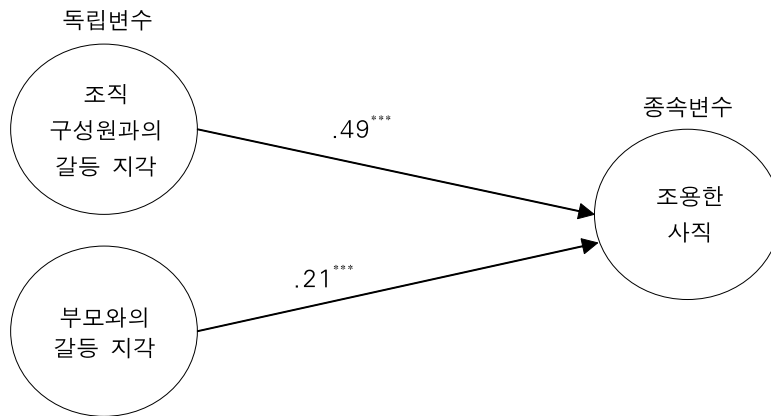


그림 1. 영유아 교사의 조용한 사직에 조직 구성원 및 부모와의 갈등 지각이 미치는 영향

2단계에서 독립변수인 조직 구성원과의 갈등 지각 및 부모와의 갈등 지각 중 부모와의 갈등 지각($\beta = .63$, $p = .000$)만이 매개변수인 표면적 정서 노동에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있었으며, 조용한 사직에 대한 두 변인의 설명력은 47.7%로 나타났다. 3단계에서 조직 구성원과의 갈등 지각, 부모와의 갈등 지각 및 표면적 정서 노동이 영유아 교사의 조용한 사직에 미치는 영향을 살펴본 결과, 독립변수인 조직 구성원과의 갈등 지각($\beta = .47$, $p < .001$), 매개변수인 표면적 정서 노동($\beta = .22$, $p < .001$)이 영유아 교사의 조용한 사직에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조용한 사직에 대한 조직 구성원과의 갈등 지각 및 표면적 정서 노동의 설명력은 45.1%였다.

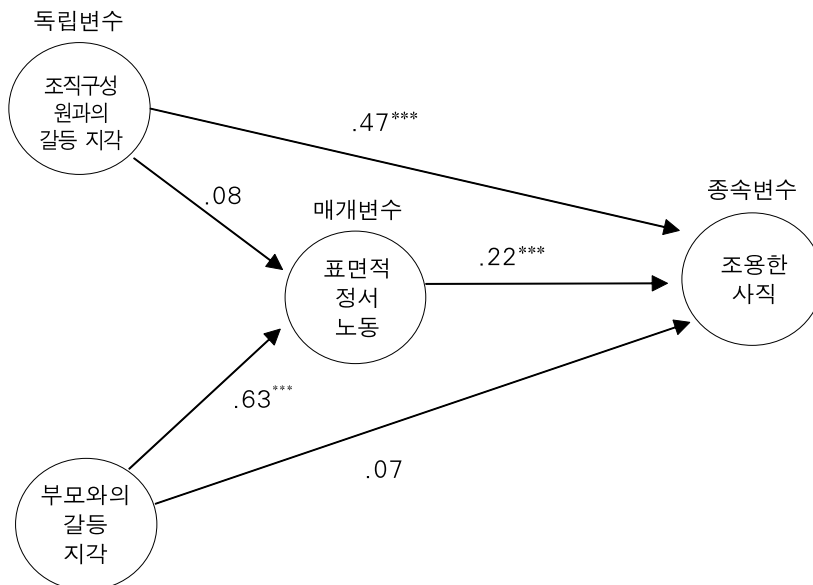


그림 2. 영유아 교사의 조용한 사직에 영향을 미치는 표면적 정서 노동의 매개효과

<표 3>을 종합하면, 조직 구성원과의 갈등 지각 및 부모와의 갈등 지각은 영유아 교사의 조용한 사직에 각각 유의한 영향을 미쳤으나, 표면적 정서 노동을 매개변인으로 추가하면 조직 구성원과의 갈등 지각은 직접적인 영향만, 부모와의 갈등 지각은 표면적 정서 노동을 매개로 한 간접적인 영향만 나타나고 있었다.

독립변수들이 표면적 정서 노동을 매개로 종속변인에 미치는 간접 효과 유의도 검증을 위해 Sobel 검증을 실시하였다. <표 4>에 제시된 바와 같이, 부모와의 갈등 지각의 간접 효과만 유의한 것으로 나타났다.

표 4. Sobel test를 이용한 간접 효과 검증

변수	간접효과	Sobel 검정값	p
조직 구성원과의 갈등 지각	.02	1.74	.082
부모와의 갈등 지각	.15	4.46	.000

또한 표면적 정서 노동의 매개효과를 검증하기 위해 SPSS Process Macro를 활용한 부트스트래핑을 통해 매개효과를 추가로 검증하였다. <표 5>에 제시된 바와 같이 부모와의 갈등 지각이 영유아 교사의 표면적 정서 노동을 매개로 이들의 조용한 사직에 영향을 미치는 간접 효과가 유의한 것으로 확인되었다.

표 5. Bootstrapping을 이용한 간접 효과 검증

		경로		Effect	p
조직 구성원과의 갈등 지각	→	표면적 정서 노동	→	조용한 사직	.082
부모와의 갈등 지각	→	표면적 정서 노동	→	조용한 사직	.000

IV. 논의 및 결론

본 연구의 목적은 영유아 교사의 조용한 사직에 조직 구성원과의 갈등 및 부모와의 갈등 지각이 미치는 영향과 표면적 정서 노동의 매개효과를 실증적으로 분석하고, 이를 통해서 영유아 교사의 조용한 사직을 이해하는데 도움이 되는 실증자료를 제공하는데 목적을 두었다. 본 연구의 결과를 요약하고 논의하면 다음과 같다.

첫째, 영유아 교사가 경험하는 조용한 사직, 조직 구성원 및 부모와의 갈등 지각, 표면적 정서 노동의 평균치는 모두 중간점 이상으로 나타났다. 본 연구에서 영유아 교사가 경험하는 조용한 사직의 평균은 2.98점이었는데, 이는 조용한 사직 척도의 국내 타당화 연구를 실시한 김광태 등의 연구(2023)에서 주당 40시간 이상 근무하는 우리나라 직장인 400명을 대상으로 측정한 평균과

비슷한 수치이다. 또한, 부모와의 갈등 지각이 평균 3.19점, 조직 구성원과의 갈등 지각은 평균 2.82점으로 조직 구성원과의 갈등보다는 부모와의 갈등을 높게 지각하는 것으로 나타났는데, 이는 송연숙과 유수경의 연구(2008)에서 유아 교사를 대상으로 조사하였을 때 동료 교사보다 부모와의 갈등을 높게 지각하고 있는 것으로 나타난 경향과 일관된 것이다. 그리고, 본 연구에서 조사된 영유아 교사의 표면적 정서 노동의 평균은 3.39점으로 다소 높은 것으로 나타났는데, 이는 코로나 19 이전 선행연구(권혜진, 2008; 이진화, 2007; 탁진국 등, 2009)보다 코로나 19 이후 이루어진 선행연구(민하영, 조우미, 2023; 박미숙, 안동근, 2020; 신동주, 엄소명, 2020)에서 표면적 정서 노동의 평균치가 더 높게 나타나고 있는 경향과 일치한다. 이러한 결과는 최근 어린 아동을 담당하는 교사와 학부모 간 갈등이 사회문제화 되고 있는 현상(변진경, 2023. 8.)을 일부 반영한다고 볼 수 있다. 즉, 현재 영유아와 초등학생을 키우는 부모는 1980년대 이후 출생 세대로, 육아에서 아이를 존중해야 한다는 의식이 강해 교사의 정당한 훈육에도 문제를 제기하는 경우가 많고, 2012년부터 시작한 무상보육 1세대와 겹치면서 교사의 정서 노동, 아동에 대한 돌봄과 사회정서 지원을 의무라 생각하는 경향이 있는데, 코로나 19를 거치면서 이런 부적 현상이 더욱 강화되었다는 것이다. 또한 교사 집단 역시 자기주장이 강하고 독립적인 성향을 나타내는 MZ세대가 늘어나면서 조직 내 갈등이 심화되기 쉬울 수 있다는 점도 시사한다. 이런 맥락에서 볼 때, 본 연구에서 영유아 교사의 조용한 이직, 조직 구성원 및 부모와의 갈등 지각, 표면적 정서 노동의 평균치가 높게 나타난 결과는 교사의 업무 기대에 대한 사회적 인식의 재조정, 영유아 교사를 둘러싼 조직 문화의 개선이 발전적으로 이루어질 수 있도록 여러 가지 제도적 지원이 필요하다는 것을 시사한다.

둘째, 영유아 교사의 조용한 사직, 조직 구성원과의 갈등 지각, 부모와의 갈등 지각, 표면적 정서 노동 간에는 모두 유의한 정적 상관관이 있는 것으로 나타났다. 특히, 영유아 교사의 조용한 사직은 조직 구성원과의 갈등 지각과 가장 높은 상관관을 보였다. 이는 원장의 지지가 낮을수록 교사의 소진에 부적 영향을 미치는 것으로 나타난 김정희 등의 연구(2014), 조직 내 문제 상황에 대한 리더의 무관심이나 지원 부족에 의해 종사자의 조용한 사직이 증가하게 된다는 Zenger와 Folkman(2022a, 2022b)의 연구와 궤를 같이 하는 결과이다. 또한 조용한 사직이 직무 열의, 직무상 이탈, 직무소진, 발전적인 조직을 만들고자 의욕을 보이는 조직시민행동과 정적 혹은 부적 관련이 있다는 오현수(2024)의 주장을 뒷받침해 준다. 조직 문화는 조직 구성원들의 공유된 가치이기 때문에 조직 구성원들의 행태에 큰 영향을 미친다. 본 연구의 결과는 조직 문화가 구성원들의 갈등을 조정하지 못하고 조직 구성원들에게 도움이 되지 않는 상태를 유지한다면, 조직 구성원들은 심리적 부담감을 느껴 적극적으로 업무를 수행하지 않을 가능성이 높아진다는 것을 실증적으로 보여준다.

아직 국내외에서 영유아 교사를 대상으로 조용한 사직을 연구한 선행연구가 거의 이루어지지 않아 구체적으로 비교하기는 어려우나, 조직 구성원 및 부모와의 갈등 지각이 영유아 교사의 조용한 사직과 유의한 관계가 있는 것으로 나타난 본 연구의 결과는 이영미와 민하영의 연구(2011)에서 원장, 동료 교사, 학부모의 정서적 지지가 낮을수록 이는 각각 영유아 교사의 심리적 소진을 높이는 것으로 나타난 결과와 일관된 것이라 할 수 있다. 또한 본 연구에서 영유아 교사의 표면

적 정서 노동이 이들의 조용한 사직과 유의한 관계가 있는 것으로 나타난 결과는 박미숙과 안동근의 연구(2020)에서 영유아 교사의 표면적 정서 노동이 커질수록 이들의 직무만족도가 낮은 것으로 나타난 결과, 권혜진의 연구(2008)나 민하영, 조우미의 연구(2023)에서 영유아 교사의 표면적 정서 노동이 커질수록 이들의 심리적 소진 역시 높아지는 것으로 나타난 결과와 연결 지어 볼 수 있을 것이다. 그러므로 후속 연구를 통해 영유아 교사의 조용한 사직과 이에 영향을 미치는 변인들에 대해 보다 세부적으로 검토할 필요가 있다. 이 결과에 의거해 영유아 교사의 조용한 사직을 줄이고 이들의 건전한 조직시민행동, 즉 보상이 적거나 없어도 기왕이면 조직에 도움이 되는 행동을 하게 하는 성향을 키울 수 있는 조직 문화의 특성이나 조직 관리자, 즉 리더의 구체적인 지원 역할에 대해 모색해 보는 것이 도움이 될 수 있을 것이다.

셋째, 조직 구성원과의 갈등 지각 및 부모와의 갈등 지각은 영유아 교사의 조용한 사직에 각각 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그런데, 조직 구성원과의 갈등 지각 및 부모와의 갈등 지각이 영유아 교사의 조용한 사직에 미치는 영향력은 영유아 교사의 표면적 정서 노동을 매개 변인으로 투입하였을 때 다음과 같이 조정되었다. 즉, 조직 구성원과의 갈등 지각은 영유아 교사의 조용한 사직에 직접적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 부모와의 갈등 지각은 영유아 교사의 표면적 정서 노동을 매개로 영유아 교사의 조용한 사직에 간접적인 영향을 미치고 있는 것으로 밝혀졌다. 본 연구에서 원장, 동료 교사 등 조직 구성원과의 갈등 지각이 영유아 교사의 조용한 이직에 직접적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타난 결과는 요즘 직장인들이 직장 내 갈등이 있어도 직장에 충성심(loyalty)을 가지고 이를 참고 극복하기보다는 직장 상사를 비롯한 동료와 가치 기준을 맞추어야 하는 이유를 찾거나 직무에 헌신하려는 태도를 버린 채 회사에 소속감을 느끼지 않고 언제든 떠날 수 있는 곳이라고 인식하려 한다는 김용원(2022.10.)의 분석과 일관된 것이라 할 수 있다. 또한 본 연구에서 영유아 교사가 부모와의 갈등을 많이 지각할수록 표면적 정서 노동의 정도가 높아졌으며 이는 영유아 교사의 조용한 사직 점수를 높이는 것으로 나타났다는데, 이러한 결과는 영유아 교사가 부모와의 관계에서 스트레스를 많이 받을수록 아동과의 상호작용에서 개입 수준이 낮아지고 부모의 눈치를 보게 된다고 밝힌 서윤정, 이대균의 연구(2011), 영유아 교사는 부모와 갈등을 예방하기 위해 설득, 요구 수용, 회피와 같은 전략을 사용하게 되는데, 이로 인해 항상 심리적인 긴장 상태를 유지하고 있었으며, 갈등 상황이 확대되지 않도록 부모의 비위를 맞추는 상황에 대해 또 다른 스트레스를 받고 있다고 보고한 김보들맘, 신혜영의 연구(2000) 결과와 일관된 것이라 할 수 있다.

본 연구에서 조직 구성원과의 갈등 지각이 영유아 교사의 조용한 사직에 미치는 영향과 부모와의 갈등 지각이 조용한 사직에 미치는 영향은 서로 다르게 나타났는데, 이는 박은혜, 고재천(2008)의 연구에서 유아 교사들이 원장에게는 직무 전문성과 관련된 전문적 거리감을 느낄 때 스트레스가 크고, 부모에게는 상호교류에서의 파워 게임과 같은 정치적 거리감을 느낄 때 스트레스가 크다고 나타난 결과를 일부 지지한다. 또한 본 연구의 결과는 영유아 교사가 조직 구성원과의 갈등 지각과 부모와의 갈등 지각을 다른 방식으로 다루고 있는 것을 나타낸다고도 할 수 있다. 즉, 영유아 교사는 원장, 교사와의 관계는 조직환경의 특성으로 인식하는데 비해 부모와의 관계는 직무의 불가피한 특성이라 간주하고 있을 수 있다. 교사들은 조직 구성원인 원장이나 동

료 교사와의 관계가 부정적일 경우 상대를 전면적으로 비판하며 비수용적인 태도를 가질 수 있고(최미미, 서영숙, 2013) 이 상태가 직접적으로 조용한 이직을 높이는 데 비해, 부모와의 갈등은 직무의 불가피한 속성이라 인식하여 표면적 정서 노동을 구사하게 되고 이것이 간접적으로 조용한 사직에 영향을 미칠 수 있다는 것이다.

지금까지 살펴본 본 연구의 결과는 영유아 교사도 여느 직장인과 마찬가지로 조용한 사직을 경험하고 있으며, 조직 구성원 및 부모와의 갈등 지각이 이에 유의한 영향을 미치고 있다는 것, 그리고 표면적 정서 노동이 변인 간 관계를 일부 매개하고 있다는 것을 보여준다. 이러한 결과는 조직에서 종사자의 정신건강이나 업무 열의를 저해하는 현상을 적극적으로 중재하지 않을 때 종사자는 보상과 노력 간 균형이 깨졌다고 보아 직무의 최소선만 지키려는 조용한 사직 현상을 보인다는 사회적 교환이론의 주장(최지현, 2023; Harter, 2022), 직무의 불만족을 줄여주는 위생 요인에 해당하는 동료와의 관계 등에 종사자가 어려움을 느낄 때 직무 불만이 높아지고 이는 조용한 사직으로 이어질 수 있다는 이요인 이론의 주장(Karrani et al., 2024)을 대체로 지지한다. 본 연구에서 밝혀진 바와 같이 영유아 교사의 조용한 사직을 줄이기 위해서는 조직 관리에서 교사가 조직 구성원이나 부모와 갈등을 많이 느끼지 않도록 예방적인 노력에 집중할 필요가 있을 것이다. 이를 위해 포용적인 조직 문화를 조성하고, 적극적인 지원시스템을 구축하며, 교사의 직무 수행에 대해 충분하고 시의적절한 피드백과 의사소통이 이루어지도록 해야 할 것이다. 또한 조직 구성원 간 협력과 자율성을 공히 보장하는 운영관리가 이루어지도록 집중할 필요가 있다. 또한 영유아 교사가 부모와 원만한 관계를 유지할 수 있도록 사전에 부모에게 교사와의 상호작용 절차와 방법을 구체적으로 안내하고, 조직 관리자 선에서 부모-교사 간 소통을 지원하고 피드백하는 절차를 운영해야 할 것이다.

2022년 여름부터 국내외 직장인에게 유행어가 된 조용한 사직 개념은 그 원인과 결과에 대한 학문적 관심과 분석이 시작되면서 더욱 활발하게 연구되고 있다. 조용한 사직의 원인에 대해 선행 연구자들은 과도한 업무량, 리더의 관심 부족, 역기능적인 조직 문화(최지현, 2023) 때문이라고 보기도 하지만, MZ세대가 포함된 조직 구성원들의 연령 분포, 현대 직장인들이 코로나 19 이후 더욱 몰두하게 된 균형적 삶에 대한 동경(김정인, 2022) 등도 영향을 미치고 있다고 설명한다, 교사라는 직업은 직무에 대한 도덕적 책임감, 특히 영유아 교사의 경우 아동과의 감수성 있는 상호작용을 요구하는 특수성이 있으므로, 교사의 조용한 사직은 타 직종 종사자의 조용한 사직과 다른 역동(Palad, 2023)을 가질 수 있다. 그러므로 후속 연구를 통해 우리나라 영유아 교사들은 조용한 사직에 대해 어떻게 인식하고 있는지, 그 관련 변인은 어떠한지 연구함으로써, 직장의 근무 여건이나 조직의 분위기가 마음에 들지 않는다고 즉시 퇴직하거나 이직을 하기보다는 직장에 남아 있으면서 조용한 사직을 택하는 현상이 영유아 교사 집단에게는 어떻게 작동하고 있는지 밝힐 수 있을 것이다.

본 연구는 수도권권을 중심으로 영유아 교사를 조사한 한계가 있다. 또한 조용한 사직이 MZ세대의 특성과 관련이 있다는 점을 고려하여 젊은 연령대의 교사를 의도적으로 과대표집하는 등의 노력을 거치지 않았다. 이러한 한계는 본 연구의 결과를 일반화시키는데 제한점으로 작용한다. 추후 연구에서는 가령, 세대 간 특성 비교를 할 수 있도록 표집 설계에 유의하여 연구를 진행해

불 필요가 있다. 또한 본 연구는 조용한 사직의 관련 변인을 조직 내 갈등만을 중심으로 다룸으로써 조용한 사직의 적응적 측면을 간과시켰다는 제한을 갖는다. 향후 조용한 사직에 영향을 미치는 변인을 보다 포괄적으로 살펴봄으로써 영유아 교사의 직무 여건뿐 아니라 이들의 일-생활 균형에 대한 인식을 보다 심층적으로 다루어 볼 수도 있을 것이다. 이러한 제한점들에도 불구하고 본 연구는 영유아 교사를 대상으로 하여 근래 사회적, 학문적 관심이 높아지고 있는 조용한 사직에 대해 조사하고, 사회문제가 되고 있는 부모-교사 간 갈등이 영유아 교사의 조용한 사직을 일부 설명해 주고 있다는 것을 밝혀보았다는 의의를 갖는다.

참고문헌

- 권혜진 (2008). 보육교사의 정서노동과 소진: 정서적 부조화의 매개효과에 대한 탐색. **인간발달연구**, 15(4), 93-113.
- 김광태, 이해원, 손영우 (2023). 다차원적 조용한 사직척도(MQQS) 타당화 연구, **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 36(4), 557-583. doi:10.24230/kjiop.v36i4.557-583
- 김미향, 이현진 (2016). 사립유치원 교사들이 경험하는 부모와의 관계 탐색: 감정노동의 관점에서. **열린부모교육연구**, 8(1), 79-104.
- 김보들맘, 신혜영 (2000). 어린이집 교사의 직무 스트레스에 관한 탐색적 연구. **유아교육연구**, 20(3), 253-276.
- 김수연 (2012). 유아의 정서조절전략 관련변인들에 대한 구조모형분석: 교사의 사회적 지지, 정서노동, 소진, 상호작용을 중심으로. 숙명여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김신호, 김낙홍 (2016). 학부모, 영유아 교사 및 원장과의 관계와 유아교사의 정서노동간의 상관관계. **아동교육**, 26(3), 27-42. doi.org/10.17643/KJCE.2017.26.3.02
- 김용원 (2022.10.7). 코로나19보다 무서운 '조용한 퇴사' 확산, 기업들 임직원 행복 찾기 골몰. **비즈니스포스트**, <https://www.businesspost.co.kr/?command=-에서> 2024.5.15. 인출
- 김정인 (2022). 조용한 사직에 관한 이론적 연구: 현상과 형성 원인을 중심으로. **한국공공관리학보**, 36(4), 109-132. <https://dx.doi.org/10.24210/kapm.2022.36.4.006>
- 김정희, 이용주, 김동춘 (2014). 보육교사의 역할수행과 원장의 지지, 소진의 관계. **한국보육지원학회지**, 10(5), 175-190. <https://doi.org/10.14698/jkce.2014.10.5.175>
- 김지현 (1995). 유치원 교사의 직무스트레스와 교육활동에 관한 연구. 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 김희연, 김은숙 (2013). 어린이집 교사의 생애사 연구: 김교사 이야기. **교육인류학연구**, 16(1), 25-63. doi:10.17318/JAE.2013.16.1.002
- 김혜운 (2010). 유치원 교사의 인간관계 이야기. **현상해석학적 교육연구**, 7(3), 51-70.
- 류경희, 강상 (2015). 유아교사의 정서지능, 동료 교사 협력관계, 부모-교사 협력관계와 교사효능감 간의 구조모형 분석. **유아교육·보육복지연구**, 19, 204-225

- 문영경, 장혜주 (2019). 보육교사의 대인스트레스가 소진에 미치는 영향: 정서노동전략의 조절효과 검증. **한국영유아보육학**, 0(119), 1-26. <https://dx-doi-org.openlink.inha.ac.kr/10.37918/kce.2019.11.119.1>
- 민하영, 조우미 (2023). 보육교사의 놀이성, 정서노동의 표면행동 및 내면행동과 소진 간 구조적 관계. **인간발달연구**, 30(3), 39-51. <https://dx-doi-org.openlink.inha.ac.kr/10.15284/kjhd.2023.30.3.39>
- 박미숙, 안동근 (2020). 보육교사의 자아탄력성이 정서노동을 매개로 직무만족도에 미치는 영향. **육아지원연구**, 15(3), 127-147. <https://dx-doi-org.openlink.inha.ac.kr/10.16978/ecec.2020.15.3.006>
- 박은혜 (2013). **유아교사론**(4판). 서울: 창지사.
- 박은혜, 고재천 (2008). 유아교사의 부모, 원장, 동료교사에 대한 정서적 지형도 분석. **유아교육학논집**, 12(4), 139-166.
- 변진경 (2023.08.23). 학부모는 어쩌다 공공의 적이 되었다. **시사IN**, <https://www.sisain.co.kr/news/articleView.html?idxno=50952>에서 2024년 5월 20일 인출
- 서윤정, 이대균 (2011). 어린이집 교사가 부모와의 관계에서 느끼는 스트레스와 대처방법. **미래유아교육학회지**, 18(4), 259-291.
- 송연숙, 유수경 (2008). 유아교사용 역할 갈등 척도의 개발과 타당화. **유아교육연구**, 28(4), 189-213
- 신동주, 엄소명 (2020). 보육교사의 인성과 심리적 안녕감이 정서노동 유형에 미치는 영향. **유아교육학논집**, 21(5), 33-58.
- 오정민 (2016). 보육교사의 정서노동과 회복탄력성이 직무만족도에 미치는 영향. 충북대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 오현수 (2024). 직무불안정과 성과보상연계성이 조용한 사직에 미치는 영향: 심리적 계약위반의 매개효과, 개인주의의 조절효과. 조선대학교 박사학위논문.
- 윤혜미, 노필순 (2013). 보육교사의 직무스트레스, 경력몰입, 소진과 이직의도 간 관계. **한국아동복지학**, 43, 57-184.
- 이명순 (2002). 유아 교사 간 협력의 가능성 탐색. **영유아교육연구**, 5, 5-22.
- 이영미, 민하영 (2011). 영유아보육.교육기관 교사의 표면적 정서노동과 직무소진간 관계에서 시설장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지의 효과. **한국보육지원학회지**, 7(1), 167-185.
- 이종각 (2013). 어린이집 교사가 지각한 보상인식, 정서노동, 직무스트레스, 직무소진 및 조직몰입 간의 관계 구조분석. 대구가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 이진화 (2007). 보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서변인, 직무만족도, 소진과의 관계. 이화여자대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 이혜진, 정대련 (2017). 유아교사의 정서노동 관련 연구동향 분석. **어린이문학교육연구**, 18(2), 337-364.
- 정명선 (2015). 보육교사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향. **한국심리학회지: 상담 및 심**

- 리치료, 26(1), 147-166.
- 정우진 (2023). 심리적 사직의 결정요인에 대한 실증연구. 한국항공대학교 대학원 박사학위논문.
- 최미미, 서영숙 (2013). 보육교사가 인식하는 동료교사와의 갈등 원인 및 대응에 관한 연구. **한국보육지원학회지**, 9(1), 221-239.
- 최지현 (2023). 조용한 사직에 대한 진화론적 개념분석. **경영교육연구**, 38(6), 447-470. doi:10.23839/kabe.2023.38.6.447
- 최혜윤 (2015). 유치원 교사의 정서 노동, 사회적 지지, 조직몰입 간의 관계 분석. **유아교육연구**, 35(6), 271-296. doi-org.openlink.inha.ac.kr/10.18023/kjece.2015.35.6.013
- 탁진국, 노길광, 이은경 (2009). 보육교사의 정서노동유형에 관한 연구. **한국심리학회지: 여성**, 14(4), 267-589. doi-org.openlink.inha.ac.kr/10.18205/kpa.2009.14.4.005
- 홍승완 (2022.9.28) [아주 돋보기] 17초 영상이 불러온 美 '조용한 사직' 열풍. **아주경제**, <https://www.ajunews.com/view/20220928160645231>에서 2024년 5월 15일 인출
- 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. doi: 10.1037/0022-3514.51.6.1173
- Galanis, P., Katsiroumpa, A., Vraka, I., Konstantakopoulou, O., Moisoglou, I., Gallos, P., & K, D. (2023). Quiet quitting among employees: a proposed cut-off score for the “Quiet Quitting” Scale. 10.21203/rs.3.rs-3076541/v1. Retrieved June 1, 2024 from https://www.researchgate.net/publication/371843640_Quiet_quitting_among_employees_a_proposed_cut-off_score_for_the_Quiet_Quitting_Scale
- Gilstrap, C. M. (2005). Closing in on closeness: Teacher immediacy as a form of emotion labor. Unpublished doctoral dissertation, Purdue University.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. doi: 10.1037/1076-8998.5.1.95
- Hamouche, S., Koritos, C., & Papastathopoulos, A. (2023). Quiet quitting: relationship with other concepts and implications for tourism and hospitality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(12), pp.4297-4312. doi.org/10.1108/IJCHM-11-2022-1362
- Harter, J. (2022). Is quiet quitting real? Workplace(2022, Sep). Retrieved May 15, 2024 from <https://www.gallup.com/workplace/398306/quiet-quitting-real.aspx>
- Hochschild, A. R. (2009). **감정노동: 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가?**(이가람 옮김). 서울: 이매진. (원판 1983).
- Ingersoll, R. M., & Strong, M. (2011). The impact of induction and mentoring programs for beginning teachers: A critical review of the research. *Review of Educational Research*, 81(2), 201-233. doi.org/10.3102/0034654311403323
- Karrani, M. A., Bani-Melhem, S., & Mohd-Shamsudin, F. (2024). Employee quiet quitting behaviours: conceptualization, measure development, and validation. *The Service Industries Journal*, 44(3-4),

- 218-236. doi.org/10.1080/02642069.2023.2286604
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. NY: Guilford Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113. doi.org/10.1002/job.4030020205
- Öztürk, E., Arıkan, Ö. U., & Ocak, M. (2023). Understanding Quiet Quitting: Triggers, Antecedents, and Consequences. *International Journal of Behavior, Sustainability and Management*, 10(18), 57-79. Makale Geliş Tarihi doi.org/10.54709/jobesam.1299018
- Palad, J. P. C. (2023). Are we addressing quiet quitting in the education sector? DOI:10.13140/RG.2.2.35399.47529. Retrieved June 1, 2024 from https://www.researchgate.net/publication/372393864_Are_we_addressing_quiet_quitting_in_the_education_sector
- Patel, P., Guedes, MJ., Bachrach, D., & Cho, Y. (2023) Quiet quitting ongoing analyses by studies in the pre-registration. <https://doi.org/10.31234/osf.io/kxnt6>. Retrieved June 1, 2024 from <https://europepmc.org/article/PPR/PPR630527>
- Ppelin, Z. (2022). On quiet quitting. <https://www.tiktok.com/@zaidleppelin/video/7124414185282391342>에서 2024년 5월 15일 인출
- Scheyett, A. (2022). Quiet Quitting, *Social Work*, 68(1), 5-7. doi.org/10.1093/sw/swac051
- Zenger, J., & Folkman, J. (2022a). The Great Resignation and Quiet Quitting Paradigm Shifts: An Overview of Current Situation and Future Research Directions. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. 31(8): 899-907. doi: 10.1080/19368623.2022.2136601
- Zenger, J., & Folkman, J. (2022b). Quiet Quitting Is about Bad Bosses, Not Bad Employees. Harvard Business Review. Retrieved June 1, 2024 from <https://hbr.org/2022/08/quiet-quitting-is-about-bad-bosses-not-bad-employees>

논문투고: 24.05.20.
수정원고접수: 24.06.30.
최종게재결정: 24.07.17.