## 보육교사의 직장 내 무례, 소진과 교사효능감이 직무만족에 미치는 영향

신건호 강남대학교 사범대학 유아교육과

# The Effects of Workplace Incivility, Burnout and Teacher Efficacy on Job Satisfaction in Nursery Teachers

## Keonho Shin

Department of Early Childhood Education, Kangnam University

요 약 이 연구는 보육교사의 직장 내 무례, 소진, 그리고 교사 효능감이 직무만족에 미치는 영향을 알아보고자하였다. 이를 위해 보육교사 371명을 대상으로 WIS, MBI, TES, 그리고 JSS를 측정하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 무례는 직무만족의 하위 요인 중 보수승진을 제외한 모든 하위 요인과 부적으로 유의한 관계가 있었다. 둘째, 소진은 직무만족의 하위 요인 중 직무환경을 제외한 모든 하위 요인과 부적으로 유의한 관계가 있었다. 셋째, 교사효능감은 직무만족의 하위 요인 중 직무환경을 제외하고 모든 하위 요인과 정적으로 유의한 관계가 있었다. 셋째, 직무만족의 하위 요인에 대한 영향에서 무례가 소진이나 교사효능감보다 직무만족에 더 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 보육교사의 직무만족의 선행변수로 직장 내 무례와 같은 인간관계변인이 중요하다는 것을 의미한다.

주제어: 직장 내 무례, 소진, 교사 효능감, 직무만족, 보육교사

Abstract The purpose of this study was to investigate the effects of workplace incivility, burnout and teacher efficacy on the job satisfaction of nursery teachers. Data were collected from 271 nursery teachers on WIS, MBI, TES and JSS, which then were analyzed using correlation and multiple regression. The major findings of this study were as follows: First, workplace incivility was negatively related to total job satisfaction and four job facets except pay/promotion. Second, burnout was negatively related to total job satisfaction and four job facets except work condition. Third, teacher efficacy was positively related to total job satisfaction and four job facets except work condition. Fourth, workplace incivility had a stronger relationships with the job satisfaction than burnout and teacher efficacy. The above findings imply that workplace incivility is an important variable of human relationship and is a good predictor of job satisfaction in nursery teachers.

Key Words: Workplace incivility, Burnout, Teacher efficacy, Job satisfaction, Nursery teacher

\*본 논문은 2015학년도 강남대학교 교내연구비에 의해 지원되었음

Received 2 July 2016, Revised 29 July 2016 Accepted 20 August 2016, Published 28 August 2016 Corresponding Author: Keonho Shin(Kangnam University) Email: khshin@kangnam.ac.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. 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.

#### 1. 서론

최근 연구자들은 직장 내 인간관계에서 위해와 역효 과를 낳는 직장 구성원의 행동에 관심을 기울여 왔다. 이 러한 행동에는 절도, 태업, 언어적 학대, 거짓말, 협동의 거절, 신체적 공격 등이 포함된다[1]. 직장 내 구성원 간 에 나타나는 이러한 행동들을 분류하면, 겉으로 드러나 는 폭력과 같은 심각한 반사회적 행동에서 쉽게 드러나 지 않는 심리적 위해를 가하는 의도적인 심리적 공격까 지 다양한데, 특히 이러한 행동 중 의도적이고, 심리적인 위해를 가하는 행동의 유형을 직장 내 무례(workplace incivility)라고 정의한다[2]. 이 정의에 의하면 직장 내 무 례는 직장 구성원, 즉 상사와 부하, 동료와 그리고 직장 밖의 고객과의 관계 등 업무를 매개로 맺어진 관계에서 발생하고, 가해자가 의도적으로 피해자를 괴롭히는 신체 적 폭력(physical violence)이나 따돌림(bullying)보다는 낮은 수준의 언어적 그리고 비언어적 학대를 지칭하는 개념이다.

직장 내 무례로 인식될 수 있는 언행으로 '딴 짓하기' 와 같은 업무회의에서 행동, '업무시간 뺏기'와 같은 시간 과 관련한 행동, '타인의 물건이나 영역 침범하기'와 같은 공간에서의 행동, '확인되지 않은 사실 퍼트리기'와 같은 개인사에 관련한 행동, '겉모습을 지적하거나 비하'하는 외모와 관련된 행동, '이매일 또는 매너 무시하기'와 같은 사이버 상에서의 행동 등이 예시되고 있다[3]. 연구자들이 직장 내 무례함에 관심을 갖는 이유는 무례가 반복적으로 나타나고 축적되면, 조직적이고 공개적 갈등이나 괴롭힘으로 확대될 수 있고, 개인이나 조직의 업무성과에 부정적 영향을 줄 수 있기 때문이다[4].

교사를 대상으로 한 연구는 아니지만, 직장 내 무례의 영향을 다룬 한 연구는 직장 내 무례가 직무만족의 5개 하위요인(일, 동료, 상사, 보수, 승진)을 유의하게 예언한다는 것을 밝혔다[5]. 특히 이 연구에서 직장 내 무례는 동료 만족에 대한 변량의 10%를, 그리고 상사 만족에 대한 변량의 16%를 설명하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직장 내 무례가 직무만족을 예측하는 강력한 선행변인이고, 특히 상사와 동료만족에 결정적인 변인으로 작용할 가능성을 시사한다.

보육기관은 교육의 시작되는 출발점인 동시에 유아나 아동이 가정을 벗어나 다른 사람들과 상호작용하고 이를

통해 사회에 적응하는 기본능력을 기르도록 도와주는 기 관이다. 보육기관이 제공하는 보육서비스와 교육의 질은 여러 가지 요인에 의해 영향을 받지만, 가장 중요한 요인 중 하나는 교사요인이다[6]. 보육교사나 어린이집 교사는 아동과의 직접적인 상호작용을 통해 아동의 초기 경험에 중요한 영향을 미친다. 보육교사와 아동 간 관계의 독특 성과 특수성을 고려할 때, 교사의 직무만족은 아동과의 상호작용에 지속적이며 누적적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 대단히 중요한 요인이다. 이러한 입장에서 그동 안 진행되어 온 국내의 어린이집과 보육교사의 직무만족 에 대한 연구들을 보면 직무만족에 영향을 주는 요인을 크게 보육교사의 개인적 특성, 직무환경, 조직특성, 그리 고 인간관계 등으로 구분하고 있다[7], 특히 인간관계가 만족스럽고 바람직할 경우 교사나 아동모두에게 긍정적 인 효과를 주지만, 바람직하지 않은 부정적 인간관계는 교사나 아동 모두의 삶을 위협하기도 한다[8, 7]. 보육교 사의 인간관계와 직무만족을 다른 연구는 인간관계가 직 접적으로 직무만족에 영향을 주는 주요 요인이라고 지적 하고 있다[9]. 보육교사의 인간관계는 원장, 동료, 아동 및 아동부모와의 관계 등으로 분류할 수 있다[10]. 이러 한 인간관계 중 보육교사의 직무만족에 상대적으로 중요 한 영향을 주는 관계는 원장 관계와 동료 관계이다[11].

보육기관에서 나타나는 직장 내 무례는 보육기관의 구성원인 원장과 교사, 교사와 교사 간에 이에 일어나는 부정적인 언어적 그리고 비언어적 상호작용의 한 형태라고 볼 수 있다. 우리나라에서 지금까지 직장 내 무례를 다룬 연구는 흔하지 않다[12]. 더욱이 교육기관이나 보육기관의 구성원을 대상으로 그들 간에 나타나는 언어적그리고 비언어적 상호작용을 직장 내 무례의 관점에서 다룬 연구는 거의 없다. 따라서 보육교사와 원장, 그리고 동료교사와의 상호작용을 직장 내 무례의 관점에서 다루는 것은 그들 간 인간관계를 이해하는 관점을 넓히고, 더나아가서 보육교사의 직무만족을 이해하기 위한 매우 중요한 과제가 될 수 있다.

지금까지 연구를 통하여 밝혀진 보육교사의 직무만족에 정적 영향을 주는 변인과 부적 영향을 주는 변인들이 많이 있다. 직무만족에 정적 영향을 주는 변인 중 하나가 교사효능감이고[13], 부적 영향을 주는 변인 중의 하나는 소진이다[14]. 교사효능감은 학생의 학습을 향상시킬 수 있다는 교사의 자신감이다[15]. 교사효능감과 직무만족

의 관계를 다룬 연구는 교사효능감이 직무만족에 영향을 준다고 제시하였고[16, 17, 18]. 교사효능감과 교사-영유 아 상호작용을 다룬 연구는 교사효능감이 상호작용에 긍 정적인 영향을 준다고 지적하였다[19]. 교사가 아니더라 도 대인관계에서 감정을 다루는 직업에서 효능감은 직무 만족에 중요한 영향을 준다[20]. 이러한 선행 연구결과에 따라 본 연구는 보육교사의 교사효능감은 직무만족에 미 치는 영향을 확인하고자 하였다.

소진은 교사와 같이 다른 사람들과 상호작용을 하는 직업종사자에게서 일어나는 정서적 고갈, 비인격화, 그리 고 낮은 자아성취를 보이는 심리적 증상이다[21]. 보육교 사와 유아교사의 소진과 직무만족을 다루는 연구는 두 변인 간 인과관계의 방향에 대해 상반된 입장을 갖고 있 다. 직무만족도가 소진에 미치는 영향을 다룬 연구가 있 는가 하면[22,23], 소진이 직무만족에 미치는 영향을 다룬 연구도 있다[24,14]. 소진은 직무만족과 놀이교수효능감 에 부적인 영향을 주고[25], 교사와 영유아 상호작용에 부정적인 영향을 미친다[19]. 본 연구는 직무만족이 소진 에 의해서 영향을 받을 것이라고 가정하고 소진이 직무 만족에 미치는 영향을 확인하고자 하였다.

보육교사가 직무에 만족한다는 것은 대단히 의미 있 고 중요한 일이다. 보육교사의 직무만족은 한 인간으로 자기 자신에 대한 자신감과 행복감을 키워가고, 직업인 으로서 학습자들에게 양질의 교수를 제공함으로서 교사 개인과 학습자 모두에게 긍정적인 영향을 준다[25]. 그러 나 현실을 그렇지 못한 경우가 많다. 직무만족에 대한 연 구는 보육교사들이 자신의 직무에 불만족하고 있으며. 특히 보수, 승진, 복지, 후생 요인에서 낮은 만족을 보이 고 있으며, 근무환경과 직무에도 불만족하고 있다고 밝 혔다[26]. 따라서 직무만족에 영향을 주는 변인들을 찾아 내어 이 변인들이 직무만족에 어떤 영향을 주는가를 밝 힘으로서 어려움에 처해있는 보육교사의 직무만족을 높 이기 위한 다양한 방법을 모색하는 토대를 마련할 수 있다.

본 연구에서는 지금까지 우리의 교육현장에서 다루어 지지 않은 변인인 보육교사가 원장과의 상호작용에서 나 타나는 직장 내 무례경험이 교사의 직무만족에 어떻게 영향을 주는지를 알아보고자 하였다. 특히 직무만족의 하위 요인인 원장이나 동료만족에 보육교사가 경험하는 직장 내 무례가 선행변인으로 작용하는가를 확인하고자 하였다. 이를 위해 먼저 첫째 본 연구는 기존의 선행연구

에서 직무만족의 주요변인으로 직무만족과 정적 관계를 갖는 변인으로 밝혀진 교사효능감과 직무만족과 부적 관 계를 갖는 변인으로 밝혀진 교사의 소진을 독립변인으로 상정하여 이 변인들이 교사의 직무만족에 주는 영향을 검토하고, 보육교사가 경험하는 무례가 직무만족에 주는 영향을 검토하고자 하였다. 둘째, 본 연구는 직무만족의 중요변인인 교사효능감과 소진, 그리고 보육교사의 무례 경험이 교사의 직무만족을 설명하는 상대적 영향력을 검 토하고자 하였다. 이를 통해 본 연구에서 제기한 보육교 사의 직장 내 무례경험 변인이 직무만족에 유의미한 선 행변인이 될 수 있는가를 알아보고자 하였다.

이러한 맥락에서 본 연구는 다음과 같은 구체적인 연 구문제를 설정하였다.

- 1. 보육교사가 원장에게 경험하는 직장 내 무례가 보 육교사의 직무만족에 영향을 줄 것인가?
- 2. 보육교사의 교사 효능감은 보육교사의 직무만족에 영향을 줄 것인가?
- 3. 보육교사의 소진은 교사의 직무만족에 영향을 줄 것인가?
- 4. 보육교사의 직장 내 무례경험, 보육교사의 효능감, 그리고 보육교사의 소진이 보육교사의 직무만족에 대한 상대적 영향력의 차이가 나타날 것인가?

#### 2. 연구방법

#### 2.1 연구대상

본 연구의 대상은 경기도 남부지역 보육교사교육원 2 곳에서 1급 승급교육을 받고 있는 보육교사였다. 이들은 모두 현직에 근무하고 있는 2급 보육교사로 승급교육 중 에 연구대상자로 참여하였다. 460명을 대상으로 질문지 를 배포하였는데 회수된 질문지는 432매였다. 본 연구는 보육교사 중 여성 평교사만을 대상으로 하기 위하여 원 장과 주임교사 58명과 남성교사 3명을 포함하여 61명을 분석에서 제외하여 실제 분석 대상자는 보육기관 평교사 371명으로 모두 여성이었다.

#### 2.2 측정도구

#### 2.2.1 직장 내 무례 측정(WIS)과 타당화

평교사가 보육기관에서에서 경험하는 무례를 측정하

기 위하여, Penny와 Spector가 개발한 직장 내 무례 (workplace incivility)를 측정하는 43문항을 토대로 문항을 구성하였다[1]. 이 척도는 아직 국내에서 타당화되지 않았기 때문에 문화적 차이 등으로 나타날 수 있는 측정 변인의 타당성의 문제를 보완하기 위하여 영어학 전공교수 2명과 심리학 전공 교수 2명이 43개 번역 문항 중 20문항을 선정하였다.

문항의 타당화와 신뢰도 분석을 위하여 측정변수 (observed variables)과 잠재변수(latent variables) 간의 관계검증을 위한 확인적 요인분석(CFA: confirmatory factor analysis)을 실시하고, 개념 신뢰도(construct reliability)와 수렴 타당도(convergent validity) 검증을 실시하여 무례문항의 타당성을 검증하고자 하였다. 본 연구에서 단일차원으로 구성된 무례의 적합성(goodness of fit)을 검증하기 위하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)의 결과  $\chi^2$ =2530.650(df=170, p<.001)로 나타나, Hu와 Bentler가 제시한 적합지수 SRMR(.11), TLI(.57), CFI(.61)가 기준에 미치는 못하는 것으로 나타 났다[27]. 따라서 각 문항의 신뢰도를 평가하는 SMC(squared multiple correlation)와 표준화 잔차 (standardized residuals), 그리고 수정지수(modification indices)를 참고로 단계별로 9문항의 정제과정을 실시한 결과,  $\chi^2$ =125.150(df=34), p<.001, CFI(.97), TLI(.95), RMSEA(.06), SRMR(.03)로, Hu & Bentler(1999)의 적합 기준인 CFI, TLI(>.95), SRMR(<.08)을 충족하는 것으로 나타나 11개 문항으로 구성된 무례문항의 타당성을 확보 하였다. 11문항으로 구성된 무례의 개념을 측정하는 다 중척도의 일치성을 나타내는 수렴타당도를 확인한 결과 <Table 1>과 같이 표준적재량이 모두 통계적으로 유의 하게(t>1.96) 나타났다. 개념 신뢰도를 확인하기 위하여, Fornell과 Larcker의 계산방법[28]에 따라 개념 신뢰도를 산출한 결과 관례적인 채택기준 0.6을 만족시키는 것으 로 나타났다[29].

보육교사의 무례측정은 직장에서 원장과의 상호작용에서 경험하는 정도를 묻는 방법으로 이루어졌는데, 예를 들면, '원장이 당신 앞에서 모욕적인 언어를 사용 한다', '당신 뒤에서 험담을 한다'와 같이 제시하고, 현재의 직장에서 제시된 문항의 사례가 얼마나 일어나고 있는지를 '전혀 일어나지 않는다(1)'에서 '매일 일어난다(5)'의

Likert식 5점 척도에서 응답하였다. 선행연구는 내적 합치도 결과를 a=.95로 보고하였는데[1], 본 연구의 대상자자료로 내적 합치도를 추정하여 본 결과 a=.94로 매우 양호한 것으로 나타났다. 분석을 위하여 무례의 지표는 11 문항의 응답을 합산하여 사용하였다.

(Table 1) Standardized loadings & construct reliability

items	standardized estimates	t-value	construct reliability
Q1. Paid little attention to your statement	.561	-	
Q3. Put you down or was condescending to you.	.716	9.969	
Q5. Would not talk to you	.622	9.030	
Q7. Ignored your contributions	.680	9.628	
Q8. Failed to give you the praise for which you felt entitled	.825	10.806	
Q10. Refused your requests for assistance	.874	11.147	.937
Q11. Made you look stupid	.791	10.552	
Q12. Questioned your decisions	.858	10.998	
Q14. Gave you unreasonable workloads more than others	.715	9.915	
Q15. Prevented you from expressing yourself	.804	10.656	
Q16. Took credit for your work or ideas	.821	10.735	

#### 2.2.2 직무만족(JSC) 측정

보육교사의 직무만족은 Jorde-Bloom이 제작한 교사의 직무만족 측정도구[30]를 토대로 서은회와 이미숙의연구에서 사용한 척도를 이용하였다[31], 이 척도는 직무만족(Total job sat)의 하위 요인을 동료관계(Coworker),원장관계(Supervisor), 직무자체Work itself),근무환경(Work condit),보수승진(Pay promot)의 5개 요인으로나누어 요인별 5개 문항씩 25개 문항으로 구성되었다.선행연구는 내적 5개 하위요인에서 내적합치도 결과를 요=0.71-0.91로 보고하였는데[29],본 연구 대상자 자료로하위요인의 내적합치도를 추정하여본 결과  $\alpha$ =0.76-0.93으로 나타났다.

#### 2.2.3 소진(MBS)의 측정

보육교사의 소진의 측정은 Maslach와 Jackson이 개 발한 측정도구[32]를 사용한 유선경과 박성호의 척도[33] 를 그대로 사용하였다. 이 척도는 정서적 고갈(9개 문항), 비인간화(5개 문항), 개인적 성취감(8개 문항)의 3요인 (22문항)으로 구성되었는데 각 문항은 5점의 Likert척도 에서 측정되었다. 3요인 중 개인적 성취감의 문항은 역점 수로 환산하여 3요인을 합하여 소진점수를 산출하였는 데, 점수가 높을수록 소진이 높다는 것을 의미한다. 선행 연구는 소진의 내적 합치도 결과를 α=0.75로 보고하였는 데[33], 본 연구 대상자의 자료로 내적 합치도를 추정하 여 본 결과 α=0.78로 나타났다.

#### 2.2.4 교사효능감(TES) 측정

보육교사의 교사 효능감 측정은 Riggs와 Enochs가 개 발한 과학교수 효능감 검사[34]의 교수효능감 문항을을 유아교육교사에서 적용할 수 있도록 수정한 척도[35]를 이용하였다. 교수효능감은 일반적 교수효능감(12문항)과 개인적 교수 효능감(13문항)의 2개 하위 요인에서 5점 Likert 척도로 측정되었는데, 본 연구에서는 2개 하위 요 인을 합산하여 교사효능감 지표로 사용하였다. 선행연구 는 교사효능감의 내적 합치도 결과를 α=0.78로 보고하였 는데[34], 본 연구의 자료로 내적 합치도를 추정한 결과 α=0.88로 나타났다.

#### 2.3 자료처리

통계분석은 SPSS 20.0 프로그램을 사용하였는데, 연 구문제 1, 2, 3을 검토하기 위해 무례, 소진, 교사효능감 과 직무만족 간의 상관계수를 산출하고, 연구문제 4를 검 토하기 위해 무례, 소진, 교사효능감을 독립변수로 직무 만족을 종속변수로 단계적 투입법(stepwise)에 의한 중 다회귀분석을 실시하여 독립변인의 종속변인에 대한 상 대적 기여도를 확인하였다.

#### 3. 연구 결과

### 3.1 보육교사의 무례경험, 소진, 교사효능감과 직무만족 간 상관관계

연구문제 1, 2, 3을 검토하기 위해 어린이집 교사의 원 장에 의한 무례경험, 소진, 교사효능감과 직무만족의 상 관분석 결과는 다음과 같다<Table 2>.

<Table 2>에서 보육교사의 무례(WIC)와 직무만족의 상관결과, 보수승진을 제외하고 동료관계, 원장관계, 직 무자체, 근무환경과 직무만족전체와 통계적으로 유의한 부적 상관관계를 가진 것으로 나타나, 교사가 원장에게 무례를 경험할수록 동료관계, 원장관계, 직무자체, 근무 환경에 대한 불만족이 높은 것으로 볼 수 있다. 교사효능 감은 직무자체를 제외하고, 동료관계, 원장관계, 직무자 체, 보수승진, 그리고 직무만족 전체와 통계적으로 유의 한 정적 상관관계를 가진 것으로 나타나 교사의 효능감 이 높을수록 동료관계, 원장관계, 직무자체, 보수승진의 만족이 높은 것으로 볼 수 있다. 교사의 소진은 근무환경 을 제외하고 동료관계, 원장관계, 직무자체, 보수승진과 직무만족 전체와 통계적으로 유의한 부적 상관관계를 가 진 것으로 나타나 교사의 소진감이 높을수록 동료관계, 원장관계, 직무자체, 보수승진의 하위 요인에서 불만족이 높은 것으로 볼 수 있다.

(Table 2) Correlations of WIC, TES, MBS and Organizational variables with Job Facets(r)

Var-	Co-	Super-	Work	Work	Pay	Total
iables	worker	visor	itself	condit	promot	job sat
WIC	-241**	428**	-221**	171**	005	355**
TES	.147**	.137**	.184*	052	.184*	.196**
MBS	159**	164**	502**	085	118*	323**
*p<.05,	**p<.0	1				

## 3.2 보육교사의 무례경험, 소진, 효능감이 직무만족에 영향을 주는 상대적 기여효과

연구문제 4를 검토하기 위해 실시한 회귀분석을 실시 한 결과, 먼저 직무만족 전체에서 무례, 소진, 교사효능감 이 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다. 독립변인의 종속 변인 설명력은 22.4%로 나타났고, 상대적인 효과의 크기 는 무례, 소진, 교사효능감의 순서였으며, 무례경험과 소 진은 부적 방향으로, 교사효능감은 정적 방향으로 기여 하였다<Table 3>.

(Table 3) Multiple Regression on Total job sat

Variables	В	S.E	β	t	$R^2$	$\Delta R^2$	F
WIC	149	.019	361	-7.657***		.124	
MBS	169	.040	224	-4.258***	.224	.087	53.297***
TES	.155	.055	.149	2.805**		.017	

a. Dependent Variable: Mean of Total job sat \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

동료관계의 분석결과, 무례경험과 교사효능감만 동료 관계 만족에 유의한 영향을 미쳤다. 독립변인의 종속변 인 설명력은 9.6%로 나타났고, 상대적인 효과는 무례경 험이 교사효능감보다 크게 나타났으며, 무례경험은 부적 방향으로 교사효능감은 정적 방향으로 기여하였다<Table 4>.

(Table 4) Multiple Regression on Coworker

Variables	В	S.E	β	t	$R^2$	$\Delta R^2$	F
WIC	194	.038	-261	-5.171***		.058	
TES	.295	.107	.159	2.750**	.096	.035	13.041***
MBS	.086	.077	.064	-1.121		.003	

a. Dependent Variable: Mean of Coworkerr satisfaction \*\*p<.01. \*\*\*p<.001

원장관계의 분석결과, 무례경험과 교사효능감만 동료 관계 만족에 유의한 영향을 미쳤다. 독립변인의 종속변 인 설명력은 22.8%로 나타났고, 상대적인 효과의 크기는 무례경험이 교사효능감보다 더 크게 나타났으며, 무례경 험은 부적 방향으로, 교사효능감은 정적 방향으로 기여 하였다<Table 5>.

(Table 5) Multiple Regression on Surperviser

Variables	В	S.E	β	t	$R^2$	$\Delta R^2$	F
WIC	330	.034	456	-9.650**		.183	
TES	.350	.097	.193	3.625***	.228	.044	36.045***
MBS	048	.070	037	697		.001	

a. Dependent Variable: Mean of Surperviser sat \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

직무자체의 분석결과, 무례와 소진만 직무자체 만족에 유의한 영향을 미쳤다. 독립변인의 종속변인 설명력은 28.5%로 나타났고. 상대적인 효과의 크기는 소진이 무례 보다 더 크게 나타났으며 소진과 무례는 부적 방향으로 기여하였다<Table 6>.

(Table 6) Multiple Regression on Work itself

•	Variables	В	S.E	β	t	$R^2$	$\Delta R^2$	F
	MBS	533	.054	497	-9.742***		.252	
	WIC	104	.027	177	-3.895***	.285	.033	48.693***
	TES	031	.076	021	410		.001	

a. Dependent Variable: Mean of Work itself \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

근무환경의 분석결과, 교사효능감은 근무환경에 유의 한 영향을 미쳤지만 무례와 소진은 유의한 영향을 미치 지 않았다. 독립변인의 종속변인 설명력은 3.9%로 부적 방향에 기여하였다<Table 7>.

(Table 7) Multiple Regression on Work condit

Variables	В	S.E	β	t	$R^2$	$\Delta R^2$	F
TES	-099	.035	.150	-2.838**		.029	
MBS	134	.071	111	-1.883	.039	.006	5.000**
WIC	-133	.099	-080	-1.348		.004	

a. Dependent Variable: Mean of Work condit \*\*p<.01. \*\*\*p<.001

보수승진 분석결과, 교사효능감은 보수승진에 유의한 영향을 미쳤지만, 소진과 무례는 보수승진에 영향을 미 치지 않았다. 독립변인의 종속변인 설명력은 3.65%로 부 적 방향으로 기여하였다<Table 8>.

(Table 8) Multiple Regression on Pay promot

Variables	В	S.E	β	t	$R^2$	$\Delta R^2$	F
TES	293	.101	.172	-2.887**		.034	
MBS	044	.073	035	598	.036	.001	4.554**
WIC	020	.036	030	566		.001	

a. Dependent Variable: Mean of Pay promot \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

#### 4. 논의 및 결론

본 연구는 보육교사가 원장과의 상호작용에서 경험하 는 무례가 직무만족에 주는 영향을 알아보기 위해 목적 으로 실시되었다. 이를 위해 먼저 선행연구에서 직무만 족의 주요 선행 요인으로 정적인 영향을 주는 것으로 확 인된 교사효능감[16.17.18]과 부적인 영향을 주는 것으로 확인된 교사의 소진[23,24]이 직무만족에 영향을 주는지 를 재차 확인하고, 교사가 경험하는 무례가 직무만족에 미치는 영향을 검토하였다. 이어 교사가 경험하는 무례 가 직무만족에 영향을 주는 상대적인 영향력 검토를 위 해 무례, 교사효능감, 소진을 독립변인으로 하여 직무만 족에 미치는 상대적인 영향력의 차이를 알아보고자 하였 다.

이러한 연구목적을 위해 연구는 4개 문제를 제시하고 이를 경험적으로 확인하였는데 그 결과를 요약하면 다음 과 같다. 첫째, 보육교사가 경험하는 무례와 직무만족 하 위요인 중 보수승진을 제외하고 동료관계, 원장관계, 직 무자체, 근무환경 그리고 직무만족전체와 부적 상관관 계를 가진 것으로 나타나, 교사가 원장에게 무례를 경험 할수록 동료관계, 원장관계, 직무자체, 근무환경에 대한 불만족이 높았다. 특히 원장관계와 무례는 적률상관계수 (r)가 -.428로 매우 높게 나타났다. 직무만족전체와 무례 의 상관관계가 -.355로 나타나 보육교사가 경험하는 직 장 내 무례가 직무만족과 의미 있는 관계를 갖는 변인이 라는 것을 확인할 수 있다. 교사를 대상으로 한 연구가 아니지만, 일반 기업체 사원과 호텔종사원을 대상으로 실시된 선행연구는 본 연구와 같이 직장에서 경험하는 무례가 직무만족에 부정적 영향을 주는 것으로 밝혀 [36,37]. 본 연구결과를 지지한다.

둘째, 보육교사의 교사효능감과 직무만족의 하위 요인 중 직무자체를 제외하고, 동료관계, 원장관계, 직무자체, 보수승진, 그리고 직무만족 전체와 정적 상관관계가 나 타나, 교사의 효능감이 높을수록 직무만족의 하위 요인 인 동료관계, 원장관계, 직무자체, 보수승진의 만족이 높 았다. 유아교사를 대상으로 이루어진 선행연구결과도 교 사효능감과 직무만족이 정적인 관계를 갖는다는 것을 밝 혀[18,38], 본 연구결과를 지지한다.

셋째, 보육교사의 소진과 직무만족의 하위 요인인 근 무환경을 제외하고, 동료관계, 원장관계, 직무자체, 보수 승진과 직무만족 전체와 부적 상관관계를 가진 것으로 나타나, 교사가 소진을 높게 경험할수록 동료관계, 원장 관계, 직무자체, 보수승진에서 불만족이 높았다. 보육교 사의 소진과 직무만족의 선행연구는 소진이 직무만족에 부적인 영향을 주는 것으로 밝혀[13,39], 본 연구결과를 지지하다.

넷째, 보육교사의 무례, 교사효능감 그리고 소진이 직 무만족에 미치는 상대적 효과를 회귀분석을 통해 확인한 결과, 보육교사의 직무만족에 대한 선행변수로 직장 내 무례가 교사효능감과 소진에 비해 상대적으로 직무만족 에 설명력이 높은 것으로 나타났다. 직무만족에 대한 독 립변인의 상대적 기여도를 볼 때, 무례는 직무만족 전체 변량의 12.4%, 소진은 8.7%, 교사효능감은 1.7%를 각각 설명하는 것으로 나타나 직장 내 무례의 상대적 기여도 가 높았다. 직무만족의 하위 요인에서도 무례는 동료관 계 만족 변량의 14%, 원장관계 만족도 변량의 19.4%, 근 무환경 만족도 변량의 4%,을 설명하였다. 이에 비하여 교사효능감은 직무만족의 하위요인 중 보수승진 만족도 변량의 3.3%를 예측하는 것으로 나타났고, 소진은 직무 만족의 하위요인 중 직무자체 만족도 변량의 25.2%를 예 측하는 것으로 나타났다. 이 결과를 비교 검토할 국내 선 행연구는 아직 미비하지만, 앞서 서론에서 제시하였듯이 일반 회사원을 대상으로 수행된 외국의 선행연구는 직장 내 무례가 직무만족의 5개 하위요인 중 동료관계 만족도 변량의 10%, 상사관계 만족도 변량의 16%를 설명하는 것으로 나타나 본 연구결과를 지지한다[5].

상대적 설명력에서 소진은 직무만족 하위요인 중에서 직무자체에만, 교사효능감은 근무환경 만족에만 상대적 설명력이 높았다. 직무만족의 하위 요인에서 나타난 이 러한 결과를 직접 설명할 수 없지만, 직무만족의 하위 요 인이 가진 특성에 기인할 수 있다. 전반적으로 이러한 결 과는 보육현장의 인간관계에서 나타나는 상호작용에서 경험하는 직장 내 무례가 원장과 동료관계의 만족을 결 정하는 주요 요인이며, 소진은 직무자체 만족을 결정하 는 주요한 요인이며, 교사효능감은 보수승진 만족을 결 정하는 주요한 요인으로 작용할 수 있다는 가능성을 제 기한다. 보육현장에서 구성원 간의 상호작용에서 경험하 는 무례가 어느 정도 발생하는지 경험적인 조사와 연구 가 없어 정확히 알 수 없지만, 본 연구결과로 추론하면 직무만족을 결정하는데 중요한 영향을 가질 정도로 구성 원들이 직장에서 경험하는 무례를 중요하게 인식하고 있 다고 볼 수 있다.

조직에서 나타나는 무례의 원인으로 성과 압박과 생 존 불안감의 증가로 타인에 대한 배려보다 자신의 생존 이나 자기의 이익을 우선시 하는 경향, 새로운 세대와의 공존으로 발생하는 서로 다른 가치관과 언행에 대한 이 해부족, 업무성과에 부정적 영향 등을 들고 있다[4]. 더욱 이 무례는 특정한 구성원 간에서 나타났다가 사라지는 현상이 아니라, 점점 구성원에게 모방되고, 확산, 심화되 는 부정적 나선형(negative spiral) 효과를 나타낸다[2]. 나선형 효과는 두 가지 측면에서 중요한 시사를 제공하 는 데, 하나는 무례한 구성원과 같이 일을 할 경우 구성 원의 무례를 모방하는 효과이고, 다른 하나는 무례에서 점점 더 부정적인 행동으로 변화되어 간다는 것이다. 특

히 조직 내에서 나타나는 부정적 연속선은 가장 낮은 수준에 무례(incivility)가 이어서 괴롭힘(harassment), 따돌림(bullying), 그리고 물리적 폭력(physical violence)의 순서라는 주장[40]을 받아들인다면, 이러한 나선형효과에서 무례는 직장이나 조직구성원의 직무만족에 중요한변인이라는 것을 시사한다. 직장에서 직무만족은 조직성과나 직장을 떠나는 이직의 결정적 요인[41]이기 때문에적극적인 관리가 필요하다. 특히 단순히 환경적이고 물질적 요인의 관리뿐 아니라 직장 내 무례와 같은 인간관계와 물리적 환경의 융복합적 관점에서 접근이 또한 필요하다.

보육교사의 인간관계는 주로 원장과 동료교사를 중심 으로 형성되는데 특히 원장은 중요한 환경적인 요인이면 서 구성원 간 인간관계의 특성에 중요한 영향을 준다 [42]. 이러한 점에서 보육교사가 경험하는 무례는 다양한 측면에서 교사에게 부정적인 영향을 주게 될 것이다. 특 히 무례가 나선형 효과를 가질 수 있기 때문에 제대로 관 리하지 않는다면 보육기관의 교사와 원장의 관계는 부정 적으로 심화되고 더 나아가서 그들의 인간관계를 황폐화 시키거나 비인간화를 촉진시킬 수 있다. 따라서 보육교 사가 경험하는 무례를 관리하여 무례의 부정적이고 파괴 적인 효과를 줄이거나 제거하려는 대처방안이 요구된다. 무엇보다 교사와 원장 간의 상호존중과 배려원칙을 근간 으로 구성원의 기대와 행동수준을 규제하는 규범을 만들 거나 발전시키려는 노력이 필요하다. 필요하다면 직장 내 무례의 예방교육 프로그램을 개발하고, 구성원이 경 험하는 무례를 공론화하고, 이를 해결하는 방안을 마련 하는 것이 필요하다는 것을 본 연구결과는 시사한다.

직장에서 가장 낮은 부정적 행동의 하나가 무례이기 때문에 나선형 효과가 확산되기 전에 개입하고 관리하는 것이 여러 측면에서 효과적일 수 있다. 이러한 관점에서 교육기관에서 나타나는 무례의 선행변인이나 후행변인에 대한 연구가 요구된다. 본 연구결과는 이러한 방향에서 후속 연구의 필요성을 지적한다.

본 연구에서 사용한 보육교사가 경험하는 직장 내 무 례척도는 이론적으로나 경험적으로 제기될 수 있는 타당도와 신뢰도에 대한 우려를 완전히 해소하지 못했다는 주장에서 자유로울 수 없다. 후속에서 무례를 측정하는 척도에 대한 체계적인 연구 또한 필요하다. 연구대상인 보육교사의 표집을 경기도 남부지방의 승급교육을 받고

있는 보육교사에게 한정하였다는 것도 본 연구결과를 해 석하는데 한계를 가진다. 이러한 문제점을 보완하여 좀 더 다양한 보육교사나 유아교사 집단을 대상으로 본 연 구에서 제시한 결과가 재차 확인된다면, 무례와 소진, 이 직의도, 직무성과 등을 다루는 추후 관련 연구를 자극할 수 있을 것이다.

#### **ACKNOWLEDGEMENT**

This research was supported by Kangnam University research grant (2015).

#### REFERENCES

- [1] L. M. Penney, P. E. Spector, "Job stress, incivility, and counterproductive workplace behavior(CWB): The moderating role of negative affectivity." Journal of Organizational Behavior, Vol. 26, No. 5, pp. 777–796, 2005.
- [2] L. M. Anderson, C. M. Pearson, "Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace." Academy of Management Review, Vol. 24, pp. 452–471, 1999.
- [3] J. H. Won, B. K. Choi, "Employees' heightened sensitivity of workplace incivility." LGERI Report. pp. 1–15, 2012.
- [4] P. R. Johnson, J. Indvik, "Slings and arrows of rudeness: Incivility in workplace." Journal of Management Development, Vol. 20, No. 8, pp. 705–714, 2001.
- [5] L. M. Cortina, V. J. Magley, J. H. Williams, R. D. Langhout, "Incivility in the workplace: Incidence and impact." Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 6, pp. 64–80, 2001.
- [6] Y. A. Jang, Young ja Lee, "A comparative study on the job satisfaction of teachers in Kindergarten and Day Care center," Journal of Korean Council for Children & Rights, Vol. No. 2, pp. 1–16, 2003.
- [7] B-R, Lee, "The Effect of Human Relations on the

- Job Satisfaction of Early Childhood Teachers." Journal of Korean social welfare administration, Vol. 13, No. 2, pp. 1-21, 2011.
- [8] M. J. Song, H. R. Lee, "The Development and Effects of A human Relationship Training Program Using a University Liberal-Art Course." Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy, VOL. 20, No. 2, pp. 269-291, 2008.
- [9] H-C. Chung, "A study on the individual and organizational variables that influence child care teachers' job satisfaction-focused on the types of establishment-." Ph.D. dissertation, Ewha Womans University, 2003.
- [10] Y. J. Oh, Y. M. Han. "The Comparative Study between the Swedish and the Korean Early Childhood Care Center Teachers' Professionality and Job Satisfaction." Journal of Future Early Childhood Education, Vol 12. No. 1, pp. 99-122, 2005.
- [11] I. S. Kim, "Effect that Leader-Member Exchange, Ego Resilience, Organizational Culture According to Teachers' Followership Types have on Job Satisfaction." Ph. D. dissertation, Daegu University, 2009.
- [12] S. Y. Kim, K-O. Park, Jong Kyung Kim. "Nurses' Experience of Incivility in General Hospitals." Journal of Korean Academy of Nursing, Vol. 43, No. 4, pp. 453-467, 2013.
- [13] Y. K. Kim, Y. J. Kim, "Effect of Educational Conviction and Sense of Efficacy of the Nursery Teachers at Private Nurseries on Level of Work Satisfaction." Journal of Korean Council for Children & Rights, Vol. 17, No. 3, pp. 325-347, 2013.
- [14] J-S, Kang, "The Causal Relationships among Educare Teachers' Empowerment, Burnout, and Job Satisfaction." Korea Journal of Child Care and Education, Vol. 54, pp. 79-98, 2008.
- [15] A. W. Hoy, "Changes in Teacher Efficacy: During the Early Years of Teaching." Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association, New Orleans, LA, April 28, 2000.

- [16] I. S. Han & H. J. Kim, "A study on the relationship between child care center teacher's job satisfaction and burnout." The Korean Association of Child Care and Education, Vol. No. 14, pp. 171-218, 1998.
- [17] S. H. Lee, Y. S. Park, "A study on child care teacher's efficacy and job satisfaction." Korea Open Association for Early Childhood Education, Vol. 12, No. 1, pp. 31-50, 2007.
- [18] J. J. Lee, H. M. Kim, "Influence of Teachers Self-efficacy on Job Satisfaction: Analysis by Comparing Public and Private Child Care Centers." Journal of Korean Child Care and Education, Vol. 8, No. 2, pp. 101-120, 2012.
- [19] B-J, Kang, Y-S, Paik, "The relationships between teachers' burn out and teacher-young children interactions in the mediating effects instructional creativity and teaching efficacy of day care center teachers." Korean Joural of Children's Media, Vol. 12, No. 1, pp.145-168, 2013.
- [20] Hye-Ri Jung, A-Ryang Son, Yeo-Ju Yun, Seol-Hee Lee, Seoul-Bi Lee, Jung-Ah In, Kyung-hee Kang, "Study on self-development needs, job satisfaction, self-efficacy by general characteristics of dental hygienist", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 6, No. 6, pp 231-239, 2015.
- [21] C. Maslach, "Burnout: The cost of caring. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall", 1982.
- [22] S. H. Park, S. K. Moon, M. Y. Lee. "A Study of the Determinants on Teachers in Day Care Center Burnout.", The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education, Vol. 11, No. 6, pp. 65-84, 2006.
- [23] M. N. You, N. R. Shin, "Childcare Teachers' Work-related Burnout, Job Satisfaction, and Social Supports in the Workplace." Journal of Life-span Studie, Vol. 3, No. 2, pp. 73-85, 2013.
- [24] S. Y. Cho, "Child Care Teacher's Job Satisfaction and Burnout." Korean Living Science Association, Vol 14, No. 1, pp. 69-79, 2005.
- [25] S. Y. Kim, "The Influence of Career, Burnout, and

- Play-teaching Efficacy on the Job Satisfaction of Childcare Teachers." Journal of Korean Child Care and Education, Vol. 11, No. 1, pp. 481-499, 2015.
- [26] H. J, Kim, "The relationship between efficacy belief and role performance of childcare teachers." Korean Living Science Association, Vol. No1, pp. 45–53, 2006.
- [27] L. Hu, P. M. Bentler, "Cutoff criteria for fit indices in covariance structure analysis: Conventional versus new alternatives." Structural Equation Modeling, Vol. 6, pp. 1–55, 1999.
- [28] C. Fornell, D. F. Larcker, "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error." Journal of Marketing Research, Vol. 18, No. 1, pp. 39–50, 1981.
- [29] R. P. Bagozzi, Y. Youjae, "On the evaluation of structural equation models." Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 16, No.1, pp. 74–94, 1988.
- [30] P. Jorde-Bloom, "Measuring work attitudes in the early childhood setting. Technical manual for the early childhood job satisfaction survey and early childhood work environment survey." Illinois Early Childhood Professional Development Project, 1989.
- [31] E. H. Seo, M. S. Lee, "A Study on the Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention of Kindergarten Teachers." The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education, Vol. 7, No. 3, pp. 155–170, 2002.
- [32] C. Maslach, S. E. Jackson, "The measurement of experienced burnout." Journal of Occupation Behavior, Vol. 2, pp. 99–113. 1881.
- [33] S. K. Yoo, S-H, Park, "Influence of Occupational Stress and Perceived Social Support on Counselors' Burnout in Korea." The korean Journal of Counseling and Psychotherapy, Vol. 14, No. 2, pp. 389-400, 2002.
- [34] H. Kim, B-R, LEE, "A Study on Factors Influencing Teachers' Sense of Efficacy.", The Journal of Korean Teacher Education, 16(1), pp.

- 161-181, 1999.
- [35] I. Riggs, L. Enochs, "Toward the development of an elementary teacher's science teaching efficacy belief instrument." Science Education, Vol. 74, pp. 625–638, 1990.
- [36] J. H. Shim, "Moderating Effect of Personality on the Relationship between the Experience of Workplace Incivility and Job Satisfaction." Journal of Korean HRD Research, Vol. 9, No. 2, pp. 1–25, 2014.
- [37] S. Y. Jung, S. W. Bae, J. K. Jun. "The Influence of Customer Incivility on the Hotel Employees' Organizational Outcomes: Focusing on the Mediating Effect of Emotional Exhaustion.", Korean Journal of Hospitality and Tourism(KJHT), Vol. 24, No. 3, pp. 23–30, 2015.
- [38] S. J. Lim, E. J. Yeo, H. W. Lee, "The effects of job satisfaction, self-efficacy, and organizational commitment on child-care teacher's happiness." Korean Journal of Early Childhood Education, Vol. 33, No. 3, pp. 301–318, 2013.
- [39] H. J. Kim, S. E. Lee, "The Effects of Child care Center Teachers' Job Satisfaction and Burnout on Young Children's Emotional Intelligence and Social Ability." Journal of Korean Council for Children & Rights. Vol. 17, No. 3, pp. 369–391, 2013.
- [40] S. Bar-David, "Incivility, Harassment and Bullying: The Business Case.", Bar-David Consulting,2012, www.sharonebarvid.com2016. May 30.
- [41] Mi-sook Choi, Dong-ha Ji, "The comparative study on changes in job satisfaction and turnover intention according to the convergence mediating factors and the level of emotional labor in dental hygienists", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 6, No. 6, pp. 27–34, 2015.
- [42] Eun-Yeon Lee, Kyung-Hee Shon, "An analysis of research trends related with job stress in nursing", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 6, No. 3, pp. 87–95, 2015.
- [43] J. W. Lee, S. R. Lee, "A study of principals' management style in child-care centers perceived

by teachers and their job satisfaction.", Korean Journal of Early Childhood Education, Vol. No. 4, pp. 165-182, 2011.

[44] Eun-Sook, Shin, "Job Satisfaction and Relating Factors of Medical Record Technicians Working in General Hospitals", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 6, No. 5, pp. 337-346, 2015.

#### 신 건 호(Shin, Keon ho)



·1981년 2월 : 한양대학교 교육학과 (문학사)

·1984년 2월 : 한양대학교 교육학과 (교육학석사)

· 1988년 8월 : 한양대학교 교육학과 (교육학박사)

· 1988년 3월 ~ 현재 : 강남대학교 유 아교육과 교수

·관심분야: 사회발달, 인간관계 · E-Mail: khshin@kangnam.ac.kr