

유아교사의 직장 내 무례가 소진과 이직의도에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과 분석

신건호

강남대학교 사범대학 유아교육과

The moderating effects of the self-efficacy on the relationship between workplace incivility and burnout, turnover intention of early childhood teachers

Keonho Shin

Department of Early Childhood Education, Kangnam University

요 약 이 연구는 유아교사의 직장 내 무례경험이 소진과 이직의도에 미치는 영향에서 자기 효능감이 조절효과를 알아보 고자 하였다. 이를 위해 유아교사 565명을 대상으로 INC, BUN, TUR, 그리고 SEF를 측정하였다. 본 연구의 결과는 다음 과 같다. 첫째, 직장 내 무례는 소진과 이직의도에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 직장 내 무례는 자기효능감에 부적적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 자기효능감은 소진과 이직의도와 부적적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 자기효능감은 무례경험과 소진, 그리고 무례경험과 이직의도의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 본 연구는 직장 내 무례가 유아교사의 소진과 이직의도에 영향을 주는 것으로 나타나 소진과 이직을 줄이 기 위해 직장 내 무례를 관리하는 방안이 고려되어야 하며, 또한 이들 간의 관계에서 조절효과를 갖는 자기효능감을 증진 하기 위해 다양한 교육 및 상담프로그램의 개발과 시행이 필요하다는 것을 시사한다.

주제어 : 직장 내 무례, 소진, 이직의도, 자기 효능감, 유아교사

Abstract The purpose of this study was to investigate the moderating effects of self-efficacy on the relationship between workplace incivility and burnout, turnover intention of early childhood teachers. Data were collected from 565 early childhood teachers on INC, BUN, TUR and SEF which then were analyzed using correlation and multiple regression. The major findings of this study were as follows: First, workplace incivility was positively related to burnout and turnover intention. Second, workplace incivility was negatively related to self-efficacy. Third, self-efficacy was negatively related to burnout and turnover intention. Fourth, self-efficacy had moderational effects on the relationships between workplace incivility and burnout and between workplace incivility and turnover intention. The above findings demonstrate that workplace incivility affects both burnout and turnover intention of early childhood teachers. Thus, policy to manage incivility in order to lessen burnout and turnovers should be considered. Additionally, programs that enhance self-efficacy should be developed and carried out.

Key Words : Workplace Incivility, Burnout, Turnover Intention, Self-Efficacy, Early Childhood Teacher

본 논문은 2016년 강남대학교 교내연구비에 의해서 지원되었음

Received 2 May 2017, Revised 31 May 2017
Accepted 20 June 2017, Published 28 June 2017
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

유아교사의 역할은 행동요소와 의사결정 요소가 모두 포함된 양육 역할, 교수 역할, 관계적 역할을 포함하여 다차원적이다[1]. 유아의 특성 양육 역할은 건강, 보호, 안전에 대한 주의를 중심으로 신체적·심리적 요구를 수용하고 안전과 돌봄을 기본으로 사랑과 편안함을 제공을 의미한다.

유아교사의 양육역할은 단순히 보호하고 양육하는 차원을 넘어 돌봄의 대상인 유아와 긴밀한 상호성에 기초한다[2]. 돌봄은 유아교사의 사랑, 열정, 친숙과 같은 긍정적 정서를 수반해야하기 때문에 교사의 많은 신체, 정서, 인지적 에너지를 요구한다[3]. 교수자의 역할은 직접적 지시전달의 형태만 아니라 학습상황을 제공한다. 관계적 역할은 교사가 유아와의 상호작용을 안내하고 필요한 도움을 주는 역할이며 다른 한편으로는 부모, 교직원뿐 아니라 지역사회와의 상호작용, 그리고 각종 사무와 잡무, 시설관리, 행사준비 등과 같은 상황에 따른 역할도 포함된다[4].

이렇듯 유아교사에게 요구되는 역할들은 다차원적이고, 많은 에너지를 요구하지만, 이에 비해 사회적 인정과 대우는 상대적으로 낮은 것으로 인식된다. 더욱이 유아교사를 지원해 주는 각종 행정체제와 지원체제도 교사들의 업무를 경감시키는데 충분하지 않다. 이러한 상황에서 교사가 느끼는 직무스트레스는 다른 직업의 종사자에 비하여 상대적으로 더 높을 수 있다는 것을 예측할 수 있다. 직무스트레스의 연구는 이 스트레스에 대한 적절한 대처가 이루어지지 않은 상태에서 지속적으로 과중한 직무 요구가 이어진다면, 스트레스는 누적되고 이는 곧 소진으로 이어질 수 있다[5].

소진은 교직과 같은 타인과 상호작용을 하는 업무에 종사하는 사람들이 자신의 직무를 수행하면서 느끼는 심리적 증상이다. 소진의 연구는 소진을 정서적 고갈, 비인격화, 그리고 낮은 자아성취감의 3가지 하위요인으로 나누고 소진이 직무수행에 미치는 영향을 주로 다루어왔다. 그 결과 소진은 교사의 직무만족과 교수효능감에 부정적인 영향을 주고[6], 교사와 유아 간 상호작용에도 부정적인 영향을 미친다[7]. 유아교사에게 과도한 업무와 스트레스로 인한 직접적인 결과는 이직의도이다. 보건복지가족부와 육아정책연구소의 조사에 의하면 영유아교사

24.1%가 사직 또는 이직한 것으로 나타났다[8]. 이러한 결과는 다른 직종에 비해 상대적으로 이직률이 높을 뿐 아니라 유아교사들이 한 시설에 오랫동안 근무하거나 경력을 지속하는 경우가 그리 많지 않다는 것을 의미한다. 유아교사의 잦은 이직이나 사직은 유아교육의 질에 부정적인 영향을 미친다[9]. 유아교사의 이직은 유아교육기관에 대한 학부모와 아동의 신뢰에 부정적인 영향을 줄뿐 아니라 교사의 본질적인 업무수행을 저해하여 궁극적으로 교육기관의 서비스의 질을 저하시키게 됨으로써 결과적으로 아동과 아동가족에게 부정적인 영향을 미친다[10].

유아교사의 소진과 이직의도에 관한 연구들은 그 선행변인으로 근무환경[11, 12], 직무만족[13], 소진[14], 직무스트레스[15], 교사효능감[16] 등과 같은 변인들이 주로 연구되어 왔다. 특히 유아교사의 인간관계와 소진과 이직의도를 다룬 연구들은 인간관계가 소진과 이직의도에 직접적으로 영향을 미치는 요인이라고 밝히고 있다[17, 18]. 유아교사의 인간관계는 원장, 동료교사, 유아 그리고 유아부모와의 관계로 나누어진다[19]. 이러한 인간관계 중 유아교사의 업무에 상대적으로 중요한 영향을 미치는 요인은 원장과 동료교사와의 관계이다[20]. 최근의 연구는 구성원의 행동과 태도에서 타 구성원에 대한 부정적인 영향을 미치는 직장 내 무례가 소진에 정적인 영향을 갖는다고 지적하였다[17]. 이러한 결과에 기초하면 직장 내 무례는 유아교사의 소진과 이직의도를 예측하는 주요 변인으로 제기될 수 있다.

유아교육기관에서 나타나는 직장 내 무례는 기관의 구성원 간에 일어나는 언어와 비언어적 행동의 부정적인 형태이다. 우리나라에서 지금까지 직장 내 무례를 다룬 연구는 그리 흔하지 않다[21]. 더욱이 교육기관의 구성원을 대상으로 직장 내 무례의 효과를 다룬 연구는 거의 없다. 따라서 유아교사가 직장에서 그 구성원과의 상호작용에서 나타나는 부정적인 행동의 경험을 직장 내 무례라는 관점에서 접근하는 것은 직장 내 부정적인 상호작용을 개념화하는데 유용한 개념의 틀을 제시할 수 있으며, 이를 통해 부정적 상호작용을 줄이고 긍정적인 상호작용을 촉진시키는 방안을 마련하는데 중요한 시사점을 줄 수 있을 것이다.

지금까지 연구를 통하여 밝혀진 유아교사의 소진과 이직의도와 관련변인 간의 연구에 의하면, 긍정적 영향을 미치는 변인과 부정적 영향을 주는 변인으로 구분할

수 있다. 소진과 이직의도를 높이는 데 영향을 주는 변인 중 하나가 직장 내 무례이고[17], 소진과 이직의도를 낮추는데 영향을 주는 변인 중의 하나는 교사효능감이다[18]. 교사효능감은 학습자의 학습을 향상시킬 수 있다는 교사의 자신감으로, 교사효능감과 직무만족의 관계를 다룬 연구는 교사효능감이 전반적으로 직무만족에 영향을 준다고 제시하였고[22]. 교사가 아니더라도 대인관계 감정을 다루는 여타의 직업에서 개인이 느끼는 효능감은 직무만족에 긍정적으로 영향을 준다[23, 24]. 몇몇의 선행 연구는 교사의 자기효능감이 이직의도를 낮추는 긍정적 영향을 미친다고 지적하였다[25, 26]. 이직의도를 줄이는 억제변인에 대한 메타회귀분석의 결과에 의하면 효능감이 다양한 직무군에서 이직의도를 억제시키는데 가장 효과적인 것으로 나타났다[27]. 이러한 선행 연구결과에 시사에 따라 본 연구는 유아교사의 교사효능감이 소진과 직무만족에 부적인 영향을 줄 것으로 가정하고 이 영향을 확인하고자 하였다.

본 연구에서는 몇몇의 연구에서 소진과 이직의도의 선행요인으로 지적된 직장 내 무례의 영향을 소진과 이직의도에서 재차 확인하고자 하였다. 이러한 확인을 토대로 직장 내 무례가 소진과 이직의도에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과가 나타나는지를 경험적으로 검토하고자 하였다. 따라서 본 연구의 목적은 직장 내 무례가 소진과 이직의도에 주는 영향을 알아보고, 이 변인 간의 관계에서 자기조절감의 효과가 나타나는지를 경험적으로 검증하는 것이다.

본 연구에서는 지금까지 우리의 교육현장에서 체계적으로 다루어지지 않은 변인인 유아교사의 직장 내 무례를 선행변인으로 상정하고 유아교사의 소진과 직무만족을 후행변인으로 상정하여 관계를 확인하고, 자기효능감을 조절변인으로 하여 이들 간 관계에서 조절효과를 확인하고자 하였다. 이와 같은 맥락에서 관련 선행연구의 결과에 토대하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설 1. 유아교사가 경험하는 직장 내 무례는 교사의 소진과 이직의도에 정적인 영향을 줄 것이다.
- 가설 2. 유아교사가 경험하는 직장 내 무례는 교사의 자기효능감에 부적인 영향을 줄 것이다.
- 가설 3. 유아교사의 자기효능감은 소진과 이직의도에 부적인 영향을 줄 것이다.
- 가설 4. 유아교사가 경험하는 직장 내 무례가 교사의

소진에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과가 유의할 것이다..

- 가설 5. 유아교사가 경험하는 직장 내 무례가 교사의 이직의도에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과가 유의할 것이다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 경기도 지역에 소재하는 유아교육기관인 유치원과 어린이집에 현재 근무하고 있는 교사를 조사 대상으로 하였다. 설문지는 조사대상자에게 각 기관을 통하여 배포되었다. 배포된 설문지는 전체 600부였는데 각 문항에 무응답이 1/2이상으로 나타난 질문지와 모든 문항에 동일한 반응을 나타낸 35부를 제외하고 565부의 자료를 분석에 사용하였다. 구체적으로 연구 대상자들의 인구 통계학적 특성은 <Table 1>과 같다. 표에서 나이의 분포를 보면 40-49세라고 응답한 비율이 전체의 41.9%, 20-29세는 23.7%로 나타났고, 학력의 응답비율은 전문대학 졸업 39.6%, 대학졸업 47.8%로 나타났다. 또한 교육 경력의 응답비율은 1-3년 24.1%, 9-11년 12.7%, 12년 이상이 23.2%로, 교사자격증의 종별은 유치원교사 자격 27.3% 어린이집 교사 자격 70.1%의 비율로 나타났다.

<Table 1> Characteristics of the Subjects

	Variables	Frequency	%
Age	20-29	134	23.7
	30-39	123	21.8
	40-49	237	41.9
	50-59	71	12.6
Education Level	college	224	39.6
	bachelor	270	47.8
	master	48	8.5
Career of Education	under 1 year	38	6.7
	1-3 year	136	24.1
	4-6 year	118	20.9
	7-8 year	62	11.0
	9-11 year	72	12.7
	more than 12 year	129	23.2
Teacher certificate	kinder-garden	154	27.3
	child care	401	70.1
	others	10	1.8
Total		565	100.0

2.2 측정도구

2.2.1 직장 내 무례(INC)의 측정

유아교사가 기관에서 경험하는 무례를 측정하기 위하여, Penny와 Spector가 개발한 직장 내 무례(workplace incivility)를 측정하는 43문항[28]을 토대로 유아교사에게 사용할 수 있도록 구성된 신건호의 20개 문항을 그대로 사용하였다[17]. 각 문항은 Likert식 척도로 ‘매우 그렇다’(5)에서 ‘매우 그렇지 않다’(1)의 5점 척도에서 측정되었다. 직장 내 무례의 타당도와 신뢰도 분석을 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 주성분분석(principal components analysis)을 사용하였으며, 요인의 회전방식은 직각회전방식(varimax)을 통해 각 요인을 산출하였는데 단일요인이 추출되었고, 모든 문항은 요인의 적재치가 .61이상으로 나타났으며, 요인의 설명력을 나타내는 분산값은 63.54%로 나타났다. 본 연구의 대상자로 직장 내 무례 문항의 내적 합치도 계수(α)가 .981로 나타났다.

2.2.2 소진(BUN)의 측정

유아교사의 소진을 측정하기 위하여 Maslach와 Jackson이 개발한 측정도구[29]를 한국인을 대상으로 사용한 유선경과 박성호의 척도[30]를 그대로 사용하였다. 이 척도는 정서적 고갈(EMO), 비인간화(DHU), 개인적 성취감(RED)의 3요인(22문항)으로 구성되었는데 각 문항은 5점의 Likert척도에서 측정되었다. 선행연구에서 보고한 소진의 내적 합치도(α)는 0.75이었고[33], 본 연구 대상자의 자료로 내적 합치도(α)를 계산한 결과 0.879로 나타났다.

2.2.3 이직의도(TUR)의 측정

유아교사의 이직의도는 Allen과 Meyer가 구성한 문항[31]을 토대로 이경애가 유아교사를 대상으로 수정하여 각 문항[31]을 5점의 리커트 척도에서 측정하였다. 선행연구에서 보고한 이직의도의 내적 합치도(α)는 0.907이었고[32], 본 연구 대상자의 자료로 내적 합치도(α)를 계산한 결과 0.904로 나타났다.

2.2.4 자기효능감(SEF)의 측정

유아교사의 자기효능감은 김아영과 김미진의 교사효능감의 문항[33]을 사용하였다. 자기효능감은 자신감, 자기조절감, 도전감의 3개 하위요인을, 5점 리커트척도에서

측정되었다. 선행연구에서 보고한 이직의도의 내적 합치도(α)는 0.74-.84로 보고되었고[33], 본 연구 대상자의 전체문항의 내적 합치도(α)는 0.81로 나타났다.

2.3 자료처리

본 연구를 위해 수집된 자료는 SPSS 23.0을 이용하여 분석하였다. 통계분석방법은 측정변수의 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였고, 신뢰도는 Cronbach's alpha를 산출하여 검증하였다. 유아교사의 직장 내 무례와 소진, 이직의도, 자기효능감의 관계를 검증하기 위해 적률상관계수를 산출하고, 3단계 회귀분석으로 직장 내 무례와 소진, 이직의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 분석하였다.

3. 연구 결과

3.1 직장 내 무례와 소진, 이직의도, 자기효능감의 관계 분석

본 연구에서 제시한 연구문제를 확인하기 위하여 먼저 직장 내 무례와 관련 변인들의 적률상관 계수를 산출하여 그 결과를 <Table 2>에 제시하였다.

<Table 2> Correlations of INC with BUN, TUR and SEF

Variables	BUN	TUR	SEF
INC	.199**	.276**	-.152**
BUR	-	.467**	-.410**
TUR	-	-	-.219**

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

<Table 2>에서 보면 직장 내 무례는 소진($r = .199$, $p < .01$), 이직의도($r = .276$, $p < .01$)와 유의한 정적 관계를 가진 것으로 나타났고, 자기효능감($r = -.152$, $p < .01$)과는 통계적으로 유의한 부적 관계를 갖는 것으로 나타났다. 먼저 직장 내 무례가 소진과 이직의도와 정적인 관계를 가진 것으로 나타나 이 결과는 본 연구에서 제기한 가설 1을 지지한다. 또한 직장 내 무례는 자기효능감과 부적 관계를 가진 것으로 나타나 가설 2을 지지한다. 자기효능감은 소진과 이직의도와 부적 관계를 가진 것으로 나타나 이 결과는 가설 3을 지지한다.

3.2 직장 내 무례가 소진에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과 분석

직장내 무례가 소진에 미치는 영향에서 자기효능감자 신감의 조절효과를 검증한 결과를 다음 <Table 3>에 제시하였다.

<Table 3> The moderating effect of the SEF between INC and BUN

model	R	R ²	Adj. R ²	se	statistics change				
					R ² ch.	F ch.	df1	df2	p
1	.187 ^a	.035	.033	9.566	.035	15.6	1	431	.000
2	.431 ^b	.186	.182	8.796	.151	79.7	1	430	.000
3	.440 ^c	.193	.188	8.766	.007	3.89	1	429	.049

- a. predictor (constant), INC
- b. predictor (constant), INC, SEF
- c. predictor (constant), INC, SEF, INC*SEF

<Table 3>에서 보면 직장 내 무례가 소진에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과를 보면 R제곱이 모형1에서 3.5%, 모형2에서 18.6%, 모형3에서 18.8%로 증가하고 있다(p<.05). 결과적으로 자기효능감은 직장 내 무례와 소진과의 관계에서 조절효과가 통계적으로 유의하였다. 이 결과는 본 연구의 가설 4를 지지한다.

다음은 직장 내 무례와 소진의 관계를 구체적으로 알아보기 위해 소진의 하위 요인별 자기효능감의 조절효과를 분석하였다. 먼저 직장 내 무례가 소진의 하위 요인인 정서적 고갈에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과를 검증하여 그 결과를 다음 <Table 4>에 제시하였다.

<Table 4> The moderating effect of SEF between INC and EMO

model	R	R ²	Adj. R ²	se	statistics change				
					R ² ch.	F ch.	df1	df2	p
1	.170 ^a	.029	.027	6.903	.029	13.2	1	448	.000
2	.421 ^b	.177	.174	6.360	.149	80.6	1	447	.000
3	.429 ^c	.184	.179	6.341	.007	3.6	1	446	.055

- a. predictor (constant), INC
- b. predictor (constant), INC, SEF
- c. predictor (constant), INC, SEF, INC*SEF

<Table 4>에서 보면 직장내 무례가 정서적 고갈에 미치는 영향에서 자기조절감의 조절효과를 검증한 결과,

모형3에서 F변화량의 통계적으로 유의한 수준에 도달하지 않아(p>.05), 자기조절감의 조절효과를 통계적으로 확인하지 못하였다. 직장 내 무례와 소진의 하위 요인인 비인간화에서 자기효능감의 조절효과를 검증한 결과는 다음 <Table 5>에 제시하였다.

<Table 5> The moderating effect of SEF between INC and DHU

model	R	R ²	Adj. R ²	se	statistics change				
					R ² ch.	F ch.	df1	df2	p
1	.311 ^a	.097	.095	3.382	.097	48.1	1	450	.000
2	.482 ^b	.232	.229	3.121	.136	79.4	1	449	.000
3	.493 ^c	.243	.238	3.103	.011	6.41	1	448	.012

- a. predictor (constant), INC
- b. predictor (constant), INC, SEF
- c. predictor (constant), INC, SEF, INC*SEF

<Table 5>에서 보면 직장 내 무례가 비인간화에 미치는 영향에서 자기조절감의 조절효과를 검증한 결과 모형1에서 9.7%, 모형2에서 23.2%, 모형3에서 24.3%로 점점 증가하고 있는 것으로 나타났다(p<.05), 결과적으로 직장 내 무례와 비인간화의 관계에서 자기조절감의 조절효과가 통계적으로 유의하였다. 직장 내 무례가 소진의 하위 요인인 성취감 결여에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과를 검증한 결과를 다음 <Table 6>에 제시하였다.

<Table 6> The moderating effect of SEF between INC and RED

model	R	R ²	Adj. R ²	se	statistics change				
					R ² ch.	F ch.	df1	df2	p
1	.146 ^a	.021	.019	3.082	.021	9.48	1	437	.002
2	.157 ^b	.025	.020	3.080	.003	1.52	1	436	.218
3	.160 ^c	.026	.019	3.082	.001	.454	1	435	.501

- a. predictor (constant), INC
- b. predictor (constant), INC, SEF
- c. predictor (constant), INC, SEF, INC*SEF

<Table 6>에서 보면 직장 내 무례가 소진의 하위요인인 성취감결여에 미치는 영향에서 자기조절감의 조절효과를 검증한 결과 모형2과 모형3에서 F변화량의 통계적으로 유의한 수준에 도달하지 않아(p>.05), 직장 내 무

례와 소진의 하위요인인 성취감 결여의 관계에서 자기조절감의 조절효과가 통계적으로 확인하지 못하였다.

3.3 직장 내 무례가 이직의도에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과 분석

직장 내 무례가 이직의도에 미치는 영향에서 자기효능감 조절효과를 검증한 결과는 다음 <Table 7>와 같다.

<Table 7> The moderating effect of SEF between INC and TUR

model	R	R ²	Adj. R ²	se	statistics change				
					R ² ch.	F ch.	df1	df2	p
1	.271 ^a	.073	.071	5.993	.073	35.8	1	452	.000
2	.325 ^b	.106	.102	5.894	.032	16.3	1	451	.000
3	.364 ^c	.133	.127	5.811	.027	13.8	1	450	.000

- a. predictor (constant), INC
- b. predictor (constant), INC, SEF
- c. predictor (constant), INC, SEF, INC*SEF

<Table 7>에서 보면 직장 내 무례가 소진에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과를 보면 R제곱이 모형1에서 7.1%, 모형2에서 10.2%, 모형3에서 12.7%로 증가하고 있는 것으로 나타났다(p<.05). 결과적으로 자기효능감은 직장 내 무례와 이직의도와의 관계에서 조절효과가 통계적으로 유의하여 본 연구의 가설 5를 지지한다.

4. 논의 및 결론

본 연구는 유아교사가 직장에서 경험하는 무례가 유아교사의 소진과 이직의도에 미치는 영향을 확인하고 이변인들 간의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 경험적으로 알아보기 위한 목적으로 실시되었다. 이를 위해 먼저 직장 내 무례가 소진과 이직의도에 영향을 준다는 선행연구의 결과를 재차 경험적으로 확인하고, 직장 내 무례가 자기효능감과 관계가 있는지를 또한 확인하고자 하였다. 이러한 경험적 확인을 기초로 하여 최종적으로 직장 내 무례가 소진과 이직의도에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과를 검증하고자 하였다.

이를 위해 직장 내 무례와 소진, 직장 내 무례와 이직의도, 그리고 직장 내 무례와 자기 효능감의 관계를 우선

적으로 검증하였다. 그 결과 직장 내 무례는 소진과 이직의도에 정적으로 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1을 지지하였다. 이 결과는 유아교사가 직장에서 구성원의 태도와 행동에서 무례를 느낄수록 소진과 이직의도가 높아진다는 것이다. 이 결과는 직장 내 무례가 소진에 영향을 준다는 선행연구의 결과와 일치한다[34]. 직장 내 무례와 이직의도의 연구결과는 선행연구가 미비하여 의미를 해석하는데 어려움이 있지만, 교사를 대상으로 한 연구는 아니지만 직장 내 무례가 직무만족에 부정적인 영향을 주고 이는 이직의도에 영향을 줄 수 있다는 연구결과[35]를 고려하면 직장 내 무례가 이직의도에 미치는 영향이 경험적으로 의미가 있다고 해석할 수 있다.

직장 내 무례와 자기효능감의 관계를 분석한 결과 직장 내 무례는 자기효능감에 부적으로 의미 있는 관계를 가진 것으로 가설 2를 지지한다. 교사를 대상으로 직장 내 무례와 자기효능감의 관계를 경험적으로 검토한 연구는 매우 희귀하지만 몇몇의 선행연구는 직장 내 무례감 경험이 자기효능감을 떨어뜨릴 수 있다는 가능성을 지적하고 있다[35]. 자기효능감과 소진 그리고 이직의도의 관계에서도 자기효능감은 소진과 이직의도에 부적인 영향을 주는 것으로 나타나 가설 3을 확인하였다. 이 결과는 교사를 대상으로 한 연구의 결과는 아니지만 자기효능감이 소진에 영향을 준다는 선행의 연구결과와 일치한다 [36, 37, 35]. 교사를 대상으로 자기효능감과 이직의도를 관계를 다룬 선행연구는 자기효능감이 이직의도에 부적인 영향을 준다고 결과를 제시하였다[38, 39, 40].

직장 내 무례가 소진과 이직의도에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과가 유의하게 나타나 가설 4와 5를 지지한다. 소진의 하위 요인 3개 중 2개의 하위요인에서만 조절효과가 통계적으로 유의하게 나타났지만, 소진 전체에서 조절효과가 나타났다는 것을 고려하면 전반적으로 가설 4가 지지되었다는 해석할 수 있다. 선행연구에서 직장 내 무례가 소진과 이직의도에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과를 검토한 연구는 미비하지만 직무만족과 이직의도에서 자기효능감의 조절 효과를 다룬 연구는 자기효능감이 조절효과를 검증하였다[18] 그 이외에 연구도 다양한 변인에서 자기효능감의 효과를 조절효과를 경험적으로 보고하고 있다[41]. 그러나 분석 대상이 다른 간호사를 대상으로 한 연구에서 자기효능감의 조절효과가 통계적으로 유의하지 않았다[42].

이러한 자기효능감의 조절효과는 2가지 점에서 중요한 의미를 갖는다. 하나는 직장에서 구성원으로부터 무례를 당해도 자기효능감이 긍정적이라면 소진을 경험하거나 이직의 의도를 갖지 않을 수 있다는 것을 시사한다. 소진이나 이직이 유아교육에 중요한 영향원인 교사에게 주는 부정적인 영향을 고려한다면 소진이나 이직을 관리하는 것은 유아교육의 질을 관리하는데 가장 중요한 요인의 하나가 된다. 다른 하나는 자기효능감은 교육이나 관련 프로그램의 시행으로 어느 정도 높이는 것이 가능하다는 것이다. 교사를 대상으로 자기효능감을 향상시키기 위해 마련된 집단상담 프로그램의 자기효능감 향상에 긍정적인 효과를 가진 것으로 나타나 이러한 가능성을 지지한[43]. 이외에도 초등학생을 대상으로 한 자기효능감 프로그램의 효과를 검증하여 긍정적인 결과를 제시한 선행연구도 있다[44].

본 연구에서 가장 의미 있는 결과 중의 하나는 유아교육 현장에서 무례를 경험하는 교사가 있고, 이러한 무례 경험이 소진과 이직의도에 중요한 선행요인이라는 것을 경험적으로 지지해주는 결과를 얻었다는 것이다. 유아교육 현장에서 발생하는 무례의 원인으로는 첫째, 타인에 대한 배려보다 자신의 이해나 이익을 중심으로 한 태도와 행동, 나이 차나 계층의 차에서 기인하는 세대와 계층 간 서로 다른 가치관과 언행, 직장에서 요구하는 과도한 업무와 그에 기인하는 스트레스 등의 영향을 들 수 있다. 구성원의 행동은 어느 정도 틀 지워져있기 때문에 구성원의 행동과 태도는 쉽게 변하지 않는다. 무례한 행동을 하는 구성원의 행동을 변화시키는 것은 단순히 개인적인 차원에서 변화시키기 어렵고, 그 기관에서 전체 구성원이 지켜야 할 행동규범을 명시화하려는 노력이 필요하다. 선행연구에 위하면 무례는 특정한 몇몇 성원 간에서 나타났다가 사라지는 현상이 아니라, 점점 많은 조직이나 집단 구성원에게 모방되어 확산되고, 더욱 심화되는 그리고 누적되는 부정적 나선형(negative spiral) 효과를 나타낸다[45]. 나선형 효과는 모방효과와 심화효과를 갖게 되어, 여러 서원에게 전염되고, 무례의 수준이 점점 더 높아져 간다는 것이다. 집단에서 성원이나 지도자가 무례를 통제하지 않는다면 대안 간 부정적 행동의 낮은 수준인 무례(incivility)에서 괴롭힘(harassment)으로, 괴롭힘은 따돌림(bullying)과 물리적 폭력(physical violence)의 발달되어 갈 수 있다[17]. 따라서 집단성원들은 무례를

비롯한 부정적 행동들을 관리하고 변화시키려는 노력과 무례가 주는 영향을 최소화시키려는 처방이 필요하다. 최근에 직장에서 성추행과 같은 부정적 행동을 줄이거나 제거하기 위해 정기적인 교육프로그램을 구성하여 시행하듯이 무례를 줄이거나 통제하는 프로그램을 개발하여 집단구성원 모두에게 프로그램에 참여하도록 하는 제도적 방안도 검토되어야 할 필요가 있다.

본 연구는 다음과 같은 논의나 제한에서 완전히 자유롭지 못하다. 첫째 현재 연구에서 사용한 유아교사가 경험하는 직장 내 무례척도는 아직 타당화 된 한국판이 없기 때문에 이론적으로나 경험적으로 제기될 수 있는 문제를 완전히 지우지 못했다는 비판이 제기될 수 있다. 다른 한편으로 표집에서 제기되는 일반화의 문제에서 어느 정도 외적 타당도의 문제가 있을 수 있다. 이러한 문제의 가능성을 조금이라도 줄이려는 차후의 연구가 필요하다.

ACKNOWLEDGEMENT

This research was supported by Kangnam University research grant(2016).

REFERENCES

- [1] B. Spodek, "Teaching in the early years(3rd ed)". NJ: Prentice-Hall, 1985.
- [2] N. Nodding, "Stories and affect in Teacher Education". *Cambridge Journal of Education*. Vol. 26, No. 3. pp. 435-447, 1996.
- [3] L. Goldstein, "Reclaiming caring in teaching and teacher education", New York: PeterLang, 2002.
- [4] P. A. Kahlich, & J. J. Dorminey, "Role perceptions of early childhood teachers", Los Angeles, CA: California. US Department of Education. (ERIC Document Reproduction Service NO. ED 357020), 1993.
- [5] N. P. Reilly, "Exploring a paradox: Commitment as a moderator of the stressor-burnout relationship" *Journal of Applied Social Psychology*, 24, pp. 397-414, 1994.
- [6] C. Maslach, "Burnout: The cost of caring.

- Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall”, 1982.
- [7] 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 Journal of Children’s Media*, Vol. 12, No. 1, pp.145-168, 2013.
- [8] Ministry of Health and Welfare, “Portal site of childcare center’s information.” <http://info.childcare.go.kr>, 2016.
- [9] B. Curbow, K. Spratt, A. Ungarett, K. McDonnell, S. Breckler. “Development of the Child Care Worker Job Stress Inventory.” *Early Childhood Research Quarterly*, Vol. 15 pp. 515 - 536, 2000.
- [10] M. Whitebook, L. Sakai. “By a thread: How centers hold on to teachers, how teachers build lasting careers.” Kalamazoo, MI: UpJohn Institute for Employment Research, 2003.
- [11] A-R. Son. “The Effect of Work Environment on Child-care Teachers’ Turnover Intentions and Job Satisfaction-Mediated by Burnout.” *Korea Journal of Child Care and Education*, Vol. 58, No. 9(1), pp. 81-101, 2009.
- [12] J-I, Kim, B-R, Choi, “Convergence Study on Emotional Labor, Stress Response and Turnover Intention of Call-center Worker”, *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 6, No. 6, pp. 139-146, 2015.
- [13] B-R. Lee, K-Y. Lee. “The Effect of the Job Satisfaction of Early Childhood Teachers on the Turnover Intent.” *Korea Journal of Child Care and Education*, Vol. 71, No. 6(1), pp. 53-72, 2012 .
- [14] S-Y. Cho, “Child Care Teacher’s Job Satisfaction and Burnout.” *Korean Living Science Association*, Vol 14, No. 1, pp. 69-79, 2005.
- [15] G-O. Kim. “The Effects of Emotional Intelligence and Child Care Teacher’s Job Stress on Turnover Intentions.” *The Journal of Creative Personality with MeFOT*, Vol. 5, No. 1, pp. 5-22, 2016
- [16] S-Y. Hong. “The Effects of Job Stress and Teacher Efficacy on Turnover Intention among Child-Care Teachers Focusing on the Mediating Effects of Immersion.” *The Journal, College of Education*, Vol 51, No. 2, 2012.
- [17] K-H, Shin. “ The Effects of Workplace Incivility, Burnout and Teacher Efficacy on Job Satisfaction in Nursery Teachers.” *Journal of Digital Convergence*, Vol. 14, No. 8, pp. 371-381, 2016.
- [18] K-H Shin, S-S Kim, “The moderating effect of the self-efficacy on the relationship between job satisfaction and turnover intention of nursery school’s teachers”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 15, No. 1, pp. 403-412, 2017.
- [19] Y. J. Oh, Y. M. Han. “The Comparative Study between the Swedish and the Korean Early Childhood Care Center Teachers’ Professionalism and Job Satisfaction.” *Journal of Future Early Childhood Education*, Vol 12. No. 1, pp. 99-122, 2005.
- [20] 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.
- [21] 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.
- [22] 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.
- [23] M-S Choi, D-H 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.
- [24] 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.

- [25] S-Y. Hong. "The Effects of Job Stress and Teacher Efficacy on Turnover Intention among Child-Care Teachers Focusing on the Mediating Effects of Immersion." *The Journal, College of Education*, Vol 51, No. 2, 2012.
- [26] M-S Choi, D-H 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.
- [27] D-K. Moon. "A Meta-regression Analysis on related Protective Variables of Childcare Teacher's Turnover." *Journal of Korean Child Care and Education*, Vol. 8. No. 1. pp. 25-44, 2012.
- [28] 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.
- [29] C. Maslach, S. E. Jackson, "The measurement of experienced burnout." *Journal of Occupation Behavior*, Vol. 2, pp. 99-113, 1981.
- [30] 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.
- [31] N. J. Allen, J. P. Meyer. "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization." *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63, pp. 1-18, 1990.
- [32] K-A. Lee, "Analysis of relationship between happiness of early childhood teachers and their job related variables : Based on job satisfaction, teacher efficacy, role performing ability, turnover intention." Ph.D. dissertation, Dong-eui University, 2010.
- [33] A-Y. Kim, M-J. Kim "Validation of Teacher-Efficacy Scale." *The Korean Journal of Educational Psychology*, Vol. 18, No. 1, pp. 37-58, 2004.
- [34] 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.
- [35] M-K Jeon, J-W Oh, "Relationship Between Rudeness, Burnout, Satisfaction and Self-efficacy which Nursing Students Experience During Clinical Practice, Vol. 15 No. 1, pp. 339-346, 2017.
- [36] Y. Yang, "A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*", Vol. 17 No. 4, pp. 423-463. 2011.
- [37] J. Lee, J, "Moderating effects of self-efficacy in the emotional labor and burn-out process", *Journal of Human Resource Management Research*, Vol. 12, pp. 237-260, 2009.
- [38] 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.
- [39] 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.
- [40] 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.
- [41] 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.
- [42] 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.
- [43] M-J, Jung, K-H. Yoon. "The Effectiveness of a Group Counseling Program to Improve Teachers' Sense of Efficacy." *Teacher Education Research*,

Vol. 55, No. 1, pp. 93-107, 2016.

- [44] D-M. Kim. "The Effects of the Brain Education Meditation Program on Self-Regulated Learning Ability and the Academic Self-Efficacy of Elementary School Students." *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13, No. 2, pp. 205-213, 2015.
- [45] L. M. Anderson, C. M. Pearson, "Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace." *Academy of Management Review*, 24, pp. 452-471, 1999.

신 건 호(Shin, Keonho)



- 1981년 2월 : 한양대학교 교육학과 (문학사)
- 1984년 2월 : 한양대학교 교육학과 (교육학석사)
- 1988년 8월 : 한양대학교 교육학과 (교육학박사)
- 1988년 3월 ~ 현재 : 강남대학교 유아교육과 교수

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