

보건교사의 직무요구와 감성지능이 정서적 고갈에 미치는 구조모형: 스트레스 반응과 직무만족 매개 요인을 중심으로

홍진의¹ · 정혜선² · 임현우² · 정현숙³

영등포여자고등학교 보건교사¹, 가톨릭대학교 의과대학 예방의학교실 교수², 가톨릭대학교 의과대학 예방의학교실 조교수³

The Effects of Job Demands and Emotional Intelligence on Emotional Exhaustion in School Nurses -Focusing on the Mediating Factors: Stress Response and Job Satisfaction-

Jin Eui Hong¹ · Hye-Sun Jung² · Hyeon Woo Yim² · Hyun Suk Jeong³

¹Health Teacher, Yeongdeungpo Girls' High School, School Nurse

²Professor, Department of Health Safty, College of Medicine, The Catholic University of Korea

³Assistant Professor, Department of Preventive Medicine, College of Medicine, The Catholic University of Korea

ABSTRACT

Purpose: This research was conducted to investigate the characteristics of emotional exhaustion that Korean school nurses suffer, to suggest policy implications to address this issue, and to propose preventive and supervisory measures regarding emotional exhaustion experienced by school nurses in elementary, middle, and high schools in Korea. **Methods:** A survey was conducted under the authorization of Chungcheongnam-do Office of Education. Out of 400 copies first distributed, 376 copies were returned. Among the 376 copies, 117 copies which were judged insincere or from teachers with less than 1 year of experience were excluded from the study. Through this process, only 259 copies were finally selected. **Results:** As a result of assessing the fit of the model, it was found that $\chi^2=67.247$ ($df=28, p<.001$), GFI=.953, AGFI=.911, TLI=0.936, CFI=0.965 and RMSEA=.074. Emotional exhaustion was found to have a direct effect on job demand ($\beta=.26$) and an indirect effect on stress response ($\beta=.31$). The total effect was $\beta=.57$. There was a positive complete indirect effect of $\beta=.52$ between emotional intelligence and emotional exhaustion. The total effect was not significant, respectively. **Conclusion:** Since job demands of school nurses affect emotional exhaustion, it is necessary to reconstruct their jobs and operations to alleviate their job demands.

Key Words: School nurses; Emotional exhaustion; Job demand; Emotional intelligence; Stress response; Job satisfaction

서 론

1. 연구의 필요성

보건교사는 학교의 유일한 의료인이며 교내 응급상황을 빠

르고 정확한 판단하과 대처를 해야 하는 직무요구와 전문성을 필요로 한다[9]. 보건교사는 학생과 직접 상호작용하는 교육 활동을 통해 학교의 보건교육과 건강관리의 질을 결정하는데 핵심적인 역할을 수행하고 있으며, 학생들의 건강보호와 건강 증진 및 정상적인 성장발달을 도와 학업의 성공을 촉진하는 역

Corresponding author: Hye-Sun Jung

College of Medicine, The Catholic University of Korea, 222 Banpo-daero, Seocho-gu, Seoul 06591, Korea.
Tel: +82-2-2258-7368, Fax: +82-2-532-3820, E-mail: hyesun@catholic.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 홍진의의 박사학위논문의 축약본임.

- This manuscript is a condensed form of the first author's doctoral dissertation from The Catholic University of Korea, Year of 2019.

Received: Jan 14, 2021 / Revised: Mar 17, 2021 / Accepted: Mar 24, 2021

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.

할을 수행하고 있다[14]. 학교는 2017년 116,684건, 2018년 122,570건, 2019년 138,784건으로 매년 안전사고 증가 하였고 [1] 비만, 스트레스 관리, 흡연·음주·약물 문제·성 건강·사고 예방 및 응급처치·시력·구강관리·질환과 관련된 정서문제·만성질환관리, 당뇨·응급 알리지로부터의 응급 주사행위, 성 폭력 문제, 학생 건강검진 등 보건교사의 직무요구는 나날이 증가하고, 이러한 다양한 문제 해결을 하는 학교의 유일한 의료제공자로서, 학교 내 사고 발생 시 신속한 응급처치 및 사후 관리 등 폭넓게 수행하고 있다[27]. 2019년 교육부에서 발표한 OECD 발표에 의하면 교사 1인당 학생 수가 초(16.4명)·중(14.0명)·고(13.2명)으로 보고에[2] 비하여 우리나라 학교보건의 실정은 모든 학교에 학생인원에 상관없이 1인이 감당하고 있어 골든타임을 놓칠 우려마저 있다[27]. 직무요구로 인해 에너지가 고갈되면 스트레스를 거쳐 소진에 이르고 개인적, 조직적 성과를 저해하게 되는 것이다. 그러면 이러한 직무 요구 자체의 성질이나 근로자와 타인과의 관계 등 외부적인 특성만을 포함하고 있다. 즉, 근로자 본인의 개인적 자원은 포함하고 있지 않았다. 이러한 관점에서 최근에 개인적 자원을 모델에 포함하는 확장 형태가 알려지고 있는데[3], 개인적 자원으로 특히 주목받는 특성 중의 하나가 감성지능이다. 감성지능은 사회적 지능으로서 자신이나 타인의 감정을 인지하고 변별하며 그 과정에서 얻은 정보를 활용하여 자신과 타인의 생각이나 행위의 길잡이로 삼는 능력이다. 감성지능은 스트레스 반응을 줄이거나 업무 효율을 높이는 역할을 하고 있다. 또한 감성지능은 직무만족과 밀접하게 연관되어 있어서 결근을 감소시키거나 조직몰입을 높이는 역할을 한다[4].

스트레스는 근로자의 불안감이나 초조감을 뜻하는 것으로 근로자의 직무요구는 스트레스 반응을 일으키는 원인이 되고 있다[5]. 인체는 단기간의 스트레스에서 원래의 상태로 돌아가려는 회복력을 발휘하지만, 스트레스를 감당하는 조절반응에는 상당히 높은 에너지가 필요하며[6] 장기간 스트레스에 노출되면 신체상태가 회복되지 못하고, 우울증, 불면증, 고혈압, 당뇨, 심장질환 등의 질병을 발생하게 한다[7].

반면에, 직무만족은 업무를 수행하는데 있어서 최대의 능력을 발휘하도록 하게 하여, 조직의 업무성과를 높이는데 중요한 역할을 하는데, 간호사의 직무만족은 환자들에게도 결과에도 영향을 미치기 때문에 중요하다는 많은 연구가 이루어져 왔다[8]. 이러한 맥락에서 보건교사 또한 지역사회 간호사의 한 부분으로 보건 교사의 직무만족 또한 학교 및 학생의 건강유지 증진에 매우 중요하다고 할 수 있다[9].

소진은 1970년대 초기에 Freudenburger [10]에 의해 처음

으로 소개된 개념으로 업무 관계에서 생겨나는 피로나 좌절의 상태를 말한다. Maslach [11]은 소진의 개념을 재정의하였는데, 정서적 고갈, 비인간화, 개인 성취의 부족감을 의미하는 것이 소진이며, 힘든 환경에서 타인과 부딪히며 일하는 다양한 직업군에서 나타난다고 하였다. 보건교사의 소진에 관한 연구를 살펴보면 보건교사의 업무량이 많고, 역할이 모호할수록 소진이 높은 것으로 나타났고[12], 보건교사의 직무요구가 높을수록 소진이 증가하고, 보건교사의 열의와 직무자원이 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났[13]. 또한 보건교사의 소진이 높을수록 직무만족이 감소하고, 셀프리더십이 높을수록 직무만족이 증가하는 것으로 나타났으며[9], 과대학급에서 보건교사의 직무소진이 높게 나타난 질적연구[14]가 수행된 바 있다. 본 연구에서는 소진의 세 가지 요소 중 정서적 고갈에 집중하였는데, 그 이유는 직무요구가 정서적 고갈과 가장 긴밀하게 연관되어 있다고 알려져 있고, 정서적 고갈이 소진의 핵심 요소이면서 동시에 소진으로 이르는 첫 번째 단계이기도 하여 [8] 소진 예방을 위해 중요하기 때문이다.

이에 본 연구는 구조모형분석을 활용하여 보건교사의 직무요구와 감성지능이 정서적 고갈에 미치는 영향을 파악하고, 스트레스 반응과 직무만족을 경유하여 정서적 고갈을 확인하였다. 이와 같은 모형을 설정한 이유는 보건교사의 직무요구 및 스트레스 반응이 정서적 고갈을 촉진하는 감성지능과 직무만족이 정서적 고갈을 억제해 통하여 보건교사의 정서적 고갈을 예방하는 중재방안을 마련하기 위한 것이다. 정서적 고갈을 촉진하는 스트레스 반응과 직무만족 구조적 관계를 탐구하고자 하였다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 보건교사의 직무요구, 감성지능, 스트레스 반응, 직무만족, 정서적 고갈의 구조적모형을 설정한다.
- 보건교사의 직무요구 및 감성지능이 정서적 고갈에 미치는 직·간접효과를 규명한다.
- 보건교사의 직무요구 및 감성지능이 스트레스 반응, 직무만족을 통해 정서적 고갈에 미치는 매개효과를 규명한다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 보건교사의 직무요구와 감성지능이 정서적 고갈에 이르는 경로와 직무요구와 감성지능이 스트레스 반응과 직무만족을 매개하여 정서적 고갈에 이르는 경로를 파악한 것이

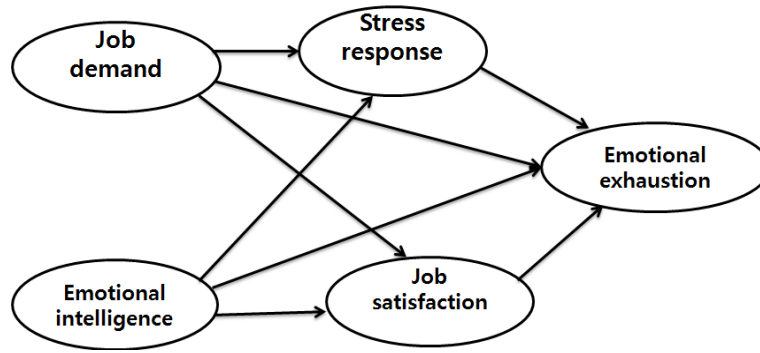


Figure. 1. Conceptual framework of the study.

다(Figure 1).

2. 연구대상

연구대상은 초·중·고에서 1년 이상 재직하고 있는 보건교사이다. 지역은 17개 시도 중 도시와 농촌의 특징을 모두 갖춘 충청남도를 선택하였으며, 충청남도의 전체 초·중·고 보건교사 400명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이 중 376명(94%)이 응답하였으며, 불성실한 응답자와 근무기간이 1년 미만에 해당하는 117명의 설문지를 제외하고, 총 259명의 자료를 최종 분석대상으로 하였다.

구조방정식에서 표본 크기의 기준은 학자마다 다르지만, 선행연구를 참고하여 다음과 같이 정하였다. 정서적 고갈, 일반적 특성, 직무요구, 감성지능, 스트레스 반응, 직무만족에 따라 연구모델에서 표본산정방법에서는 자유모수의 10~20배로 하며 다만 5배 이하는 통계적 정확성에 문제를 유발할 수 있어서 최소한 200개 이상이 필요하다[15].

3. 자료수집

자료수집은 2018년 4월 19일에 충청남도교육청에서 연수를 받는 초·중·고 보건교사를 대상으로 설문조사를 시행하였다. 본 연구자가 연수 장소에 직접 가서 연구의 목적과 방법을 설명하고 동의서를 배부한 후 조사에 동의한 보건교사를 대상으로 무기명 설문조사를 시행하였다. 설문지 완성 후 제출자의 익명 유지를 위해 밀봉된 박스에 설문지를 넣도록 하여 자료를 수집하였다.

본 연구는 생명윤리심의위원회의 심의를 거쳐 승인을 받은 후 진행하였다(MC18QESI0018).

4. 연구도구

설문지는 대상자의 일반적 특성, 직무요구, 감성지능, 스트레스 반응, 직무만족, 정서적 고갈에 대한 내용으로 구성하였다.

1) 직무요구(job demand)

직무요구는 Chang 등[5]이 개발한 한국형 직무 스트레스요인 측정도구 단축형(Korean Occupational Stress Scale-Short Form, KOSS-SF)의 7개 하위영역 중 직무요구 4문항을 이용하였다. 각 문항은 1점(전혀 그렇지 않다)~4점(매우 그렇다)의 4점 척도로 측정하였다. 4문항의 총합을(실제점수 - 문항 수)/(예상 가능한 최고점수 - 문항 수)×100의 수식을 이용하여 100점 만점으로 환산하였으며, 점수가 높을수록 직무요구가 높음을 의미한다. 개발 당시 Cronbach's α 는 .71이었으며, 본 연구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .87이었다.

2) 감성지능(Emotional Intelligence)

감성지능은 Wong와 Law [16]가 개발한 WLEIS (Wong & Law's Emotional Intelligence Scale)를 Choi와 Chung [17]이 번안한 도구를 사용하였다. 하위요인은 총 16문항으로 자기 감성 이해 4문항, 타인 감성 이해 4문항, 감성 활용 4문항, 감성 조절 4문항으로 구성된 7점 척도로, 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 본 연구에서 감성지능의 Cronbach's α 는 .90이었다.

3) 스트레스 반응(Stress response)

스트레스 반응은 NIOSH 직무 스트레스 측정도구를 한국어로 번역한 Lee [18]의 측정도구 중 심리적 스트레스 반응과 생리적 스트레스 반응에 대한 6개 문항을 추출하여 사용하였다(출처 추가 필요). 이 도구는 5점 척도로 점수가 높을수록 스

트레스 반응이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 스트레스 반응의 신뢰도 Cronbach's α 는 .83이었다.

4) 직무만족(Job satisfaction)

직무만족을 측정하기 위한 도구는 June과 Choi [19]가 개발한 한국어판 코펜하겐 사회심리적 업무환경 측정도구(CO PSQ-K) 중 직무만족과 관련된 내용을 추출한 9문항으로 구성하였다. Likert 5점 척도를 이용하였으며, 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 본 연구에서 직무만족의 신뢰도는 Cronbach's α 는 .64였다.

5) 정서적 고갈(Emotional exhaustion)

정서적 고갈은 심리적 소진을 측정하기 위하여 MBI (Maslach Burnout Inventory)를 Eum [20]이 활용한 척도를 사용하였다. 이 중 정서적 소모에 관한 9문항을 사용하였다. 본 척도는 '전혀 없음'(0점)에서 '매일'(6점)의 7점 척도로, 점수가 높을수록 심리적 소진 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 정서적 고갈의 신뢰도 Cronbach's α 는 .84였다.

5. 자료분석

수집된 설문자료는 SAS 9.4를 이용하여 분석하였으며, 구조방정식을 이용한 매개효과 분석은 AMOS (version 23)를 이용하였다. 대상자의 일반적 특성은 기술통계를 이용하였고, 신뢰도 Cronbach's α 를 이용하였다. 구조방정식 모형은 다

변량 정규성가정(Tests for Normality) 검토를 위해 히스토그램의 자료와 샤피로-윌크 검정(Shapiro-Wilk test)을 하였다. 구조방정식 모형적합도 평가는 지수 판정 기준에 따라 χ^2 , GFI, AGFI, RMSEA, TLI (or NNFI), CFI의 연구모형 적합도 지수와 적합도를 확인하였다. 직무요구와 감성지능을 외생변수로 선정하고 정서적 고갈을 내생변수로 그리고 스트레스 반응과 직무만족을 매개변수로 하여 구조방정식 분석을 수행하고 최대우도법(Maximum Likelihood, ML)을 통해 모수추정을 하였다.

연구결과

1. 측정변인의 기술통계

직무요구의 평균은 100점 만점에 63.17±19.71점, 감성지능의 평균은 7점 만점에 4.68±0.99점, 스트레스 반응의 평균은 5점 만점에 2.64±0.90점, 직무만족의 평균은 5점 만점에 총 평균이 3.46±0.73점, 정서적 고갈의 평균은 5점 만점에 총 평균이 3.79±1.12점으로 각각 나타났다(Table 1).

2. 직무요구, 감성지능, 스트레스 반응, 직무만족, 정서적 고갈 간의 상관관계

모든 변인 간 상관관계는 통계적으로 모두 유의미했으며 구체적으로 요인들 간의 관계를 살펴보면, 직무요구와 감성지능

Table 1. Mean Job Satisfaction, Job Stress Response, and Emotional Exhaustion According to Job Characteristics (N=259)

Characteristics	Categories	n	Average value by factor				
			Job demand	Emotional intelligency	Job satisfaction	Stress response	Emotional exhaustion
			M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
School type	Elementary	149	60.44±20.1	37.15±5.0	3.49±0.7	2.60±0.9	3.71±1.1
	Secondary	110	66.86±17.8	36.36±5.0	3.41±0.6	2.68±0.9	3.89±1.1
School size (number of classes)	< 42	241	62.76±19.3	36.73±5.0	3.48±0.6	2.60±0.9	3.74±1.1
	≥ 42	18	68.68±20.1	37.83±5.2	3.09±0.5	3.16±0.6	4.42±0.8
Years of experience	< 10	112	59.83±19.8	36.02±5.0	3.46±0.7	2.54±0.8	3.76±1.1
	≥ 10	147	65.71±18.7	37.42±4.9	3.46±0.7	2.71±0.9	3.81±1.1
Average number of class sessions conducted per week	< 2	56	60.80±19.7	36.46±4.8	3.36±0.7	2.60±0.9	3.76±1.1
	≥ 2	203	63.82±73.3	36.91±5.1	3.48±0.6	2.65±0.9	3.80±1.1
Employment type	Established teacher	184	62.71±19.3	36.89±4.7	3.42±0.7	2.67±0.9	3.81±1.2
	Temporary teacher	75	64.30±19.7	36.61±5.7	3.54±0.7	2.55±0.8	3.73±1.0
Total Mean		259	63.17±19.36	36.81±4.99	3.46±0.7	2.64±0.9	3.79±1.1

Table 2. Correlation Coefficient between Measurement Tools

(N=259)

Variables	Job demands	Emotional intelligence	Stress response	Job satisfaction	Emotional exhaustion
	r	r	r	r	r
Job demands	1				
Emotional intelligence	.14*	1			
Stress response	.66***	-.60***	1		
Job satisfaction	-.17**	.31***	-.59***	1	
Emotional exhaustion	.26***	-.24***	.29***	-.26***	1

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

과는 양의 상관관계($r = .14, p < .05$)가 있었고, 직무요구와 스트레스 반응과는 매우 강한 양의 상관관계($r = .66, p < .001$)가 있었으나, 직무요구와 직무만족과는 음의 상관관계($r = -.17, p < .01$)를 보였으며, 직무요구와 정서적 고갈과는 양의 상관관계($r = .26, p < .001$)가 있었다. 또한 감성지능과의 관계에 있어서는 스트레스 반응과는 매우 높은 음의 상관관계($r = .60, p < .001$)가 있었고, 감성지능과 직무만족은 양의 상관관계($r = .31, p < .001$)가 있었으나, 감성지능과 정서적 고갈은 음의 상관관계($r = -.24, p < .001$)를 나타냈다. 스트레스 반응과 직무만족은 매우 강한 음의 상관관계($r = -.59, p < .001$)가 있었으나, 스트레스 반응과 정서적 고갈은 양의 상관관계($r = .29, p < .001$)가 있었으며, 직무만족과 정서적 고갈은 음의 상관관계($r = -.26, p < .001$)를 보였다(Table 2).

3. 연구모형의 검증

연구에서 외생변수는 직무요구, 감성지능이며, 내생변수는 정서적 고갈이다. 직무요구 수준이 정서적 고갈에 미치는 영향 분석에서 스트레스 반응과 직무만족이 중간 매개인자로 작동하는지 알아보고자 구조방정식 모형을 구축하였다.

1) 연구모형의 적합도 검증

연구모형의 적합성 확인결과, χ^2 값이 67.247, df 값이 28로 나타났다. p 값이 .05보다 작아서 적합하지 않았지만($p < .001$), χ^2 검증은 표본크기에 비교적 민감하여 표본크기가 커질수록 모형을 쉽게 기각하는 문제가 있다(홍세희, 2000). 그래서 χ^2 이외에 다른 적합도를 고려할 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 구조방정식 모형의 적합도 중 GFI, AGFI, RMSEA (Lo90 Hi90), TLI, CFI의 적합도 지수를 확인하였다. GFI 적합도는 .953으로 .9 이상의 적합기준(Hu, Bentler, 1999)

보다 큰 것으로 확인되어 적합도 기준을 충족하였고 AGFI 적합도도 .907으로 .9 이상의 적합기준(Hu, Bentler, 1999)보다 큰 것으로 확인되어 적합도 기준을 충족하였다. 그리고 TLI 적합도는 .946로 .9 이상의 적합기준(Hu, Bentler, 1999)보다 큰 것으로 확인되어 적합도 기준을 충족하였다. 또한, CFI 적합도는 .966로 .9 이상의 적합기준(Hu, Bentler, 1999)보다 큰 것으로 확인되어 적합도 기준을 충족하였다.

마지막으로 RMSEA 적합도는 .074로 .1 이하의 적합기준(MacCallum et al., 1996)보다 작은 것으로 확인되어 적합도 기준을 충족하여 연구자가 선정한 모형이 적합한 것으로 확인되었다.

2) 연구모형의 직접효과

직무요구가 높을수록 정서적 고갈이 유의하게 증가하였으며($\beta = .26, p < .001$), 스트레스 반응이 유의하게 증가하였지만($\beta = .36, p < .001$), 직무만족은 유의하게 감소하였다($\beta = -.21, p < .001$). 하지만 감성지능이 높을수록 스트레스 반응이 유의하게 감소하였고($\beta = -.38, p < .001$), 직무만족이 유의하게 증가하였다($\beta = .41, p < .001$). 또한 스트레스 반응이 높을수록 정서적 고갈이 유의하게 증가하였고($\beta = .72, p < .001$), 직무만족이 증가할수록 정서적 고갈도 유의하게 감소하였다($\beta = -.23, p < .01$) (Table 3, Figure 2).

3) 연구모형의 매개효과

직무요구와 정서적 고갈사이 $\beta = .31$ 의 양의 부분간접효과가 있었다($p < .01$). 구체적으로 스트레스 반응의 간접효과는 $\beta = .26$ 의 양의 부분간접효과가 있었고($p < .001$), 직무 만족의 간접효과는 $\beta = .05$ 의 양의 부분간접효과가 확인되었다($p < .05$).

또한, 감성지능과 정서적 고갈사이 $\beta = .52$ 의 양의 완전간접효과가 있었다($p < .01$). 구체적으로 스트레스 반응의 간접

Table 3. Final Structural Model Path Coefficient

Observation variables	Potential variables	Standardized estimate (β)	SE	CR	p
Stress response	← Job demands	.36	.092	5.044***	< .001
Stress response	← Emotional intelligence	-.38	.113	-4.714***	< .001
Job satisfaction	← Emotional intelligence	.41	.164	6.191***	< .001
Job satisfaction	← Job demands	-.21	.131	-3.721***	< .001
Emotional exhaustion	← Job demands	.26	.174	3.839***	< .001
Emotional exhaustion	← Emotional intelligence	.15	.220	1.868	.062
Emotional exhaustion	← Job satisfaction	-.23	.086	-2.943**	.003
Emotional exhaustion	← Stress response	.72	.208	6.996***	< .001
Utilization	← Emotional intelligence	.79			
Regulation	← Emotional intelligence	.77	.088	11.462***	< .001
Understand	← Emotional intelligence	.79	.087	11.691***	< .001
Emotional response	← Stress response	.75			
Physical response	← Stress response	.71	.057	9.087***	< .001
Emotion	← Emotional exhaustion	.82			
Fatigue	← Emotional exhaustion	.76	.086	8.596***	< .001

** $p < .01$, *** $p < .001$; CR=Construct reliability; SE=Standard error.

Table 4. Final Structural Model Mediating Effect

Potential variables	Potential variables	Observation variables	Standardized estimate (β)	p
Job demands	→ Stress response	→ Emotional exhaustion	.26	< .001
Job demands	→ Job satisfaction	→ Emotional exhaustion	.05	< .05
Emotional intelligence	→ Stress response	→ Emotional exhaustion	.34	< .001
Emotional intelligence	→ Job satisfaction	→ Emotional exhaustion	.18	< .01

효과는 $\beta = .34$ 의 양의 완전간접효과가 있었고($p < .001$), 직무 만족의 간접효과는 $\beta = .18$ 의 양의 완전간접효과가 확인되었다($p < .01$)(Table 4).

논 의

본 연구는 보건교사의 직무요구와 감성지능이 정서적 고갈에 이르는 경로와 직무요구와 감성지능이 스트레스 반응과 직무만족을 매개하여 정서적 고갈에 이르는 경로를 구축하고 요인들이 어떠한 맥락에서 영향을 미치는지를 살펴봄으로써 보건교사의 정서적 고갈을 개선하기 위해 수행되었다.

이 연구에서 보건교사의 직무요구는 100점 만점에 평균

63.17점으로 나타났는데, 2011년 보건교사의 직무요구 53.17점과 비교하면 10점이 높게 나타났다[21]. 이 점수는 한국인 여자 근로자의 상위 25~50% 범위에 속하는 수준이다[5]. 학교의 위기 상황인 집단 감염병 확산 시기의 보건교사 업무 요구도는 112%로 나타나[22] 개인의 업무량을 초과한 상태를 보였다. 학생 수 증가에 따라 보건교사의 직무부담을 살펴보면[27], 수시로 요청되는 학생 개개인에 관한 안전한 투약과 처치, 응급의료 서비스의 적절한 대응, 요양호자(건강 이상자) 학생들의 생명과 관련된 안전의 책무이행이 곤란하다고 보고 있다.

보건교사의 감성지능 평균은 7점 만점에 4.68점으로 나타났다. 호스피스 자원봉사자의 감성지능은 평균 4.65점[23], 병원 간호사의 감성지능은 4.41점[24]이었다. 특히 감성지능은

40대 후반에서 50대 초반에 가장 높은 것으로 나타났는데, 연령, 삶의 경험 축적, 별도의 교육이나 훈련을 통해 감성지능이 발달한다고 하였다[25].

스트레스 반응의 평균은 2.64점이었다. 보건교사는 학생들과 지속적인 접촉으로 근무시간 내에 업무를 마치지 못하는 경우가 많다. 학교의 보건실은 심신의 건강문제를 가졌거나 부적응학생, 허약 학생들이 쉬지 않고 이용하고 있어 보건교사에게는 휴식시간이 별도로 없어 스트레스를 느끼게 된다. 특히 학교 내 응급사고 발생 시 골든 타임과 관련하여 엄청난 스트레스 반응을 경험하게 된다[21].

보건교사의 직무만족 평균은 5점 만점에 3.46점이었다. 보건교사는 응급상황 발생에 대비하여 보건실을 비울 수가 없기 때문에 다른 교사들과 교류할 기회가 적어지면서 인간관계가 소원해 질 수 있어 직무만족도가 낮아지기도[9]한다.

정서적 고갈의 평균은 50점 만점에 37.9점이었다. 우리나라 병원 간호사의 정서적 고갈은 34.7점[26] 보건교사가 매우 높은 정서적 고갈을 보였다.

직무요구는 정서적 고갈에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무요구가 높을수록 정서적 고갈이 유의하게 증가하는 것으로 나타나 보건교사의 직무요구를 관리가 매우 중요함을 시사하였다.

보건교사의 직무요구는 스트레스 반응을 매개하여서도 정서적 고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무요구가 높아짐에 따라 스트레스 반응이 높아져서 정서적 고갈을 증가시키는 것으로 나타났다. 직무요구에 따라 스트레스 반응이 높아지는 것은 기존 연구에서도 일치된 결과이다[12,13]. 외국에서는 학교 내 보건교사의 밀착된 건강서비스가 필요한 학생을 고려하여 보건교사 대 학생의 배치 비율을 1:450명에서부터 탄력적으로 보건교사를 채용하고 있다[27]. 이와 비교하여 우리나라는 학교 규모나 건강문제를 가진 학생의 정도가 반영되지 않고 일률적으로 1인을 배치하고 있는데, 보건교사가 업무량이 많아 생명유지를 위한 즉각적인 조치를 하지 못하면 단순한 스트레스 반응을 넘어 매우 큰 부담을 초래하고, 이와 같은 직무요구 과다가 장시간 지속될 경우 스트레스 반응이 높아지게 된다고 할 수 있다. 스트레스 반응이 업무량, 동료의 사회적 지지, 자아존중감, 학급 수가 높을수록 정서적 고갈과 비례한다고 하였다. 과대학급 보건교사 일수록 스트레스 반응이 증가할 수 있고, 스트레스 반응에 대한 적절한 중재가 이루어지지 못할 때 정서적 고갈이 심화될 수 있다[21].

보건교사의 직무요구는 직무만족을 매개하여 정서적 고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 보건교사와 같은 전문 인

력이 업무 수행상의 과도한 심리적·정서적 역할을 요구받거나 헌신적으로 업무를 수행하였음에도 기대한 성과나 보상이 고려되지 않아 인간적인 회의나 좌절을 지속적으로 경험할 경우 직무만족의 저하를 가져온다. 이는 곧 결근, 재해, 이직 등으로 이어져 의료비의 증가는 물론 삶의 질을 담보하기 어렵다[24]. 이 결과는 지역사회나 국가적인 차원의 경쟁력 하락과 발전저해 등의 부정적인 결과를 초래할 수 있다.

이 연구에서 보건교사의 감성지능이 정서적 고갈에 미치는 직접효과는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 감성지능이 스트레스 반응과 직무 만족과는 완전매개하였고, 통계적으로 유의하였다. 미국의 의사를 대상으로 한 연구에서도 높은 수준의 감성지능을 가진 의사는 보다 탄력적으로 스트레스를 관리하고 효과적인 대처 전략을 수행하여 정서적 고갈을 줄일 수 있는 것으로 나타나[25] 본 연구결과와 일치하였다.

감성지능은 자신의 감성을 이해하는 능력, 타인의 감성을 이해하는 능력, 원만한 인간관계 능력, 환경과 수요의 변화에 감성적으로 잘 적응하는 능력 등으로 구성되어 있는데[16], 이를 잘 활용하면 스트레스 반응을 극복하고 직무 만족도를 향상시켜 정서적 고갈을 예방할 수 있다. 따라서 보건교사를 대상으로 감성지능을 개발하여 스트레스 반응을 감소시키고, 직무만족을 증진시킴으로써 정서적 고갈을 예방할 수 있도록 하는 것이 필요하다. 특히 교사를 대상으로 감성지능 증진 연수를 실시한 결과 감성지능이 높아졌다는 연구가 있으므로[24] 보건교사를 대상으로 다양한 감성지능 향상 프로그램을 시행하고, 스트레스 관리 프로그램을 추진하는 등의 지원방안을 마련하여 동기부여와 전문성 신장이 필요하다.

이 연구의 제한점은 자가보고 형식의 조사를 하였기 때문에 응답편의의 가능성을 배제하기 어렵다는 점이다. 그럼에도 불구하고 이 연구는 우리나라 보건교사의 직무요구와 정서적 고갈과의 관계를 분석하고, 감성지능이 정서적 고갈을 감소시키는데 영향을 미칠 수 있음을 확인하였으며, 보건교사의 직무요구와 감성지능이 스트레스 반응과 직무 만족을 매개하여 정서적 고갈의 구조를 에 파악하였다는 점에서 의의가 있다.

미국보건교사협회(NASN)의 공동 연구[27]에 따르면 보건교사가 안전을 유지함으로써 사회에 9천 220만 달러의 순이익을 안겼고, 소진에 따라 학부모와 교사의 1억 2,910만 달러의 손실을 안겼다고 보고하였다. 보건교사의 헌신은 학생의 건강과 학업 성취, 출석과 졸업율 향상에 기여하였다. 학교보건에 투자된 1달러는 사회에 2.20달러 비용 절약효과를 가져와 지역사회 건강에 중요한 기여를 하고 있다[27]. 이처럼 보건교사가 중요한 역할을 수행하고 있으므로 보건교사가 정서적 고갈

을 예방할 수 있는 방안을 마련하여 학생과 교직원의 건강관리 업무를 원만히 수행할 수 있도록 지원하는 것이 필요하다.

결론

본 연구는 초·중·고 보건교사들의 정서적 고갈의 관련 요인을 분석하고, 보건교사들의 정서적 고갈을 예방하기 위해 직무요구, 감성지능, 스트레스 반응 및 직무만족과 정서적 고갈의 구조 모형을 결정하여 직무요구와 감성지능이 정서적 고갈에 미치는 직접효과를 파악하고, 스트레스 반응 및 직무만족의 매개효과를 분석하였다.

연구결과, 직무요구가 높을수록 정서적 고갈이 높아지는 것으로 나타났으며, 스트레스 반응과 직무만족의 매개도 정서적 고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 감성지능과 정서적 고갈 사이에는 직접효과가 유의하지 않았고, 스트레스 반응과 직무만족은 정서적 고갈에 매개효과를 미치는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 보건교사의 직무요구가 정서적 고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났으므로, 직무요구를 감소시킬 수 있는 방안을 마련하는 것이 필요하다.

둘째, 보건교사의 직무요구는 스트레스 반응과 직무만족을 경유하여 정서적 고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났으므로, 보건교사의 스트레스 반응을 감소시키고, 직무만족을 증진시키는 노력이 필요하다.

셋째, 보건교사의 감성지능은 스트레스 반응과 직무만족을 경유하여 정서적 고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났으므로, 보건교사의 감성지능을 향상시킬 수 있는 다양한 프로그램을 마련하여 스트레스 반응을 감소시키고, 직무만족을 향상시켜 정서적 고갈을 감소시킬 수 있도록 하는 것이 필요하다.

CONFLICTS OF INTEREST

The authors declared no conflict of interest.

REFERENCES

1. School Safety and Insurance Federation. Statistics of student accidents by year [Internet]. Seoul: School Safety and Insurance Federation; c2017-2019 [cited 2020 August 20]. Available from: <https://www.ssif.or.kr/reference/analist/>
2. Ministry of Education, Korea Educational Development Institute, Korea Education Statistics Service. 2019 Education at a Glance OECD Indicator [Internet]. Sejong: Author; 2019 [cited 2019 January 16]. Available from: <https://kess.kedi.re.kr>
3. Yang S, Kwon M, Jeong G, Lee S. A study on the awareness of importance, performance level, and perceived competence level of school health promotion programs. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*. 2009;20(1):96-104.
4. Schaufeli WB, Bakker AB. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi sample study. *Journal of Organizational Behavior*. 2004;25:293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
5. Chang SJ, Koh SB, Kang DM, Kim SA, Kang MG, Lee CG, et al. Developing an Occupational Stress Scale for Korean Employees. 2005;17(4):297-317. <https://doi.org/10.35371/kjoem.2005.17.4.297>
6. Kemeny ME. The psychobiology of stress. *Current Directions in Psychological Science*. 2003;12(4):124-129. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.01246>
7. Siegrist J. Unfair exchange and health: social bases of stress-related diseases. *Social Theory and Health* 2009;7(4):305-317. <https://doi.org/10.1057/sth.2009.17>
8. Skaalvik EM, Skaalvik S. Teacher job satisfaction and motivation to leave the teaching profession: relations with school context, feeling of belonging, and emotional exhaustion. *Teaching and Teacher Education*. 2011;27(6):1029-1038. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2011.04.001>
9. Kwon OY, Park KS. The influences of burnout on job satisfaction on school health teachers (school nurse): focused on the mediating effects of self-leadership. *The Journal of the Korean Society of School Health*. 2011;30(1):1-11. <https://doi.org/10.15434/kssh.2017.30.1.1>
10. Freudenberger HJ. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974;30(1):159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
11. Maslach C. Burnout: the cost of caring. San Francisco, US: Malar Books; 2003. p. 11-14.
12. Park E. Factors associated with burnout of health teachers - focused on work environment, work-related stress and interpersonal relationship [master's thesis]. Seoul: Korea University; 2011. p. 1-66.
13. Kwon EJ, Kim SY. The effects of job demands and job resources on burnout and engagement among school health teachers. *The Journal of the Korean Society of School Health*. 2017;30(2):103-112. <https://doi.org/10.15434/kssh.2017.30.2.103>
14. Park SH, Kwon JS. Understanding job burnout experiences in elementary school nurses taking the responsibility of large classes. *Journal of Korean Public Health Nursing*. 2017;30(2):352-364.
15. Jackson DL. Revisiting sample size and number of parameter estimates: some support for the hypothesis. *Structural Equ-*

- ation Modeling. 2003;10(1):128-141.
https://doi.org/10.1207/s15328007sem1001_6
16. Wong CS, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *The Leadership Quarterly*. 2002;13(3):243-274.
<https://doi.org/10.4324/9781315250601-10>
 17. Choi HY, Chung NU. Perfectionism tendency, social support, and burnout among counselors. *The Korean Journal of Health Psychology*. 2003;8(2):279-300.
 18. Kazronian S, Zakerian SA, Saraji JN, Hosseini M. Reliability and validity of NIOSH Job Stress Questionnaire. *Journal of Health and Social Science*. 2000;8:57-111.
 19. June KJ, Choi ES. Reliability and validity of the Korean version of the Copenhagen Psycho-social Questionnaire Scale. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2013;22(1): 1-12.
<https://doi.org/10.5807/kjohn.2013.22.1.1>
 20. Eum JY. Comparative analysis of job exhaustion by emotional labor of taxi driver and bus driver [master's thesis]. Seoul: The Catholic University of Korea; 2017. p. 1-53.
 21. Choi JU. A study on the job satisfaction of health teacher [dissertation]. Daejeon: Konyang University; 2008. p. 1-104.
 22. Shin SM, Kim HS, Hong MS, Lee HW. The job status of health teacher, school nurse, during epidemic outbreak of Influenza H1N1 in school. *The Journal of the Korean Society of School Health*. 2010;23(1):63-70.
 23. Kim YH, Kim MJ. Occupational stress and emotional intelligence in hospice volunteers. *Korean Journal of Hospice and Palliative Care*. 2015;18(2):112-119.
<https://doi.org/10.14475/kjhpc.2015.18.2.112>
 24. Ko YJ. A study of the effect of emotional intelligence and job stress on the job satisfaction for nurses. *Journal of the Korean Data Analysis Society*. 2016;18(4):2245-2256.
 25. Dev S, Nair S, Dwivedi A. Emotional intelligence of instructors and the quality of their instructional performance. *International Education Studies*. 2016;9(5):40-47.
<https://doi.org/10.5539/ies.v9n5p40>
 26. Kang JH, Kim CW. Evaluating applicability of Maslach Burnout Inventory among university hospitals nurses. *Korean Journal of Adult Nursing*. 2012;24(1):31-37.
<https://doi.org/10.7475/kjan.2012.24.1.31>
 27. Jameson BE. Exploring the factors that influence the role, burnout and job satisfaction of the school nurse [dissertation]. Newark (NJ): Rutgers University of New Jersey at Newark; 2018. p. 1-271.