

The Effect of Organizational Incivility Experience on Life Satisfaction of Childcare Teachers Focusing on the Dual Mediating Effects of Job Stress and Job Satisfaction

조직 무례 경험이 삶의 만족에 미치는 영향: 직무스트레스와 직무만족의 이중 매개효과

Jin Woo Lip¹, Chang Seek Lee²

진우립¹, 이창식²

¹ Doctoral Student, Counseling and Psychology for Child and Adolescent, Hanseo University, Korea, 769583@naver.com

² Professor, Social Welfare, Hanseo University, Korea, lee1246@hanmail.net

Corresponding author: Chang Seek Lee

Abstract: The purpose of this study is to provide basic data for improving the life satisfaction of childcare teachers by analyzing whether job stress and job satisfaction of childcare teachers have a dual mediating effect in the relationship between experience of incivility in the organization and life satisfaction. The subjects of the survey were 228 childcare teachers who were intentionally sampled, and the data were analysed using SPSS PC+ Win. 25.0 and SPSS PROCESS macro 4.1. The applied statistical techniques were descriptive statistics, reliability analysis, correlation analysis, and dual mediation effect analysis. The results of the study are as follows. First, all variables such as experience of incivility the organization, job stress, job satisfaction, and life satisfaction showed significant correlations. Job satisfaction and life satisfaction showed the highest correlation coefficient. Second, job stress and job satisfaction dual mediated in the relationship between incivility experience in the organization and life satisfaction. It was confirmed that life satisfaction can be maintained by reducing job stress and improving job satisfaction where incivility experiences in the organization negatively affect life satisfaction. In relation to the organizational incivility experience of childcare teachers, a plan to improve life satisfaction was suggested.

Keywords: Organizational Incivility Experience, Life Satisfaction, Job Stress, Job Satisfaction, Dual Mediating Effect

요약: 본 연구는 보육교사의 직무스트레스와 직무만족이 조직 무례 경험과 삶의 만족과의 관계에서 이중 매개하는지를 분석하여 보육교사의 삶의 만족 향상을 위한 기초 자료를 제공하는데 목적을 두었다. 조사대상은 편의표집한 보육교사 228명이며, 자료는 SPSS PC+ Win. 25.0 및 SPSS PROCESS macro 4.1를 활용하여 분석하였다. 적용된 통계는 기술통계, 신뢰도분석, 상관분석 및 이중 매개효과분석이었다. 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 조직 무례 경험, 직무스트레스, 직무만족, 삶의 만족은 모두 유의미한 상관관계를 보였다. 이중 직무만족과 삶의 만족이 가장 높은 상관계수를 보였다. 둘째, 직무스트레스와 직무만족이 조직 무례

Received: February 23, 2023; 1st Review Result: April 10, 2023; 2nd Review Result: May 06, 2023
Accepted: May 31, 2023

경험과 삶의 만족의 관계에서 이중 매개하였다. 조직 무례 경험이 삶의 만족에 부정적인 영향을 미치는 조직에서 직무스트레스를 감소시키고, 직무만족을 향상시켜서 삶의 만족을 보호할 수 있음을 확인하였다. 보육교사의 조직 무례 경험과의 관련하여 삶의 만족을 향상시킬 수 있는 방안을 제언하였다.

핵심어: 조직 무례 경험, 직무스트레스, 직무만족, 삶의 만족, 이중 매개효과

1. 서론

인간의 행복한 삶에 대한 주제가 최근 들어 많은 관심의 대상이 되고 있다. 인간은 누구나 행복하게 살기를 바라지만 각자의 삶의 여건은 매우 다양하며, 특히 직업 속에서 각자 느끼는 삶의 질은 더욱 다양하여 행복한 삶에 대한 합의점을 찾는게 어렵다.

개인의 삶과 직업적 삶은 분리해서 생각하기 매우 어려운데, 직업 생활을 영위하는 개인은 직업에서 오는 희로애락이 개인의 삶과 무관하지 않고, 개인 삶의 긍정적·부정적 태도가 직업 생활에 미치는 연관성 역시 무시할 수 없다. 이 같은 관점에서 많은 연구자들이 인간의 행복한 삶과 직업적 삶 간의 관계에 주목하고 있다. 특히, 현대 사회에서 여성의 사회 활동 참여의 증가에 따라 영유아부터 어린이집이나 유치원에서 양육이 이루어지고 있는 실정이며, 따라서 이러한 관심은 봉규 서비스의 질과 관련되어 있다. 뿐만 아니라 보육 서비스의 질은 보육교사의 행복한 삶과 밀접한 관련이 있기 때문에 보육교사에 대한 관심으로 이어지고 있다. 정신적, 심리적으로 건강하여 수준 높은 개인적 삶의 질을 유지하는 보육교사는 자신이 교육하는 유아와도 긍정적인 관계를 맺을수 있을 것이고, 보육교사로서 자신의 직업에 만족을 느끼고 헌신하는 교사의 개인적 삶 또한 행복할 것으로 기대된다[1].

한편 삶의 질에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 작업장의 강도가 낮고 상해 의도는 뚜렷하지 않으면서도 상호존중의 규범을 어기는 행위에 주목하기 시작했다. 즉, ‘직장에서의 무례 행동’은 주요 연구 이슈 중 하나이다. 이러한 조직 무례 행동은 직무스트레스를 야기하고, 직무만족을 낮추며, 결국 보육교사의 삶의 만족을 낮춤으로서 보육 서비스의 질에 부정적인 영향을 주게될 것이다[2].

직무만족이 삶의 만족에 영향을 미친다는 선행연구도 나왔으나 본 연구에서 재확인할 필요가 있다. 그리고 조직 무례 경험, 직무스트레스, 직무만족과 삶의 만족 4가지 변수간의 관계를 검증하는 연구가 드물다. 특히 보육교사를 대상으로 직무스트레스와 직무만족이 조직 무례 경험과 삶의 만족 간의 관계에서 이중 매개하는지를 분석하는 연구는 거의 없었다. 그러므로 본 연구는 직무스트레스와 직무만족이 조직 무례 경험과 삶의 만족 간의 관계에서 이중하는지를 검증하는 것에 초점을 둔다.

조직 무례 경험이 보육교사의 삶의 만족을 낮추는 상황에서 직무스트레스와 직무만족이 매개하는지의 연구가 필요하다. 삶의 만족에 대한 측정의 중요성과 더불어 삶의 만족 향상에 미치는 영향 요인에 관한 연구가 지속적으로 이루어지고 있지만, 대부분의 연구들은 근무환경, 소득, 동료들 간의 관계 등의 물리적 요소가 삶의 만족에 직/간접적으로 영향이 있음을 밝히고 있다[3]. 즉, 열악한 근무환경에 의해 호텔종사원들의 직무스트레스가 증가되고 조직에 대한 몰입도 및 삶의 만족도가 낮아진다[4]. 삶의 만족은 직무에 대한 정서적 반응에 따라 달라짐이 입증되면서[5], 심리적이고 정서적인

요인을 고려한 삶의 만족 향상에 대한 연구가 요구된다. 이런 측면에서, 선행연구들은 직장 내에서 종사원들의 근무의 질 또는 삶의 질을 저하시키는 핵심 요인으로 직무스트레스가 부각되고 있다[6-11].

직무만족과 삶의 만족 간의 관계는 오랜기간 동안 연구되어왔다. 자신의 직무에 만족한 직원의 만족감은 가정과 지역사회로 연결되고[12], 직무만족과 삶의 만족은 긍정적이고 상호적으로 관련이 있다[13]. 또한 직무만족은 삶의 만족에 긍정적인 영향을 미치기 때문에 인사제도의 개선을 통하여 외식산업 종사자들의 직무만족을 높인다면 삶의 만족으로 연결될 것이라고 제안하였다[14].

보육교사들을 대상으로 무례경험에 대한 연구는 최근 일부 수행되었으나 연구가 더 필요한 상황이며, 직무스트레스와 직무만족이 함께 통합되어 연구된 사례는 거의 없다. 본 연구는 이중매개효과를 활용하여 조직 무례 경험의 직무스트레스와 직무만족을 경유하여 삶의 만족에 미치는 메커니즘을 분석하여 보육교사의 삶의 질 증진은 물론 보육서비스의 질 향상에 기여하는데 의의가 있다.

따라서 본 연구의 목적은 보육교사를 대상으로 직무스트레스와 직무만족이 조직 무례 경험과 삶의 만족 간의 관계에서 이중 매개하는지를 분석하여 조직 무례경험과 직무스트레스로 인한 삶의 만족 보호를 위한 기초 자료를 제공하는데 있다. 이러한 목적을 달성하기 위한 연구문제로 첫째, 주요 변인간 상관관계는 어떠한가? 둘째, 직무스트레스와 직무만족은 조직 무례 경험과 삶의 만족과의 관계에서 이중 매개하는가?로 설정하였다.

2. 이론적 배경

2.1 조직 무례 경험과 삶의 만족의 관계

조직 무례 경험은 Anderson과 Pearson이[15] 처음 제안했는데, 이는 직장에서 범죄와 비교하여 덜 강하게 일어나고, 덜 해를 입히며, 상호존중의 규범에서 명백히 벗어나는 직장 무례행동을 지칭한다. 즉, 직장 무례경험은 동료들에 의해 직장에서 배제되고, 직접적으로 관련되지 않은 무언가에 대해 유죄로 비난받고, 연설에 의해 방해받는 등 다양한 방식으로 나타난다[16]. 조직 무례를 경험한 종업원들은 정서적, 사회적 자원이 손실된다는 위협을 느끼게 되어 자신의 자원인 지식을 보호하고자 노력하게 된다[17]. 무례 행동은 개인과 조직에서 무례경험 행동을 목격한 사람이나 업무 중에 무례경험 행동을 경험한 피해자에게 부정적인 영향을 끼칠 수 있다[18]. 직장에서의 무례경험 행동이 해결되지 않을 때, 직장의 무례 행동은 기회를 틈타 증가하여 직장 폭력으로 이어질 수 있다[15]. 조직 무례 경험은 낮은-강도(low-intensity)의 탈선으로써 피해자에게 해를 입히려는 모호한 의도가 담겨 있다. 이것은 조직 상호존중이라는 규범을 지키지 않는 것으로 예의 없음(discounteous), 무례경험(rude), 배려의 부족함으로 특징지을 수 있다.

삶의 만족은 자신이 정한 기준에 따라 일정 기간 생활상을 총체적으로 느끼고 인지하는 평가이며, 특정 시기의 삶의 질을 측정하는 중요한 근거이다[19]. 삶의 만족은 개인이 스스로 설정한 기준에 따라 삶의 질에 대해 내린 주관적인 평가를 가리키며, 어느 한 사회에서의 사람들의 생활을 평가하는 중요한 요소로 작용한다[20].

장기 스트레스 이론에 따르면 직장 내 무례경험이 심리건강에 직접적인 부정적 영향을 미치고 신체건강에 까지 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직 무례 경험은 개인의

심리적·신체적 건강뿐만 아니라 그들의 가족관계에도 악영향을 끼친다. 일부 학자들은 한분야에서 개체의 경험이 다른 영역에서의 감정과 행동에 영향을 미칠 수 있다고 지적한다. 일과 가정은 개인 생활의 두 중심 영역으로 일과 가정 사이에는 균형, 충돌, 넘침, 침투 등 여러 가지 복잡한 연관 관계가 존재한다[21]. 이 때문에 직장에서 무례경험 행동을 경험한 근로자들은 직장에서의 부정적인 감정을 가족 구성원들에게 발산해 가족관계를 긴장시킬 수 있다. 이러한 행위는 수급자낙담, 초조감, 직장 및 가정 충돌 등의 증가의 원인으로 보고되었다.

2.2 직무스트레스와 직무만족의 매개역할

스트레스는 직무와 직결되어 직무만족과 성과와도 밀접한 관계를 가지고 있다. 일반적으로 직무스트레스의 정도가 높을수록 직무만족이 낮아진다는 연구결과가 있다[6][22]. 물론 스트레스와 직무만족에 의한 성과와의 관계에서는 어느 정도의 가벼운 스트레스는 직무성과에 긍정적인 영향을 미친다는 연구도 있다. 하지만, 과도한 스트레스는 심리적 불안감 같은 부정적인 효과를 미치게 되고 이로 인해 성과도 하락한다[23].

한편 권순민은[24] 직무스트레스가 원장의 변혁적 리더십과 유아교사의 직무만족 간의 관계에서도 매개효과가 있는 것을 확인하였고 김근혜도[25] 유아교사를 대상으로 직무스트레스의 매개효과에 대한 연구에서 유아교사의 직무스트레스는 감정노동과 행복의 관계에서 매개효과를 하는 것으로 확인하였다. 김은경과 이소은은[26] 보육교사를 대상으로 교사효능감이 교사-유아 상호작용에 미치는 영향에 관한 연구에서 교사효능감, 직무스트레스, 교사-유아 상호작용 간에 서로 유의한 상관관계가 있으며 직무스트레스가 교사효능감과 교사-유아 상호작용간의 관계에서 부분매개효과가 나타나는 것을 확인하였다. 따라서 본 연구에서 보육교사를 대상으로 조직 무례 경험과 삶의 만족 간의 관계에서 직무스트레스가 매개하는지를 확인하고자 하였다.

직무만족은 종사원들 자신이 수행하고 있는 업무에 대해 긍정적으로 느끼는 내적 요인으로 업무를 진행하면서 느끼는 직무수행 결과에 대한 긍정적인 정서 상태를 나타내는 태도라고 정의할 수 있다. 특히 자신의 직무에 만족하며 근무하는 종사원들은 고객을 지원하는데 있어서도 적극적이고 열성적으로 고객을 배려하므로[27], 이는 서비스 수준의 향상으로 이어져 회사 발전에도 기여하게 된다[28].

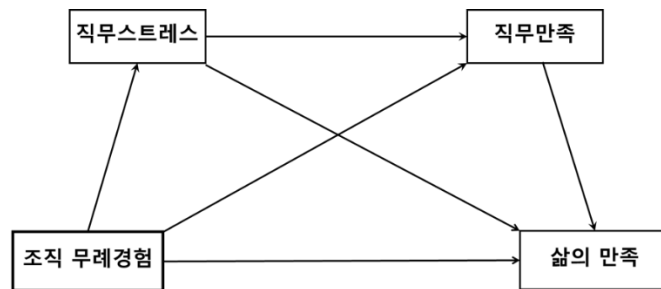
직무만족의 매개효과에 관한 연구를 살펴보면, 보육교사가 지각한 원장의 감성리더십과 보육교사의 임파워먼트는 행복감을 매개로 하여 직무만족도에 영향을 미친다는 것으로 보고되었다[29]. 보육교사의 직무만족도를 제고하기 위하여 원장은 보육교사에 대한 관심과 감성적 이해를 표현하고, 조직의 갈등해결 및 유대관계를 형성하여 팀워크를 조성할 수 있도록, 자신과 타인에 대한 이해 및 배려와 관계 관리의 중요성을 인지하고 이를 실천하기 위해 노력할 필요가 있다.

위의 선행연구를 토대로 직무스트레스와 직무만족이 조직 무례 경험과 삶의 만족 간의 관계에서 이중 매개하는지를 분석하고자 하였다.

3. 연구 방법

3.1 연구모형

본 연구에서 보육교사를 대상으로 조직 무례 경험이 직무스트레스와 직무만족을 경유하여 삶의 만족에 미치는 경로를 파악하기 위하여 [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하였다.



[그림 1] 연구모형

[Fig. 1] Research Model

3.2 연구대상 및 표집방법

조사의 접근성과 연구결과의 활용성을 고려하여 연구대상지역을 충남의 S시로 선정하고, 조사대상자는 S시의 보육교사를 임의표집하였다. 자료 수집방법은 설문조사를 활용하였고, 설문조사는 2020년 1월 2일부터 1월 17일까지에 2주 동안에 걸쳐 수행하였으며, 연구를 위해 최종 분석에 사용한 조사대상은 보육교사 234명이었다.

조사대상의 일반적인 특성으로 성별은 전체가 여성이었으며, 연령은 40대가 49.1%로 가장 많았고, 30대 이하 38.6%, 50대 이상 12.3%였다. 결혼 상태는 기혼이 78.6%, 미혼이 21.4%로 기혼이 더 많았다. 학력은 전문대 졸업이 61.8%로 가장 많았고, 다음은 대학 및 대학원 졸업 28.4%, 고등학교 졸업 9.8%였다. 경력은 10년 미만이 75.0%, 10년 이상이 25.0%로 었다. 직급은 보육교사가 75.6%로 가장 많았고, 보조교사 15.8%, 원감 이상이 8.6%로 가장 적었다.

3.3 조사도구

3.3.1 조직 무례 경험

조직 무례 경험은 Cortina 등이[30] 개발한 척도로 측정하였다. 이 척도는 직장에서 동료나 상사로부터 무례를 경험한 정도에 대한 10개 문항으로 구성되어 있고, Likert 7점 척도이다. 점수가 높을수록 조직에서 상사나 동료의 무례한 언행 경험이 많음을 의미한다. 조직 무례 경험의 신뢰도 Cronbach's α 값은 .955이었다.

3.3.2 직무스트레스

직무스트레스는 Parker와 Decotiis가[31] 개발한 척도를 사용하였다. 이 척도는 총 13문항으로, 각 문항은 5점 Likert 척도이다. 점수가 높을수록 직무스트레스가 높다는 것이고, 직무스트레스 신뢰도 Cronbach's α 값은 .877이었다.

3.3.3 직무만족

직무만족을 측정하기 위해 Brayfield와 Rothe가[32] 개발한 직무만족 지표(Job satisfaction

Index: JSI) 5문항을 사용하였고, 이 문항은 Likert 5점 척도로 되어 있다. 점수가 높을수록 어린이집 교사가 자신의 직무에 대해 만족하는 정도도 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서 직무만족의 신뢰도 Cronbach's α 값은 .918이었다.

3.3.4 삶의 만족

삶의 만족을 측정하기 위하여 구재선과 서은국이[33] 개발한 단축형 행복 척도를 사용하였다. 개인적·관계적·집단적 측면의 만족을 측정하는 3문항과 지난 한 달 동안 경험한 감정에 대해 묻는 6문항, 전체 9문항으로 구성되어 있으며, '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 7점까지 7점 Likert 척도로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 삶의 만족 수준이 높음을 의미한다. 삶의 만족의 신뢰도 Cronbach's α 값은 .808로 높았다.

3.4 자료 분석

자료는 SPSS Win 25.0과 SPSS PROCESS macro 4.1을 이용하여 분석하였다. 기술통계분석을 위하여 빈도분석을 실시하고, 척도의 내적 일관성을 파악하기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 주요 변수들 간의 상관관계를 파악하기 위해 Pearson의 상관분석을 실시하고, 이중 매개효과를 검증하기 위하여 SPSS PROCESS macro의 model 6번을 활용하였다.

4. 연구 결과

4.1 주요 변인 간 상관관계

주요 변인의 상관관계를 파악하기 위하여 Pearson의 상관분석을 실시하였으며, 그 결과는 [표 1]과 같다. 분석결과 모든 변인들은 유의미한 상관관계를 보였다. 조직 무례 경험은 직무스트레스와 정적인 상관관계($r=.412, p<.01$)를 보였고, 반면 직무만족($r=-.408, p<.01$), 삶의 만족($r=-.207, p<.01$)과는 부적인 상관관계를 보였다. 직무스트레스는 직무만족($r=-.309, p<.01$) 및 삶의 만족($r=-.219, p<.01$)과 부적인 상관관계를 보였으며, 직무만족은 삶의 만족($r=.673, p<.01$)과 정적인 상관관계를 보였다. 삶의 만족과 직무만족이 가장 높은 상관관계수($r=.673, p<.01$)를 보였으며, 전체적으로 상관관계수 값이 .7보다 낮아 다중공선성에 문제가 없었다. 다음으로 직무스트레스와 조직 무례 경험($r=.412, p<.01$) 순으로 높았다.

[표 1] 상관관계 및 기술통계분석

[Table 1] Analysis of Correlation and Descriptive Statistics (N=234)

	조직 무례 경험	직무스트레스	직무만족	삶의 만족
조직 무례 경험	1			
직무스트레스	.412**	1		
직무만족	-.408**	-.309**	1	
삶의 만족	-.207**	-.219**	.673**	1

M	1.6330	2.3537	3.7308	3.3526
SD	.94763	.73074	.69857	.73645

**p<.01

기술통계분석 결과 조직 무례 경험은 1.633으로 낮은 수준을 보였고, 직무스트레스는 2.3537로 중간보다 낮았고, 직무만족은 3.7308로 중간 수준이었다. 삶의 만족은 3.3526점으로 중간(4점)보다 낮았다.

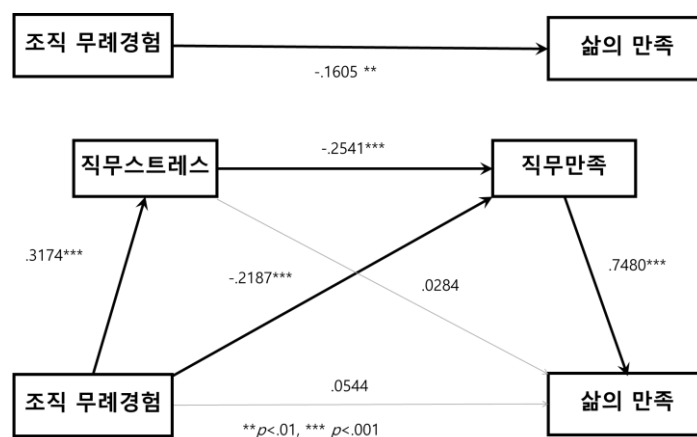
4.2 조직 무례 경험과 삶의 만족과의 관계에서 직무스트레스와 직무만족의 이중 매개효과

조직 무례 경험(IV: independent variable)과 삶의 만족(DV: dependent variable)과의 관계에서 직무스트레스(M1: mediator 1)와 직무만족(M2; mediator 2)이 직렬 이중 매개하는지를 검증하기 위하여 Hayes(2017)가 제안한 SPSS PROCESS macro 모델 6을 이용하여 분석하였으며, 결과는 [그림 2]와 [표 2]에 제시하였다. 분석 결과, 조직 무례 경험(IV)은 직무스트레스(M1)에 유의미한 영향을 미쳤으며(.3174, $p < .001$), 직무만족(M2)에도 유의미한 영향을 미쳤다(-.2187, $p < .001$). 그러나 조직 무례 경험(IV)은 삶의 만족(DV)에는 유의미한 영향을 미치지 않았다(.0544, $p > .05$).

조직 무례 경험(IV)은 직무스트레스(M1)에 유의한 영향을 미쳤고(.3174, $p < .001$), 직무스트레스(M1)는 삶의 만족(DV)에 유의미한 영향을 미치지 않아 직무스트레스(M1)의 단순 매개효과는 유의미하지 않았다.

조직 무례 경험(IV)은 직무만족(M2)에 유의한 영향을 미쳤고(-.2187, $p < .001$), 직무만족(M2)은 삶의 만족(DV)에 유의미한 영향을 주어 직무만족(M2)의 단순 매개효과가 나타났다.

한편 직무스트레스(M1)는 직무만족(M2)에 유의한 영향을 미쳤다(-.2541, $p < .001$). 이중 매개효과를 분석한 결과, 조직 무례 경험(IV)이 직무스트레스(M1)에 유의미한 영향을 미쳤고, 직무스트레스는 직무만족(M2)에 유의미한 영향을 미쳤으며, 직무만족(M2)은 삶의 만족(DV)에 유의미한 영향을 주어 직무스트레스와 직무만족이 조직무례경험과 삶의 만족 간의 관계에서 매개역할을 하였다.



[그림 2] 직무스트레스와 직무만족의 이중매개효과

[Fig. 2] The Dual Mediating Effects of Job Stress and Job Satisfaction

[표 2] 이중 매개효과 경로분석

[Table 2] Path Analysis of Dual Mediating Effects

변수	coeff	SE	t값	p	LLCI	ULCI
매개변수모형(종속변수: 직무스트레스)						
상수	1.8353	.0873	21.0339	.000	1.6634	2.0072
조직 무례 경험(IV)	.3174	.0462	6.8654	.000	.2263	.4085
매개변수모형(종속변수: 직무만족)						
상수	4.6806	.1371	34.1382	.000	4.4104	4.9507
조직 무례 경험(IV)	-.2187	.0467	-4.683	.000	-.3107	-.1267
직무스트레스(M1)	-.2541	.0606	-4.1971	.000	-.3735	-.1348
종속변수모형(종속변수: 삶의 만족)						
상수	.405	.3001	1.3497	.1785	-.1863	.9962
조직 무례 경험(IV)	.0544	.0434	1.2531	.2114	-.0311	.1400
직무스트레스(M1)	.0284	.0558	.5088	.6114	-.8016	.1384
직무만족 (M2)	.748	.0586	12.7676	.000	.6326	.8634

조직 무례 경험(IV)과 삶의 만족(DV) 간의 관계에서 직무스트레스(M1)와 직무만족(M2)의 간접효과를 bootstrap을 활용하여 검증한 결과는 [표 3]과 같다. 조직 무례 경험(IV)과 삶의 만족(DV) 간의 관계에서 직무스트레스(M1)의 간접효과(.0090)는 bootstrap의 상한값과 하한값(-.0325 ~ .0490) 사이에 0이 존재하여 간접효과가 검증되지 않았다. 따라서 조직 무례 경험(IV)과 삶의 만족(DV) 간의 관계에서 직무스트레스(M1)는 매개하지 않았다.

[표 3] 직무스트레스와 직무만족의 이중매개효과 검증

[Table 3] Verification of Dual Mediating Effects of Job Stress and Job Satisfaction

경로	Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI
전체	-.2149	.0429	-.3023	-.1366
Ind1:조직 무례 경험(IV)→직무스트레스(M1)→삶의 만족(DV)	.009	.0207	-.0325	.0490
Ind2:조직 무례 경험(IV)→직무만족(M2)→삶의 만족(DV)	-.1636	.0424	-.2508	-.0837
Ind3:조직 무례 경험(IV)→직무스트레스(M1)→직무만족(M2)→삶의 만족(DV)	-.0603	.0211	-.1062	-.0243

조직 무례 경험(IV)과 삶의 만족(DV) 간의 관계에서 직무만족(M2)의 간접효과(.0090)는 bootstrap의 상한값과 하한값 사이(-.2508 ~ -.0837)에 0이 존재하지 않아 간접효과가 검증되었다. 즉, 직무만족(M2)이 조직 무례 경험(IV)과 삶의 만족(DV)과의 관계에서 단순 매개하였다.

다음으로 조직 무례 경험(IV)과 삶의 만족(DV) 간의 관계에서 직무스트레스(M1)와 직무만족(M2)의 간접효과(-.0603)는 bootstrap의 상한값과 하한값 사이(-.1062 ~ -.0243)에 0이 존재하지 않아 간접효과가 검증되었다. 따라서 직무스트레스(M1)와 직무만족(M2)이 조직 무례 경험(IV)과 삶의 만족(DV)과의 관계에서 직렬 이중 매개효과가 검증되었다.

5. 논의 및 결론

본 연구는 보육교사를 대상으로 조직 무례 경험과 삶의 만족과의 관계에서 직무스트레스와 직무만족이 이중 매개하는지를 파악하여 삶의 만족을 증진시키기 위한 기초 자료를 제시하는데 목적이 있다. 연구의 결과를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 조직 무례 경험, 직무스트레스, 직무만족 및 삶의 만족 등 모든 변인들은 유의미한 상관관계를 보였다. 특히, 직무만족과 삶의 만족이 가장 높은 상관계수를 보였다. 이러한 연구결과는 임금, 근로조건 및 자원의 만족과 삶의 만족 간 상관성이 높다는 연구[20]와 일맥 상통하였다.

둘째, 직무스트레스와 직무만족은 조직 무례 경험과 삶의 만족의 관계에서 이중 매개역할을 하였다. 조직 무례 경험은 직무스트레스에 정적 영향을 미치고, 직무스트레스는 직무만족에 부적적인 영향을 미치며, 직무만족은 삶의 만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 직무스트레스가 개인의 직무와 관련된 요소들로 인하여 정상적인 직무를 수행하기 어렵거나 심리적·신체적 조건을 변화시키는 원인이라는 연구결과[34], 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향이 크다는 연구결과[35]와 일맥 상통하였다. 또한 일반인을 대상으로 한 일련의 연구들에서[36] 직무스트레스는 직무만족과 업무성과를 낮추고 조직 생산성을 저해한다고 한 결과와도 부분 일치하였다[35]. 따라서 조직 무례 경험을 예방하기 위해서는 일차적으로 보육시설 내에서 상사와 동료가 서로에게 상호존중, 배려, 인정, 예의 등을 중요시 하는 분위기를 조성하기 위한 교육을 정기적으로 실시하거나, 어린이집 내에서 평소에 협력, 평등, 인권 등을 주제로 한 토의, 세미나 등을 진행하는 것도 바람직할 것이다. 나아가서는 근무계약에 무례와 그의 처벌에 관한 내용도 포함하여 구성원에게 인지시키는 것도 필요하다.

결론적으로 본 연구는 보육환경에서 조직 무례 경험이 직무스트레스를 증가시키고, 이러한 직무스트레스는 직무만족을 감소시켜서 삶의 만족에 부정적인 영향을 주는 관계를 확인하였다.

연구의 한계점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 대상은 S시의 보육교사를 대상으로 하였으므로 연구의 결과를 지역적 특성이 다른 지역에 적용하는데는 한계가 있다. 후속 연구에서는 지역적 특성을 고려하여 3개 지역 이상에서 보육교사를 표집하고 조사하는 것이 필요하다.

둘째, 직무스트레스가 조직 무례 경험과 삶의 만족 간의 관계에서는 단순 매개역할을 하지 않은 것으로 나타났다. 이러한 이유를 본 연구에서는 검증하지는 않았으나 조직 무례 경험이 낮은 이유로 추측이 되지만 그 이유를 추수연구에서 구체적으로 검증할 필요가 있다.

References

- [1] M. R. Lee, J. W. Kim, Early Childhood Teachers' Psychological Well-being and Teachers' Commitment, Korean Society

- of Children's Literature & Education, (2011), Vol.12, No.2, pp.243-260.
- [2] G. Ding, Workplace Incivility: A Retrospective and Prospective Review, *Journal of Nanjing Normal University (Social Science Edition)*, (2012), No.4, pp.99-104.
- [3] H. S. Lee, Impact of income on subjective quality of life, *Korea Journal of Population Studies*, (2000), Vol.23, No.1, pp.91-117.
- [4] J. H. Bae, H. C. Shin, A study about influence On hotel Cooking employce's job StreSS Withorganizational Commitment: Focus On moderating effects on employee's Career, *Koreadin J Horel 4cinistrdion*, (2009), Vol.18, No.3, pp.119-131.
- [5] X. R. Zhao, H. Qu, R. Ghiselli, Examining the relationship of work–family conflict to job and life satisfaction: A case of hotel sales managers, *International Journal of Hospitality Management*, (2011), Vol.30, No.1, pp.46-54.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.04.010>
- [6] H. S. Kim, A study on the relationship of job stress, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of hotel employees, *Korean Journal of Tourism Research*, (2005), Vol.19, No.3, pp.203-225.
- [7] J. C. Park, J. Y. Park, The job stress and direct stability of the hotel employee on the job satisfaction and the impact of this job, *Tourism and Leisure Research*, (2008), Vol.20, No.2, pp.67-86.
- [8] J. H. Shin, Emotional labor and job stress worker of hotels and restaurants, *Tourism and Leisure Research*, (2011), Vol.23, No.1, pp.85-103.
- [9] H. C. Oh, S. Y. Jeong, A Study on the Casino Dealers' Job Stress and Job Satisfaction, *Journal of Tourism and Leisure Research*, (2007), Vol.19, No.1, pp.255-274.
- [10] D. H. Ha, J. S. Kim, Effects of job embeddedness and role stressors of hotel employees on job satisfaction, organizational commitment and turnover intention, *The Journal of Korea Academic Society of Tourism Management*, (2010), Vol.24, No.6, pp.173-191.
- [11] Y. S. Lee, S. G. Kim, The impact of teachers' compassion and positive psychological capital on children's rudeness and emotional involvement: Regulation effect of deep acting between compassion and positive psychological capital, *The Journal of Education Research*, (2018), Vol.3, No.1, pp.43-67.
- [12] M. M. Singh, M. Amiri, S. Sabbarwal, Role of job stress on job satisfaction, *International Journal of Management Studies*, (2019), Vol.6, No.4, pp.57-60.
- [13] T. A. Judge, S. Watanabe, Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship, *Journal of applied psychology*, (1993), Vol.78, No.6, pp.939-948.
DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.6.939>
- [14] E. J. Jung, S. B. Lee, The effect of positive sentiment on free will, self-efficacy, job satisfaction and life satisfaction:, *Tourism Research Journal*, (2018), Vol.32, No.5, pp.209-222.
- [15] L. M. Andersson, C. M. Pearson, Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace, *The Academy of management review*, (1999), Vol.24, No.3, pp.452-471.
DOI: <https://doi.org/10.2307/259136>
- [16] P. R. Johnson, J. Indvik, Slings and arrows of rudeness: Incivility in the workplace, *Journal of Management Development*, (2001), Vol.20, No.8, pp.705-714.
DOI: <https://doi.org/10.1108/eum000000005829>
- [17] G. H. Jang, S. J. Han, Relationship between rude behavior and knowledge concealment in the organization: Joe of the desire, *Korean Journal of Human Resources Development*, (2020), Vol.23, No.1, pp.193-220.
- [18] K. Montgomery, K. Kathleen, C. M. Kathleen, Accounting for differences in norms of respect: A study of assessments of incivility through the lenses of race and gender, *Group & Organization Management*, (2004), Vol.29, No.2, pp.248-268.
DOI: <https://doi.org/10.1177/1059601103252105>
- [19] D. C. Shin, D. M. Johnson, Avowed happiness as an overall assessment of the quality of life, *Social Indicators*

Research, (1978), Vol.5, pp.475-492.

DOI: https://doi.org/10.1007/part_00352944

- [20] B. H. Wang, A Study on the Relationship between Job Satisfaction and Life Satisfaction, *Economic Research guide*, (2008), No.12, No.31.
- [21] Y. X. Li, N. Zhao, Conflict to balance: new trend of the research between work and family, *J Henan Univ (Soc Sci)*, (2008), Vol.3, No.6, pp.141-146.
- [22] D. H. Ahn, M. J. Kang, The Effect of Job Stress on Job Satisfaction of Travel Agency Employees, *Culture Tourism Research*, (2003), Vol.5, No.1, pp.426-441.
- [23] H. B. Kim, Research on the restructuring of hotel companies, job stress and job satisfaction, *Hotel Management Research*, Korea Academic Society of Hotel Administration, (2004), Vol.13, No.4, pp.65-80.
- [24] S. M. Kwon, E. Y. Kim, Y. H. Choi, A Study on the variables affecting the Satisfaction with Life of the Early Childhood Teachers: Focusing on Burnout, Social Support, Satisfaction with Life, Empowerment, Life Stance, *Journal of Public Society*, (2019), Vol.9, No.1, pp.85-124.
DOI: [10.21286/jps.2019.02.9.1.85](https://doi.org/10.21286/jps.2019.02.9.1.85)
- [25] G. H. Kim, The mediation of job stress in the relationship between emotional labor and happiness of early childhood teachers, *The Korea Association of Child Care and Education*, (2018), No.109, pp.1-19.
DOI: <https://doi.org/10.37918/survey.2018.03.109.1>
- [26] E. K. Kim, S. E. Lee, The effects of job stress in the teacher-infant interaction of the childcare teacher's efficacy, *Korean Children's Media Society*, (2018), p.74.
- [27] J. H. Park, In a hotel company, the impact of impact on management trust, job satisfaction and organizational immersion, *Tourism Service Society*, (2009), Vol.9, No.1, pp.43-62.
- [28] Y. S. Choi, J. H. Lee, A Study of the Effect of Transformational Leadership to the Empowerment and Job Satisfaction of Hotel Workers, *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, (2012), Vol.26, No.6, pp.327-343.
- [29] Y. E. Kang, H. W. Chung, Relationship between director's emotional leadership perceived by childcare teachers and teachers' job satisfaction: mediating effects of organizational culture, *The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education*, (2019), Vol.24, No.2, pp.85-101.
DOI: <https://doi.org/10.20437/KOAECE24-2-04>
- [30] L. M. Cortina, V. J. Magley, J. H. Williams, R. D. Langhout, Incivility in the workplace: incidence and impact, *Journal of occupational health psychology*, (2001), Vol.6, No.1, pp.64-80.
DOI: <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- [31] D. F. Parker, T. A. DeCotiis, Organizational determinants of job stress, *Organizational behavior and human performance*, (1983), Vol.32, No.2, pp.160-177.
DOI: [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(83\)90145-9](https://doi.org/10.1016/0030-5073(83)90145-9)
- [32] A. H. Brayfield, H. F. Rothe, An index of job satisfaction, *Journal of applied psychology*, (1951), Vol.35, No.5, pp.307-311.
DOI: <https://doi.org/10.1037/h0055617>
- [33] J. S. Koo, E. G. Seo, A Concise Measure of Subjective Well-Being (COMOSWB): Scale Development and Validation, *Korean Psychological Journal: Social and Personality*, (2011), Vol.25, No.1, pp.95-113.
DOI: <https://doi.org/10.21193/kjspp.2011.25.1.006>
- [34] T. A. Beehr, J. E. Newman, Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review, *Personnel psychology*, (1978), Vol.31, No.4, pp.665-699.
DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
- [35] S. T. Hong, Annual sphere of the effect of the job stress of the combat pilot on the job satisfaction, *Hanseu University Master Thesis*, (2004)
- [36] Y. S. Jeong, The relationship between office workers' job stress and job satisfaction and job immersion, *Korea University, Master Thesis*, (2000)