

보육교사의 상사무례경험과 플로리싱의 관계에서 복지와 희망의 역할

김숙경^{1*}, 윤해연², 안계림², 서순민²

¹한서대학교 아동청소년상담심리학과 박사, ²선문대학교 통합의학학과 박사과정

The Roles of Welfare and Hope Between Boss Incivility Experience and Flourishing of Childcare Teachers

Suk-gyeong Kim^{1*}, Hea-yeon Yun², Kye-Lim Ahn², Soon-Min Suh²

¹Doctor, Department of Child and Adolescent Counseling Psychology, Hanseo University,

²Doctoral student, Department of Integrative Medicine, Sunmoon University

요약 본 연구는 보육교사 400명을 대상으로 상사무례경험과 플로리싱의 관계에서 복지와 희망이 단순 및 이중 매개하는지를 분석하여 플로리싱 증진을 위한 기초자료를 제공하는데 목적이 있다. 자료는 오프라인 설문지를 통하여 수집하였으며, SPSS PC+ Win ver. 25.0과 SPSS PROCESS macro ver. 4.1을 활용하여 분석하였고, 빈도분석, 신뢰도분석, 상관분석 및 이중 매개효과 분석을 실시하였다. 연구결과 첫째, 상사무례경험은 복지, 희망 및 플로리싱과 부적인 상관관계를 보였고, 복지, 희망 및 플로리싱은 서로 정적인 상관관계를 보였다. 둘째, 복지와 희망은 상사무례경험과 플로리싱의 관계에서 이중 매개역할을 하였다. 복지와 희망 두 매개변인은 무례경험이 플로리싱에 미치는 음(-)의 영향을 부분적으로 상쇄시키는 역할을 하였다. 결론적으로 복지와 희망의 이중 매개역할을 이용하여 플로리싱을 증진할 수 있음을 확인하였다.

키워드 : 무례, 복지, 희망, 플로리싱, 보육교사

Abstract This study aimed to provide basic data for the promotion of flourishing by analyzing whether welfare and hope mediated and double-mediated in the relationship between boss incivility and flourishing with 400 childcare teachers. The subjects of the survey were collected through offline questionnaires. The data were analysed using SPSS PC+ Win ver. 25.0 and PROCESS macro. Frequency, reliability, correlation, and double mediation effect analysis were performed. As a result of the study, first, experience of incivility from bosses showed a negative correlation with welfare, hope, and flourishing. welfare, hope and flourishing showed a positive correlation with each other. Second, welfare and hope played a double mediating role in the relationship between boss and co-worker incivility and flourishing. Welfare and hope played a role in partially offsetting the negative (-) effect of incivility on flourishing. The conclusion of this study confirmed that the promotion of flourishing can be promoted by using the dual mediating role of welfare and hope.

Key Words : Boss incivility, Welfare, Hope, Flourishing, Childcare teacher

1. 서론

행복의 지속적인 상태인 플로리싱(flourishing)은 인간 최대의 목표이자 삶의 원동력이다. 영유아에게 보육서비스를 제공하는 보육교사에게도 예외는 아니다. 보육교사의 높은 플로리싱은 영유아에게 그대로 전달되어 보육서비스의 질을 높여주므로 플로리싱은 보육교사에게 매우 중요한 변인이다. 이러한 플로리싱에 부정적인 영향을 미치는 변인 중 하나는 무례경험이다. 무례(incivility)는

법적인 제재 대상은 아니지만 세계보건기구(WHO)가 학대의 한 유형으로 인정하고 있어 심각한 반사회적 행동으로 간주된다[1]. 이러한 무례는 개인에게는 스트레스[2], 우울[3], 낮은 삶의 만족감[4]을 일으키는 원인이고, 직장에서는 조직에 대한 애착 감소, 업무 집중도 저하, 업무 성과 하락 등을 유발하여[5] 개인 및 조직에 미치는 영향이 심각하다. 특히, 무례가 지속되면 인간이 추구하고자 하는 최대의 목표인 플로리싱에까지 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고되어[6-8] 이의 해결을 위한 학문적 노

*Corresponding Author : Suk-gyeong Kim(fdeer333@naver.com)

Received August 6, 2022

Accepted November 20, 2022

Revised September 2, 2022

Published November 28, 2022

력이 필요하다.

이의 해결을 위해 무례에는 부정적인 영향을, 플로리싱에는 긍정적인 영향을 미치는 복지와 희망을 선행연구에 근거하여 매개변인으로 선정하였으며, 이 두 변인을 이중 매개변인으로 활용하여 플로리싱 증진을 위한 적절한 방안인지 확인하고자 하였다.

무례경험은 복지를 낮추는 원인으로 보고되었고[9], 복지는 플로리싱에 긍정적인 영향을 미치는 변인이어서 [10] 복지가 무례경험과 플로리싱의 관계에서 매개할 것으로 예측된다. 또한 무례경험은 희망에 부정적인 영향을 미치고[11] 희망은 플로리싱에 긍정적인 영향을 주어[12] 희망이 무례경험과 플로리싱의 관계에서 매개할 것으로 예측된다. 뿐만 아니라 선행연구에 의하면 복지와 희망은 상호 관련성이 높아[13] 복지가 희망에 정적인 영향을 미칠 것으로 예상된다. 즉, 복지를 제1 매개변수로, 희망을 제2 매개 변수로 설정하여 복지와 희망이 보육교사의 상사무례경험과 플로리싱의 관계에서 단순 및 이중 매개 역할을 하는지를 분석하여 무례경험으로 인한 부정적 영향을 해소할 방안을 모색하는 것이 필요하다.

한편 보육교사의 무례경험 연구는 소수에 불과하고 [14,15] 무례경험이 플로리싱에 미치는 부정적인 영향을 해결하기 위한 개입방안 마련을 위한 연구는 더욱 부족하다.

이에 본 연구는 보육교사를 대상으로 상사무례경험과 플로리싱의 관계에서 복지와 희망의 이중 매개효과를 검증하여 플로리싱 증진을 위한 기초자료를 제공하는데 연구의 목적이 있다.

연구문제는 첫째, 상사무례경험, 플로리싱, 복지, 희망의 상관관계는 어떠한가? 둘째, 젠더, 연령, 교육수준 및 근무연수를 통제한 상태에서 복지와 희망은 상사무례경험과 플로리싱의 관계에서 이중 매개하는가? 이다.

2. 이론적 배경

2.1 무례경험과 플로리싱의 관계

무례(incivility)란 의도는 분명하지 않지만, 사회적 기준에서 낮은 폭력성을 지닌 반사회적인 행동을 지칭한다 [16]. 조직 내 무례는 가장 낮은 수준의 반생산적 행동이며, 상대방에 대한 불쾌한 시선, 무시와 배제, 언어적·비언어적 행위를 포함하는 모든 종류의 존중하지 않는 행위를 포함하는 개념이다[17]. 또한 직장 내 무례(workplace incivility)란 상호 존중의 규범을 어기는 것으로 뚜렷한

목적없이 상대방에게 해를 끼치고자 하는 비교적 약한 강도의 일탈행위를 일컫는다[16].

무례경험은 극심한 스트레스는 물론[9], 불안이나 우울, 낮은 자기효능감 등으로 피해자 자신뿐만 아니라 조직의 성과에도 악영향을 초래한다[18]. 뿐만 아니라 무례가 직무만족과 정신건강에 부정적인 영향을 미치고, 특히 개인의 무례경험은 이직의도에 직접적인 영향을, 신체건강에 부분적인 영향을 미치는 것으로 보고되었다[19]. 결과적으로 무례경험은 삶의 질에 부정적 영향을 줄 뿐만 아니라 본 연구의 종속변인인 플로리싱에도 부정적인 영향을 미친다.

한편 플로리싱(flourishing)은 자기보고식 삶의 만족 척도로 행복을 측정하는 것은 기본에 따라 행복의 수준이 달라질 수 있다는 점과 삶의 만족을 측정하는 행복이 유쾌하고 즐거운 기분에만 초점이 맞추어지는 경향이 있다는 점에서 한계가 존재한다고 하여 새로 등장한 개념이다 [20]. 플로리싱은 심리학적, 생물학적 성장 발달을 의미하는 라틴어 'flor'에서 유래되었으며[21], 더이상 바랄 것이 없는 수준의 최적 상태 즉, 높은 수준의 웰빙을 뜻하고, 인간이 지속적으로 행복을 증진시키며 자신의 능력과 잠재력을 발휘하는 상태를 지칭한다[20].

플로리싱을 구체적으로 개념화한 학자는 Keyes[22]인데 그는 플로리싱의 구성요소를 사회적 관계를 강조하면서 수용과 긍정적인 관계, 삶의 목적, 긍정적인 정서, 자율성, 성장, 삶의 만족, 환경 숙달과 더불어 사회적 안녕감과 관련된 사회적 일관성·통합·수용·실현·기여로 설명하였다. Diener[23]는 플로리싱이 긍정적인 관계, 낙관성, 자기수용, 삶의 의미와 목적, 몰입, 유능감, 사회적 기여로 구성된다고 하였다. 그리고 Seligman[20]은 구성요소를 PERMA 모델을 통하여 5가지로 정리하였다. 즉 긍정적 정서(Positive emotions), 몰입(Engagement), 관계(Relationships), 의미(Meaning) 및 성취(Accomplishments)로 구성되어 있다고 하였다.

플로리싱이 높은 사람은 무엇인가를 시도하고 잘 살아 가며[24], 삶에서 자신의 잠재능력, 감정, 행동 및 생각 등을 발현함으로써 지속 가능한 삶을 이루는 특징을 갖는다 [25]. 플로리싱이 높은 사람은 중요한 활동에서 능력을 발휘하여 유능하게 수행하고 자기 자신을 존중하며, 목적 있는 삶을 지향하여 다른 사람들로부터 존경과 지지를 받아 보람있는 관계를 형성해 서로의 행복에 기여한다[23].

한편 무례경험은 이러한 플로리싱, 행복 및 삶의 만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고되어있다. 동료

및 고객 무례경험이 종사자의 웰빙에 부정적인 영향을 미치고[6], 간호전공 대학생들을 대상으로 한 연구에서도 강의실과 임상실습 시 무례경험은 학습과 웰빙에 부정적인 영향을 주었으며[7], 고객 무례경험이 웰빙과 삶의 질에 부정적인 영향을 미치는 것으로[8] 보고되었다.

이러한 선행연구들을 근거로 본 연구는 보육교사가 경험하는 상사무례경험이 플로리싱에 부적인 영향을 미치고 매개변수인 복지와 희망은 이러한 부적인 영향을 어느 정도 상쇄하는지를 규명하고자 하였다.

2.2 복지의 매개효과

복지는 '복지 후생'이라고도 하며 조직이 구성원과 그의 가족의 생활수준을 증진시키기 위한 임금 이외의 급여를 총칭하는 말로 사용된다[26]. 정부는 복지를 기업내 근로후생복지라는 용어를 사용하고 '임금과 기본근로조건' 이외에 부가적으로 기업부담 하에서 제공되는 '편익'이라 규정하였다[27]. 이러한 정의들은 복지의 학문적 개념이나 실질적인 개념이 일치하는 경향이다. 구체적으로 복지는 업무 수행 욕구를 촉진하는 급여 이외의 간접 보상이며 휴가, 방학, 퇴직금, 사회보험, 상여금, 종사자를 위한 서비스를 제공하는 편의시설 등을 의미한다[28]. 또한 급여 및 각종 수당이 직접보상의 범주라면 복지는 간접보상의 형태를 취하며, 4대 보험, 건강검진, 각종 휴가, 휴게시설과 같은 복지 요소들을 포함한다[29]. 이러한 시각에서 보육교사들의 복지는 미흡한 경제활동과 근무환경, 건강, 휴식, 그리고 사생활 등의 예방 치료 보상, 개선을 통하여 안정된 생활의 보장과 사회 심리적 욕구를 만족시켜주는 중요한 영역을 포함하고 있다[30].

한편 상사무례경험은 물질적인 복지보다는 심리적 복지를 낮추는 원인으로 밝혀졌다. 직장 내 무례경험은 스트레스는 물론[9], 낮은 자기효능감, 불안이나 우울 등으로 피해자에게 부정적 영향을 줄 뿐만 아니라 조직의 성과에 악영향을 초래하였다[18]. 따라서 무례경험은 건강, 안정된 생활 및 심리적 불안정 등 복지 요인을 낮추어 무례경험이 복지에 부정적인 영향을 미치는 것으로[9] 판단된다.

한편 복지는 플로리싱에 정적인 영향을 미치는 변인이다[10]. 물질적인 영역의 복지뿐만 아니라 심리적인 복지인 안정감과 욕구 충족 등은 플로리싱에 정적인 영향을 준다. 이러한 선행연구를 고찰한 결과 무례경험이 복지에 유의미한 영향을 미치고, 복지는 플로리싱에 유의미한 영

향을 미치므로 복지가 무례경험과 플로리싱의 관계에서 매개역할을 할 것으로 예측되어 보육교사를 대상으로 검증하고자 하였다.

2.3 희망의 매개효과

희망은 자신이 원하는 목표에 대하여 동기적 에너지를 가지고, 구체적인 경로들을 통하여 그 목표를 달성하는 기질(disposition) 또는 개인의 특질(trait)로 정의된다[31]. Snyder[32]은 인간의 목표추구 과정과 관련하여 희망의 개념을 정의하고, 희망의 하위요소로서 주도사고(agency)와 경로사고(pathways)를 제안하였다. 주도사고는 희망의 동기적 측면으로 자기 자신이 목표를 향해 계속 나아가도록 하는 의지와 관련있으며, 이때 의지(will)는 할 수 있다(can)보다 더욱 강력한 실천력과 확신을 포함하고 있다[33]. 경로사고는 목표획득이 가능한 방법을 생성하는 것과 관련된 것으로서 목표를 달성하기 위하여 스트레스에 대처하며 목표획득을 위한 다양한 대안을 찾는 것과 그러한 능력에 대한 지각을 의미한다[31].

주도사고와 경로사고로 구성된 희망이 높은 사람은 성공에 초점을 두어 긍정적인 정서 심리 상태의 지속이 쉬우며 모든 일에 도전정신을 가지고 임한다는 특징을 가진다[31]. 또한 희망이 높은 사람은 실패보다는 성공에 초점을 맞추고, 도전정신을 가지며 목표 달성에 대해 높은 가능성을 생각하는 등 비교적 긍정적인 정서 상태를 보인다.

한편 무례경험은 희망에 부적인 영향을 미치고[11] 플로리싱에 정적인 영향을 주어[12] 희망은 무례경험과 플로리싱의 관계에서 매개역할을 할 것으로 예측된다. 또한 희망의 매개역할도 실증적으로 보고되었는데, 대학생을 대상으로 한 연구에서 주도사고와 경로사고로 구성된 희망은 심리적 취약성이 주관적 웰빙에 미치는 부적인 영향을 상쇄하는 매개역할을 하였으며[34], 중학생을 대상으로 한 연구에서도 희망은 사회적 지지가 학교 소진(school burnout)에 미치는 부정적 영향을 상쇄하는 것으로 보고되었다[35]. 따라서 선행연구 결과 무례경험이 희망에 영향을 미치고, 희망은 플로리싱에 영향을 미침으로 희망이 보육교사를 대상으로 무례경험과 플로리싱의 관계에서 매개역할을 하는지를 검증하고자 하였다.

2.4 복지와 희망의 관계

이중 매개효과는 두 개의 이중 매개변인의 관계가 유

의미한 영향을 미치는 관계이어야 한다. 따라서 첫 번째 매개변수인 복지와 두 번째 매개변수인 희망의 영향 관계를 유사 선행연구를 통하여 고찰하였다.

881명의 대학생 표본을 대상으로 한 연구에서 복지와 희망 간에 정적인 관계를 보였으며[36], O'Sullivan[37]도 대학생을 대상으로 한 연구에서 복지와 희망 및 삶의 만족도 사이에 정적인 상관관계가 있음을 규명하였다. Magaletta & Oliver[38]의 연구에서 삶의 만족도를 예측하는 가장 중요한 변수는 희망이었다. 또한 심각한 정신 질환이 있는 개인을 대상으로 한 연구에서 희망과 주관적 웰빙 사이의 관계에서 희망과 욕구의 매개효과를 분석한 결과 희망이 욕구보다 강력한 예측 변수라고 밝혔다[39]. Slezackova & Krafft[40]는 삶의 만족도, 지각된 희망, 기질적 희망과 삶의 의미감 사이에 유의미한 상호 상관관계가 있는 것으로 보고하였고, 선행회귀분석에서는 지각된 희망, 성향적 희망, 삶의 의미감이 삶의 만족도를 독립적으로 예측하는 것으로 나타났으며, 특히, 지각된 희망은 조사된 모든 변수 중 삶의 만족도와 가장 가까운 관계를 보였다. 이러한 선행연구를 볼 때 복지와 희망은 상관관계 및 인과관계가 있는 것으로 판단되어 복지를 첫 번째 매개변수, 희망을 두 번째 매개변수로 투입하여 이들 두 변인이 무례경험과 플로리싱의 관계에서 이중 매개역할을 하는지 보육교사를 대상으로 검증하고자 하였다.

3. 연구방법

3.1 연구모형

선행연구를 토대로 상사무례경험이 젠더, 연령, 교육 수준 및 근무연수를 통제한 상태에서 복지와 희망을 경유하여 플로리싱에 영향을 미치는지를 규명하기 위한 연구모형을 Fig. 1과 같이 설정하였다. 본 모형은 PROCESS macro의 모형 6번의 분석절차를 따라서 분석되었다.

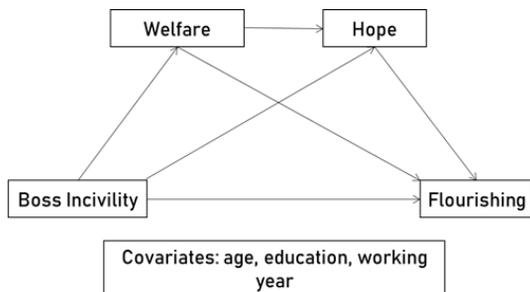


Fig. 1. Research model

3.2 조사대상 및 자료수집방법

조사대상은 S특별자치시와 충청남도의 H군과 Y군에 소재한 어린이집에 근무하는 보육교사 500명을 유의표집하였다. 자료는 설문조사를 활용하여 수집하였다. 설문조사는 사전에 연구자가 어린이집에 전화로 설문조사에 대한 협조를 구하고, 이에 동의한 어린이집에 직접 방문하여 설문지를 배포하고 응답자 작성 후 즉시 회수하였다. 미회수 및 응답이 부족한 설문지를 제외하고 분석에 활용된 전체 대상자 수는 총 400명이었다.

조사대상자들의 성별은 여자 400명으로, 연령은 50세 이상이 131명(32.8%)으로 가장 많았고, 그다음은 41세~50세 미만 117명(29.3%), 30세 미만 57명(14.3%) 순이었다. 학력은 전문대 졸업 195명(48.8%)으로 절반에 가깝게 많았으며, 그다음은 대학교 졸업 이상 151명(37.8%), 고등학교 졸업 이하 53명(13.3%) 순이었다. 근무연수는 3년 미만 95명(23.8%), 10년 이상 92명(23%), 5~8년 이하 89명(22.3%)의 비율로 유사했고, 3~5년 미만 67명(16.8%) 순이었다.

3.3 조사도구

3.3.1 상사무례경험

상사무례경험은 Cortina[41]가 개발하고 서창적[42]이 사용한 척도를 사용하였다. 상사무례경험은 총 5문항으로 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지 5점 Likert 척도이며, 점수가 높을수록 상사무례경험이 많음을 의미한다. 본 연구에서 상사무례경험의 신뢰도 Cronbach's α 는 .903이었다.

3.3.2 복지

복지 척도는 여성가족부와 한국청소년정책연구원의 청소년수련시설 종합평가 편람에서 복지를 측정하는 항목을 척도로 활용하였다. 이 척도는 총 12문항(휴가, 병가, 포상, 교육훈련 지원 등)으로 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지 5점 Likert 척도이며, 점수가 높을수록 복지가 높음을 의미한다.

3.3.3 희망

희망은 Snyder[43]의 척도를 최윤희 등[44]이 타당화한 한국판 희망척도(K-DHS)를 사용하였다. 이 척도는 총 8문항으로 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지 5점 Likert 척도이며, 점수가 높을수록

희망이 높음을 의미한다. 본 연구에서 희망척도의 신뢰도 Cronbach's α 는 .919 이었다.

3.3.4 플로리싱

플로리싱은 Seligman[20]의 웰빙이론에 기반해 제작된 Bulter & Kern[45]의 긍정적 정서(Positive emotion, P), 몰입(Engagement, E), 관계(Relationship, R), 의미(Meaning, M), 성취(Accomplishment, A)의 PERMA-Profiler를 전정에[46]가 번역하여 수정·보완한 도구를 사용하였다. 이 척도는 긍정적 정서, 몰입, 관계, 의미, 성취의 총 5개 하위요소로 이루어져 있으며, 긍정적 정서 3문항, 몰입 3문항, 관계 3문항, 의미 3문항, 성취 3문항으로 총 15 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지 5점 Likert 척도이며, 점수가 높을수록 플로리싱이 높음을 의미한다. 본 연구에서 이 척도의 신뢰도 Cronbach's α 는 .959 이었다.

3.3.5 통제변수

통제변수로 젠더, 연령, 교육수준 및 근무연수를 조사하였다. 젠더[47], 연령[48], 교육수준[49] 및 근무연수[50]는 종속변인인 플로리싱에 영향을 미치는 변인으로 밝혀져 본 연구에서 통제되었다. 반면 젠더는 조사 대상 모두가 여성이어서 통제변수를 활용하지 않았다.

3.4 자료분석

본 연구에서는 SPSS PC+ Win ver. 25.0과 SPSS PROCESS macro ver. 4.1을 활용하였고, 기초 분석을 위해 빈도분석을 하였고, 신뢰도를 파악하기 위해 내적 일관성 계수인 Cronbach's α 값을 산출하였다. 변인간 상관관계를 파악하기 위해 Pearson 상관분석을 하였다. 무례경험과 플로리싱의 관계에서 복지와 희망의 이중 매개효과 검증을 위해 SPSS PROCESS macro의 6번 모델을 적용하여 분석하였다. 매개효과 검증 시 bootstrapping 방법을 활용하였고, bootstrap 샘플 수는 5,000개, 신뢰수준은 95%로 설정하였다.

4. 연구결과

4.1 상관관계

변인 간 상관관계를 파악하기 위해서 Pearson의 상관분석을 하였고, 분석 결과는 Table 1과 같다. 상사 무례 경험, 복지, 희망 및 플로리싱 간에 유의미한 상관관계가

있었다. 상사무례경험은 복지($r=-.436, p<.01$), 희망($r=-.353, p<.01$), 플로리싱($r=-.558, p<.01$)과는 부적인 상관관계를 보였다. 복지는 희망($r=.441, p<.01$) 및 플로리싱($r=.532, p<.01$)과 정적인 상관관계가 있었고 희망과 플로리싱은 정적인 상관관계($r=.631, p<.01$)가 있었다. 이중 플로리싱과 희망의 상관관계수($r=.631, p<.01$)가 높았다.

주요 변인들의 기술통계 분석결과 상사무례경험 ($M=1.6378$)은 중앙값 3점보다 낮았으나, 희망($M=3.3992$), 복지($M=3.3992$) 및 플로리싱($M=3.9201$)은 중앙값보다 높았다.

Table 1. Correlation analysis of main variables and descriptive statistics

| | Boss Incivility | welfare | Hope | Flourishing |
|-----------------|-----------------|---------|-------|-------------|
| Boss Incivility | 1 | | | |
| Welfare | -.43** | 1 | | |
| Hope | -.36** | .44** | 1 | |
| Flourishing | -.56** | .53** | .64** | 1 |
| M | 1.64 | 3.39 | 3.63 | 3.92 |
| SD | 0.60 | 0.78 | 0.64 | 0.55 |

** $p<.01$

4.2 복지와 희망의 이중 매개효과

복지와 희망의 이중매개효과를 검증하기 위하여 Hayes[51]가 제안한 PROCESS macro Model 6번의 분석절차에 따라서 분석한 결과는 Table 2과 같다. 먼저 종속변수 모델을 보면 상사무례경험이 플로리싱에 부적인 유의미한 영향을 주어($-.3046, p<.001$), 상사무례경험이 플로리싱을 낮추는 원인이었다.

다음으로 단순 및 이중 매개효과를 분석하였다. 첫째, 매개변수 모델 1을 보면 상사무례경험이 복지(M1)에 유의미한 부적 영향을 주었고($-.5618, p<.001$), 종속변수 모델을 보면 복지(M1)은 플로리싱에 유의미한 정적 영향을 주어($.1471, p<.001$) 복지가 상사무례경험과 플로리싱의 관계에서 단순 매개하였다. 둘째, 매개변수 모델 2를 보면 상사무례경험은 희망(M2)에 유의미한 부적 영향을 주었고($-.2198, p<.001$), 종속변수 모델을 보면 희망(M2)은 플로리싱에 유의미한 정적 영향을 주어($.3645, p<.001$) 희망이 상사무례경험과 플로리싱의 관계에서 단순 매개하였다. 셋째, 매개변수 모델 1을 보면 상사무례경험은 복지(M1)에 유의미한 부적 영향을 주었고($-.5618, p<.001$), 복지(M1)은 희망(M2)에 유의미한 정적 영향을 주었으며($.2903, p<.001$), 희망(M2)은 플로리

Table 2. Dual mediating effect analysis of welfare and hope between boss incivility and flourishing

| Classification | | Mediating variable model 1 (DV: welfare) | | | Mediating variable model 2 (DV: Hope) | | | Dependent variable model (DV: Flourishing) | | |
|--|-----------------|---|-----|----------|--|---------------------|----------|---|-----|----------|
| | | Coeffect | se | t value | Coeffect | se | t value | Coeffect | se | t value |
| Constant | | 4.38 | .18 | 24.05*** | 2.80 | .23 | 12.38*** | 2.48 | .17 | 14.26*** |
| IV | Boss incivility | -.56 | .06 | -9.53*** | -.23 | .05 | -4.34*** | -.30 | .03 | -8.69*** |
| M1 | Welfare | | | | .29 | .04 | 7.20*** | .14 | .02 | 5.19*** |
| M2 | Hope | | | | | | | .37 | .03 | 11.17*** |
| Covariates | Age | .00 | .03 | .04 | .03 | .02 | 1.60 | .05 | .01 | 3.37*** |
| | Education | .02 | .04 | .54 | .05 | .04 | 1.39 | -.02 | .02 | -.88 |
| | Working year | -.03 | .02 | -1.37 | -.01 | .02 | -.72 | -.01 | .01 | -1.04 |
| Classification | | Effect | | BootSE | | Confidence interval | | | | |
| | | | | | | LLCI | | ULCI | | |
| Total effect | | -.52 | | .04 | | -.60 | | -.45 | | |
| Direct effect | | -.30 | | .03 | | -.37 | | -.23 | | |
| Total indirect effect | | -.22 | | .03 | | -.28 | | -.17 | | |
| Boss incivility→Welfare→Flourishing | | -.08 | | .02 | | -.12 | | -.04 | | |
| Boss incivility→Hope→Flourishing | | -.08 | | .02 | | -.13 | | -.04 | | |
| Boss incivility→Welfare→Hope→Flourishing | | -.06 | | .01 | | -.09 | | -.04 | | |

***p<.001

() is reference variable.

상에 유의미한 정적 영향을 주어(.3645, p<.001) 복지와 희망이 상사무례경험과 플로리싱의 관계에서 이중 매개하였다. 단순 매개 및 이중 매개효과를 bootstrapping 방법을 활용하여 검증한 결과 95%신뢰구간 내에서 bootstrap 하한값과 상한값 사이에 0이 존재하지 않아 모두 유의미하였다.

5. 논의 및 결론

본 연구는 보육교사를 대상으로 무례경험과 플로리싱의 관계에서 복지와 희망의 이중 매개효과를 검증하여 플로리싱 증진을 위한 기초자료를 제공하는데 연구의 목적이 있다. 먼저 상관분석을 통하여 변인간 상관관계를 분석하였다. 상사무례경험은 플로리싱과 부적인 상관관계를 보였다. 즉, 개인의 무례경험은 플로리싱과 반비례하였다. 이러한 결과는 무례경험이 웰빙 및 행복과 부적 상관관이 있다는 연구결과[6,17,19]와 일치하였다. 나아가서 무례경험은 복지와 희망과도 부적인 상관관계를 보였다. 즉, 무례경험이 증가하면 복지 및 희망이 낮아졌다. 이러한 결과도 복지가 무례경험과 부적 상관관이 있다는 연구결과[52,53]와 일맥상통하였다. 반면 복지, 희망 및 플로리싱은 정적 상관관계가 있었다. 복지 및 희망이 증가하면 플로리싱도 함께 증가하였으며, 이러한 상관관계 결과는 복지가 플로리싱과 정적 관계에 있다는 연구의 결과[54,55]와 일치하였다.

다음으로 단순매개 및 이중 매개효과를 검증하였다. 단순 매개효과 검증결과 복지와 희망은 상사무례경험과 플로리싱의 관계에서 단순 매개효과가 검증되었다. 이러한 결과는 복지가 매개한다는 연구결과[56], 그리고 희망이 매개한다는 연구결과[35,37]와 맥락을 같이 하였다. 따라서 보육교사가 무례경험으로 인하여 플로리싱이 감소할 경우 복지를 향상시키거나 희망을 향상시키는 방안을 고려할 수 있음을 시사하였다.

또한 복지와 희망의 결합은 상사무례경험과 플로리싱의 관계에서 이중 매개효과가 검증되었다. 이러한 두 매개변인은 무례경험이 플로리싱에 미치는 음(-)의 영향을 부분적으로 상쇄시키는 역할을 하였다. 따라서 복지와 희망의 이중 매개효과를 활용하여 무례경험이 플로리싱에 미치는 부적 영향을 상쇄시키는 전략으로 활용할 수 있음을 시사하였다. 따라서 정부는 복지수준의 향상은 물론 보육교사는 희망증진 프로그램을 통하여 희망을 증진시키는 것이 필요하다.

이러한 연구결과에도 불구하고 본 연구에서 매개변수로 복지와 희망만을 활용하였다. 연구결과에 의하면 복지와 희망의 간접효과 음(-)의 효과를 보이고 있어 복지와 희망의 변수로는 무례경험이 플로리싱에 미치는 음(-)의 영향을 완전히 상쇄하는데는 부족하였다. 따라서 추후 연구에서 무례경험이 있더라도 플로리싱을 크게 낮추지 않는 다양한 매개변인을 탐색하여 규명할 필요가 있다. 또

한 동료무례경험이 플로리싱에 미치는 연구도 필요하다. 이러한 한계에도 불구하고 본 연구는 상사무례경험이 플로리싱에 미치는 영향에서 복지와 희망의 역할을 규명한 선도적 연구라는데 큰 의미가 있다 하겠다.

REFERENCES

- [1] A. Muddiman. (2017). Personal and public levels of political incivility. *International Journal of Communication, 11(21)*, 3182-3202.
- [2] G. A. Adams & J. R. Webster. (2013). Emotional regulation as a mediator between interpersonal mistreatment and distress. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 22(6)*, 697-710. DOI : 10.1080/1359432X.2012.698057
- [3] S. Lim & A. Lee. (2011). Work and nonwork outcomes of workplace incivility: - 37 - Does family support help?. *Journal of Occupational Health Psychology, 16(1)*, 95-111. DOI : 10.1037/a0021726
- [4] K.. Miner-Rubino & W. D. Reed. (2010). Testing a moderated mediational model of workgroup incivility: The roles of organizational trust and group regard. *Journal of Applied Social Psychology, 40(12)*, 3148-3168. DOI : 10.1111/j.1559-1816.2010.00695.x
- [5] C. L., Porath & C. M. Pearson. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics, 39(1)*, 64-71. DOI : 10.1016/j.orgdyn.2009.10.006
- [6] K. A.. Arnold & M. M. Walsh. (2015). Customer incivility and employee well-being: Testing the moderating effects of meaning, perspective taking and transformational leadership. *Work & Stress, 29(4)*, 362-378. DOI : 10.1080/02678373.2015.1075234
- [7] J. Vuolo. (2018). Student nurses' experiences of incivility and the impact on learning and emotional wellbeing. *Journal of nursing education and practice, 8(4)*, 102-111. DOI : 10.5430/jnep.v8n4p102
- [8] M. A.. Baker & K. Kim. (2020). Dealing with customer incivility: The effects of managerial support on employee psychological well-being and quality-of-life. *International Journal of Hospitality Management, 87*, 102503.
- [9] H. K. Spence Laschinger, M. Leiter, A. Day & D. Gilin. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of nursing management, 17(3)*, 302-311. DOI : 10.1016/j.ijhm.2020.102503
- [10] M. Orton. (2011). Flourishing lives: the capabilities approach as a framework for new thinking about employment, work and welfare in the 21st century. *Work, employment and society, 25(2)*, 352-360. DOI : 10.1177/0950017011403848
- [11] L. A. Sparks, C. J. Trentacosta, M. R. Hicks, P. Kernsmith & J. Smith-Darden. (2021). Hope as a Protective Factor: Relations to Adverse Childhood Experiences, Delinquency, and Posttraumatic Stress Symptoms. *Journal of Child and Family Studies, 30(12)*, 3005-3015. DOI : 10.1007/s10826-021-02119-7
- [12] C. S., Lee, S. U. Park & Y. K. Hwang. (2016). The structural relationship between mother's parenting stress and child's well-being: The mediating effects of mother's growth mindset and hope. *Indian Journal of Science and Technology, 9(36)*, 1-6. DOI : 10.17485/ijst/2016/v9i36/102702
- [13] F., Sepehrian-Azar, N., Mohammadi, Z., Badalpoor & V. Norozzadeh. (2016). The relationship between hope and happiness with marital satisfaction. *Journal of health and care, 18(1)*, 37-44.
- [14] G. H. Shin. (2016). Effect of childcare teachers' workplace rudeness, burnout, and teacher efficacy on job satisfaction. *Journal of Digital Convergence, 14(8)*, 371-381. DOI : 10.14400/JDC.2016.14.8.371
- [15] S. R. Choi (2021). The moderating effect of TMX on the effect of teachers' rudeness experience on organizational conflicts in early childhood education institutions. *Learner-Centered Curriculum Education Research, 21*, 21-30.
- [16] L. M. Anderson & C. M. Pearson. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of management review, 24(3)*, 452-471. DOI : 10.5465/amr.1999.2202131
- [17] S. Lim & L. M. Cortina. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: the interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal of applied psychology, 90(3)*, 483. DOI : 10.1037/0021-9010.90.3.483
- [18] B. Estes & J. Wang. (2008). Integrative literature review: Workplace incivility: Impacts on individual and organizational performance. *Human Resource Development Review, 7(2)*, 218-240. DOI : 10.1177/1534484308315565
- [19] S. Lim, L. M. Cortina & V. J. Magley. (2008). "Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes". *Journal of Applied Psychology, 93(1)*, 95-107. DOI : 10.1037/0021-9010.93.1.95

- [20] M. E. Seligman. (2011). Flourish: a visionary new understanding of happiness and well-being. Policy, 27(3), 60-1. NY: Free Press.
- [21] F. A. Huppert & T. T. So. (2013). Flourishing across Europe: Application of a new conceptual framework for defining well-being. *Social indicators research*, 110(3), 837-861. DOI : 10.1007/s11205-011-9966-7
- [22] C. L. M. Keyes. (2002). The mental health continuum: from languishing to flourishing in life. *Journal of Health and Social Research*, 43(2), 207-222. DOI : 10.2307/3090197
- [23] E. Diener, W. Ng, J. Harter & R. Arora. (2010). Wealth and happiness across the world: material prosperity predicts life evaluation, whereas psychosocial prosperity predicts positive feeling. *Journal of personality and social psychology*, 99(1), 52. DOI : 10.1037/a0018066
- [24] B. Michalec, C. Keyes & S. Nalkur. (2009). Flourishing.
- [25] T. R. Shannon. (2018). An introduction to the world-system perspective. *Routledge*. DOI : 10.4324/9780429494154
- [26] J. T. Choi. (1983). Symposium: Business and Social Policies of Korean Companies - Focusing on the Labor Market in particular. *Journal of Korean National Economy*, 2, 240-265.
- [27] Ministry of Labor (1988). Direction of Legislation of In-house Labor Welfare Fund System (1998). Ministry of Labor
- [28] K. T. Kwon. (1990). *A study on the teachers' job stress and coping methods*. Master dissertation. Kyungpook National University. Daegu.
- [29] Y. J. Im. (2011). Happiness and Positive Psychotherapy. *Proceedings of the Korean Association for Mental Health and Social Welfare*, 55-72.
- [30] S. I. Park. (1988). Development direction of public worker welfare. *The Future of Work Welfare in Korea, Korea Workers' Compensation and Welfare Corporation*.
- [31] C. R. Snyder. (1994). The psychology of hope: You can get there from here. *Simon and Schuster*.
- [32] C. R. Snyder, L. M. Irving & J. R. Anderson. (1991). Hope and health. *Handbook of social and clinical psychology: The health perspective*, 162, 285-305.
- [33] C. R. Snyder. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological inquiry*, 13(4), 249-275. DOI : 10.1207/S15327965PLI1304_01
- [34] S. A. Satici. (2016). Psychological vulnerability, resilience, and subjective well-being: The mediating role of hope. *Personality and Individual Differences*, 102, 68-73. DOI : 10.1016/j.paid.2016.06.057
- [35] A. Gungor. (2019). Investigating the relationship between social support and school burnout in Turkish middle school students: The mediating role of hope. *School Psychology International*, 40(6), 581-597. DOI : 10.1177/0143034319866492
- [36] A. Demirli, M. Türkmen & R. S. Arık. (2015). Investigation of dispositional and state hope levels' relations with student subjective well-being. *Social Indicators Research*, 120(2), 601-613. DOI : 10.1007/s11205-014-0607-9
- [37] G. O'Sullivan. (2011). The relationship between hope, eustress, self-efficacy, and life satisfaction among undergraduates. *Social indicators research*, 101(1), 155-172. DOI : 10.1007/s11205-010-9662-z
- [38] P. R. Magaletta & J. M. Oliver. (1999). The hope construct, will, and ways: Their relations with self-efficacy, optimism, and general well-being. *Journal of clinical psychology*, 55(5), 539-551. DOI : 10.1002/(SICI)1097-4679(199905)55:5<539::AID-JCLP2>3.0.CO;2-G
- [39] S. Werner. (2012). Subjective well-being, hope, and needs of individuals with serious mental illness. *Psychiatry research*, 196(2-3), 214-219. DOI : 10.1016/j.psychres.2011.10.012
- [40] A. Slezackova & A. Krafft. (2016). Hope: A driving force of optimal human development. *Idea of excellence: Multiple perspectives*, 1-12.
- [41] L. M. Cortina, V. J. Magley, J. H. Williams & R. D. Langhout. (2001). Incivility in the workplace: incidence and impact. *Journal of occupational health psychology*, 6(1), 64-80. DOI : 10.1037/1076-8998.6.1.64
- [42] C. J. Seo, M. W. Lee & S. G. Lee. (2018). The effect of rudeness on job stress and customer orientation: For service engineers. *Professional Management Research*, 21(2), 169-192.
- [43] C. R. Snyder, L. M. Irving & J. R. Anderson. (1991). Hope and health. *Handbook of social and clinical psychology: The health perspective*, 162, 285-305.
- [44] Y. H. Choi, H. K. Lee & D. G. Lee. (2008). A study on the validity of Snyder's Korean translation of the Hope Scale. *Journal of the Korean Psychological Association: Society and Personality*, 22(2), 1-16.

[45] J. Butler & M. L. Kern. (2016). The PERMA-Profilier: A brief multidimensional measure of flourishing. *International Journal of Wellbeing*, 6(3). DOI : 0000-0003-4300-598X

[46] J. A. Jeon. (2015). *Effect of self-resilience, optimism and emotional labor on teacher happiness floristics of workplace daycare teachers*. Pusan National University Graduate School of Education Master's Thesis.

[47] R. de la Fuente, Á. Parra, I. Sánchez-Queija & I. Lizaso. (2020). Flourishing during emerging adulthood from a gender perspective. *Journal of Happiness Studies*, 21(8), 2889-2908. DOI : 10.1007/s10902-019-00204-9

[48] A. Shrira, E. Bodner & Y. Palgi. (2016). Positivity ratio of flourishing individuals: Examining the moderation effects of methodological variations and chronological age. *The Journal of Positive Psychology*, 11(2), 109-123. DOI : 10.1080/17439760.2015.1037857

[49] S. Soleimani, A. M. Rezaei & F. Kianersi. (2015). Studying the flourishing of Iranian students based on Seligman model and its comparison based on demographic variables. *International Journal of Applied Behavioral Sciences*, 2(2), 21-28. DOI : 10.22037/ijabs.v2i2.8311

[50] L. C. Hone, A. Jarden, S. Duncan & G. M. Schofield. (2015). Flourishing in New Zealand workers. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 57(9), 973-983.

[51] A. F. Hayes, A. K. Montoya & N. J. Rockwood. (2017). The analysis of mechanisms and their contingencies: PROCESS versus structural equation modeling. *Australasian Marketing Journal (AMJ)*, 25(1), 76-81. DOI : 10.1016/j.ausmj.2017.02.001

[52] H. J. Lee. (2009). *A study on the working environment of national and public childcare facilities and the turnover of childcare teachers: Focusing on Seoul*. Master dissertation. Kookmin University graduate school Seoul.

[53] J. Y. Jo & H. W. Lee. (2010). A study on the evaluation of nursing facilities for the elderly with dementia using healing environment factors. *Medical and Welfare Architecture (Former Journal of the Korean Society for Medical Welfare Facilities)*, 16(1), 25-33.

[54] H. J. Yoo, Y. W. Kang & H. J. Lee. (2004). The effect of children's disability type and mother's attachment type on parenting attitude and parenting stress. *Korean Journal of Clinical Psychology*, 23(1), 77-89.

[55] D. L. Vandell. (2004). Early child care: The known and the unknown. *Merrill-Palmer Quarterly (1982-)*, 387-414.

[56] M. J. Kim. (2021). *Effect of childcare teachers' job stress, hope, and welfare on turnover intention Moderated mediating effect of self-esteem*. Doctoral dissertation. HANSEO University. Seosan.

김 숙 경(Suk-Gyeong Kim)

[정회원]



- 1991년 2월 : 공주대학교 유아교육학과(교육학사)
- 2018년 2월 : 선문대학교 가족상담학과(통합의학 석사)
- 2022년 2월 : 한서대학교 아동청소년상담심리학과(일반대학원 박사)

- 2020년 3월~현재 : 내포마음숲심리상담센터 센터장
- 관심분야 : 놀이치료, 부모교육, 상담
- E-Mail : fdeer333@naver.com

윤 해 연(Hea-Yeon Yun)

[정회원]



- 2006년 2월 : 방송통신대학교 유아교육학과(교육학사)
- 2015년 2월 : 선문대학교 가족상담학과(통합의학 석사)
- 2022년 2월 : 선문대학교 일반대학원(통합의학 박사수료)

- 2017년 8월~현재 : 다운심리상담연구소 소장, PTSD 전문상담사, 아산시청소년상담복지센터 청소년동반자, 아산시 마음행복사업 집단상담강사, 예산시교육청 집단상담강사, MBTI 전문강사
- 관심분야 : 교육, 상담, 놀이치료, PTSD
- E-Mail : sos4350568@daum.net

안 계 림(Kye-Lim Ahn)

[정회원]



- 2017년 2월 : 한국방송통신대학교 청소년교육학과(학사)
- 2019년 2월 : 건양대학교 상담심리학과(석사)
- 2021년 2월 : 선문대학교 통합의학과(박사수료)

- 2020년 5월~현재 : 포바기통합예술심리상담센터 센터장
- 관심분야 : 청소년교육, 심리상담, 예술치유
- E-Mail : ak17606@nate.com

서 순 민(Soon-Min Suh)

[정회원]



- 1996년 2월 : 선문대학교 해외선교학과(신학사)
- 1999년 2월 : 명지대학교 음악학과 피아노전공(음악학사)
- 2018년 2월 : 선문대학교 가족상담학과(통합의학 석사)

- 2020년 2월 : 선문대학교 통합의학과 가족상담전공(박사 수료)
- 2021년 5월~현재 : 혜전대학교 인권센터 상담사
- 관심분야 : 동작치료, 통합예술치료, 교육, 상담
- E-Mail : erica1218@hanmail.net