creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

노경란 교수 지도

석사학위 청구논문

공공부문 평생교육사의 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향에 대한 연구

- 감정노동의 조절효과를 중심으로 -

2023

성신여자대학교 대학원

교육학과

허 은 성

공공부문 평생교육사의 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향에 대한 연구

- 감정노동의 조절효과를 중심으로 -

노경란 교수 지도

이 논문을 석사학위논문으로 제출함

2022년 11월

성신여자대학교 대학원

교육학과

허 은 성

인 준 서

허은성의 석사학위 논문으로 인준함

2022년 11월

심사위원장 강 지현 (인)

심 사 위 원 김 은 비 (인)

심 사 위 원 노 경란 (인)

성신여자대학교 대학원

논문 개요

공공부문 평생교육사의 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향에 대한 연구: 감정노동의 조절효과를 중심으로

본 연구는 평생교육분야의 전문인력인 공공부문 평생교육사가 인식하는 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향을 살펴보고, 이 과정에서 감정노동의 조절효과를 검증하는데 목적이 있다. 이러한 연구 목적을 기반으로 수립된 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 공공부문 평생교육사의 회복탄력성은 직무몰입에 어떠한 영향을 미치는가? 둘째, 공공부문 평생교육사의 감정노동은 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 조절효과를 나타내는가?

연구문제를 검증하고자 공공부문 평생교육기관에 근무하면서 평생교육 관련 업무를 담당하는 평생교육사를 대상으로 설문을 실시하였다. 온・오프라인 설문조사를 진행하여 총 186부의 설문지를 회수하였으며, 그 중 부적절하게 응답한 설문지 2부를 제외한 184부를 최종 분석에 활용하였다. 구체적인 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 공공부문 평생교육사의 회복탄력성은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 역경이나 어려움을 극복해낼 수 있는 능력인 회복탄력성이 높은 공공부문 평생교육사가 직무에 더욱 몰입한다는 것을 의미한다. 둘째, 공공부문 평생교육사의 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동은 조절효과를 나타내는 것으로 확인되었다. 조절효과를 분석한 결과 감정노동의 표면행위와 내면행위는 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 부(-)적인 영향을 강화시키고 있었다. 이는 높은 회복탄력성을 가진 공공부문 평생교육사가 더욱

긍정적인 직무몰입을 할 수 있도록 하기 위해서는 감정노동이 지속적으로 관리되어야 함을 나타낸다. 이상의 결과를 통해 도출된 시사점은 다음과 같다.

첫째, 전문 인력의 관리는 높은 회복탄력성을 확립시킬 수 있는 방향으로 이루어져야 한다. 둘째, 감정노동 개념에 대한 명확한 이해를 바탕으로, 공공부문 평생교육사의 감정노동의 관리를 위해 조직 차원에서의 지원과 전략 개발에 더욱 노력할 필요가 있다.

주제어: 공공부문 평생교육사, 회복탄력성, 감정노동, 직무몰입

목 차

논문 개요

Ⅰ. 서론 ····· 1

1. 연구의 필요성 및 목적 ····· 1
2. 연구 문제 ····· 6
3. 용어의 정의 ····· 7

Ⅱ. 이론적 배경 ····· 8

1. 공공부문 평생교육사 ····· 8
2. 회복탄력성 ····· 12
3. 감정노동 ····· 17
4. 직무몰입 ····· 22
5. 연구변인들 간의 관계 ····· 25

Ⅲ. 연구방법 ····· 31

1. 연구모형 및 변수 설정 ····· 31
2. 조사대상자의 표집 및 특성 ····· 33
3. 조사도구의 구성 ····· 37
4. 자료수집 및 분석방법 ····· 40
5. 조사도구의 타당도 및 신뢰도 검정 ····· 42

Ⅳ. 연구결과 ····· 47

1. 주요변수의 기술통계 및 상관관계 분석결과 ····· 47
2. 조사대상자의 특성에 따른 직무몰입 차이분석 ····· 49
3. 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향 ····· 54
4. 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동의 조절효과 ····· 60

Ⅴ. 결론 및 제언 ····· 67
1. 논의 ····· 67
2. 결론 및 제언 ····· 69

참고 문헌 ····· 73
ABSTRACT ····· 86
<부록(Appendix)> ····· 88

표 목 차

<표 Ⅱ-1> 공공부문 평생교육 기관 ····· 10
<표 Ⅱ-2> 공공부문 평생교육사 전담기구 배치 현황 ····· 10
<표 Ⅱ-3> 공공부문 평생교육 행정기구 및 전담기구의 업무 및 역할 ·· 11
<표 Ⅱ-4> 국내·외 회복탄력성의 정의 ····· 14
<표 Ⅱ-5> 회복탄력성의 구성요인에 대한 다양한 관점 ····· 16
<표 Ⅱ-6> 국내·외 감정노동의 정의 ····· 19
<표 Ⅱ-7> 감정노동의 구성요인에 대한 다양한 관점 ····· 20
<표 Ⅱ-8> 감정노동의 구성요인인 표면행위와 내면행위에 대한 정의 ·· 21
<표 Ⅱ-9> 국내·외 직무몰입의 정의 ····· 23
<표 Ⅲ-1> 조사응답자(공공부문 평생교육사)의 인구통계학적 특성 ····· 34
<표 Ⅲ-2> 조사응답자(공공부문 평생교육사)의 재직 특성 ····· 35
<표 Ⅲ-3> 측정도구의 구성 ····· 39
<표 Ⅲ-4> 분석 절차와 방법 ····· 41
<표 Ⅲ-5> 회복탄력성 변수의 타당도 분석결과 ····· 43
<표 Ⅲ-6> 감정노동 변수의 타당도 분석결과 ····· 44
<표 Ⅲ-7> 직무몰입 변수의 타당도 분석결과 ····· 45
<표 Ⅲ-8> 측정도구의 신뢰도 ····· 46
<표 Ⅳ-1> 주요변수의 기술통계 분석결과 ····· 47
<표 Ⅳ-2> 주요변수의 상관관계 분석결과 ····· 48
<표 Ⅳ-3> 성별에 따른 차이분석 결과 ····· 49
<표 Ⅳ-4> 연령에 따른 차이분석 결과 ····· 50
<표 Ⅳ-5> 최종 학력에 따른 차이분석 결과 ····· 50
<표 Ⅳ-6> 평생교육사 자격급수에 따른 차이분석 결과 ····· 51

<표 Ⅳ-7> 평생교육관련 업무 담당 경력에 따른 차이분석 결과 ····· 51
<표 Ⅳ-8> 공공부문 평생교육관련 업무 담당 경력에 따른 차이분석 결과 ···· 52
<표 Ⅳ-9> 근무기관의 유형에 따른 차이분석 결과 ····· 52
<표 Ⅳ-10> 근무기관 소재지에 따른 차이분석 결과 ····· 53
<표 Ⅳ-11> 고용 형태에 따른 차이분석 결과 ····· 53
<표 Ⅳ-12> 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향 분석결과 ····· 54
<표 Ⅳ-13> 자기조절능력이 직무몰입에 미치는 영향 분석결과 ····· 56
<표 Ⅳ-14> 대인관계능력이 직무몰입에 미치는 영향 분석결과 ····· 57
<표 Ⅳ-15> 긍정성이 직무몰입에 미치는 영향 분석결과 ····· 59
<표 Ⅳ-16> 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동 표면행위의 조절효과 ··· 61
<표 Ⅳ-17> 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동 내면행위의 조절효과 ··· 64

그 림 목 차

[그림 Ⅱ-1] 평생교육사 자격요건 ····· 9
[그림 Ⅲ-1] 연구모형 ····· 31
[그림 Ⅳ-1] 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동 표면행위의 조절효과 ··· 63
[그림 Ⅳ-2] 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동 내면행위의 조절효과 ··· 66

Ⅰ. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

제4차 산업혁명시대를 대비한 미래사회에서는 다양한 주요 이슈 및 트렌드가 급속하게 변화되고 있으며, 새롭고 다양한 지식 및 정보, 기술 등이 쏟아지는 상황에서 이러한 지식 및 정보를 배우고 활용하기 위해 끊임없는 학습이 요구된다(이기용, 2021). 과학기술의 급속한 발전으로 평생직장 및 평생직업의 개념이 크게 약화되고, 더구나 고령화 추세에 맞춰 경제활동 기간이 연장되면서 평생교육의 필요성 및 중요성은 더욱 높아지고 있는 것이다(류장수 외, 2017). 이에 따라 정부 및 기업에서는 국가 또는 기업의 경쟁력을 강화하기 위한 평생교육에 집중하고 있으며(김종표 외, 2016), 평생교육에 대한 중요성과 함께 평생교육을 실천하는 평생교육사의 역할과 위상 또한 커지고 있다(김혜영, 2010; 이경아, 김경희, 2006). 우리나라는 교육부에서 5년 단위 평생교육진흥기본계획(4차, 2018년~2022년)을 수립해 정부 주도의 평생교육을 추진하고 있으며, 이에 따라 평생교육 활성화 및 운영을 위한 공공부문의 역할이 무엇보다 중요하다. 본 논문에서는 평생교육 운영과 성과 창출 차원에서 중요한 인적자원인 평생교육사, 그 중에서도 공공부문의 평생교육사를 대상으로 연구해보고자 한다. 기존의 평생교육사에 관련된 연구동향을 보면, 평생교육사의 직무 및 역량, 개인특성 및 학습, 철학, 요구, 경력 및 네트워크, 전문성, 양성 등과 관련된 연구를 중심으로 이루어졌다(김경희, 2009; 김진화, 2003; 변종임, 2003; 이기용, 2021; 현영섭, 2017). 이는 주로 평생교육사의 직무나 인지적 측면에서 평생교육사를 이해하려는 접근으로(백민아, 2016), 실제 직무를 이해하고 전문성 향상을 위한 기초를 마련한다는 점에서 의의가 있다. 하지만 이런 연구 동향은 평생교육사가 업무 수행 과정에서 경험하는

감정적, 정신적 특성을 반영하는데 한계가 발생한다. 또한 선행 연구를 통해 교수자 및 학습자와의 관계, 서비스 제공 등이 평생교육사의 중요한 직무라는 점이 인정되었으나(김소현, 김진화, 2008; 박명신 외, 2012; 정민승, 2010; 현영섭, 김경회, 2008), 직무를 수행하는 과정에 대한 연구는 이루어지지 못했다. 평생교육사 연구와 관련된 이상의 한계는 직무 수행 과정에서 경험하는 역경을 극복하고 개선하기 위한 다양한 요소들이 관련되기 때문에 직무분석이나 역량 분석뿐만 아니라 노동수행 과정, 직무 상황 등에 대한 연구의 필요성과 연결된다(신은경외, 2013). 따라서 본 연구는 공공부문 평생교육사의 직무 수행 과정을 살펴봄으로써 업무 중 겪을 수 있는 어려움과 이를 극복할 수 있는 방안을 제시하여 직무에 몰입함으로써 평생교육 성과 향상에 기여할 수 있는 방안을 모색하기 위해 다음의 세 가지 변수에 대해 연구하고자 한다.

본 연구에서 공공부문 평생교육사와 관련하여 살펴볼 첫 번째 변수는 회복탄력성(resilience)으로, 최근 급변하는 상황에 따른 부정적 영향을 감소시킬 수 있는 특성으로 주목받고 있다. 경제 석학 Markus Brunnermeier(2022)교수는 복합위기의 시대에 '회복탄력 사회'라는 방안을 제시한다. 높은 수준의 회복탄력성은 배움과 학습 성취도를 개선시키고, 직무몰입도를 높일 수 있으며, 절제와 신중함을 바탕으로 위험요소를 줄일 수도 있다(김경숙, 2019; 박지연, 2020; 심지현, 2020; 한준기, 2021). 공공부문의 평생교육사는 공공의 목적에 부합하는 정책 및 사업의 기획과 평생학습 진흥을 통해 시민들의 삶의 만족도를 제고시켜 도시전체 발전에 기여하는 촉매제(김경희, 2009)이자, 평생교육현장에서 실천영역 변화의 중심축에 있는 학습동력 실천가(김진화, 2012)이다. 이처럼 지속적인 사회 변화에 즉각적으로 대응해야 하는 공공부문 평생교육사에게는 업무 수행 중 겪을 수 있는 물리적, 심리적 스트레스 상황 속에서도 탄력적으로 적응할 수 있는 능력이 요구된다. 평생교육 전문가로서 변화하는 환경에 대응하며 양질의 평생교육 서비스를 제공해야 하는 평생교육사

의 역할이 더욱 중요하게 부각되고 있는 것이다(박명신 외, 2012). 이러한 기대에 부응하기 위한 특성으로 개인이 내적·심리적으로 보유한 자산이며, 살아가며 경험할 수 있는 어려움을 극복하고, 적응할 수 있다고 긍정적으로 받아들여 개인 성장에 활용할 수 있는 다차원적 능력인 회복탄력성을 꼽을 수 있다(Hart, Brannan, De Chesnay, 2014). 회복탄력성은 지속적인 사회·업무 환경·학습자 변화에 대응해야 하는 공공부문 평생교육사에게 반드시 필요한 역량 중 하나이다.

공공부문 평생교육사와 관련하여 살펴볼 두 번째 변수는 감정노동(emotional labor)이다. 감정노동이 주목받는 이유는 서비스 분야의 노동자가 경험하는 노동실태를 직설적으로 보여주기 때문이다(박현미, 강은애, 2010). 1990년대 이후 신공공관리론(NPM: New Public Management)의 등장으로 행정서비스에 '고객중심의 논리'가 도입됨에 따라 고객지향적 정부가 대두되었으며(신현정, 2014), 이는 공공부문 평생교육 영역에서도 마찬가지로 적용되고 있다. 공공부문 평생교육사들이 고객인 국민을 만족시키는 최적의 방법은 질 높은 서비스를 제공하는 것이 되며, 정부 업무평가·중앙행정 기관평가·지방자치단체 평가 등 각종 평가지표에 민원만족도가 높은 비중을 차지하게 됨에 따라 공공부문 평생교육사들의 업무 강도는 더욱 커지고 있다. 공공부문 평생교육사들은 일반 공무원들과 비교하여 직무를 수행하는 과정에서 불안정한 고용환경에 노출되고, 다양한 집단이나 여러 이해관계자(학습자, 평생교육기관의 상사나 동료, 행정기관의 공무원 등)와의 만남 속에 발생하는 다양한 유형의 감정노동에 시달리고 있다(김범수, 김재관, 2021; 남은지, 2014; 신은경, 현영섭, 2011). 하지만 평생교육사들은 자신의 업무를 감정노동의 한 형태가 아닌 자신이 해야 할 마땅한 것으로 인식하거나 인식조차 못하는 경우가 적지 않아(신은경, 현영섭, 2011) 공공부문 평생교육사들의 감정노동 수행 전략을 정확히 파악하고, 체계적으로 관리할 수 있는 방안 마련이 필요하다.

본 연구를 통해 공공부문 평생교육사와 관련하여 살펴볼 마지막 변수는 직무몰입(job involvement)이다. 조직의 기본 핵심 요소는 사람이며, 조직구성원이 자신의 직무에 몰입하여 일하면 조직 전체의 수행이 좋아질 가능성이 커진다(Khan&Morrow, 1991). 이는 조직의 성과 향상에 중요한 역할을 하는 직무몰입(용석현, 2011; 이성순, 2010; Katz&Kahn, 1977)을 연구하는 것은 평생교육분야에서도 매우 중요하다는 것을 보여준다. 선행연구에서 회복탄력성은 조직구성원의 직무몰입에 영향을 미치는 선행요인으로 조직구성원의 직무몰입을 높이고 조직의 성과에 긍정적인 영향을 끼치는 중요 변수로 다루고 있다(박초희, 2017; 유소라, 2015; 이민정, 2022; Ju&Oh, 2016; Kasparkova et al., 2018). 이러한 결과에 비추어볼 때, 공공부문 평생교육사의 회복탄력성이 높을 경우 직무몰입을 높이는 결과를 얻을 수 있을 것이다. 따라서 공공부문 평생교육사의 직무몰입을 회복탄력성과의 관련성 속에서 연구한다면, 평생교육사 개인의 역량뿐만 아니라 평생교육 성과 향상에도 기여할 수 있으리라 기대된다. 반면 대민업무 수행에 따른 공공부문 평생교육사들의 감정노동은 조직에서 일어나는 여러 형태의 어려움을 유발하는 핵심요소 중 하나이다(김범수, 김재관, 2021; 남은지, 2014; 신유경, 공은화, 2017). 감정노동의 표면행위에 의한 감정 불일치는 조직 구성원들의 직무 만족도를 낮추며, 이직의도를 증가시킨다(김헌형, 2009; 서재하, 2012; Grandey, 2000; Seery&Corrigall, 2009). 따라서 공공부문 평생교육사들의 감정노동이 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 중요한 조절변수가 되리라 예측하며, 감정노동의 조절효과를 실증적으로 파악할 필요가 있다.

이상과 같이 공공부문 평생교육사의 회복탄력성과 감정노동, 직무몰입에 관한 연구의 중요성에도 불구하고 관련 선행연구에서는 다음과 같은 한계점이 있다. 평생교육 분야에서 평생교육사의 회복탄력성, 감정노동, 직무몰입에 대한 연구는 거의 이루어지지 않았다. 국회도서관 소장 자료 검색엔진을 활용

하여 학위논문 및 연속간행물・학술기사를 검색한 결과(2022년 10월 30일 기준) ‘회복탄력성’을 논문제목으로 하여 총 2,891편이 검색되었다. 그 중 평생교육사의 회복탄력성에 관한 연구는 없었다. 반면 교육 분야의 보육 및 유・초・중등 교사의 회복탄력성에 관한 연구 348편(12%), 간호사의 회복탄력성에 관한 연구 241편(8.3%), 공무원의 회복탄력성에 관한 연구는 37편(1.2%)으로 축적되어 있어 평생교육사의 회복탄력성 연구 축적의 부재와는 대조적인 모습을 보였다. ‘직무몰입’은 총 6,986편 중 7편, ‘감정노동’은 3,521편 중 단 4편뿐만이 평생교육사를 대상으로 연구가 진행되었다. 하지만 시대 상황과 평생교육사의 직무상황을 다각도로 파악하여 평생교육사가 받는 고충을 이해하기 위하여(신은경, 현영섭, 2011), 평생교육사의 회복탄력성과 감정노동, 직무몰입에 대해 연구할 필요가 있다.

지금까지의 논의를 통해, 본 연구는 대민업무를 수행하는 공공부문 평생교육사의 직무몰입에 영향을 미치는 요인으로 평생교육사의 회복탄력성을 살펴보고자 한다. 또한 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 구성원이 받는 부정적 영향인 감정노동을 최소화하여 직무몰입을 향상 시킬 수 있는 방안을 연구할 것이다. 즉, 공공부문 평생교육사의 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향을 분석하고 그 관계 속에서 평생교육사가 인식하는 감정노동이 조절효과를 나타내는지를 실증적으로 알아보고자 한다. 이를 통해 공공부문 평생교육사가 겪는 감정노동의 중요성을 인식하고, 회복탄력성 관리를 통해 직무몰입을 높임으로써 개인 차원의 삶의 질 향상과 조직 차원의 성과 향상을 이끌어 낼 수 있는 방안을 제시하는 데 기초가 될 수 있는 실천적 시사점을 도출하고자 한다.

2. 연구 문제

본 연구는 대민업무가 확대되고 있는 공공부문 평생교육사의 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동이 어떠한 조절효과를 나타내는지를 분석하기 위해 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

1) 공공부문 평생교육사의 회복탄력성이 직무몰입에 영향을 미치는가?

2) 공공부문 평생교육사의 회복탄력성이 직무몰입에 영향을 미치는 관계에서 감정노동이 조절효과가 있는가 ?

- 공공부문 평생교육사의 회복탄력성과 직무몰입의 관계에 있어 감정노동의 표면행위의 조절효과는 어떠한가?

- 공공부문 평생교육사의 회복탄력성과 직무몰입의 관계에 있어 감정노동의 내면행위의 조절효과는 어떠한가?

3. 용어의 정의

1) 공공부문 평생교육사

공공부문 평생교육사는 평생교육법 제24조 제1항에 의거 법적 자격을 소지한 자로서 공공부문 평생교육기관(국가평생교육진흥원 및 시·도 평생교육진흥원, 평생학습관, 지방자치단체(시·도청, 시·군·구청) 등)에서 평생교육의 기획·진행·분석·평가 및 교수업무를 수행하는 자이다(평생교육법 제24조 제2항).

2) 회복탄력성

회복탄력성(resilience)은 연구자의 관점에 따라 다양하게 정의되어 왔고, 모두가 합의할 만한 조작적 정의를 이루어내지 못하였다(박지연, 2020). 본 연구에서는 평생교육사의 직무 수행 시 겪는 상황과 관련되며 회복탄력성의 개념을 정의하는데 주로 포함하는 '역경' 또는 '어려움'과 '극복'이라는 단어를 추출하여 '역경이나 어려움을 극복해낼 수 있는 능력'이라 조작적으로 정의한다.

3) 감정노동

감정노동(Emotional labor)은 Hochschild(1983)과 Morris&Feldman(1996)의 개념을 바탕으로 사람들이 개인의 기분을 다스려 얼굴 표정이나 신체 표현을 통해 외부에 드러내 보이는 것을 의미하며, 다른 사람들의 기분을 좋게 하려고 자신의 감정을 고무시키거나 억제하게 하는 것이다(Hochschild, 1983).

4) 직무몰입

직무몰입(Job involvement)은 자신과 현재 맡고 있는 직무 간의 관계에 관한 구체적인 신념을 바탕으로 현재 직무에 몰두하고 있는 정도를 의미한다(Kanugo, 1982).

Ⅱ. 이론적 배경

1. 공공부문 평생교육사

1) 공공부문 평생교육사의 정의 및 자격

「헌법」 제31조에 따라 국가는 평생교육을 진흥해야 하는 의무를 가진다. 이에 따라 국가는「평생교육법」제24조에 근거하여 평생교육을 진흥하기 위한 전문 인력으로 평생교육의 기획, 진행, 분석, 평가 및 교수 업무를 수행하는 평생교육사를 양성하고 있다. 변종임(2003)은 평생교육사는 평생교육 업무에서는 교육전문가이며, 자신이 속해 있는 기관 내부적으로는 경영과 관리를 맡은 관리자이며, 타 기관과의 관계에서는 대외 협력자이며, 기관 외부적으로는 정책결정자나 학자·교수 집단과 동등한 위치에서 평생학습사회를 만들어 가는 혁신적인 주체로, 평생교육 사업에서의 위치를 제대로 정립해야 한다고 이야기하였다. 평생교육사라는 명칭을 국내·외로 살펴보면 다음과 같다. 국내의 경우 성인교육자, 성인교육담당자, 평생교육담당자, 평생교육자라고 불리며, 법적인 차원에서는 자격증 소지자만을 평생교육사라고 한다(권두승, 2006). 즉 국가에서 부여하는 평생교육사 자격증을 취득하고 평생교육전담기구, 지방자치단체, 평생교육시설 등에 근무하면서 평생교육법이 정한 업무를 수행하는 교육 전문가이다(차갑부, 2012). 국외의 경우 영국은 평생교육자(lifelong educator), 평생학습매니저(lifelong learning manager)라고 하며, 미국은 계속교육자(continuing educator), 성인교육자(adult educator)라고 불린다. 독일은 성인교육자, 계속교육교사라고 하며, 일본은 사회교육지도자라고 한다(백수정, 2013). 국내의 평생교육법에 따른 평생교육사는 1·2·3급으로 자격이 구분되며, 정해진 이수과정을 통해 자격증을 취득할 수 있다. 자세한 자격요건은 [그림Ⅱ-1] 과 같다.

출처 : 국가평생교육진흥원(2022). pp.109

[그림 Ⅱ-2] 평생교육사 자격요건

본 연구의 대상으로 선정한 공공부문 평생교육사는 평생교육법이 정한 평생교육사 자격증을 소지하고 공공부문 평생교육 관련 기관에서 평생교육과 관련된 기획·진행·분석·평가 및 교수업무를 수행하는 자라고 정의한다.

2) 공공부문 평생교육기관의 평생교육사 배치 현황과 주요 업무

「평생교육법」 제26조에서는 법령에 명시된 평생교육기관에 평생교육사를 의무적으로 배치하여야 한다고 규정하고 있으며, 배치 기준과 배치 대상 기관을 동법 시행령 제22조에서 규정하고 있다. 국가 및 시도평생교육진흥원, 시군구 평생학습관, 학력인정 평생교육시설을 제외한 장애인 평생교육시설 및「평생교육법」에 따른 평생교육시설, 학점은행기관, 그리고 그밖에 타 법령에 따라 평생교육을 주된 목적으로 하는 시설·법인 또는 단체에는 평생교육사를 의무적으로 배치해야 한다. 법으로 규정된 평생교육기관 외에도 시도교육청 및 지역 교육지원청, 시도청 및 시군구청, 읍면동 평생학습센터의 평생교육 전담 조직에서도 평생교육의 진흥을 위하여 평생교육사를 배치하고 있어 평생교육사의 배치 기관이 점차 확대되고 있다(국가평생교육진흥원, 2022). 본 연구의 대상으로 선정한 공공부문 평생교육사가 배치된 평생교육기관은 국가 및 지방자치단체에서 운영

하는 기관이다. 공공부문 평생교육기관의 구분을 정리하면 <표Ⅱ-1>과 같다.

<표 Ⅱ-2> 공공부문 평생교육 기관

구분	행정기구	전담기구
국가	교육부	국가평생교육진흥원, 국가장애인평생교육진흥센터
광역자치단체	시・도 광역자치단체, 시・도교육청	시・도평생교육진흥원
기초자치단체	시・군・구 기초자치단체, 지역교육청	시・군・구 평생학습관, 읍면동 평생학습센터

「평생교육법」 제26조에 따른 공공부문 평생교육사 배치 현황은 행정기구와 전담기구를 나누어 살펴볼 수 있다. 먼저 평생교육 행정기구의 경우 「평생교육법」에 따른 평생교육사 필수 배치 대상 기관은 아니나 전문성 강화를 위해 시·군·구 평생학습관과 연계하여 평생교육사를 행정구역별로 1인 이상 배치하고 있다. 우리나라 전국 행정구역 현황(행정안전부, 2021)에 따르면 시・도 17개, 시・군・구 226개(시 75개, 군 82개 구 69개), 행정시・자치구가 아닌 시·구 34개(시 2개, 구 32개)로 최소 300여명의 평생교육사가 배치되어 있음을 알 수 있다. 다음으로 전담기구 배치 현황은 <표 Ⅱ-2>와 같다. 시・도평생교육진흥원의 경우 모든 기관에 평생교육사가 배치되었으며, 시・군・구 평생학습관의 경우 82.7%인 398개 기관에 배치되어 있었다.

<표 Ⅱ-3> 공공부문 평생교육사 전담기구 배치 현황

(단위 : 개, %, 명)

구분	총 기관수	배치 기관수	배치율	평생교육사 수				기관 당 평생교육사 수
				계	1급	2급	3급	
시·도평생 교육진흥원	17	17	100	194	39	153	2	11.4
시·군·구 평생학습관	481	398	82.7	913	100	788	25	1.9
합계	498	415	83.3	1,107	139	941	27	2.2

출처: 교육부·한국교육개발원(2021). 2021년 평생교육통계자료집.

공공부문 평생교육기관의 주요 업무 및 역할은 다음 <표Ⅱ-3>과 같다.

<표 Ⅱ-4> 공공부문 평생교육 행정기구 및 전담기구의 업무 및 역할

순번	기관명	주요 업무 및 역할
1	교육부 (국가 행정기구)	· 평생교육 임무 수행을 위한 정책 기획 · 예산 기획 및 집행 · 정책 추진 및 평가 등의 정책 기획과 실행 · 정책기획을 위한 평생교육 관련 연구 발주 및 결과 공유
2	국가평생교육진흥원 (교육부 전담기구)	· 평생교육진흥을 위한 지원 및 조사 · 평생교육진흥위원회가 심의하는 기본계획 수립의 지원 · 평생교육프로그램 개발의 지원 · 평생교육사를 포함한 평생교육 종사자의 양성 및 연수 · 평생교육기관 간 연계체제의 구축 · 시·도평생교육진흥원 지원 · 학점 또는 학력인정에 관한 사항 · 학습계좌의 통합 관리 및 운영 · 문해교육의 관리 및 운영 · 법령에 따라 위탁받은 업무 등
3	시·도 광역자치단체, 시·도교육청 (광역자치단체 수준 행정기구)	· 평생교육진흥 정책 수립 및 추진 · 장애인 평생교육 정책 수립 및 시행 · 장애인 평생교육을 위한 유기적 협조체제 구축 · 소속 단체 등의 평생교육 실시 권장
4	시·도평생교육진흥원 (광역자치단체 수준 전담기구)	· 평생교육기회 및 정보의 제공 · 평생교육 상담 및 평생교육프로그램 운영 · 장애인 대상 평생교육 프로그램 운영 · 평생교육기관 간 연계 체제 구축 · 국가 및 시·군·구 간 협력·연계
5	시·군·구 기초자치단체, 지역교육청 (기초자치단체 수준 행정기구)	· 평생교육진흥 정책 수립 및 추진 · 장애인 평생교육 정책 수립 및 시행 · 장애인 평생교육을 위한 유기적 협조체제 구축 · 소속단체 등의 평생교육 실시 권장
6	시·군·구 평생학습관, 읍면동 평생학습센터 (기초자치단체 수준 전담기구)	· 평생교육프로그램의 개발·운영 · 장애인 대상 평생교육프로그램의 개발·운영 · 평생교육상담 및 평생교육 종사자에 대한 교육·훈련 · 평생교육 관련 정보의 수집·제공 · 읍면동 평생학습센터에 대한 운영 지원 및 관리 · 그 밖에 평생교육 진흥을 위하여 필요하다고 인정되는 사업

평생교육사는 기관에서 수행해야 하는 주요 업무를 체계적이고 주도적으로 처리해야하는 전문가이다. 김소현, 김진화(2008)의 연구는 평생교육 프로그램 운영을 위한 평생교육사의 주요 직무로 고객관리 및 지원, 학습자・강사와의 관계조성, 학습자 상담 및 멘토링을 꼽고 있다. 평생교육사 직무 요소별 상대적 중요도를 분석한 박명신 외(2012)의 연구에서는 교육요구 분석, 교수자의 섭외 및 학습자 관리가 평생교육사에게 가장 중요한 직무 요소라는 결과를 도출하였다. 이외 다양한 선행 연구를 통해 평생교육 사업 운영뿐만 아니라 교수자 및 학습자와의 관계, 서비스 제공 등이 평생교육사의 중요한 업무라는 점이 인정되었다(김소현, 김진화, 2008; 박명신 외, 2012; 정민승, 2010; 현영섭, 김경회, 2008). <표 Ⅱ-4>의 공공부문 평생교육기관의 주요 업무 중에도 평생교육 정보의 제공, 평생교육기관 간 연계체제의 구축, 상담 및 프로그램 운영이 포함되어 있다. 공공부문의 서비스는 대부분 대인 서비스로서 국민과 공공부문 담당자 간 감정적인 교류를 필수적으로 요구한다(양승범, 송민혜, 2010). 따라서 공공부문 평생교육사의 경우 평생교육사의 주요업무 및 공공부문에서 요구하는 서비스 제공 업무와 관련하여 다양한 감정적 위기 상황과 연계될 수 있음을 추측할 수 있다.

2. 회복탄력성

1) 회복탄력성의 개념

회복탄력성(resilience)은 경제학, 물리학, 사회학, 심리학, 정신의학 등 다양한 학문 분야에서 사용되고 있는 용어로서 그 개념과 정의를 하나로 단정 지을 수 없는 특수한 성격을 지니고 있다(이가경, 2018). 기술 불확실성이 높고 구조적으로 복잡해지는 현대사회에서는 개인과 조직 누구든지 실패를 경험할 수 있다(김수연 외, 2018). 하지만 실패라는 부정적 결과에도 불구하고 긍정

적인 적응을 이루어내는 심리 기제가 발견되었는데 이를 나타내는 변수가 회복탄력성(resilience)으로, 관련 연구가 활발히 이루어져왔다(Dyer& McGuinness, 1996; Garmezy, 1991; Reivich&Shatte, 2003; Youssef&Luthans, 2005).

회복탄력성은 1990년대 초기 아동의 정신병리 현상 연구에서 시작(Ciccetti& Garmezy, 1993; Werner, 1993)하여 매우 어려운 환경 속에서도 성공하는 아동들에 대해 설명하는 특성을 상처받지 않는 성향이나 스트레스에 잘 견디는 성향과 같은 것으로 간주하면서 활발한 연구가 시작되었다(Masten&Reed, 2002). 그리고 최근 2020년대 들어 팬데믹과 포스트 코로나 시대에 특히 주목받고 있다(한준기, 2021). 선행 연구들에 의해 회복탄력성은 유아기때 형성되어 고정되는 특성이 아니라 지속적으로 학습되고 향상될 수 있는 가변적 특성이라는 인식이 확대되며 다양한 조직 구성원들을 대상으로 연구되고 있다(Han, 2010; Wicks, 2005). 국내 평생교육사 연구 분야에서 회복탄력성에 대한 연구는 현재까지 이루어지고 있지 않지만, 평생교육사와 유사한 특성을 가진 대상에 대한 연구로는 학교구성원(박현숙, 2020; 박초희, 2017), 유아교사/보육교사(김용성, 최성열, 2018; 이주연, 김유진, 2014; 장성예, 이주연, 2018) 등의 회복탄력성을 분석한 연구가 활발하게 이루어지고 있다.

지속적인 사회 변화에 즉각적으로 대응해야 하는 평생교육사에게는 업무 수행 중 겪을 수 있는 물리적, 심리적 스트레스 상황 속에서도 탄력적으로 적응할 수 있는 능력이 요구된다. 특히 공공부문의 경우 운영의 자율성이 보장되어야 하지만 정권, 정책변동에 따른 변화가 매우 크며, 법률로 정해진 보상 외에 경제적 보상 등 추가적인 보상이 어렵다(이상철, 2016). 회복탄력성은 환경 요인들의 상호작용에 의해 영향을 받으며(Dyer&McGuinness, 1996), 타고난 것이 아니라 변화와 도전적인 환경에서의 긍정적인 적용과 개인의 발달을 포함하는 역동적인 개념으로(Gu&Day, 2007) 공공부문 평생교육사들이 업무 중 겪을 수 있는 어려움을 극복하는 데 중요한 요소로 작용하리라 여겨진다. 따라서 조직의 특성상 외부 환경에 따른 신속한 대처와 대민업무 수행에 있어 스트레스를 받

을 수 밖에 없는 공공부문의 평생교육사를 대상으로 한 회복탄력성 연구가 필요하다.

회복탄력성을 의미하는 'resilience'는 '다시 튀어 오르다'라는 뜻을 지니는데, 라틴어의 'resiliere'에서 파생된 것으로 원래 물질이나 기관의 신축성과 유연성을 설명하기 위해 사용하는 과학 용어이며(Greene, 2004), 회복탄력성의 사전적 의미로는 '다시 되돌아오는 경향', '회복력', '탄성'의 의미로서 역경이나 어려움 속에서 그 기능의 수행을 다시 회복할 수 있는 능력을 일컫는다(Garmezy, 1991). 임상적 의미에서의 회복탄력성은 역경을 극복한 사람들을 나타내는데 사용되며 역경, 스트레스, 외상 등의 파괴적인 변화에 직면하여 성공적인 적응이라는 긍정적 결과를 나타낸 사람들을 일컫는다(추병완, 2015).

회복탄력성은 이를 구성하고 있는 여러 요인들의 역동적 상호작용 속에서 이루어지는 것이며, 인간의 긍정적 능력을 총체적으로 다루고 있어 학자들의 관점에 따라 합의된 개념을 도출하기가 어렵다(이가경, 2018; 좌현숙, 2010; 홍은숙, 2006). 따라서 본 연구에서는 교육 분야 종사자들의 회복탄력성을 연구한 선행연구를 바탕으로 '회복탄력성'에 대한 국내·외 학자들의 정의에서 공공부문 평생교육사의 직무 수행 시 겪는 상황과 관련되며 회복탄력성의 개념을 정의하는데 주로 포함하는 '역경' 또는 '어려움'과 '극복'이라는 단어를 추출하여 공공부문 평생교육사의 회복탄력성을 '역경이나 어려움을 극복해낼 수 있는 능력'이라 조작적으로 정의한다. 국내·외 학자들의 회복탄력성에 대한 정의를 정리하면 <표Ⅱ-4>와 같다.

<표 Ⅱ-5> 국내·외 회복탄력성의 정의

학자(연도)	정의
block &block (1980)	개인이 내·외적으로 겪는 스트레스에 대처하는 융통성 있고 풍부한 적응능력
Anthony(1987)	어려움에 처했을 때 이를 극복하여 내·외적 환경에 적응하며 정신적으로 성장하고, 어려움을 성숙한 경험으로 바꾸는 능력

Druss&Douglass (1988)	역경의 상황에서도 낙관성으로 시련을 극복가능하게 하는 특성
Wagnild&Youg (1993)	스트레스의 부정적 효과를 조정하고 적응을 증진시키는 긍정적 성격, 정서적 활기 특성
Dyer& McGuinness(1996)	역경을 겪은 것에 대해 다시 회복하는 능력
김혜성(1997)	역경 가운데 부정적 정서를 감소시키고 적응능력을 증진시키는 인간의 잠재적인 능력
Reivich&Shatte (2002)	업무수행, 정신적·신체적 건강에 영향을 미치는 행복과 성공의 기본 요소이며 역경을 극복하고 적응하는 능력
김주환(2011)	사람이 정신적이나 육체적으로 힘든 일을 겪을 때 이를 극복하고, 긍정적인 자세로 대처하는 힘으로 변화하는 환경에서 잘 적응하고 그 환경을 스스로 좋은 방향으로 활용하는 인간의 총체적 능력
이신숙 (2013)	변화하는 환경에 적응하고 변화된 환경을 자신에게 유리한 방향으로 이용하는 인간 개인의 총체적 능력
정대봉 (2015)	역경과 고난을 이겨내는 긍정적인 힘으로 개인의 스트레스 지수를 낮춰주는 능력
신우열 외(2009), 김복희(2017)	곤란에 직면했을 때 환경에 적응하고 곤란을 극복하여 정신적으로 성장하는 능력
이병선 (2018)	근무현장에서 직무수행과 관련된 위기나 역경을 극복하고 긍정적인 상태로 돌아가는 인지능력 즉, 역경을 이겨내는 긍정적인 힘과 정신적 저항력

2) 회복탄력성의 구성요인

선행연구들에서 제시하고 있는 회복탄력성의 구성요인은 범주를 개인 내적 요인으로 볼 것인가, 아니면 외적 보호체계의 범주까지를 포함시켜 볼 것인가에 따라 범위를 달리하고 있다(이가경, 2018). 회복탄력성은 다양한 구성요인으로 이루어진 포괄적인 개념이란 것이 선행연구들을 통해 밝혀졌다(신우열 외, 2009, 이해리, 조한익, 2006; Block&Kremen, 1986; Luther et al, 2000; Revich&Schatte, 2002; Werner&Smith, 1992). 최근 연구에 따르면 회복탄력성의 구성요인은 개인이 가지고 있는 기질, 성격적 특성, 대인관계 등의

개인 내적 요인과 함께 구성원과의 관계, 조직생활 등의 다양한 외적 요인들도 포함하고 있는 것으로 나타나고 있다(신우열 외, 2009). 학자들에 따라 달리 정리되고 있는 회복탄력성의 구성요인은 <표Ⅱ- 5>과 같다.

<표 Ⅱ-6> 회복탄력성의 구성요인에 대한 다양한 관점

학자(연도)	회복탄력성 구성요인	
Wagnild&Youg (1993)	독립심, 평정심, 인내심, 의지력, 자기 신뢰	
Dyer& McGuinness(1996)	유연성, 결단력, 자아의식, 친사회적 태도	
Reivich&Shatte (2002)	낙관성, 원인분석력, 정서조절력, 충동조절력, 적극적 도전성, 자기효능감, 공감능력	
이해리, 조한익 (2006)	개인 내적요인	인지적 차원, 정서적 차원, 의지적 차원, 영적 차원
	외적 보호요인	지역사회 차원 및 또래 차원, 가정차원, 학교차원
김주환(2011)	자기조절능력	원인분석력, 감정조절력, 충동통제력
	대인관계능력	자아확장력, 소통능력, 공감능력
	긍정성	자아낙관성, 생활만족도, 감사하는 태도
이신숙(2013)	자기조절능력	감정조절력, 충동통제력, 자아존중감
	대인관계능력	의사소통, 타인의 공감성, 자아확장력
	긍정성	자아낙관성, 감사성
정대봉(2015)	통제성, 사회성, 긍정성	

<표Ⅱ-5>를 통해 살펴본 바와 같이 회복탄력성을 구성하는 요인들은 개인 내재적인 범주는 물론이고 사회와 가족 같은 외재적인 요인까지를 포함하고 있다. 회복탄력성은 한 가지 측면만으로는 설명하기 어려운 다차원적인 개념으로서 각각의 요인들이 역동적으로 상호작용하여 형성된다(Connor&Dacidson, 2003).

본 연구에서는 교육분야 구성원 대상 회복탄력성 연구를 위한 모형으로 주로 채택하고 있는(김영금, 2020; 박초희, 2017; 박현숙, 2020), Reivich 등

(2002)의 회복탄력성 구성요인을 한국인에 맞게 수정·보완하여 정리한 김주환(2011)의 회복탄력성 모형에 근거해 진행하고자 한다. 김주환(2011)의 연구는 회복탄력성을 내재적 요인, 정서적 요인, 사회성을 포함하는 총체적 개념으로 보고, 구성요인에 관련된 하위요인을 설정해 회복탄력성을 위계적인 개념으로 간주한다. 김주환(2011)은 선행 연구에서 제시된 회복탄력성의 개념과 구인을 검토하여 회복탄력성의 유형을 총 9가지인 감정조절력, 충동통제력, 원인분석력, 감사하는 태도, 생활만족도, 자아낙관성, 자아확장력, 소통능력, 공감능력, 으로 분류하였다. 그리고 이 9가지 유형들이 다시 자기조절능력, 긍정성, 대인관계능력의 2차 요인으로 분류된다고 이해한다(신우열 외, 2009).

3. 감정노동

1) 감정노동의 개념

감정노동이란 미국의 사회학자 앨리 러셀 혹실드(Alie Russel Hochschild, 1983)가 처음 소개한 개념으로 조직 내 목표나 성과를 위해 자신의 감정을 통제하거나 조절하는 행위를 의미한다. 감정노동자라 하면 주로 서비스 및 판매업에 종사하는 근로자를 이야기했으나 공공서비스 민원업무 처리 근로자, 고객과 대면 업무를 하는 근로자, 보건의료업에 종사하는 근로자 등 다양한 직군으로 확대되고 있다.

평생교육사는 일반적으로 이해관계자들과 학습자들을 대상으로 평생교육 서비스를 제공한다. 이들은 자신들의 감정을 통제·관리하면서 학습자와 이해관계자들과의 상호작용 과정에서 발생하는 언행과 표정 및 태도까지 관리해야 한다(신은경, 현영섭, 2011). 공공부문 평생교육기관에서는 평생교육서비스를 제공하는 평생교육의 근원적인 역할을 수행하는 평생교육사의 감정관리 능력에 따라 기관의 이익과 평생교육 서비스 질에 상당한 영향을 미칠

수 있으므로 이들의 감정노동을 관리할 필요가 있다(남은지, 2014). 하지만 공공부문에서 감정노동에 대한 연구가 주목받기 시작한 것은 얼마 되지 않았다(김구, 한기민, 2012; 김상구, 2009; 성영태, 2012; 양승범, 송민혜, 2010; 최성욱, 2012). 따라서 본 연구에서는 공공부문 평생교육 영역의 연구 저변 확대와 체계적인 평생교육 인적자원 관리를 위해 평생교육사의 감정노동 수행 전략을 살펴보고자 한다.

감정노동 개념의 발전과정을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 감정은 노동의 요소로 인식되지 못하다가 Hochschild(1983)가 저서 'The Managed Heart'를 출간하면서 감정의 정의를 고객과 밀접하게 접촉하는 종사자들이 직무를 수행할 때 스스로의 감정을 관리하기 위해 볼 수 있는 신체 혹은 표정, 언어라고 정의하면서부터 노동의 유형으로 인식되기 시작하였다. Hochschild(1983)는 감정노동 수행 전략을 주어진 느낌규칙에 따라 자신의 실제 감정과 관련 없이 외적 행동과 표현만 바꾸려고 시도하는 '표면행동'과 표면적 행동을 수정하는 것 이상으로 내부의 감정을 변경시키거나 선택하려고 노력하는 '내면행동'으로 구분하였다. 이후 Ashforth&Humphrey(1993)는 느낌규칙의 개념을 표현규칙으로 구체화하고, 감정노동의 개념에 자신이 실제 느낀 감정과 일치하는 경우인 '진심행동(genuine acting)'을 포함시켰다. Morris&Feldman(1996)은 더욱 나아가 Hochschild(1983)가 제시한 개념을 바탕으로 감정노동을 더 세부적으로 규명하여 고객과의 상호작용 과정에서 규범적 감정을 표현하기 위해 진행하는 노력(effort), 통제(control), 계획(planning)으로 정의하였으며, 감정노동이 세 가지 요소 즉, 감정노동 빈도, 기간, 감정부조화로 구성되어있다고 주장했다. 감정의 부조화는 실제 종사원이 경험하게 되는 감정과 조직에서 요구하는 감정표현규칙이 일치하지 않을 때 일어나는 것을 의미하며 실제 감정과 감정표현규칙에 따른 감정의 차이가 클수록 종사원은 기술과 통제가 더 많이 필요하며 행동을 조심스럽게 해야 하므로 감정노동이 더 커진다고 하였다(이

윤정, 2018; 송윤정, 2011). 하지만 이러한 정의는 감정노동의 개념 정의라기보다는 감정노동을 구성하는 직무정보에 불과하다는 비판과 함께 강하게 지지받지 못했다(Zapf, 2002). Grandey(2000)는 감정노동을 조직에서 달성해야 하는 목표를 위해 감정경험 및 감정표현을 통제하는 과정으로 정의했다. 감정노동에 대한 정의는 학자마다 차이가 있지만 종합해 보면 Hochschild(1983)가 제시한 개념을 바탕으로 변천해왔다. '감정노동'에 대한 국내·외 학자들의 다양한 정의는 <표 Ⅱ-6>과 같다.

<표 Ⅱ-7> 국내·외 감정노동의 정의

학자(연도)	정의
Hochschild (1983)	외부적으로 관찰 가능한 몸, 얼굴로 표현하는 감정을 조절하는 것, 월급에 대한 대가로 이루어지는 것, 교환가치를 가짐
Ashforth& Humphrey(1993)	조직의 이미지를 유지하기 위하여 외부에서 관찰할 수 있는 감정을 표출하는 행위
Morris & Feldman(1996)	대인 간의 상호작용에서, 구성원이 속한 조직이 적절하다고 판단하는 감정을 표현하는데 요구되는 통제, 노력 및 계획
Grandey (2000)	조직의 감정규칙에 부응하기 위해 강화, 속임, 억제를 통해 감정을 관리하는 것
정명숙, 김광점 (2006) 현보철(2015)	직무 수행 과정에서 바람직하다고 여겨지는 특정한 감정을 표현하려는 노력 및 스스로의 실제 감정을 통제하려는 노력
우영희(2008)	고객과 종업원 간의 상호작용 속에서 조직의 목표 달성을 위해 종업원 자신이 스스로의 감정과 표현을 규제하는 행위
김구, 한기민 (2012)	직무 수행에서 고객과의 상호작용 과정에서 발생하는 종업원의 감정표현
문현주, 신혜정, 강방글, 권지성 (2014)	민원인과의 상호작용하는 과정에서 실제 느끼는 감정이나 자신의 기분과는 관련 없이 조직의 목표 달성을 위하여 민원인에게 친절과 미소로 대하는 행위
남은지 (2014)	조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위해 스스로가 실제로 느낀 감정을 조절하고 외적으로 드러나는 표현을 꾸미려는 행위

국내 공공부문에서의 감정노동 연구는 직렬별 연구를 통하여 경찰직, 보건직, 교육, 민원업무 등의 특정 업무적 특성을 반영하여 감정노동에 따른 조직 차원의 업무수행 관리와 개인의 정서적 관점의 영향을 주로 분석하고 있다(권동연, 안재선, 2016; 김동환, 2014; 김상구, 2009; 김성환, 이시경, 2019; 김장환, 2019; 남은지, 2014). 즉 감정노동이 조직과 개인의 인지에 따라 직무수행의 성과에 영향을 미치는 것에 초점을 맞추어 감정노동을 조절, 완화하거나 활용하는 연구가 주로 이루어지고 있다(김범수, 김재관, 2021).

2) 감정노동의 구성요인

감정노동과 관련된 초기의 연구들은 감정노동의 구성요인으로 크게 두 가지 행위인 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)를 기반으로 이루어졌다. 이후 Morris&Feldman(1996)은 감정노동을 바람직한 감정표현에 요구되어지는 주의정도, 감정표현의 빈도, 표현되는 감정의 다양성, 조직이 요구하는 기대감정을 표현하는 데서 야기되는 감정의 부조화로 세분화시켰다(천덕희, 이현주, 2012 재인용). 선행 연구에서 언급된 감정노동의 구성요인에 대한 관점을 정리하면 <표 Ⅱ-7>과 같다.

<표 Ⅱ-8> 감정노동의 구성요인에 대한 다양한 관점

학자(연도)	감정노동 구성요인
Hochschild(1983)	표면행위, 내면행위
Morris&Feldman(1996)	다양성, 감정의 부조화 감정 표현의 빈도, 주의집중도
Ashforth&Humphrey(1993)	표면적 행동, 실질적 행동, 내면적 행동
Grandey(2000)	표면행위, 내면행위, 개인적 및 조직적 요인, 상황적 요인
Brotheridge&Grandey(2002)	직무차원의 요소 : 감정노동의 빈도, 기간, 다양성, 정도 종사원 차원의 요소 : 표면적 행동, 내면적 행동
신유경(2013)	감정표현의 주의성, 감정표현의 빈도, 감정표현의 부조화, 감정표현의 다양성

본 연구에서는 감정노동에 대한 다양한 개념 정의에서 일관되게 이어지고 있는 표면행위와 내면행위를 공공부문 평생교육사 감정노동의 대표적인 두 가지 수행 전략으로 보았다. Hochschild(1983)가 구분한 감정노동의 표면행위(surface acting)는 개인의 감정을 표현할 수 있는 수단을 통해 감정을 표현하고, 감정을 의도적으로 통제하는 것이며 내면행위(deep acting)는 개인이 표현하고자 하는 감정을 실제로 경험하려고 노력하는 것이라 하였다. 감정노동의 표면행위와 내면행위는 감정적 부조화 속에서 진정성과 공감의 유무에 따라 차이가 발생한다. 표면행위는 같은 상황에서 겉으로 드러나는 진정성 없는 외적인 표현으로써 조직에서 필요로 하는 감정과 일치하려는 행위이다. 반면, 내면행위는 조직과 고객들의 욕구 충족을 위해 감정 변화를 일으켜 진정성을 통해 자신의 내적 감정까지도 변화하게 하는 것이다(이환정, 2014). 감정노동의 표면행위와 내면행위에 대한 학자별 정의를 정리하면 <표 Ⅱ-8>과 같다.

<표 Ⅱ-9> 감정노동의 구성요인인 표면행위와 내면행위에 대한 정의

학자(연도)	표면행위(Surface acting)	내면행위(Deep acting)
Hochschild (1983)	개인의 감정을 표현하는 수단을 통해 감정을 표현하고, 감정을 의도적으로 통제하는 것	개인이 표현하고자 하는 감정을 실제로 경험하려고 노력하는 것
Grandey(2000), Brotheridge& Grandey(2002)	구성원이 스스로의 실제 감정은 나타내지 않고 조직에서 필요로 하는 감정을 외적으로 표현하는 것	의무적으로 수행해야만 하는 표현 규범을 충족하기 위해 내면의 감정과 생각을 조절하는 과정
Cheung et al (2011)	내면의 감정 상태는 바꾸지 않고 감정의 표현만 변화하는 것	직무를 통해 느끼는 감정을 자연스럽게 표출하고 경험하는 것
Lu et al (2013)	구성원이 조직을 위해 스스로가 느끼는 표현과 감정을 규제하는 것이며 조직의 필요에 맞춰 위장한 상태로 감정을 표현하는 것	종사가가 직무 수행 과정에서 내면적으로 우러나서 행동하는 것으로써 실제 경험과 내재적 감정에 근거한 정서적 표현

감정노동 연구의 많은 실증적 연구들은 표면행위와 내면행위가 긍정적 및 부정적 결과 모두를 설명할 수 있음을 보여준다. 표면행위는 감정을 실제로 느끼고 그것을 표현하는 것이 아닌 조직에서 요구하는 감정의 표현에 중점을 두기 때문에 자아상실감, 감정소진, 불만족, 소진 등의 부정적인 결과를 가져오게 된다(Brotheridge&Grandy, 2002; Chau et al, 2009; Grandy, 2000; Totterdell&Holman, 2003). 이와 대조적으로 내면행위는 진심으로 드러내고자 하는 감정을 표현하려 하기 때문에 자아성취감, 직무만족은 높이는 긍정적인 결과를 가져오게 된다(Brotheridge&Grandy, 2002; Chau et al, 2009; Grandy, 2000; Totterdell&Holman, 2003). 남은지(2014)의 평생교육사 대상 감정노동 연구에서 내면행위 평균점수는 4.14, 표면행위 평균점수는 3.38로 차이가 있었으며, 민원담당 공무원의 감정노동에 대한 김동환(2014)의 연구 결과 내면행위 평균점수는 3.40, 표면행위 평균점수는 3.03로 차이가 났다.

이를 바탕으로 본 연구에서는 공공부문 평생교육사의 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하여 그 수행 방식이 회복탄력성 및 직무몰입과의 관계에서 어떠한 조절효과를 보이는지에 대해 실증적으로 분석하고자 한다.

4. 직무몰입

1) 직무몰입의 개념

직무몰입(Job involvement)에 대한 개념은 학자들마다 다양하게 정의되고 있으며, 조직행동분야에서 지속적으로 관심을 가져온 주제 중 하나이다. 직무몰입도가 높은 조직구성원은 자신이 맡은 직무를 선호하고, 그 직무에 최선을 다한다. 직무몰입은 직무가 조직구성원들의 삶에서 중요한 역할을 하기 때문에 그 중요성이 크다(Rusbult et al. 1988). Kanugo(1982)는 기존 연구들

이 직무몰입의 선행요인, 개념, 결과를 혼돈하여 사용하고 있다는 문제를 제기하고 직무몰입의 개념을 작업몰입 및 조직 몰입의 개념과 구별하고 직무몰입의 측정도구를 재정리하여(박경화, 2013; 배병룡, 2012; 안지선, 2011; 최정현,2014), 직무몰입을 자신과 현재 맡고 있는 직무간의 관계에 관한 구체적인 신념을 바탕으로 현재 직무에 몰두하고 있는 인지상태로 정의하였다. '직무몰입'에 대한 학자들의 정의는 <표 Ⅱ-9>와 같다.

<표 Ⅱ-10> 국내·외 직무몰입의 정의

학자(연도)	정의
Dubin (1956)	직무를 주된 요인으로 보면서 개인이 가진 욕구를 얼마나 충족할 수 있는지 인식하는 정도
Lodahl&Kejner (1965)	종업원의 행동과 태도에 영향을 미치는 것으로, 종업원이 스스로 직무와 심리적으로 동화되는 정도 또는 전반적인 자아 이미지 속에 직무가 중요하다고 인식하는 정도
Lawler&Hall (1970)	스스로를 직무에 심리적으로 동일시 하는 정도
Saleh&Hosek (1976)	자신 스스로와 현재 수행하는 직무를 동일하게 여기며, 스스로의 직무에 적극적으로 참여하고, 직무에 대한 성과가 자아가치의 중요 요인이 된다고 인식하는 정도
Kanungo(1982), 박우화(2015)	작업환경과 자신을 동일 시 하는 인지적 혹은 신념의 상태로, 자신과 현재 상태에서 맡고 있는 직무간의 관계에 관한 구체적인 신념을 바탕으로 현재 맡고 있는 직무에 몰두하고 있는 인지상태
강영욱 외(2008), 김우진 외(2010)	직무가 개인의 특정한 욕구와 개인의 기대를 만족시켜 줄 수 있는 경우에 직무와 심리적으로 일체감을 느끼는 일반화된 신념의 상태
현보철 (2015)	조직 구성원이 조직 안에서 자기의 직무에 몰두하고 열의나 애착을 가지고 성과에 기여하는 것

직무몰입에 대해서는 경영학, 행정학, 간호학 등 다양한 학문 영역에서 관

심을 가지고 기업, 정부 기관 및 공공 기관, 병원 조직 등을 대상으로 하여 구성원의 직무몰입에 관하여 연구하고 있다(김보미, 김희연, 2019; 장호중, 2019; 전무경, 임효빈, 2022; 하영자, 2005). 박우화(2015)의 평생교육사 대상 직무몰입 연구에서, 평생교육사의 직무몰입 수준은 3.72로 측정되어 긍정적 수준인 것으로 보인다. 이는 평생교육사들은 프로그램 개발이나 기획 관련 직무능력이 높다고 스스로 인식하고 있으며 직무에 대한 높은 자신감을 보인다는 조성용(2009)의 연구와 맥락을 같이한다. 이성순(2009)의 공무원 대상 직무몰입 연구에서는 공무원의 직무몰입과 직무만족이 직무성과에 미치는 영향에서 개인의 직무몰입이 직무성과와 관련 있다고 하였다. 즉, 개인의 몰입을 최대로 발휘할 수 있도록 한다면 조직의 성과가 좋아질 가능성이 커진다는 것이다. 이상의 선행 연구에 따라 평생교육사의 직무몰입으로 인한 긍정적 효과를 예측하여 본 연구에서는 공공부문 평생교육사의 직무몰입에 대해 분석하고자 한다.

선행연구를 살펴보면 직무몰입 측정을 위해 Kanugo(1982)에 의해 개발된 10개 항목의 표준설문지가 가장 많이 사용되고 있다(김미영, 2014). Kanugo(1982)의 직무몰입 측정도구는 Lodahl&Kejner(1965)의 연구에 기초하여 구성된 것으로, 최근 교육 및 공공부문 연구에서 활용되어 검증된 도구로 다양한 조직의 맥락과 대상에 맞게 수정되어 활용되고 있다(김미영, 2014; 박경화, 2013; 박덕철, 2013; 신영숙, 2010; 장애화, 2013). 따라서 본 연구에서도 공공부문 평생교육사의 직무에 대한 몰입 수준을 살펴보기 위해 단일한 요인으로 구성된 Kanugo(1982)의 직무몰입(Job involvement) 측정도구를 사용하고자 한다.

2) 직무몰입에 영향을 미치는 요인

회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향 분석 시 조사대상자의 인구통계학적 특성 및 재직 특성의 영향력을 고려하기 위하여 직무몰입의 변량 및 차이의

요인들에 대한 선행연구를 살펴보고, 조사 문항에 포함하여 통제변수로 설정하고자 한다.

박우화(2015)의 평생교육사 대상 직무몰입 연구에서 직무몰입 수준은 성별, 기관 소재지, 최종학력, 임금수준, 고용형태, 평생교육관련 업무 담당기간에 따라 집단 간에 통계적으로 유의미한 차이점이 존재하지 않는 것으로 확인되었다. 하지만 연령, 자격급수, 기관 설립 유형에(지방자치단체, 원격교육형태, 시민사회단체부설 평생교육시설) 따라 집단 간 유의한 차이가 존재하였다.

현보철(2014)의 공무원 대상 직무몰입 연구에서는 성별, 연령, 직급, 근무기관, 재직기간은 직무몰입에 유의미한 차이를 가져왔으나 담당 직무에 따라서는 유의미한 차이를 보이지 않았다. 박초희(2017)의 초등교사 대상 직무몰입 연구에서는 성별, 직위, 교직경력, 최종학력, 결혼유무에 따라 직무몰입은 유의미한 차이를 보이지 않았다. 정희정(2018)의 보육교사 대상 직무몰입 연구에서는 연령, 근무경력, 근무기관 유형에 따라 직무몰입에 유의미한 차이를 보지 않았으나, 자녀 수에 있어서는 유의미한 차이를 보였다.

이상의 직무몰입에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 인구통계학적 특성을 성별, 연령, 최종학력, 평생교육사 자격급수 4개 항목으로 재직특성을 근무경력, 재직 기관 유형, 재직 기관 소재지, 고용형태 4개 항목으로 세분화하여 조사하고자 한다.

5. 연구변인들 간의 관계

1) 회복탄력성과 직무몰입의 관계

회복탄력성은 과도한 업무로 인한 어려움을 극복하고 잘 수행하기 위해 최선을 다하는 것이며, 어려운 상황을 회피하는 것이 아니라 스스로 행동을 통해 문제 상황을 극복하고 해결하려고 하는 것을 의미한다(홍은숙, 2006). 최근 스

트레스 상황에서 나타날 수 있는 부정적 영향을 감소할 수 있는 변수로 회복탄력성이 주목받고 있다. 회복탄력성이 높은 사람은 그렇지 않은 사람에 비해 낙관적이고 적극적으로 스트레스를 극복하고, 더욱 향상된 능력을 발휘할 수 있다(심지현, 2020).

먼저 회복탄력성과 직무몰입 간의 직접적인 영향 관계를 살펴본 선행연구들은 다음과 같다. Ju&Oh(2016)는 회복탄력성에 영향을 미치는 요인을 규명한 결과 유의미한 영향을 미치는 변수로 직무몰입(r=.245, F= 21.53, p<.001)과 감정노동(r=-.221, F=17.30, p<.001)이라 분석하였다. 박초희(2017)의 연구에 따르면 회복탄력성은 직무몰입에 의미 있는 영향을 미치는 변수로 정적영향을 미친다(β=.26, t=2.82, p<0.01). 유소라(2015)의 연구에서도 회복탄력성과 직무몰입과의 관계 및 미치는 영향을 검증한 결과 회복탄력성이 직무몰입에 영향을 미치는 유의한 정(+)의 상관관계를 나타냈으며, 유의한 예측변수인 것으로 나타났다. Kasparkova et al(2018)의 연구에서는 회복탄력성이 높은 종사자는 그렇지 않은 구성원들보다 스스로의 일에 더욱 몰입하는 것으로 나타났다. 이상의 선행연구들은 결국 회복탄력성이 높을수록 직무몰입을 높일 수 있다고 본 것으로 회복탄력성 강화프로그램 개발은 직무몰입을 높일 수 있으며, 직무에 몰두하게 함으로써 업무성과에 긍정적 결과를 나타낼 수 있으리라 기대된다.

다음으로 회복탄력성과 직무몰입 변인과 함께 이직의도, 자아존중감 등 개인 또는 직무와 관련된 변인을 함께 살펴본 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 회복탄력성은 직무스트레스 감소와 직무몰입을 향상시켜 이직의도를 낮추는 것으로 나타났다(고경자 외, 2019; 서미경, 조규영, 2019). 이민정(2022)의 연구에서는 회복탄력성이 직무몰입도를 높이고 소진을 줄이는 요인으로 나타났다. 김경숙(2019)의 회복탄력성 연구 결과 회복탄력성의 하위요인들은 유의수준 p<.001에서 자기조절능력(t=3.240, β=.183), 대인관계능력

(t=3.781, β=.215), 긍정성(t=4.123, β=.278)이 직무몰입과 정(+)적인 관계가 나타나 회복탄력성의 수준이 높으면 직무몰입의 수준도 높아짐을 확인하였다. 또한 조직 구성원이 인식하고 있는 회복탄력성은 직무몰입과 자아존중감에 유의미한 관계를 보였으며 회복탄력성과 직무몰입과의 관계에서 자아존중감은 조절역할을 하는 것으로 나타났다.

회복탄력성에 대한 국내외 선행연구를 살펴보면, 회복탄력성이 시련을 극복하는 중요한 요인임을 확인하고 이러한 회복탄력성에 영향을 미치는 변인에 초점을 두어 연구되었다(김주환, 2011; 박은혜, 전샛별, 2010; Garmezy, 1991; Werner, 1993; Heinzer, 1995; Masten, 2001). 하지만 최근에는 회복탄력성이 조직과 개인에 긍정적 영향을 미치는 변인임을 밝히는 연구가 이루어지고 있다. 조직구성원이 조직에서 정신적, 육체적 스트레스의 부정적인 상황에 직면했을 때, 일부는 이직하거나 직장을 그만두지만 어떤 이는 이를 극복하여 전문적인 역량을 키워나가는 등 개개인의 회복탄력성의 정도에 따라 조직의 업무성과를 증진시키는 직무몰입에 영향을 미치는 것으로 확인되었다(김경숙, 2019; 박초희, 2017; 유소라, 2015; 이민정, 2022).

이상에서 살펴본 선행연구들을 통해 조직 구성원의 직무몰입 수준을 높이기 위해서는 회복탄력성 증진이 꾸준히 수반되어야 함을 알 수 있으며, 공공부문 평생교육사의 회복탄력성과 직무몰입 간에 유의미한 영향이 있을 것으로 추측해볼 수 있다.

2) 회복탄력성과 감정노동의 관계

지금까지 다양한 학문분야에서 회복탄력성과 감정노동과의 영향관계를 살펴보는 연구가 이루어졌으며, 그 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 송지연(2017)의 연구에서 유치원 교사의 회복탄력성과 감정노동은 부(-)적인 상관관계를 나타냈으며, 이미라(2021)의 연구에서도 감정노동과 회복탄력성은 음의 관계

(r=-.257, p<0.01)를 나타냈다. 김희정(2012)의 연구에서 회복탄력성과 감정노동은 유의미한 상관관계를 보인다. 명혜리, 김형곤(2021)의 연구에서 항공사 객실승무원의 내재적 특성인 회복탄력성이 감정노동에 영향을 미치는 관계를 살펴본 결과, 승무원의 회복탄력성은 감정노동을 완화하는 요인임을 밝혀냈다. 회복탄력성이 감정노동자의 감정노동에 미치는 영향에 대해 살펴본 서재현, 대호(2017)의 연구에서 회복탄력성은 감정노동의 구성요인인 표면행위에 유의한 부(-)의 영향을 미치고, 내면행위에는 유의한 정(+)의 영향을 미치는 결과를 도출하였다. 이는 회복탄력성이 높은 사람은 스트레스 상태에 멈춰있는 표면행위에 머무르지 않고 긍정적인 판단을 하여 감정을 조절하는 방법을 능동적으로 탐색하여 주도적으로 대처하는 내면 행위를 촉진시킨다는 것을 의미하며, 구성원의 회복탄력성이 높으면 대인관계능력이 높아져 자신의 감정을 제대로 표현하여 감정부족화로 인한 정서적 어려움이 줄어드는 것을 보여준다.

Delgado et al(2017)는 회복탄력성과 감정노동의 관계에 대해 회복탄력성이 감정노동의 구성요인인 표면행위에 부적인 영향을 미친다는 결과를 제시하였다. 회복탄력성이 높은 종사자는 태도나 표정에 대한 표면행위를 해야 할 때 감정적으로 느껴지는 내면의 느낌과 조직에서 요구하는 태도 사이에서 소진을 덜 하고 스트레스도 적게 받는다는 것이다. 회복탄력성은 종사자들에게 직무에 대한 동기와 긍정적인 에너지를 부여하는 요소로 인식되어왔다. 높은 회복탄력성은 감정적 요구에 대한 지속적인 노출로 인해 야기될 수 있는 스트레스와 소진을 완화시킬 수 있는 중요한 요인이다(Delgado et al, 2017). 현일선, 이소영(2020)의 연구에서 감정노동과 회복탄력성(r=-.416, p< .005)은 유의한 상관관계를 보였다. 회복탄력성이 감정노동에 미치는 영향을 분석한 이주연(2022)의 연구 결과 회복탄력성의 관계성이 감정노동의 표면행위와 내면행위에 부(-)적 영향을 미쳤으며, 회복탄력성의 긍정성이 감정노동의 내면

행동에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 회복탄력성과 감정노동에 관한 선행 연구를 살펴보면, 다양한 조직에서 회복탄력성은 구성원의 감정노동에서 오는 부정적 요인을 완화시켜주는 것으로 나타났다. 공공부문 평생교육사는 대면적 관계를 통해서 대민 서비스 업무를 처리하기 때문에 언제든지 감정노동을 경험할 수 있다. 공공부문 평생교육사의 회복탄력성을 높이는 것은 감정노동으로 인해서 야기될 수 있는 감정적 불일치와 위험을 해결할 수 있는 중요 요소임을 알 수 있다. 따라서 본 연구에서도 공공부분 평생교육사의 감정노동이 회복탄력성에 유의미한 영향을 가지고, 회복탄력성과 직무몰입 사이에 조절변인으로 작용하히라 예측해 볼 수 있다.

3) 감정노동과 직무몰입의 관계

감정노동과 직무몰입 간의 관계를 살펴본 선행연구는 다음과 같다. 종합병원 간호사를 대상으로 연구한 송명숙(2014)은 감정노동은 직무몰입과 부(-)적인 관계를 나타내므로 감정노동을 관리할 수 있는 전략을 마련해야 조직 내에서 개인의 질적인 역량 향상을 도모할 수 있으리라 제언하였다. 그리고 이지우 외(2016)는 감정노동 표면행동은 직무몰입에 부(-)적 영향을 미치는 반면 내면행동은 직무몰입에 정(+)적 영향을 미치므로 감정노동을 수행하고 있는 직원들의 직무 만족을 위해서는 조직이 요구하는 감정을 내면적으로 수용하면서 표현하는 내면행동의 촉진과 직무에 대한 책임감과 의무감 등을 느낄 수 있는 기회가 제공되어야 한다고 하였다. 이순늠(2010)의 연구에 따르면 감정노동은 직무몰입을 감소시키므로 감정노동의 원인 및 문제를 파악하여 직무몰입을 높이기 위하여 긍정적인 조절기전에 대한 체계적인 전략 개발과 대책이 필요하다. 현보철(2015)의 연구에서는 지방자치단체 공무원의 감정노동과 직무몰입은 부(-)의 상관관계를 보였다(r=-0.249). 또

한 감정노동은 직무탈진을 매개하여 직무몰입에 영향을 미치며, 감정노동이 직무몰입에 부(-)적으로 간접적 영향을 끼친다고 분석하였다. 즉 지방자치단체의 공무원은 직무를 수행하는 과정에서 감정노동을 많이 경험하면 직무탈진을 겪으며 직무몰입에 대한 정도가 감소하는 것으로 나타났다. 이외 다양한 선행 연구들에서 감정노동의 표면행위에 의한 감정 불일치는 종사원들의 이직과 이어지고 직무 만족도를 낮추며, 이직의도를 증가시킨다는 것을 실증적으로 확인하였다(김헌형, 2008; 서재하, 2012; Grandey, 2000; Seery&Corrigall, 2009). 이상의 선행연구를 통해 감정노동과 직무몰입은 관련성이 깊다고 볼 수 있으므로 본 연구에서는 공공부분 평생교육사의 감정노동이 직무몰입에 유의미한 영향을 미칠 것으로 예측한다.

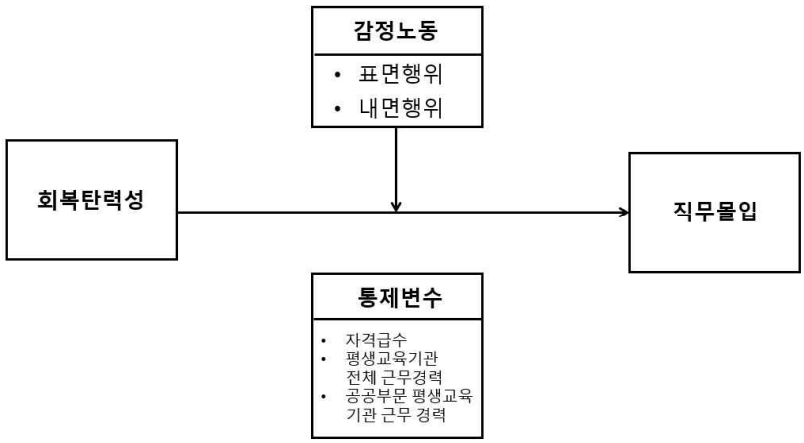
지금까지 회복탄력성과 직무몰입, 회복탄력성과 감정노동, 감정노동과 직무몰입의 관계에 대해 살펴보았다. 각 변인들 간의 관계에 대한 다양한 선행연구를 살펴보며 회복탄력성, 감정노동, 직무몰입 사이에 유의미한 상관관계가 있음을 확인할 수 있었다. 하지만 공공부문 평생교육사의 관련 변인 간 관계를 규명한 연구는 미흡했다. 따라서 본 연구에서는 공공부문 평생교육사들의 회복탄력성과 직무몰입, 회복탄력성과 감정노동, 감정노동과 직무몰입 간에 유의미한 영향을 가지고 있음을 밝히고, 회복탄력성과 직무몰입 간에 감정노동이 조절변인으로 작용할 것으로 예측하여 이를 실증적으로 검증해 보고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 및 변수 설정

1) 연구모형

본 연구의 목적은 공공부문 평생교육사가 인식하는 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동의 조절효과를 실증적으로 분석하는 것이다. 이와 같은 연구목적을 달성하기 위해 [그림Ⅲ-1]과 같이 연구모형을 구성하였다. 자격급수(1,2,3급), 평생교육기관 전체 근무경력, 공공부문 평생교육기관 근무 경력을 통제변수, 회복탄력성을 독립변수, 직무몰입을 종속변수, 감정노동의 하위변수인 표면행위와 내면행위를 조절변수로 설정하였다.



[그림Ⅲ-1] 연구모형

연구문제는 다음과 같다.

가. 공공부문 평생교육사의 회복탄력성이 직무몰입에 영향을 미치는가?

나. 공공부문 평생교육사의 회복탄력성이 직무몰입에 영향을 미치는 관계에서 감정노동이 조절효과가 있는가?

2) 변수설정

본 연구의 연구모형에 포함된 주요변수의 구체적 정의와 구성 내용은 다음과 같다.

가. 독립변수: 회복탄력성

회복탄력성은 역경이나 어려움을 극복해낼 수 있는 능력으로, 자기조절능력(감정조절력, 충동통제력, 원인분석력), 대인관계능력(소통능력, 공감능력, 자아확장력), 긍정성(자아낙관성, 생활만족도, 감사하기)의 3가지 하위요인으로 이루어져 있다.

나. 조절변수: 감정노동

대인적 상호과정에서 사람들이 스스로의 기분을 다스려 신체 표현이나 얼굴 표정을 통해 외부에 드러내 보이는 것이다. 본 연구에서는 표면행위와 내면행위를 감정노동의 대표적인 두 가지 수행 전략으로 보고 하위변수로 구성하였다. 내면행위는 개인이 표현하고자 하는 감정을 실제로 경험하려고 노력하는 것을 의미하며, 표면행위는 개인의 감정을 표현하는 수단을 통해 감정을 표현하고 감정을 의도적으로 통제하는 것을 의미한다.

다. 종속변수: 직무몰입

자신과 현재 수행하고 있는 직무간의 관계에 대한 구체적 신념을 바탕으로 현재 맡은 직무에 몰두하고 있는 정도를 의미한다.

라. 통제변수: 평생교육사 자격급수, 평생교육기관 근무 경력, 공공부문 평생교육기관 근무 경력

통제변수는 조사 대상자의 인구통계학적 특성 및 재직 특성의 영향력을 고려하기 위하여 기존 연구들에서 직무몰입의 변량 및 차이의 요인으로 지적되었으며, 종속변수인 직무몰입에 유의한 영향을 미치는지 차이검증을 실시하여 유의한 차이가 있다고 판명된 요인을 설정하였다.

2. 조사대상자의 표집 및 특성

본 연구는 공공부문 평생교육사가 인식하는 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동의 조절효과를 검증하기 위해 설문조사를 실시한 실증자료를 수집하였다. 연구조사대상자의 모집단은 전국의 공공부문 평생교육기관에 근무하는 평생교육사 자격증을 소지한 평생교육 담당자이다. 그러나 전국의 모든 공공부문 평생교육사를 대상으로 조사하는 것은 현실적으로 어려움이 있기 때문에 표집을 통한 표본조사를 실사하였다. 표집방법으로는 목적표집(purposeful sampling)과 설문조사가 가능한 네트워크가 형성된 기관들을 대상으로 편의표집(convenience sampling)을 실시하였다.

설문조사를 위한 기관선정 및 조사대상자의 선정은 다음과 같은 단계와 기준을 적용하여 이루어졌다. 공공부문 평생교육기관은 평생교육법에서 제시하고 있는 평생교육 시설 및 기타 법령에 의해 분류된 평생교육기관 중 공공부문 행정기구인 지방자치단체, 시·도교육청 및 교육지원청과 전담기구인 국가평생교육진흥원, 시·도평생교육진흥원, 시군구평생학습관 등을 선정하였다. 조사대상자는 공공부문 평생교육기관에 근무하면서 평생교육사 자격증을 소지한 평생교육담당자로 보았다.

이와 같은 조사기관 및 조사대상자 선정 절차와 기준에 의해 본 조사에 응한 184명의 인구통계학적 특성을 정리하면 다음 <표Ⅲ-1>과 같다. 성별의 경우 여성이 132명(71.7%), 남성이 52명(28.3%)으로 여성이 남성보다 80명(43.4%) 더 많았다. 연령을 살펴보면 20대가 11명(6%), 30대가 57명(31%), 40대가 64명(34.8%), 50대가 45명(24.5%), 60대가 7명(3.8%) 이었다. 조사대상자는 40대가 가장 많았다. 최종학력은 전문학사 2명(1.1%), 학사 56명(30.4%), 석사 수료 21명(11.4%), 석사 졸업 68명(37%), 박사 수료 19명(10.3%), 박사 졸업 18명(9.8%) 순으로 나타나 석사 수료 이상의 고학력자가 조사대상자의 68.5%를 차지하였다. 다음으로 평생교육사 자격증 유무를 살펴보면 조사대상자 중

평생교육사 1급 자격증 소지자는 59명(32.1%), 평생교육사 2급은 123명(66.8%), 평생교육사 3급 2명(1.1%)이었다.

<표 Ⅲ-1> 조사응답자(공공부문 평생교육사)의 인구통계학적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	52	28.3
	여성	132	71.7
연령	30세 미만	11	6.0
	30세 이상~40세 미만	57	31.0
	40세 이상~50세 미만	64	34.8
	50세 이상~60세 미만	45	24.5
	60세 이상	7	3.8
최종학력	전문학사	2	1.1
	학사	56	30.4
	석사 수료	21	11.4
	석사 졸업	68	37.0
	박사 수료	19	10.3
	박사 졸업	18	9.8
자격급수	평생교육사 1급	59	32.1
	평생교육사 2급 (사회교육전문요원 1급)	123	66.8
	평생교육사 3급 (사회교육전문요원 2급)	2	1.1

본 조사에 응한 184명의 평생교육사의 재직특징으로 근무 기관, 평생교육관련 근무기간, 공공부문 평생교육기관 근무기간, 재직 기관 소재지, 고용형태에 대해 조사하였다. 연구대상의 근무 특징에 따른 빈도 및 비율은 다음 <표Ⅲ-2>와 같다.

<표 Ⅲ-2> 조사응답자(공공부문 평생교육사)의 재직 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
근무 기관 유형	국가평생교육진흥원 및 시·도평생교육진흥원	42	22.8
	지방자치단체 (시·도청, 시·군·구청)	63	34.2
	시·군·구 평생학습관	37	20.1
	시·도교육청 및 교육지원청	20	10.9
	기타(지방공기업, 공공기관)	22	12.0
평생교육관련 근무 경력	5년 미만	33	17.9
	5년 이상~10년 미만	65	35.3
	10년 이상~15년 미만	56	30.4
	15년 이상~20년 미만	20	10.9
	20년 이상	10	5.4
공공부문 평생교육기관 근무 경력	5년 미만	64	34.8
	5년 이상~10년 미만	67	36.4
	10년 이상~15년 미만	38	20.7
	15년 이상~20년 미만	12	6.5
	20년 이상	3	1.6
재직 기관 소재지	서울특별시	74	40.2
	부산광역시	6	3.3
	대구광역시	1	0.5
	인천광역시	7	3.8
	광주광역시	2	1.1
	대전광역시	5	2.7
	울산광역시	9	4.9
	경기도	28	15.2
	강원도	5	2.7
	충청북도	6	3.3
	충청남도	13	7.1
	전라북도	2	1.1
	전라남도	1	0.5
	경상북도	11	6.0
	경상남도	13	7.1
	세종특별자치시	1	0.5
고용형태	정규직	61	33.2
	무기계약직	14	7.6
	일반계약직 (일반임기제, 시간선택제임기제)	99	53.8
	기간제	10	5.4

이 연구조사에 참여한 공공부문 평생교육사가 근무하는 기관은 지방자치단체가 63명(34.2%)으로 가장 많았으며, 국가평생교육진흥원 및 시·도평생교육진흥원이 42명(22.8%), 시·군·구 평생학습관이 37명(20.1%), 지방공기업, 공공기관 22명(12%), 시·도교육청 및 교육지원청 20명(10.9%) 순으로 나타났다. 공공부문 평생교육사의 평생교육관련 총 근무기간은 5년 이상~10년 미만 65명(35.3%), 10년 이상~15년 미만 56명(30.4%), 15년 이상~20년 미만 20명(10.9%), 5년 미만 33명(17.9%), 20년 이상 10명(5.4%)으로 나타났다. 그리고 공공부문 평생교육기관 근무기간은 5년 이상~10년 미만 67명(36.4%), 5년 미만 64명(34.8%), 10년이상~15년 미만 38명(20.7%), 15년 이상~20년 미만 12명(6.5%), 20년 이상 3명(1.6%)으로 나타났다. 전체 평생교육관련 기관 근무경력 중 10년 이상인 경우가 86명(46.7%)인 반면 공공부문 평생교육기관 근무 경력 중 10년 이상인 경우는 53명(28.8%)으로 17.9%가 차이 났다. 이는 공공부문 평생교육사의 경우 공공부문에만 근무하지 않고 다양한 근무 경력이 있음을 알 수 있다.

재직기관 소재지는 서울특별시 74명(40.2%), 경기도 28명(15.2%), 부산광역시 6명(3.3%), 대구광역시 1명(0.5%), 인천광역시 7명(3.8%), 광주광역시 2명(1.1%), 대전광역시 5명(2.7%), 울산광역시 9명(4.9%), 강원도 5명(2.7%), 충청북도 6명(3.3%), 충청남도 13명(7.1%), 전라북도 2명(1.1%), 전라남도 1명(0.5%), 경상북도 11명(6%), 경상남도 13명(7.1%), 제주특별자치도 1명(0.5%)로 수도권 지역이 55.4%로 가장 많고, 이외 지역은 비교적 균등하게 응답하였다. 이는 수도권 지역에 국가평생교육진흥원이 소재하고 있고, 인구 분포에 따라 평생학습관이 밀집해 있기 때문임을 알 수 있다.

공공부문 평생교육사의 고용형태는 일반계약직(일반임기제, 시간선택제임기제) 99명(53.8%), 정규직 61명(33.2%), 무기계약직 14명(7.6%), 기간제 10명(5.4%)로 전체 응답자의 절반 이상인 66.8%가 비정규직으로 채용되어있는 것으로 나타났다. 본 연구의 조사에 참여한 공공부문 평생교육사의 상당수가 비정규직인 것으로 보아 공공부문 평생교육사의 불안정한 고용형태를 확인할 수 있다.

3. 조사도구의 구성

본 연구의 목적은 공공부문 평생교육사의 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동의 조절효과를 밝히는 것이다. 따라서 회복탄력성, 감정노동, 직무몰입에 대한 선행연구를 바탕으로 실증적 연구를 통해 규명된 측정도구 중에서 본 연구의 목적에 가장 잘 부합하는 측정도구를 선정하였다. 설문지 구성은 다음과 같다.

설문지에는 조사대상자의 일반특성(인구통계학적 및 재직특성)을 측정하기 위한 8문항이 포함되었다. 그리고 본 연구의 독립변수인 회복탄력성(53문항), 종속변수인 직무몰입(10문항), 조절변수인 감정노동(13문항) 관련 측정문항이 76문항으로, 설문지는 총 84문항으로 구성하였다. 일반특성 변수를 제외한 모든 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 Likert5 척도로 구성하여 응답자들에게 동의수준을 표시하도록 요구하였다.

1) 조사대상자의 일반 특성

연구대상자의 인구통계학적 특성인 성별, 연령, 최종학력, 평생교육사 자격급수 4개 항목과 연구대상자의 재직특성인 근무경력, 재직 기관 유형, 재직 기관 소재지, 고용 형태 4개 항목으로 구성된 총 8개 문항이다.

2) 회복탄력성

본 연구는 공공부문 평생교육사의 회복탄력성 측정을 위해 Reivich와 Shatté(2002)의 성인용 회복탄력성 지수 검사(Resilience Quotient Test: RQT)를 근거하여 김주환(2011)이 한국의 사회 · 문화적 특성에 맞게 수정 보완한 한국형 회복탄력성지수 KRQ-53(Korean Resilience Quotient Test:KRQ-53)를 사용하였다. 이 측정 도구는 총 3개 요인 53개 문항으로 구성되어 있다. 구체적으로 자기조절능력(감정조절력, 충동통제력, 원인분석력) 18문항, 대인관계능력(소통능력, 공감능력, 자아확장력) 18문항, 긍정성(자아낙관성, 생활만족

도, 감사하기) 17문항으로 구성된 문항으로 점수가 높을수록 회복탄력성이 높은 것을 의미한다.

3) 직무몰입

본 연구는 평생교육사의 직무몰입 정도를 측정하기 위해 Kanugo(1982)가 개발한 직무몰입설문(Job involvement questionaire: JIQ)을 번안하여 평생교육사를 대상으로 실증적으로 검증한 박우화(2015)의 조사도구를 사용하였다. 직무몰입이란 자신과 현재 수행하고 있는 직무 사이의 관계에 대한 구체적인 신념을 바탕으로 현재 맡고 있는 직무에 몰두하고 있는 정도를 의미한다. 이 측정도구는 단일한 요인으로 구성되었으며 총 10개의 문항으로 구성되어 있다. 선행연구에서 설문문항의 내적 일관성을 나타내는 Cronbach's α계수는 .849로 높은 신뢰도를 보였다.

4) 감정노동

본 연구는 평생교육사의 감정노동 측정을 위해 남은지(2014)가 Hochschild(1983), Ashforth&Humphery(1993), Morris&Feldman(1996), Brotheridge&Grandey(2002)가 개발한 측정도구를 재구성하여 실증적으로 검증한 것을 사용하였다. Hochschild(1983)가 제시한 감정노동의 표면행위, 감정노동의 내면행위의 두 가지 요인으로 평생교육사가 감정을 수행하는 방식을 측정하였다. 감정노동의 내면행위는 Morris&Feldman(1996)이 개발한 측정문항을 수정·보완하였다. 감정노동의 표면행위는 Hochschild(1983), Morris&Feldman(1996)이 개발한 측정문항을 기초로 수정·보완하였다. 이를 바탕으로 두 요인은 감정노동의 내면행위 7문항과 감정노동의 표면행위 6문항으로 구성되었다. 선행연구에서 설문문항의 내적 일관성을 나타내는 Cronbach's α계수는 모두 .7 이상으로 높은 신뢰도를 보였다.

모든 측정 도구는 평생교육사의 직무 수행 맥락에 적합하게 구성한 후 학계 전문가 1인, 현장 전문가인 평생교육사 2인의 검토를 통해 수정하고 내용

타당성을 확보하였다. 설명한 측정도구를 종합하면 <표Ⅲ-3> 과 같다.

<표 Ⅲ-3> 측정도구의 구성

변인		구성요인		문항수	문항번호	문항출처
독립변인	회복탄력성	자기조절능력	감정조절력	6	Ⅰ. 1-6	Reivich&Shatte(2002), 김주환(2011)
			충동통제력	6	Ⅰ. 7-12	
			원인분석력	6	Ⅰ. 13-18	
		대인관계능력	소통능력	6	Ⅰ. 19-24	
			공감능력	6	Ⅰ. 25-30	
			자아확장력	6	Ⅰ. 31-36	
		긍정성	자아낙관성	6	Ⅰ. 37-42	
			생활만족도	5	Ⅰ. 43-47	
			감사하기	6	Ⅰ. 47-53	
조절변인	감정노동	내면행위		7	Ⅱ. 1-7	Hochschild(1983), Ashforth&Humphery(1993), Morris&Feldman(1996), Brotheridge&Grandey(2002) 남은지(2014)
		표면행위		6	Ⅱ. 8-13	
종속변인	직무몰입	자신과 현재 수행하고 있는직무간의관계에 대한 구체적 신념을 바탕으로 현재 맡고 있는 직무에 몰두하고 있는 정도		10	Ⅲ. 1-10	Kanugo(1982), 박우화(2015)
통제변인	인구통계학적특성	성별, 연령, 최종학력, 자격급수		4	Ⅳ. 1-4	
	재직특성	근무기관, 근무경력, 재직기관 소재지, 고용형태		4	Ⅳ. 5-8	
합계				84		

4. 자료수집 및 분석방법

본 연구를 위한 설문조사는 공공부문 평생교육기관에 근무하고 있는 평생교육사를 대상으로 2022년 8월 22일부터 9월 23일까지 5주간에 걸쳐 진행하였다. 설문방법은 오프라인 지류 설문조사와 이메일, URL을 통한 온라인 설문조사를 병행하였으며, 회수된 설문지 가운데 표기가 누락된 응답지 2부를 제외한 184부가 최종적으로 분석에 활용되었다.

본 연구의 설문조사를 실시하여 수집된 자료는 SPSS29.0 한글버전 프로그램을 이용하여 분석하였다. 본 연구에서 이루어진 상세 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 연구의 대상인 공공부문 평생교육사의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도 분석을 실시하였다.

둘째, 본 연구에서 측정한 독립변수인 회복탄력성과 조절변수인 감정노동 그리고 종속변수인 직무몰입 기술통계분석을 실시하였다.

셋째, 회복탄력성, 감정노동, 직무몰입에 대한 측정도구의 타당성 검증을 위해 직각회전방식을 사용한 요인 분석(factor analysis)과 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach의 α계수를 사용하였다.

넷째, 조사 대상자의 인구통계학적 특성 및 재직특성에 따라 종속변수에 유의한 영향을 미치는지 차이검증을 위해 독립표본 t검정과 분산분석(Anova)을 실시하였다. 또한 집단 사이 다중비교를 위해 셰페의 사후분석(Scheffe's post-hoc analysis)을 실시하였으며, 유의한 차이가 있다고 판명된 요인을 통제변수로 투입하였다.

다섯째, 회복탄력성, 직무몰입, 감정노동 간의 상관관계를 살펴보기 위하여 상관관계분석을 실시하였다.

여섯째, 독립변수와 종속변수간의 영향관계를 검증하기 위해 위계적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)을 실시하였다. 먼저 통제변수만 투입하고 이후 독립변인을 단계적으로 투입하여 분석하였다.

일곱째, 독립변수와 종속변수간의 영향관계에서 조절효과가 있는지를 검증하기 위해 조절회귀분석(Moderated Regression Analysis: MRA)을 실시하였다. 조절회귀분석을 위해 조절변수 없이 실시된 회귀분석의 값과 조절변수를 포함하여 추가적으로 회귀분석을 실시한 모형, 그리고 독립변수와 조절변수의 곱으로 이루어진 상호작용항을 추가하여 회귀분석을 실시하였다. 투입된 독립변수와 조절변수는 변수들 간의 다중공선성 문제가 발생되지 않도록 평균중심화(mean-centering)를 실시하였다. 평균중심화 방법은 다중공선성의 가능성을 감소시키는 방법으로 권장된다(홍세희, 정송, 2014).

<표 Ⅲ-4> 분석 절차와 방법

순번	분석 절차	분석 방법
1	인구통계학적 특성 파악	빈도분석
2	각 연구변인 수준확인	기술 통계
3	측정도구의 타당도, 신뢰도 검증	요인 분석, Cronbach' α계수 도출
4	인구통계학적 특성 및 재직특성에 따른 종속변수 차이검증	독립표본 t검정 및 분산분석, 세페의 사후분석
5	연구변인 간 상관관계 분석	Pearson 상관관계 분석
6	연구변인 간 영향관계 분석	위계적 회귀분석
7	조절효과 검증	조절효과 모형 검증

5. 조사도구의 타당도 및 신뢰도 검정

1) 타당도 분석

조사도구의 타당도를 검정하기 위하여 내용타당도와 구인타당도 분석을 실시하였다. 내용타당도는 전문가의 의견을 구해 조사도구 문항의 내용적 타당성을 검토하는 것이다. 본 연구에서는 A 대학에 재직 중인 평생교육 전공 교수 1인과 B자치구에 재직 중인 평생교육사 1인, C시 평생교육진흥원에 재직중인 평생교육사 1인에게 내용타당도 검증을 부탁하여 내용타당도를 확보하였다. 구인타당도를 검증하기 위해 요인 분석을 실시하였다. 요인 분석에서 일반적인 사용방법 중 데이터 총 분산으로 사용되는 주성분 분석(Principal Component Analysis: PCA)을 사용하였고, 이를 Varimax 회전 방식으로 검증하였다.

가. 회복탄력성의 타당성 분석

본 연구의 모형에서 회복탄력성 대한 요인 분석 결과는 <표 Ⅲ-5>와 같다. 표본의 적절성을 살펴보는 KMO와 변인들 사이의 상관이 0인지를 확인하는 Bartlett의 구형성 검정을 통한 통계 값을 실시하였다. 그 결과 KMO 값은 .755이었고 Bartlette 구형성 검정의 결과는 유의도 .000으로 유의미하다고 나타나 수집된 자료는 요인 분석을 실시하기에 적합한 자료임이 확인되었다. 본 연구는 요인 분석을 통해 고유치가 아홉 개의 요인이 도출되었으며, 누적분산은 77.198%로 나타나, 구성된 9개 요인의 설명력이 높은 것으로 판단되었다. 다른 요인에 적재되거나 요인 부하량이 0.5 이하인 항목을 제외함에 따라 최종적으로 23문항으로 구성되었다.

<표 Ⅲ-5> 회복탄력성 변수의 타당도 분석결과

영역	항목	요인								
		요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7	요인8	요인9
생활 만족도	44	0.854	0.024	0.075	0.080	0.008	0.058	0.052	0.054	0.015
	46	0.815	0.153	0.001	0.074	0.016	0.117	-0.017	0.231	0.070
	45	0.791	0.001	0.164	0.144	0.230	0.127	0.123	0.190	0.017
	47	0.767	0.095	0.104	-0.018	-0.064	-0.090	0.154	0.012	-0.186
	43	0.748	0.147	0.173	0.040	-0.040	0.171	0.036	-0.102	0.108
공감 능력	26	0.102	0.867	-0.026	0.019	-0.021	-0.070	0.065	0.009	-0.007
	25	0.119	0.838	0.131	0.064	0.074	-0.031	0.068	0.087	0.074
	27	0.094	0.808	0.000	0.011	0.178	0.021	0.010	0.141	0.017
자아 낙관성	39	0.095	0.024	0.843	0.080	0.005	0.116	0.085	-0.001	-0.102
	38	0.095	0.072	0.829	0.165	0.144	0.091	0.085	0.110	-0.025
	37	0.235	0.006	0.721	0.063	0.057	0.024	-0.030	0.184	0.202
감사 하기	52	0.113	0.017	0.143	0.929	0.080	0.076	-0.042	0.030	0.048
	51	0.122	0.075	0.141	0.903	0.145	0.056	-0.046	0.028	0.014
원인 분석력	13	-0.002	0.081	0.072	0.160	0.911	-0.004	0.031	0.085	0.050
	14	0.056	0.140	0.104	0.061	0.876	0.075	0.169	-0.070	0.090
소통 능력	23	0.141	0.001	0.080	0.072	0.259	0.844	0.007	-0.053	0.077
	24	0.137	-0.104	0.114	0.007	-0.149	0.790	0.101	0.180	-0.099
	22	0.023	0.016	0.104	0.163	-0.026	0.564	0.327	0.257	-0.387
감정 조절능력	3	0.110	0.066	0.061	-0.094	0.020	0.046	0.879	-0.033	0.081
	1	0.144	0.068	0.062	0.000	0.184	0.159	0.801	0.070	0.155
자아 확장력	34	0.090	0.132	0.081	0.255	0.064	0.061	0.068	0.784	-0.051
	33	0.191	0.128	0.203	-0.235	-0.052	0.157	-0.038	0.731	0.058
충동 통제력	9	0.009	0.099	0.053	0.098	0.161	-0.115	0.379	0.025	0.818
추출 제곱합	합계	5.316	2.418	2.237	1.884	1.661	1.437	1.140	0.990	0.672
	%분산	23.113	10.515	9.727	8.190	7.222	6.248	4.957	4.306	2.921
	%누적	23.113	33.628	43.355	51.545	58.767	65.015	69.972	74.278	77.198
회전 제곱합	합계	3.421	2.263	2.154	1.956	1.903	1.836	1.782	1.447	0.993
	%분산	14.873	9.839	9.364	8.505	8.274	7.984	7.747	6.293	4.319
	%누적	14.873	24.712	34.076	42.581	50.855	58.839	66.586	72.879	77.198
KMO표본적합도		.755								
Bartlett의 구형성 검정		근사 카이제곱						1807.822		
		자유도						253		
		유의확률						.000		

나. 감정노동의 표면행위와 내면행위에 대한 타당성 분석

본 연구의 모형에서 감정노동의 표면행위와 내면행위에 대한 요인 분석 결과는 <표 Ⅲ-6>과 같다. 표본의 적절성 정도를 측정하는 KMO와 변인들 사이의 상관이 0인지 여부를 검증하는 Bartlett의 구형성 검정을 통한 통계 값을 실시하였다. 그 결과 KMO 값은 .751 이었고 Bartlette 구형성 검정의 결과는 유의도 .000으로 유의미하다고 나타났으며, 수집된 자료는 요인 분석을 실시하기에 적합한 자료임이 확인되었다. 이 연구는 요인 분석을 통해 고유치가 두 개의 요인이 도출되었으며, 누적분산은 62.585%로 나타나 구성된 2개 요인의 설명력이 높은 것으로 판단되었다. 다른 요인에 적재되었거나 요인량이 0.5보다 이하를 나타낸 항목 7문항을 제외함으로 인해 최종적으로 표면행위 3문항, 내면행위 3문항으로 구성되었다.

<표 Ⅲ-6> 감정노동 변수의 타당도 분석결과

영역	항목	요인	
		요인1	요인2
표면행위	9	0.811	0.154
	10	0.782	0.163
	11	0.739	0.203
내면행위	5	0.278	0.773
	4	0.249	0.759
	1	0.043	0.731
추출제곱합	합계	2.719	1.036
	%분산	45.323	17.263
	%누적	45.323	62.585
회전제곱합	합계	1.957	1.799
	%분산	32.609	29.976
	%누적	32.609	62.585
KMO표본적합도		.751	
Bartlett의 구형성 검정		근사 카이제곱	252.657
		자유도	15
		유의확률	.000

다. 직무몰입에 대한 타당성 분석

본 연구의 모형에서 직무몰입에 대한 요인 분석 결과는 <표Ⅲ-7>과 같다. 직무몰입은 단일요인으로 구성되어 있다. 요인 분석 결과 요인량이 0.5이하이고, 수정지수를 분석한 결과 모형의 적합도를 저하시키는 것으로 판단되는 5개 문항을 삭제한 후 재분석을 실시하였다. 분석 결과는 표본의 적절성 정도를 측정하는 KMO와 변인들 사이의 상관이 0인지 여부를 검증하는 Bartlett 구형성 검정을 통한 통계값을 실시하였다. KMO 값은 .839이었고 Bartlett의 구형성 검정 결과를 살펴보면 유의도 .000으로 유의해 조사된 자료는 요인분석을 실시하기에 적합한 자료임이 확인되었다. 누적 분산은 62.291%로 요인량이 모두 0.5보다 크게 나타났다.

<표 Ⅲ-7> 직무몰입 변수의 타당도 분석결과

영역	항목	요인	
		요인1	
직무몰입	4	0.851	
	5	0.846	
	1	0.792	
	3	0.745	
	8	0.702	
추출제곱합	합계	3.115	
	%분산	62.291	
	%누적	62.291	
KMO표본적합도		.839	
Bartlett의 구형성 검정		근사 카이제곱	358.585
		자유도	10
		유의확률	0.000

2) 신뢰도 분석

회복탄력성, 감정노동의 하위요인인 표면행위 및 내면행위와 직무몰입의 내적 일관성에 대해 검증하기 위해 신뢰도 분석(Reliability analysis)을 수행하였다. 그리고 이 신뢰도 분석에서 측정하고자 하는 문항 사이의 일관성을 측정하는 문항내적일관성 신뢰도를 토대로 변인들의 측정도구들에 관한 정밀성이나 정확성의 신뢰도를 측정하기 위해 Cronbach's α를 이용하여 신뢰도를 측정하였다. 신뢰도 계수가 0.6 이상이면 측정항목 간 내적 일치도가 양호한 것으로 해석된다(Nunnally& Bernstein, 1994). 이 연구의 측정도구에 대한 신뢰도 검증 결과는 <표Ⅲ-8>과 같다. <표Ⅲ-8>에서 나타난 각 변인에 대한 신뢰도 분석 결과, 회복탄력성과 감정노동, 직무몰입의 모든 문항에서 Cronbach's α의 값이 0.6 이상으로 나타나 변인들의 문항 간에 내적 일관성이 높은 것으로 나타났다.

<표 Ⅲ-8> 측정도구의 신뢰도

변수			문항수	Cronbach's α
독립변수	회복탄력성		23	.836
조절변수	감정노동	표면행위	3	.717
		내면행위	3	.665
종속변수	직무몰입		5	.839

Ⅳ. 연구결과

본 연구의 목적은 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동의 조절효과를 실증적으로 분석하는 데 있다. 이를 위해 연구 변인들에 대한 기술통계 분석, 상관관계 분석, 차이분석, 회귀분석, 조절효과 분석을 실시하였다.

1. 주요변수의 기술통계 및 상관관계 분석결과

1) 기술통계 분석 결과

타당도와 신뢰도가 확인된 회복탄력성, 감정노동, 직무몰입 각 변인들에 대해 파악하기 위하여 기술통계분석을 실시하였다. 각 변인들의 기술통계 분석 결과는 다음 <표 Ⅳ-1>과 같다.

<표 Ⅳ-1> 주요변수의 기술통계 분석결과

구분	변수		기술통계			
			평균	표준편차	최솟값	최댓값
독립변인	회복탄력성		3.69	0.39	2.39	4.48
조절변인	감정노동	표면행위	3.31	0.78	1.33	5.00
		내면행위	3.93	0.68	1.00	5.00
종속변인	직무몰입		3.74	0.66	1.50	5.00

위의 <표 Ⅳ-1>에 나타난 회복탄력성 변수의 평균은 3.69, 표준편차 0.39, 최소값 2.39, 최대값 4.48로 나타났다. 감정노동의 내면행위 변수의 평균은 3.93, 표준편차는 0.68, 최소값 1, 최대값 5로 나타났으며, 감정노동의 표면행위 변수의 평균은 3.31, 표준편차 0.78, 최소값 1.33, 최대값 5로 나타났다. 감정노동 내면행위 평균점수가 표명행위 평균점수 보다 높게 나온 것으로 보아

공공부문 평생교육사는 내면행위에서 감정노동을 보다 강하게 인식함을 알 수 있다. 직무몰입의 변수는 평균은 3.74, 표준편차 0.66, 최소값 1.5, 최대값 5로 나타나 공공부문 평생교육사들은 비교적 높은 직무몰입을 인식하고 있다고 할 수 있다.

2) 상관관계 분석 결과

다음으로 본 연구에서는 회복탄력성, 감정노동의 하위변수인 표면행위와 내면행위, 직무몰입 사이의 상관관계를 살펴보기 위해 Pearson의 적률상관관계 계수를 산출하였다. 분석결과는 다음 <표 Ⅳ-2>와 같다.

<표 Ⅳ-2> 주요변수의 상관관계 분석결과

	회복탄력성	감정노동 (표면행위)	감정노동 (내면행위)	직무몰입
회복탄력성	1.000			
감정노동 (표면행위)	-.210**	1.000		
감정노동 (내면행위)	-.056	.444***	1.000	
직무몰입	.396***	.011	.149*	1.000

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

<표 Ⅳ-2>에 나타난 세부적인 결과를 살펴보면, 회복탄력성과 감정노동 표면행위에 대한 상관관계를 분석한 결과는 -.210으로 p<.01 수준에 통계적으로 유의미한 부(-)적 상관관계가 나타났다. 회복탄력성과 직무몰입에 대한 상관관계 분석 결과는 .396으로 p<.001 수준에 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관이 있는 것으로 확인되었다. 감정노동 내면행위와 감정노동 표면행위의 상관계수는 .444(p<.001)였다. 감정노동 표면행위와 직무몰입의 상관관계 분석 결과는 .149 p<.05 수준에 통계적으로 유의미한 상관관계가 나타났다.

상관관계 분석 결과를 종합해보면, 회복탄력성은 감정노동의 표면행위와 직무몰입과 상관관계가 나타났으며 감정노동 내면행위와는 상관관계가 없는 것으로 확인되었다. 감정노동의 내면행위는 감정노동 표면행위와만 상관관계가 나타났으며, 감정노동의 표면행위는 회복탄력성 및 직무몰입과 상관관계가 확인되었다. 이상과 같은 변인들 간의 상관관계분석을 통해 공공부문 평생교육사들의 회복탄력성, 감정노동의 하위변수인 표면행위와 내면행위, 직무몰입 간에는 밀접한 관련성이 있음이 실증적으로 검증되었다.

2. 조사대상자의 특성에 따른 직무몰입 차이분석

본 연구에서 측정한 인구통계학적 특성(성별, 연령, 학력, 자격급수) 및 재직특성(근무기관, 근무경력, 재직기관 소재지, 고용형태)에 따른 종속변인(직무몰입)의 평균 차이를 알아보기 위해 독립표본 t검정과 일원배치 분산분석(One-way Anova)을 실시한 결과 자격급수, 전체 근무경력, 공공부문 근무경력 요인이 유의한 차이가 있다고 판명되었다. 따라서 이어지는 위계적 회귀분석에서 이들 변수를 통제하였다.

1) 성별에 따른 차이분석

성별에 따라 종속변수인 직무몰입에 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 독립표본 t-검정을 실시하였다. 그 결과 성별에 따라 여성의 직무몰입 평균이 3.75, 남성은 3.71로 나타나 여성이 남성보다 높은 평균을 나타냈으나 통계적으로 유의적인 차이를 보이지는 않았다. 자세한 결과는 <표 Ⅳ-3>과 같다.

<표 Ⅳ-3> 성별에 따른 차이분석 결과

구분	표본수	평균	표준편차	t	p
남성	52	3.71	0.73	-0.325	.746
여성	132	3.75	0.69		

2) 연령에 따른 차이분석

인구통계학적 특성 중 연령에 따라 직무몰입의 평균이 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 일원배치 분산분석을 실시하였다. 그 결과 연령이 높아짐에 따라 직무몰입 정도는 높아졌으나, 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 분석되었다. 자세한 결과는 <표 Ⅳ-4>와 같다

<표 Ⅳ-4> 연령에 따른 차이분석 결과

구분	표본수	평균	표준편차	F	p
20대	11	3.33	0.89	2.015	.094
30대	57	3.62	0.68		
40대	64	3.83	0.71		
50대	45	3.84	0.63		
60대	7	3.91	0.60		

3) 최종 학력에 따른 차이분석

최종 학력에 따라 직무몰입의 평균이 유의한 차이를 보이는지 검증하고자 일원배치 분산분석을 실시하였다. 그 결과 최종 학력에 따라서는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 분석되었다. 자세한 결과는 <표 Ⅳ-5>와 같다.

<표 Ⅳ-5> 최종 학력에 따른 차이분석 결과

구분	표본수	평균	표준편차	F	p
전문학사	2	3.90	0.71	0.891	0.488
학사	56	3.60	0.72		
석사수료	21	3.72	0.75		
석사졸업	68	3.77	0.62		
박사수료	19	3.91	0.73		
박사졸업	18	3.89	0.79		

4) 평생교육사 자격급수에 따른 차이분석

자격급수에 따라 일원배치 분산분석을 실시하여 차이분석을 실시하였으며,

분석 결과 평생교육사 자격급수에 따른 직무몰입 수준은 집단 간 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 1급은 3.95, 2급은 3.65, 3급은 3.3으로 자격급수가 높을수록 직무몰입 평균이 높아졌다. 하지만 세페의 사후분석(Scheffe's post-hoc analysis)을 이용한 사후검증 결과 직무몰입에 대한 수준은 집단 사이에 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 확인되었다. 자세한 결과는 <표 Ⅳ-6>와 같다.

<표 Ⅳ-6> 평생교육사 자격급수에 따른 차이분석 결과

구분	표본수	평균	표준편차	F	p	Scheffe
평생교육사1급	59	3.95	0.56	4.28	0.015	-
평생교육사2급	123	3.65	0.74			
평생교육사3급	2	3.30	0.14			

5) 평생교육관련 업무를 담당한 전체 경력기간에 따른 차이분석

평생교육사의 근무 특성 중 전체 평생교육 관련 업무 담당 기간에 따라 일원배치 분산분석을 실시하여 차이분석을 실시하였으며, 분석 결과 직무몰입 수준은 평생교육관련 업무를 담당한 전체 경력기간에 따른 집단 간 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 20년 이상 근무 경력자를 제외하고는, 평생교육관련 업무 경력이 길어질수록 직무몰입도가 높아졌다. 하지만 세페의 사후분석(Scheffe's post-hoc analysis)을 이용한 사후검증 결과 직무몰입 수준은 집단 사이에 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 확인되었다. 자세한 결과는 <표 Ⅳ-7>와 같다.

<표 Ⅳ-7> 평생교육관련 업무 담당 경력에 따른 차이분석 결과

구분	표본수	평균	표준편차	F	p	Scheffe
5년 미만	33	3.54	0.75	2.755	0.03	-
5년 이상~10년 미만	65	3.61	0.73			
10년 이상~15년 미만	55	3.88	0.60			
15년 이상~20년 미만	20	3.98	0.59			
20년 이상	10	3.96	0.77			

6) 공공부문에서 평생교육관련 업무를 담당한 경력기간에 따른 차이분석

공공부문에서의 평생교육 관련 업무 담당 기간에 따라 일원배치 분산분석을 실시하여 차이분석을 실시하였으며, 분석 결과 직무몰입 수준은 공공부문 근무 경력에 따른 집단 간 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 10년이상~15년 미만 근무 경력자를 제외하고는 공공부문 평생교육관련 업무 경력이 길어질수록 직무몰입도가 높아졌다. 하지만 세페의 사후분석(Scheffe's post-hoc analysis)을 이용한 사후검증 결과 직무몰입 수준은 집단 간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 확인되었다. 자세한 결과는 <표 Ⅳ-8>와 같다.

<표 Ⅳ-8> 공공부문 평생교육관련 업무 담당 경력에 따른 차이분석 결과

구분	표본수	평균	표준편차	F	p	Scheffe
5년 미만	64	3.54	0.77	3.06	0.018	-
5년 이상~10년 미만	66	3.88	0.68			
10년 이상~15년 미만	38	3.71	0.57			
15년 이상~20년 미만	12	4.08	0.57			
20년 이상	3	4.07	0.23			

7) 재직 기관의 유형에 따른 차이분석

재직 기관의 유형에 따라 일원배치 분산분석을 실시하였다. 그 결과 재직 기관의 유형에 따라서는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 분석되었다. 자세한 결과는 <표 Ⅳ-9>와 같다.

<표 Ⅳ-9> 근무기관의 유형에 따른 차이분석 결과

구분	표본수	평균	표준편차	F	p
평생교육진흥원	42	3.67	0.71	1.38	0.243
지방자치단체	63	3.85	0.65		
평생학습관	37	3.81	0.67		
교육청 및 교육지원청	20	3.70	0.59		
기타	22	3.48	0.88		

8) 재직 기관 소재지에 따른 차이분석

재직 기관 소재지에 따라 일원배치 분산분석을 실시하였다. 그 결과 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 분석되었다. 자세한 결과는 <표 Ⅳ-10>와 같다.

<표 Ⅳ-10> 근무기관 소재지에 따른 차이분석 결과

구분	표본수	평균	표준편차	F	p
서울특별시	74	3.63	0.66	0.947	0.514
부산광역시	6	3.90	0.43		
대구광역시	1	4.60	.		
인천광역시	7	3.49	0.55		
광주광역시	2	4.20	0.85		
대전광역시	5	3.44	0.88		
울산광역시	9	3.55	0.25		
경기도	28	3.73	0.81		
강원도	5	4.08	0.61		
충청북도	6	3.80	0.66		
충청남도	13	3.92	0.71		
전라북도	2	3.90	0.14		
전라남도	1	3.80	.		
경상북도	11	4.20	0.69		
경상남도	13	3.79	0.93		
세종특별자차시	1	3.80	.		

9) 고용 형태에 따른 차이분석

평생교육사의 재직 특성 중 고용 형태에 따라 일원배치 분산분석을 실시하였다. 그 결과 고용 형태에 따라서는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 분석되었다. 자세한 결과는 <표 Ⅳ-11>과 같다.

<표 Ⅳ-11> 고용 형태에 따른 차이분석 결과

구분	표본수	평균	표준편차	F	p
정규직	61	3.62	0.73	0.833	0.477
무기계약직	14	3.83	0.48		
일반계약직	99	3.79	0.69		
기간제	10	3.80	0.77		

3. 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향

1) 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향 분석결과

회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향을 분석하기 위해서 위계적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)을 실시하였다. 1단계 회귀모형은 통제변수로 자격급수, 평생교육기관 근무경력, 공공부문 평생교육기관 근무경력을 투입하였으며, 2단계 회귀모형은 회복탄력성을 단계적으로 투입하였다. 주요 분석결과는 <표Ⅳ-12>과 같다.

<표 Ⅳ-12> 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향 분석결과

변수		단계1				단계2			
		B	β	t	p	B	β	t	p
(상수)		17.250		5.765***	<.001	4.342		1.170	0.244
자격급수	1급	2.308	0.31	0.935	0.351	1.899	0.255	0.828	0.409
	2급	1.369	0.185	0.562	0.575	1.300	0.176	0.575	0.566
	3급=ref.								
전체 근무 경력	5년미만	-0.735	-0.08	-0.509	0.611	-1.158	-0.126	-0.861	0.39
	5년이상 10년미만	-1.292	-0.178	-1.003	0.317	-1.334	-0.183	-1.114	0.267
	10년이상 15년미만	0.535	0.07	0.407	0.684	0.053	0.007	0.044	0.965
	15년이상 20년미만	0.474	0.042	0.330	0.742	0.169	0.015	0.126	0.9
	20년이상 =ref.								
공공 부문 근무 경력	5년미만	-0.227	-0.031	-0.114	0.91	1.016	0.139	0.544	0.587
	5년이상 10년미만	1.011	0.139	0.523	0.601	1.985	0.274	1.101	0.273
	10년이상 15년미만	-1.073	-0.125	-0.526	0.6	0.704	0.082	0.365	0.715
	15년이상 20년미만	1.015	0.07	0.460	0.646	2.497	0.172	1.206	0.23
	20년이상 =ref.								
회복탄력성						0.143	0.366	5.256***	<.001
F(p)		2.312(p<.05)				4.946(p<.001), D-W=1.958			
R^2		0.121				0.246(ΔR^2=.125)			
adj.R^2		0.069				0.196			

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

그 결과 회귀모형은 1단계(F=2.312, p<.05)와 2단계(F=4.946, p<.001)모두 통계적으로 유의하게 나타났다. 회귀모형의 설명력은 1단계에서 12.1%(수정된 R제곱은 6.9%)로 나타났으며(R^2=0.121, adj.R^2=0.069), 2단계에서는 24.6%(수정된 R제곱은 19.6%)로 나타났다(R^2=0.246, adj.R^2=0.196). 증분설명량인 ΔR^2값은 .125로 1단계 모형에 비해 회복탄력성이 추가 투입되면서 설명량이 12.5% 증가한 것을 의미하였다. 한편 Durbin-Watson 통계량은 1.958로 2에 근사해 잔차의 독립성 가정에는 문제가 없는 것으로 분석되었다. 회귀계수의 유의성 검증 결과, 1단계와 2단계에서 통제변수는 모두 통계적으로 유의하지 않았으며 회복탄력성은 비표준화계수 .143이 유의수준 .001에서 통계적으로 유의하여 직무몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 회복탄력성이 높아질수록 직무몰입도 높아지는 것으로 평가되었다.

2) 회복탄력성의 하위요인이 직무몰입에 미치는 영향

본 연구의 독립변수인 회복탄력성은 Reivich 등(2002)의 회복탄력성 구성요인을 한국인에 맞게 수정·보완하여 정리한 김주환(2011)의 회복탄력성 모형에 근거하여 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성의 세가지 하위요인으로 구분하여 측정하였다.

먼저 회복탄력성의 하위요인인 자기조절능력이 직무몰입에 미치는 영향을 분석하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 1단계 회귀모형은 통제변수로 자격급수, 평생교육기관 근무경력, 공공부문 평생교육기관 근무경력을 투입하였으며, 2단계 회귀모형은 자기조절능력을 단계적으로 투입하였다. 주요 분석결과 회귀모형은 1단계(F=2.312, p<.05)와 2단계(F=3.068, p<.001)모두 통계적으로 유의하게 나타났다. 회귀모형의 설명력은 1단계에서 12.1%(수정된 R제곱은 6.9%)로 나타났으며(R^2=0.121, adj.R^2=0.069), 2단계에서는 16.8%(수정된 R제곱은 11.3%)로 나타났다(R^2=0.168, adj.R^2=0.113). 증분설명량인 ΔR^2값은 .047로 1단계 모형에 비해 자기조절능력이 추가 투입되면서 설명량

이 4.7% 증가한 것을 의미하였다. 한편 Durbin-Watson 통계량은 1.953으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 평가되었다. 회귀계수의 유의성 검증 결과, 1단계와 2단계에서 통제변수는 모두 통계적으로 유의하지 않았으며 자기조절능력은 비표준화계수 .293이 유의수준 .01에서 통계적으로 유의하여 직무몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 자기조절능력이 높아질수록 직무몰입도 높아지는 것으로 평가되었다. 주요 분석결과는 <표Ⅳ-13>와 같다.

<표 Ⅳ-13> 자기조절능력이 직무몰입에 미치는 영향 분석결과

변수		단계1				단계2			
		B	β	t	p	B	β	t	p
(상수)		17.25		5.765***	<.001	11.083		3.129**	0.002
자격 급수	1급	2.308	0.310	0.935	0.351	2.478	0.333	1.029	0.305
	2급	1.369	0.185	0.562	0.575	1.659	0.225	0.698	0.486
	3급=ref.								
전체 근무 경력	5년미만	-0.735	-0.080	-0.509	0.611	-1.328	-0.144	-0.934	0.352
	5년이상 10년미만	-1.292	-0.178	-1.003	0.317	-1.759	-0.242	-1.389	0.167
	10년이상 15년미만	0.535	0.070	0.407	0.684	-0.167	-0.022	-0.128	0.898
	15년이상 20년미만	0.474	0.042	0.33	0.742	0.039	0.003	0.028	0.978
	20년이상 =ref.								
공공 부문 근무 경력	5년미만	-0.227	-0.031	-0.114	0.91	0.758	0.103	0.384	0.702
	5년이상 10년미만	1.011	0.139	0.523	0.601	1.787	0.247	0.94	0.348
	10년이상 15년미만	-1.073	-0.125	-0.526	0.6	0.137	0.016	0.068	0.946
	15년이상 20년미만	1.015	0.070	0.46	0.646	1.756	0.121	0.81	0.419
	20년이상 =ref.								
자기조절능력						0.293	0.225	3.077**	0.002
F(p)		2.312(p<.05)				3.068(p<.001), D-W=1.953			
R^2		0.121				0.168(ΔR^2=.047)			
adj.R^2		0.069				0.113			

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

두번째로 회복탄력성의 하위요인인 대인관계능력이 직무몰입에 미치는 영향을 분석하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 1단계 회귀모형은 통제변수로 자격급수, 평생교육기관 근무경력, 공공부문 평생교육기관 근무경력을 투입하였으며, 2단계 회귀모형은 대인관계능력을 단계적으로 투입하였다. 주요 분석결과는 <표Ⅳ-14>와 같다.

<표 Ⅳ-14> 대인관계능력이 직무몰입에 미치는 영향 분석결과

변수		단계1				단계2			
		B	β	t	p	B	β	t	p
(상수)		17.250		5.765***	<.001	13.460		3.889***	<.001
자격급수	1급	2.308	0.310	0.935	0.351	1.876	0.252	0.766	0.445
	2급	1.369	0.185	0.562	0.575	0.931	0.126	0.385	0.701
	3급=ref.								
전체 근무 경력	5년미만	-0.735	-0.080	-0.509	0.611	-1.029	-0.112	-0.717	0.474
	5년이상 10년미만	-1.292	-0.178	-1.003	0.317	-1.401	-0.193	-1.098	0.274
	10년이상 15년미만	0.535	0.070	0.407	0.684	0.284	0.037	0.218	0.828
	15년이상 20년미만	0.474	0.042	0.33	0.742	0.222	0.020	0.156	0.876
	20년이상 =ref.								
공공 부문 근무 경력	5년미만	-0.227	-0.031	-0.114	0.91	0.200	0.027	0.101	0.92
	5년이상 10년미만	1.011	0.139	0.523	0.601	1.258	0.174	0.657	0.512
	10년이상 15년미만	-1.073	-0.125	-0.526	0.6	-0.601	-0.070	-0.295	0.768
	15년이상 20년미만	1.015	0.070	0.46	0.646	1.363	0.094	0.622	0.535
	20년이상 =ref.								
대인관계능력						0.142	0.155	2.116*	0.036
F(p)		2.312(p<.05)				2.552(p<.01), D-W=1.922			
R^2		0.121				0.144(ΔR^2=.023)			
adj.R^2		0.069				0.088			

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

회귀모형은 1단계(F=2.312, p<.05)와 2단계(F=2.552, p<.01)모두 통계적으로 유의하게 나타났다. 회귀모형의 설명력은 1단계에서 12.1%(수정된 R제곱은 6.9%)로 나타났으며(R^2=0.121, adj.R^2=0.069), 2단계에서는 14.4%(수정된 R제곱은 8.8%)로 나타났다(R^2=0.144, adj.R^2=0.088). 증분설명량인 ΔR^2값은 .023으로 1단계 모형에 비해 대인관계능력이 추가 투입되면서 설명량이 2.3% 증가한 것을 의미하였다. 한편 Durbin-Watson 통계량은 1.922로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 평가되었다. 회귀계수의 유의성 검증 결과, 1단계와 2단계에서 통제변수는 모두 통계적으로 유의하지 않았으며 대인관계능력은 비표준화계수 .142가 유의수준 .05에서 통계적으로 유의하여 직무몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 대인관계능력이 높아질수록 직무몰입도 높아지는 것으로 평가되었다.

마지막으로 회복탄력성의 하위요인인 긍정성이 직무몰입에 미치는 영향을 분석하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 1단계 회귀모형은 통제변수로 자격급수, 평생교육기관 근무경력, 공공부문 평생교육기관 근무경력을 투입하였으며, 2단계 회귀모형은 긍정성을 단계적으로 투입하였다. 회귀모형은 1단계(F=2.312, p<.05)와 2단계(F=5.482, p<.001)모두 통계적으로 유의하게 나타났다. 회귀모형의 설명력은 1단계에서 12.1%(수정된 R제곱은 6.9%)로 나타났으며(R^2=0.121, adj.R^2=0.069), 2단계에서는 26.5%(수정된 R제곱은 21.7%)로 나타났다(R^2=0.265, adj.R^2=0.217). 증분설명량인 ΔR^2값은 .144로 1단계 모형에 비해 긍정성이 추가 투입되면서 설명량이 14.4% 증가한 것을 의미하였다. 한편 Durbin-Watson 통계량은 1.943으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 평가되었다. 회귀계수의 유의성 검증 결과, 1단계와 2단계에서 통제변수는 모두 통계적으로 유의하지 않았으며 긍정성은 비표준화계수 .262가 유의수준 .001에서 통계적으로 유의하여 직무몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 긍정성이 높아질수록 직무몰입도 높아지는 것으로 평가되었다. 주요 분석결과는 <표 Ⅳ-15>와 같다.

<표 Ⅳ-15> 긍정성이 직무몰입에 미치는 영향 분석결과

변수		모형1				모형2			
		B	β	t	p	B	β	t	p
(상수)		17.250		5.765***	<.001	6.083		1.807	0.073
자격 급수	1급	2.308	0.310	0.935	0.351	2.204	0.296	0.974	0.331
	2급	1.369	0.185	0.562	0.575	1.793	0.243	0.803	0.423
	3급=ref.								
전체 근무 경력	5년미만	-0.735	-0.080	-0.509	0.611	-0.437	-0.047	-0.329	0.742
	5년이상 10년미만	-1.292	-0.178	-1.003	0.317	-0.750	-0.103	-0.633	0.528
	10년이상 15년미만	0.535	0.070	0.407	0.684	0.742	0.098	0.616	0.539
	15년이상 20년미만	0.474	0.042	0.33	0.742	0.769	0.068	0.583	0.561
	20년이상 =ref.								
공공 부문 근무 경력	5년미만	-0.227	-0.031	-0.114	0.91	0.386	0.053	0.21	0.834
	5년이상 10년미만	1.011	0.139	0.523	0.601	1.646	0.227	0.928	0.355
	10년이상 15년미만	-1.073	-0.125	-0.526	0.6	0.232	0.027	0.123	0.902
	15년이상 20년미만	1.015	0.070	0.46	0.646	2.429	0.167	1.19	0.236
	20년이상 =ref.								
긍정성						0.262	0.395	5.728***	<.001
F(p)		2.312(p<.05)				5.482(p<.001.), D-W=1.943			
R^2		0.121				0.265(ΔR^2=.144)			
adj.R^2		0.069				0.217			

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

회복탄력성의 하위요인인 자기조절능력(*β=.225, p*<.002), 대인관계능력(*β=.155, p*<.0.036), 긍정성(*β=.395, p*<.001) 모두 직무몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 회복탄력성의 하위요인인 자기조절능력, 대인관계능력, 긍정성이 높아질수록 직무몰입이 높아지는 것으로 평가되었다. 표준화 계수의 크기를 비교하면 긍정성(*β=.395),* 자기조절능력(*β=.225)* 대인관계능력(*β=.155)* 순으로 직무몰입에 큰 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

4. 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동의 조절효과

회복탄력성이 직무몰입에 영향을 미치는 데 있어, 감정노동의 표면행위와 내면행위의 조절효과를 검증하기 위해, 위계적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)을 실시하였다. 1단계 회귀모형은 통제변수로 자격급수, 평생교육기관 근무경력, 공공부문 평생교육기관 근무경력을 투입하였으며, 2단계에서는 독립변수인 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향을 검증하였고, 3단계에서는 조절변수인 감정노동을 추가로 투입하였으며, 4단계에서는 독립변수과 조절변수 간 상호작용 변수를 투입하였다. 다중공선성 문제를 해결하기 위해, 독립변수와 조절변수는 표준화 변환을 실시하여 분석하였다.

1) 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동 표면행위의 조절효과

회복탄력성이 직무몰입에 영향을 미치는 데 있어, 감정노동의 표면행위의 조절효과를 실증적으로 검증하기 위한 위계적 회귀분석 결과는 <표Ⅳ-16>과 같다. 1단계 회귀모형은 통제변수로 자격급수, 평생교육기관 근무경력, 공공부문 평생교육기관 근무경력을 투입하였으며, 2단계에서는 독립변수인 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향을 검증하였고, 3단계에서는 조절변수인 감정노동의 표면행위를 추가로 투입하였으며, 4단계에서는 독립변수과 조절변수 간 상호작용 변수를 투입하였다. 다중공선성 문제를 해결하기 위해, 독립변수와 조절변수는 표준화 변환을 실시하여 분석하였다. 그 결과 회귀모형은 1단계(F=2.238, p<.05), 2단계(F=4.854, p<.001), 3단계(F=5.335, p<.001), 4단계(F=6.296, p<.001)에서 모두 통계적으로 유의하게 나타났다. 회귀모형의 설명력은 1단계에서 11.8%(수정된 R제곱은 6.5%)로 나타났으며, 2단계에서 24.3%(수정된 R 제곱은 19.3%), 3단계에서 28%(수정된 R 제곱은 22.7%), 4단계에서 33.3%(수정된 R 제곱은 28%)로 나타났다.

<표 Ⅳ-16> 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동 표면행위의 조절효과

변수		단계1				단계2				단계3				단계4			
		B	β	t	p	B	β	t	p	B	β	t	p	B	β	t	p
(상수)		17.546		4.564***	<.001	16.803		4.701***	<.001	17.129		4.894***	<.001	16.851		4.987***	<.001
자격 급수	1급	2.013	0.270	0.585	0.559	1.556	0.209	0.486	0.627	1.201	0.161	0.383	0.702	1.038	0.139	0.343	0.732
	2급	1.065	0.144	0.307	0.759	0.946	0.128	0.293	0.77	0.752	0.101	0.238	0.812	0.214	0.029	0.07	0.944
	3급=ref.																
전체 근무 경력	5년미만	-0.722	-0.077	-0.497	0.62	-1.142	-0.123	-0.845	0.399	-1.082	-0.116	-0.818	0.415	-0.616	-0.066	-0.48	0.632
	5년이상~10년미만	-1.288	-0.177	-0.996	0.321	-1.329	-0.183	-1.107	0.27	-1.416	-0.195	-1.204	0.23	-1.083	-0.149	-0.951	0.343
	10년이상~15년미만	0.534	0.070	0.406	0.686	0.053	0.007	0.043	0.966	-0.195	-0.026	-0.162	0.872	-0.043	-0.006	-0.037	0.971
	15년이상~20년미만	0.476	0.042	0.33	0.742	0.171	0.015	0.128	0.899	-0.082	-0.007	-0.062	0.95	0.136	0.012	0.107	0.915
	20년이상=ref.																
공공 부문 근무 경력	5년미만	-0.222	-0.030	-0.111	0.912	1.022	0.139	0.545	0.587	0.983	0.134	0.535	0.593	1.203	0.164	0.678	0.499
	5년이상~10년미만	1.013	0.140	0.523	0.602	1.988	0.274	1.099	0.273	1.974	0.272	1.115	0.266	2.266	0.313	1.325	0.187
	10년이상~15년미만	-1.080	-0.126	-0.527	0.599	0.696	0.081	0.36	0.719	0.963	0.112	0.508	0.612	1.339	0.156	0.731	0.466
	15년이상~20년미만	1.018	0.070	0.459	0.647	2.500	0.173	1.203	0.231	2.437	0.168	1.198	0.232	2.490	0.172	1.269	0.206
	20년이상=ref.																
회복탄력성						1.269	0.367	5.241***	<.001	1.426	0.412	5.864***	<.001	1.597	0.462	6.671***	<.001
감정노동(표면행위)										0.694	0.198	2.878**	0.005	0.785	0.225	3.355***	<.001
회복탄력성×표면행위														-0.791	-0.243	-3.623***	<.001
F(p)		2.238((p<.05)				4.854(p<.001)				5.335(p<.001)				6.296(p<.001)			
R^2 (adj.R^2,⊿R^2)		0.118(0.065)				0.243(0.193, ⊿R^2=.125)				0.28(0.227, ⊿R^2=.036)				0.333(0.28, ⊿R^2=.053)			

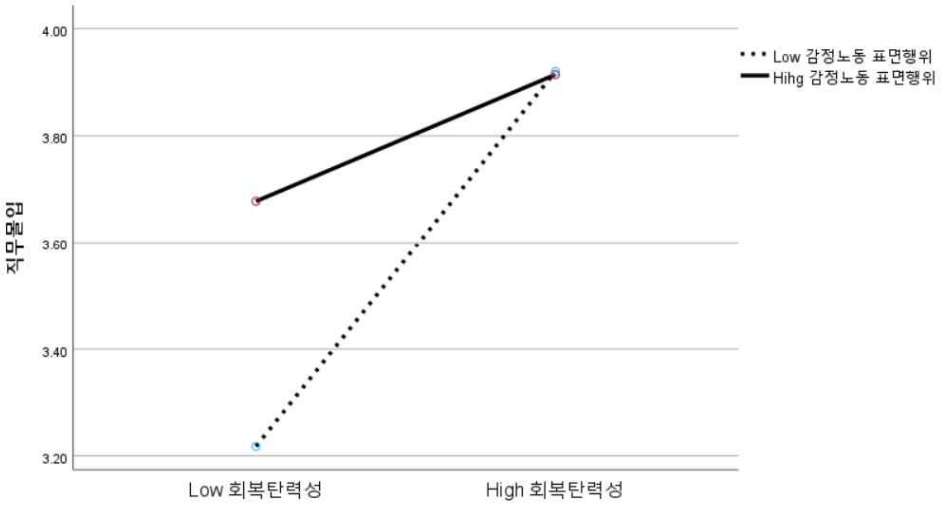
*p<.05, **p<.01, ***p<.001

한편 Durbin-Watson 통계량은 2.025으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 평가되었고 독립변수, 조절변수, 종속변수의 분산팽창지수(Variance Inflation Factor; VIF)도 모두 10 미만으로 작게 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 판단되었다.

회귀계수의 유의성 검증 결과, 1~4단계에서 통제변수는 모두 통계적으로 유의하지 않았으며, 2단계에서는 회복탄력성(β=0.367, p<.001)이 정(+)적으로 유의하게 나타났다. 즉 회복탄력성이 높을수록 직무몰입이 높아지는 것으로 검증되었다. 3단계에서는 회복탄력성(β=0.412, p<.001)과 감정노동 표면행위(β=0.198, p<.01)가 직무몰입과 정(+)적으로 유의하게 나타났다. 4단계에서는 회복탄력성과 감정노동 표면행위 간 상호작용 변수가 직무몰입과 부(-)적으로 유의하게 나타났다(β=-0.243, p<.001). 이상의 분석 결과를 통해 회복탄력성이 직무몰입에 영향을 미치는 데 있어 감정노동 표면행위는 부(-)적으로 조절적인 역할을 하는 것으로 나타났으며, 감정노동의 표면행위는 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 부(-)의 영향을 높여주는 것으로 검증되었다.

상호작용의 효과가 유의하게 나타날 경우에는 독립변수의 효과가 조절변수 값에 따라 어떠한 차이를 보이는지 조절변수의 효과를 그래프를 통해 확인하는 것이 정확한 해석을 위해 도움이 된다. 이에 따라 회복탄력성과 감정노동의 표면행위의 상호작용 효과의 이해를 돕기 위해 독립변수와 조절변수를 표준화 변환하여 저(Low)집단과 고(High)집단으로 분류해 조절효과의 방향성을 단순 회귀선을 통해 살펴본 결과는 [그림 Ⅳ-1]과 같다. 감정노동의 표면행위가 높은 집단과 감정노동의 표면행위가 낮은 집단 모두 회복탄력성이 높아지면 직무몰입이 높아지는 것을 알 수 있다. 하지만 감정노동의 표면행위의 인식 정도에 따라 두 집단의 기울기는 차이가 난다. 감정노동 표면행위 인식이 평균보다 낮은 경우가 감정노동 표면행위 인식이 평균보다 높은 경우보다 기울기가 가파르다. 이를 통해 감정노동 표면행위에 대한 인식이 낮은 집단이 높은 집

단에 비해 회복탄력성에 따른 직무몰입에 더욱 탄력적인 영향을 받는 것으로 보인다.



[그림 Ⅳ-1] 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동 표면행위의 조절효과

2) 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동 내면행위의 조절효과

회복탄력성이 직무몰입에 영향을 미치는 데 있어, 감정노동의 내면행위의 조절효과를 실증적으로 검증하기 위한 위계적 회귀분석 결과는 <표Ⅳ-17>과 같다. 1단계 회귀모형은 통제변수로 자격급수, 평생교육기관 근무경력, 공공부문 평생교육기관 근무경력을 투입하였으며, 2단계에서는 독립변수인 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향을 검증하였고, 3단계에서는 조절변수인 감정노동의 내면행위를 추가로 투입하였으며, 4단계에서는 독립변수과 조절변수 간 상호작용 변수를 투입하였다. 다중공선성 문제를 해결하기 위해, 독립변수와 조절변수는 표준화 변환을 실시하여 분석하였다.

<표 Ⅳ-16> 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동 내면행위의 조절효과

변수		단계1				단계2				단계3				단계4			
		B	β	t	p	B	β	t	p	B	β	t	p	B	β	t	p
(상수)		17.546		4.564***	<.001	16.803		4.701***	<.001	17.091		4.754***	<.001	16.828		4.81***	<.001
자격 급수	1급	2.013	0.270	0.585	0.559	1.556	0.209	0.486	0.627	1.290	0.173	0.401	0.689	1.159	0.156	0.37	0.712
	2급	1.065	0.144	0.307	0.759	0.946	0.128	0.293	0.77	0.676	0.091	0.208	0.835	0.185	0.025	0.058	0.953
	3급=ref.																
전체 근무 경력	5년미만	-0.722	-0.077	-0.497	0.62	-1.142	-0.123	-0.845	0.399	-1.219	-0.131	-0.899	0.37	-0.811	-0.087	-0.611	0.542
	5년이상~10년미만	-1.288	-0.177	-0.996	0.321	-1.329	-0.183	-1.107	0.27	-1.439	-0.198	-1.19	0.236	-1.137	-0.156	-0.963	0.337
	10년이상~15년미만	0.534	0.070	0.406	0.686	0.053	0.007	0.043	0.966	-0.075	-0.010	-0.061	0.952	0.080	0.010	0.066	0.947
	15년이상~20년미만	0.476	0.042	0.33	0.742	0.171	0.015	0.128	0.899	-0.014	-0.001	-0.01	0.992	0.197	0.017	0.148	0.882
	20년이상=ref.																
공공 부문 근무 경력	5년미만	-0.222	-0.030	-0.111	0.912	1.022	0.139	0.545	0.587	1.060	0.144	0.564	0.573	1.268	0.172	0.693	0.489
	5년이상~10년미만	1.013	0.140	0.523	0.602	1.988	0.274	1.099	0.273	2.092	0.289	1.153	0.251	2.368	0.327	1.339	0.182
	10년이상~15년미만	-1.080	-0.126	-0.527	0.599	0.696	0.081	0.36	0.719	0.819	0.095	0.422	0.674	1.140	0.133	0.602	0.548
	15년이상~20년미만	1.018	0.070	0.459	0.647	2.500	0.173	1.203	0.231	2.663	0.184	1.275	0.204	2.734	0.189	1.345	0.18
	20년이상=ref.																
회복탄력성						1.269	0.367	5.241***	<.001	1.281	0.371	5.278***	<.001	1.419	0.411	5.91***	<.001
감정노동(내면행위)										0.202	0.058	0.826	0.41	0.222	0.063	0.932	0.353
회복탄력성×내면행위														-0.718	-0.221	-3.205**	0.002
F(p)		2.238(p<.05)				4.854(p<.001)				4.498(p<.001)				5.175(p<.001)			
R^2 (adj.R^2,ΔR^2)		0.118(0.065)				0.243(0.193, ΔR^2=.125)				0.246(0.192, ΔR^2=.003)				0.291(0.235, ΔR^2=.044)			

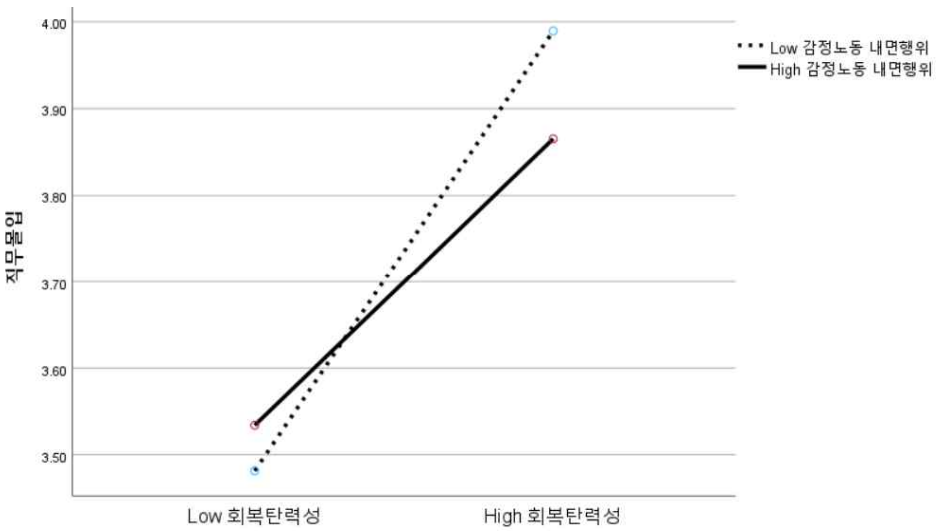
*p<.05, **p<.01, ***p<.001

그 결과 회귀모형은 1단계(F=2.238, p<.05), 2단계(F=4.854, p<.001), 3단계(F=4.498, p<.001), 4단계(F=5.175, p<.001)에서 모두 통계적으로 유의하게 나타났다. 회귀모형의 설명력은 1단계에서 11.8%(수정된 R제곱은 6.5%)로 나타났으며(R^2=0.118, adj.R^2=0.065), 2단계에서 24.3%(수정된 R 제곱은 19.3%), 3단계에서 24.6%(수정된 R 제곱은 19.2%), 4단계에서 29.1%(수정된 R 제곱은 23.5%)로 나타났다. 한편 Durbin-Watson 통계량은 1.956으로 2에 근사한 값을 보여 잔차의 독립성 가정에 문제는 없는 것으로 평가되었고 독립변수, 조절변수, 종속변수의 분산팽창지수(Variance Inflation Factor; VIF)도 모두 10 미만으로 작게 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 판단되었다.

회귀계수의 유의성 검증 결과, 1~4단계에서 통제변수는 모두 통계적으로 유의하지 않았으며, 2단계에서는 회복탄력성(β=0.367, p<.001)이 정(+)적으로 유의하게 나타났다. 3단계에서는 감정노동 내면행위가 직무몰입에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 4단계에서는 회복탄력성과 감정노동 내면행위 간 상호작용 변수는 부(-)적으로 유의하게 나타났다(β=-0.221, p<.01). 이상의 분석 결과를 통해 회복탄력성이 직무몰입에 영향을 미치는 데 있어 감정노동 내면행위는 부(-)적으로 조절적인 역할을 하는 것으로 나타났으며, 감정노동의 내면행위는 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 부(-)의 영향을 높여주는 것으로 검증되었다. 이러한 결과는 공공부문 평생교육사의 회복탄력성이 높을수록 직무몰입이 높아지는 긍정적 영향을 미치게 되는데, 직무몰입에 미치는 긍정적 영향력은 감정노동의 내면행위에 대한 인식이 낮을수록 더욱 크게 나타남을 의미한다.

독립변수와 조절변수의 상호작용의 효과가 유의하게 나타날 경우에는 독립변수의 효과가 조절변수 값에 따라 어떠한 차이를 보이는지 조절변수의 효과를 그래프를 통해 확인 하는 것이 정확한 해석을 위해 도움이 된다. 이에 따라 회복탄력성과 감정노동의 내면행위의 상호작용 효과의 이해를 돕기 위해 독립변수와 조절변수를 표준화 변환하여 저(Low)집단과 고(High)집단으로 분류해

조절효과의 방향성을 단순 회귀선을 통해 살펴본 결과는 [그림 Ⅳ-2]과 같다. 감정노동의 내면행위가 높은 집단과 감정노동의 내면행위가 낮은 집단 모두 회복탄력성이 높아지면 직무몰입이 높아지는 것을 알 수 있다. 하지만 감정노동의 내면행위의 인식 정도에 따라 두 집단의 기울기는 차이가 난다. 감정노동 내면행위 인식이 평균보다 낮은 경우가 감정노동 내면행위 인식이 평균보다 높은 경우보다 기울기가 가파르다. 이를 통해 감정노동 내면행위에 대한 인식이 낮은 집단이 높은 집단에 비해 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향이 더욱 크다는 것을 알 수 있다. 즉, 회복탄력성이 낮은 경우에는 감정노동의 내면행동의 수준에 따른 직무몰입의의 차이가 작았으나 회복탄력성이 높은 경우에는 감정노동 내면행위가 낮을수록 직무몰입이 큰 폭으로 증가했다.



[그림 Ⅳ-2] 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동 내면행위의 조절효과

Ⅴ. 결론 및 제언

1. 논의

본 연구는 공공부문 평생교육사가 인식하는 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향을 살펴보고 이 과정에서 감정노동의 표면행위와 내면행위의 조절효과를 실증적으로 검증하고자 하였다. 주요 변수간의 관계를 분석한 연구 결과에 기초한 논의는 다음과 같다.

첫째, 공공부문 평생교육사의 회복탄력성은 직무몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=.366, p<.001). 즉 회복탄력성이 높아질수록 직무몰입도 높아지는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 회복탄력성이 높을수록 직무몰입을 높일 수 있다고 보고, 회복탄력성 강화프로그램 개발은 직무몰입을 높일 수 있다는 제언을 제시한 유소라(2015)의 연구와 일치한다. 또한 회복탄력성은 조직구성원의 직무몰입에 영향을 미치는 선행요인으로 조직구성원의 직무몰입을 높이고 조직의 성과에 긍정적인 영향을 끼치는 중요 변수로 다룬 박초희, 2017; 유소라, 2015; 이민정, 2022; Ju&Oh, 2016; Kasparkova et al 의 연구와도 일치한다.

둘째, 공공부문 평생교육사의 회복탄력성의 하위요인인 자기조절능력(β=.225, p<.05), 대인관계능력(β=.155, p<.0.05), 긍정성(β=.395, p<.001)은 직무몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 회복탄력성 하위요인인 자기조절능력(β=.183), 대인관계능력(β=.215), 긍정성(β=.278)이 유의수준 p<.001에서 직무몰입과 정(+)적인 관계가 나타나 회복탄력성의 수준이 높으면 직무몰입의 수준도 높아진다는 김경숙(2019)의 연구와 일치하는 결과를 보였다.

셋째, 공공부문 평생교육사의 회복탄력성과 직무몰입과의 관계에서 감정노동의 표면행위의 조절효과가 확인되었다. 공공부문 평생교육사의 회복탄력성과 감정노동 표면행위의 상호작용항이 직무몰입에 미치는 효과는 유의수준 .001에서 부(-)적으로 유의하였다(β=-.226, p<.001). 즉 회복탄력성이 직무몰입에 영향을 미치는 데 있어 감정노동의 표면행위는 부(-)적으로 조절적인 역할을 하는 것으로 나타났으며, 회복탄력성이 직무몰입에 영향을 미치는 데 있어 감정노동의 표면행위는 부(-)의 영향을 높여주는 것으로 검증되었다.

넷째, 공공부문 평생교육사의 회복탄력성과 직무몰입과의 관계에서 감정노동 내면행위의 조절효과를 확인하였다. 공공부문 평생교육사의 회복탄력성과 감정노동 내면행위의 상호작용항이 직무몰입에 미치는 효과는 유의수준 .001에서 부(-)적으로 유의하였다(β=-.243, p<.001). 즉 회복탄력성이 직무몰입에 영향을 미치는 데 있어 감정노동의 내면행위는 부(-)적으로 조절적인 역할을 하는 것으로 나타났으며, 회복탄력성이 직무몰입에 영향을 미치는 데 있어 감정노동의 내면행위는 부(-)의 영향을 높여주는 것으로 검증되었다. 본 연구에서 kanugo(1982)의 직무몰입 측정도구를 통해 공공부문 평생교육사 대상 직무몰입을 측정한 결과 평균 3.74점으로, 박우화(2015)의 연구에서 측정한 평생교육사의 직무몰입 평균이 3.72로 나와 긍정적인 수준으로 분석한 것과 일치한다. 이는 평생교육사들이 프로그램 개발이나 기획 관련 직무능력이 높다고 스스로 인식하고 있으며 직무에 대한 높은 자신감을 보인다는 조성용(2009)의 연구와 맥락을 같이한다. 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동의 조절효과를 살펴본 연구는 아직 실시된 적이 없어 직접적인 비교는 어렵다. 하지만 평생교육사는 학습자 및 평생교육기관의 상사나 동료와의 관계 속에서 감정노동을 경험하고(신은경, 현영섭, 2011), 권한이 약한 상태에서 이해관계자들을 만족시키며 창의적으로 사업을 추진해야 하는

부담에 시달리기도 한다(양흥권, 2011). 이러한 공공부문 평생교육사의 감정노동 발생상황 속에서 감정노동이 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 미치는 영향을 조절한 것으로 보인다.

2. 결론 및 제언

본 연구는 평생교육분야의 전문 인력인 공공부문 평생교육사가 인식하는 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향을 살펴보고, 이 과정에서 감정노동이 어떠한 역할을 하는지에 대해 공공부문 평생교육기관에 근무하면서 평생교육 관련 업무를 담당하는 평생교육사를 대상으로 설문조사를 실시하여 실증적으로 분석하였다. 온・오프라인 설문조사를 실시하여 총 186부의 설문지를 회수하였으며, 그 가운데 부적절한 응답을 한 설문지 2부를 제외한 184부를 최종 분석에 사용하였다. 그 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 공공부문 평생교육사의 회복탄력성은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미쳐, 회복탄력성이 높을수록 직무에 대한 몰입은 높아졌다. 이는 역경이나 어려움을 극복해낼 수 있는 능력인 회복탄력성이 높은 공공부문 평생교육사가 직무에 더욱 몰입한다는 것을 의미한다. 둘째, 공공부문 평생교육사의 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동의 내면행위와 표면행위는 조절효과를 나타내는 것으로 확인되었다. 조절효과를 분석한 결과 감정노동의 내면행위와 표면행위는 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 부(-)적인 영향을 강화시키고 있었다. 이는 높은 회복탄력성을 가진 공공부문 평생교육사가 더욱 긍정적인 직무몰입을 할 수 있도록 하기 위해서는 감정노동이 지속적으로 관리되어야 함을 의미한다.

본 연구는 공공부문 평생교육사의 회복탄력성과 직무몰입의 관계에서 감정노동의 조절효과를 실증적으로 살펴봄으로써 직무의 인지적 측면이 아닌

감정적인 측면을 살펴본 것에 의의가 있다. 이상의 분석결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 제시할 수 있다.

첫째, 사회적 측면에서 100세 시대, 전 생애에 걸친 평생교육체제로의 전환을 위한 효과적인 평생교육 인적자원 관리 전략을 제시할 수 있다. 전문 인력의 관리는 높은 회복탄력성을 인식할 수 있도록 체계적으로 지원할 수 있는 방향으로 이루어져야 한다.

둘째, 실천적 측면에서 공공부문 평생교육사의 직무몰입도를 높이고 평생교육의 질을 개선하기 위한 전문가 관리방향을 제시하기 위한 정책 수립에 활용 가능한 기초자료를 마련하였다. 감정노동 개념에 대한 명확한 이해를 바탕으로, 공공부문 평생교육사의 감정노동 관리를 위해 조직 차원에서의 회복탄력성 증진 지원과 전략 개발에 더욱 노력할 필요가 있다.

셋째, 개인적 측면에서 공공부문 평생교육사의 업무 과중 해결과 능력 개발을 위한 교육방향을 설정할 수 있다. 평생교육사의 직무몰입도 향상을 구체화하는 변인인 회복탄력성에 대해 밝힘으로써 직무몰입 환경 조성에 기여할 수 있다. 회복 탄력성은 교육과 훈련을 통해 습득되고 육성이 가능하다(Han, 2010; Wicks, 2005). 따라서 회복탄력성 향상을 통해 직무몰입도를 높이기 위한 평생교육사의 지원프로그램 개발의 기초자료를 제공하고자 한다.

넷째, 기존의 평생교육사에 관련된 연구는 주로 평생교육사의 직무 및 역량, 경력 및 네트워크, 양성 등과 관련된 연구를 중심으로 이루어졌다(김진화, 2003; 변종임, 2003; 김경희, 2009; 이기용, 2021). 하지만 평생교육사의 직무상황을 다각도로 파악하여 실천 현장에서의 어려움에 대해 실질적으로 해결할 수 있는 실마리를 제공할 필요가 있다. 이에 따라 본 연구는 학문적 측면에서 공공부문 평생교육사의 회복탄력성, 감정노동, 직무몰입에 대한 논의 다각화에 기여하였다.

이러한 결론에도 불구하고 본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 평생교육사의 회복탄력성, 감정노동, 직무몰입 정도를 측정하기 위해 일반 조직구성원을 대상으로 한 측정도구 또는 일부 수정한 도구를 사용하였다. 공공부문 평생교육사의 경우 일반 서비스업 종사자와는 다른 고유한 업무가 존재하여 동일하게 감정노동을 이해하는 데 있어 다소 제한이 따른다. 따라서 향후 이러한 한계를 보완하기 위해 다양한 논의와 연구를 통해 공공부문 평생교육사의 직무를 반영한 회복탄력성, 감정노동, 직무몰입 척도의 개발이 필요하다.

둘째, 본 연구에서는 가급적 다양한 유형의 공공부문 평생교육기관에서 근무하는 평생교육사를 표집하여 연구결과가 편향되지 않도록 최선을 다했으나 평생교육기관 소재지와 기관 유형에 따른 공공부문 평생교육사를 고르게 표집하지 못해 연구결과의 일반화에 한계가 존재한다. 근무하고 있는 공공부문 평생교육기관의 특성에 따라 평생교육사가 인식하고 있는 회복탄력성이나 감정노동, 그리고 직무몰입은 상이하게 나타날 수 있으므로 추후 연구를 통해 이러한 점을 고려할 필요가 있다.

이 연구에서 나타난 결론과 제한점을 토대로 공공부문 평생교육사의 회복탄력성, 감정노동, 직무몰입에 관련된 향후 연구에 대한 제언은 다음과 같다.

첫째, 연구대상의 확대이다. 이 연구는 전국에 소재하는 공공부문 평생교육기관에서 평생교육사 자격증을 소지하고 있으며 평생교육과 관련된 업무를 하고 있는 자들에 한정하여 연구를 수행하였다. 현재 전국 평생교육시설에 근무 중인 평생교육사 수는 5,581명(국가평생교육진흥원, 2022)이다. 본 연구에서 대상으로 한 공공부문 평생교육사 뿐만 아니라 민간 영역의 평생교육사를 대상으로 한 연구로 확대하여 폭넓게 살펴볼 필요가 있다.

둘째, 정성적인 자료의 보완이 필요하다. 본 연구는 조사대상자의 자기보고식 설문방법으로 회복탄력성, 감정노동, 직무몰입 등을 측정해 분석하는 양적 연구만을 진행하였지만, 향후 공공부문 평생교육사에 대한 심층 면접이나 참여 관

찰 등의 방법을 병행하여 연구의 타당성과 신뢰성를 제고할 필요가 있다.

셋째, 본 연구는 공공부문 평생교육사를 대상으로 한 한국형 회복탄력성 측정도구를 적용하였고, 측정도구의 타당도와 신뢰도를 통하여 실증적 검증을 실시하였다는 것에 의의가 있다. 이를 통해 향후 공공부문 평생교육사의 회복탄력성 관련 연구를 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이라 판단된다.

마지막으로 본 연구의 결과를 바탕으로 앞으로의 연구에서는 평생교육사의 감정노동 표면행위와 내면행위의 과정을 보다 정밀하게 확인함으로써 평생교육사의 감정노동 수행 전략을 수행하도록 하는 조건 혹은 결정요인을 밝히는 연구가 진행되기를 기대한다. 이에 따라 평생교육사 감정노동 전략의 유용성이나 교육에 필요한 함의를 찾을 수 있을 것이다.

참고 문헌

강수정, 권수혜(2015). 요양병원 간호사의 감정노동과 직무몰입이 이직의도에 미치는 영향. 한국직업건강간호학회지, 24(4), 290-301.

강영욱, 이승철, 김명희(2008). 조직변화 냉소주의가 직무몰입 및 조직몰입에 미치는 영향: 사립전문대학을 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 8(7), 243-251.

고경자, 이수경(2019). 종합병원 간호사의 회복탄력성과 직무배태성이 이직의도에 미치는 영향. 간호행정학회지, 25(4), 362-372.

교육부·한국교육개발원(2022). 2021 평생교육통계자료집. 진천군:한국교육개발원.

교육부・국가평생교육진흥원(2022). 2021 평생교육백서. 서울:국가평생교육진흥원.

권동연, 안재선(2016). 보건소 종사자의 감정노동과 직무소진이 조직유효성에 미치는 영향. 한국보건간호학회지, 30(3), 544-555.

권혁기, 박봉규(2011). 서비스종사원 감정노동의 표면행위와 내면행위가 감정부조화 및 직무태도에 미치는 영향. 인적자원관리연구, 18(1), 311-325.

김경숙(2019). 요양병원 요양보호사의 회복탄력성과 직무몰입과의 관계에서 자아존중감의 조절효과. 인문사회 21, 10(1-2), 773-782.

김경희(2009). 평생교육사의 역할 분석과 위상 제고 방안. 평생교육학연구, 15(4). 357-386

김구, 한기민(2012). 경찰공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향: J-지방청을 중심으로. 한국사회와 행정연구, 22(4), 497-523.

김동환(2014). 민원담당 공무원의 감정노동이 소진과 직무태도에 미치는 영향. 계명대학교 대학원 박사학위 논문.

김미영(2014). 뉴 에어스케이프가 종사원의 직무몰입, 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향: A380 항공기를 중심으로. 인하대학교 대학원 박사학위논문.

김범수, 김재관(2021). 평생교육사의 감정노동과 이직의도의 관계에서 소명의식의 매개효과. 상담심리교육복지. 8(4), 205-218.

김보미, 김희연(2019). 간호사의 직무몰입, 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 : 교대근무 간호사 중심으로, 예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지, 9(12), 535-544.

김상구(2009). 공공부문의 감정노동 : 일선행정 민원공무원에 대한 실증연구. 지방정부연구, 13(1), 51-70.

김성환, 이시경(2019). 감정노동과 조직효과성 간 조직지원인식의 조절효과에 관한 연구 : 대구시 경찰공무원을 중심으로. 정책개발연구, 19(1), 193-219.

김소현, 김진화(2008). 평생교육 프로그램운영 직무 확인 및 타당화 연구. 농업교육과 인적자원개발. 40(4). 271-300

김수연, 곽성열, 정강옥(2018). 회복탄력성이 기업실패 창업가의 창업의도에 미치는 영향 : 창업경험, 역할모델, 창업교육의 조절효과를 중심으로. 지역산업연구, 42(1), 57-82.

김영금(2020). 영유아교사의 직무스트레스, 조직몰입, 사회적 지지, 회복탄력성 및 행복감 간의 구조적 관계분석. 동아대학교 대학원 박사학위 논문.

김우진, 박상철, 이기종(2010). 고용형태별 여행사종사원의 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향: 직무몰입의 매개변수 역할검증을 중심으로. 관광연구, 24(6), 39-60.

김용성, 최성열(2018). 유아교사의 직무만족, 조직몰입, 자아탄력성이 행복에 미치는 영향. 상담심리교육복지, 5(2), 5-17.

김종표, 정은희, 허현자, 민경화, 신의현(2016). 한 권의 책으로 본 평생교육 현장실습. 서울:양서원.

김주환(2011). 회복탄력성: 시련을 행운으로 바꾸는 유쾌한 비밀. 서울:위즈덤하우스.

김진현, 김연정, 심규식(2017). 소방공무원의 정신건강과 직무스트레스, 감정노동, 회복탄력성간의 융합관계. 한국융합학회논문지, 8(12), 379-389.

김진화(2003). 평생교육사의 직업적 전문성과 직무의 탐구. 평생교육학연구, 9(2), 219-247.

_____(2012). 지식정보사회의 평생학습정책 공공성과 평생교육사의 거시적 담론에 관한 탐색적 연구. 평생교육학연구, 18(3), 167-195.

김헌형(2009). 호텔 종사원의 감정노동, 소진현상 그리고 서비스 제공수준과의 영향관계 연구. 안양대학교 대학원 박사학위 논문.

김혜영(2010). 평생교육사의 전문직업화 과정 분석모형 개발과 그 적용에 대한 연구, 평생교육학연구. 16(4), 157-190

김희정(2012). 콜센터 상담사의 회복탄력성과 감정노동에 관한 연구. 광주여자대학교 사회개발대학원 석사학위논문.

남은지(2014). 평생교육사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 직무소진의 매개효과. 중앙대학교 대학원 석사학위 논문.

류장수, 채재은, 노경란(2017). 수요자 맞춤형 평생교육 활성화 방안 : 최종보고서. 세종:교육부.

명혜리, 김형곤(2021). 항공사 객실승무원의 표현규칙, 회복탄력성, 감정노동 및 직무만족의 관계성 연구: 사회적 지지의 조절효과. 관광연구저널, 35(8). 79-93.

박경화(2013). 증권회사 직무교육 만족도와 리더의 코칭행동이 직무몰입에 미치는 영향. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.

박덕철(2013). 학원장의 직무역량에 따른 강사의 직무몰입 관계. 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문.

박명신, 장은숙, 박수정 (2012). 평생교육사 직무의 상대적 중요도 분석. 교육연구논총, 33(1), 165-186.

박우화(2015). 평생교육사의 리더-구성원 교환관계(LMX)와 직무몰입의 관계에서 무형식 학습 활동의 매개효과. 인하대학교 교육대학원 석사학위 논문.

박현숙(2020). 학교구성원의 회복탄력성 인식. 한국교원대학교 교육정책전문대학원 석사학위 논문

박윤희(2019). 뷰티종사자의 가치관이 회복탄력성, 직무몰입, 고객지향성에 미치는 영향. 서경대학교 미용예술대학원 석사학위 논문.

박은혜, 전샛별(2010). 유치원 교사의 회복탄력성에 영향을 미치는 위험요인과 보호요인 탐색. 한국교원교육연구, 27(1), 253-275.

박지연(2020). 회복탄력성의 구성요인에 대한 뇌과학적 이해와 교수·학습에의

적용. 서울교육대학교 교육전문대학원 석사학위 논문.
박초희(2017). 초등교사의 회복탄력성과 직무만족이 직무몰입에 미치는 영향. 서울교육대학교 교육전문대학원 석사학위 논문.
박현미, 강은애(2010). 사회서비스 분야의 노동실태 조사:돌봄노동자의 감정노동 특성과 감정소진, 일만족을 중심으로. 서울:한국노동조합총연맹.
배병룡(2012). 직무몰입에 대한 직무 상황 및 개인적 특성의 성향. 한국자치행정학회, 26(3), 23-48.
백민아(2016). 평생교육담당자의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향 : 직무효능감의 조절효과를 중심으로. 경북대학교 대학원 석사학위 논문
변미림(2019). 중환자실 간호사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향:회복탄력성의 조절 및 매개효과. 인제대학교 일반대학원 석사학위 논문.
변종임(2003). 평생교육사의 역할 분석과 위상 제고 방안. 평생교육학연구, 9(2), 195-218.
서미경, 조규영(2019). 병원간호사의 직무 스트레스, 회복탄력성 및 임파워먼트가 이직의도에 미치는 영향. Journal of The Korean Data Analysis Society. 21(5), 2699-2712.
서재현, 대호(2017). 리더의 코칭이 감정노동자의 표면 행동과 내면 행동에 미치는 영향: 회복탄력성을 중심으로. 리더십연구, 9(1), 63-86.
서재하(2012). 초등학교 스포츠 강사의 감정노동이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향. 한국초등체육학회지, 18(2), 245-256.
성영태(2012). 경찰관의 감정노동이 스트레스에 미치는 영향: 커뮤니케이션의 매개효과를 중심으로. 지방정부연구, 16(4), 187-206.
송명숙(2014). 종합병원 간호사의 감정노동이 직무몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 한국산학기술학회논문지, 15(6), 3741-3750.
송지연(2017). 유치원 교사의 감정노동에 따른 심리적 소진과 회복탄력성의 관계. 국민대학교 교육대학원 석사학위 논문.
신영숙(2010). 주도성 및 상사의 지원과 직무몰입 관계에서 경력계획 실천 행동의

역할. 고려대학교 일반대학원 박사학위논문.
신우열, 김민규, 김주환(2009). 회복탄력성 검사 지수의 개발 및 타당도 검증. 한국청소년연구, 20(4), 105-131.
신유경(2013). 평생교육담당자의 감정노동과 감성지능이 소진에 미치는 영향. 경북대학교 대학원 석사학위 논문.
신유경, 공은화(2017). 평생교육사의 감정노동 및 감성지능이 소진에 미치는 영향. 코칭연구, 10(1), 93-112.
신은경, 이정아, 현영섭(2013). 조직요구, 강사 및 학습자 불량행동, 평생교육담당자의 감정노동 및 감정부조화의 구조적 관계. 평생교육학연구, 19(2), 33-70.
신은경, 현영섭(2011). 서비스 중심 평생교육 실무담당자의 감정노동과 감정노동 대처방식. 평생교육학연구, 17(3), 113-163.
신현정(2014). 민원행정에서 공무원의 감정노동 및 개인 특성이 직무몰입에 미치는 영향관계. 충북대학교 행정대학원 석사학위 논문.
심지현(2020). 콜센터 상담사들의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향 : 회복탄력성의 조절효과를 중심으로. Journal of the Korean data analysis society, 22(4), 1401-1411.
안지선(2011). 관리자의 권력유형 수준과 HRD 담당자의 직무몰입 관계에서 권력지향성의 매개효과 연구. 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문.
양승범, 송민혜(2010). 한국 지방공무원의 감정노동(Emotional Labor)에 관한 연구. 한국지방자치학회, 22(3), 219-236.
양홍권(2011). 평생교육 진흥사업에 있어서 실무자 실천공동체(cop)의 성장과 학습역동에 관한 연구. 평생교육·HRD 연구, 7(4), 39-67.
오두남(2022). 간호대학생의 임상실습 감정노동, 회복탄력성이 진로정체감에 미치는 영향. 한국융합학회논문지, 13(5), 435-443.
용석현(2011). 변혁적 리더십이 조직구성원들의 직무만족, 직무몰입과 업무성과에 미치는 영향 : 내재적 동기부여의 매개효과를 중심으로. 성균관대학교 경영

전문대학원 석사학위 논문
유소라(2015). 회복실간호사의 근무환경 및 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향. 인제대학원대학교 석사학위 논문.
이가경(2018). 유아 회복탄력성 검사도구 개발 연구. 한국교원대학교 대학원 박사학위 논문.
이경아, 김경희(2006). 평생교육사 전문성 구인 타당화 및 전문성 형성에 영향을 미치는 요인 탐색에 관한 실증 연구. 평생교육학연구, 12(2), 91-119
이기용(2021). 한국 평생교육사 관련 연구동향 분석. 학습자중심교과교육연구, 21(4), 1105-1128.
이미라(2021). 치위생과 학생들의 감정노동, 회복탄력성 및 임상실습 스트레스와의 융합적 관계. 융합정보논문지, 11(2), 173-180.
이민정(2022). 방문요양 사회복지사의 회복탄력성이 직무몰입과 소진에 미치는 영향. 광운대학교 상담복지정책대학원 석사학위 논문.
이병선(2018). 공공기관의 조직문화와 사회적 자본이 조직유효성에 미치는 영향: 회복탄력성과 공공봉사동기의 매개효과. 충북대학교 대학원 박사학위 논문.
이상철(2016). 한국 공기업의 이해(3판). 고양:대영문화사.
이성순(2010). 공무원의 직무만족과 직무몰입이 직무성과에 미치는 영향 연구. 대진대학교 법무행정대학원 석사학위 논문
이순늠(2010). 간호사의 감정노동과 소진 및 직무몰입의 관계. 한양대학교 임상간호정보대학원 석사학위 논문.
이양주(2021). 합기도장 지도자의 감정노동과 회복탄력성, 조직효과성의 관계. 대한무도학회지, 23(2), 91-102.
이윤정(2018). 감정노동을 수행하는 임상간호사의 개인적 안녕에 대한 경로모형. 충남대학교 대학원 박사학위 논문
이주연(2022). 캐디의 회복탄력성이 감정노동과 이직의도에 미치는 영향. 전북대학교 일반대학원 석사학위 논문.
이주연, 김유진(2014). 보육교사의 자아탄력성과 사회적 지지가 소진에 미치

는 영향. 아시아아동복지연구, 12(3), 107-125.
이지우, 장영혜, 강인호(2016). 감정노동, 조직몰입, 삶의 만족의 관계. 관광연구, 31(3), 277-295.
이해리, 조한익(2006)한국 청소년 탄력성 척도의 타당화 연구. 한국심리학회지:상담 및 심리치료, 18(2), 353-371.
이환정(2014). 사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구 : 직무소진의 매개효과를 중심으로. 한성대학교 대학원 박사학위 논문
송윤정(2011). 간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 가톨릭대학교 행정대학원 석사학위 논문.
장성예, 이주연(2018). 보육교사의 직무스트레스, 직무환경이 역할수행에 미치는 영향 : 자아탄력성의 조절효과, 한국보육학회지, 18(1), 1-25
장애화(2013). 지방공무원의 직무스트레스가 직무몰입에 미치는 영향:주관적 안녕감 및 가족건강성의 조절효과를 중심으로. 연세대학교 정경대학원 석사학위논문.
장재규(2011). 감정노동(Emotional labor)의 역동성에 관한 연구. 고려대학교 대학원 박사학위 논문
장호중(2019), 근로시간단축이 직원의 동기부여, 직무몰입 및 업무성과에 미치는 영향에 대한 연구:주52시간 근로제 적용기업을 대상으로. 한양대학교 융합산업대학원 석사학위 논문.
전무경, 임효빈(2022), 상사의 임파워링 리더십과 부하의 창의적 직무몰입 : 내재적 동기의 매개효과와 인지적 유연성의 조절된 매개효과, 인적자원개발연구, 25(2), 121-160.
정민승(2010). 평생교육사의 전문직 정체성 형성의 조건. 평생학습사회, 6(2), 151-167
정지은(2018). 요양병원 간호사의 감정노동과 직무만족의 관계에서 회복탄력성의 매개효과. 경북대학교 수사과학대학원 석사학위 논문.
정희정(2018). 기혼보육교사의 양육스트레스와 일-가정 역할갈등이 직무몰입에 미치는 영향. 인천대학교 교육대학원 석사학위 논문.

조성용(2009). 평생교육사의 직무능력 인식 분석. 아주대학교 교육대학원 석사 학위 논문.

좌현숙(2010). 빈곤 청소년의 적응유연성 영역간 종단적 상호관계:심리, 사회, 학교 영역을 중심으로. 사회복지연구, 14(2), 247-278

천덕희, 이현주(2012). 여행사 종사원의 고용불안과 감정노동이 소진과 직무 만족 및 이직의도에 미치는 영향. 호텔리조트연구, 11(2), 221-238.

최성욱(2012). 행정서비스조직에서 감정노동의 문화적 정향:국세공무원을 대상으로. 한국행정학보, 46(4), 79-101.

최정현(2014). 성인교수자의 직무특성과 직무몰입 관계에서 무형식학습의 매개 효과. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.

추병완(2015).학생들의 회복탄력성 증진을 위한 도덕 교사의 역할. 윤리교육 연구, 37, 51-74

하영자(2005), 공무원의 동기변인과 자기조절학습 수행력을 이용한 온라인 직무교육의 만족도, 성취도 및 직무몰입 수준의 예측. 이화여자대학교 대학원 박사학위 논문.

한준기(2021). 포스트 코로나 시대와 회복탄력성. (월간) 노동법률, 367, 150-151.

행정안전부(2022). 지방자치단체 행정구역 및 인구현황. 세종:행정안전부.

현보철(2015). 감정노동이 직무탈진과 직무몰입 및 조직몰입에 미치는 영향 : 경상남도 공무원을 중심으로. 인제대학교 대학원 박사학위 논문.

현영섭(2017). 평생교육 담당자 연구동향 : 1998년-2016년 국내 학술지 게재 논문을 대상으로. Andragogy Today, 20(1), .65-93

현영섭, 김경회(2008). 평생교육기관의 교육서비스질과 학습자만족에 영향을 미치는 마케팅 요인 분석 : 잠재성장모형을 중심으로. 평생교육학연구, 14(2), 31-59

현일선, 이소영(2020). 요양병원 간호사의 감정노동, 회복 탄력성이 소진에 미치는 영향. 한국산학기술학회논문지, 21(3), 353-359.

홍세희, 정송(2014). 회귀분석과 구조방정식 모형에서의 상호작용효과 검증 : 이론과 절차, 인간발달연구, 21(4), 1-24.

홍은숙(2006). 탄력성의 개념적 이해와 교육적 방안. 특수교육학연구, 41(2), 45-67.

Greene. Roberta R.(2004). 사회복지와 탄력성(양옥경외 역). 서울:나눔의 집. (원서출판 2002)

Markus Brunnermeier.(2022). 회복탄력사회:위기에 강한 사회는 어떻게 만들어지는가(임경은 역). 서울:어크로스출판그룹.(원서출판 2021).

Alison Wicks.(2005), Understanding Occupational Potential. *Journal of Occupational Science, 12*(3), 130-139.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H.(1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review, 18*(1), 88-115.

Block, J. H., & Block, J.(1980). The role of ego-control and ego-resiliency in the organization of behavior. In W. A. Collins (Ed.), Development of cognition, affect and social relations. *The Minnesota symposia on child psychology, 13*, 39-101.

Block, J., & Kremen, A. M.(1986). IQ and ego resiliency: Conceptual and empirecal connections and separateness. *Journal of Personality and Social psychology, 70*, 349-361.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A.(2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior, 60*(1), 17-39.

Chau, Samantha L., Dahling, Jason J., Levy, Paul E., & Diefendorff, James M.(2009). A predictivestudy of emotional labor and turnover, *Journal of Organizational Behavior, 30*, 1151-1163.

Cheung, F. M., van de Vijver, F. J. R., & Leong, F. T. L.(2011). Toward a new approach to the study of personality in culture. *American Psychologist, 66*(7), 593 - 603.

Cicchetti, D., & Garmezy, N.(1993). Prospects and promises in the study of resilience. *Development and Psychopathology, 5*(4), 497 - 502.

Delgado, C., Upton, Ransed, K., Furness., & Foster, K.(2017), Nurses'resilience and the emotional labour of nursing work: An integrative review of empirical literature. *International Journal of Nursing Studees, 70*, 71-88.

Dubin, R.(1956). Industrial workers' worlds: A study of the "central life interests" of industrial workers. *Social Problems, 3*(3), 131 - 142.

Dyer, J. G., & McGuinnerss, T. M.(1996). Resilience: Analysis of the Concept. *Archives of Psychiatric Nursing, 5*, 276-282.

Garmezy, N(1991). *Children in poverty*. New York: Guilford Press.

Grandey, A. A.(2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95-110.

Gross, J. J., & Levenson, R. W.(1997). Hiding feelings: The acute effects of inhibiting negative and positive emotion. *Journal of Abnormal Psychology, 106*(1), 95-103.

Gu, Q., & Day. C.(2007), Teachers resilience: A necessary condition for effectiveness. *Teaching and Teacher education, 23*(8), 1302-1316.

Han, S. J.(2010). An analysis of nursing competency affecting on job satisgaction and nursing performance among clinical nurses. *journal of Korean Academy of nursing Administration 2010, 16*(3), 286-294.

Hart, P. L., Brannan, J. D., & De Chesnay, M.(2014). Resilience in nurses: An integrative review. *Journal of Nursing Management, 22*(6), 720-734.

Heinzer, M. M.(1995). Loss of a parent in childhood: attachment and coping in a model of adolescent resilience. *Holistic Nursing*

Practice, 9(3), 27-37.

Hochschild, A. R.(1983). *The managed heart*. Berkeley: University of California press.

James, 1989. N. James. Emotional labour: Skill and work in the social regulation of feelings. *Sociological Review, 37*, 15-42.

Ju, S. J.,& Oh, D.(2016), Relationships between Nurses' Resilience, Emotional Labor, Turnover Intention, Job Involvement, Organizational Commitment and BurnoutIndian. *Journal of Science and Technology, 9*(46), 1-5.

Kanugo, R. N.(1982). Measurement of Job and Work Involvement. *Journal of Applied Psychology, 67*(3), 341-349.

Kasparkova, Vaculik, Prochazka, & Schaufeli(2018). Why resilient workers perform better: The roles of job satisfaction and work engagement. *Journal of Workplace Behaviorla Health, 33*(1), 43-62

Katz, S. V., & Kahn. J.(1977). Issue in the study of professionals in organizations: The case study of scientists and engineer. *Organizational Behavior and Human performance, 18*, 329-345.

Lawler, E. E., & Hall, D. T.(1970). Relationship of job characteristics to job involvement, satisfaction, and intrinsic motivation. *Journal of Applied Psychology, 54*(4), 305 - 312.

Lodahl, T.M. & Keyner, M.(1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology, 49*, 24 - 33.

Luther SS, Cicchetti D, Becker B.(2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development, 71*, 543-62.

Masten, A. S.(2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American psychologist, 56*(3), 227-238.

Masten, A. S., & Reed, M.-G. J.(2002). Resilience in development. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology*, 74 - 88, Oxford University Press.

Morris, J. A., & Feldman, D. C.(1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review, 21*, 986-1010.

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Khan, L. J., & Morrow, P. C.(1991). Objective and subjective underemployment relationships to job satisfaction. *Journal of Business Research, 22*(3), 211 - 218.

Revich, K., & Schatte, A.(2002). The resilience factor: seven essential skills for overcoming life's inevitable obstacles. *New York: Broadway books. Review, 21*(4), 986-1010.

Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G., & Mainous, A. G.(1988). Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty, and neglect:An integrative model of responses to declining job satisfaction. *Academy of Management Journal, 31*(3), 599 - 627.

Seery, B. L., & Corrigall, E. A. (2009). Emotional labor: Links to work attitudes and emotional exhaustion. *Journal of Managerial Psychology, 24*(8), 797 - 813.

Totterdell, P., & Holman, D.(2003). Emotional regulation in customer service roles: Testing a modelof emotional labor, *Journal of Occupational Health Psychology, 8*, 55-73.

Wagnild, G. M., & Young, H. M.(1993).Development and psychometric evaluation of the resilience scale. *Journal of Nursing Measurement, 1*(2), 168-178.

Werner, E. E.(1989). High-risk children in young adulthood: A longitudinal study from birth to 32 years. American *Journal of Orthopsychiatry, 59*(1), 72-81.

_____, E. E.(1993). Risk, resilience, and recovery: perspectives from the Kauai loWernerngitudinal study. *Development and Psychopathology, 5*(4), 503-515.

Werner, E. E. & Smith, R. S.(1992). *Overcoming the odd: High risk children from birth to adulthood*. New York: Cornell University press.

Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review, 12*(2), 237 - 268.

ABSTRACT

A study on the effect of resilience of lifelong educators in the public sector on job involvement

- Focusing on the moderating effect of emotional labor -

Eun Sung Heo
Department of Education
Graduate School of
Sungshin University

This study aimed to examine the effect of the resilience on job involvement among those lifelong educators in the public sector who were experts in the field of lifelong education. Moreover, this study also aimed to verify the moderating effect of emotional labor.

The research questions are as follows. First, how resilience of lifelong educators in the public sector can affect job involvement? Second, within the relationship between resilience and job involvement does emotional labor of lifelong educators in the public sector have a moderating effect?

In order to answer the research questions, a survey was conducted on lifelong educators in charge of lifelong education in the public sector lifelong education institution. 186 questionnaires in total have been collected from Online and Offline, and 184 questionnaires excluding 2,

which were inappropriately answered, were finally used for the correlation analysis. The results of this analysis are as follows.

First, the resilience of lifelong educators in the public sector was found on the positive (+) effect on job involvement. This means that the lifelong educators in the public sector who with high resilience, the ability to overcome adversity or difficulties, are more involvement in the job.

Second, the emotional labor of lifelong educators in the public sector was found to have an moderating effect in the relationship between resilience and job involvement. In the analysis of the effect of moderating, deep acting and surface acting of emotional labor enhanced that resilience was found on the negative effect on job involvement. This means that in order for lifelong educators in the public sector with high resilience to have more positive job involvement, emotional labor should be continuously managed.

Suggestions derived from the results of this study are as follows. First, the management of professional manpower should be conducted in a way that can establish high resilience. Second, efforts should be put into understanding the concept of emotional labor and also into strategy development and support in an organizational level in order to management emotional labor.

<부록(Appendix)>

설 문 지	조사일시			
	번호			

평생교육사의 회복탄력성, 감정노동 및 직무몰입에 관한 설문지

안녕하십니까?

저는 성신여자대학교 대학원 교육학과 석사과정 허은성입니다.

바쁘신 중에도 소중한 시간을 내주셔서 감사합니다.

평생교육 현장에서 평생교육의 발전을 위해 노력하고 계신 평생교육사 여러분께 경의를 표합니다.

본 설문지는 평생교육사의 회복탄력성이 직무몰입에 미치는 영향과 감정노동의 조절효과를 주제로 한 학위논문 작성을 위한 자료를 수집하고자 구성되었습니다.

본 설문조사의 대상은 공공부문 평생교육기관에 근무하는 평생교육사 자격증을 소지한 분들입니다. 본 설문지를 작성하시는데 걸리는 시간은 약 10분 내외입니다.

귀하의 소중한 답변은 「통계법 제33조 비밀보호조항」에 의거하여 엄격하게 보호하며 익명으로 전산 처리됩니다. 본 설문 결과는 학술적 목적 이외에는 사용되지 않습니다. 바쁘시더라도 각 문항마다 성의껏 응답하여 주시길 부탁드립니다.

바쁘신 와중에도 설문에 응해주셔서 감사드립니다.

2022년 8월

성신여자대학교 대학원 교육학과 지도교수 : 노경란

석사과정 : 허은성

설문지를 작성하시는 중에 의문점이나 건의 사항이 있으시면 아래 연락처로 문의 바랍니다.

◈ E-mail :

◈ TEL :

Ⅰ. 다음 문항들은 회복탄력성에 관한 것입니다.

회복탄력성이란, **역경이나 어려움을 극복해낼 수 있는 능력**을 의미합니다.

Ⅰ-1. 다음 문항들은 회복탄력성 중 자기조절능력에 관한 것입니다.

각 문항의 내용에 대해 귀하의 의견이나 생각과 가장 일치하는 번호에 체크(√)해주시기 바랍니다.

번호	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 어려운 일이 닥쳤을 때 감정을 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 무슨 생각을 하면, 그 생각이 내 기분에 어떤 영향을 미칠지 잘 알아챈다.	①	②	③	④	⑤
3	논쟁거리가 되는 문제를 가족이나 친구들과 토론할 때 내 감정을 잘 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4	집중해야 할 중요한 일이 생기면, 신바람이 나기보다는 더 스트레스를 받는 편이다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 내 감정에 잘 휘말린다.	①	②	③	④	⑤
6	때때로 내 감정적인 문제 때문에 학교나 직장에서 공부하거나 일 할 때 집중하기 힘들다.	①	②	③	④	⑤
7	당장 해야 할 일이 있으면 나는 어떠한 유혹이나 방해도 잘 이겨내고 할 일을 한다.	①	②	③	④	⑤
8	아무리 당황스럽고 어려운 상황이 닥쳐도, 나는 내가 어떤 생각을 하고 있는지 스스로 잘 안다.	①	②	③	④	⑤
9	누군가가 나에게 화를 낼 경우 나는 우선 그 사람의 의견을 잘 듣는다.	①	②	③	④	⑤
10	일이 생각대로 잘 안 풀리면 쉽게 포기하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
11	평소 경제적인 소비나 지출 규모에 대해 별 다른 계획 없이 지낸다.	①	②	③	④	⑤
12	미리 계획을 세우기보다는 즉흥적으로 일을 처리하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
13	문제가 생기면 여러 가지 가능한 해결 방안에 대해 먼저 생각한 후에 해결하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
14	어려운 일이 생기면 그 원인이 무엇인지 신중하게 생각한 후에 그 문제를 해결하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 대부분의 상황에서 문제의 원인을 잘 알고 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 사건이나 상황을 잘 파악하지 못한다는 이야기를 종종 듣는다.	①	②	③	④	⑤
17	문제가 생기면 나는 성급하게 결론을 내린다는 이야기를 종종 듣는다.	①	②	③	④	⑤
18	어려운 일이 생기면 그 원인을 완전히 이해하지 못했다하더라도 일단 빨리 해결하는 것이 좋다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ-2. 다음 문항들은 회복탄력성 중 대인관계능력에 관한 것입니다.

각 문항의 내용에 대해 귀하의 의견이나 생각과 가장 일치하는 번호에 체크(√)해주시기 바랍니다.

번호	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
19	나는 분위기나 대화 상대에 따라 대화를 잘 이끌어 갈 수 있다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 재치 있는 농담을 잘 한다.	①	②	③	④	⑤
21	나는 내가 표현하고자 하는 바에 대한 적절한 문구나 단어를 잘 찾아낸다.	①	②	③	④	⑤
22	나는 윗사람과 대화하는 것이 부담스럽다.	①	②	③	④	⑤
23	나는 대화중에 다른 생각을 하느라 대화 내용을 놓칠 때가 종종 있다.	①	②	③	④	⑤
24	대화를 할 때 하고 싶은 말을 다 하지 못하고 주저할 때가 종종 있다.	①	②	③	④	⑤
25	사람들의 얼굴 표정을 보면 어떤 감정인지 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
26	슬퍼하거나 화를 내거나 당황하는 사람을 보면 그들이 어떤 생각을 하는지 잘 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
27	동료가 화를 낼 경우 나는 그 이유를 꽤 잘 아는 편이다.	①	②	③	④	⑤
28	나는 사람들의 행동방식을 때로 이해하기 힘들다.	①	②	③	④	⑤
29	친한 친구나 애인 혹은 배우자로부터 당신은 나를 이해 못해 라는 말을 종종 듣는다.	①	②	③	④	⑤
30	동료와 친구들은 내가 자기 말을 잘 듣지 않는다고 한다.	①	②	③	④	⑤
31	나는 내 주변 사람들로부터 사랑과 관심을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
32	나는 내 친구들을 정말로 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
33	내 주변 사람들은 내 기분을 잘 이해한다.	①	②	③	④	⑤
34	서로 도움을 주고받는 친구가 별로 없는 편이다.	①	②	③	④	⑤
35	나와 정기적으로 만나는 사람들은 대부분 나를 싫어하게 된다.	①	②	③	④	⑤
36	서로 마음을 터놓고 얘기할 수 있는 친구가 거의 없다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ-3. 다음 문항들은 회복탄력성 중 긍정성에 관한 것입니다.

각 문항의 내용에 대해 귀하의 의견이나 생각과 가장 일치하는 번호에 체크(√)해주시기 바랍니다.

번호	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
37	열심히 일하면 언제나 보답이 있으리라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
38	맞든 아니든 “아무리 어려운 문제라도 나는 해결할 수 있다”고 일단 믿는 것이 좋다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
39	어려운 상황이 닥쳐도 나는 모든 일이 다 잘 해결될 거라고 확신한다.	①	②	③	④	⑤
40	내가 어떤 일을 마치고 나면, 주변 사람들이 부정적인 평가를 할까봐 걱정한다.	①	②	③	④	⑤
41	나에게 일어나는 대부분의 문제들은 나로서는 어쩔 수 없는 상황에 의해 발생한다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
42	누가 나의 미래에 대해 물어보면 성공한 나의 모습을 상상하기 힘들다.	①	②	③	④	⑤
43	내 삶은 내가 생각하는 이상적인 삶에 가깝다.	①	②	③	④	⑤
44	내 인생의 여러 가지 조건들은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
45	나는 내 삶에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
46	나는 내 삶에서 중요하다고 생각한 것들은 다 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤
47	나는 다시 태어나도 나의 현재 삶을 다시 살고 싶다.	①	②	③	④	⑤
48	나는 다양한 종류의 많은 사람들에게 고마움을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
49	내가 고맙게 여기는 것들을 모두 적는다면, 아주 긴 목록이 될 것이다.	①	②	③	④	⑤
50	나이가 들어갈수록 내 삶의 일부가 된 사람, 사건, 생활에 대해 감사하는 마음이 더 커져간다.	①	②	③	④	⑤
51	나는 감사해야 할 것이 별로 없다.	①	②	③	④	⑤
52	세상을 둘러볼 때 내가 고마워 할 것은 별로 없다.	①	②	③	④	⑤
53	사람이나 일에 대한 고마움을 한참 시간이 지난 후에야 겨우 느낀다.	①	②	③	④	⑤

Ⅱ. 다음 문항들은 감정노동에 관한 것입니다.

감정노동이란, **사람들이 개인의 기분을 다스려 얼굴 표정이나 신체 표현을 통해 외부에 드러내 보이는 것을 의미하며, 다른 사람들의 기분을 좋게 하려고 자신의 감정을 고무시키거나 억제하게 하는 것**을 의미합니다.

각 문항의 내용에 대해 귀하의 의견이나 생각과 가장 일치하는 번호에 체크(√)해주시기 바랍니다.

번호	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 나의 실제 감정과 다르게 학습자와 이해관계자들을 대할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
2	업무 중 내 기분이 나쁠 때에도 학습자와 이해관계자들에게 감정을 드러내지 않으려고 노력을 다한다.	①	②	③	④	⑤
3	학습자와 이해관계자들을 항상 친절하게 대하기는 어렵다.	①	②	③	④	⑤
4	학습자와 이해관계자를 대할 때 내가 느끼는 감정을 숨기고 기관에서 요구하는 감정(미소, 친절 등)을 표현하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
5	학습자와 이해관계자에게 적절히 응대하려고 연기하는 경우도 있다.	①	②	③	④	⑤
6	학습자와 이해관계자에게 보여줘야 하는 긍정적 감정을 공감하려고 나는 노력한다.	①	②	③	④	⑤
7	학습자와 이해관계자들에게 밝은 모습만 보여주기란 매우 힘들다.	①	②	③	④	⑤
8	학습자와 이해관계자들에게 솔직한 감정을 숨길 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
9	업무 중 겉으로 표현하는 감정과 속에서 느끼는 감정이 달라서 혼란스러울 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
10	기관에서 요구하는 감정과 내가 표현하는 감정 사이에는 상당한 차이가 있다.	①	②	③	④	⑤
11	기관에서 요구하는 감정에 맞게 나의 감정을 바꾸려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
12	무례한 학습자와 이해관계자들에게 공손히 응대할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
13	학습자와 이해관계자들이 나에게 친절을 느낄 수 있도록 행동한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음 문항들은 직무몰입에 관한 것입니다.

직무몰입이란, **자신과 현재 맡고 있는 직무간의 관계에 대한 구체적인 신념을 바탕으로 현재 직무에 몰두하고 있는 정도**를 의미합니다.

각 문항의 내용에 대해 귀하의 생각이나 의견과 가장 일치하는 번호에 체크(√)해주시기 바랍니다.

번호	설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나의 생활에서 가장 중요한 일들은 현재 나의 일(업무)과 관련되어 있다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 하고 있는 일(업무)은 현재 나의 존재를 구성하는 작은 부분에 불과하다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 내가 하고 있는 일(업무)에 몰입하고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	내가 하고 있는 일(업무)은 내 인생에서 많은 부분을 차지하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나의 요즘 관심사는 주로 일(업무)과 관련된 것들이다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 내가 하는 일(업무)에 많은 유대감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 나의 일(업무)로부터 소외되는 느낌을 자주 받는다.	①	②	③	④	⑤
8	나의 인생 목표는 내가 하고 있는 일(업무)과 관련된 것이다.	①	②	③	④	⑤
9	내가 하고 있는 일(업무)은 나 자신에게 아주 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 대부분의 시간을 나의 일(업무)에 몰입하기를 좋아한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 다음 문항들은 설문 통계 분석을 위한 귀하의 일반적 사항에 관한 것입니다.

해당 문항의 내용에 대해 빠짐없이 응답해주시기 바랍니다.

1. 귀하의 **성별**은?

( ) ① 남성 ( ) ② 여성

2. 귀하의 **연령**대는 다음 중 어디에 해당합니까?

( ) ①30세 미만 ( ) ②30세 이상~40세 미만 ( ) ③40세 이상~50세 미만
( ) ④50세 이상~60세 미만 ( ) ⑤60세 이상

3. 귀하의 **최종학력**은 무엇입니까?

( ) ① 전문학사 ( ) ② 학사 ( ) ③ 석사수료 ( ) ④ 석사졸업
( ) ⑤ 박사수료 ( ) ⑥ 박사졸업

4. 귀하가 현재 보유하고 있는 **평생교육사 자격급수**는 어디에 해당됩니까?

( ) ① 평생교육사 1급 ( ) ② 평생교육사 2급 ( ) ③ 평생교육사 3급
(사회교육전문요원 1급) (사회교육전문요원 2급)

5-1. 귀하가 평생교육사로서 **평생교육관련 업무를 담당한 전체 경력기간**은 어느 정도입니까?
(민간부문과 공공부문을 합한 전체 경력을 선택해주세요)

( ) ① 5년 미만 ( ) ② 5년 이상~10년 미만 ( ) ③ 10년 이상~15년 미만
( ) ④ 15년 이상~20년 미만 ( ) ⑤ 20년 이상

5-2. 귀하가 평생교육사로서 **공공부문에서 평생교육관련 업무를 담당한 경력기간**은 어느 정도입니까?
(5-1. 문항의 답변에서 민간부문을 제외한 경력을 선택해주세요)

( ) ① 5년 미만 ( ) ② 5년 이상~10년 미만 ( ) ③ 10년 이상~15년 미만
( ) ④ 15년 이상~20년 미만 ( ) ⑤ 20년 이상

6. 귀하가 현재 근무하고 있는 **기관의 유형**은 어디에 해당됩니까?

( ) ① 국가평생교육진흥원 및 시·도 평생교육진흥원
( ) ② 지방자치단체(시·도청, 시·군·구청)
( ) ③ 시·군·구 평생학습관
( ) ④ 시·도교육청 및 교육지원청
( ) ⑤ 기타 ( )

7. 귀하가 현재 재직 중인 **기관의 소재지**는 어디에 해당합니까?

( ) ① 서울특별시 ( ) ② 부산광역시
( ) ③ 대구광역시 ( ) ④ 인천광역시
( ) ⑤ 광주광역시 ( ) ⑥ 대전광역시
( ) ⑦ 울산광역시 ( ) ⑧ 경기도
( ) ⑨ 강원도 ( ) ⑩ 충청북도
( ) ⑪ 충청남도 ( ) ⑫ 전라북도
( ) ⑬ 전라남도 ( ) ⑭ 경상북도
( ) ⑮ 경상남도 ( ) ⑯ 제주특별자치도
( ) ⑰ 세종특별자치시

8. 귀하의 **고용형태**는 어디에 해당합니까?

( ) ① 정규직 ( ) ② 무기계약직 ( ) ③ 일반계약직 (일반임기제, 시간선택제임기제)
( ) ④ 인턴직 ( ) ⑤ 기타( )

끝까지 성의껏 응답하여 주셔서 감사합니다.

평생교육사의 발전을 위한 귀한 자료로 활용하겠습니다.