



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 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](#) 

주 영 애 교수지도
박사학위 청구논문

보육교사의 표정언어와
대인관계문제의 상관관계 연구

-원장, 학부모, 동료교사, 영유아와의 관계를 중심으로-

2014

성신여자대학교 대학원

생활문화소비자학과

김 선 주

보육교사의 표정언어와 대인관계문제의 상관관계 연구

-원장, 학부모, 동료교사, 영유아와의 관계를 중심으로-

주 영 애 교수지도

이 논문을 박사학위논문으로 제출함

2013년 10월

성신여자대학교 대학원

생활문화소비자학과

김 선 주

인 준 서

김선주의 박사학위 논문으로 인준함

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

성신여자대학교 대학원

논문개요

본 연구는 보육교사의 직업적 특성상 표정언어가 매우 중요하다는 선행 연구의 이론적 기초와 사전 연구로 진행되었던 탐색적 연구 결과를 토대로 보육교사의 표정언어와 대인관계 문제와의 관련성에 관하여 연구해 보고자 진행되었다.

본 연구 결과를 토대로 보육교사의 표정언어를 향상시키기 위한 방안을 마련하여 영유아에게 바람직한 모방의 대상이 되고 학부모와 보육교직원과의 원활한 소통으로 보육서비스의 질을 높이고, 나아가 보육교사 자신의 대인관계문제를 감소시키도록 하는데 목적이 있다. 본 연구에서 설정한 연구문제는 다음과 같다.

- 연구문제1. 대상별 표정언어는 하위 요인별로 차이가 있을 것이다.
- 연구문제2. 대상별 대인관계문제 수준은 하위 요인별로 차이가 있을 것이다.
- 연구문제3. 보육교사의 표정언어는 대상별 대인관계문제와 관계가 있을 것이다.
- 연구문제4. 보육교사의 표정언어에 대한 보육교사, 원장, 학부모의 견해는 어떠한가?
- 연구문제5. 보육교사의 표정언어와 대인관계문제와의 관계에 대한 보육교사, 원장, 학부모의 견해는 어떠한가?

본 연구의 목적을 달성하기 위해 양적연구와 질적 연구를 병행하여 진행하였다.

양적연구는 보육교사 232명을 대상으로 실시되었으며, 질적연구의 면접대상은 보육교사 10명, 어린이집 원장 10명, 자녀를 어린이집에 보내고 있는 학부모 10명으로 선정하였다.

본 연구의 자료 분석을 위한 통계처리는 SPSS 17.0과 AMOS 20.0을 이용하여 전산처리하였으며, 빈도분석, 신뢰도 분석, 기술통계량, 상관분석, 정준상관분석, 구조방정식 모델링을 실시하였다. 반 구조화된 면접법을 사용한 질적 연구는 전사 및 메모, 코딩, 주제 선정의 과정으로 결과를 분석하였다.

위와 같은 과정을 통해 얻은 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 표정언어의 하위 요인 중 시선 처리와 눈 응시가 각각 원장과 학부모, 교사와 영유아의 관계 상관성이 가장 큰 것으로 나타났으므로 보육교사의 ‘눈’과 관련한 표현 기술과 해석 방법이 중요함을 알 수 있었다.

둘째, 보육교사가 느끼는 대상별 문제 수준은 원장과의 관계에서 가장 높게 나타나 보육현장에서 원장과 교사와의 관계를 원활히 하고 서로를 이해할 수 있는 환경이 조성되어야 할 것으로 생각된다.

셋째, 표정언어는 대인관계 문제의 하위 변인 중 공감능력결핍과 위축성향과 가장 큰 상관성이 있는 것으로 나타났으므로, 표정언어 활용능력을 강화하여 공감하기, 자신의 의사를 명확히 표현하기 등을 강화하거나 대다. 능력을 강화시켜 표정언어 활용능력을 길러야 할 필요가 있을 것으로 보인다.

넷째, 보육교사, 원장, 학부모 모두 표정의 중요성과 대인관계문제와의 관계 대해 공감하고 있었고 상대방의 표정에 따라 자신의 표정

도 영향을 받으며 대인관계문제의 확대와 축소와도 관련이 있다고 하였다. 따라서 보육교사, 원장, 학부모 모두 서로의 입장을 이해하고, 공감하며 자연스럽게 부드러운 표정언어로 자신을 표현하려는 노력이 필요하다고 생각된다.

주제어: 보육교사, 표정언어, 대인관계문제

목 차

논문개요

I. 서론	1
1. 연구의 필요성과 목적	1
2. 연구문제	8
3. 용어의 정의	11
II. 이론적 배경	13
1. 표정언어	13
1) 표정언어의 개념 및 역할	13
2) 표정언어 연구	17
3) 보육교사의 표정언어	20
2. 대인관계	23
1) 대인관계	23
2) 대인관계 문제	29
3) 보육교사의 대인관계	33
3. 보육교사의 표정언어와 대인관계문제	45
III. 연구방법	52
1. 연구대상 및 연구절차	52
2. 연구도구	57
3. 자료분석	63

IV. 연구 결과	67
1. 양적 연구	67
1) 표정언어의 수준	67
2) 대상별 대인관계 문제수준	68
3) 표정언어와 대인관계 문제 수준과의 관계	69
2. 질적 연구	87
1) 보육교사	87
2) 원장	96
3) 학부모	103
V. 결론 및 논의	108
1. 연구의 요약 및 논의	108
2. 결론 및 제언	116

참 고 문 헌

ABSTRACT

부록

- ※ 부록1: 탐색적 연구 설문지
- ※ 부록2: 1차 연구 설문지
- ※ 부록 3: 2차 연구 동의서
- ※ 부록 4: 2차 연구 면접 질문지
- ※ 부록 5: 탐색적 연구 내용

표 목 차

<표Ⅱ-1> 비언어적커뮤니케이션 연구의 역사	19
<표Ⅱ-2> 대인관계이론	26
<표Ⅲ-1> 연구 참여자의 인구통계학적 변수	53
<표Ⅲ-2> 연구 참여자의 개인적 배경(보육교사)	56
<표Ⅲ-3> 연구 참여자의 개인적 배경(원장)	56
<표Ⅲ-4> 연구 참여자의 개인적 배경(부모)	57
<표Ⅲ-5> 표정언어 문항 구성	58
<표Ⅲ-6> 대인관계문제 문항 구성	59
<표Ⅲ-7> 설문지 구성 및 신뢰도	67
<표Ⅲ-8> 면접 시 질문목록	63
<표Ⅳ-1> 표정언어 수준	67
<표Ⅳ-2> 대상별 대인관계 문제수준	68
<표Ⅳ-3> 표정언어와 대인관계 문제 수준의 상관관계	70
<표Ⅳ-4> 표정언어와 대인관계 문제의 정준상관분석(원장)	73
<표Ⅳ-5> 표정언어와 대인관계 문제의 정준상관분석(학부모)	74
<표Ⅳ-6> 표정언어와 대인관계 문제의 정준상관분석(교사)	76
<표Ⅳ-7> 표정언어와 대인관계 문제의 정준상관분석(영유아)	77
<표Ⅳ-8> 구조모형의 적합도	80
<표Ⅳ-9> 다중집단구조모형의 측정 동일성 검증	82
<표Ⅳ-10> 다중집단 분석결과	84

그 립 목 차

<그림 I -1> 연구 모형	10
<그림 IV-1> 표정언어와 대인관계문제의 구조방정식 모형	81
<그림 IV-2> 원장 구조방정식 모형	82
<그림 IV-3> 학부모 구조방정식 모형	83
<그림 IV-4> 교사 구조방정식 모형	83
<그림 IV-5> 영유아 구조방정식 모형	84

I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적

인간은 타인과 관계를 맺으며 살아야 하는 사회적 존재다. 사람을 의미하는 ‘人’이라는 한자는 두 사람이 서로를 받쳐주고 있는 형상을 하고 있어서 둘이 서로 의지하고 기대고 살아야 하는 당위성을 갖고 있는 존재가 인간이라는 점을 잘 보여주고 있다.

미국의 심리학자 매슬로우도 이러한 인간의 관계성을 중요시한 바를 그의 연구를 통해 보여준 바 있다. 인간은 생존에 필요한 생리적 욕구와 안전의 욕구 다음으로 타인과 관계 속에서 채워질 수 있는 사랑과 소속감의 사회적 욕구를 가지고 있는 존재라는 것이다.

사회신경과학의 창시자인 존 카치오포도 인류의 조상은 서로간의 사회적 유대감에 의지해 안정을 도모했고 오랜 진화과정에서 ‘사회적 유대’가 생존에 유리하다는 것을 알고는 이를 더 발전시키기 위해 유전자에 새겨 넣었다(이원기, 2013)고 하였다. 이렇듯 우리 인간은 결코 혼자서는 살 수 없는 존재로 인간에게 있어 타인과의 관계는 기본적인 욕구이자 인간의 건강을 좌우할 필수적인 요소이다.

인간이 타인과 관계를 맺을 수 있도록 하는 고유의 능력은 커뮤니케이션이다. 이는 인간을 가장 인간답게 만드는 인간 대 인간의 교류이며, 모든 사회조직과 사회현상의 기본을 형성한다. 커뮤니케이션이 없으면 사람들의 정보교환이나 정서교류, 개인 또는 집단 간의 계약 관계나 권력관계, 그리고 문화의 전이가 모두 불가능하다(김우룡·장소원, 2005)는 점은 널리 알려진 바다. 커뮤니케이션의 수단인 상징의

이해는 복잡한 사회적 과정이며, 소통하는 인간은 늘 고유한 가정과 사회의 문화 속에서 존재한다(손재석·권성민, 2012)고 할 수 있다.

커뮤니케이션(communication)은 '나누다', '전달하다', '참여하게 하다', '관여·공유하다'의 뜻의 라틴어 *commnicare*에서 유래한 것으로 개체 간에 공동의 상징 체계를 통해 의미를 주고받는 것(Britannica 사전)이라고 정의되어 있다. 인간은 징조나 신호, 인위적인 약속에 의한 어떤 표식 등을 통해 교류한다. 인간이 표현하고자 하는 상징은 언어를 비롯해 몸짓·표정·장식·냄새 등 다양한 형태가 있다. 상징은 복잡한 의미를 내포하고 있어 행위자간의 능동적인 해석과 상호작용이 요구된다. 커뮤니케이션은 인간의 사회적 성격을 반영하는 인지적 상호작용이기 때문에 사회적 상호작용이 맺어지는 형식에 따라 다양한 형태로 존재한다. 이와 같이 커뮤니케이션은 인간관계에서 보편적인 소통과 교류의 수단인 말이나 글 이외에도 소리, 표정, 몸짓, 태도 등의 다양한 비언어적 요소를 포함한다.

인간이 커뮤니케이션에서 사용하는 비언어적 기호는 다양한 역할을 수행하는데 커뮤니케이션 초기단계에서의 즉 눈짓, 미소, 신체적 신호 등으로 대화의 준비가 되었음을 표현하기도 하며. 대화하면서 나타나는 손과 팔의 동작, 눈의 움직임, 얼굴 표정 등의 다양한 신체적 표현들은 대화의 내용을 보완하거나 설득하는데 도움을 주기도 하고 신뢰감을 형성하게 하기도 한다(김진웅, 2013).

Emmons & Colby(1995)는 자신의 정서표현을 어려워하는 사람들은 대인관계를 친밀하게 하는데 두려움을 갖게 되고 다른 사람들로 부터 도움과 지지를 받을 수 없다고 생각하며, 대인관계 속에서 상호작용을 원만하게 하지 못하고 주위 사람들과의 관계에서 왜곡된 지각을 하는 경향이 있다고 주장 하였다.

또한 Burgoon(1991)의 연구에서는 사람들이 상반된 메시지를 접했

을 때 어떤 신호를 더 믿고 신뢰하는가에 대해 비언어적 채널이 언어적 채널보다 더 많은 정보를 제공하며, 특히 시각단서는 음성단서보다 더 많은 정보를 전달한다고 결론지었다. 이와 같은 연구들은 비언어적 커뮤니케이션이 대인관계에 미치는 영향력이 매우 크다는 것을 보여주는 사례이다.

뿐만 아니라 비언어적 커뮤니케이션은 다른 문화권에서 비슷한 역할을 하는 경우도 있지만 전혀 달리 해석되어 커뮤니케이션을 단절시키기도 하는데 특히, 우리나라를 비롯한 동양 문화권에서는 언어적 메시지를 전달할 때 함축적이며 간접적인 형태를 취하는 경향이 크므로 표정, 움직임, 태도 등의 비언어적 커뮤니케이션의 표현과 해석이 더욱 중요하게 요구된다. 이처럼 글로벌 시대환경에서 다양한 문화와 언어를 가진 사람들과 커뮤니케이션을 하기 위해서는 비언어적 커뮤니케이션을 통한 의미 해석이 매우 중요하다고 생각된다.

한편, 비언어적 커뮤니케이션의 여러 요소 중 얼굴표정은 비언어적 커뮤니케이션의 가장 중요한 유형으로 간주되곤 한다(Tubbs & Moss, 2003). Mehrabian(1972)은 커뮤니케이션에서 메시지 전달에 영향을 미치는 여러 가지 요인 중 얼굴표정이 55%, 비언어적 행위가 38%, 언어적 표현을 7%로 주장하며 표정언어의 중요성을 강조한 바 있다. 밝고 호의적인 표정으로 전달하는 메시지와 찡그리는 표정이나 화난 표정으로 전달하는 메시지는 동일한 언어일지라도 다른 의미를 전달하기 때문이다. 특히, 정서가 불안하거나 거짓말을 하는 등의 상황일 경우에는 눈을 맞추지 못한다거나 표정이 온화하지 않다거나 하는 경우가 많아 표정언어는 대화의 신뢰감을 결정짓고, 메시지를 효과적으로 전달하는 매우 중요한 요소이다.

뿐만 아니라 얼굴표정은 사람의 인상을 결정짓는 중요한 요소로서 개인의 이미지를 형성하고, 신체의 다른 부위에 비해 감정을 가장 솔

직하게 드러낸다. 따라서 상대방으로 하여 피드백을 얻어낼 수 있고 그로 인한 감정이입 효과도 있으며 상호 우호적인 관계유지에도 도움을 준다(이승연, 2010).

얼굴은 의사소통 과정에서 풍부한 정보를 담고 있으며, 자신의 감정 상태와 타인에 대한 태도, 타인의 말에 대한 자신의 비언어적 피드백을 제공하므로 얼굴표정은 언어 다음으로 중요한 정보원이라고 말하는 학자들도 있다(최양호 외, 2012). 이렇듯 많은 이유와 얼굴 표정이 갖는 가시성 때문에 많은 사람들은 대인관계에서 얼굴 표정을 중요하게 생각하고, 얼굴 표정이 전달하는 단서에 많은 것을 판단하고 의지한다.

미국의 사회학자 마이켈슨(Michelson)이 인간관계기술은 학습을 통해서 획득된다고 한 것처럼, 표정 언어도 학습을 통해 배울 수 있다. 이는 유아기에서 자신의 욕구를 채워주고 눈 맞춤을 해주는 부모의 얼굴에 관심을 가지면서부터 시작된다고 볼 수 있다. 즉, 인간은 커뮤니케이션 능력을 가지고 태어나지만 가정에서 부모를 통해 문화적인 훈련과 표현 방식에 대한 예의범절 등의 강화를 받아야만 학습을 할 수 있는 것이다.

얼굴 표현의 모방에 대한 연구 결과를 보면 선천성과 사회화 과정이 상호 복잡하게 얽혀 있다는 것을 알 수 있다. 멜조프와 무어(Meltzoff & Moore, 1987)는 모방 실험에서 생후 12일에서 21일된 신생아가 혀 내밀기, 입 벌리기, 입술 내밀기, 그리고 연속적인 손의 움직임 등 성인의 행동을 그대로 흉내 내고 있다는 사실을 발견하였다. 심지어 태어난 지 얼마 되지 않은 유아도 입을 벌리고 혀를 내미는 행위를 따라할 수 있으며, 생후 몇 개월이 되면 유아는 입술을 내밀고 손가락을 움직이며 이마를 움직이고, 심지어 얼굴의 다양한 감

정 표현도 모방할 수 있게 된다(최양호 외, 2012). 뿐만 아니라 엄마의 얼굴표정은 생후 9개월 된 유아의 정서와 놀이 행위에 많은 영향을 준다고 한다. 연구자(Field, 1982; Meltzoff & Moore, 1987; Termine & Izard, 1988)들은 타고난 얼굴 표정, 선천적인 모방 능력, 보호자의 선별적 강화 등이 상호 결합하여 아이에게 사회적으로 합의된 다양한 비언어적 신호에 대한 의미를 심어 준다고 하였다. 생후 몇 개월밖에 되지 않은 유아도 얼굴 표정과 목소리를 통해 전달되는 감정을 구별할 수 있는 것으로 나타났다(Walker-Andrews, 1997).

이와 같은 연구결과를 고려해 볼 때 개인의 의사표현 수단이자 대인관계의 필수 요소인 표정언어는 영유아기에 주 양육자인 어머니를 통해 학습되는 것임을 알 수 있다.

과거 우리나라는 구용(九容)과 구사(九思)의 내용을 토대로 어릴 때부터 예의바른 태도를 갖출 수 있도록 바른 몸가짐과 마음가짐을 부모를 통해 배우게 하였다(격몽요결, 지신장). 그 내용 중에는 구용지(입을 바르게), 목용단(눈을 단정하게), 색용장(안색을 장엄하게), 색사온(안색을 온화하게) 등 표정언어에 해당하는 내용이 다수 포함되어 있다. 격몽요결 외에도 동몽수지, 동몽선습, 소학 등의 동몽교재에서 웃어른을 바라볼 때의 시선처리, 표정관리 등의 교육 내용을 찾아볼 수 있다. 이는 우리 조상들이 표정언어가 어릴 때부터 학습되어야 하고 사회생활을 하는데 중요한 수단이 된다는 것을 인지하고 가르쳐 왔음을 알 수 있는 바이다.

그러나 최근 우리나라의 경우를 살펴보면 여성의 취업으로 인한 맞벌이 가정의 증가로 아동의 보육시설 이용 연령은 점차 낮아지고 있고, 보육시설 이용 아동 수는 증가하고 있어 과거와 같이 가정 내에서 표정 언어 교육을 충분히 해줄 것이라는 바를 기대하는 것은 무리가 있다. 과거 어머니에게 요구되었던 아동 양육 역할이 현재는 사

회로 이양되었고, 이중 많은 부분이 보육교사에게 요구되고 있기 때문이다.

실제로 본 연구자가 보육교사에게 요구되는 자질에 관하여 지난 2010년~ 2012년까지 3년간 면접을 했던 총 64명의 어린이집 원장들의 경우, 보육교사에게 요구되는 자질 중 표정, 목소리, 태도 등의 비언어적 커뮤니케이션의 중요성을 매우 비중 있게 강조하였다. 또한 비언어적 커뮤니케이션 중 보육교사의 환한 표정, 상냥한 표정, 웃는 표정 등을 요구하는 원장들이 많았는데, 이는 얼굴표정이 보육현장에서 교사 간, 학부모와 교사, 교사와 유아 간에서 매우 중요하다는 바를 나타내는 것으로 사료된다.

위의 연구 사례에서와 같이 보육교사의 표정언어는 영유아의 교육과 부모와의 소통을 위해서 뿐 아니라 조직 내에서 동료, 원장 등 보육교직원과의 원활한 관계를 맺고 보육철학, 보육원칙 등을 공유하여 건강한 조직문화를 조성해 나가기 위해서도 중요하게 연구되어야 한다.

이와 더불어 최근 아동학대를 비롯한 부모와의 문제 등 어린이집에서 나타나고 있는 문제에 대한 해결책으로 전문가와 관련기관에서는 보육교사의 자질을 (경향신문, 2013, 5, 30: SBS, 2013, 4, 26) 들고 있는데, 보육교사의 자질에는 마음가짐, 태도, 표정, 행동 등의 비언어적 커뮤니케이션이 강조되고 있고 보육의 질 향상을 위해 사회에서 바라보는 시각에서도 중요하게 다루어져야 하는 시사점을 제기하고 있다.

인간의 기본적 욕구인 커뮤니케이션을 원활히 하고 대인관계를 향상시키고 효율적인 업무 수행을 위해 표정언어는 다양한 직업군에서 모두 필요로 하지만, 특히 보육교사의 직업 특성 상 의미 있게 연구되고 그 결과들이 교육현장에서 효과적으로 적용되어야 할 것으로

본다.

실제로 보육 교사들이 어린이집에서 겪는 어려움에 관한 선행연구(정계숙, 2012; 나석희·이현진, 2012; 손환희, 2009)에서도 보육교사들은 원장과의 관계, 학부모와의 관계, 동료교사와의 관계, 영유아와의 관계에서 겪는 인간관계를 가장 힘들어 했으며 커뮤니케이션 능력을 가장 큰 원인으로 지적한 바 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 커뮤니케이션 채널을 차단하거나 개방하고, 언어적·비언어적 반응을 보완·강화할 뿐 아니라 발화를 대체하는 역할을 하는 표정언어(최양호 외, 2012)의 활용 능력이 요구된다고 생각된다.

본 연구의 가설 설정 및 연구 문제의 발견을 위해 비언어적 커뮤니케이션과 대인관계문제의 하위 요인 중 가장 큰 관련성이 있는 요인이 무엇인지 알아보기 위해 보육교사 403명을 대상으로 탐색적 연구를 진행하였다.

탐색적 연구는 사전연구인 탐색적 연구는 비언어적 커뮤니케이션의 요소 중 표정 언어가 대인관계에 미치는 영향력이 크다는 선행연구 결과(Riggio & Friedman, 1986; Harker & Keltner, 2001; Ruiz-Belda, et al., 2003; Jones, Collins, & Hong, 1991; Scherer & Ceschi, 2000; Ambady et al., 2002; Field, 2002; Hart, 1995; 진복수 외, 1998; 오강섭 외, 1999; 윤정숙·이지연, 2006)를 토대로 진행되었다. 사전 연구는 본 연구의 비언어적 커뮤니케이션(표정언어, 신체언어, 공간언어, 유사언어, 외양언어)의 5가지 변인이 대인관계 문제(통제지배, 자기중심성, 냉담, 사회적 억제, 비주장성, 과순응성, 자기희생, 과관여)의 8가지 변인과 어떠한 관련이 있는지를 연구하였다.

탐색적 연구의 자료 분석을 위한 통계처리는 SPSS 17.0과 AMOS

20.0을 이용하였으며, 빈도분석과 비언어적 커뮤니케이션과 대인관계문제 수준의 기술통계량 및 신뢰도 분석, 분산분석, 구조방정식모형의 통계 분석기법을 실시하였다.

그 결과 비언어적 커뮤니케이션 중 표정언어가 대인관계문제와 가장 큰 관련이 있는 것으로 나타나 표정언어의 중요성을 강조하였던 선행연구들의 결과와 일치하였다. 대인관계 문제의 하위 요인 중에는 사회적 억제_비주장성, 자기중심성_냉담, 과순응성_자기희생과 관련하여 대인관계 문제와 관련이 있는 것으로 나타났다(연구 절차 및 결과는 부록 참조).

본 연구에서는 보육교사의 직업적 특성상 표정언어가 매우 중요하다는 선행 연구의 이론적 기초와 가설 설정 및 연구 문제의 발견을 위해 사전 연구로 진행되었던 탐색적 연구 결과를 토대로 보육교사의 표정언어와 대인관계 문제와의 관련성에 관하여 연구해 보고자 한다.

본 연구 결과에 근거하여 보육교사의 표정언어를 향상시키기 위한 방안을 마련하여 영유아에게 바람직한 모방의 대상이 되며, 학부모와 보육교직원과의 원활한 소통으로 보육서비스의 질을 높이고, 나아가 보육교사 자신의 대인관계문제를 감소시키도록 하는데 본 연구의 목적이 있다.

2. 연구문제

본 연구 중 1차 연구에서는 탐색적 연구결과에서 대인관계문제와 가장 큰 관련성이 있는 것으로 나타난 표정언어를 중심으로, 부모, 교사, 원장, 영유아와의 대인관계 문제와의 상관관계가 어떠한지 알아보고자 하

였다.

2차 연구는 질적 연구로, 보육교사, 원장, 부모와의 면접을 통해 보육교사의 표정에 대한 생각이 어떠한지, 보육교사의 표정 언어가 교사, 원장, 부모와의 대인관계문제와 어떠한 관련성이 있는지 실제적인 의견을 들어보고자 하였다.

본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

연구문제1. 대상별 표정언어는 하위 요인별로 차이가 있을 것이다.

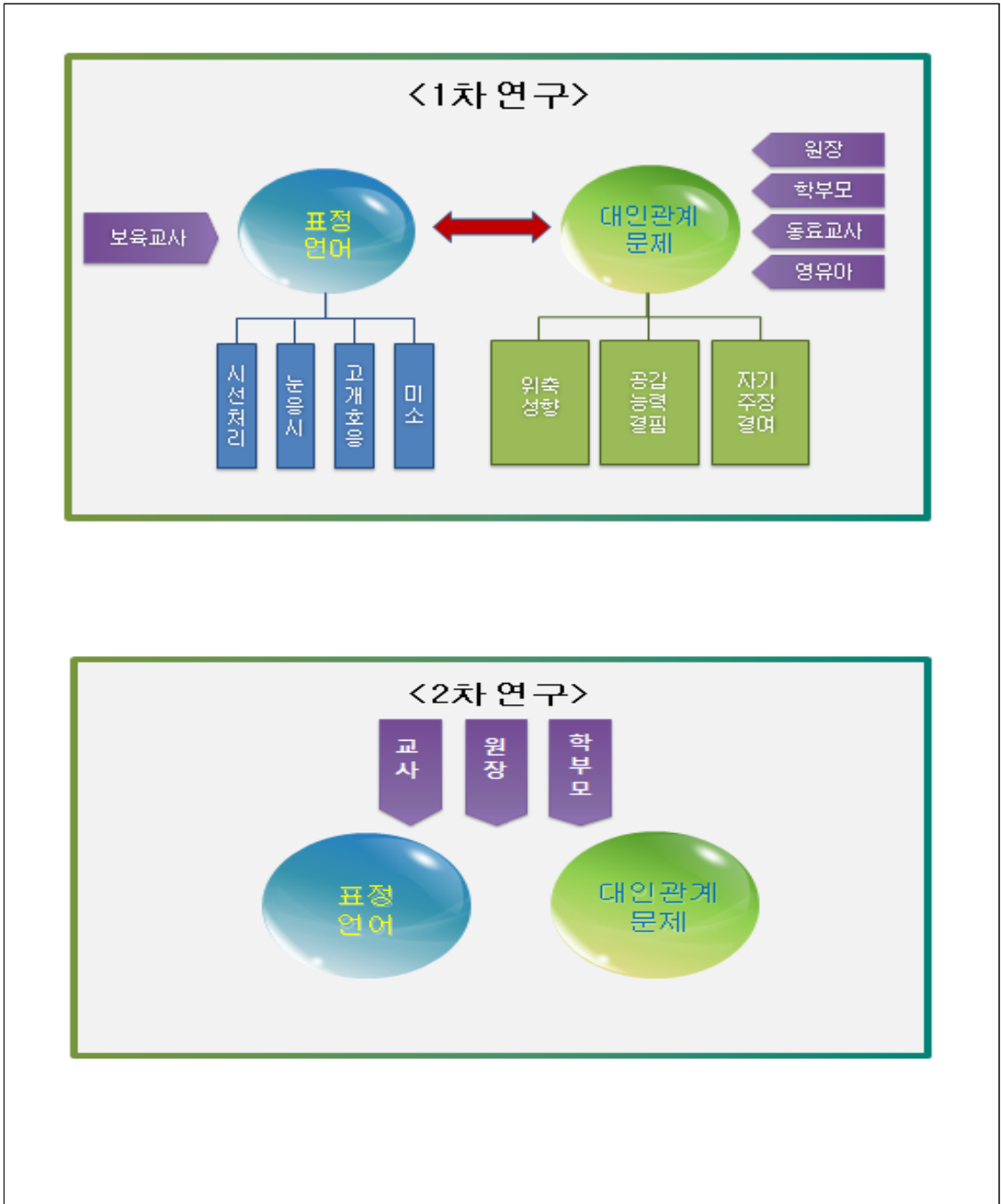
연구문제2. 대상별 대인관계문제 수준은 하위 요인별로 차이가 있을 것이다.

연구문제3. 보육교사의 표정언어는 대상별 대인관계문제와 관계가 있을 것이다.

연구문제4. 보육교사의 표정언어에 대한 보육교사, 원장, 학부모의 견해는 어떠한가?

연구문제5. 보육교사의 표정언어와 대인관계문제와의 관계에 대해 보육교사, 원장, 학부모의 견해는 어떠한가?

본 연구의 목적을 수행하기 위한 연구의 모형은 <그림I-1>과 같다.



<그림I-1> 연구 모형

본 연구를 수행함으로써 기대되는 효과는 다음과 같다.

첫째, 표정언어의 중요성을 인지하고, 표정언어의 요소별 중요성을 검증하여, 표정언어를 중심으로 보육교사의 교육 자료를 마련할 수 있을 것이다.

둘째, 보육교사의 표정언어 수준을 높임으로써 영유아와의 긍정적 상호작용을 유도해야 하는 필요성을 제시하는 이론적 근거가 될 것이다.

셋째, 보육교사의 표정언어 향상으로 대인관계 문제 수준을 낮추고 보육의 질 향상에 이바지 할 수 있을 것이다.

3. 용어의 정의

1) 표정언어

비언어적 커뮤니케이션에는 다양한 요소가 포함될 수 있는데, Dodd(1982)와 Sundaram & Webster(2000)는 시각적으로 보여 지는 표정, 태도나 손짓 등의 제스처 등으로 나타나는 몸짓, 목소리의 높낮이, 크기, 억양 등의 음성, 대화할 때나 사회적 행위 등에서 나타나는 신체적 거리, 의상, 장신구, 화장 등의 용모를 중심으로 분류하였다. 본 연구의 이론적 기초와 가설 설정 및 연구 문제의 발견을 위한 탐색적 연구에서는 신체적 요인 중 얼굴과 관련한 요인을 분류한(Dodd, 1982 : Knapp, 1980 : 김우룡, 장소원, 2004)연구를 토대로 얼굴 표정이 주는 메시지는 표정언어로, 몸짓이 나타내는 메시지는 신체언어로, 목소리가 나타내는 메시지는 유사언어로, 신체적 거리가 나타내는 메시지는 공간언어로, 용모가 나타내는 메시지는 외양언어로 명명하여 연구하였다. 본

연구에서는 표정 언어의 하위 요인 중 탐색적 연구에서 유의미한 요인으로 나타난 시선처리, 눈 응시, 고개호응, 미소 짓기의 4가지 하위 요인으로 세분화하여 표정 언어를 명명하였다.

2) 대인관계 문제

대인관계는 개인이 정기적으로 접촉하여 정서적 결손이나 연계를 형성하는 것(Montemayor, 1994)으로 본 연구에서는 대인관계문제를 김영환, 홍상환(1999)이 개발한 한국형 대인관계문제척도(Korean Inventory of Interpersonal Problems)의 구성요소 8가지로 정의하여 연구하였고 측정된 점수가 대인관계 문제의 정도를 나타낸다. 그 8가지 구성요소는 타인을 통제하고 조종하는 것과 관련된 문제를 측정하는 통제지배, 자신의 안녕에 대한 과도한 관심과 관련된 문제를 측정하는 자기중심성, 정서를 경험하고 표현하는 것과 관련된 문제를 측정하는 냉담, 비사회적인 경향과 수줍음과 관련된 문제를 측정하는 사회적 억제, 자신감, 주장성 및 자존감의 결여와 관련된 문제를 측정하는 비주장성, 독립성을 유지하지 못하고 쉽게 설득, 이용당하는 것과 관련된 문제를 측정하는 과순응성, 타인의 욕구에 지나치게 민감하고 책임지려고 하는 것과 관련된 문제를 측정하는 자기희생, 다른 사람에 대한 지나친 관여와 관련된 문제를 측정하는 과관여를 말한다. 본 연구에서는 탐색적 연구결과에서 비언어적 커뮤니케이션과 관련이 있는 대인관계 문제의 유의미한 요인으로 나타난 문항을 중심으로 연구하였다. 사회적 억제 & 비주장성을 위축성향으로, 자기중심성 & 냉담을 공감능력 결핍으로, 과순응 & 자기희생을 자기주장 결여로 명명하였다.

II. 이론적 배경

1. 표정언어

1) 표정언어의 개념 및 역할

표정언어는 눈, 코, 입 등 얼굴 근육의 움직임을 통해 자신의 정서 상태나, 감정, 의사 등을 표현하는 것을 말한다. 얼굴표정은 비언어적 커뮤니케이션의 여러 요소 중 일차적으로 정보를 전달하게 하는 근원지이며, 감정이나 심리 상태 등을 전달하므로 커뮤니케이션의 효과에 가장 큰 영향을 미치고, 가장 정확하고 많은 내용을 전달한다고 볼 수 있다.

Mehrabian(1972)은 대인커뮤니케이션에 영향을 미치는 요소에 대하여 연구하였는데, 언어적 커뮤니케이션은 7%, 얼굴표정으로 나타나는 시각적 비언어적 커뮤니케이션은 55%, 목소리 톤, 말투 등의 청각적 비언어적 커뮤니케이션은 38%를 차지한다고 하여, 얼굴표정의 중요성을 입증하였다. 또한 Birdwhistell(1952)는 커뮤니케이션에서 언어가 차지하는 비율은 30%정도이며, 70%는 비언어적 요소가 영향을 미친다고 하였으며, Hinde(1979)는 비언어적 요소는 언어적인 요소보다 무의식적이고 상대방을 속이거나 거짓으로 꾸미기가 어렵기 때문에 암시적인 내용이나 모호한 언어적 메시지를 놓치는 경우, 상대방이 전달한 의미를 충분히 이해하도록 하는데 그 기능을 발휘한다고 하였다. 이렇듯 비언어적 커뮤니케이션은 언어적 커뮤니케이션과 더불어 인간의

커뮤니케이션을 원활히 하는데 매우 중요한 요소이며, 그 자체만으로도 의미가 전달되기도 하지만, 감정이나 태도 등을 간접적으로 나타내기 때문에 언어적 커뮤니케이션보다 더 중요한 커뮤니케이션의 요소라고 할 수 있는데, 그 중 가장 큰 비중을 차지하는 표정 언어는 대인관계에 있어 매우 큰 영향력을 가지고 있음을 알 수 있다 .

얼굴표정을 가장 크게 좌우하는 것은 입과 눈이라고 볼 수 있는데, 이종선(2004)에 따르면 사람의 얼굴에는 80여개의 근육이 있는데 이중 사람의 인상을 좌우하는 근육은 주로 입 근처에 몰려있다고 한다. 따라서 그는 미소는 최고의 화장술이라고 명명하였다.

눈 맞춤은 정보를 구하거나 주의와 관심을 보일 때 그리고 영향력을 행사 할 때 교환이 이루어지는데, Sundaram & Webster(2000)는 대인관계에서 눈 맞춤의 효과는 매우 중요하며 빈번하고 적절한 눈 맞춤은 신뢰성을 높이며 눈 맞춤이 결여되는 경우에는 불신감이 커지고 친밀감과 믿음에도 관련이 있으며 만족도와도 연관이 있다고 하였다.

대인관계에서 상대를 바라보는 시선은 호의와 관심, 감정 등을 매우 빠르게 전달한다. 한편 시선에 따라 부정적인 느낌도 상대방이 빨리 알아차리게 되므로 주의하지 않으면 오해를 불러일으킬 수도 있다. 사람을 만나서 제대로 바라보지 못하고 시선처리가 미숙하면, 자심감이 없어 보일 뿐만 아니라, 상대방으로 하여금 대인관계에서 어려움이 있는 사람으로 판단하게 할 우려가 있다(주영애 외, 2010).

이와 같이 눈 맞춤과 시선처리, 입의 모양 등은 표정언어로 대인관계에서 매우 큰 영향력을 갖는다.

신체행위에 속하는 비언어적 행동은 우선 움직임이 일어나는 신체

적 부위에 따라 자세, 얼굴 표정 및 시선, 손과 발의 움직임, 머리의 동작, 상체의 움직임 등 다양하게 나타나는데 동작영역 중에서도 가장 민감한 반응을 나타내며 많은 연구가 이루어진 부분은 얼굴 표정과 눈의 움직임이다(윤정숙·이지연, 2006). 특히 행복감, 분노, 놀람, 경멸, 슬픔과 같은 정서를 노출시키는데 있어 얼굴과 눈의 표정은 가장 중요한 단서가 된다. 그리고 얼굴 표정은 비언어적 행동 중에서도 가장 복잡하고 중심적인 부분이며 다른 신체적 움직임과도 관련이 깊다(김난희, 1992).

얼굴 표정은 다음의 세 가지 목적을 위해 사용된다(최양호 외, 2002).

첫째, 얼굴표정은 커뮤니케이션 채널 개폐의 역할을 한다.

우리는 상대방에게 이야기를 할 때 상대방의 표정을 살핀다. 상대방의 표정이 부드럽고 편안해 보인다면 이야기를 쉽게 꺼낼 수 있지만, 인상을 쓰거나 찡그리고 있는 경우에는 이야기 꺼내는 것을 주저하게 된다. 상대방이 이야기를 할 때 미소를 짓거나 눈을 맞추는 등의 행동은 상대방의 이야기를 들을 준비가 되어있음을 간접적으로 전달하게 되므로 커뮤니케이션 채널을 개방하고 촉진하게 하지만, 지루한 표정이나 이해가 안된다는 듯한 표정은 커뮤니케이션을 차단하기를 원하는 의사를 전달하게 된다.

둘째, 얼굴표정은 언어·비언어적 반응을 보완·강화하는 역할을 한다.

언어적·비언어적 메시지를 전달할 때 보통의 경우 얼굴표정이 함께 나타나게 된다. 축하한다는 말을 하며 환하게 웃을 경우, 상대방은 진심으로 자신을 축하한다는 느낌을 받을 것이며, 슬프고 안타깝

다는 말을 하며 짓는 우울한 표정은 상대방을 진심으로 걱정해주는 마음을 전달할 수 있다. 그러므로 얼굴 표정은 언어·비언어적 메시지의 혼란을 피하게 해주며 보완하고 강화하는 역할을 한다.

셋째, 얼굴표정은 발화를 대체하는 역할을 한다.

아이가 잘못된 행동을 했을 때, 부모는 얼굴을 찡그리며 무서운 표정을 짓거나 화난 표정을 짓는다. 이는 그 행동을 그만두라거나, 무척 화가 났다는 메시지를 대신하는 표현이다. 누군가가 발표를 할 때, 환하게 웃으며 공감하는 표정을 짓는다면, 이는 ‘당신의 이야기에 동의 합니다’ 혹은 ‘발표를 잘 하고 있습니다’ 등의 언어적 메시지를 전달하는 것이라고 볼 수 있다. 이 외에도 우리는 의심이 간다거나 당혹스러울 때, 상대를 조롱하거나 무시할 때에도 표정으로 나타낸다. 이처럼 얼굴 표정은 발화를 대체하는 역할을 하며, 때로는 언어적 메시지보다 더욱 강력한 영향력을 미치기도 한다.

얼굴 표정은 사회적 상호작용에서 해석을 돕는 역할을 하는 것 이외에도 첫인상의 형성과 유지에도 중요한 역할을 한다. 눈썹이 올라간 정도, 웃을 때 입술이 펴지는 정도, 광대근에 의해 만들어지는 근육운동의 빈도, 눈 근육의 움직임 등 다양한 얼굴 근육들이 첫인상을 만들기 때문이다.

얼굴 표정은 그 역할의 중요성만큼이나 다루기 매우 복잡한 실체다. 모든 신체 부분 중에서 얼굴은 최상의 내·외부적인 피드백 반응을 도출하며 감정 표현에 다양한 표현 규칙이 적용된다. 단일 감정을 표현하는 얼굴 표정도 있지만 혼합된 감정을 표현하는 얼굴 표정도 있다. 사람들은 실제 감정이 아닌 얼굴 표정을 지을 때도 있고 실제 느끼는 감정이 얼굴 표정에 나타나지 않을 수도 있다(최양호 외,

2012). 따라서 사람들의 표정을 통해 감정을 이해하는 문제는 앞으로 더 많은 연구가 필요할 것으로 보인다.

2) 표정언어 연구

표정언어는 비언어적 커뮤니케이션의 한 분야로 포함되어 연구되어 왔으므로 표정언어 연구의 역사를 이해하기 위해서는 비언어적 커뮤니케이션 연구를 살펴볼 필요가 있다. 체계적인 비언어 커뮤니케이션 연구의 기원은 1872년에 진화학자 찰스 다윈이 집필한 「인간과 동물의 감정표현(Expression of the Emotions in Man and Animals)」이다. 그 이후로 비언어 연구는 1950년대의 도입기, 1960년대의 중흥기, 1970년대 이후의 통합·요약의 시기를 거치면서 발전해 왔다(최양호 외, 2012).

비언어적 커뮤니케이션 연구 분야를 살펴보면 특정 학문 영역에 국한되고 있지 않음을 알 수 있는데, 이는 인간의 커뮤니케이션이 삶의 전반에서 나타나고 있는 소통의 과정이므로 인간과 관계된 다양한 학문적 영역에서 다루어지고 있다고 짐작된다. 비언어적 커뮤니케이션의 연구 분야는 동물학, 인류학, 언어학, 철학, 정신의학, 심리학, 사회학 등의 다양한 분야에서 연구가 이루어지고 있다.

비언어적 커뮤니케이션에 관한 연구 역사를 살펴보면 1950년대는 비언어 연구의 도약기라고 할 수 있는데, 비언어 행위에 대해 관심을 갖고 개념을 정의하는 등의 시도가 있었음을 볼 수 있다. 1960년대에는 비언어적 커뮤니케이션 연구의 중흥기라고 할 수 있는데 신체의 특정부분에 대한 연구나 음성에 관한 연구, 공간이나 시간에 대한 연

구, 교사의 비언어 행위 등에 관한 다양한 연구가 발표되어 비언어적 커뮤니케이션이 어떠한 영향을 커뮤니케이션에 어떠한 미치는지 연구하고자 한 노력들을 발견할 수 있다.

1970년대는 비언어 연구의 통합과 요약의 시기로 인간의 동작과 맥락에 관한 이해, 비언어 신호가 갖는 대인관계에서의 의미 연구, 다양한 신체 접촉에 관한 연구, 인간의 얼굴과 동공, 시선에 대한 연구 등이 이루어졌음을 알 수 있다. 1970년대의 연구내용을 토대로 살펴본다면 신체의 다른 부분과는 달리 얼굴에 대한 연구, 특히 동공, 시선 등에 대한 연구가 이루어졌음을 알 수 있는데, 이는 신체의 다른 부위에 비해 얼굴표정이 주는 의미와 눈의 시선처리가 주는 의미가 크다는 것을 증명하는 것이다.

1980년대 이후에는 비언어 행위에 대한 연구 뿐 아니라 일상적인 커뮤니케이션의 목표를 달성하기 위한 다양한 비언어 행위에 대한 연구가 진행되고 있다. 또한 비언어 연구의 역사를 살펴보면 언어와 비언어 요인을 분리해 분석하였는데, 점차적으로 언어와 비언어를 통합적으로 분석하는 움직임이 일고 있다. 또한 비언어 연구는 양자의 상호작용에 관한 연구, 비언어 행위의 단일 의미가 아닌 복합적 행위와 의미로 분석하려는 연구, 문화와 생태를 동시에 아우르는 연구 등 다양한 방향으로 진화되고 있는 실정이다(최양호 외, 2012).

<표 II-1 > 비언어적 커뮤니케이션 연구의 역사

시기	연구자	주제 및 내용
19 세기 후반	델사르트 (Delsarte)	「응용미학 연구」 음성문화와 신체표현 연구
	다윈 (Darwin)	「인간과 동물의 감정표현」 인간과 동물의 표정 연구
20 세기 초반	크레치머 (Kretschmer)	「체형과 특성」 인간의 신체 유형에 따른 인간의 특성 연구
	셸든 (Sheldon)	「인간체형의 다양성」 인간의 특성과 신체 유형의 관련성 연구
	에프론(Efron)	「체스처와 환경」 몸동작과 신체언어 연구 방법론과 비언어 행위 연구의 틀을 개발
1950년대	버드위스텔(Birdwhistell)	「동작학 개론」 언어학적 원칙을 적용하여 비언어 행위를 설명
	유겐류세(Jurgen Ruesch) & 웰든 키스(Weldon Kees)	「비언어 커뮤니케이션」 최초로 비언어 커뮤니케이션이라는 단어를 책 제목으로 채택 비언어 행위의 기원과 어법, 의사소통 과정에서의 환경의 역할 등을 제시
	매슬로와 민츠 (Maslow & Mintz)	‘아름다운’ 방과 ‘지저분한’ 방이 갖는 환경적 영향에 대한 논문 인간 커뮤니케이션과 환경적 영향에 대한 연구
	프랭크 (Frank)	‘촉각 커뮤니케이션’에 관한 논문 인간관계의 접촉에 대해 연구
	트래거 (Trager)	음성적 단서를 구체적으로 분류하고 연구하는 계기를 마련
	홀(Hall)	「침묵의 언어」 신체움직임과 공간에 관한 연구
	1960년대	엑슬린(Exlin)
데비츠(Davitz)		음성을 통한 감정 표현 연구
헤스(Hess)		동공확대 연구

	숨머(Sommer)	개인 공간 설계 연구
	골드맨아이슬러 (Goldman-Eisler)	즉흥 연설에서의 휴지와 망설임 연구
	디트만(Dittmann), 아가일(Argyle), 켄든(Kendon), 셰플렌(Scheflen), 메라비언(Mehrabian)	다양한 영역의 신체행위 연구
	로버트 로젠탈 (Robert Rosenthal)	교사의 비언어 행위가 학생의 성적에 미치는 효과 증명
	에크먼과 프리센 (Ekman & Friesen)	비언어 행위의 기원과 어법, 부호화에 대한 이론 제시
	버드위스텔(Birdwhistell)	동작학과 맥락에 관한 연구
1970 년대	몽타그(montagu)	신체 접촉 연구
	에크먼(Ekman)	인간의 얼굴연구
	메라비언(Mehrabian)	친밀성, 지위, 반응성 등의 비언어 신호 가 갖는 의미 연구
	셰플렌(Scheflen)	체계론적 동작학 연구
	헤스(Hess)	동공 크기 연구
	아가일(Argyle)	몸 움직임과 시선 연구

출처: 최양호 외(2012), 비언어커뮤니케이션, 커뮤니케이션북스(주), pp.24-29.

3) 보육교사의 표정언어

최근 보육 서비스의 질을 높이기 위한 정책들이 전개되고 있다. 보육서비스의 질은 교육과정, 부모개입, 보육종사자, 보육시설의 특성 등 다양한 측면에서 평가될 수 있는데, 이 가운데 보육교사는 아동에게 보호서비스, 교육서비스 가족서비스 등을 포괄적으로 제공하는 가장 중요한 전문 인력이다. 보육교사는 보육아동의 지적, 정서적, 사회

적 발달을 책임지는 전문인력으로 보육서비스의 질에 지대한 영향을 미칠 수 밖에 없다(이병록, 2011).

국내의 연구 중 보육교사의 표정언어를 구분하여 중점적으로 연구한 사례는 없다. 다만, 보육교사의 자질과 관련된 연구에서 표정의 중요성에 대한 주장을 간접적으로 찾아볼 수 있고(권혜진, 2013; 이명순, 2004; 지성애, 2001; 표갑수·백선희, 1998), 영유아 교사에 대한 이미지 연구(황해익·김미진·김병만, 2012; Lee, 2005), 영유아에 대한 민감성(김미영, 2010; 오정운, 2011)에 관한 연구에서 보육교사의 표정을 일부 다루고 있을 뿐이다. 보육교사의 전문적 자질과 관련한 연구에서는 보육교사는 보육프로그램 구성자, 교수조직자, 학습관리자, 상담자 및 제안자, 의사결정자, 환경조성자, 관찰, 놀이 참여자 등의 역할을 담당해야 하고, 전문적 지식과 아동발달, 상호작용 등과 연결시킬 수 있는 실제적이고 복합적인 능력과 자질, 전문성(정계숙 외, 2011)이 요구 된다고 하였는데, 많은 연구자들이 교사의 중요한 자질로 수업기술, 인성적 태도, 정서(양정모 외, 2012)등을 들고 있다.

특히, 보육교사는 영유아의 돌봄 뿐만 아니라 기본생활습관 형성을 위해 인성적 자질, 즉 성품이나 태도 등을 표현하게 되는 표정언어가 중요하게 요구 된다. Almy(1975)와 Seefeldt(1980)와 같은 학자들은 교사의 자질로 사랑과 온정, 즐거이 일하고자 하는 마음, 개방성, 포용력, 감정이입 및 수용능력 등을 주장(권혜진, 2013 재인용)한 바 있다.

표정은 마음의 상태를 가장 잘 나타내기도 하고, 다른 사람과의 관계에서 관리하고 드러내야 할 요소이므로 보육교사에게 요구되는 표정언어는 위에서 언급한 인성적 자질의 하나로 간주할 수 있는데, 표

정언어는 보육교사가 영유아를 대하는 태도나 원장이나 부모, 동료교사 등과의 관계에도 영향을 미친다. 그러나 보육교사의 표정언어에 대한 직접적인 연구는 없는 실정이다. 따라서 보육교사의 비언어적 커뮤니케이션에 대해 간접적으로 접근한 연구(권혜진, 2013; 서현·서경희·정은숙, 2012; 황해익·김미진·김병만, 2012; 허혜경·박인숙, 2010; 정선영·김진영, 2009; 조혜선·김정원, 2008)를 중심으로 고찰해 보고자 한다.

보육교사의 비언어적 커뮤니케이션 중 표정 언어와 외양언어와 관련한 관련한 연구(황해익·김미진·김병만, 2012)사례를 보면 보육교사에게 귀여움, 여성스러움, 단정함, 웃는 얼굴 등의 이미지가 요구되고 있음 볼 수 있는데 이는 TV드라마에 나타난 유아교사의 이미지(Lee, 2005)를 연구한 사례에서 TV드라마 속 유아교사는 외형적 측면에서 전형적으로 여성스럽고 청순한 이미지로 나타난다고 한 연구결과와 일맥상통하는 결과이다. 이는 유아교사가 대부분 여성이 주로 하는 직업이며, 유아교사는 여성스러워야 한다는 사회적 고정관념이 반영되어 나타난 것이라고 할 수 있다.

이는 현장에서 원장들이 보육교사의 자질로 요구하는 조건과도 부합하였는데 원장들은 교사가 유아에 대한 애정을 바탕으로 각 유아의 요구를 민감하게 파악하고 반응하는 자질을 필수적인 자질로 꼽았다. 유아에게 애정을 가진 교사는 유아를 대하는 모든 장면에서 부드럽고 포근하며 애정이 담긴 말과 행동, 표정, 몸짓을 나타내며 유아 역시 애정과 반응적인 교사를 구분할 수 있다고 하였다(권혜진, 2013).

보육교사의 민감한 보육행동은 보육교사의 중요성과 관련한 논의

중 중요하게 다루어지는 부분인데 보육교사의 민감한 보육행동은 급속한 발달 속도와 성인의 도움이 필요한 미성숙한 존재인 영유아에게 발달적 필요와 정서적 안정을 포함한 언어적 또는 비언어적 상호작용을 지속적으로 제공하여야 한다(오정윤, 2011 재인용). 이렇듯 보육교사의 비언어적 상호작용이 영유아의 발달에 미치는 영향력이 크을 감안하여 볼 때, 비언어적 요소 중 비중이 큰 표정언어는 보육교사의 자질로 매우 중요한 요소라고 말할 수 있다. 이선영(2006)은 영유아와 교사의 상호작용이 온정적이고 민감하게 반응할 수록 영유아들은 사회적으로 유능하고, 참여적이며 명랑하고, 또래관계에서도 안정된 관계를 보인다고 하였다. 교사의 온정적이고 민감한 반응이라 함은 밝은 표정, 공감하는 표정, 이해하는 표정 등 다양한 표정언어가 포함된다고 말할 수 있을 것이다. 이러한 맥락에서 볼 때 보육교사의 애정적이고 민감한 반응의 표정언어는 영유아와의 긍정적인 상호작용에 영향을 미치게 되는 중요한 요소이다.

2. 대인관계

1) 대인관계

대인관계(interpersonal relation)라는 용어는 일상생활에서 인간관계(human relation)라는 다소 포괄적인 개념과 혼용되고 있다. 또한, 한 개인의 사회적 역량과 품성을 평가하는 차원에서 사용된다. 한 개인에게 있어서 대인관계는 가장 기본적인 삶의 요소로 대인관계 형성 과정은 관계 당사자들 사이의 지속적인 상호작용을 통해 이루어지는

역동적인 관계이다. 사람들이 서로 상호작용하는 과정에는 언어적 요소(자기개방, 커뮤니케이션), 비언어적 요소(표정, 몸짓, 웃음, 시선교환), 환경지향적 행동(사적공간과 물건의 사용, 대인적 거리)등이 교환된다. 이런 교환이 피상적 수준에서 더욱 친밀한 수준으로 이루어짐에 따라 대인관계가 발전하게 된다(김문수, 2004).

Johnson(1990)은 대인관계를 떠나서는 인간의 존재를 생각할 수 없으며, 인간의 행복은 다른 사람과 관계를 맺을 수 있는 능력에 달려 있으며, 다른 사람과 형성하고 유지하는 인간관계의 본질이 우리가 어떤 사람이 될 것인가를 결정하게 된다고 주장하였다(김현숙, 2005, 재인용). 인간은 생존하기 위해 타인의 도움이 필요하며 타인과의 관계는 생존을 위해서 필수적인 것이며, 인간이 타인과의 관계 속에서만 만족될 수 있는 여러 가지 욕구를 지니고, 타인으로부터 사랑과 애정을 받고 성취를 통한 인정과 존경을 받으려는 인간의 여러 가지 욕구는 타인과의 관계없이 충족될 수 없는 것이다(최종순, 2003).

Heider(1964)에 의하면, 대인관계는 다른 사람들을 대하는 보편적인 심리적 지향성으로써 내적인 특성과 외적 행동간의 관계이다. 즉, 개인이 타인에 대해 어떤 생각과 느낌을 가지고 반응하며, 어떻게 타인을 지각하고 그에게 어떤 행위를 하는지 타인에게 무엇을 기대하는가에 대한 심리적 지향성의 양식(오현주, 1997 재인용)이라고 말할 수 있다.

권보연(1999)에 따르면 대인관계 이론은 크게 형태심리학적 이론, 인본주의적 이론, 신프로이드학과 이론, 상징적 상호주의 학파 이론 등으로 나눌 수 있다.

첫째, 대인관계 이론에 대한 형태심리학적 이론에서는 Heider의 형

평이론(balance theory)이 대표적이다. Heider는 두 사람 사이의 대면 관계와 세 사람간의 삼자 관계에서 형평의 추구를 대인관계의 목적으로 보았다. 대인관계의 대부분은 타인의 행동에 대한 개인의 지각에 의존한다. 따라서 개인의 의도는 개인적 인간관계를 귀인 시키는데 핵심이 되며, 개인 각자는 사회화됨에 따라 자신의 발달수준에서 다른 관계를 형성한다. 이러한 형성은 소속을 의미하고, 어떤 사람이 다른 사람에 대해 긍정적인 감정을 지니는지는 대인관계에서 중요한 의미를 지니게 되며, 이것의 기초는 개인 생활의 장에서 형성되어진다고 한다.

둘째, Rogers는 인본주의적 성격이론을 통해서 개인의 성장과 자아 실현에 초점을 두고, 인간은 진정한 자신이 되기 위해서 노력하는 존재라는 것을 강조 하였으며, 자신에 대한 주관적인 이해와 더불어 객관적인 이해를 이루어내는 것은 인간관계의 경험을 통해 이루어진다고 하였다(정진선, 2005).

셋째, 대인관계 이론에서 가장 중심적인 역할을 해온 심프로이드 학파의 학자들은 심리 사회적 측면에서 성격형성에 영향을 미치는 외적 요인으로 사회, 문화적 요인 특히 가족관계 및 대인관계에 주목하였다. 이들은 성격의 형성을 대인관계에 의해 좌우되는 문화적 소산으로 보았다(권진희 2007, 재인용)

넷째, 상징적 상호주의 학파의 학자들이 주장하는 것은 대인관계를 사회적 소산으로 보는 것이다. 즉, 대인관계는 타인들과의 의사소통 과정을 통해 발생하는 것으로 사회의 통정에 의해 사회의 가치관, 태도 등의 역할 담당을 통해 대인관계를 익히게 된다고 하였다(최종순, 2003).

최근에 발전한 대인관계이론은 Leary(1957)의 이론에서 비롯된 두 가지 기본 가정을 바탕으로 하는데(문비, 2006), Leary(1957)는 신프로이드 학파를 계승하여 두 가지 이론을 제시하였다.

첫째, 대인행동은 친밀한 행동에서 적대적인 행동에 이르는 친애의 차원과 지배적인 행동에서 복종적인 행동에 이르는 힘, 통제, 지배의 두가지 차원으로 설명할 수 있다.

<표 II - 2> 대인관계 이론

이론	주장
형태심리학적 이론	두 사람 사이의 대면 관계와 세 사람 간의 삼자관계에서 형평의 추구를 대인관계의 목적으로 봄
신프로이드학과 이론	성격형성에 영향을 미치는 외적 요인으로서 대인관계를 문화적 소산으로 봄
상징적 상호주의학과 이론	대인관계를 사회적 소산으로 타인들과의 의사소통 과정을 통해 발생하며, 사회의 통정에 의해 사회의 가치관, 태도 등의 역할 담당을 통해 대인관계를 익힘
인본주의적 입장	자아개념을 중시하여 자신이 능력있고 가치있는 존재이며 믿을만한 존재로 파악하고 타인에 대해서도 그러한 견해를 가질 때, 대인관계가 고양됨.

출처:최종순(2003), 자기애적 성격특성과 자기표현이 대인관계문제에 미치는 영향, 홍익대학교 대학원 석사학위논문. pp. 21-29.

둘째, 상호작용을 하는 두 사람은 서로의 행동에 영향을 주는데 한 사람의 행동이 다른 사람의 반응을 유도할 수 있다. 따라서 한 사람의 지배적인 행동은 다른 사람의 복종적인 행동을 유발시키게 되는데, 만약 이 때 둘 다 지배적인 행동을 보인다면 둘 사이에는 긴장감

이 생기고, 결국 대인관계 문제로 발전하게 된다.

대인관계에 영향을 미치는 요인에 대하여 대다수의 많은 심리학자들은 부모와의 초기 애착을 중심으로 논하고 있다.

인간은 가족관계 속에서 태어나게 된다. 즉, 출생과 더불어 부모와 자식 간의 관계를 맺으면서 부모 자녀관계를 기본으로 경험하며 대인 관계를 발전시켜 나간다.

인간은 영유아기부터 감정 표현을 모방하고 감추는 능력과 같은 대인관계에 필요한 기술 등을 개발하게 되는데, 자신의 감정표현을 자연스럽게 하는 것은 어릴 때부터의 사회적 경험과 자기 자신의 정체성을 통합하는 개발과정을 통하여 습득하게 된다(Nowicki & Duke, 1994).

자신의 감정을 얼굴, 자세, 몸짓, 목소리 어조 등에 잘 나타내며, 타인의 비언어적 신호 해독에 높은 점수를 기록한 유치원생과 초등학교생들은 인기가 높고, 사회적 능력이 뛰어난 것(McClure & Nowicki, 2001; Izard et al., 2001)으로 알려져 있다. 이는 대인관계에 필요한 비언어적 커뮤니케이션을 비롯한 다양한 기술 들은 부모를 모방하고, 교육받으며 영유아기부터 형성되는 것임을 말하는 것이다.

대인관계는 문화의 영향을 받는다. 인간(人間)이라는 말뜻에는 서로 의지한다는(人) 의미와 더불어 문(門) 안에서 살아가야 하는(間) 우리들의 숙명이 숨겨져 있다. 우리는 문화라는 문 안에서 정해진 규칙에 따라 살고있다. 문화권에 따라 권력의 표현이나 감정의 표현 등의 방식이 달라 대인관계에 다른 방식으로 표현하고 해석되어진다. 문화권에 따라 자신을 드러내는 정도, 권위를 나타내는 방식, 침묵 등 상호작용을 하는 사람들 사이에 표현되는 방식이 달라진다. 따라서 서로

다른 문화권 안에서는 기대되는 역할과 규범이 달라지게 되고 이는 대인관계에 영향을 미치게 된다.

요컨대 대인관계는 문화 간 관계의 문제다. 상호작용하는 사람들 사이에 다른 점이 많으면 많을수록 기대되는 사회적 역할과 규범을 예측하기가 어려워진다. 기대되는 것이 무엇인지 감지할 수 없게 되면 좌절감을 경험하게 된다. 따라서 문화권마다 대인관계에서 어떤 수준의 격식이 기대되는지를 분석하는 노력을 필요로 한다(최양호 외, 2012)

대인관계는 부모로부터 교육을 받고 문화의 영향을 받아 형성되는 것 이외에도 개인 내적 성향과 관련되어 있다. 일반적으로 외향적인 사람들은 자신의 감정을 솔직하게 표현하고 감정표현 능력이 뛰어나 대인관계에 적극적인 반면, 신경과민적 사람들은 감정 표현이 서투른 것으로 나타났다(Riggio & Riggio, 2002). 자연스럽게 감정표현을 잘하는 사람, 감정 제어능력이 능숙한 사람들은 대인관계에서도 긍정적인 면을 나타내게 된다(최윤희, 2013).

조와 해리(Joe Luft & Hary Ingham)는 한 사람의 마음의 영역을 네 개로 나누어 자신도 알고 남도 알고 있는 공개영역(open area), 남은 알고 있지만 자신은 모르는 맹인영역(blind area), 자기 혼자만 알고 있는 비밀영역 혹은 사적영역(hidden or private area), 자기도 남도 모르고 있는 미지영역(unknown area)으로 명명하였다. 조해리 창문(Johari windows)기법을 사용하여 상호 이해를 촉진시켜 대인관계에 긍정적 영향을 미칠 수 있으므로 상대방과의 관계에서 오해의 소지를 없애고 대인관계를 원활히 하기 위해서는 공개영역, 즉 자신도 알고 상대방도 알고 있는 자신의 공개영역을 넓히는 것이 가장

좋다고 하였다. 그러기 위해서는 자신의 많은 부분을 상대에게 노출 시켜야 하며, 자신에 대한 이미지나 인상에 대한 타인의 이야기에 귀를 기울여야 한다. 공개영역이 넓어지면 서로에 대해 정확한 지각을 할 수 있으므로 그 만큼 오해와 갈등의 소지가 적어져 결국 자기노출과 피드백을 통해 대인관계가 원활해지게 되는 것이다(이기룡, 2013). 이렇듯 대인관계에 영향을 미치는 자기개방은 개인의 내적 성향과관련이 있으므로, 사회문화적으로 학습된 요인 외에도 유전적으로 타고난 자신의 기질 또한 대인관계에 영향을 미치는 중요한 요소로 보여진다.

효과적으로 비언어적 신호를 송신하는 어린이들은 외향적이고, 사교적이며, 적극적이고, 인기가 있으며, 리더형인 반면 비효율적으로 송신하는 어린이들은 내성적이고, 피동적이며, 소심하고, 자기 통제적이고, 협조적인 성격을 가진 것으로 평가되었으며, 우울증 유아들은 보통 유아들보다 얼굴 감정 표현이 부족하고 어른들을 쳐다보지 않으며 부정적인 얼굴 표정을 보이는 것으로 나타났다(최양호 외, 2012). 이렇듯 개인이 가지고 있는 기질적 내적 성향과 특성에 따라 대인관계의 성향이 다르게 나타남을 알 수 있다.

2) 대인관계 문제

현대인의 가용시간의 70% 이상을 차지할 정도로 커뮤니케이션 활동은 이제 인간생활의 대부분을 차지하고 있으며, 중요한 가교의 역할을 하고 있다. 사회를 떠나 살 수 없는 개인과 개인, 조직과 개인, 그리고 조직과 조직 간의 유기적 상호작용을 통한 만족의 극대화를

위해 커뮤니케이션의 역할은 더욱 중요해졌고(이지영 외, 2013), 커뮤니케이션의 역할이 중요해진 만큼 잘못된 사용으로 인해 대인관계에서 많은 문제가 발생할 수 있다.

대인관계에서 생기는 문제의 원인은 상반된 가치관, 제한된 자원에 대한 경쟁, 불명확하거나 비합리적인 정책·원칙·규범, 지나친 기대감, 불명확하고 중복되는 업무영역, 의사소통의 결핍, 산만한 의사결정, 미해결된 갈등 등(도복늬, 2005)이다.

모든 갈등은 하나 혹은 그 이상의 명백히 상반되는 욕구를 가지고 있다. 이러한 욕구는 쉽게 인식되기도 하나, 어떤 때는 알아내기 어려울 때도 있다. 그러나 어떤 경우이든지 갈등이 스스로 해소될 기회는 거의 없으며, 종종 훨씬 더 큰 갈등을 불러일으킬 수 있다. 갈등이란 인간 활동이나 관계 형성 과정에서 발생하는 대립, 분쟁 및 불일치 상태에서 유발되는 심리적 욕구좌절의 총체이다.

조직 내 관리자가 대인적 갈등 상황을 알고 있다면, 보다 더 정확하게 갈등의 원인과 결과를 예측할 수 있게 되고 또한 발생한 갈등이 역기능적이라면 이를 해결하는데 보다 효과적으로 대응할 수 있을 것이다.

대인적 갈등의 원인은 상반된 가치관이나 서로에 대한 지나친 기대감 등 다양하지만 그 중 의사소통의 결핍도 하나의 이유가 될 수 있다.

자기표현을 올바르게 나타내는 사람은 다른 사람을 비난하거나 지시하는 일이 없이 분명하고 직접적인 표현으로 자신의 욕구나 생각, 감정들을 표현함으로써 능숙하게 갈등을 다루어간다. 그들은 대부분 모든 사람을 만족시키면서 문제를 해결해 나갈 수 있다는 호감적인

태도를 가지고 있다. 이러한 기술과 태도를 지니고 있다고 해서 항상 원하는 바를 얻게 되는 것은 아니지만 적어도 그렇게 할 수 있는 최선의 기회는 얻을 수 있게 된다.

한편 갈등을 조절하는 일은 각자가 개발시켜야 할 가장 중요한 일이다. 왜냐하면 초조나 오해, 혹은 사람들 간에 일어나는 욕구의 충돌 등에 직면했을 때 인간관계를 원만하게 유지시켜 줄 수 있는 것이 바로 이러한 기술이기 때문이다(도복늬 외, 2005).

대인관계는 생존의 필요성에 기인하며, 건전한 인격 발달과 긍정적인 자아정체감의 형성을 위해서, 인간이 건강하고 행복한 삶을 살아가고 삶의 질을 높이기 위해서 반드시 필요한 것(조경덕·장성화, 2012)이므로 대인관계의 문제가 생기지 않도록 커뮤니케이션에 필요한 다양한 기술을 습득하고 대인관계에서 발휘하는 것은 현대인에게 필수적인 요소라고 보여진다.

인간관계를 성공적으로 이끌어갈 수 있는 사교적인 능력을 대인기술이라고 한다. 즉, 인간관계에서 자신이 추구하는 목표를 달성하기 위해 구사할 수 있는 언어적 또는 비언어적 능력을 의미하며, 사회적 기술이라고 부른다.

실제로 의사소통에서 나타나는 피드백은 주로 언어나 고개를 끄덕이거나 짓거나, 얼굴을 찡그리거나 하는 것으로 나타나는데(박은종, 2012), 연구결과 사람들은 실제로 상호작용하지 않고 매우 피상적인 관찰만으로 사람의 첫인상을 파악한다고 한다. 사람들은 약간의 사회적 접촉만으로도 상대방의 사교성이나 외향적 성격을 정확하게 판단할 수 있고(Marcus & Lehman, 2002) 그에 상응하는 대인관계 방식이 나타나게 된다. 단지 몇 초 동안에 본 행동의 단편만으로도 놀랍게도

정확한 평가를 할 수 있으며(Ambady, Bernieri, & Richeson, 2000), 그것이 대인관계에 영향을 미칠 수 있으므로 우리는 해석이 모호하고 오해의 소지가 커 대인관계 문제를 발생시킬 수 있는 비언어적 커뮤니케이션에 주목할 필요가 있다.

대인관계에서 비언어적 커뮤니케이션을 효과적으로 사용할 때 대인관계의 문제를 감소시켜 원만한 인간관계를 유지할 수 있다.

한 개인은 대인관계상에서 반복되어 나타나는 행동을 통해서 개인 특유의 대인관계 방식을 가지게 된다. 이러한 관계 패턴이 부적응적으로 나타날 때 대인관계에서 문제와 고통을 겪게 된다(최종순, 2003).

Lambert(1995)는 대인관계문제가 적을수록 자기실현의 정도와 대인친밀성의 정도가 높다(박현정, 2009 재인용)고 하였는데, 이는 대인관계의 상호작용에서 관계 형성이 어렵거나, 관계를 유지하고 발전시켜 나가는데 필요한 지식이나 기술이 부족하여 친밀감을 형성할 수 없을 때 대인관계 문제가 발생하며, 결국 낮은 자기실현으로 삶의 만족도가 낮아질 수 있음을 의미한다. 따라서 어릴 때부터 대인관계 방식에 많은 영향을 미치는 비언어적 커뮤니케이션 매너에 주목하고, 그 실행 수준을 높일 수 있는 노력이 있어야 할 것이라고 생각된다.

대인관계문제를 평가하기 위한 척도 개발의 토대는 대인관계의 상호작용에서 역기능적인 패턴을 밝히는데 공헌을 한 Horowitz(1979)와 Leary(1957)의 이론과 연구이다. 그들이 ‘대인관계문제 척도 (Inventory of Interpersonal Problems Scale-IIP)’를 개발한 이후 Alden, Wiggins & Pincus(1990)은 IIP척도를 대인관계 양상을 통계적인 방법을 통해 원주화(circumplex)한 대인관계 문제 유형척도-순

환 모형(IIP-C)을 개발했다. 그들은 대인관계적 행동을 친애와 통제라는 2가지 기본 차원 또는 축을 중심으로 나타내는 대인관계 원형 모형에 근거해서 지배·통제·불신·냉담·사회적 위축·비주장·착취·과양육·간섭 등 8개의 분원으로 구분하였다. 즉, 대인관계 문제들은 8가지 영역으로 나누어지며, 각 영역에서 높은 점수를 받게 되면 그 영역에서의 대인관계 문제를 겪을 수 있음을 의미한다는 것이다.

이러한 내용을 토대로 대인관계 문제의 영역은 Leary가 제안한 두 축을 중심으로 지배성(domineering), 보복성(vindictive), 냉담성(cold), 회피성(socially avoidant), 비주장성(nonassertive), 피착취성(exploitable), 헌신성(overly nurturant), 간섭성(Intrusive)으로 명명되었다(Aldens & Pincus, 1990; 오현주, 1997; 김현숙, 2000).

3) 보육교사의 대인관계

(1) 원장 및 동료교사와의 관계

인간은 다양한 인간관계 속에서 성장하고 발달하며, 인간관계는 인간의 삶의 질을 결정하는 핵심 요소라고 할 수 있으므로 보육교사의 인간관계는 생산성에서 매우 큰 역할을 담당하며 직무만족에 매우 큰 영향을 미칠 수 있다(정효정, 2003; 김인숙, 2009; 이병록, 2011).

보육교사는 어린이집이라는 조직 속에서 자신의 역할을 수행한다. 조직에서의 역할 수행은 조직의 특성에 영향을 받기 마련이다. 조직의 특성 중 자료나 시설과 같은 물리적 특성도 중요하지만 안정된 분위기 속에서 직무에 만족을 느끼고 적극적으로 과업을 수행하기 위한 심리적·사회적 분위기 또한 보육의 질적 향상에 중요한 변수가

된다(정혜영 외, 2005). 대다수 보육시설은 기업에 비해 규모가 작고 교직원 수 역시 적어 업무 특성상 함께 할 일이 많기 때문에 동료교사가 미치는 영향력이 크며 갈등 내용도 그 만큼 다양하게 나타난다. 또한 많은 교사들이 원장의 운영스타일에 직접적이고 많은 영향을 받게 되는데 어린이집에는 교사와 원장간의 위계에 따른 수직적이고 공식적인 관계들이 주를 이루기 때문에 스트레스 상황이 교사의 일상생활에서 나타나기 쉽다(최애경, 2005).

특히 어린이집의 조직 구성원들은 대부분이 여성으로 구성되어 있는데 여성의 조직은 남성 위주의 조직과 달리 의사소통방식이 매우 사적이며 과제가 아닌 인간관계 중심(김문희, 2011)으로 이루어지므로, 동료교사나 원장과의 관계가 보육교사에게 미치는 영향력은 더욱 크다고 할 수 있다.

보육교사의 조직 내 인간관계를 다루고 있는 연구는 원장과의 관계를 다룬 연구(이병록, 2011; 현미옥 외, 2008), 동료교사와의 관계를 다룬 연구(이승미 외, 2009; 김정주 외, 2010; 조성자 외, 2008; 정혜영, 박영준, 2005; 이정희 외, 2011), 원장과 동료와의 관계를 모두 포함하여 다룬 연구(김유정 외, 2011; 박형신 외, 2010; 송선화, 2012; 김옥주 외, 2010; 홍혜정 외, 2004; 김용이, 2003; 민하영, 2010; 안선희 외, 2007; 안효진 외, 2007; 이영미 외, 2011; 김순안, 2005; 박상희 외, 2006; 황보영란, 2001; 허영림 외, 2009; 김정희 외, 2013)로 나눌 수 있다. 많은 연구들이 원장과 동료교사를 함께 다루고 있는 것을 보면, 보육교사의 직무에 원장과 동료교사가 많은 영향을 미치는 존재임을 짐작하게 한다.

교사와의 갈등의 원인은 연령, 경력, 학력, 성격, 능력, 결혼, 교육방

법·학급운영 등의 차이(최애경, 2005)와 경력에 따른 위계질서, 미흡한 사회적 관계 맺기 기술, 개인이 가진 가치관과 교육관의 차이, 비지원적인 동료교사관계 등(최미미 외, 2013)인 것으로 나타났으며 원장과의 갈등의 원인은 업무 지시의 태도, 차별대우, 불공정한 평가, 열악한 급여, 근무시간, 업무분담(최애경, 2005) 등으로 나타났다.

선행 연구 결과를 정리해보면 원장과 동료교사와의 인간관계는 다음의 5가지에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

첫째, 원장과 동료와의 관계는 직무만족도에 영향을 미친다.

보육교사의 직무만족을 분석하는 연구들은 대부분 직무만족에 직무 외적인 측면인 직무환경을 포함시키고 있다. 그러나 직무만족은 자신의 직무나 일에 대한 감정을 표현하는 감정 상태로 정의되기 때문에 직무 외적인 측면은 제외되는 것이 바람직하다(Siefert, Jayarane and Chess, 1991).

교사들 간의 긍정적인 동료관계는 직무와 관련된 스트레스를 해소하고, 서로를 지지해주며, 유아들의 문제를 협의할 수 있다는 의미에서 직무만족에 영향을 미치게 된다(송선화, 2012). 보육교사 간의 갈등수준이 낮은 집단이 높은 집단에 비해 동료관계의 직무만족이 높은 것으로 나타났는데, 건강한 조직에서는 조직 구성원들 사이의 관계가 원만하고 조직 자체가 유지능력을 지녀 환경과 역동적으로 상호작용함으로써 구성원의 직무만족 및 생산성 향상에 기여하게 된다(정혜영, 박영준, 2005).

한편, 보육교사의 인간관계 가운데 원장과의 관계의 영향력이 다른 변수들에 비해 가장 큰 것으로 분석(이병록, 2011; 현미옥 외, 2008)되어 보육교사의 직무만족에 대해 인간관계가 미치는 영향력이 매우

크다는 사실을 확인할 수 있었는데, 원장의 지도성에 따라 보육교사의 어린이집에서의 인간관계 만족도가 달라지고, 이는 곧 보육교사의 직무만족도에 영향(이병록, 2011)을 미치게 된다. 근무여건, 행정체계, 직무자체, 사회적 인정, 보수 및 승진 등 직무만족도를 구성하는 각 요인들 중 원장의 지도성 유형이 가장 크게 작용(현미옥 외, 2008)하는 것으로 나타났다.

둘째, 원장과 동료와의 관계는 직무스트레스에 영향을 미친다.

영아교사의 직무스트레스와 조직문화 간의 관계에서는 유의한 부적 상관성이 있는 것으로 나타났는데 보육시설의 조직문화가 협력적일수록 직무스트레스가 낮았음을 알 수 있었다. 이는 영아교사의 직무 스트레스 정도는 어떠한 조직문화에서 생활하느냐에 따라 달라진다는 것을 말한다. 또한 원장과의 좋은 관계에서 지지를 많이 받은 교사가 낮은 직무스트레스를 경험(김옥주 외, 2010)하는 것으로 나타났다.

셋째, 원장과 동료와의 관계는 직무소진에 영향을 미친다.

원장, 동료교사의 정서적 지지가 증가할수록 영유아 교사의 직무소진은 감소(김용이, 2003; 민하영, 2010; 안선희 외, 2007; 안효진 외, 2007; 이영미 외, 2011)하는 것으로 나타났다. 이는 정서적 지지가 대인관계에서 얻는 긍정적 자원이므로 원장 및 동료교사의 정서적 지지는 직접적으로 교사의 심리적 자원이 되어 소진의 부정적 결과를 완화하거나 영유아 교사의 정서에 긍정적으로 작용하여 직무소진에 영향을 주었을 가능성이 있다(이영미 외, 2011). 동료교사와의 관계가 부정적일 경우에는 상대방의 가치관 및 교육관에 대하여 무조건 비판하며 수용하지 않게 되는데, 보육교사들이 적절한 사회적 지원을 받지 못하고 고립감을 느끼거나 교사로서 자신감을 잃게 됨에 따라

스트레스를 받게 되어 소진을 경험하게 된다(이정희 외, 2011).

영유아 교사가 동료교사의 지지를 낮게 지각하고 표면적 정서노동이 높다고 지각할수록 직무소진이 높아지므로 동료교사 및 원장이 교사의 감정을 수용하고 경청하는 상호 지지자로서의 역할을 할 수 있도록 역량을 강화하고 기관 내 관계를 구축하는 것이 필요하다(이영미 외, 2011). 또한 보육교사의 역할갈등, 동료관계, 상사와의 관계 등의 직무관련 특성이 보육교사의 소진과 매우 깊은 관련이 있고 역할 갈등이 클수록 소진을 많이 경험하고 있으므로 동료관계 및 상사관계가 좋을수록 소진경험은 적다(김순안, 2005; 박상희 외, 2006)고 볼 수 있다.

넷째, 원장과 동료와의 관계는 조직몰입 및 조직헌신에 영향을 미친다.

정규 근무시간이나 급여 등 보육시설의 물리적 변인은 조직헌신과 어떠한 관계도 없었던 반면 보육시설의 조직건강의 경우에는 모든 요인이 조직헌신과 매우 강력한 관계(한유미 외, 2010)가 있었다. 기관 내에서 함께 근무하는 동료교사들이 서로 우호적인 관심과 지지, 격려를 바탕으로 밀접한 관계를 맺을 때 조직에 대한 몰입과 헌신도가 향상(김정주 외, 2010; 조성자 외, 2008)된다고 하였다

특히, 원장의 우수한 지도성이 보육교사의 업무에 대한 동기부여 및 자발적 헌신과 깊은 관련성(한유미 외, 2010)이 있었는데, 이는 보육시설의 조직건강이 보육교사의 직무만족도(정혜영 외, 2005)와 교사 효능감(홍혜정 외, 2004) 등 여러 가지 심리적 지표와 긍정적인 관련이 있다는 연구결과와 같은 맥락으로 보육교사의 조직헌신에는 급여와 정규 근무시간 같은 구조적인 측면보다 조직의 심리적 또는

과정적 환경이 중요한 역할을 함을 시사한다(한유미 외, 2010). 상급자가 배려해주는 만큼 교사의 헌신성이 향상되고, 헌신도가 높은 교사일수록 교사의 직무안정성이 높아 교육의 질적 향상을 가져오고, 원장의 리더십은 보육교사와 동료교사들과의 관계, 보육교사와 원장과의 관계 및 직무자체에 대한 만족도를 높이는 것(황보영란, 2001; 허영림 외, 2009)을 알 수 있다.

다섯째, 원장과 동료와의 관계는 보육교사 자신에 대한 긍정적 평가와 자신감, 유능감 등 동기부여에 영향을 미친다.

동료교사와의 관계에서 맺고 있는 인간관계가 긍정적인지 부정적인지에 따라서 협력 및 지원을 통한 동기부여와 만족감, 교육 및 보육과정 운영에서 미묘한 갈등과 불편함의 정서를 느끼고 있었으며 동료교사와 개인적인 친분이 형성됨으로써 협력이 잘 이루어지고 정서적 지원을 받을 때 동기가 부여되고 힘을 얻는 것으로(이승미 외, 2009)나타났다. 또한 원장과 원만한 관계를 형성하고 있다고 지각할수록, 그리고 근무기관 내 함께 일하는 동료교사로부터 심리적인 도움을 받는다고 인식할수록 교사로서 자신의 능력에 대해 긍정적인 믿음을 가지는 것(박형신 외, 2010)으로 나타났다. 따라서 원장과 동료교사와의 인간 관계가 궁극적으로 보육서비스의 질적 변화와 기관운영의 효율성에까지 이어질 수 있다(김유정 외, 2011; 박형신 외, 2010)고 할 수 있다.

한편 초임교사들은 사회적 지지를 동질적인 업무를 수행하는 동료교사로부터 충분히 받고 성장하게 되면 초임교사는 자신을 긍정적으로 수용하고 유능한 교사로 인식하는데 도움을 받을 수 있고 원장과 동료교사로부터 얻게 되는 긍정적 자원이 높을수록 긍정적 대인관계

가 높아지는 정적 상관관계(김정희 외, 2013)를 보였다. 즉, 사회적 관계망으로부터 지각되는 긍정적인 지지적 정보가 자신에 대한 만족감과 자존감, 성취감을 높인다는 결과는 그것이 개인의 심리적 특성으로 이어진다는 사실(김정주 외, 2010; 조성자 외, 2008)을 보여주며, 보육교사의 역량이 보육시설 안에서 경험하는 인간관계와 관련이 있음을 의미한다고 할 수 있다.

(2) 학부모 및 영유아와의 관계

맞벌이 부부의 증가와 핵가족화와 같은 사회 변화로 인해 영유아보육에 대한 사회적 요구가 증가하였다. 여성의 사회 참여는 가정과 국가의 경제력 증진과 여성의 자아실현을 위해서는 바람직한 일이지만 영유아기의 자녀양육 문제를 가져와 결국 저출산이라는 사회문제까지 야기 시켰다. 이에 정부에서는 체계적이고 효율적인 보육 사업을 위해 1991년 1월 14일 영유아보육법을 제정하고 같은 해 8월 시행령 및 시행규칙을 제정, 공포 시행함으로써 본격적으로 보육정책을 실시하게 되었다. 이후에도 보육서비스는 정책 사업으로 추진되었고, 2012년에는 부모의 소득이나 직업유무, 영유아의 나이 등에 상관없이 영유아 모두 전면 무상보육의 혜택을 받기에 이르렀다. 영유아 보육의 문제는 이전 개인과 가정의 문제가 아닌 사회의 문제로 여겨지고 있으며, 국가의 정책과 지원 대상이 되고 있는 것이다.

보육은 이전 사회적 이슈로 부각되어 아동의 양육문제 뿐 아니라 가족복지의 증진을 도모하고, 여성인력 활용을 극대화하여 국가의 경쟁력을 강화시킬 수 있는 중요한 국가정책으로 인식되고 있다(여성가족부, 2005). 보육의 사회적 책임이 증가함에 따라 과거 부모 역할

이 보육교사의 역할로 상당부분 전가되고 있어 보육교사와 부모는 영유아의 양육을 위해 서로 협력하고 상의하여야 할 일이 많아지게 되고, 그와 더불어 갈등의 소지도 증가하게 되었다. 최근에는 한부모 가정의 어머니나 아버지, 다문화 가정의 부모, 대리양육 조부모, 장애 유아의 부모 등 유아교사가 상호작용해야 하는 양육자의 유형도 다양해지고 있다. 이에 따라, 유아교사는 개개 유아에 대해 면밀히 파악해야 함은 물론, 다양한 양육자의 상황과 성격을 고려하고, 그에 적합한 상호작용을 해야 하게 되었다. 이는 보육교사에게 쉽지 않은 과제인데 다양한 성격을 지닌 성인과의 성공적인 의사소통을 위한 훈련 기회나 성인기 부모의 심리적 특성에 대해 다룰 기회는 상대적으로 적었기 때문이다. 또한 보육교사와 부모의 인간관계는 “유아를 매개로 하여 맺어지는 간접적인 관계”로서 부모는 유아를 통해 보육기관의 일과나 교사에 대한 정보를 제공 받고, 보육교사 또한 유아를 통해 가정과 그 부모에 대한 정보를 얻게 되므로 보육교사나 부모 사이에 자칫 오해가 생기기 쉽다(노상경, 2012).

교사가 부모와의 관계와 의사소통에 있어 어려움과 갈등을 겪고 있다는 연구(김보들맘 외, 2000; 배지희 외, 2009; 염지숙 외, 2006; 정계숙, 2011)에서는 보육교사들이 영유아들과의 보육 활동이 힘든 것이 아니라 부모와의 상담과 관계에서 많은 부담을 느끼고 있다고 하였다. 교사들은 영유아를 위해 협력하고 신뢰하면서 만족감을 느끼나 부모와의 잦은 접촉으로 인한 부담감과 어린나이에 자녀양육경험이 적음으로 인한 위축감도 경험하고 있었다. 교사들은 부모와의 협력의 필요성을 인정하면서도 부모를 부담스러운 존재로 생각해 왔기 때문에, 진심으로 마음을 열고 관계를 맺지 못하고(이승미 외, 2009) 있다

고 생각된다.

교사-어머니 간 의사소통 저해 요인으로 교사요인과 부모요인, 교사·부모 복합 요인을 들 수 있다. 교사 요인으로는 부모의 요구에 대한 교사의 낮은 수용 수준, 교사의 전달력과 의사소통 기술 부족, 자녀 양육 경험이 없는 교사가 느끼는 유능감의 한계, 부모 요인으로는 타인에 대한 배려나 감정 통제에 앞서는 자녀 양육의 압박감, 조부모 등 대리양육자의 메시지 전달 과정에서 빚어지는 오해, 자녀에 관한 부정적 평가에 대한 반감과 회피(노상경, 2012), 교사가 걸어오는 말에 반응 없는 부모의 태도, 결과 속이 다른 표현으로 이중메시지를 파악해야 하는 어려움, 교직윤리를 위협하는 선을 넘는 요구(안지혜, 2012), 매일의 영아관찰 내용을 부모들에게 전달해야 할 때, 영아들이 다쳤을 때 나이와 자녀양육경험을 들어 부모들이 전문가로서 인정해 주지 않는다고 느낄 때(이승미 외, 2009) 등으로 나타났다. 교사·부모 복합 요인으로는 부모의 다양한 양육관과 교사의 교육관 간 충돌, 상호간 과잉해석(노상경, 2012) 등이 있었다.

보육교사가 부모와의 협력을 형성하기 위해 필요한 여러 특성들 가운데 특히 의사소통 능력이 매우 중요한 비중을 차지(김유정 외, 2012; 최미숙, 2005)하는데, 교사가 부모와의 협력수준을 높이기 위해서는 상대방이 전하고자 하는 메시지를 올바르게 이해하고, 자신이 전달하려는 내용을 효과적으로 설명(김유정 외, 2012)할 수 있어야 함을 의미한다. 보육교사와 부모의 의사소통은 유아의 경험에 대해 가정과 기관을 연결짓는 수단이며 교사와 부모 모두에게 지원적이고 민감한 양육능력을 키울 수 있도록(최미숙, 2005)하여 가정과 기관의 파트너 쉽을 강화할 수 있는 핵심요소(Swick, 2003)이므로 의사소통

을 원활히 하기 위한 교사-부모 간 노력이 필요하다.

부모와의 효과적인 의사소통을 통해 영유아의 성장과 발달을 지원 하는 것은 교사에게 있어 가장 큰 과제 중의 하나이지만, 실제로 현 직교사들은 부모와 마주하고 의사소통을 하는데 부담을 가지기 쉽다 (Reedy & McGrath, 2010).

보육교사의 의사소통에 영향을 미치는 요인으로 교수 효능감(최미 숙, 2005; 이경임, 2010)을 들어 설명하였는데 자기지각인 개인 교수 효능감이 높을수록 보육교사의 의사소통 태도도 높게 나타났다. 따라서 교사교육에서 교사의 의사소통의 개념인식 및 이해수준을 향상시 키고 부모와 의사소통을 하는데 있어 필요한 적극적인 경청이나 부 모에 대한 교사의 긍정적인 태도를 기르는데 중점을 두어야 할 것을 강조하였다.

한편 부모의 비협조적인 가치 태도에 대한 보육교사의 반응은 부정 적인 반응이 아니라 긍정적인 반응을 이끌어 내기 위해 노력하는 것 (안지혜, 2012)으로 나타났는데, 이로 인해 받게 되는 스트레스가 교 사 자신의 자존감에 영향을 미치게 되고 이는 직무 효능감을 낮추게 되는 원인이 되며 결국 교사 행동에 부정적 영향(이경임, 2010)을 미 치게 된다. 즉, 부모와의 갈등은 교사의 역할 수행에 부정적인 영향 을 주며 학부모의 의견 수용에 급급하여 바람직한 직무수행을 어렵 게(나석희 외, 2012) 만든다.

또한 학부모와의 신뢰관계가 형성되어 인간관계에 대한 만족도가 높을수록 직무만족이 높는데(송선화, 2012; 채영란 외, 2009), 특히 학 부모와의 관계의 영향력이 가장 큰 요인으로 교사 자신이 수행한 업 무의 결과에 대한 학부모와 유아로부터의 긍정적 피드백을 받을 때

직무에 대한 성취감, 보람감 등을 얻게 되며 그 만족도가 높아진다 (송선화, 2012 재인용)는 연구결과를 뒷받침한다.

학부모는 보육교사의 직무만족 뿐 아니라 직무소진에도 영향을 미치는데, 보육교사의 표면적 정서노동의 영향은 학부모의 정서적 지지에 의해 조절(이영미 외, 2011)된다.

부모와 교사와의 관계는 일방적이 아닌 상호관계이므로 부모의 태도에도 영향을 미치게 된다. 학부모 충성도에 가장 영향을 미치는 보육서비스 질 차원은 교사에 대한 신뢰성과 접근성, 응답성, 확신성, 공감성(정유정 외, 2012) 등이었다. 따라서 어린이집에서 학부모 충성도를 높이고 보육서비스의 질을 높이기 위해서는 교사와의 신뢰감 있는 관계가 중요하다고 보여진다. 실제로 부모들은 보육시설 선택 시에 교사의 전문성과 영유아에 대한 애정과 같은 교사관련 변인을 가장 중요한 기준으로 생각하며 프로그램의 다양성과 질, 보육비용이나 보육시간 및 시설의 근접성 등의 부모 편의성 혹은 물리적 교구 교재의 질 등에 대해서는 상대적으로 덜 중요하게 여기고(이주연 외, 2006) 있는 것으로 나타나 부모가 느끼는 보육서비스의 질에 있어 교사의 질과 교사와의 관계가 가장 중요한 요소임을 알 수 있다.

보육의 질에는 보육교사와 부모와의 관계 뿐 아니라 영유아와의 관계에서도 간과할 수 없다. 영유아들은 다양한 환경과 사물, 인간관계를 탐색하고 경험하며 학습을 한다. 이러한 탐색과 경험은 부모와의 애착이 안정적으로 형성되어 있을 때 가능한데 보육시설 이용 연령이 점차 낮아지고 이용시간이 증가하고 있는 현 시점에서는, 과거 애착의 최우선 대상이었던 부모의 역할이 교사에게 상당부분 전가되고 있어 보육교사의 중요성이 커지고 있다고 볼 수 있다.

인간의 관계성에 대한 연구는 Bowlby의 애착이론에 의해 시작되었고 교사와 상호작용하는 유아는 교사와의 안정적인 애착을 형성하게 되면서 부모의 애착과 독립적으로 형성(Howes and hamilton, 1993) 되는데, 유아의 성공적인 사회적 적응을 위해서는 교사와 유아간의 관계의 질이 좋아야하고 이러한 관계성을 유지하기 위한 방법으로는 교사의 효과적인 의사소통기술이 있어야 한다. 교사들은 영아들과의 개인적인 애착 형성에서 보람과 기쁨을 느꼈으며, 영아들의 교육 및 성장발달에서 성취감을 느끼고, 영아의 발달특성에 대한 적응과 육체적·정신적 요구 과다에서 오는 어려움의 정서를, 교사주도의 집단 활동을 계획·실행하면서 난감함의 정서를 가지고 있었다. 특히, 영아 교육 및 보육을 이행하는 과정에서 어려움과 난감함을 경험할 때는 영아와 의사소통이 잘 되지 않을 때가 포함되어 있었다. 그 이유는 영유아들은 교사의 애정 어린 관심과 사랑을 받게 될 때 안정감과 자존감을 느낄 수 있으며, 건전한 성장과 발달이 이루어지기 때문(정유정 외, 2012)이다. 그러므로 교사는 전문적인 자질 외에도 영유아에 대한 사랑, 배려심, 관대함 등의 개인적 자질이 요구되고, 친절하고 인자한 태도를 유지할 수 있도록 자기 점검을 통해 지속적으로 교사로서의 개인적 자질과 태도를 갖추어 나갈 수 있도록 노력해야 할 것이다.

유아의 사회적 적응은 발달과정에서 중요한 의미를 갖는다. 사회적 발달은 사회적 적응에 따라 상호작용적으로 이루어지는데, 유아는 다른 유아와의 관계 혹은 유아가 속한 가정이나 보육시설의 환경이 요구하는 규칙과 질서에 대해 사회화된 행동을 보여줌으로써 다른 유아 혹은 교사와의 원만한 관계를 유지한다. 유아의 사회적 적응과정

이 보육시설에서는 보육교사와의 관계에서 많은 영향을 받아 보육교사의 유능한 능력에 따라 유아의 사회적 발달을 비롯한 다양한 발달 영역에서 중요한 영향을 받는다(표갑수 외, 2002; 지성애 외, 2006). 따라서 영유아의 발달과 학습에 있어 교사와의 관계는 매우 중요(Lee, 2006)하다고 할 수 있다.

또한 영유아와의 관계에 있어 보육교사의 직무만족과 교사효능감이 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났는데(최해주 외, 2013; 김현지 외, 2006; 강정원, 2002; 나동석, 2007) 교사효능감이 높은 유아교사는 낮은 교사보다 실제 역할 수행 시 보다 유아 중심으로 활동을 전개하며, 동료 및 학부모와의 원만한 관계를 유지하고 유아의 발달을 위해 지속적인 노력을 하며 유아에 대한 상호작용 수준이 높다(김현지 외, 2006). 자기효능감이 낮은 교사는 아동의 적응에 영향을 주지 못하고, 교사-유아의 관계의 질이 유아의 부적응 행동을 완화시킨다. 또한 교사-유아관계가 유아의 동료관계형성에 영향을 미치게 된다(강정원, 2002; 나동석, 2007). 따라서 교사와 영유아간 의사소통을 활성화시키는 한 방법으로는 영유아에 대한 긍정적 태도를 강화하여 직무만족도와 교수 효능감을 증진할 수 있는 방안이 고려되어야 하며 원활한 의사소통이 이루어 질 수 있는 다양한 방안이 모색되어야 할 것이다.

3. 보육교사의 표정언어와 대인관계문제

대인관계 문제와 관련된 선행연구를 조사하여 주제를 범주화 해 본

결과 네 가지 영역으로 분류해 볼 수 있었다. 첫째, 부모의 양육태도나 애착, 폭력 등이 주제인 부모나 가족과 관련한 연구(박현정, 2010; 권보연, 2000; 선진, 2013), 둘째, 외상 경험이나 학대 경험 등의 생활 속에서 나타나는 다양한 경험으로 인한 대인관계문제에 관한 연구(한수경, 2013; 이유경, 2006), 셋째, 상담프로그램, 문제해결프로그램, 영화나 예술 등을 통한 치료 프로그램 등이 대인관계문제에 나타나는 효과에 관한 연구(김미영, 2001; 이익돈, 2009), 넷째, 자아존중감, 애착, 낙관적성향, 우울이나 불안, 자기애, 공감능력(최지영, 2013; 이은혜, 2012; 최종순, 2003; 김현숙, 2005) 등과 같은 자신의 성향과 관련한 대인관계문제에 관한 연구로 분류할 수 있었다.

선행연구를 범주화한 결과를 보면 대인관계 문제는 부모의 영향, 사회적 경험, 자신의 내적 성향 등에 의해 발생함을 알 수 있다. 또한 대인관계 문제해결을 위한 방법으로 상담 프로그램, 문제해결 프로그램, 영화나 예술 등을 이용한 치료 프로그램 등의 다양한 방법이 연구되고 있음을 알 수 있다. 그러나 표정언어를 향상시키기 위한 프로그램에 관한 연구는 거의 없는 실정이었으며 표정언어와 대인관계 문제를 직접적으로 다루고 있는 선행연구의 사례도 부족한 실정이다. 다만, 표정언어를 간접적으로 포함하고 있는 내용을 중심으로 대인관계문제와 관련한 연구사례(이효영, 2013; 전현주, 2009; 최종순, 2003)를 볼 수 있을 뿐이다.

인간은 타인과의 관계 속에서 자기표현을 하는데, 자기 표현의 수단으로 언어적·비언어적 상징을 사용한다. 언어에만 의존하여 의사소통을 하려고 하며 비언어적 커뮤니케이션을 소홀히 다루면 신뢰성 높고 진실된 자기표현을 할 수가 없게 된다. 자기표현 수준에 따라

전체적인 대인관계문제 수준은 상당히 유의한 차이가 나타났는데(최중순, 2003) 자기표현이 높을 수록 대인관계 문제수준이 낮았으며 자기표현이 낮아질수록 대인관계문제성이 높아지는 것으로 나타났다. 이는 자기표현의 많은 부분을 차지하고 있는 비언어적커뮤니케이션이 대인관계문제에 영향을 미칠 수 있음을 시사한다고 볼 수 있다.

대인관계 문제에 영향을 미치는 요인으로는 표정, 옷차림, 태도 등의 자기표현 외에도 경청, 표현의 명료성, 감정처리, 자기노출과 같은 의사소통 수준을 들 수 있다. 대인간 의사소통 수준과 부모-교사 간 의사소통의 어려움과는 유의미한 부적 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 대인간 의사소통 수준 즉, 타인의 말을 경청하며 자기의사를 명료하고 개방적으로 표현하며 감정처리를 잘하는 의사소통을 할수록 대인관계에서 어려움을 낮게 지각한다고 하였다(이효영, 2013). 뿐만 아니라 교사의 의사소통은 한국으로 혼인한 이주여성들과의 관계에도 영향을 미친다는 연구(전현주, 2009)가 있다. 즉, 결혼이민자 어머니와 유아교사와의 원활한 의사소통은 자녀양육으로 인한 어려움을 해소하고 유아교사들과의 문제를 감소시킬 수 있다고 하며, 유아교사의 언어적·비언어적 의사소통 전략이 필요함을 제시하였다.

이상에서 살펴본 연구들을 종합하여 보면 비언어적 커뮤니케이션의 중요 요소인 표정언어는 직·간접적으로 대인관계 문제에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 따라서 표정언어의 효과적인 사용은 원만한 대인관계에 영향을 미쳐 대인관계 문제를 감소시킬 수 있을 것으로 예상된다. 특히, 다문화 사회로 진입한 우리 사회에서는 표정언어의 중요성이 더욱 절실하다고 볼 수 있다.

사람들은 상대방의 얼굴 표정을 보고 성격을 판단한다(Knutson,

1996). 표정이 부드럽고 온화하면 친절하고 마음씨가 따뜻한 사람으로 인식하고, 표정이 차갑거나 험상궂으면 쌀쌀맞거나 무서운 사람으로 인식하여 대인관계를 꺼리기도 한다. 그러나 실제로는 표정이 부드럽고 온화한 사람이 사기꾼이거나 범죄자일 수도 있고, 표정이 좋지 않은 사람이 마음은 따뜻할 수도 있다. 그러나 얼굴표정은 우리에게 고정관념과 선입견을 갖게 하여 대인관계에 영향을 준다.

얼굴에 대한 고정관념의 타당성을 지지하는 연구결과를 살펴보면, 대학생들을 대상으로 한 연구에서 표정이 풍부한 사람들을 자신감 있고 호감 있는 사람으로 평가(Riggio & Friedman, 1986)하였고 대학졸업 앨범 사진을 본 피험자들은 미소 지은 여학생 사진에 더욱 호감을 가졌다(Harker & Keltner, 2001).

또한 미국과 스페인에서 친구들과 볼링 하는 사람들을 관찰한 결과, 볼링 볼을 치고 난 후 볼링 핀보다는 친구들을 바라본 사람들이 더 많이 웃는다는 사실을 발견하였다. 또한 축구 경기를 친구와 상호 작용하면서 보는 사람들이 그렇지 않은 사람들보다 더 많이 웃는다는 것을 발견하였다(Ruiz-Belda, et al., 2003). 유아는 엄마가 곁에 있을 때는 많이 웃지만 주변에 없을 경우에는 좀처럼 웃지 않는다(Jones, Collins, & Hong, 1991). 이처럼 얼굴표정은 대인 관계 속에서 상호작용을 할 때 더 자연스럽게 풍부하게 나타나는 것임을 알 수 있다. 즉, 사회적 상황이 얼굴표정을 결정지으며, 얼굴표정으로 인해 사회적 상황이 야기되므로 결국, 대인관계와 얼굴표정은 서로 영향을 주고받는 필수불가결한 관계라고 할 수 있다.

자연스러운 미소는 가식적 미소에 비해 더 부드러우며 지속시간도 길다. 이러한 미세한 차이를 아홉 살 어린이도 구별할 수 있었다(Scherer

& Ceschi, 2000)고 한다. 또한 에크먼 등은 서구의 얼굴 표정 규범에 익숙지 않은 뉴기니 부족들이 어떤 방식으로 반응하는지를 알아보고자 하였는데, 연구결과, 심지어 뉴기니인들도 두려움, 놀람, 화남, 행복, 슬픔, 혐오 등을 나타내는 미국인들의 얼굴 사진을 대부분 정확하게 판단하였다. 게다가 미국인들은 일부 뉴기니 부족민들의 다양한 감정 표현을 하는 얼굴 사진을 매우 정확하게 추정하였다(최양호 외, 2012). 이처럼 얼굴표정은 다른 비언어적 커뮤니케이션 요소보다 감정을 추정하는데 매우 중요한 단서가 될 수 있으며, 그로인해 대인관계에 영향을 미칠 수 있다고 할 수 있다.

개인의 얼굴 표정은 의도적이든 자발적이든 주변 사람들에게 많은 영향력을 발휘한다. 얼굴은 자기표현의 도구이며, 사회적 영향력의 도구가 된다(최양호 외, 2002).

물리치료사의 얼굴표정이 치료 과정에서 환자들의 신체적·심리적 기능의 변화를 예측한다는 연구(Ambady et al., 2002)와 우울증이 있는 엄마 밑에서 자란 유아들은 얼굴 감정 표현이 부족하고 어른들과 시선을 맞추지 않으며 부정적인 얼굴 표정을 짓는다는 연구(Field, 2002), 배심원들의 유죄 또는 무죄 판결이 판사의 얼굴표정에 많은 영향을 받는다는 연구(Hart, 1995)등의 사례는 얼굴 표정이 갖는 사회적 영향력을 잘 보여주는 것이라 할 수 있다.

국내의 연구에서도 표정언어는 대인관계에 있어 중요한 역할을 나타내고 있음을 찾아볼 수 있다.

진복수 외(1998)의 연구에 의하면, 정신분열병 환자들은 대인관계 기술에서 광범위한 결함을 가지고 있고 그 중 얼굴표정에 나타난 정서를 지각하는 능력이 정상인에 비해 유의미하게 손상이 있다고 하였다. 또한

표정공포와 타인시선공포 등 표정언어와 관련한 공포 수치가 높은 경우 대인불안 증상이 나타나며(오강섭 외, 1999), 얼굴표정을 정확하게 이해하고 반응하는 능력은 사회적 기술을 동기화하는 역할을 함으로써 사회적 관계에서 상호간 의사소통을 촉진하는 중요한 역할을 한다(윤정숙·이지연, 2006)고 하여 표정언어가 대인관계에서 갖는 중요성을 주장하였다.

보육교사의 표정은 영유아에게 많은 영향을 미치게 된다. 영유아기의 표정언어를 비롯한 비언어적 커뮤니케이션은 개인의 정서적 안정과 사회적 능력에 영향을 미치며(McClure & Nowicki, 2001; Izard et al., 2001), 학업 성취도를 높인다는 연구결과(Izard et al., 2001)등을 살펴볼 때 오늘날 표정언어의 주된 교육자이자 모방의 대상이 되고 있는, 보육교사의 역할은 매우 중요하다.

또한 보육교사의 비언어적 커뮤니케이션은 부모와의 관계에 긍정적인 영향(서현 외, 2012)을 미치는데, 교사가 타인의 말을 경청하며 자기의사를 명료하고 개방적으로 표현하며 감정처리를 잘할수록 부모-교사 간 의사소통의 어려움을 낮게 지각(이효영, 2013)하며 보육현장에서의 보육현장에서의 대인관계 문제를 감소시키고, 효과적인 업무수행을 가져오며, 영유아의 문제행동을 감소시키고 나아가 보육시설의 서비스향상에도 영향을 미치는(안선희, 2012; 전현주, 2009; 고희진, 2009)것을 알 수 있다. 따라서 선행 연구를 기초하여 보육교사의 표정언어의 중요성과 심도 있는 연구의 필요성이 제기되는 바이다.

보육교사의 표정언어는 영유아와의 관계에서 뿐 아니라 동료교사들과의 관계(조혜선·김정원, 2008)와 부모들과의 관계(권혜진, 2013; 김다정, 2013; 서현·서경희·정은숙, 2012)에서도 중요하게 작용하고 있다.

많은 부모들이 교사보다 연령과 경험이 많기 때문에 신뢰, 협력, 존중, 친밀 등 다양한 의미를 언어 이외의 수단으로 표현해야하며 부모관리를 위하여 응대, 대화, 상담기법을 익히는 일 등 구체적이고 실질적인 기술이 필요하다고 생각된다. 언어이외의 수단 중 가장 많은 의미를 내포하고 있으며, 강력한 전달력을 지닌 평가도구는 바로 얼굴 표정이므로 보육교사의 대인관계에 있어 표정언어는 매우 중요하다 할 수 있다.

한편, 보육교사의 표정언어는 직무만족(최미숙, 2012)과 업무 수행을 증가(김혜정, 2006)를 가져와 효율적인 보육시설을 운영할 수 있도록 한다(안선희, 2012).

최미숙(2012)의 연구에서는 보육교사의 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 원장과의 관계, 학부모와의 사회적 지지 등을 들었는데 사회적 지지를 높이기 위해서는 원만한 관계형성이 중요하므로 대인 관계에 필수적인 표정언어의 필요성을 배제할 수 없다.

또한 원장과 보육교사가 서로를 이해하고 존중하게 하여 형성된 신뢰감은 업무수행에 긍정적인 영향을 미치게 되므로(김혜정, 2006) 결국 효율적인 보육시설을 운영하게 되는데(안선희, 2012) 신뢰감은 언어적 표현보다는 평상시의 태도, 행동, 습관, 표정 등 비언어적 커뮤니케이션에 많은 영향을 받으므로 표정언어의 중요성은 매우 크다고 생각된다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상 및 연구절차

1) 양적 연구

본 연구는 비언어적 커뮤니케이션의 요인 중 표정언어가 대인관계 문제와 가장 큰 상관이 있다는 탐색적 연구 결과를 토대로 진행되었다. 본 연구에서는 보육교사가 관계를 맺고 있는 대인관계 대상을 원장, 학부모, 동료교사, 영유아로 범주화하여 대상별로 표정언어와 대인관계문제와의 상관성을 연구하고자 하였다.

(1) 연구대상 및 절차

① 예비 연구

대상별 표정언어의 하위요인과 대인관계 문제와의 상관성을 알아보기 위한 예비 연구는 2013년 7월 4일 경기도에 있는 C직장어린이집 교사 7명을 대상으로 이루어졌다.

② 본 연구

대상별 표정언어의 하위요인과 대인관계 문제와의 상관성을 알아보기 위해 본 연구를 실시하였다. 본 연구는 2013년 7월 13일과 8월 7일, 충북 K대학의 보육교사 직무교육 대상자와 승급교육 141명, 2013

년 8월 5일 충남도 H대학의 승급교육 대상자 96명에게 실시하여 총 237부의 설문자료가 수집되었다. 예비 연구 후 설문지 문항에 관한 질문이나 기입방법 등에 관한 문제가 없는 것으로 판단되어 예비연구 때의 설문지를 본 연구에 그대로 사용하였다.

연구 대상자에게 연구의 목적과 설문지 기입 방법을 간단히 설명한 후 자기기입식으로 기입하고 즉시 회수하는 형식으로 진행하였다. 회수된 설문지 중에서 응답이 불충분하거나 신뢰성이 부족해 보이는 설문지 5부를 제외한 총 232부가 최종 자료 분석에 사용되었다.

(2) 연구 참여자

연구 참여자의 인구통계학적 변수는 <표Ⅲ-1>과 같다.

<표 Ⅲ-1 > 연구 참여자의 인구통계학적 변수

(N=232)

변수	구분	N	%
연령	20~29세	84	36.2
	30~39세	54	23.3
	40~49세	89	38.4
	50세 이상	5	2.2
학력	고졸	73	31.5
	전문대졸	93	40.1
	대졸 이상	66	28.4
보육 교사 급수	1급	60	25.9
	2급	96	41.4
	3급	76	32.8
총계		232	100.0

연령의 경우 '40~49세'가 89명으로 38.4%로 가장 많았고, '20~29세'가 84명으로 36.2%, '30~39세'가 54명으로 23.3%, '50세 이상'이 5명으로 2.2%의 비율을 나타냈다.

학력의 경우 '전문대졸'이 93명으로 40.1%, '고졸'이 73명으로 31.5%, '대졸 이상'이 66명으로 28.4%를 나타냈다.

보육교사 급수의 경우 '1급'이 60명으로 25.9%, '2급'이 96명으로 41.4%, '3급'이 76명으로 32.8%를 나타냈다.

2) 질적연구

(1) 연구 대상 및 절차

본 연구의 목적에 부합되도록 유목적적 표집법으로 연구 참여자를 선정(Merriam, 2002)하고 연구 참여자를 대상으로 심층 면접을 실시하였다. 면접연구대상은 보육교사 10명, 어린이집 원장 10명, 자녀를 어린이집에 보내고 있는 학부모 10명으로 선정하였다.

연구 대상자를 선정하는 방법으로는 보육교사의 경우 연구자와 친분이 있거나 어린이집 원장으로부터 추천을 받은 교사 중 자발적 참여 의지를 지니고 있는 대상을 중심으로 선정하였고, 어린이집 원장은 연구자와 친분이 있는 4명으로부터 시작하여, 그 대상자가 다음 대상자를 추천하여 연구자에게 소개해주는 스노우볼링(snowballing) 형식으로 선정하였다. 부모는 연구자와 친분이 있는 어린이집 원장의 추천을 받아 적극적 참여 의지를 보이는 부모로 10명을 모집하였다.

면접 과정에서 연구 참여자들의 일상에 대한 문제나 관심 등에 관한 대화를 시작으로 하여 최대한 자연스러운 분위기 속에서 접근하

고자 노력하였다.

본 연구를 위해 면접 대상자에게 연구자에 대한 소개와 연구목적, 방법에 대해 설명하고 연구 참여자의 동의서를 받은 후 심층 면접을 진행하였다. 자료 수집은 2013년 9월 30일 ~10월 1일, 10월 4일~ 10월 8일, 10월 11일~10월 12일까지 개별 심층 면접으로 이루어졌다. 면접은 연구대상자가 원하는 시간과 장소에서 진행되었으며, 장소는 주로 어린이집이나 식당, 커피숍 등이었다. 사례별로 면접 횟수는 1회였으며 각각 20분~ 40분 정도의 면접시간이 소요되었다.

연구자는 면접 내용과 분위기, 참여자들의 태도 등을 잘 파악하기 위해 면접 전 상황 노트를 작성하였으며 면접 시 질의 응답 내용은 연구대상자의 동의하에 녹음기를 사용하여 녹취하였다. 연구자가 면접을 하는 동안 보조 연구자는 현장 노트를 기록하여 중요한 내용이나 면접 시의 상황, 감정, 느낌 등을 기술하였다. 면접 후 전사나 분석 과정 중 불분명하거나 추가로 확인해야 할 내용이 있을 경우 전화나 문자, e-mail 등의 추가 면접을 실시 할 수 있음을 전달하였다.

이후 분석과정에서 의문사항과 추가로 확인해야 할 내용이 있어 12월 2일~12월 3일 필요하다고 생각되는 사례자에게 전화로 인터뷰 하는 방법을 실시하였다.

(2) 연구 참여자

본 연구에 참여한 보육교사는 20대~50대까지의 연령 분포를 보였고, 고졸~대졸의 학력을 가지고 있었으며, 시설유형으로는 가정 2명, 민간 6명, 국공립 2명이었다. 근무기간은 1년3개월~7년까지로 다양한 근무 경력을 가지고 있었다.

<표 III-2> 연구 참여자의 개인적 배경(보육교사)

대상	사례	성별	나이 (세)	최종학력	어린이집 유형	근무 기간	종교
보 육 교 사	1	여	27	전문대졸	국공립	4년 6개월	무교
	2	여	39	고졸	민간	2년 3개월	무교
	3	여	26	대졸	민간	2년 6개월	무교
	4	여	29	전문대졸	가정	5년	무교
	5	여	35	대졸	민간	3년	기독교
	6	여	46	고졸	민간	2년 7개월	기독교
	7	여	29	고졸	가정	1년 3개월	무교
	8	여	40	고졸	민간	2년 6개월	카톨릭
	9	여	26	대졸	국공립	2년 7개월	무교
	10	여	55	고졸	민간	7년	기독교

본 연구에 참여한 원장의 자세한 배경변인은 표<III-3>에 나타난 바와 같이 30대~50대까지의 연령 분포를 보였고, 전문대 졸~ 대학원 졸까지의 학력을 가지고 있었다. 근무하는 어린이집의 유형으로는 가정 1명, 민간 5명, 국공립 1명, 직장 3명 이었다. 어린이집 원장으로 근무한 기간으로는 2년~ 15년까지 다양한 근무 경력을 가지고 있었다.

<표 III-3> 연구 참여자의 개인적 배경(원장)

대상	사례	성별	나이 (세)	최종학력	어린이집 유형	근무 기간	종교
원 장	1	여	32	대졸	직장	11년	무교
	2	여	43	대학원졸	직장	4년 3개월	무교
	3	여	48	대졸	가정	8년	기독교
	4	여	57	대졸	민간	20년	기독교
	5	여	42	전문대졸	민간	6년 8개월	불교
	6	여	54	대학원졸	직장	23년	카톨릭
	7	여	53	대졸	민간	15년	무교
	8	여	40	대학원졸	국공립	5년	무교
	9	여	38	전문대졸	민간	2년	기독교
	10	여	46	대졸	민간	7년 4개월	무교

본 연구에 참여한 부모는 <표 III-4>과 같은 배경 변인을 가지고 있다. 부모들의 나이는 20대 후반과 40대 초반도 있었지만 주로 30대의 나이대 였는데 이는 자녀를 어린이집에 보내는 부모를 대상으로 선정하였기 때문으로 생각된다. 최종학력은 고졸~대졸까지로 나타났고 어린이집을 이용하고 있는 기간은 1년~4년 6개월 이었다.

<표 III-4> 연구 참여자의 개인적 배경(부모)

대상	사례	성별	나이 (세)	최종학력	어린이집 유형	어린이집 이용기간	종교
부 모	1	여	33	전문대졸	가정	4년 6개월	불교
	2	여	28	고졸	민간	1년 2개월	불교
	3	여	36	대졸	민간	2년	카톨릭
	4	여	40	전문대졸	가정	1년 4개월	기독교
	5	여	35	대졸	직장	3년	카톨릭
	6	여	30	전문대졸	직장	2년 7개월	불교
	7	여	38	대졸	국공립	3년 6개월	무교
	8	여	36	대졸	국공립	2년 6개월	기독교
	9	여	37	고졸	민간	2년	기독교
	10	여	35	고졸	민간	1년	무교

2. 연구도구

1) 양적연구

본 설문지는 표정언어가 대인관계문제 중 위축성향, 공감능력결핍, 자기주장결여와 상관성이 있다는 탐색적 연구에서 나타난 결과를 토대로, 대상별 상관성을 연구하고자 마련되었다. 보육교사가 업무상으

로 맺는 인간관계의 범주를 원장, 부모, 동료교사, 영유아로 나누어 표정언어와 대인관계 문제와의 관련성을 대상별로 조사하기 위하여 설문지가 구성되었다.

본 설문지는 탐색적 연구의 설문지 중 구조방정식 모형에서 유의하다고 나타난 문제를 골라 질문의 내용과 의미는 그대로 유지하되 각 대상에 맞는 질문으로 수정, 보완하여 사용하였다.

(1) 표정언어

표정언어에 관한 질문은 탐색적 연구 결과에서 나타난 대인관계문제에 미치는 모형 설명력이 큰 문항만을 골라 구성하였다. 표정언어의 문항은 총 4문항으로 시선처리 1문항, 눈응시 1문항, 고개호응 1문항, 미소짓기 1문항으로 구성되어있다. 표정언어의 문항은 5점 리커트(Likert)척도로 측정하였고, 표정언어의 수준은 매우 그렇다 5점, 그렇다 4점, 보통이다 3점, 그렇지 않다 2점, 전혀 그렇지 않다 1점으로 점수를 부여하였다. 점수가 높을수록 표정언어의 수준이 높은 것을 의미한다.

<표Ⅲ-5> 표정 언어 문항 구성

영역	문항
표정언어	1.나는 자연스런 시선 처리를 하며 대화에 임한다. 2.나는 상대방의 눈을 주로 응시하며 대화에 임한다. 3.나는 상대방이 이야기 할 때 고개를 끄덕이며 호응을 한다. 4.나는 평상시에 미소를 자주 짓는다.

(2) 대인관계문제

대인관계문제에 관한 문항의 내용은 원장, 부모, 동료교사, 영유아로 대상을 나누어 구성하였다. 문항은 탐색적 연구결과에서 표정언어와 상관성이 높게 나타난 11문항으로 구성하였다. 위축성향 3문항, 공감능력결핍 4문항, 자기주장결여 4문항이다. 대인관계문제를 측정하기 위한 질문은 각 대상별로 11문항씩 총 44 문항으로 원장, 부모, 동료교사, 영유아로 대상을 달리하여 측정하는 것이므로 대상에 맞게 질문의 표현 방법을 약간씩 달리하였으나 질문이 가지고 있는 의미는 그대로 나타나도록 하였다. 대인관계문제의 문항은 5점 리커트(Likert)척도로 측정하였고, 대인관계 문제 수준을 기준으로 매우 그렇다 5점, 그렇다 4점, 보통이다 3점, 그렇지 않다 2점, 전혀 그렇지 않다 1점으로 점수를 부여하였다. 점수가 높을수록 대인관계문제 수준이 높은 것을 의미한다.

<표Ⅲ-6> 대인관계 문제 문항 구성

영역		문항
원장과의 관계	위축성향	원장님 앞에서 내 주장을 내세우기가 어렵다. 원장님을 너무 어려워한다. 원장님 앞에서 당당하지 못하다.
	공감능력결핍	원장님의 입장을 지지해줄기가 어렵다. 원장님에게 애정을 느끼기가 어렵다. 원장님에게 친근감을 느끼기가 어렵다. 원장님의 요구를 먼저 들어줄기가 어렵다.
	자기주장	원장님의 생각과 감정에 너무 많이 영향을 받는다. 원장님의 말을 쉽게 따른다. 원장님의 의견에 많이 끌려 다닌다.

	결여	원장님에게 자주 이용당한다.
학부모와의 관계	위축성향	학부모 앞에서 내 주장을 내세우기가 어렵다. 학부모를 너무 어려워한다. 학부모 앞에서 당당하지 못하다.
	공감능력결핍	학부모의 입장을 지지해줄기가 어렵다. 학부모에게 애정을 느끼기가 어렵다. 학부모에게 친근감을 느끼기가 어렵다. 학부모의 요구를 먼저 들어줄기가 어렵다.
	자기주장결여	학부모의 생각과 감정에 너무 많이 영향을 받는다. 학부모의 말을 쉽게 따른다. 학부모들의 의견에 많이 끌려 다닌다. 학부모에게 자주 이용당한다.
교사와의 관계	위축성향	동료들 앞에서 내 주장을 내세우기가 어렵다. 동료들을 너무 어려워한다. 동료들 앞에서 당당하지 못하다.
	공감능력결핍	동료들의 입장을 지지해줄기가 어렵다. 동료들에게 애정을 느끼기가 어렵다. 동료들에게 친근감을 느끼기가 어렵다. 동료들의 요구를 먼저 들어줄기가 어렵다.
	자기주장결여	동료들의 생각과 감정에 너무 많이 영향을 받는다. 동료들의 말을 쉽게 따른다. 동료들에게 많이 끌려 다닌다. 동료들에게 자주 이용당한다.
영유아와의 관계	위축성향	아이들이 내앞에서 자기 주장을 내세우기가 어렵다. 아이들이 나를 너무 어려워한다. 아이들이 내 앞에서 당당하지 못하다.
	공감능력결핍	아이들의 입장을 지지해줄기가 어렵다. 아이들에게 애정을 느끼기가 어렵다. 아이들에게 친근감을 느끼기가 어렵다. 아이들의 요구를 먼저 들어줄기가 어렵다.
	자기주장결여	아이들이 내 생각과 감정에 너무 많이 영향을 받는다. 아이들이 나의 말을 너무 쉽게 따른다. 아이들이 나에게 너무 많이 끌려 다닌다.

(3) 설문지 구성 및 신뢰도

본 연구의 문항은 탐색적 연구에서 유의미하게 나온 표정언어와 3가지 대인관계 문제 영역으로 문항을 구성하였으며, 각 설문 문항들은 모두 5점 리커트(Likert) 척도로 측정하였다. 각 영역별 신뢰도 검증결과 표정언어의 경우 전체 .720, 원장과의 관계 .915, 학부모와의 관계 .938, 교사와의 관계 .907, 영유아와의 관계는 .820으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

<표 III-7> 설문지 구성 및 신뢰도(Reliability)

구성 항목		문항수	신뢰도
일반적 사항		3개	
표정언어		4개	0.720
원장과의 관계	위축성향	3개	0.865
	공감능력결핍	4개	0.917
	자기주장결여	4개	0.797
	합계		0.915
학부모와의 관계	위축성향	3개	0.849
	공감능력결핍	4개	0.914
	자기주장결여	4개	0.876
	합계		0.938
교사와의 관계	위축성향	3개	0.845
	공감능력결핍	4개	0.901
	자기주장결여	4개	0.870
	합계		0.907
영유아와의 관계	위축성향	3개	0.724
	공감능력결핍	4개	0.853
	자기주장결여	3개	0.702
	합계		0.820
총계		50개	

2) 질적연구

본 연구를 위한 자료수집방법으로는 반 구조화된 면접법을 사용하였다. 연구자가 비언어적 커뮤니케이션과 대인관계 문제에 대해 묻고 싶은 질문의 내용을 정해놓고 그 내용에 대해 자유로운 형식으로 질문한 후 대한 교사들의 경험이나 견해를 그들의 말로 직접 기술하도록 하였다. 이러한 방법을 쓰게 된 이유는 질적 연구방법이 연구대상자의 실제(reality)를 충분히 기술하고 의미를 발견할 수 있도록 개방하기 때문(김현경, 2011)이다. 면접질문은 노홍선(2007)의 연구에서 사용된 문항을 토대로 본 연구의 목적에 맞게 일부 수정, 보완하여 사용하였다. 사전에 작성된 질문 목록은 표정에 대한 자신의 경험과 생각, 업무와의 연관성, 대인관계문제와의 연관성 등으로 구성하였다. 사전 질문 목록을 중심으로 면접이 이루어졌으나 연구 참여자의 자연스러운 반응을 이끌어내어 그들의 경험과 인식이 충분히 표출될 수 있도록 면접과정에서 순서와 내용은 융통성 있게 변경하여 진행하였다.

질적 연구는 양적연구에서 밝혀내지 못했던 표정언어에 대한 생각과 대인관계문제와의 관련성에 대한 교사, 원장, 학부모들의 구체적이고 경험적인 생각을 알아보고자 이루어졌다.

조사대상자의 연락처와 인구통계학적 변수를 질문지에 표시하게 한 후 다음의 질문내용을 토대로 반구조적인 면접법으로 진행하였다.

<표Ⅲ-8> 면접 시 질문 목록

대상	질문 내용	
교사	표정언어	보육교사의 표정은 중요하다고 생각하시나요? 보육교사로서 자신의 표정은 어떻다고 생각하시나요?
	표정언어 & 대인관계문제	표정언어와 대인관계문제와 관계가 있다고 생각하시 나요?
원장	표정언어	보육교사의 표정은 중요하다고 생각하시나요? 보육교사의 표정에 따라 원장님은 어떤 반응을 보이 시나요?
	표정언어 & 대인관계문제	표정언어와 대인관계문제와 관계가 있다고 생각하시 나요?
학부모	표정언어	보육교사의 표정은 중요하다고 생각하시나요? 보육교사의 표정에 따라 부모님은 어떤 반응을 보이 시나요?
	표정언어 & 대인관계문제	표정언어와 대인관계문제와 관계가 있다고 생각하시 나요?

3. 자료분석

1) 양적연구

본 연구의 자료 분석을 위한 통계처리는 SPSS 17.0과 AMOS 20.0을 이용하여 전산처리하였으며, 조사 대상자의 인구통계학적 변수에 대한 빈도분석과 표정언어와 대인관계문제 수준의 신뢰도 분석 및

기술통계량, 상관분석, 정준상관분석, 구조방정식 모델링을 실시하였다. 분석 수행 절차는 다음과 같다.

첫째, 문항들 간의 내적 일관성을 알아보기 위하여 Cronbach'a를 구하였다.

둘째, 인구통계학적 변수, 표정언어의 하위 요인별 수준, 대상별 대인관계문제 수준에 대한 기초분석으로 빈도 및 기술통계량을 살펴보았다.

셋째, 보육교사의 표정언어와 대상별 대인관계문제 수준과의 관계를 알아보기 위하여 상관분석, 정준상관분석을 실시하였다.

넷째, 보육교사의 표정언어와 대상별 대인관계문제의 관계 수준 차이를 알아보기 위하여 구조방정식 모델링을 실시하였다.

2) 질적연구

심층면접은 주제의 개념을 새롭게 하고 확장하며 풍부하게 하는 특징(손민호, 2004)을 가지고 있어 1, 2차 연구에서 발견하지 못했던 연구 참여자들의 인식과 경험, 정서를 파악하는데 유용하게 사용되었다.

인간은 이야기하기를 통해 자신의 경험에 대한 의미를 만들어 가며, 이야기를 통해 나타난 내용의 탐구는 경험과 삶을 이해하기 위한 하나의 방법(Connelly & Clandinin, 1990)이므로 보육교사와 원장, 부모의 생각과 정서를 이해하는데 심층면접이 효과적인 방법이라 생각되어 연구를 실시하였다.

(1) 전사 및 메모

질적 연구 분석의 첫 번째 단계로 전사와 메모작업을 실시하였다. 이 단계는 수집된 자료들을 컴퓨터 파일에 깨끗하게 정리하여 기록하고 저장하는 작업으로서 가장 기초적인 분석 단계에 속한다(김영천, 2006). 현장에서 녹음된 자료는 전사한 뒤 한글 파일로 폴더를 생성하여 저장하였다. 저장된 자료 안에는 현장의 상황이나 느낌, 연구자가 면접 시 중요하다고 판단된 내용이나 평가 등을 포함하여 첨부하였다.

(2) 코딩

질적 연구 분석의 두 번째 단계로 전사된 자료의 내용 속에서 주제를 찾는 작업을 실시하였다. 코딩은 수집되고 전사된 자료들을 계속 읽으면서 자료 속에 내재된 주제를 찾아내는 과정으로서 텍스트가 담고 있는 메시지와 의도 그리고 의미가 무엇인가를 최초로 개념화시키는 작업이다(김영천, 2006). 초기 코딩 작업으로 전사된 자료를 반복적으로 읽어가며 의미 있는 부분이나 내용에 세그멘팅(Segmenting)작업을 반복하였고, 연구문제의 목표에 따라 연구자에게 필요한 자료와 필요하지 않은 자료들을 구분하여 정리하는 작업을 하였다. 초기 코딩 작업을 거친 후에는 심층코딩 단계로 들어갔는데 초기 코딩 시 계속적으로 나타난 중심 주제어를 중심으로 새로운 포괄적 코딩을 만드는 작업을 하여 내용과 의미를 범주화 하였다.

(3) 주제 선정

질적 연구 분석의 세 번째 단계로 범주화된 자료를 토대로 주제를

선정하는 작업을 실시하였다. 주제는 범주 또는 개념이라고 지칭하는데 Creswell(2005)은 데이터베이스에 수집된 모든 자료들 중에서 그 자료들이 나타내려고 하는 중요한 아이디어를 만들어 내기 위하여 연결되거나 응축되는 유사한 코드들의 모임이라고 정의 내린다(김영천, 2006). 주제별 약호화의 단계를 거친 일련의 코드들이 어떤 특징과 관계를 가지고 있는지, 혹은 어떤 공통의 메시지를 전달하는 지를 분석하여 추론하는 과정을 반복하였다. 연구자는 수집된 자료들의 내용을 포괄적으로 설명할 수 있는 주제를 정하였고, 코드들이 객관화된 주제에 포함될 수 있는지를 다시 검토하는 작업을 거쳤다.

앞서 언급한 세 단계의 분석 절차를 거쳐 보육교사, 원장, 부모의 견해를 체계적으로 정리하고 새로운 범주화시킬 수 있었다.

IV. 연구 결과

1. 양적 연구

1) 표정언어의 수준

<표IV-1>에 나타난 바와 같이 표정언어의 경우 평균 3.81로서 높은 수준을 보였으며 하위 요인으로는 고개 호응이 4.38로 가장 높게 나타났다. 따라서 보육교사는 표정언어의 수준이 높고 고개 호응을 가장 잘 하고 있다고 말할 수 있다. 이는 선행연구(권혜진, 2013; 황해익 외, 2012; 서현 외, 2012) 연구에서 나타난 바와 같이 보육교사는 밝은 표정을 짓는 것이 원장과 부모, 교사들 사이에서 요구되고 있었다. 따라서 보육교사는 직업의 특성상 표정언어의 수준이 높고 영유아의 말이나 부모와의 대화에 호응을 해주어야 하는 상황이 많으므로 고개 호응을 잘하고 있는 것으로 보여 진다.

<표IV-1> 표정언어 수준

(N=232)

	영역	M	SD	순위
표정언어	시선처리	3.38	.86	3
	눈응시	4.12	.74	2
	고개호응	4.38	.63	1
	미소	3.34	.77	4
	평균	3.81	.56	

2) 대상별 대인관계 문제수준

대상별 대인관계문제는 <표IV-2>에 나타난 바와 같이 원장과의 관계에 대한 문제 수준이 3.44로 가장 높게 나타났고, 다음으로는 학부모(3.08), 교사(2.15), 영유아(2.07) 순으로 나타났다. 영유아와의 문제 수준이 가장 낮게 나타난 이유는 보육교사는 영유아를 좋아하고 사랑하는 마음을 기본적으로 가지고 있는 사람들이 선택했을 직업이라 생각되므로, 영유아와의 문제를 스트레스로 받아들이지 않거나, 영유아는 지위나 연령면에서 낮은 위치에 있으므로 영유아와의 문제 상황에서는 교사가 능동적으로 해결해 나갈 수 있는 사례가 많기 때문이 아닐까 한다.

<표IV-2> 대상별 대인관계 문제 수준 (N=232)

영역		M	SD	순위
원장과의 관계	위축성향	3.47	.90	2
	공감능력결핍	3.22	.95	3
	자기주장결여	3.63	.82	1
	평균	3.44	.76	
학부모와의 관계	위축성향	2.93	.79	3
	공감능력결핍	3.10	.84	2
	자기주장결여	3.16	.82	1
	평균	3.08	.74	
동료 교사와의 관계	위축성향	2.10	.64	2
	공감능력결핍	2.06	.65	3
	자기주장결여	2.28	.69	1
	평균	2.15	.55	
영유아와의 관계	위축성향	1.95	.55	2
	공감능력결핍	1.75	.53	3
	자기주장결여	2.62	.68	1
	평균	2.07	.45	

반면, 원장과의 대인관계 문제 수준이 가장 높은 것으로 나타났는데 이는 대상 중 연령이나 경력 등이 우위에 있고 직장 내의 업무를 지시하고 평가하는 위치에 있는 사람이 원장이므로 보육교사가 대인관계로 인한 문제 수준을 가장 높게 느낀다고 생각된다. 대인관계문제의 하위요인 중에는 자기주장결여의 문제수준이 가장 높은 것으로 나타났다. 따라서 보육교사들은 원장과의 대인관계에서 의견이 다르거나 갈등이 있을 때 순응해야 함과 자신을 희생해가며 보육업무를 수행하거나 원장의 지시에 따라야 하는 부분에서 문제수준을 높게 느끼고 있다고 할 수 있다. 최윤희(2013)는 상호작용 하는 사람들 사이에 다른 점이 많으면 많을수록 기대되는 사회적 역할과 규범을 예측하기가 어려워지고 기대되는 것이 무엇인지 감지할 수 없게 되면 좌절감을 경험하게 된다고 하였다. 이처럼 보육교사와 원장은 나이, 경력, 직장 내 위치와 역할 등 다른 점이 많은 집단이므로 이로 인해 대인관계문제 수준이 높게 인식되는 것으로 보여 진다.

3) 표정언어와 대인관계 문제 수준과의 관계

<표IV-3>에 나타난 바와 같이 표정언어 수준과 대인관계문제 수준과의 상관성이 가장 높게 나온 대상은 원장(.421)으로 나타났으며, 다음으로 교사(.384), 학부모(.351), 영유아(.202) 순으로 나타났다. 이로 인해 보육교사의 표정이 좋지 않을수록 원장과의 문제가 생길 소지가 크다는 것을 알 수 있다. 이는 권혜진(2013)의 연구에서 원장들은 보육교사의 표정이 밝고 부드러워야 영유아에게 좋은 영향을 미치고, 보육교사에게는 영유아 관리 뿐 아니라 학부모관리도 중요한

업무이므로 학부모와의 오해의 소지를 줄이기 위해서도 표정관리가 중요하다고 강조한 연구결과와도 부합된다. 이러한 연구결과에서 알 수 있듯이 원장들은 보육교사의 표정언어에 대한 기대감이 크므로 보육교사의 표정이 원장의 기대에 부응하지 못할 때 원장은 불만스럽게 생각하고 그로인해 문제가 생길 소지가 클 수 있을 것이라 생각된다.

<표 IV-3> 표정언어와 대인관계 문제 수준의 상관관계 (N=232)

	표정언어	원장과의 관계	학부모와의 관계	교사와의 관계	영유아와의 관계
표정언어	1				
원장과의 관계	.421**	1			
학부모와의 관계	.351**	.643**	1		
교사와의 관계	.384**	.280**	.279**	1	
영유아와의 관계	.202**	.071	.094	.358**	1

** p<.01 (표정언어 역코딩 기준임)

대인관계문제 수준의 대상간 상관 관계를 <표IV-3>에서 살펴보면 원장과 학부모에 대한 대인관계 수준이 .643의 상관성을 보였고, 교사와 영유아와의 관계 수준도 .358의 상관성을 나타내었다. 이는 보육교사가 대하는 대상 중 원장과 학부모, 교사와 영유아가 비슷한 관계 속성을 보이고 있음을 의미한다. 즉, 원장과 학부모는 상하 관계로 비슷한 관계 속성을 보이고, 동료 교사와 영유아는 평행적이고 수평적인 관계로 비슷한 관계 속성을 가지고 있기 때문일 것이라 생각된다. 그렇다면 각 대상별 표정언어를 이루는 요소들(시선, 눈응시, 고개호응, 미소)이 대인관계 속성들(위축성향, 공감능력결핍, 자기주장결여)과 어떠한 상관관계를 갖는지 알아보기 위하여 정준상관분석

을 실시하였다. 정준상관분석은 두 변수집단간의 관계를 파악하는데 유용한 분석으로서 다차원에 놓은 두 변수 집단 간의 관계를 저차원의 정준변수 쌍(정준함수)으로 전환하여 관계를 설명할 수 있으며 정준상관계수가 정준변수간의 상관성을 나타낸다. 정준변수와 정준상관계수를 구하는 단계는 첫 번째로 상관성을 최대화 하는 한쌍의 선형결합식을 결정한 후 첫 번째로 선택된 선형결합식과 독립이면서 그 다음으로 큰 상관계수를 갖는 선형결합식을 찾는다. 이렇게 찾은 변수들의 선형결합식을 정준함수(canonical function)라고 하고 이들의 상관계수를 정준상관계수(canonical correlation)라고 하는데 정준상관계수는 두 변수집단간의 연관성 정도를 나타낸다. 각 변수의 상대적인 중요도를 결정하기 위해 정준함수들을 조사할 때 사용되는 3가지 방법으로는 정준가중치(canonical weight 혹은 standardized coefficients), 정준부하량(canonical loadings 혹은 structure correlations), 정준교차부하량(canonical cross-loadings)을 들 수 있다. 그러나 정준가중치의 경우 작은 값을 가지거나 부호가 다른 값을 가지는 변수들에 대한 해석의 한계와 표본에 따라 불안정한 결과로 인해 정준부하량이 결과 해석에 널리 사용되고 있으며 그 절대값이 0.4 이상이면 정준변량을 설명하는 중요 변수로 간주된다. 한편 정준교차부하량은 개별 종속 변수(대인관계 변수집단)를 독립변수(표정언어 변수집단)들로 구성된 독립정준변량과 직접 연관시키고(역으로 개별 독립변수를 종속정준변량에 연관시킴) 있어서 전통적인 부하량이 가지는 중간단계를 제거함으로써 한층 직접적인 값을 제공하여 가장 많이 선호되고 있다. 정준상관분석은 정준상관계수와 중복성지수의 값의 크기를 통해 평가되며, 중복성 지수는 한 변수의 변수 세트에 대한 분산량이 다른 변수

세트와 얼마나 공유되어지는 가를 나타낸다. 각 변수의 변수 세트에 대한 상대적인 중요성은 정준부하량과 정준교차부하량으로 나타낼 수 있는데 정준교차부하량은 정준부하량보다 더 보수적이어서 정준부하량 보다 낮은 값을 가진다(차석빈 외, 2001). 따라서 본 연구에서는 정준상관계수가 유의하면서 중복성지수가 .01 이상인 정준함수를 도출한 후 타당성을 높이기 위하여 교차부하량의 절대값이 .3 이상인 표준화 정준계수의 값을 기준으로 결과를 해석하였다. 표정언어와 원장과의 관계에 대한 정준상관분석 결과 3개의 정준함수가 도출되었으나 2개의 정준함수가 유의적인 결과를 보였으며, 이들 중 교차부하량의 절대값이 .3이상인 표준화정준계수를 토대로 살펴보면 첫 번째 정준함수의 정준상관계수는 유의수준 .001에서 .539로 나타나 표정언어 요소들과 원장과의 관계 요인간에 비교적 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 정준함수1의 중복성 지수는 표정언어의 12.7%의 분산이 원장과의 관계에 의해 설명되고 있음을 보여주며, 상대적으로 원장과의 관계의 20% 분산이 표정언어에 의해 설명되고 있다. 구체적으로는 표정언어 요소 중 시선처리(-0.782), 미소(-0.232)순으로 대인관계에서는 공감능력결핍(-0.749),자기주장결여(-0.193), 위축성향(-0.175)순으로 높은 표준화 정준계수를 보여주고 있다. 따라서 <표 IV-4>에서 나타난 바와 같이 시선처리에 대한 표정언어가 원장에 대한 공감능력과 가장 큰 영향관계를 나타내고 있음을 알 수 있다. 이는 원장의 입장을 지지하고 요구를 들어주는데 어려움을 느끼고, 원장에게 애정과 친근감을 느끼지 못하므로 나타나는 공감능력 결핍이 원장과의 관계에서의 시선처리를 부자연스럽게 하는 것으로 보인다.

<표 IV-4> 표정언어와 대인관계문제의 정준상관분석 - 원장

(N=232)

구분	정준함수1			정준함수2		
	표준화 정준계수	정준 부하량	정준 교차 부하량	표준화 정준계수	정준 부하량	정준 교차 부하량
표정언어						
시선처리	-0.782	-0.952	-0.513 ^a	0.716	0.145	0.039
눈응시	-0.283	-0.536	-0.289	-0.73	-0.77	-0.208
고개호응	0.206	-0.275	-0.148	-0.434	-0.682	-0.184
미소	-0.232	-0.692	-0.373 ^a	-0.248	-0.154	-0.042
중복성 지수		.127			.02	
대인관계						
위축성향	-0.175	-0.782	-0.422 ^a	0.367	0.332	0.09
공감능력결핍	-0.749	-0.968	-0.522 ^a	-1.017	-0.244	-0.066
자기주장결여	-0.193	-0.717	-0.386 ^a	0.973	0.648	0.175
중복성 지수		.2			.014	
정준상관계수		.539			.271	
Wilks의 람다		.655			.923	
X2		95.981***			18.156**	
자유도		12			6	

** p<.01 *** p<.001

주) 표정언어의 각 변수는 역코딩 기준임

a : |정준교차부하량|>.3

표정언어와 학부모와의 관계의 경우 2개의 정준함수가 유의적인 결과를 보였으며, 이들 중 교차부하량의 절대값이 .3이상인 표준화정준계수를 토대로 살펴보면 첫 번째 정준함수의 정준상관계수는 유의수준 .001에서 .587로 나타나 <표 IV-5>에서 나타난 바와 같이 표정언어 요소들과 학부모와의 관계 요인 간에 비교적 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 정준함수1의 중복성 지수는 표정언어의 14.1%의 분산이 학부모와의 관계에 의해 설명되고 있음을 보여주며, 상대적으로 학부모와의 관계의 22.4% 분산이 표정언어에 의해 설명되고 있다. 구체적으로는 표정언어 요소 중 시선처리(-0.895), 미소(-0.209)

순으로 대인관계에서는 위축성향(-0.985), 공감능력결핍(-0.172), 자기주장결여(0.165) 순으로 높은 표준화 정준계수를 보여주고 있다. 즉, 시선처리에 대한 표정언어가 학부모에 대한 위축성향과 가장 큰 영향관계를 나타내고 있다. 이는 보육교사가 학부모와의 관계에서 자기주장을 내세우고 당당하기보다는 학부모의 요구를 들어주고 질 좋은 보육서비스를 제공해야 하는 위치에 있기 때문이라고 보여진다. 즉, 학부모를 어려워하고 자신의 주장을 내세우는데 소극적이며, 당당하지 못하여 위축된 성향이 많이 나타날 수록 학부모를 대할 때의 시선처리가 자연스럽지 못하므로, 학부모와의 관계 개선을 통한 표정언어 활용능력 향상이 요구된다.

<표 IV-5> 표정언어와 대인관계의 정준상관분석 - 학부모 (N=232)

구분	정준함수1			정준함수2		
	표준화 정준계수	정준 부하량	정준 교차 부하량	표준화 정준계수	정준 부하량	정준 교차 부하량
표정언어						
시선처리	-0.895	-0.982	-0.577 ^a	0.544	-0.008	-0.002
눈응시	-0.001	-0.365	-0.214	-0.925	-0.893	-0.201
고개호응	0.083	-0.264	-0.155	-0.215	-0.626	-0.141
미소	-0.209	-0.681	-0.4 ^a	-0.206	-0.211	-0.047
중복성 지수		.141			.016	
대인관계						
위축성향	-0.985	-0.992	-0.583 ^a	-0.58	0.095	0.021
공감능력결핍	-0.172	-0.745	-0.437 ^a	-0.555	0.164	0.037
자기주장결여	0.165	-0.64	-0.376 ^a	1.546	0.742	0.167
중복성 지수		.224			.01	
정준상관계수		.587			.225	
Wilks의 람다		.612			.934	
X2		111.563***			15.473*	
자유도		12			6	

* p<.05 *** p<.001

주) 표정언어의 각 변수는 역코딩 기준임

a : |정준교차부하량|>.3

표정언어와 동료 교사와의 관계의 경우 2개의 정준함수가 유의적인 결과를 보였으며, 이들 중 교차부하량의 절대값이 .3이상인 표준화정준계수를 토대로 살펴보면 첫 번째 정준함수의 정준상관계수는 유의수준 .001에서 .416으로 나타나 표정언어 요소들과 교사들과의 관계 요인 간에 보통의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 정준함수1의 중복성 지수는 표정언어의 9.3%의 분산이 교사와의 관계에 의해 설명되고 있음을 보여주며, 상대적으로 교사와의 관계의 11.4% 분산이 표정언어에 의해 설명되고 있다. 구체적으로는 <표 IV-6>에 나타난 바와 같이 표정언어 요소 중 눈 응시(-0.448)와 대인관계에서는 위축성향(-0.619), 공감능력결핍(-0.469)순으로 높은 표준화 정준계수를 보여주고 있다. 특히 눈 응시에 대한 표정언어가 교사관계에 대한 위축성향과 가장 큰 영향관계를 나타내고 있다. 이는 교사들 간 친밀감이 부족하여 관계에서 어려움을 느끼거나, 당당하지 못하고 자기주장을 내세우기가 어려울 때는 동료 간 눈 응시를 하지 않는 것을 말한다. 동료들과의 관계는 상하관계가 아닌 평행관계이다. 수평관계는 상하관계보다 친밀감을 느끼기에 더욱 용이하므로 서로 동등한 관계에서 자신의 주장을 내세우고 협력하게 되는 것인데, 동료들과의 관계에서 위축성향으로 문제를 겪는 경우에는 눈 응시를 하지 않고 회피하는 성향을 나타내는 것으로 보여진다.

<표 IV-6> 표정언어와 대인관계문제의 정준상관분석 - 교사 (N=232)

구분	정준함수1			정준함수2		
	표준화 정준계수	정준 부하량	정준 교차 부하량	표준화 정준계수	정준 부하량	정준 교차 부하량
표정언어						
시선처리	-0.183	-0.692	-0.288	-0.158	-0.236	-0.061
눈응시	-0.448	-0.808	-0.336 ^a	1.017	0.584	0.151
고개호응	-0.286	-0.708	-0.294	-0.3	0.093	0.024
미소	-0.43	-0.718	-0.298	-0.696	-0.569	-0.147
중복성 지수		.093			.012	
대인관계						
위축성향	-0.619	-0.913	-0.38 ^a	-1.12	-0.24	-0.062
공감능력결핍	-0.469	-0.834	-0.347 ^a	0.32	0.236	0.061
자기주장결여	-0.065	-0.668	-0.278	1.132	0.58	0.15
중복성 지수		.114			.01	
정준상관계수		.416			.259	
Wilks의 랏다		.771			.932	
X2		59.172***			16.096*	
자유도		12			6	

* p<.05 *** p<.001

주) 표정언어의 각 변수는 역코딩 기준임

a : |정준교차부하량|>.3

표정언어와 영유아와의 관계의 경우 1개의 정준함수가 유의적인 결과를 보였으며, 교차부하량의 절대값이 .3이상인 표준화정준계수를 토대로 살펴보면 첫 번째 정준함수의 정준상관계수는 유의수준 .001에서 .483으로 나타나 표정언어 요소들과 영유아들과의 관계 요인 간에 보통이상의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 정준함수1의 중복성 지수는 표정언어의 10.9%의 분산이 영유아와의 관계에 의해 설명되고 있음을 보여주며, 상대적으로 영유아와의 관계의 6.7% 분산이 표정언어에 의해 설명되고 있다. 구체적으로는 표정언어 요소 중 눈응시(-0.832), 고개호응(-0.079)순으로 대인관계에서는 공감능력결핍

(-1.138)이 높은 표준화 정준계수를 보여주고 있다. 특히 <표 IV-7>에 나타난 바와 같이 눈 응시에 대한 표정언어가 영유아와의 관계에 대한 공감능력결핍과 가장 큰 영향관계를 나타내고 있다. 이는 보육교사가 영유아의 눈을 주로 응시하며 대화에 임할 때, 영유아들은 보육교사에게 애정과 친근감을 느끼고, 보육교사의 입장을 이해하여 교사의 요구에 잘 따르는 것을 의미한다. 따라서 보육교사의 상호작용 능력을 향상시키기 위해서는 ‘눈 맞춤’, ‘응시 요령’, ‘눈빛으로 표현하기’ 등 눈과 관련된 커뮤니케이션 능력을 강화해야 함을 시사한다.

<표 IV-7> 표정언어와 대인관계문제의 정준상관분석 - 영유아 N=232)

구분	정준함수1			정준함수2		
	표준화 정준계수	정준 부하량	정준 교차 부하량	표준화 정준계수	정준 부하량	정준 교차 부하량
표정언어						
시선처리	-0.233	-0.592	-0.286	-0.284	-0.234	-0.033
눈응시	-0.832	-0.972	-0.47 ^a	0.892	0.132	0.019
고개호응	-0.079	-0.65	-0.314 ^a	-1.168	-0.7	-0.1
미소	-0.004	-0.379	-0.183	0.159	-0.012	-0.002
중복성 지수		.109			.003	
대인관계						
위축성향	0.277	-0.231	-0.112	-1.021	-0.504	-0.072
공감능력결핍	-1.138	-0.891	-0.43 ^a	0.397	0.05	0.007
자기주장결여	0.348	0.143	0.069	0.825	0.565	0.081
중복성 지수		.067			.004	
정준상관계수		.483			.143	
Wilks의 람다		.746			.973	
X2		66.369***			6.097	
자유도		12			6	

*** p<.001

주) 표정언어의 각 변수는 역코딩 기준임

a : |정준교차부하량|>.3

즉, 원장과 학부모의 경우 공통적으로 표정언어 중 시선처리가 대인관계와 영향관계가 높은 요소로서 나타난데 반해 대상에 따른 관계요인은 원장의 경우 공감능력결핍으로 학부모의 경우 위축성향으로 다르게 나타났다. 이는 원장의 입장을 지지하고 요구를 들어주는데 어려움을 느끼고, 원장에게 애정과 친근감을 느끼지 못하므로 나타나는 공감능력 결핍이 원장과의 관계에서의 시선처리를 부자연스럽게 하는 것으로 보인다. 또한 학부모를 어려워하고 자신의 주장을 내세우는데 소극적이며, 당당하지 못하여 위축된 성향이 많이 나타날 수록 학부모를 대할 때의 시선처리가 자연스럽게 못하다는 것을 유추할 수 있다. 사람들은 보통 상대방의 의견에 공감을 할 때 시선으로 긍정적인 반응을 보이거나 동의의 표현을 한다. 또한 상대방 앞에서 위축될 때 시선처리가 불안해지고, 자연스럽게 당당한 시선처리가 어려워진다. 따라서 시선처리가 공감능력과 위축성향과 관련이 높게 나온 것은 당연한 결과로 보여진다. 한편, 동료 교사와 영유아의 경우 공통적으로 표정언어 중 눈응시가 대인관계와 영향관계가 높은 요소로서 나타난데 반해 대상에 따른 관계요인은 교사의 경우 위축성향으로 영유아의 경우 공감능력결핍으로 다르게 나타났다. 이는 교사들간 친밀감이 부족하여 관계에서 어려움을 느끼거나, 당당하지 못하고 자기 주장을 내세우기가 어려울 때는 동료 간 눈응시를 하지 않는 것을 말한다. 또한 보육교사가 영유아의 눈을 주로 응시하며 대화에 임할 때, 영유아들은 보육교사에게 애정과 친근감을 느끼고, 보육교사의 입장을 이해하여 교사의 요구에 잘 따르는 것을 의미한다. 관계 속성이 비슷한 교사와 영유아는 원장이나 부모보다 관계가 편안한 존재이다. 사람은 어려운 사람의 눈을 바라보고 오래도록

응시하며 말하는 것이 어렵다. 그러나 동료나 자신보다 어린 사람을 응시하는 것은 상대적으로 쉽게 여겨진다. 특히, 눈 맞춤은 상대방에 대한 관심과 호감을 전달하는 방법인 동시에 마음을 사로잡는 도구로 사용되므로 사랑하는 사람 사이에서는 눈 맞춤이 빈번하고 지속 시간도 길다. 따라서 동료나 영유아들에게는 눈 맞춤이 자주 일어나게 된다. 그러나 편안한 관계에서 눈 맞춤이 일어나지 않는다는 것은 상대에게 부정적 이미지를 전해줄 수 있고 그로인해 오해의 소지가 생긴다. 따라서 동료교사나 영유아와 같은 수평적인 관계에서는 눈 맞춤이 대인관계문제와의 관련성이 크다고 생각된다. 한편, 지금까지의 연구결과는 한상완(1993)의 연구에서 정보사서의 표정언어가 이용자에게 만족을 줄 수 있다는 연구결과와 유사한 결과라고 보여진다. 그러나 대다수의 선행연구에서 신체언어 중 표정언어를 따로 구분하지 않고 신체언어에 포함하여 연구 하였으므로, 표정언어가 대인관계문제 수준에 영향을 미친다는 직접적인 연구사례는 없으나 신체언어가 미치는 영향력으로 표정언어의 중요성을 추측해 볼 수 있다. 최희경(2010)과 이승연(2010)의 연구사례에서도 신체언어가 상대방에게 만족을 주고 감정반응에 영향을 미친 것으로 나타났으므로 만족과 감정을 나타내는 시선처리나 눈응시의 중요성을 짐작할 수 있다.

본 연구에서는 표정언어의 하위요인 중 ‘눈’에 의한 신호를 잘 사용하고 해석하는 것이 대인관계에서 관계 수준과 밀접한 관련이 있음을 알 수 있었다. 따라서 표정언어의 하위요인인 ‘눈’에 주목하는 것이 대인관계에서 필요할 것이라 생각된다. 또한, 표정언어 중 시선처리 및 눈 응시와 같이 ‘눈’관련 표정을 잘 관리하는 것이 관계 수준을 향상시키는데 가장 신경써야 할 부분인 것임을 확인할 수 있었

다.

그렇다면 관계 대상에 따라 표정언어 및 대인관계문제가 서로 어떠한 영향력을 보이는지 알아보기 위하여 구조방정식 모형을 실시하였고, 가설적 구조모형적합도 값을 산출한 결과 <표 IV-8>과 같다.

<표 IV-8> 구조모형의 적합도

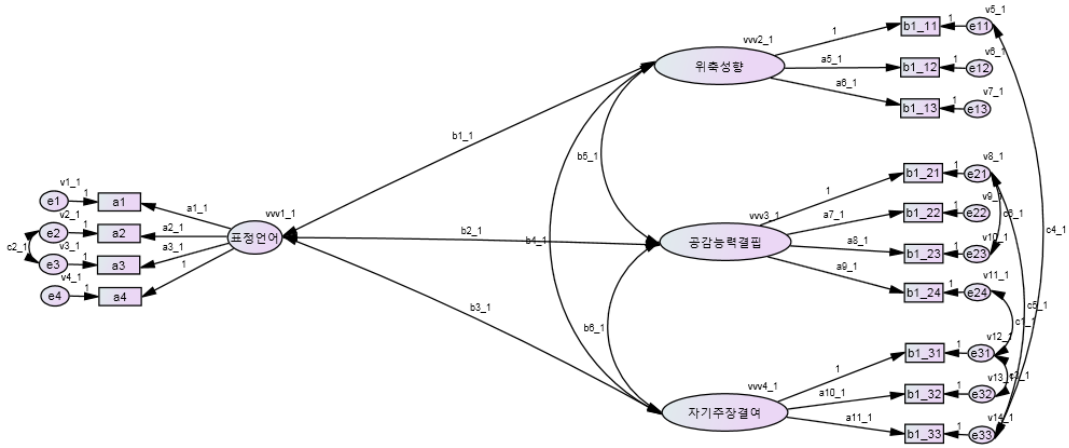
적합도	카이제곱	df	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	RMSEA
Unconstrained	668.8***	272	0.910	0.854	0.911	0.920	0.943	0.041
기준	p>.05		>.9	>.9	>.9	>.9	>.9	<.08

*** p<.001

구조방정식 모형을 수행하기 위해서는 표본수가 200명 이상 (Hoelter, 1983)이어야 하며, 일반적으로 적합도를 나타내는 GFI, AGFI, NFI, TLI, CFI 등의 지수가 .90이상으로 나타날 때 좋은 적합도로 간주할 수 있다. 그리고 모델의 간명성을 고려하는 RMSEA의 경우 .06이하일 때 좋은 적합도로 해석한다. 카이제곱통계량의 경우 표본의 크기에 민감하여 표본의 크기가 커지면 과도하게 추정되는 단점이 있으므로 다른 적합도 지수를 고려하여 최종 판단한다.

<표 IV-8>에서 모형의 적합도 결과를 보면 AGFI가 약간 미흡하지만 다른 적합도 지수는 모두 기준을 충족하여 양호한 적합도를 보이고 있다.

구조방정식 모형의 형태는 <그림 IV-1>과 같다.

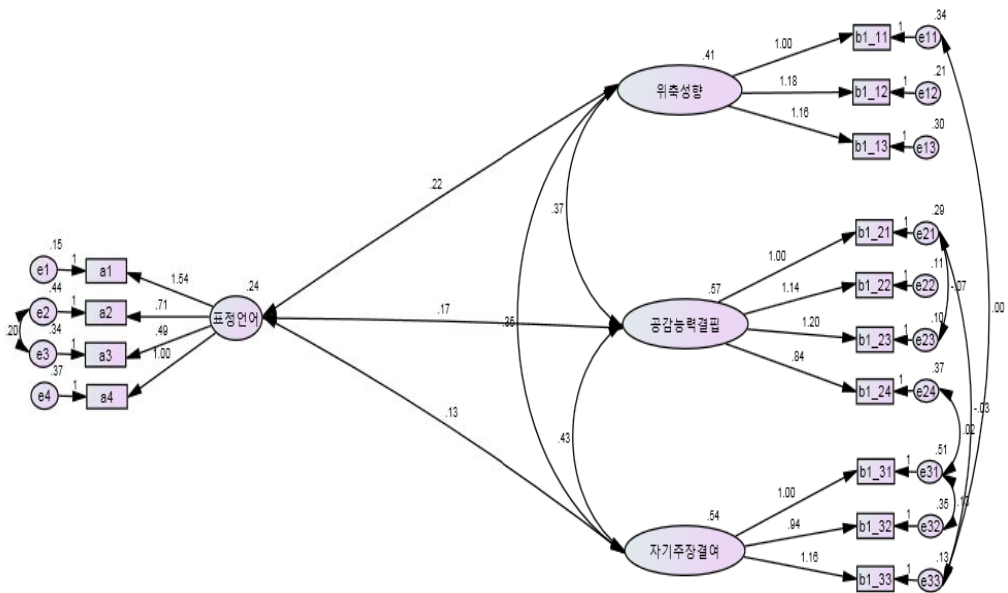


_1 : 원장 _2 : 학부모 _3 : 교사 _4 : 영유아

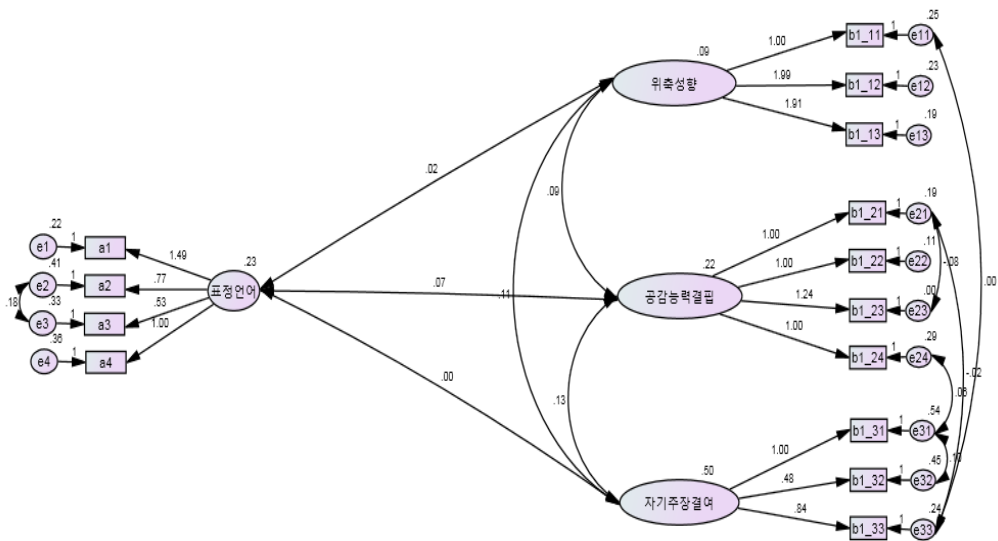
- 1) 요인계수 : a_
- 2) 공분산 : b_
- 3) 오차 분산 : v_
- 4) 잠재변수 분산 : vvv_

<그림 IV-1> 표정언어와 대인관계문제의 구조방정식 모형

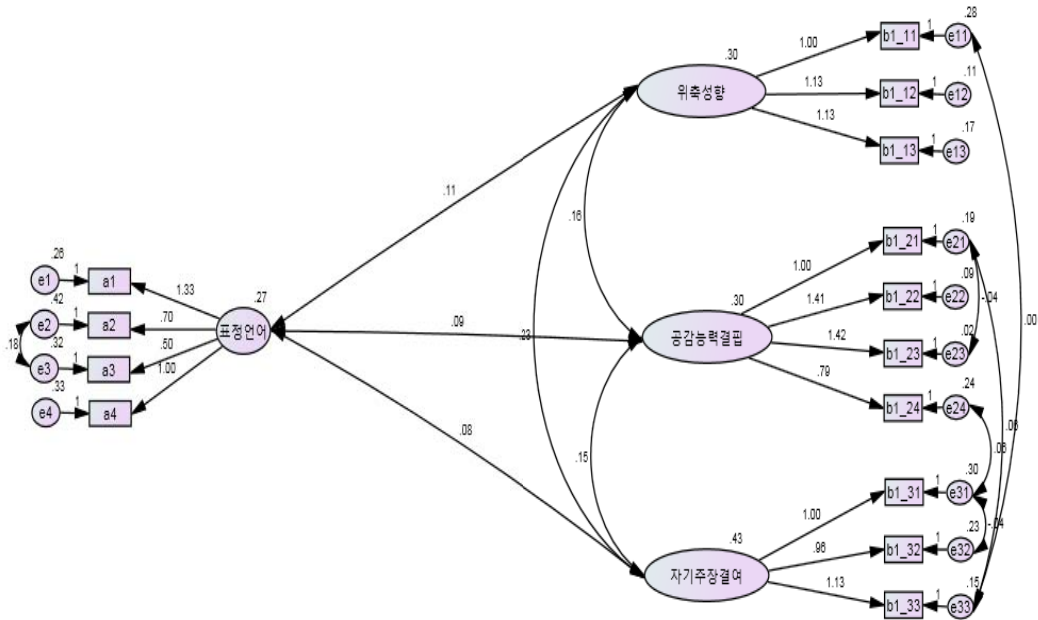
대상별 경로계수에 차이가 있는지를 알아보기 위해 먼저 다중집단 구조모형의 측정동일성을 검증한 결과 적용한 결과 비제약 모델과 요인계수, 공분산, 잠재분산, 오차분산이 대상별(원장, 학부모, 교사, 영유아)로 같다는 제약식 모델임)의 비교에 의한 검정통계량이 유의하게 나타나 대상에 따른 개별 모형으로는 적합하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 다중집단 분석의 경우 집단 수가 많아지거나 모수가 많아지면 적합성이 떨어지는 경향이 있으므로 연구자의 판단 하에 참고적으로 대상별 모수들 간의 차이분석을 살펴보았다.<표 IV-9>



<그림 IV-3 학부모 구조방정식모형>



<그림 IV-4 교사 구조방정식모형>



<그림 IV-5 영유아 구조방정식모형>

<표 IV-10> 다중집단분석 결과

경로	대상별 관계요인의 비표준계수			
	원장	학부모	교사	영유아
r 표정언어 <--> 공감능력결핍	.527*** _{ab}	.450*** _a	.310*** _c	.328*** _c
r 표정언어 <--> 위축성향	.469*** _{ab}	.673*** _a	.404*** _b	.149 _c
r 표정언어 <--> 자기주장결여	.391*** _a	.373*** _a	.223* _{ab}	.013 _b
r 위축성향 <--> 자기주장결여	.703*** _{ab}	.752*** _a	.641*** _b	.523*** _c
r 공감능력결핍 <--> 자기주장결여	.491*** _{ab}	.770*** _a	.428*** _c	.394*** _d
r 공감능력결핍 <--> 위축성향	.729*** _b	.769*** _a	.534*** _c	.628*** _{cd}
표정언어				
a1(시선처리) <-- 표정언어	1.610***	1.699***	1.335***	1.490***
a2(눈 응시) <-- 표정언어	.697***	.676***	.698***	.767***
a3(고개호응) <-- 표정언어	.480***	.476***	.498***	.531***
a4(미소) <-- 표정언어	1	1	1	1

위축성향				
b1_11 <-- 위축성향	1	1	1	1
b1_12 <-- 위축성향	1.167*** _b	1.012*** _b	1.129*** _b	1.993*** _a
b1_13 <-- 위축성향	1.100*** _b	1.004*** _b	1.133*** _b	1.912*** _a
공감능력결핍				
b1_21 <-- 공감능력결핍	1	1	1	1
b1_22 <-- 공감능력결핍	1.046*** _b	1.100*** _b	1.412*** _a	0.996*** _c
b1_23 <-- 공감능력결핍	1.087*** _c	1.096*** _c	1.418*** _{ab}	1.236*** _b
b1_24 <-- 공감능력결핍	.789*** _b	.867*** _b	.785*** _b	1.002*** _a
자기주장결여				
b1_31 <-- 자기주장결여	1	1	1	1
b1_32 <-- 자기주장결여	1.192*** _a	1.004*** _a	.962*** _a	.484*** _b
b1_33 <-- 자기주장결여	1.411*** _a	1.189*** _a	1.126*** _a	.843*** _b

** p<.01 *** p<.001

r : 상관계수

a, b, c, d : 동일 문자는 각 대상 간 계수에 차이가 없음(대응별 모수차이 비교 결과에 의해 구분함)

각 대상별 관계요인의 비표준계수를 대상별로 도출한 후 두 대상 집단끼리 모수를 비교하는 대응별 모수차이 비교방법에 의한 결과가 <표 IV-10>와 같다. 먼저 보육교사의 대상별 각 계수가 영유아를 제외하고 모두 유의하게 나왔는데 영유아의 경우 관계요인에서 다른 대상과 달리 상대적으로 자기주장결여 수준은 낮게 위축성향은 강하게 계수가 추정되었으나 표정언어가 위축성향과 자기주장 결여와의 관계에서는 유의한 연관성이 나타나지 않았다. 또한 표정언어의 각 요소는 관계대상에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 주지는 않았으나 표정언어 요소들 중 ‘시선처리’가 원장(1.610)과 학부모(1.699)관계에서 ‘눈 응시’가 영유아(.767)관계에서 상대적으로 높게 나타났다. 표

표정언어와 공감능력의 관계에 있어서 원장(.527)과 학부모(.450)는 교사(.310)와 영유아(.328)에 비해 높은 관련성을 보였고, 표정언어와 위축성향의 관계에 있어서는 학부모(.673)가 가장 높은 관련성을 보였고 다음으로 원장(.469), 교사(.404), 영유아(.149)순으로 유의한 차이를 보였다. 또한 표정언어와 자기주장결여의 관계에서는 원장(.391)과 학부모(.373)가 교사(.223), 영유아(.013)와 유의한 차이로 관련성을 보였다. 즉, 원장과 학부모의 경우 표정언어와 대인관계문제 요인들이 비교적 높은 관련성을 보여주었고, 교사와 영유아의 경우 상대적으로 낮은 관련성을 보여주었다. 이는 교사의 표정언어가 원장과 학부모와의 대인관계문제와 높은 상관성이 있음을 의미한다. 따라서 원장과 학부모와의 관계에서 보육교사는 어려움을 크게 느낀다(이승미 외, 2009; 최애경, 2005; 이병록, 2011)는 연구에 나타난 바와 같이 보육교사의 갈등요소 중 큰 부분을 차지하고 있는 원장과 학부모와의 대인관계를 원활하게 하기 위해서는 교사의 표정언어 활용능력에 관한 교육이 필요함을 시사한다. 특히 보육교사의 주요 관계 대상인 영유아의 경우 표정언어와 가장 관련 있는 관계 속성이 공감능력으로 나타났으나 원장이나 학부모와의 관계수준만큼 높게 나타나지 않았다. 이는 보육교사가 입장을 지지하고 애정과 친근감을 느끼며 상대방의 요구를 들어주는데 있어 원장과 학부모와의 관계가 어려움을 느끼는 것을 말하며 이로 인해 표정언어의 표현이 어려운 것을 유추할 수 있다. 따라서 보육교사의 표정언어 활용능력에 대한 교육에 앞서, 보육교사와 원장, 학부모 각각의 대상들에게 서로 상대의 입장과 처지를 이해하고 지지해 줄 수 있는 교육과 환경조성 등의 다양한 지원이 우선되어야 할 것으로 보인다.

2. 질적 연구

1) 보육교사

(1) 밝은 표정에 대한 기대에 부응하려는 보육교사

보육교사들을 대상으로 표정언어에 대하여 면접한 내용을 분석한 결과, 본 면접 대상자들 대부분은 보육교사에게 표정 언어가 매우 중요하다고 생각하고 있었다(사례 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10).

특히, 부모님이나 원장님 앞에서 밝은 표정을 지으려고 노력한다는 사례가 많았다. 이는 부모와의 의사소통으로 부담감과 불편함, 위축감을 느끼고 원장과의 관계에서 갈등과 불편함을 느낀다(이승미 외, 2009; 최애경, 2005; 이병록, 2011)는 연구결과에 나타난 바와 같이 부모와 원장과의 관계가 편하지 않음으로 자연스럽게 밝은 표정이 나오기 어려우며, 그러한 마음 상태를 드러내지 않기 위해 더욱 표정 관리에 신경 쓰고 있기 때문이라 생각된다.

저는 무조건 부모님이나 원장님 앞에서 표정을 밝게 하려고 노력해요. 왜냐면 보육교사는 표정이 밝아야 한다는 기본적인 기대들이 있는 것 같아요. 저도 힘들고 아이들 때문에 지치고 하는 부분이 많은데...그럴 때는 표정이 힘들어지기도 하겠지요. 그래도 요즘 CCTV도 있고, 항상 다른 사람을 상대하는 직업이다 보니 표정에 더 신경쓰게 되네요. 표정은 중요한 것 같아요 (사례 1).

어른처럼 인지능력이 발달되지 못한 영유아들도 교사의 표정을 읽

을 만큼 민감하다는 것을 알기에 보육교사의 표정은 중요하다고 생각하고 있었다. 이는 선행연구(오미옥 외, 2010)에서 보육교사들이 자신들의 역할이 보육의 질적 수준을 보장하는 중요한 요인이며, 보육교사들의 실제적인 역할 수행이 영유아의 발달과 복지에 중요한 영향을 미치고 있음을 인식하고 있다고 나타난 연구결과와 일치한다고 보여진다.

저는 차량운행을 할 때나 등하원할 때 부모님을 만나게 되니까 표정을 밝게 하는 편이에요. 아침에 아이들을 밝은 표정으로 맞아야 부모님들이 마음을 놓으실 테니까... 아이들도 어린것 같아도 교사의 표정을 금방 읽어내거든요. 아이들한테도 중요하고...교사의 표정을 보고, 부모님들은 내 아이가 어떻게 지내는 구나...생각하실 것 같아 표정에 신경을 쓰게 되더라구요. 제가 원래 내성적인 성격이어서 남 앞에서 웃고 밝게 지내는 것을 어려워했거든요...그런데 보육교사에게는 표정이 중요하니까 노력하고 있어요(사례 9).

전 표정이 그렇게 중요하다고 생각하지 않거든요. 억지로 꾸미는 표정보다는 자연스럽게 자신의 마음을 보여 주는게 더 좋지 않나.... 저도 표정이 그렇게 좋은 편은 아니지만 저와 오래도록 지내본 사람들은 저를 좋아해 주더라고요. 표정이 좋은 편은 아니지만 제 주변에 사람들이 많이 있는 걸 보면 표정이 그렇게 중요할까...싶은 생각이 드네요(사례 5).

면접에 임한 보육교사들은 대부분 표정의 중요성에 공감하고 있었으나, 억지로 꾸미는 표정에 치중하기보다 내면의 진실된 모습이 중요하다고 여기는 교사도 있었다.

한편, 표정이 중요하다고 응답한 보육교사들의 대화내용에는 ‘무조건’, ‘억지로’, ‘부모님을 만나게 되니까’, ‘CCTV’, ‘기대들이 있어서’, ‘아이들이 교사의 표정을 읽으니까’ 등의 내용을 찾아볼 수 있었는데, 이는 보육교사가 표정을 마음에서 우러나는 대로 솔직하게 연출하기보다, 직업상 강제적으로 꾸미려고 노력하고 있는 것으로 추측해 볼 수 있다. 따라서 보육교사가 밝은 표정을 연출해야 하는데 대한 감정 노동의 스트레스가 클 것으로 생각된다.

보육교사의 감정 노동의 스트레스를 줄이기 위해서는 스트레스와 갈등의 원인인 부모와 원장의 지지와 협조, 신뢰가 중요(이승미 외, 2009; 최애경, 2005; 이병록, 2011)하다고 보여지며 보육교사의 신체적·심리적 건강, 창의적 인성, 심리적 안녕감 등은 보육교사의 직무만족과 스트레스, 보육의 질에 영향을 미쳤으므로(이용환, 2011; 손은주, 2012; 김리진 외 2013; 김혜금, 2011) 보육교사의 개인적 요인과 내재적 요인을 긍정적으로 인식하게 하는 교육과 환경이 마련되어야 할 것으로 생각된다.

(2) 표정의 중요성에 공감하나 실천이 힘든 보육교사

보육교사들은 자신의 표정언어의 수준에 대해 어떻게 생각하는지 알아보기 위해 자신이 표정언어 표현을 어느 정도 표현하는지 이야기 나누기 해본 결과 본 면접 대상자들은 대부분 자신의 표정 언어의 표현의 수준을 대체적으로 높게 생각하고 있었다.

표정 언어를 매우 잘 표현 한다(사례 1, 10). 표정 언어를 잘 표현하는 편이다(사례 2, 3, 4, 8, 9), 보통이다(사례7), 표정 언어 표현을 안

하는 편이다(사례 5, 6)로 나타났다.

저는 표정에 무척 신경을 쓰는 편이에요. 아무래도 보육교사다 보니 부모님을 접해야 되고 아이들 앞에서도 늘 웃어야 해서 저는 표정을 밝게 하려고 매우 신경을 많이 쓰고 있어요. 억지로라도 웃으려고 해요.(사례 1)

보육교사라는 직업이 표정관리를 해야 하는 직업임을 알고 스스로 표정언어 표현에 적극적으로 신경을 쓰는 사례도 있었지만, 어떤 사건을 계기로 표정에 신경을 쓰고 있는 교사도 있었다.

제가 처음 보육교사 할 땐데요, 원장님이 갑자기 저를 부르시더니 표정이 무뚝뚝해 보인다고 화난사람 같다고.. 그러면 부모님들이 오해할 수도 있다고 그러시는 거예요. 완전 충격이었어요. 예전부터 표정이 무뚝뚝하다는 소리는 가끔 들었지만, 원장님이 말씀하신 것처럼 화난 건 아니었거든요. 저도 표정을 밝게 해야 되겠다는 생각을 하고 있었긴 하지만 원장님께 직접 듣고 보니 저의 표정에 대해 다시 한 번 생각하게 되더라구요. 그 다음부터는 저의 표정에 대해 더 신경 쓰고 밝게 하려고 노력하는 편이에요(사례 2).

그러나 표정언어가 중요하다라는 것을 알면서도, 자신의 성격적 특성 때문에 표현하는 것이 어렵다는 사례도 있었다. 따라서 보육교사가 낙관적 사고를 하고 분노조절에 능숙하고, 환경에 대한 통제를 잘 할 수록 직무스트레스를 적게 받는다는 선행연구(김리진 외, 2013)에서 처럼 보육교사의 심리적인 표현과 조절, 통제에 대한 교육프로그램이 마련되어 보육교사의 직무스트레스를 낮춘다면 자연스럽게 밝은 표정 연출에 도움이 될 것이라고 생각된다.

제 친구 중에 표정이 매우 밝고 상냥한 친구가 있거든요. 근데 그 친구는 함께 보육실습 할 때도 저보다 칭찬을 많이 받고 관계를 좋게 지내게 되더라고요. 저는 그렇지 못했는데... 수업이나 과제 하는 거는 저랑 비슷한 수준이라고 생각했는데 그 친구가 보육실습을 더 재미있게 잘 해내는 것을 보고 참 부러웠던 적이 있어요. 그런데 실제로 어린이집에 취직을 해서도 원장님이나 부모님, 아이들에게 인기가 많은 것 같아요. 저도 표정을 밝게 하는게 중요하다고 생각은 하면서도 표정관리 하는 것은 실천이 잘 안되네요. 저의 내성적인 성격과 표현력이 없어서 그런것 같아요. 웃음(사례 7)

표정언어는 중요하지만 보육교사라는 직업이 영유아, 부모, 원장을 비롯한 동료와의 관계에서 느끼는 정신적 스트레스(이승미 외, 2009; 김은수 외 2012)와 영유아관련 업무, 사무관련업무, 부모와 관련한 업무 등 과도한 보육업무(강문숙 외, 2008)로 인한 소진으로 인해 미소가 없어지고, 표정관리에 신경을 쓰는 것이 어렵다는 사례도 있었다.

보육교사에게 표정은 중요하지요...그런데 우리도 사람인데 어떻게 웃고만 있어요? 일도 너무 많고, 정말 보기만 해도 표정이 굳어지는 엄마들도 있고요, 웃어주기 힘들만큼 말을 안 듣는 아이들도 있어요. 보육교사의 표정을 강요하기 전에 부모교육과 아이들 생활습관 교육을 시켜야 할 것 같아요. (사례 6)

보육교사들은 표정언어가 중요함을 인지하고 있었고 자신의 표정언어의 실천 수준도 높게 인정하는 편이었으나 ‘부모님을 접해야 되고’,

‘억지로라도’, ‘신경을 많이 쓰고’, ‘오해를 할 수도 있어서’, ‘노력하는 편’, ‘우리도 사람인데’... 등의 대화내용을 통해 유추해 본다면 내면에서 우러나오는 자연스러운 표정이 아닌 타인에게 보여주고 평가 받기 위해 표정관리를 하고 있는 경향이 큰 것으로 보인다.

이러한 연구결과를 살펴볼 때 보육교사는 표정언어가 중요하다는 것을 이미 대부분 인지하고 있고, 현장에서 실천하기 위해 노력하고 있으므로, 보육교사에게 밝은 표정을 강요만 할 것이 아니라 보육교사의 역할을 분담해 줄 수 있는 인력의 지원이나 전문성 신장 등(강문숙 외, 2008) 보육교사가 웃을 수 있는 환경을 마련하는데 관심을 기울여야 할 것으로 보인다. 보육교사가 웃을 수 있는 환경에는 보육교사의 처우나 근무환경의 개선 등 법적, 제도적, 사회 문화적 여러 환경이 포함될 것이며, 부모와 보육시설 종사자, 영유아들까지 서로 이해하고 협력하는 인적 환경이 포함되어야 할 것이다.

또한 ‘보기만 해도 표정이 굳어지는 엄마’, ‘웃기 힘들만큼 말을 안 듣는 아이들’... 때문에 표정관리가 되지 않는다는 교사의 사례를 통해, 보육교사의 자질, 긍정적 마인드 교육, 보육교사의 가치와 중요성을 인식하게 하는 동기부여 교육 등 자신의 직업에 대한 마음가짐과 올바른 시각을 갖게 하는 교육이 우선된 후 표정관리에 대한 교육이 이루어져야 할 것이다. 얼굴표정은 자신의 감정 상태와 타인에 대한 태도를 나타내는 가장 중요한 정보원이므로, 표정관리에 대한 행위교육에 앞서 마인드교육(이용환, 2011; 손은주, 2012; 김리진 외 2013; 김혜금, 2011)이 우선이 되어야 함이 당연하며, 그렇게 될 때 교육의 효과도 클 것이라고 생각된다.

(3) 주위 환경에 영향을 받는 보육교사의 표정

보육교사들이 표정언어와 대인관계 문제와의 관계를 어떻게 생각하는지 알아보기 위한 면접 결과, 보육교사는 표정언어가 대인관계 문제에 많은 영향을 미친다고 생각하고 있었다(사례 1, 2, 3, 4, 8, 9, 10).

표정언어는 원장, 학부모와의 관계를 좋게 하고 업무 수행을 원활히 하는데 필요하다는 의견이었다.

저는 표정이 좋다는 말을 자주 듣는 편인데, 표정이 밝으니까 사람들이 제가 실제로 할 수 있는 능력보다 더 좋게 평가를 하는 것 같아요. 원장님도 저를 표정이 무척 밝아서 맘에 들어 뽑으셨다고 하시더라고요. 표정은 사회생활하는데 정말 중요한 것 같아요. 원장님과의 관계가 좋으니까 일도 더 재미있고...웃음(사례 10).

가끔씩 어린이집에서 사고가 생기거든요...아이들 사고는 순식간에 일어나서 금방 피가 나고 멍들고 그래요...그러면 원장님께 말씀드려야 하고, 부모님께도 말씀드리게 되는데, 그럴 때마다 저는 원장님이나 부모님의 표정을 살피는 것 같아요. 저도 표정을 더 친절하게 하면서 얘기하게 되고요. 표정이 부드러워야 문제가 덜 생기지 않을까요? 전 그렇게 생각하는데...(사례 2)

한편, 표정이 좋지 않으면 대인관계가 단절되고 그로인해 문제가 더 커질 수 있다고 인식하기도 하였다.

보육교사의 얼굴표정은 학부모와 원장의 영향을 받고 있었다. 이는 보육교사에게 부모가 해야 할 일조차 요구하여 스트레스를 받게 하는 부모들이 있어 교사의 직무효능감과 반응에 부정적 영향을 미치

며, 원장의 지원이 적을수록 직무소진을 많이 경험한다는 연구(임경임, 2010; 이영미 외, 2011; 박상희 외, 2006)에서 알 수 있듯이, 비협조적인 부모의 태도와 업무지원에 소극적인 원장은 보육교사의 표정에 부정적 영향을 미치는 요인이 되는 것으로 보인다.

저희 반에 OO이라는 애가 있어요. 근데 개 엄마는 거의 웃지 않거든요. 무슨 얘기를 해줘도 반응이 없고...그러니까 저도 그 엄마를 보면 잘 안웃게 되고 아이에 대한 얘기도 안하게 되더라고요. 그러다보니 문제가 생기면 더 걱정이 되더라고요. 다른 어머니들께 웃으며 얘기할 수 있는것도, 괜히 부담이 되고요. 인간관계에서 표정은 정말 중요한 것 같아요. 문제를 해결할 수 있는 열쇠 같아요. 웃는 얼굴에 침 못 뱉는다고잖아요?(사례3)

저는 보육교사의 표정보다 원장님의 표정이 중요한 것 같아요. 전에 있었던 원의 원장님은 표정이 정말 안 좋았어요. 자기 기분이 좋을 때는 잘 웃다가도 기분이 조금만 나빠도 얼굴에 확 표지 나고...그래서 교사들끼리 원장님 눈치를 봤다니까요? 원장님 표정이 어두운데 우리끼리 웃기도 그렇고...원장님 표정 때문에 어린이집 분위기 전체가 안 좋아지는 거죠. 그 어린이집이 2층이었는데 교사들끼리 원장님 오늘 기분 안 좋으니까 조심하라고 서로 전해주고 그랬어요. 그러니 눈치 보느라 일도 제대로 못하고 정말 나빴던 기억이 나네요(사례 8).

보육교사의 표정은 당연히 중요하죠. 생각하는 것만큼 잘 지키기가 어려워서 그렇지...원장님의 표정이 밝고 모범적이면 교사들이 따라하게 되더라고요. 교사들끼리 이야기할 때 부모님들 앞에서는 천사 같은 표정을 짓다가도 어린이집에서 애들하고 교사들한테는 쌀쌀맞게 대하는 원장들은 너무 가식적으로 보여 싫다고 얘기해요. 그러면서 교사들한테 밝은 표정하라는 건 말

이 안돼요 (사례5).

부모와의 관계에서 표정관리가 어렵다는 사례는 보육교사의 직무스트레스에 가장 큰 영향을 미치는 요인이 부모요인이라고 한 연구사례(김은수, 2012)와 같은 결과라고 보여진다. 따라서 보육교사의 감정노동으로 인한 소진예방을 위해서는 학부모 교육을 통한 신뢰 회복이 필요하다(고재욱, 2012)는 주장에서처럼 보육교사의 밝은 표정을 요구만 할 것이 아니라 보육교사를 대하는 부모의 표정에 대한 반성과 교육이 이루어져야 할 것으로 보인다.

한편, 보육교사의 표정보다는 마음이 더 중요하고, 진실한 마음이 있으면 문제가 생기지 않기 때문에 대인관계문제에서 표정언어는 그다지 중요한 요인이 아니라고 생각하는 사례도 있었다.

저는 표정이 중요하긴 하겠지만 보육교사는 아무래도 사랑과 마음이 더 중요하다고 생각해요. 아이들을 대하는데 진실한 마음으로 대하면 통하는 것 같기도 하고요...처음에 표정이 쌀쌀맞게 보여서 그런지 친해지기 어려웠던 동료들도 이제 좀 지나니 저랑 친해지고 크게 오해를 하지 않는것 같아요. 처음에 어떤 엄마는 제가 너무 말이 없고 잘 웃지 않아 어려웠었는데, 1년 쯤 지켜보시더니 겉으로 웃기만 한 교사보다 훨씬 좋다고 그러시던데요? 진실한 마음이 있으면 문제도 잘 안생기는 것 같은데...(사례 6).

연구결과 보육교사들은 표정언어가 대인관계를 원활하게도 하고 문제를 심각하게 만들 수 있다는 것에 대부분 공감하고 있었는데, 보육교사 자신의 표정 뿐 아니라 원장이나 부모 등의 표정도 중요함을 이야기 하였다. 이는 ‘그 엄마를 보면 잘 안 웃게 되고’, ‘애기도 안하

게 되고’, ‘우리끼리 웃기도 그렇고’, ‘눈치 보느라’, ‘따라하게 되고’... 등의 내용에서 나타난 바와 같이 타인의 표정에 영향을 받고 있기 때문일 것이다.

한편, 원장의 얼굴 표정은 교사에게 영향을 미치고, 그것이 어린이 집 전체 분위기에 영향을 주며, 결국 업무에 영향을 미친다는 것을 발견할 수 있었다. 이는 원장의 태도와 행동이 보육교사의 심리적 안녕감과 이직의도, 역할수행에 영향을 미친다는 연구결과(전선영 외 2013; 김영은 외 2012; 이수련 외, 2011)와 일치한다. 따라서 보육교사의 표정에 앞서 원장의 표정이 중요하고 교육되어야 함을 시사한다.

한편, 대인관계에서 진실한 마음이 있으면, 표정 언어가 크게 중요하지 않다고 생각하는 사례도 있었는데, ‘오래도록 지내본 사람들은’, ‘1년 정도 지켜보시더니’... 등의 설명이 추가된 것으로 보아 표정 언어로 인해 생기는 오해와 문제를 내면적인 마음으로 해소하기 위해서는 오랜 기간이 걸린다는 것을 예상할 수 있다. 따라서 빠른 업무처리가 요구되고, 다양한 사람들과의 짧고 가벼운 만남이 많아지고 있는 현 사회 속에서 자신의 이미지를 짧은 순간 강력하게 전달할 수 있는 표정언어의 중요성이 더욱 증가하고 있다고 보여 진다.

2) 원장

(1) 표정 좋은 교사를 선호하는 원장

표정관리에 대한 어린이집 원장의 생각이 어떠한지 이야기를 나누어 본 결과 본 면접 대상자인 어린이집 원장들은 대부분 보육교사의 표정이 중요하다는데 공감하고 있었다(사례 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10).

보육교사가 좋은 표정을 짓는 것은 너무나 당연한 일이죠. 어린이집을 운영하다 보니 그게 쥔 중요해. 가르치는 스킬보다 인성! 예절! 이렇게 훨씬 더 중요하다니까요?(사례 4)

아이들 가르치는 게 서툴러도 그건 일이년 근무하다보면 금새 늘거든요, 그러나 인성적인 면이나 표정 같은 건 절대로 변하지 안더라고요. 교사에게 인격적인 부분이 정말 더 중요한 것 같아요. 그래서 전 교사를 채용할 때 학벌이나 실력보다 표정이 밝은지, 상냥한지, 예의 바른지 이런거에 더 치중해요(사례 2).

원장들끼리 만나면, 활짝 웃는 착한 교사 어디 없냐고 그런 얘기 해요. 교사의 평소 행실이나 태도가 중요하다고 너도 나도 이야기 하는데, (한숨) 요즘 그런 교어디있나? 갈수록 자기만 알고, 원장이 조금 얘기하면 금방 그만둔다고 하니 이건 뭐 원장이 교사눈치를 봐야하고...참나~ 대학에서는 교사 자격증 주는것만 신경쓸게 아니고 교사로서의 자질과 동기부여를 꼭 시켜줘야 할 것 같아요. 지식보다 인성적인 부분을 잘 지도해서 현장으로 내보내셔야 교사도 좋고 우리도 좋고. (사례 9).

어린이집 원장들은 보육교사의 표정은 매우 중요하다고 생각하며, 실제 현장에서 밝은 표정을 지을 것을 요구하고 있었고, 표정이 밝은 보육교사를 채용하기를 원하고 있었다.

저는 원감이나 주임교사를 뽑을 때는 꼭 표정을 보고 뽑아요. 아무래도 원감이나 주임교사는 다른 교사들에게 본이 되어야 하고, 부모님들과 면담할 일도 많으니까요. 신입교사들은 선배교사들의 행동이나 표정을 보고 배우게

되는데, 표정이 어두운 사람을 세워 놓다보면 다들 그래도 되는 줄 알고 따라하게 된다니까요? 그럼 어린이집 교사들의 표정이 전체적으로 안 좋아질 수 있어요. 그럼 어린이집 망치는 거죠. 교사들의 표정은 어린이집의 얼굴이기도 하니까요(사례 1).

그런가 하면 교사의 표정이 밝은 것은 마음이 기본이 될 때 좋은 것이지 겉과 속이 다르면 오히려 경계하게 됨을 말하기도 하였다. 면접 대상자 중 한 명은 보육교사의 표정보다는 마음이 더 중요하고 표정이 너무 밝은 사람도 거부감이 든다는 사례도 있었다.

저는 표정이 너무 밝고 상냥한 교사를 뽑았다가 아닌 사람이 있어서, 표정보다는 마음이 중요하다고 생각합니다. 물론 마음도 진실 되고 표정도 밝으면 좋겠지만...저는 표정이 너무 밝고 친절해 보이는 사람도 가식적으로 보여 좀 경계하게 되더라구요. 한 번 겪어서 그런가...(사례 8)

위의 사례와 같이 어린이집 원장들은 보육교사의 표정이 매우 중요하다는 것에 공감하며, 표정관리는 보육교사의 기본적인 자질이므로 자격증을 부여할 때 인성적인 부분을 반드시 교육해야 할 필요성이 있음을 강조하였다.

그러나 ‘너무나 당연한..’이라고 한 내용에 나타난 바와 같이 보육교사의 마음이나 상황 등을 고려하기보다 반드시 지켜야 하는 당위성을 강조하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 보육교사의 표정은 진실된 마음이 바탕이 될 때 그 가치가 더 할 수 있으므로, 리더로서 보육교사가 밝은 표정을 지을 수 있는 근무환경을 마련하는 데에도 관심을 두고 원장으로서의 리더십을 발휘해야(전선영 외 2013; 김영은

외, 2012) 할 것으로 생각된다.

또한 ‘활짝 웃는 착한 교사’ 라는 내용에서 알 수 있듯이, 얼굴 표정은 그 사람의 성격과 인성을 판단하게 하는 중요한 채널임을 추측할 수 있었다. 더불어 ‘절대로 변하지 않더라구요’ 라는 인터뷰 내용은 표정언어는 오랜 기간 습관화되어 자신만의 독특한 모습으로 형성된 것으로 쉽게 변하지 않으며, 단기간의 교육이 아닌 오랜 기간 습관화 교육으로 실시되어야 함을 보여준다.

더불어 ‘따라하게 되고’, ‘전체적으로 안 좋아 질 수 있고’, ‘어린이집의 얼굴’의 내용에서 보여지는 것처럼 얼굴 표정은 같은 조직원에게 영향을 미치며 조직의 분위기와 이미지를 형성하게 된다는 것을 알 수 있다. 따라서 어느 한 개인의 얼굴 표정의 변화로는 긍정적 효과를 거두기 어려워, 표정언어 교육은 조직 내에서 단합된 마음과 목표의식을 가지고 함께 진행되어야 할 것이라고 생각된다.

(2) 교사의 표정에 따라 반응이 달라지는 원장

보육교사의 표정에 따라 원장의 반응이 달라진다는 의견이었는데, 보육교사의 표정이 밝으면 원장들은 신뢰감이 생기고, 어린이집 분위기가 좋아지고 학부모의 만족도가 좋아져 함께 일하기가 수월해서 원장도 그런 교사에게 더 긍정적인 표현을 하게 되고, 친절한 자세로 대하게 반응이었다(교사1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10).

아무래도 관리자이다 보니 교사들에게 이것 저것 지시하게 되고, 잘못된 것은 지적 하게 되는데 표정이 안 좋으면 일을 시키기가 불편해요. 일을 시키는 사람이 더 기분 나빠진다고나 할까?(사례 1)

한두 명 표정이 어두우면 다른 교사들까지 표정이 어두워진다니까요? 다른 사람이 그러면 자기도 그렇게 해도 되는 줄 알아요. 특히, 신입교사들은 어린이집 분위기를 금방 배우고 따라 해요. 표정이 어두운 교사에게 저도 모르게 같이 무뚝뚝해지는 것 같아요(사례 2).

요즘은 애들만 관리 하는게 보육이 아니라니까요? 애들보다 부모가 중요해, 부모가...원장들 중에는 애들은 이쁘데 부모님들 때문에 스트레스 받는 사람도 많아요. 요즘처럼 아동학대니 뭐니 해서 자꾸 어린이집이 주목을 받는데, 보육교사가 표정이 안 좋으면 부모님의 마음이 편하지 않을거 아니예요...어린이집은 아이들을 보육하는 곳이긴 하지만, 아이들만큼 신경써야 하는게 부모이기 때문에 부모님께 상냥하게 대하는 교사가 좋은 것 같아요. 저는 그런 교사가 참 이쁘더라구요(사례 4).

보육교사는 표정이 정말 중요해요. 표정을 밝게 하는 것은 영유아가 영향을 받는 건 물론이고, 부모님들께 많은 영향을 미치거든요. 등하원할 때나 부모 면담 같은 걸 할 때도 표정을 밝게 해야 부모님들이 더 좋아하고 이야기 나누기도 좋고요...실제 저의 경우를 생각해 보면 표정이 밝은 교사가 일도 더 잘하는 것 같아요. 무뚝뚝한 교사는 저도 싫는데 부모는 어떻게어요?(사례 7).

하나를 보면 열을 안다고...표정이 좋은 교사가 다 잘해. 이것저것...아이들한테 잘하고 부모들한테 좋은 소리듣고, 그러니 표정이 밝은 교사에게 원장이 될 나무랄게 없어. 저는 표정이 밝은 교사에게 믿음이 가고 좋아요(사례 10).

‘금방 배우고 따라하고’, ‘부모님이 더 좋아하고’, ‘이야기 나누기도

좋고’, ‘믿음이 가고’, ‘일을 시키기가 불편하고’ 등의 내용에서 알 수 있듯이 원장들은 보육교사의 표정은 동료 교사들 뿐 아니라 부모, 원장에게 영향을 미친다고 하였다. 표정이 좋지 않을 경우 일을 시키기 불편하다는 원장과의 전화 인터뷰 결과, 일을 안 시키다 보니 협력할 일이 없고, 그것이 관계의 단절에 영향을 미치게 되고, 직무 만족이 떨어져 결국에는 원을 사직하는 원인(전선영 외, 2013)이 된다는 것을 알 수 있었다. 따라서 표정언어는 대인관계에서의 협력과 관계 증진, 직무 만족 등에 영향을 미치는 것으로 보여진다.

(3) 보육교사의 표정과 보육의 질의 관련성에 공감하는 원장

보육교사의 표정이 대인관계 문제에 미치는 영향에 대해 면접자들과 이야기한 결과 어린이집 원장들은 보육교사의 표정이 대인관계문제에 직·간접적으로 영향을 미친다고 생각하고 있었다(사례 3, 5, 6, 9).

학부모들은 보육교사는 표정이 밝을 것이라는 기대감이 있어요. 입학할 때 담임교사를 소개해주면 교사의 표정을 먼저 보게 되는데, 표정이 좋지 않으면 당연히 부모들이 첫인상부터 좋게 생각하지 않게 되지요. 표정이 좋지 않은 교사도 오래 지내다보면 만족도가 좋아지는 경우도 있는데, 그러기에는 또 많은 시간이 걸리니까...그리고, 표정이 안 좋아서 처음부터 담임교사를 마음에 안들게 생각하다보면, 여러 가지 문제가 생겨도 더 크게 확대되는 것 같아요. 표정이 밝고 상냥한 교사에게는 그냥 넘어갈 수 있는 문제도 표정이 어두운 교사에게는 문제가 되는 일이 살다보면 있거든요(사례 3).

요즘 부모님들은 예전처럼 교사를 대접하지 않아요. 자신이 할 말 다하고 이것 저것 요구하는 게 많대구요. 교사와 트러블이 생기거나 어린이집에 컴

플레인을 제시할 때도 많거든요. 이럴 때 교사가 무뚝뚝하거나 쌀쌀맞은 표정으로 대하면 문제가 더 커지기도 하고 괜한 오해를 살 수도 있지요. 그래서 전 항상 교사는 밝은 표정으로 부모님을 대하라고 이야기해요(사례 5).

한번은 애가 바깥 놀이하다가 애기 손가락을 다친적이 있었는데, 그 부모가 어린이집에 찾아와서는 교사가 애를 잘 못봐서 그렇다고 항의한 적이 있어요. 그런데 평소에 교사가 너무 불친절하게 대하고, 뭘 얘기하려고 해도 사무적으로 무뚝뚝하게 대해서 기분 나빴었다는 얘기도 하더라구요. 이런 것처럼 교사의 표정은 부모와의 관계에서 문제를 크게 만들어요(사례 6).

어린이집에서 아이가 다치거나 할 일이 있는데, 표정이 상냥한 교사는 부모님께 잘 말씀드리고 부모님도 괜찮을 것 같아서 제가 안심이 되는데 표정이 무뚝뚝하고 부모응대를 잘 못하는 교사는 제가 나선다니까요? 괜히 문제 생길까봐?(사례 9)

어린이집 원장들은 보육교사가 부모와의 관계에서 좋은 표정을 짓는 것이 관계를 좋게 할 뿐 아니라 문제를 감소시킨다고 하였다. ‘마음에 안들게 생각’, ‘문제가 크게 확대’, ‘문제가 더 커지기도 하고’, ‘괜한 오해를 살 수도 있고’, ‘문제를 크게 만들고’, ‘괜히 문제가 생길까봐’...등에서 나타난 바와 같이 부정적 상황에서의 보육교사의 표정은 부모와의 문제를 크게 확대시킬 수 있음을 강조하였다. 따라서 보육의 질적 향상과 서비스를 위해서는 보육교사의 역할이 중요(정유정 외, 2012; 권경미, 2012)하다고 한 선행연구 결과와 같이 보육교사의 표정은 매우 중요하다고 할 수 있다.

3) 학부모

(1) 교사의 표정에 마음이 놓이는 부모

보육교사의 표정언어에 대한 인식을 알아보기 위해 부모들과 면접을 실시한 결과 본 면접 대상자인 학부모들은 모두 보육교사의 표정이 매우 중요하다고 생각하고 있었다(사례 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10).

우리 아이를 맡아주실 선생님인데... 당연히 웃는 표정으로 대해주시면 좋죠. 표정이 무뚝뚝하면 마음이 더 안놓이고요...(사례1)

저는 상냥하고 밝은 교사가 아이들에게 친절할 것 같고 우리 아이가 행복할 거 같다는 생각을 하게되요. 늘 웃는 교사를 보면 저도 더 애정이 가더라고요. 근데 그게 부모와 아이를 대하는 기본이 아닌가 싶어요. 교사라면요(사례 3).

저희 아이 예전 어린이집 선생님은 표정이 안 좋았었는데, 그렇다고 수첩에 글을 성의 있게 써주는 것도 아니고...너무 성의도 없어 보이고 싫던데... 애를 보내고 있으니 말은 못하고 참았지만 저는 별로였어요(사례 8).

학부모들은 보육교사의 밝은 표정에 기분이 좋고 아이들을 맡기는 엄마로서 마음이 놓인다고 하였다. 그러나 불만을 가지고는 있지만 표현하지는 못한다고 이야기 하였다.

학부모의 대화 내용 중 ‘당연히’, ‘기본이 아닌가’, ‘성의도 없어 보이고’ 등의 표현을 살펴볼 수 있었는데, 이는 원장의 생각과 마찬가지로 부모들도 보육교사의 밝은 표정에 대한 기대감이 큰 것을 알

수 있다. 이는 어린이집을 선택할 때의 고려요인과 어린이집에 대한 만족도에서 교사요인이 크다는 선행연구(권경미, 2012)에서 나타난 바와 같이, 부모들의 보육교사에 대한 기대와 요구가 크다고 보여진다.

(2) 보육교사 표정에 영향을 받는 부모

보육교사의 표정에 따라 부모는 어떻게 반응하고 행동하게 되는지에 대해 면담을 나누어본 결과 보육교사의 표정에 따라 부모님의 마음과 행동이 영향을 받는 것으로 나타났다(사례 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10).

저는 아이가 둘인데...첫째 아이의 담임선생님은 너무 무뚝뚝하고 표정이 안 좋으셨거든요, 그러니까 저도 무척 불편했었어요. 첫째 아이가 어린이집에 오래도록 적응을 잘 못해서 많이 울고 힘들어했었는데, 물론 우리 아이의 성격 탓도 있지만 혹시, 선생님이 너무 무섭고 무뚝뚝해서 그런게 아닌가 싶기도 하고...내색은 못하고 선생님께 아이 문제를 상담하기도 힘들었던 것 같아요. 그런데 둘째 아이의 담임선생님은 너무 상냥하고 늘 웃고 그러니까 저도 아이에 대해 더 많은 얘기를 하게 되고...정말 좋더라고요. 그러다보니 그 보육교사랑 더 친해졌어요. 보육교사에게 밝은 표정은 아주 중요한 것 같아요. 저는 둘째 아이 담임교사 보고 어린이집에 보내고 있어요(사례 2).

저희 아이 담임은 2년간 같은 분이시거든요...그런데 표정이 밝고 상냥하신 분은 아니어서 처음엔 좀 엄마들끼리 말이 많았어요. 선생님 표정이 화난것 같아 말을 못걸겠다는 엄마들도 있었어요...그런데 오래 지내다보니 선생님의 마음을 잘 알게 되고...참 좋은 분이시더라고요. 엄마들 사이에서도 불필

요한 말을 하거나 자주 웃지는 않지만 꼭 필요한 말을 하고 아이들에게 친절한 선생님을 좋아하게 되었지만, 이렇게 알기까지 처음엔 엄마들 사이에서 말들이 많았답니다. 이런걸 보면 보육교사들에게 표정은 정말 중요하지 않나 싶어요(사례 5).

저는 등원할 때나 하원할 때 선생님의 표정을 보게 되요. 가끔씩 무뚝뚝한 표정을 지으면, 아이를 보내면서도 불안하고, 때로는 우리아이와 저를 소홀하게 생각하나? 싶기도 하고요... 밝은 표정으로 맞아주는 교사는 정말 좋지요. 보육교사의 표정은 매우 중요하다고 생각해요(사례 9).

부모들은 보육교사의 밝고 상냥한 표정을 기대하고 있었고, 표정이 밝을 때 만족도가 높으며, 부모의 태도도 달라진다고 하였다. 아이 문제에 관해 더 편하게 이야기 할 수 있다고 하였다. 보육교사의 표정으로 자신의 아이와 부모에 대한 마음을 짐작하게 한다고 하였다. 보육교사의 표정에 따라 부모의 태도도 긍정적으로 되어 부모와의 관계가 더 좋아진다는 것을 알 수 있었다. 이는 보육교사의 행동과 역할수행, 태도 등에 따라 학부모 충성도와 만족도 등에 영향을 미친다는 선행연구(권경미, 2012; 정유정 외, 2012; 김숙령, 2010)와 유사한 결과라고 보여진다.

(3) 교사의 표정에 대한 불만을 표현하지 못하는 부모

보육교사의 표정에 따라 대인관계 문제가 생기는데 대한 질문에 부모들은 실제로 문제가 생겼다는 사례와 문제가 생길 소지가 크지만 그냥 참고 있다는 의견이 있었다.

큰애를 처음 어린이집에 보냈을 땐데요...그 보육교사가 뭔가 말을 시키면

항상 차가운 표정으로 얘기하는 거예요. 말도 엄청 사무적으로 하고...그래서 늘 불만이었는데 얘기는 못했죠. 어느날 우리아이가 놀다가 다른 아이를 밀어서 그 아이 얼굴이 까졌다고 얘기 해주는데, 뭘 따지듯이 기분 나쁜 표정으로 말하는 거예요. 그래서 저도 결국 그게 그렇게 정색하며 얘기할 일이나고 말했어요. 결국 그 어린이집을 옮기게 되었는데...보육교사를 보고 부모들은 어린이집을 보내니까...표정이 나쁜 교사는 좀 그렇죠(사례 7).

보육교사의 표정이 무섭다는 걸 부모들이 느끼기도 하지만, 애들이 집에서 얘기하기도 해요. 선생님이 그렇게 하면 화낸다거나 선생님이 무섭다거나 얘기할 때가 있는데, 그러면 정말 속상해요. 다른 어린이집으로 옮기고 싶지만 담임교사를 제 맘대로 고를 수 있는 것도 아니고...보육교사의 표정은 아이들에게도 영향을 미치고, 부모에게도 아주 중요한 부분인것 같아요(사례4).

어린이집에 등하원할 때 저는 꼭 보육교사의 표정을 보게되요. 표정이 안 좋으면 어디가 아픈가? 일이 힘든가? 싫어서 걱정이 되기도 하지만 아이들한테 안좋은 영향을 미칠것 같아서 속상해요. 밝은 표정으로 대해주면 정말 고맙죠. 그런데 그런걸 일일이 얘기할 수 있는 상황은 아니니까 그냥 참고 있는 편이죠. 저는 표정이 많은 문제를 만들 수 있다고 생각합니다(사례 10).

학부모들과 보육교사의 표정이 대인관계 문제에 영향을 미치는지에 대해 면접한 결과 학부모들은 보육교사의 표정이 대인관계 문제에 영향을 미친다고 생각하고 있었다. 보육교사의 안좋은 표정은 부모와의 관계를 악화시켜 어린이집을 옮길 만큼의 결정적인 행동을 하기도 했고, 행동이나 태도로 나타내지는 못하지만 부정적인 관계가 되

는 것임에는 동의하는 반응이었다.

추가 전화인터뷰 결과, 어린이집은 집에서 가까운 곳을 선택하기 때문에 교육의 질이 더 좋다고 생각되는 먼 곳으로 보낼 수도 없는 실정이고, 다른 곳으로 옮긴다고 해도 교사의 질이 좋을 것이라는 보장도 없고, 영유아에게 다른 환경으로의 적응은 어려움이 클 것으로 예상되는 등의 이유 때문에 부모들은 어린이집을 옮기지 못한다고 하였다. 따라서 어린이집을 옮기지 못할 상황에서 교사에게 표정언어를 비롯한 불만 사항을 일일이 이야기 할 수는 없다고 하였다.

그러나 보육교사의 부정적 표정은 영유아 및 부모와의 관계에 악영향을 미친다고 생각하고 있어, 보육교사의 밝은 표정 언어 연출이 필요성에 공감하는 반응이었다. 이는 보육교사의 역할 수행에 따라 부모가 영향을 받으며(정유정 외, 2012; 이주연 외, 2006), 영유아의 발달 수준이 좌우(표갑수 외, 2002; 지성에 외, 2006)된다는 연구결과에서 나타난 바와 같이 부모와 영유아와의 문제를 줄이고 질 좋은 보육 서비스를 제공하기 위해 보육교사의 표정은 절대적인 요소라고 보여진다.

V. 결론 및 논의

1. 연구의 요약 및 논의

인간에게 있어 타인과의 관계는 인간의 건강을 좌우할 만큼 생존에 필수적인 요소일 뿐 아니라 인간을 행복하게 만들어 주기도 하고 슬프게 만들기도 하여 삶의 질을 좌우할 만큼 중요하다. 인간에게 타인과의 관계를 맺을 수 있도록 하는 인간 고유의 능력인 커뮤니케이션은 모든 사회조직과 사회현상의 기본을 형성한다. 커뮤니케이션은 보편적인 소통 수단인 말이나 글 이외에도 소리, 표정, 몸짓, 태도 등의 다양한 비언어적 요소를 포함한다. 인간의 정서와 의사를 표현함에 있어 비언어적 커뮤니케이션이 차지하는 비중은 매우 크며, 일상생활에서 커뮤니케이션을 통해 다양한 것을 교환하고 전달하고 있기 때문에 사람들과의 관계 속에서 생기는 많은 문제들이 커뮤니케이션으로 야기될 수도 있어 비언어적 커뮤니케이션은 대인관계에 있어 매우 중요하다.

비언어적 커뮤니케이션 중 얼굴 표정은 매우 중요하게 여겨지는데, 얼굴표정이 갖는 가시성 때문에 많은 사람들은 대인관계에서 얼굴 표정을 중요하게 생각하고, 얼굴 표정이 전달하는 단서에 많은 것을 판단하고 의지한다.

선행 연구결과를 고려해 볼 때 개인의 의사표현 수단이자 대인관계의 필수 요소인 표정언어는 영유아기에 주 양육자인 어머니를 통해 학습되는 것임을 알 수 있다. 그러나 우리 사회의 급변화 과정 속에서 맞벌이 가정이 크게 증가 하였고 과거와 같이 가정 내 어머니가

자녀 교육에 중심이 되기는 어려운 상황에 이르렀다. 따라서 과거 어머니에게 요구되었던 아동 양육 역할의 많은 부분이 현재는 보육교사에게 요구되고 있다.

따라서 본 연구에서는 보육교사의 직업적 특성상 표정언어가 매우 중요하다는 선행 연구의 이론적 기초 위에 보육교사의 표정언어와 대인관계 문제와의 관련성에 관하여 연구해 보았다.

본 연구의 결과에 근거하여 보육교사의 표정언어를 향상시키기 위한 방안을 마련하여 영유아에게 바람직한 모방의 대상이 되며, 학부모와 보육교직원과의 원활한 소통으로 보육서비스의 질을 높이고, 나아가 보육교사 자신의 대인관계문제를 감소시키도록 하는데 본 연구의 목적이 있다.

본 연구의 목적을 수행하기 위해 2단계의 연구를 진행하였고 그 연구 문제는 다음과 같다.

연구문제1. 대상별 표정언어는 하위 요인별로 차이가 있을 것이다.

연구문제2. 대상별 대인관계문제 수준은 하위 요인별로 차이가 있을 것이다.

연구문제3. 보육교사의 표정언어는 대상별 대인관계문제와 관계가 있을 것이다.

연구문제4. 표정언어에 대한 보육교사, 원장, 학부모의 견해는 어떠한가?

연구문제5. 표정언어와 대인관계문제와의 관계에 대해 보육교사, 원장, 학부모의 견해는 어떠한가?

연구문제 1, 2, 3,의 목적을 달성하기 위해 1차 연구로 양적 연구를 진행하였으며 2차 연구는 연구문제 4, 5의 목적을 달성하기 위한 것으로 연구 참여자들의 인식과 경험, 정서를 파악하고 보육 현장의 실제적인 목소리를 듣기 위한 목적으로 질적 연구를 진행하였다.

본 연구의 자료 수집을 위한 연구 도구로 1차 연구에서는 탐색적

연구의 구조방정식 모형에서 유의하게 나타난 문항만을 골라 연구의 목적에 맞게 재작성한 표정언어와 대인관계문제 검사 문항으로 구성된 질문지가 사용되었고, 2차 연구에서는 표정언어와 대인관계 문제에 관해 연구자가 유목적적으로 작성한 반 구조화된 질문지가 사용되었다.

1차 연구는 질문지를 통한 연구로 현장에서 바로 작성하여 수거하는 방식으로 진행하였고 2차 연구는 질문지를 토대로 연구자와 면접을 하는 질적 연구이므로 현장에서 직접 녹음하는 방식으로 진행하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해 1차 연구에서는 SPSS 17.0과 AMOS 20.0을 이용하여 전산처리를 하였으며, 빈도분석, 기술통계량 및 신뢰도 분석, 상관분석, 정준상관분석, 구조방정식 모델링과 같은 자료처리 및 분석과정을 거쳐서 결과를 도출 하였다. 2차 연구에서는 녹취한 녹음 파일을 듣고 전사본을 만든 후 내용을 유형별로 분석하여 의미를 해석하는 방식으로 결과를 도출 하였다.

보육교사의 표정언어가 대인관계에 미치는 영향에 대한 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 보육교사의 표정언어는 높은 수준이었으며, 고개 호응을 잘 하고 있는 것으로 나타났다. 표정언어의 경우 평균 3.81로서 높은 수준을 보였으며 하위 요인으로는 고개 호응이 4.38로 가장 높게 나타났다. 따라서 보육교사는 표정언어의 수준이 높고 고개 호응을 가장 잘 하고 있다고 말할 수 있다. 이는 선행연구(권혜진, 2013; 황해익 외, 2012; 서현 외, 2012) 연구에서 나타난 바와 같이 보육교사는 밝은 표정을 짓는 것이 원장과 부모, 교사들 사이에서 요구되고 있음을 뒷받침 한다. 보육교사는 직업의 특성상 표정언어의 수준이 높고 영

유아의 말이나 부모와의 대화에 호응을 해주어야 하는 상황이 많으므로 고개 호응을 잘하고 있는 것으로 보인다.

둘째, 대상별 대인관계문제 수준은 원장, 학부모, 동료교사, 영유아의 순으로 나타났고 대인관계문제의 하위요인 중에는 자기주장결여의 문제수준이 가장 높은 것으로 나타났다. 따라서 원장, 학부모, 동료교사, 영유아의 순으로 자기주장을 내세우는데 있어 어려움을 겪고 있다고 할 수 있다. 대상별 대인관계문제는 원장(3.44), 학부모(3.08), 교사(2.15), 영유아(2.07)의 순으로 영유아와의 문제 수준이 가장 낮게 나타난 이유는 보육교사는 영유아를 좋아하고 사랑하는 마음을 기본적으로 가지고 있는 사람들이 선택했을 직업이라 생각되므로, 영유아와의 문제를 스트레스로 받아들이지 않거나, 영유아는 지위나 연령면에서 낮은 위치에 있으므로 영유아와의 문제 상황에서는 교사가 능동적으로 해결해 나갈 수 있는 사례가 많기 때문에 스트레스로 여겨지지 않을 가능성이 크기 때문일 것이다. 반면, 원장과의 대인관계 문제 수준이 가장 높은 것으로 나타난 이유는 대상 중 연령이나 경력 등이 우위에 있고 직장 내의 업무를 지시하고 평가하는 위치에 있는 사람이 원장이므로 보육교사가 대인관계로 인한 문제 수준을 가장 높게 느끼는 것으로 판단된다. 따라서 보육교사들은 원장과 부모와의 관계에서 의견이 다르거나 갈등이 있을 때 순응해야 함과 자신을 희생해가며 보육업무를 수행하거나 원장의 지시에 따라야 하는 경우, 학부모의 과도한 요구 등으로 문제수준을 높게 느끼고 있을 것이라 생각된다. 최윤희(2013)는 상호작용 하는 사람들 사이에 다른 점이 많으면 많을수록 기대되는 사회적 역할과 규범을 예측하기가 어려워지고 기대되는 것이 무엇인지 감지할 수 없게 되면 좌절감을 경험하게 된다고 하였다. 이처럼 보육교사는 원장과 학부모를 관계 대상으로 본다면 이들과 나이, 경력, 직장 내 위치와 역할, 보육서비

스에 대한 수요자와 공급자의 관계 등 다른 점이 많은 집단이므로 이로 인해 대인관계문제 수준이 동료교사나 영유아에 비해 높게 인식되는 것으로 보인다.

셋째, 표정언어와 대인관계 문제 수준과의 관계는 원장, 동료교사, 학부모, 영유아의 순으로 상관성이 있었으며, 대상별 표정언어의 하위요인이 대인관계 문제에 미치는 영향력은 원장과 학부모와의 관계에는 ‘시선처리’가 교사와 영유아와의 관계에서는 ‘눈 응시’가 공통적인 유의 요소로 나타났다. 또한 표정언어와 가장 큰 상관성을 갖는 대인관계 문제는 공감능력 결핍과 위축성향이였다. 표정언어 수준과 대인관계문제 수준과의 상관성이 가장 높게 나온 대상은 원장(.421)으로 보육교사의 표정이 좋지 않을수록 원장과의 문제가 생길 소지가 크다는 것을 알 수 있다. 이는 원장들은 영유아에게 미치는 교사의 영향력을 강조하며, 보육교사의 표정 관리에 대한 요구를 간접적으로 나타낸 권혜진(2013)의 연구결과와도 부합된다. 이러한 연구결과에서 알 수 있듯이 원장들은 보육교사의 표정언어에 대한 기대감이 크므로 보육교사의 표정이 원장의 기대에 부응하지 못할 때 원장은 불만스럽게 생각하고 그로인해 문제가 생길 소지가 증가할 수 있음을 유추해 볼 수 있다. 대인관계문제 수준의 대상간 상관관계는 원장과 학부모에 대한 대인관계 수준이 .643의 상관성을 보였고, 교사와 영유아와의 관계 수준도 .358의 상관성을 나타내었다. 이는 보육교사가 대하는 대상 중 원장과 학부모, 교사와 영유아가 비슷한 관계 속성을 보이고 있음을 의미한다. 즉, 원장과 학부모는 상하 관계로 비슷한 관계 속성을 보이고, 동료 교사와 영유아는 평행적이고 수평적인 관계로 비슷한 관계 속성을 가지고 있기 때문일 것이라 생각된다. 표정언어 하위요인 중 원장과 학부모와

의 관계에서 공통적 특징으로는 ‘시선 처리’가 유의 요소로 나타났는데 이는 원장과 학부모와의 대화에서 시선 처리를 자연스럽게 하지 못했을 때 문제가 발생할 수 있음을 의미한다. 더불어 원장의 입장을 지지하고 요구를 들어주는데 어려움을 느끼고, 원장에게 애정과 친근감을 느끼지 못하므로 나타나는 공감능력 결핍이 원장과 의 관계에서의 시선처리를 부자연스럽게 하는 것으로 보인다. 또한 학부모를 어려워하고 자신의 주장을 내세우는데 소극적이며, 당당하지 못하여 위축된 성향이 많이 나타날 수록 학부모를 대할 때의 시선처리가 자연스럽게 못하다는 것을 유추할 수 있다. 사람들은 보통 상대방의 의견에 공감을 할 때 시선으로 긍정적인 반응을 보이거나 동의의 표현을 한다. 또한 상대방 앞에서 위축될 때 시선처리가 불안해지고, 자연스럽게 당당한 시선처리가 어려워진다. 따라서 시선처리가 공감능력과 위축성향과 관련이 높게 나온 것은 당연한 결과로 보여진다. 따라서 관계 속성이 비슷한 것으로 나타난 원장과 학부모에게 보육교사의 시선처리는 그들과의 문제에서 매우 중요한 역할을 할 것으로 생각된다. 한편, 동료 교사와 영유아의 경우 공통적으로 표정언어 중 눈응시가 대인관계와 영향관계가 높은 요소로서 나타났는데 반해 대상에 따른 관계요인은 교사의 경우 위축성향으로 영유아의 경우 공감능력결핍으로 다르게 나타났다. 이는 교사들간 친밀감이 부족하여 관계에서 어려움을 느끼거나, 당당하지 못하고 자기 주장을 내세우기가 어려울 때는 동료 간 눈응시를 하지 않는 것을 말한다. 또한 보육교사가 영유아의 눈을 주로 응시하며 대화에 임할 때, 영유아들은 보육교사에게 애정과 친근감을 느끼고, 보육교사의 입장을 이해하여 교사의 요구에 잘 따르는 것을 의미한다. 관계 속성이 비슷한 교사와 영유아는 원장이나 부모보다 관계가 편안한 존재이다. 편안한 관계에서 눈응시가 일어나지 않는다는 것은 상대에게 부정

적 이미지를 전해줄 수 있고 그로인해 오해의 소지가 생긴다. 따라서 동료교사나 영유아와 같은 수평적인 관계에서는 눈응시와 대인관계문제와의 상관성이 중요하므로 동료간 업무협조와 소통을 위해 영유아와의 상호작용을 위해 보육교사의 눈 응시의 중요성은 매우 크다. 따라서 보육교사를 대상으로 표정어의 하위요인 중 ‘눈’에 의한 신호를 잘 사용하고 해석하는 교육과 상대방을 이해하고 공감하는 대인관계능력을 강화하는 교육이 진행된다면 자연스럽게 표정언어의 활용으로 인해 대인관계문제를 감소시키는데 긍정적인 기여를 할 것이라 본다.

넷째, 보육 교사는 마음 상태와 정서를 솔직하게 표정으로 나타내기보다, 보육 교사라는 직업의 특성으로 요구되는 긍정적인 표정을 나타내려 노력하고 있었고 원장, 학부모들은 보육교사가 밝은 표정을 짓는 것을 당연하고 무조건 갖추어야 할 중요한 자질로 생각하고 있었다. 보육교사들은 표정언어가 중요함을 인지하고 자신의 표정관리에 대부분 신경을 쓰고, 표정을 부드럽게 하려고 억지로라도 노력하고 있는 것으로 나타났는데, 특히, 학부모 앞에서 표정관리를 하는 것이 중요하다고 생각하고 있었다. 그러나 바쁜 업무와 부모와 영유아가 주는 스트레스로 인해 표정관리가 어렵다는 것을 호소하기도 하였다. 이러한 연구결과를 살펴볼 때, 보육 현장에서 보육교사에게 밝은 표정을 강요만 할 것이 아니라 보육교사가 웃을 수 있는 환경을 마련해 주어야 할 것으로 보인다. 보육교사가 웃을 수 있는 환경에는 법적, 제도적, 사회 문화적 여러 환경이 포함될 것이며, 부모와 보육시설 종사자, 영유아들까지 서로 이해하고 협력하는 인적 환경이 포함되어야 할 것이다. 어린이집 원장들은 보육교사의 표정이 매우 중요하다는 것에 공감하며, 표정관리는 보육교사의 기본적인 자질이므로 자격증을 부여할 때 인성적인 부분을 반드시 교육해야 할 필요

성이 있음을 강조하였다. 또한 보육교사의 표정은 진실된 마음이 바탕이 될 때 그 가치가 더 함을 이야기하였다. 더불어 표정언어는 어린이집의 분위기와 이미지를 좌우하는 중요한 요소라고 생각하고 있었다. 또한 부모들은 보육교사의 밝고 상냥한 표정을 기대하고 있었고, 표정이 밝을 때 만족도가 높으며, 부모의 태도도 달라진다고 하였다. 아이 문제에 관해 더 편하게 이야기 할 수 있다고 하였다. 보육교사의 표정으로 자신의 아이와 부모에 대한 마음을 짐작하게 한다고 하였다. 보육교사의 표정에 따라 부모의 태도도 긍정적으로 되어 부모와의 관계가 더 좋아진다는 것을 알 수 있었다. 그러나 보육교사들은 원장이나 부모들의 표정에 많은 영향을 받는다고 이야기한 결과를 고려해 본다면, 보육교사에게 밝은 표정을 요구하는 원장과 학부모들 또한 자신의 표정에 대한 반성과 되돌아봄이 필요할 것이라 생각된다.

다섯째, 교사, 원장, 학부모들은 표정언어가 대인관계에 미치는 영향력에 공감하고 있었다. 보육교사, 원장, 학부모들은 표정언어가 대인관계를 원활하게도 하고 문제를 심각하게 만들 수 있다는 것에 대부분 공감하고 있었다. 또한 표정언어 보다는 대인관계에서 진실한 마음이 우선되어야 함과 대상에 따라 일관성 있게 표정관리를 하는 것도 강조 하였다. 그러나 진실된 마음으로 자신의 이미지를 형성하는데에는 오랜 기간이 걸린다고 생각하고 있어, 바쁘고 빠르게 돌아가는 현대 사회에서 짧은 시간동안 강렬하게 전달되는 표정언어는 대인관계에서 매우 필요한 요소라고 생각된다. 어린이집 원장들은 보육교사가 부모와의 관계에서 긍정적인 표정을 연출하면 관계를 좋게 하고 문제를 감소시키는 반면, 보육교사의 부정적 표정은 부모와의 문제를 크게 확대시킬 수 있음을 강조하였다. 학부모들 또한 보육교

사의 표정이 대인관계 문제에 영향을 미친다고 생각하고 있었다. 보육교사의 좋지 않은 표정은 부모와의 관계를 악화시키며 부정적인 관계가 된다고 생각하였다. 또한 보육교사의 부정적 표정은 영유아와의 관계에 악영향을 미친다고 생각하고 있었다. 따라서 부모와 영유아와의 문제를 줄이고 질 좋은 보육 서비스를 제공하기 위해 보육교사의 표정은 절대적인 요소로 보인다.

2. 결론 및 제언

본 연구는 표정언어와 대인관계문제와의 상관성에 대한 연구로 다음과 같은 의의를 두고 수행하였다.

첫째, 본 연구는 표정언어가 보육교사에게 중요한 자질임을 밝히고자 하였다. 과거 호텔, 항공사 등의 서비스업종에서 고객만족을 위해 주로 연구되었던 표정언어를 보육교사 직업군에 접목시켜 연구하는 관점을 확장시켜 보고자 하였다.

둘째, 표정언어와 대인관계문제와의 상관성을 논리적이고 실증적으로 검증하고자 하였다. 이를 바탕으로 대인관계 향상을 위한 표정언어 교육 프로그램 마련을 위한 학문적 근거를 제시하고자 하였다.

비언어적 커뮤니케이션 영역 중에서도 가장 민감한 반응을 나타내며 많은 주목을 받는 부분은 표정 언어이다. 표정은 사람들의 정서와 노출시키는데 있어 중요한 단서가 될 뿐 아니라 제2의 언어로 불릴 만큼 커뮤니케이션에서 표정언어가 차지하는 비중은 매우 크다. 따라서 얼굴표정을 정확하게 이해하고 반응하는 능력은 사회적 기술을 동기화하여 사회적 관계에서 상호간 의사소통을 촉진하는 중요한 역할(윤정

숙·이지연, 2006)을 하므로 대인관계에서 매우 중요하다. 표정언어는 상대방이나 환경에 의해 영향을 받기도 하고, 문화와 성별 등 다양한 요인에 따라 다르게 표현되고 해석될 수 있기 때문에 표정언어를 바라보는 관점은 다양하고 통합적이며 포괄적이어야 한다.

본 연구의 결과를 토대로 다섯 가지의 내용에 관하여 제안하고자 한다.

첫째, 표정언어의 하위 요인 중 시선 처리와 눈 응시가 각각 원장과 학부모, 교사와 영유아와의 관계와의 상관성이 가장 큰 것으로 나타났다으므로 보육교사의 ‘눈’과 관련한 표현 기술과 해석 방법 등에 대한 교육이 이루어져야 할 것이라 생각된다. 영국과 이탈리아의 공동 연구팀은 생후 2~5일의 신생아에게 시선을 피한 얼굴 사진과 정면을 바라보는 다른 얼굴 사진을 보여준 결과 각기 다른 반응이 나타났다는데, 신생아들은 눈 맞춤을 할 수 있는 정면 얼굴 사진을 다른 얼굴 사진보다 더 오래 보았고 시선도 똑바로 앞을 향했다고 한다. 실험 결과로도 알 수 있듯이 눈 응시는 상대방에 대한 호감을 전달하는 방법인 동시에 상대방의 마음을 사로잡는 도구로 사용된다(손재석·권성민, 2012). 이렇듯 인간관계에서 많은 의미를 포함하고 있는 시선처리와 눈 맞춤의 기술은 학습되는 것이다. 이것은 유아기에 요람위에서 부모를 쳐다보고 부모의 얼굴에 특별한 관심을 가지며, 상호 교감을 하고 욕구를 채워나가는 영아기 때부터 시작되는 것이다.

시선처리와 눈 응시는 분명 학습되는 인간관계의 기술이지만 우리는 시선처리와 눈 응시를 소홀하게 생각하거나 그 중요성을 잊고 살아간다. 그러나 시선처리와 눈 응시는 대인관계문제와의 관련성이 매우 크므로 교육을 통해 그 중요성을 인식하게 하고, 자연스럽게 감정

을 담아 부드러운 시선처리와 눈 응시를 할 수 있도록 해야 할 것으로 보인다. 그렇게 된다면 보육교사의 대인관계 질에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 생각된다. 또한 보육교사의 시선처리와 눈응시 등과 관련된 활용 및 해석에 관한 능력이 향상된다면 영유아와의 상호작용에 긍정적인 영향을 미치게 되고, 영유아의 요구에 민감하게 반응하여 소통을 원활하게 하므로 영유아의 발달에 기여하는 바가 매우 클 것으로 보인다.

둘째, 보육교사가 느끼는 대상별 문제 수준은 원장과의 관계에서 가장 높게 나타났는데 원장의 리더십 교육 교사의 직무능력 및 자질 교육 등을 통해 보육현장에서의 원장과 교사들 간의 관계를 원활히 하고 서로를 이해할 수 있는 교육이 마련되어야 할 것으로 보인다. 이는 김남현·신진교(2002)에 의하면 신세대 조직 구성원들은 수평 갈등보다는 수직 갈등을 더 많이 경험하고 있으며 수직갈등은 인간관계 및 의사소통으로부터 높은 갈등을 경험한다고 한 연구 결과에도 부합되는 결론이라고 생각된다. 보육교사에게 현장에서 요구되는 자질로 지성애(2001)와 이선미(2008)는 교사의 성품, 태도, 언행, 인간관계 등을 강조하였는데, 이는 권혜진(2013)의 연구에서 원장이 보육교사에게 요구하는 자질과도 일치하였다. 그러나 신세대 교사들은 이들의 사고방식과 행동 양식의 폭이 상대적으로 매우 크고 단절적으로 보이는 속성들이 많고(김남현·신진교, 2002), 컴퓨터와 디지털 인터넷에 익숙하며 이전 세대에 비하여 무질서의 문화를 추구하는 경향이 커 원장과의 문제가 생길 소지가 크다고 볼 수 있다. 그러나 교사가 자신의 직무를 자발적으로 이행하지 않거나 회피하거나 소극적 태도를 보이는 등 성숙하지 못한 교사의 태도는 경력이 쌓이거나 연령이

증가함에 따라 자연적으로 소멸하거나 변화되는 것이 아니다. 오히려 교사의 기술과 능력을 향상시키는 능력 구축 시기에 자신의 역량과 능력을 충분히 구출하지 않는다면 경력에 따른 교사 발달을 이루기 어렵고 기대 역할을 수행하지 못하게 될 잠재적 가능성을 내포하고 있다(권혜진, 2013). 따라서 젊은 교사의 세대적 특징에 대한 이해를 토대로 교사가 내적 성장욕구를 자극시키고 동기화될 수 있도록 업무에 대한 유능감, 자신감을 느낄 수 있는 교육 훈련과 풍토(한민경, 2009)가 필요하다고 생각된다. 이를 위하여 보육교사로서 출발하기 전부터 지속적으로 교사의 일과 정체성, 직무 태도, 인성적 자질 등에 대한 교육과 훈련, 협력 등의 방법이 실시되어야 할 것이다. 더불어 보육교사가 하는 역할의 가치와 의미를 높게 생각하는 사회 전반적인 인식 전환이 있어야 할 것이며, 보육교사가 과하게 희생과 순응을 한다고 생각하지 않도록 그들의 처우나 근무 환경 등의 개선이 이루어져야 할 것이다. 또한 보육 교사의 역할과 자질에 대해 외치는 사회의 목소리만을 들려줄 것이 아니라 보육교사가 자신의 주장을 펼치고 이야기할 수 있도록 그들의 목소리를 들을 준비도 갖추어져야 할 것이다.

한편, 보육교사의 자질이 낮을 경우 갈등을 회피하면서 느끼는 직무스트레스가 많다는 연구결과(김동춘·송미선, 2005)와 보육교사로서 강조되는 인성적 특성을 지닌 교사는 갈등상황에서 문제를 정확하게 파악하고, 종합적인 대안을 제안하여 자신과 타인의 이해관계를 모두 만족시키려는 통합적 성향을 보인다(정선영·김진영, 2009)는 연구 결과에서 알 수 있듯이, 대인관계 문제로 인한 갈등을 잘 해결해 나가도록 하기 위해서는 보육교사의 인성적 자질에 대한 교육도 뒷받침

되어야 할 것으로 보인다.

셋째, 표정언어는 대인관계 문제의 하위 변인 중 공감능력결핍과 위축성향과 가장 큰 상관성이 있는 것으로 나타났는데, 대인관계 능력을 강화시키기 위한 교육이 마련되어야 한다. 공감능력결핍에 따른 문제를 해결하기 위해서는 상대방의 입장을 이해하고 표현하는 기술에 관한 능력, 상대방을 지지하고 다양한 방법으로 공감을 표현하는 능력, 상대방에 대한 관심과 애정을 표현하는 능력 등 대인관계의 기본적 기술 훈련이 마련되어야 할 것이며, 위축성향에 따른 문제를 해결하기 위해서는 보육교사가 자신의 의견이나 정서 상태를 자연스럽게 솔직하게 표현하는 훈련이 필요할 것으로 생각된다. 자신의 주장을 자연스럽게 명확하게 이야기할 수 있는 기술은 분명히 사회적 능력과 관련성이 높다. 상대방이 제시하는 언어적·비언어적 의미를 잘 파악하는 사람, 자신의 감정 표현을 잘하는 사람, 비언어적 신호를 이용하여 자신을 능력 있는 사람으로 만들어 낼 수 있는 사람은 똑똑한 사람처럼 보인다. 따라서 자신이 바라는 이미지를 정확하게 발산할 수 있는 능력을 가진 사람은 원만한 사회생활을 할 수 있는 사회적 재능을 가지고 있는 것이 틀림없다(최양호 외, 2012). 따라서 보육교사가 열린 마음으로 상대방과 소통하며 지지와 공감을 표현하도록 하고 자연스럽게 당당하게 자신의 주장을 내세울 수 있도록 하는 다양한 측면의 조언과 상담, 그리고 교육이 이루어져야 할 것이다.

넷째, 보육교사, 원장, 학부모 모두 서로의 입장을 이해하고, 공감하며 자연스럽게 부드러운 표정언어로 자신을 표현하려는 노력이 필요하다. 보육교사, 원장, 학부모 모두 표정의 중요성과 대인관계문제와의 관계 대해 공감하고 있었다. 또한 상대방의 표정에 따라 자신의

표정도 영향을 받으며 대인관계문제의 확대와 축소와도 관련이 있다고 하였다. 이는 부모와 교사의 표정은 상대적이어서 상대방의 신호에 따라 다른 반응을 가져오게 된다는 것을 짐작하게 한다. 실제로 부모가 나타내는 예의 없는 언어 표현과 태도 등에 교사는 스트레스를 받고 있고(이윤경, 2004), 부모는 교사의 형식적 청취, 권위주의적 말투 등에 기분이 나빠진다는 연구(서현 외, 2012)에서 나타난 것과 같이 부모와 교사는 서로의 표정에 영향을 받고 있음을 짐작할 수 있었다. 따라서 표정은 부모, 원장, 교사 중 어느 한쪽에서만 접근하여 주목할 것이 아니라 다각적으로 고민하고 실천해 나가야 할 것으로 생각된다. 유아발달은 교육기관과 가정에서 제공받는 자극의 종류가 유사할수록 더 촉진되며(Clarke- Stewart, 2005), 사람들은 비슷한 수준의 감정 표현 해독 기술을 가진 친구일수록 더 많은 교감을 하게 되므로(Hodgins & Zuckerman, 1990) 부모, 교사, 원장 간 상호 협력과 이해, 소통이 특히 필요하다고 보여 진다. 그러기 위해서는 보육현장의 어려움과 보육교사의 목소리를 들으려는 부모의 겸손한 마음가짐이 필요할 것이고, 보육서비스의 질은 부모의 협조와 영유아 보육에 대한 책임이 뒤따를 때 향상될 수 있음을 지각하는 부모의 의식 전환이 있어야 할 것이다. 또한 원장들도 보육교사의 역할을 강요할 것이 아니라 원장의 리더십에 따라 보육교사의 태도와 행동, 직무만족 등이 달라짐을 이해하고 원장으로서 모범적인 역할 수행에 노력해야 할 것이다. 더불어 보육교사는 보육의 질을 좌우하며 원장, 부모, 동료교사, 영유아들에게 가장 큰 영향력을 미치는 중요한 존재임을 인식하고 자연스럽게 밝은 표정이 표현될 수 있도록 노력해야 할 것이다. 원장, 부모, 교사들이 표정언어를 통해 서로를 이해하고

자연스럽게 소통하므로 대인관계문제가 감소된다면 그 속에서 자라는 영유아는 행복할 것이고, 발달에 긍정적 영향을 미칠 것이며 보육 시설은 더욱 발전할 것이라 생각된다.

다섯째, 표정 언어는 우리 문화의 특성과 성격을 반영한 맥락 속에서 이해되어야 하고, 타인에게 자연스럽게 표현되는 매너 교육으로 교육되어야 할 것이다. 우리 문화는 고맥락 문화권으로 집단주의 성향이 강하고 불확실성의 회피가 높아 표정 언어로 명확하게 표현을 하지 않는 경향이 있다. 반면 미국인들은 표정으로 자신의 감정을 명확하게 드러내는 편이다. 이렇듯 표정언어와 문화는 밀접한 관계를 지니며 문화를 배제하고 표정 언어를 이해한다는 것은 불가능한 일이다. 따라서 우리 고유의 문화적 특성 안에서 표정언어 교육이 이루어질 때 진정한 의미의 교육이 될 것이라 생각된다. 또한 표정은 우리의 마음상태를 가장 잘 드러내는 신체부위이며, 가장 많은 메시지를 전달하므로 밝은 표정언어로 상대방을 대하는 것은 긍정적 마음가짐이 우선되어야 한다. 따라서 상대방과의 관계 속에서 자신의 마음가짐이 얼굴로 드러나고, 상대방을 편안하게 해주는 배려가 기본이 되어야 하므로 대인관계에서의 매너로 이해되어야 하며, 표정언어 교육을 매너 교육으로 체계화시킨 교육 프로그램이 마련되어야 할 것이다. 또한 표정언어는 우리의 삶 속에서 너무나 중요한 소통 채널이며, 일상생활 전체에서 다양한 메시지를 전달하므로, 의식하지 않아도 자연스럽게 표현이 가능하도록 반복적으로 교육되어 습관화되게 해야 할 것이다.

본 연구가 가지고 있는 여러 가지 가치에도 불구하고 다음과 같은 제한점을 갖는다.

첫째, 본 연구는 보육교사를 중심으로 직업을 제한하여 이루어졌으므로, 표정언어와 대인관계 문제와의 상관성에 대해 일반화하기에는 무리가 있다.

둘째, 본 연구는 국적별, 성별 등에 관한 심층 분석이 되지 못하였으므로 다양한 문화권에 적용하거나 남녀 모두에게 일반화되기에는 어려움이 있다.

본 연구의 제한점을 고려하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 다양한 직종을 중심으로 표정언어와 대인관계 문제에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 표정언어의 하위 요인인 시선처리, 눈 응시, 입 모양, 얼굴 근육 모양 등을 더욱 구체적이고 세부적인 요소로 나누어 연구가 이루어진다면 좀 더 발전적인 연구가 될 수 있을 것이다.

셋째, 표정언어는 성별과 문화에 따라 사용되고 이해되는 방식이 다르므로, 남녀 성별과 다양한 문화권에 따른 차이를 고려한 연구가 진행된다면 의미 있는 연구가 될 수 있을 것이다.

넷째, 자신의 표정언어에 대한 표현 뿐 아니라 타인의 표정언어를 해석하고 이해하는 방법에 대한 연구가 이루어진다면, 대인관계에서 소통을 원활히 하는데 도움이 될 수 있을 것이다.

다섯째, 보육교사들의 승급교육이나 직무교육 등에 표정언어에 관한 매너 교육 프로그램이 마련된다면 실제적이고 유익한 교육이 될 수 있을 것이다.

여섯째, 본 연구는 성인을 대상으로 이루어졌으므로, 유아들의 입장에서 성인들의 표정언어가 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구가 이루어진다면 유아 교사들의 교수 행동에 도움을 줄 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 강문숙·황해익(2008), 보육교사의 직무에 대한 내용분석, 보육지원학 회지, 4(2), 58-80.
- 강정원(2002), “치료놀이를 통한 부적응행동유아의 사회적 관계증진: 탐색에서 성장까지”, 중앙대 대학원 박사학위논문.
- 강현진(2008), 공공기관 이용자가 지각한 서비스제공자의 비언어적 커뮤니케이션과 고객만족과의 관계, 숙명여자대학교 교육대학 원 석사학위논문.
- 경향신문, 2013. 5. 30.
- 고재욱(2012), 보육교사의 감정노동 해소에 관한 연구, 유아교육·보육 행정연구, 16(2), 272-294.
- 고혜진(2009), 부모-교사 협력행동과 부모-교사 신뢰관계가 영유아의 문제행동에 미치는 영향, 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 권경미(2012), 어머니의 어린이집 선택 고려 요인과 만족도와의 관계, 유아교육·보육행정연구, 16(3), 30-49.
- 권보연(1999), 대학신입생의 대인관계 문제유형과 그들이 지각한 부 모-자녀간의사소통 및 양육태도와의 관계, 연세대학교 대학원 석사학위논문. pp.20-28.
- 권혜진(2013), 현장에서 요구되는 보육교사 자질에 대한 시설장의 소 회, 한국영유아 보육학, 77, 151-178.
- 권진희(2007), 정서인식의 명확성과 정서표현성 및 대인관계문제와의 관계, 홍익대학교 대학원 석사학위논문.
- 김근영(2005), 강사의 이미지가 수용태도와 교육효과에 미치는 영향 에 관한 연구, 연세대학교 대학원 석사학위논문.

- 김다정(2013), 영아기 자녀를 둔 취업모와 비취업모의 교사와의 의사소통에 관한 연구, 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 김동춘(1997), 교사가 지각한 유아교육기관의 조직문화와 조직효과성에 관한 연구, 서울여자대학교 대학원 박사학위논문
- 김동춘·송미선(2005), 유치원 교사의 갈등관리 유형과 직무 스트레스와의 관계, 미래유아교육학회지, 12(4), 261-280.
- 김리진·홍연애(2013), 보육교사의 자아탄력성과 심리적 안녕감이 직무스트레스에 미치는 영향, 한국보육학회지, 9(4), 55-74.
- 김문수(2004), 컴퓨터 매개 커뮤니케이션을 통한 대인관계 형성에 대한 실험연구, 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김문희(2011), 보육시설의 조직문화와 교사의 직무만족도에 관한연구, 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문.
- 김미영(2001), 아동의 인지적 대인관계 문제해결 기술 훈련프로그램의 효과연구, 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김미영(2010), 영아전담 어린이집 보육교사의 교사민감성에 관한 연구; 환경변인 및 개인변인을 중심으로, 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 김보들맘·신혜영(2000), 어린이집 교사의 직무스트레스에 관한 탐색적 연구, 유아교육연구, 20(3), 253-276.
- 김숙령(2010), 영아-교사간 상호작용의 질적 수준과 교사의 민감성이 영아의 부모와 교사에 대한 애착과 사회적 행동에 미치는 영향, 한국영유아보육학, 197-215.
- 김상희(2007), 서비스접점에서 판매원 언어적·비언어적 커뮤니케이션이 고객감정과 행동의도에 미치는 영향, 소비자학 연구, 18(1),

103-131.

김순안(2005), 보육교사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 충남대학교 행정대학원, 석사학위논문.

김영순(2001), 「신체언어 커뮤니케이션의 기호학」, 커뮤니케이션북스.

_____ (1999), 다중문화 교육을 위한 동작분석 방안, 이중언어학: 16.

김영옥(2001), “유치원 교사의 수업 전문성”, 「한국교사교육」 18(1) pp.15-43.

김영천(2006), 질적 연구방법론I. 서울: 문음사.

김영환 외(2002), 한국형 대인관계문제검사의 타당화: KIPP-C와 KIPP-PD의 신뢰도와 타당도, 한국심리학회지: 21(2)

김영환, 홍상황(1999), 대인관계 평가도구의 표준화 연구: 대인관계 문제검사와 원형척도: 성격논총. 30, 537-594.

김우룡, 장소원(2004), 『비언어적커뮤니케이션』.나남출판사, 서울.

김유경, 우종필(2008), 의료서비스 제공자의 언어적, 비언어적 커뮤니케이션에 관한 연구, 서비스경영학회지: 9(1)

김유경, 서문식(2006), 의료서비스 제공자의 비언어적 커뮤니케이션이 고객만족과 고객행동의도에 미치는 영향, 소비문화연구: 9(3)

김옥주·조혜진(2010), 영아교사의 전문성 인식과 보육시설 조직문화가 직무스트레스에 미치는 영향, 유아교육연구, 30(2), 193-209.

김영은·신정숙(2012), 원장의 감성리더십이 보육교사의 역할수행에 미치는 영향, 한국보육학회지, 189-207.

김용미(2003), 유아교사들의 소진에 영향을 주는 요인과 사회적 지지

- 에 대한 연구, 한국영유아보육학, 34, 111-127.
- 김유정·박수경·임정진·안선희(2011), 보육교사-원장 간의 관계의 질과 근무기관 내에서 경험하는 사회적 지지가 교사효능감에 미치는 영향, 한국영유아보육학, 68, 189-213.
- 김유정·박지혜·안선희(2012), 보육교사의 의사소통 능력, 대인관계 유능성, 그리고 가정연계 효능감이 부모-교사 협력에 미치는 영향. 한국아동학회, 33(5), 71-89.
- 김은수·유승연(2012), 어린이집 교사의 삶의 만족도와 직무스트레스 및 대처방법과의 관계연구 16(2), 367-417.
- 김인숙(2009), 교사의 팔로우십 유형에 따른 원장-교사 교환관계, 자아탄력성, 조직문화가 직무만족도에 미치는 영향, 대구대학교 박사학위논문.
- 김정옥 외(2006), 서비스 제공자의 비언어적 커뮤니케이션이 고객의 서비스 품질 지각에 미치는 영향, 마케팅관리연구: 11(2)
- 김정주·박형신(2010), 보육교사가 인식한 사회적 지지가 전문성 인식과 조직헌신도에 미치는 영향력 분석, 유아교육학논집, 14(4), 145-164.
- 김정희·최미경·최윤진(2013), 초임보육교사의 교사효능감, 원장 및 동료교사의 지지가 심리적 안녕감에 미치는 영향, 유아교육학논집, 17(5), 209-227.
- 김지연(2010), 대학생의 정서경험과 대인관계에서 정서표현에 대한 부정적 신념의 매개효과, 홍익대학교 대학원 석사학위논문.
- 김진웅 역, 클라우스 벡(2013), 커뮤니케이션학의 이해, 차송.
- 김해리(2012), 아동기 부모간 폭력이 성인기 대인관계문제와 정서 특

- 성에 미치는 영향, 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 김현지·나동진(2006), 보육교사의 교사효능감과 교사-유아 상호작용과의 관계, 한국보육지원학회지, 2(2), 123-124.
- 김현숙(2005), 직장예절 교육이 자기효능감과 대인관계에 미치는 영향, 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김현진(2002), 대학생의 우울 취약성과 자의식이 대인관계에 미치는 영향, 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 김혜금(2011), 보육교사의 건강상태, 건강행동과 보육의 질, 한국보육지원학회지, 7(1), 149-166.
- 김혜정(2006), 보육교사가 인식하는 보육시설장과의 인간관계가 업무수행에 미치는 영향, 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 나동석(2007), 보육교사의 자기효능감, 교사-유아 관계가 유아의 사회적 적응에 미치는 영향, 한국영유아보육학, 48, 20-31.
- 나석희·이현진(2012), 어린이집 교사들이 보육경험과정에서 겪는 인간관계의 어려움과 해결방안, 유아교육학논집, 16(1), 86-89.
- 노상경(2012), 유아교사-어머니 간 의사소통 저해 요인 탐색, 한국영유아보육학, 12(1), 211-232.
- 노홍선(2007), 얼굴표정 비언어 커뮤니케이션이 카지노 서비스제공자 평가에 미치는 영향, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 도복늬 외(2005), 인간관계와 커뮤니케이션, 정담 미디어.
- 류병진(2003), 매너와 공감능력 및 사회적응의 관계, 한양대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 문비(2006), 부모화 경험이 대인관계 문제에 미치는 영향, 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.

- 민하영(2010), 유아교육기관 교사의 우울 및 동료교사/원장의 정서적 지지가 직무소진에 미치는 영향 : 정서적 지지의 주효과와 완충효과를 중심으로. 아동학회지, 31(4), 1-14.
- 박상희·문수경·이무영(2006), 보육교사의 소진 결정요인에 관한 연구, 열린유아교육연구, 12(1), 80-82.
- 박형신·김정주(201), 보육교사의 전문성 지원환경 인식과 조직헌신도, 전문성 인식간의 관계, 아동교육, 19(2), 87-102.
- 배지희·조미영·봉진영(2009), 유아들의 문제행동에 대한 유아교사들의 담론 분석, 유아교육연구, 29(6), 165-189.
- 박은중(2012), 인간관계론 탐구: 이론과 실제, 한국학술정보(주)
- 박현정(2010), 중학생의 부모화 경향성과 부모양육태도지각이 대인관계문제에 미치는 영향, 경성대학교 박사학위논문.
- 방정선(2013), 보육교사의 교사효능감과 대인관계 스트레스에 관한 연구, 경희대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 서창원(2009), 감성정보로서 비언어 커뮤니케이션이 갖는 의의에 관한 연구, 한국디자인연구센터.
- 서현·서경희·정은숙, 유아의 어머니와 교사 간의 의사소통에 대한 의미 들여다보기, 한국영유아보육학회지, Vol. 71, pp73-99.
- 선진(2013), 부모화 경험과 대인관계 문제의 관계, 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 손민호(2004), 「수업 분야에서의 질적연구」, 서울: 문음사.
- 손은주·박영태(2012), 교사효능감과 창의적 인성이 보육교사의 직무만족도에 미치는 효과, 유아교육·보육행정연구, 16(1), 233-253.
- 손재석, 권성민(2012), 행복한 인간관계론, 정민사.

- 송선화(2012), 보육교사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향, 유아교육·보육행정연구, 16(1), 145-147.
- 안선희(2012), 효율적인 보육시설 운영을 위한 CS방안에 관한 연구, 인천대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 안선희, 김지은(2007), 영아 및 유아 보육교사의 개인적 특성, 근무여건, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향, 열린유아교육연구, 12(3), 147-164.
- 안지혜(2012), 교사-부모 의사소통에서 교사가 경험한 어려움과 극복에 관한 연구, 한국보육학회지, 12(2), 21-46.
- 안효진, 안선희, 문혁준(2007), 어린이집 교사의 귀인 성향, 사회적 지지와 소진에 관한 연구, 아동학회지, 28(5), 221-232.
- 양천여(2012), 서비스 제공자의 언어적·비언어적 커뮤니케이션이 고객 감정, 관계품질과 브랜드 자산에 미치는 영향, 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 여성가족부(2005), 2005 보육사업안내, 여성가족부.
- 염지숙·홍춘희(2006), 부모와의 관계형성에서 초임유아교사가 겪는 경험에 관한 연구, 한국교원교육연구, 23(2).
- 오정윤(2011), 보육교사 민감성에 영향을 미치는 관련 변인분석, 미래 유아교육학회지, 18(3), 25-47.
- 오경균(2010), 프리젠테이션 능력향상을 위한 효과적인 지도방안 연구: 비언어적 커뮤니케이션을 중심으로, 목원대학교 대학원 석사학위논문.
- 오미영(2001), TV토론 출연자의 커뮤니케이션 능력 평가에 대한 요인분석: 비언어적 커뮤니케이션 요소를 중심으로, 중앙대학교

박사학위논문. p31

- 오현주(1997), 자기 비판적 우울취약성과 의존적 우울 취약성에 따른
대인관계 문제 연구, 고려대학교 대학원 석사학위논문, 33-35.
- 이병록(2011), 보육교사의 인간관계가 직무만족에 미치는 영향, 한국
사회복지행정학, 13(2), 1-21.
- 임경임(2010), 부모의 비협조적인 가치태도가 보육교사의 직무효능감
과 교사반응에 미치는 영향, 윤리교육연구, 21, 185-200.
- 이선영(2006), 교사의 상호작용 행동과 영아의 사회·정서적 행동과의
관계, 성신여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이수련·이정화(2011), 어린이집 원장의 경영형태가 보육교사의 직무만
족도에 미치는 영향, 유아교육연구, 31(4), 165-181.
- 이승미·이승연(2009), 만2세 영아반 교사로서 맺는 다양한 관계에서
경험하는 정서분석, 한국유아교육연구, 26(2), 297-322.
- 이영미·민하영(2011), 영유아보육·교육기관 교사의 표면적 정서노동과
직무소진간 관계에서 시설장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지
의 효과, 한국보육지원학회지, 7(1), 178-180.
- 이용환(2011), 어린이집 교직원의 행복결정요인이 직무만족에 미치는
영향 연구, 아동복지연구, 9(2), 1-19.
- 이정희·조성연(2011), 보육교사의 소진에 대한 자아탄력성과 시설장,
동료교사와 가족의 사회적지지, 아동학회지, 32(1), 157-172.
- 이주연·이사라(2006), 부모들의 보육시설 이용기대와 만족도에 대한
부모-교사간의 지각차이, 한국생활과학회지, 15(6), 9-11.
- 이강숙(2012), 전문대학생의 매너교육 효과에 관한 연구, 공주대학교
대학원 석사학위논문, 58-59.

- 이경탁, 이희욱(2010), 교수의 비언어적 커뮤니케이션이 수업 및 교수에 대한 태도에 미치는 효과, 경영교육논총: 64 pp 95-97.
- 이기룡(2013), 인간관계론, 현문사.
- 이노미(2008), 문화 간 비언어적 커뮤니케이션에서의 한국과 아시아 지역 손짓언어의 비교연구, 커뮤니케이션학 연구. Vol. 16. No. 2.
- 이도영.(2001). 음성언어 교육과 문화 창조, 『한국초등국어교육』,20, 2-34.
- 이동희(2005), 「매너와 이미지메이킹」, 서울: 형설출판사.
- 이명순(2004), 「보육교사의 전문적 자질 향상에 관한 연구」, 성결대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 이민규(2006), 「끌리는 사람은 1%가 다르다」, 더난출판.
- 이성혜(1994), 「현대인의 인간관계론」(서울:학문사). p.123.
- 이승연(2010), 호텔직원의 비언어적 커뮤니케이션이 직원평가와 고객 만족 및 충성도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 이승연(2011), 호텔직원의 비언어적 커뮤니케이션이 고객의 감정반응과 만족에 미치는 영향에 관한 연구, 호텔리조트연구: 10(2)
- 이익돈(2009), 자기성장 및 대인관계 향상을 위한 집단 상담 프로그램의 기업교육에의 활용에 관한 연구, 성균관대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이연주(2013), 보육교사의 부모에 대한 기대와 그로 인한 어려움에 관한 연구, 숙명여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이유경(2006), 여대생의 아동기 외상경험이 심리적 증상과 대인관계 문제에 미치는 영향, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.

- 이유나(2008), 발표상황에서 발표자의 시각적 및 음성적 요소가 이미지 평가 및 메시지전달효과에 미치는 영향, 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 이은혜(2012), 교사의 자개애적 성향이 대인관계문제에 미치는 영향, 경성대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이종선(2004), 「따뜻한 카리스마」, 랜덤하우스중앙.
- 이지영 외(2013), 글로벌 인간관계를 위한 커뮤니케이션 스킬, 대왕사.
- 이효영(2013), 보육교사의 자기효능감, 직무스트레스, 대인간 의사소통 수준이 부모-교사 간 의사소통의 어려움에 미치는 영향, 가톨릭대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 전선영·최혜순, 원장의 리더십 및 보육교사의 심리적 안녕감과 이직 의도의 관계, 어린이미디어연구, 12(1), 203-220.
- 정계숙(2011), 유아교사의 어머니-교사 간 의사소통의 어려움에 대한 지각 관련 변인 연구, 유아교육학논집, 15(3), 143-164.
- 정유정·박경일(2012), 보육서비스의 질이 학부모 충성도에 미치는 영향에 관한 연구, 한국영유아보육학, 9(1). 231-262.
- 정혜영·박영준(2005), 보육교사의 임파워먼트, 조직건강, 직무만족도의 인과모형분석, 열린유아교육연구, 10(4), 45-67.
- 정효정(2003), 보육교사의 직무만족에 영향을 미치는 개인 및 조직변인에 관한연구, 이화여자대학교 박사학위논문.
- 조성자·문수백·민하영(2008), 유아교육기관 교사의 지각된 자아효능감과 사회적 지지가 조직 몰입에 미치는 영향, 한국가정학회지, 26(2), 25-32.

- 지성애·최미숙(2006), 보육교사자격제도의 실시현황과 과제, 한국영유아보육학 45, 27-52.
- 장종윤(2009), 보육교사가 지각하는 영아의 기질과 교사효능감이 교사-영아 상호작용에 미치는 영향, 성균관대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 전현주(2009), 결혼이민자 어머니와 유아교사의 의사소통에 관한 연구, 숙명여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 정계숙(2011), 유아교사의 어머니-교사 간 의사소통의 어려움에 대한 지각 관련 변인 연구, 유아교육학회지, 15(3), 143-164.
- 정계숙 외(2012), 전문성 강화를 위한 보육교사 양성과정 개선 방안 탐색, 생애학회지, 1(1), 21-37.
- 정선영·김진영(2009), 보육교사의 교사자질과 갈등관리 특성과의 관계 연구, 생태유아교육연구, 8(4), 57-84.
- 정성호 외(2004), 대학교수의 비언어적 요소가 수업성취도에 미친 영향의 유형에 관한 연구, 커뮤니케이션학 연구: 12(3), 94-100.
- 정진선(2005), 「인간관계 심리의 이론과 실제」, 시그마프레스.
- 조경덕, 장성화(2012), 대인관계와 커뮤니케이션, 동문사.
- 조규락(2011), 교사의 비언어적 의사소통 행동이 학생의 수업 참여도와 학업 성취도 도움에 미치는 영향, 교육정보미디어연구: 17(3), 264-265.
- 조윤주(2012), 패션제품 판매원의 비언어적 커뮤니케이션이 고객의 감정과 서비스 품질에 미치는 영향, 한국의류산업학회지: 14(3)
- 조윤주·최일선(2004), 사립유아교육기관 초임교사들의 갈등 및 안정에 대한 이해. 유아교육연구, 24(1)

- 조윤경(2002), 한국인의 나의식-우리의식과 개별성-관계성, 심리사회적 성숙도 및 대인관계문제와의 관계, 한국상담심리학회지: 상담 및 심리치료, 15(1), 91-109.
- 조혜선, 김정원(2009), ‘셋별 유치원’의 교사들 사이에서 이루어지는 열린 의사소통의 의미, 유아교육·보육행정연구 13(1), 156-173.
- 주영애 외(2010), 매너와 이미지메이킹 플러스, 신정.
- 지성애(2001), 영유아 보육시설장과 교사의 전문적 자질에 관한 조사 연구, 한국영유아보육학회지. 27, 138-168.
- 차석빈 외(2001), 사례를 통해 본 다변량 분석의 이해, 학현사, 195-196.
- 채영란·신수경(2009), 영아보육교사의 개인변인에 따른 직무만족도에 관한 연구, 생태유아교육연구, 8(1), 87-107.
- 최미미·서영숙(2013), 보육교사가 인식하는 동료교사와의 갈등 원인 및 대응에 관한 연구, 한국보육지원학회지, 9(1), 235-237.
- 최미숙(2005), 보육교사의 교수 효능감 및 전문성 인식에 따른 교사-부모 의사소통 태도, 한국영유아보육학, 40. 1-19.
- 최애경(2005), 보육교사의 직업적 갈등에 관한 연구, 현상학·해석학적 교육연구, 3(1), 153-164.
- 최해주·문수백(2013), 보육교사의 직무만족도, 원장의 변혁적 지도성, 그리고 부모-교사 협력관계와 교사-유아 상호작용간의 관계구조분석, 미래유아교육학회지, 20(3), 68-88.
- 최미숙(2012), 보육교사의 업무수행에 따른 인간관계와 사회적 지지 가 직무만족도에 미치는 영향, 건국대학교 행정대학원 석사학

위 논문.

최설희(2012), S기업 구성원의 긍정심리자본과 유머감이 대인관계 능력에 미치는 영향, 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.

최양호 외 역, 마크넵·주디스 홀(2012), 비언어 커뮤니케이션, 커뮤니케이션 선 북스

최윤희(1999), 「비언어 커뮤니케이션」, 커뮤니케이션북스.

최종순(2003), 자기애적 성격특성과 자기표현이 대인관계문제에 미치는 영향, 홍익대학교 대학원 석사학위논문. 21-29.

최지영(2013), 중학생의 내현적 자기애, 분노표현양식 및 공감능력이 대인관계문제에 미치는 영향, 전북대학교 대학원 석사학위논문.

최효선 역, 에드워드 홀(2013), 침묵의 언어, 한길사.

최윤희(2013), 문화간 커뮤니케이션, 커뮤니케이션 북스.

최희경 외(2010), 언어·유사언어·비언어 커뮤니케이션이 고객 만족과 충성도에 미치는 영향관계 연구: 항공사 승무원 중심, 호텔관광연구: 12(2).

표갑수 외(1998), 보육인력 자격제도 및 전문성 유지환경에 대한 평가, 한국영유아보육학회지, 17, 57-96.

표갑수·이재양(2002), 한국영유아보육사업의 실태와 개선방안, 한국영유아보육학, 31, 383-418.

한유미·김연하(2012), 보육시설의 조직건강과 보육교사의 스트레스 대처 양식이 조직헌신에 미치는 영향, 한국영유아보육학, 62, 91-92.

홍혜정·안선희(2004), 유아교육기관의 조직건강 및 의사결정 참여와 교사효능감과의 관계, 미래유아교육학회지, 11(4), 255-273.

- 황보영란(2001), 유아교사의 조직헌신성과 관련된 사회 조직적 변인에 관한 연구, 아동학회지, 22(1), 135-136.
- 허영림·장선영(2009), 보육교사가 인지한 시설장의 서번트리더십이 보육교사의 직장 내 인간관계와 직무 및 직무환경만족도에 미치는 영향, 열린유아교육연구, 14(2), 104-106.
- 현미옥·송순(2008), 보육교사 직무만족도 관련 변인에 관한 연구, 보육지원학회지, 4(2), 94-103.
- 한상완(1993), 정보조사제공에 있어서 비언어적 커뮤니케이션의 응용 모형을 위한 실증적 연구, 한국문헌정보학회지, 25, 96-103
- 한수경(2013), 청소년의 대인간 외상경험이 대인관계문제에 미치는 영향에서 자기체계손상의 매개효과, 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 황은미(2007), 효과적인 간호대화 수행에 기여하는 언어적 요소에 관한 연구, 독어교육: 39.
- 허준(2013), 허준의 쉽게 따라하는 Amos 구조방정식 모형, 한나래.
- 홍기선(1989), 커뮤니케이션론, 나남, p403.
- 홍기선(1995), 비언어 커뮤니케이션 분류에 대한 연구, 커뮤니케이션 과학 15(1), 2-3
- 홍미나(2007), 커뮤니케이션 유형과 비언어적 커뮤니케이션 요소가 서비스제공자 평가에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍상황(2003), 한국형 대인관계문제검사(KIPP) 무선반응과 인상관리의 탐지, 한국심리학회지: 22(4)
- Paul Ekman(2006), 「얼굴의 심리학」, 이민아 옮김, 바다출판사.

SBS스페셜 제작팀 (2010), 「매력DNA」, 황금물고기.

MBC스페셜, 2009. 1. 4.

SBS 뉴스, 2013. 4. 26.

Alden, L. E, Wiggins, J. S, & Pincus, A. L.(1990). Construction of circumplex scales for the Inventory of Interpersonal Problems. *Journal of Personality assessment*, 55. pp. 521-536.

Argyle. M.(1983). Nonverbal Communication in Human Social Interaction *Atherton Press to the Study of communication. Indianapolis :* Bobbs-Merrill.

Argyle, M. (1975), *Bodily Communication*. N. Y., *International Univ. Press*.

April R. Trees.(2005), Nonverbal and Verbal Approach Behaviors Related to Reported and Perceived Support Seeking Goals in Conversations. *Western Journal of Communication Vol. 69, No. 4. October.* p319.

Berthelsen, D. and Brownlee, J. 2007. "Working with toddlers in child care: Practirioners's beliefs about their role". 「Early Childhood Research Qualit y」, Vol. 22, No. 3. pp. 347-362.

Birdwhistell. L. (1952). *Introduction to Kinesics*. Louisville. University of Louisville Press,

_____ (1970). *Kinesics and Context :Essays on Body Motion Communication*, N. Y. :Ballantine Books.

Bogdan. R. & Biken, S.(2007). Qualitive research for education :

- introduction to theories and method(5th ed). Boston. MA : Allyn & Bacon.
- Browne C. D.(1993), Office Ettiquette, Business Education Forum. Feb. 1993. pp41-43.
- Burgoon, J. K. (1991), Nonverbal signals. in Handbook of Interpersonal communication, Mark L.Knapp and Gerald R.Miller,eds., *Thousand Oaks, Ca, 229-285*.
- Connelly, F. M., & Clandinin, D. J. (1990). Stories of experience and narrative inquiry. *Educational Researcher*, 19(5): 2-14.
- DeVito, J. A. (1985). *Humman Communication*. N. Y. : Harper and Row. pp 120 -125.
- Emmons, R. A. & Colby, P. (1995). Emotional conflict and well-being: Relation to perceived availability, daily utilization and observer reports of social support. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(5), pp. 947-959.
- Goldhaber. G. M.(1983).Organizational communication. Debuque, IA : William C.BrownCo.
- Hinde, R. A. (1979). Nonverbal Communication. Cambridge : Cambridge Univ. Press. pp. 251-255.
- Horowitz, L. M.(1979). On the cognitive structure of interpersonal problems treated in psychotherapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 47, pp. 5-15.
- _____ (1996), The study of interpersonal problems: A Leary Legacy. *Journal of Personality Assessment*, 66, pp. 283-300.

- Kristin Byron.(2007). Male and female managers' ability to 'read' emotions: Relationships with supervisor's performance ratings and subordinates' satisfaction ratings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80. pp. 713-733.
- Leary, T. (1957). *Interpersonal Diagnosis of Personality*. New York: Ronald.
- Lincoln, D. J. (2008). Drama in The Classroom: How and Why Marketing Educator Can Use Nonverbal Communication and Enthusiasm to Build Student Rapport. *Marketing Education Review*: 18(3): pp 53-65.
- Ling, Y. L.(2003). "What makes a good kindergarten teacher?" A pilot interview study in Hong Kong : 「Early Childhood Development and Care」.Vol. 173, No. 1. pp. 19-31.
- Leathers,D.G. (1986). *Successful nonverbal communication: Principles and application*.Boston: Allyn& Bacon.
- Mehrabian,A.(1972). *Nonverbal communication*. Chicago: Aldine Antherton.
- Merriam, Sharan B. 2002. 「Qualitative research in practice : examples for discussion and analysis」. San Francisco: Jossey-Bass.
- Müge Demir. (2011). Using Nonverbal Communication in Politics. *Canadian Social Science*, Vol. 7. No. 5, pp. 1-14.
- Palmer,M.T.& Simmons,K .B.(1995). Communicating intentions through nonverbal behaviors. *Human Communication Research*, 22(9),128-160.

- Sundaram,D.S.& Webster,C.(2000),The Role of Nonverbal Communication in Service Encounters. *The Journal of Service Marketing*. 14(5), 378-389.
- OECD(2005). 「Education at a glance: OECD indications」
- R. Weylin Sternglanz and Bella M. DePaulo.(2004). Reading nonverbal cues to emotions: The advantages and liabilities of relationship closeness. *Journal of Nonverbal Behavior*, 28(4), pp. 245.
- Rook, K. S. (1984). The negative side of interaction : Impact on psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(5), pp. 1097-1108.
- Tubbs, S, L & Moss, S. (2003). *Nonverbal communication: Principles and Contexts*. Boston: McGraw-Hill.
- Washburn, P. V. & Hakel, M, D. (1973). Verbal content as Influences on impressions formed after stimulated Employment Interview. *Journal of AppliedPsychology*,58(19),137-141.
- Wainwright,G.R.(1999).Body Language .Hodder& Stoughton Limited.
- Siefert, K, Jayaratne, S, and Chess, W. A. 1991. "Job Satisfaction, Burnout, and Turnover in Health Care Social Workers", *Health and Social Work*, 16(3), 193-202.
- Swick, K.J.(2003), Communication Concepts for Strengthening Family-School-Community Partnerships. *Early childhood Educational Journal*, 30(4), 275-280.
- Howes, C. and C. E. Hamilton. 1993. "The changing experience of child care: Changes in teachers and in teacher-child

relationships and children's social competence with peers"
Early Childhood Research Quarterly 8: 15-32.

Lee, S.(2006), A journey to a close, secure, and synchronous relationship: Infant-caregiver relationship development in a childcare context. *Journal of Early Childhood Research*, 4(2). 133-151.

Reedy, C. K, & McGrath, W. H.(2010), Can you hear me now? Staff-parent communication in child care centres. *Early Child Development and Care*, 180(3), 347-357.

ABSTRACT

The Relation Between Child Education Teacher's Face language and Interpersonal problems

- Focused on the relationship of directors, parents, peers, child -

Kim, Seon-Ju

Dept. of Living Culture and Consumer Science

The Graduate School of Sungshin Women's University

The purpose of this study is to investigate the relation between child education teacher's face language and Interpersonal problems.

The following questions were proposed for this study:

1. How about the degree of factors of child education teacher's face language?
2. How about the degree of factors of child education teacher's Interpersonal problems?
3. How about the relation between child education teacher's face language and Interpersonal problems?
4. How does child education teacher's face language stand with

teachers, directors, parents?

5. How does the relation between child education teacher's face language and Interpersonal problems stand with teachers, directors, parents?

This study was analyzed through a questionnaire and in-depth interviews that based on literature reviews and the derived variables from preceding studies. For this study, 232 child education teachers in the research study as subjects. And 10 child education teachers, 10 directors, 10 parents were selected as interviewees and underwent in-depth interviews.

The main results of this study are as follows:

first, eye contacts and stares of child education teacher and Interpersonal problems with directors, parents, teachers, children of educare center had a close affinity with each other.

second, child education teachers had been hard the most with relation of directors.

third, education teacher's face language and a lack of response and self-confidence had a close affinity with each other.

fourth, all the group of directors, parents, child education teachers thought that child education teacher's face language have an influence on interpersonal problems and management of business.

The limitation of this study is the data were collected in woman child education teachers. Also it did not consider face language in

various culture. For this reason, future studies should investigate the differences between those divisions.

Key Words: Child Education Teacher, Face language, Interpersonal Problems

※ 부록1: 탐색적 연구 설문지

비언어적 커뮤니케이션과 대인관계 문제에 관한 질문지

안녕하십니까?

바쁘신 중에 부탁을 드리게 되어 죄송스럽게 생각합니다.

본 질문지는 비언어적 커뮤니케이션이 대인관계 문제에 미치는 영향에 관한 자료를 마련하고자 작성된 것입니다.

정답이 있는 것이 아니므로 선생님의 생각과 느낌, 태도 등을 생각하셔서 질문에 가까운 항목에 체크하여 주시기 바랍니다.

번거로우시겠지만 한 문항도 빠짐없이 응답해 주시면 연구에 커다란 도움이 되겠습니다. 본 질문지에 대한 선생님의 답변은 학문적 연구 이외의 다른 자료로 사용하지 않을 것임을 약속드립니다.

2012년 10월

성신여자 대학교 대학원

생활문화소비자학과 생활문화전공 박사과정

지도교수: 주 영 애

연구자: 김 선 주

I. 다음은 귀하의 인구통계학적 변수에 대한 질문입니다. 해당하는 번호에 V표 해주시기 바랍니다.

1. 귀하의 연령은?

① 20-29세 ② 30-39세 ③ 40-49세 ④ 50세 이상

2. 귀하의 학력은?

① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원이상

3.귀하의 보육교사 급수는?

- ① 1급 ② 2급 ③ 3급 ④ 기타

Ⅱ. 다음은 귀하의 비언어적 커뮤니케이션에 관한 질문입니다. 질문을 읽으신 후, 질문 오른쪽에 있는 다섯 개의 보기 중에서 귀하에게 가장 적합한 응답 란에 V표 해주시기 바랍니다.

설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
	①	②	③	④	⑤
1.나는 표정이 밝다는 말을 자주 듣는다.					
2.나는 미소를 자주 짓는다.					
3.나는 자연스런 시선 처리를 하며 대화에 임한다.					
4.나는 상대방의 눈을 주로 응시하며 대화에 임한다.					
5.나는 상대방이 이야기 할 때 고개를 끄덕이며 공감을 한다.					
6.나는 다른 사람에게 설명할 때 이해를 돕기 위해 제스처어를 쓰며 이야기 한다.					
7.나는 다른 사람에게 이야기 할 때나 상대방의 이야기를 들을 때 자세를 상대방 쪽으로 약간 숙인다.					
8.나는 다른 사람과 이야기 할 때 적당한 거리를 유지한다.					
9.나의 말하는 속도는 적절하다.					
10.나는 적절히 구절을 끊어서 말을 한다.					
11.나의 목소리 톤과 강세는 적당하다.					
12.나는 턱을 들고 이야기하는 편이다.					

13.나는 상대방 앞에 설 때 손을 앞으로 모으고 있는 편이다.					
14.나는 자세를 바르게 하고 상대방과 이야기 한다.					
15.나는 얼굴을 항상 깔끔하게 꾸미는 편이다.					
16.나는 헤어스타일을 단정하게 정리하는 편이다.					
17.나는 복장에 신경을 쓰고 관리하는 편이다.					
18.나는 액세서리를 적절하게 하는 편이다.					
19.나의 얼굴과 신체는 매력적이다.					
20.나는 입꼬리를 올리려고 신경을 쓴다.					

Ⅲ. 다음은 귀하의 대인관계 문제에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 잘 부합되는 곳에 V표 해주시기 바랍니다.

설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
	①	②	③	④	⑤
21.내가 원하는 것을 말하기가 어렵다.					
22.친구 사귀기가 어렵다.					
23.다른 사람들에게 정당한 요구라도 하기 어렵다.					
24.사람들과 어울리기가 어렵다.					
25.자기 주장이 강한 사람들과 같이 있으면 내 주장을 내세우기가 어렵다.					
26.다른 사람의 어려움을 보고도 진심으로 걱정해 주기 어렵다.					

27.다른 사람의 입장을 지지해 주기가 어렵다.					
28.다른 사람에게 애정을 느끼기가 어렵다.					
29.다른 사람에게 친근감을 느끼기가 어렵다.					
30.다른 사람의 요구를 먼저 들어주기가 어렵다.					
31.내 주장을 내세우기가 어렵다.					
32.다른 사람들을 너무 어려워한다.					
33.다른 사람에게 좋은 일이 생겼을 때 같이 기뻐하기가 어렵다.					
34.다른 사람의 감정이 상할까봐 내 주장을 내세우기가 어렵다.					
35.다른 사람에게 호감이나 애정을 표현하기가 어렵다.					
36.다른 사람들과 함께 있으면 당당하지 못하다.					
37.다른 사람들과 어울리는 자리를 자주 피한다.					
38.다른 사람과 친해지는 데 시간이 너무 오래 걸린다.					
39.독단적으로 판단하고 결정하여 다른 사람과 마찰이 있을 때가 많다.					
40.다른 사람들을 너무 잘 믿는다.					
41.내 주장만 너무 내세울 때가 많다.					
42.누가 나에게 의지할 때 받아주기가 싫다.					
43.너무 잘 속는 편이다.					
44.다른 사람들을 실망시키지 않으려고 지나치게 애쓴다.					
45.다른 사람의 생각과 감정에 너무 많이 영향을 받는다.					

46.너무 존경받고 싶어 한다.					
47.내가 원하는 것을 얻기 위해 다른 사람들을 자주 조종하거나 이용한다.					
48.다른 사람이 하는 일을 보고 있으면 참견하고 싶어진다.					
49.친한 사람에게 너무 매달린다.					
50.의견 차이 때문에 다른 사람들과 자주 다툰다.					
51.다른 사람들이 옆에 있으면 마음이 불편하다.					
52.다른 사람의 고통이나 불행을 보면 도와주려고 너무 나선다.					
53.다른 사람들을 너무 시기하고 질투한다.					
54.다른 사람들의 말을 너무 쉽게 따른다.					
55.늘 주목받고 싶어한다.					
56.다른 사람들 앞에서는 너무 긴장한다.					
57.뚜렷한 주관 없이 다른 사람에게 너무 많이 끌려 다닌다.					
58.다른 사람의 험담을 너무 많이 한다.					
59.다른 사람들에게 자주 이용당한다.					
60.다른 사람들에게 문제가 생기면 나 때문이라고 자책할 때가 많다.					

※ 부록2: 1차 연구 설문지

표정언어와 대인관계 문제에 관한 질문지

안녕하십니까?

바쁘신 중에 부탁을 드리게 되어 죄송스럽게 생각합니다.

본 질문지는 표정언어가 대인관계 문제에 미치는 영향에 관한 자료를 마련하고자 작성된 것입니다.

정답이 있는 것이 아니므로 선생님의 생각과 느낌, 태도 등을 생각하셔서 질문에 가까운 항목에 체크하여 주시기 바랍니다.

번거로우시겠지만 한 문항도 빠짐없이 응답해 주시면 연구에 커다란 도움이 되겠습니다. 본 질문지에 대한 선생님의 답변은 학문적 연구 이외의 다른 자료로 사용하지 않을 것임을 약속드립니다.

2012년 10월

성신여자 대학교 대학원

생활문화소비자학과 생활문화전공 박사과정

지도교수: 주 영 애

연구자: 김 선 주

I. 다음은 귀하의 인구통계학적 변수에 관한 질문입니다. 해당하는 번호에 V표 해주시기 바랍니다.

1. 귀하의 연령은?

① 20-29세 ② 30-39세 ③ 40-49세 ④ 50세 이상

2. 귀하의 학력은?

① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원이상

3.귀하의 보육교사 급수는?

- ① 1급 ② 2급 ③ 3급 ④ 기타

Ⅱ. 다음은 귀하의 표정에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 적합한 응답 란에 V표 해주시기 바랍니다.

설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
	①	②	③	④	⑤
1.나는 사람들과 대화할 때 자연스런 시선 처리를 한다.					
2.나는 상대방의 눈을 주로 응시하며 대화에 임한다.					
3.나는 상대방이 이야기 할 때 고개를 끄덕이며 호응을 한다.					
4.나는 평상시에 미소를 자주 짓는다.					

Ⅲ. 다음은 귀하가 원장님과의 관계에서 느끼는 문제에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 잘 부합되는 곳에 V표 해주시기 바랍니다.

설문문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
사회적 억제 & 비주장성	원장님 앞에서 내 주장을 내세우기가 어렵다.					
	원장님을 너무 어려워한다.					
	원장님 앞에서 당당하지 못하다.					
자기 중심성 &	원장님의 입장을 지지해주기가 어렵다.					
	원장님에게 애정을 느끼기가					

냉담	어렵다.					
	원장님에게 친근감을 느끼기가 어렵다.					
	원장님의 요구를 먼저 들어주기가 어렵다.					
과순응& 자기희생	원장님의 생각과 감정에 너무 많이 영향을 받는다.					
	원장님의 말을 쉽게 따른다.					
	원장님에게 의견에 많이 끌려다닌다.					
	원장님에게 자주 이용당한다.					

IV. 다음은 귀하가 학부모와의 관계에서 느끼는 문제에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 잘 부합되는 곳에 V표 해주시기 바랍니다.

설문문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
사회적 억제 & 비주장성	학부모들 앞에서 내 주장을 내세우기가 어렵다.					
	학부모들을 너무 어려워한다.					
	학부모들 앞에서 당당하지 못하다.					
자기 중심성 & 냉담	학부모들의 입장을 지지해 주기가 어렵다.					
	학부모들에게 애정을 느끼기가 어렵다.					
	학부모들에게 친근감을 느끼기가 어렵다.					
	학부모들의 요구를 먼저 들어주기가 어렵다.					
과순응 & 자기희생	학부모들의 생각과 감정에 많이 영향을 받는다.					

	학부모들의 말을 쉽게 따른다.					
	학부모들의 의견에 많이 끌려 다닌다.					
	학부모들에게 자주 이용당한다.					

V. 다음은 귀하가 동료 교사와의 관계에서 느끼는 문제에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 잘 부합되는 곳에 V표 해주시기 바랍니다.

설문문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
사회적 억제 & 비주장성	동료들 앞에서 내 주장을 내세우기가 어렵다.					
	동료들을 너무 어려워한다.					
	동료들 앞에서 당당하지 못하다.					
자기 중심성 & 냉담	동료들의 입장을 지지해 주기가 어렵다.					
	동료들에게 애정을 느끼기가 어렵다.					
	동료들에게 친근감을 느끼기가 어렵다.					
	동료들의 요구를 먼저 들어 주기가 어렵다.					
과순응 & 자기희생	동료들의 생각과 감정에 너무 많이 영향을 받는다.					
	동료들의 말을 너무 쉽게 따른다.					
	동료들에게 많이 끌려 다닌다.					
	동료들에게 자주 이용당한다.					

※ 다음은 귀하와 영유아와의 관계에서 느끼는 문제에 관한 질문입니다.
 귀하의 생각과 가장 잘 부합되는 곳에 V표 해주시기 바랍니다.

설문문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
사회적 억제& 비주장성	아이들이 내 앞에서 자기 주장을 내세우지 못한다.					
	아이들이 나를 너무 어려워한다.					
	아이들이 내 앞에서 당당하지 못하다.					
자기 중심성& 냉담	아이들의 입장을 지지해주기가 어렵다.					
	아이들에게 애정을 느끼기가 어렵다.					
	아이들에게 친근감을 느끼기가 어렵다.					
	아이들의 요구를 먼저 들어주기가 어렵다.					
과순응& 자기희생	아이들이 내 생각과 감정에 너무 많이 영향을 받는다.					
	아이들이 나의 말을 너무 쉽게 따른다.					
	아이들이 나에게 너무 많이 끌려다닌다.					

* 설문에 응답해 주셔서 감사합니다.

※ 부록 4: 2차 연구 면접 질문지

<인구통계학적 변수에 관한 질문지>

1. 귀하의 성함은 무엇입니까?
2. 귀하의 성별은 무엇입니까?
3. 귀하의 나이는 어떻게 되십니까?
4. 귀하의 학력은 어떻습니까?
5. 귀하의 종교는 무엇입니까?
6. 귀하의 생활정도는 어떠합니까?
7. 귀하가 어린이집에 근무한(어린이집을 이용한) 년수가 어떻게 되십니까?
8. 귀하가 근무하는(이용하는) 어린이집의 유형은 어떠합니까?

<표정과 대인관계 문제에 관한 질문지>

대상	질문 내용	
교사	표정언어	보육교사의 표정은 중요하다고 생각하시나요? 보육교사로서 자신의 표정은 어떻다고 생각하시나요?
	표정언어 & 대인관계문제	표정언어와 대인관계문제와 관계가 있다고 생각하시나요?
원장	표정언어	보육교사의 표정은 중요하다고 생각하시나요? 보육교사의 표정에 따라 원장님은 어떤 반응을 보이시나요?
	표정언어 & 대인관계문제	표정언어와 대인관계문제와 관계가 있다고 생각하시나요?
학부모	표정언어	보육교사의 표정은 중요하다고 생각하시나요? 보육교사의 표정에 따라 부모님은 어떤 반응을 보이시나요?
	표정언어 & 대인관계문제	표정언어와 대인관계문제와 관계가 있다고 생각하시나요?

Ⅲ. 탐색적 연구

사전연구인 탐색적 연구는 비언어적 커뮤니케이션의 요소 중 표정 언어가 대인관계에 미치는 영향력이 크다는 선행연구 결과(Riggio & Friedman, 1986; Harker & Keltner, 2001; Ruiz-Belda, et al., 2003; Jones, Collins, & Hong, 1991; Scherer & Ceschi, 2000; Ambady et al., 2002; Field, 2002; Hart, 1995; 진복수 외, 1998; 오강섭 외, 1999; 윤정숙·이지연, 2006)를 토대로 진행되었다. 선행 연구에서 주장하는 바와 같이 비언어적 커뮤니케이션이 대인관계 문제에 영향을 미치는지, 비언어적 커뮤니케이션의 하위 요인 중 표정언어가 가장 유의미하게 대인관계 문제에 영향을 미치는지를 파악해보고자 이루어졌다.

사전 연구는 본 연구의 가설 설정 및 연구 문제의 발견을 위한 탐색적 연구로 비언어적 커뮤니케이션(표정언어, 신체언어, 공간언어, 유사언어, 외양언어)의 5가지 변인이 대인관계 문제(통제지배, 자기중심성, 냉담, 사회적 억제, 비주장성, 과순응성, 자기희생, 과관여)의 8가지 변인에 어떠한 영향을 미치는 지를 연구하였다.

1. 조사대상 및 자료수집

1) 예비연구

비언어적 커뮤니케이션이 대인관계 문제에 미치는 영향을 연구하

기 위한 예비 조사 대상으로는 보육교사 자격증을 취득하기 위해 준비 중인 보육교사 교육원생 30명을 대상으로 이루어졌다. 이들은 인천광역시에서 거주하고 있으며 1년으로 정해져있는 보육교사 양성과정 교육을 이수중인 학생들이다. 예비조사는 연구도구와 절차의 적절성을 검토하기 위해 실시되었다. 2012년 11월 2일에 본 연구의 목적과 설문지 기입방법을 설명한 후 조사를 실시하였다. 조사 후 질문내용을 어렵게 느꼈거나 연구자의 의도와 다르게 문항을 해석하였는지를 확인하였으며, 문제가 있다고 판단되는 문항의 표현 방식을 수정하는 과정을 거쳐 본 연구의 설문지로 사용하였다.

2) 본 연구

본 연구 대상은 현직에 근무하고 있는 보육교사 435명 이었다. 1, 2, 3급의 보육교사를 골고루 표집하기 위해 인천에 있는 K보육교사 교육원에 의뢰하여 보육교사의 직무교육 및 승급교육 기간에 조사를 실시하였다. 1급 보육교사에 대한 조사는 2012년 10월 25일과 11월 9일 직무교육 대상자들을 중심으로 실시하였으며 총 142명이 연구에 참여하였다. 2급 보육교사에 대한 조사는 2012년 11월 14일과 12월 8일 승급교육 대상자들을 중심으로 실시하였으며 총 155명이 연구에 참여하였다. 3급 보육교사에 대한 연구는 2012년과 11월 8일과 11월 22일에 직무교육 대상자와 승급교육 대상자들을 중심으로 실시하였으며 총 138명이 연구에 참여하였다. 이와 같은 연구 절차를 거쳐 총 435부의 설문 자료가 수집되었다.

본 조사는 연구의 목적과 설문지 기입 방법을 간단히 설명 한 후 자기기입식으로 기입하고 즉시 회수하는 형식으로 진행하였다.

회수된 설문지 중에서 응답이 불충분하거나 신뢰성이 부족해 보이는 설문지 32부를 제외한 총 403부가 최종 자료 분석에 사용되었다.

3) 조사 대상자의 인구통계학적 변수

조사 대상자의 인구통계학적 변수를 살펴보면 <표 III-1>과 같다. 연령의 경우 ‘40~49세’가 172명으로 42.7%로 가장 많았고, ‘30~39세’가 113명으로 28%, ‘20~29세’가 96명으로 23.8%, ‘50세 이상’이 22명으로 5.5%의 비율을 나타냈다.

학력의 경우 ‘고졸’이 204명으로 50.6%의 절반을 차지하고 있었고, ‘전문대졸’이 31.5%, ‘대졸 이상’이 72명으로 17.9%를 나타냈다.

보육교사 급수의 경우 ‘1급’이 134명으로 33.3%, ‘2급’이 140명으로 34.7%, ‘3급’이 129명으로 32%를 나타냈다.

<표 III-1> 조사 대상자의 인구통계학적 변수

변수	구분	N	%
연령	20~29세	96	23.8
	30~39세	113	28.0
	40~49세	172	42.7
	50세 이상	22	5.5
학력	고졸	204	50.6
	전문대졸	127	31.5
	대졸 이상	72	17.9
보육 교사 급수	1급	134	33.3
	2급	140	34.7
	3급	129	32.0
총계		403	100.0

2. 조사 도구

1) 비언어적 커뮤니케이션

본 연구를 수행하기 위해 필요한 조사도구는 크게 3가지 부분으로 이루어졌다. 조사 대상자의 인구통계학적 변수, 비언어적 커뮤니케이션, 대인관계 문제에 관한 문항으로 구성되었다.

비언어적 커뮤니케이션을 측정하기 위한 도구로는 Dodd(1982)와 Sundaram & Webster(2000)의 분류를 토대로 눈이나 입과 관련된 표정언어, 얼굴을 제외한 신체와 관련된 행위를 신체언어, 목소리와 관련된 행위를 유사언어, 상대방과의 거리나 공간 배치를 나타내는 공간언어, 복장이나 꾸밈 등과 관련된 행위를 외양언어로 구분하여 구성하였다. 설문지는 이승연(2010), 안윤영(2011)의 연구를 바탕으로 설문지 내용을 수정, 보완하여 총 20개의 문항으로 구성하였으며 세부 문항으로는 표정언어 4문항, 신체언어 7문항, 공간언어 2문항, 유사언어 3문항, 외양언어 4문항으로 총 20문항으로 구성되었다.

비언어적 커뮤니케이션의 문항은 5점 리커트(Likert)척도로 측정하였고, 매너 수준을 기준으로 매우 그렇다 5점, 그렇다 4점, 보통이다 3점, 그렇지 않다 2점, 전혀 그렇지 않다 1점으로 점수를 부여하였다. 측정 점수가 높을수록 비언어적 커뮤니케이션의 수준이 높은 것을 의미한다.

<표 Ⅲ-2> 비언어적 커뮤니케이션의 문항 구성

영역	문항
표정언어	1.나는 표정이 밝다는 말을 자주 듣는다. 2.나는 미소를 자주 짓는다. 3.나는 자연스런 시선 처리를 하며 대화에 임한다. 4.나는 상대방의 눈을 주로 응시하며 대화에 임한다. 5.나는 상대방이 이야기 할 때 고개를 끄덕이며 호응을 한다. 20.나는 입꼬리를 올리려고 신경을 쓴다.
신체언어	6.나는 다른 사람에게 설명할 때 이해를 돕기 위해 제스처어를 쓰며 이야기 한다. 12.나는 턱을 들고 이야기하는 편이다. 13.나는 상대방 앞에 설 때 손을 앞으로 모으고 있는 편이다. 14.나는 자세를 바르게 하고 상대방과 이야기 한다. 19.나의 얼굴과 신체는 매력적이다.
공간언어	7.나는 다른 사람에게 이야기 할 때나 상대방의 이야기를 들을 때 자세를 상대방 쪽으로 약간 숙인다. 8.나는 다른 사람과 이야기 할 때 적당한 거리를 유지한다.
유사언어	9.나의 말하는 속도는 적절하다. 10.나는 적절히 구절을 끊어서 말을 한다. 11.나의 목소리 톤과 강세는 적당하다.
외양언어	15.나는 얼굴을 항상 깔끔하게 꾸미는 편이다. 16.나는 헤어스타일을 단정하게 정리하는 편이다. 17.나는 복장에 신경을 쓰고 관리하는 편이다. 18.나는 액세서리를 적절하게 하는 편이다.

2) 대인관계 문제

대인관계문제를 측정하기 위한 도구로는 홍상황 외(2002)의 연구 내용을 바탕으로 한국판 대인관계문제 원형척도 단축형(KIIP-SC)의 총 40개의 문항을 사용하였다.

대인관계문제검사(Inventory of Interpersonal Problems:IIP; Horowitz,

Rosenberg, Baer, Ureño, & Villaseñor, 1988)는 심리치료를 받는 환자들의 면접장면을 녹화하여 대인관계문제와 관련 있는 내용을 중심으로 문항을 선정하고 요인 분석하여 개발한 검사이다. Horowitz 등(1988)은 심리치료를 받는 환자들의 면접장면을 녹화하여 대인관계문제와 관련 있는 내용을 중심으로 문항을 선정하고 요인 분석하여 비주장성, 비사회성, 비친밀성, 비순종성, 과책임성 및 과통제성 등 6개 하위척도로 구성된 IIP를 제작하였다. 이 검사는 다른 사람들과의 관계에서 힘들어하는 문제를 기술한 78개 문항과 정도가 너무 지나쳐서 생기는 문제를 기술한 49개 문항 등 127문항을 5점 척도에서 평정하도록 구성되어 있다.

IIP가 제작된 후 IIP의 척도구성에 대한 일련의 연구가 진행되었다. Alden과 Wiggins 및 Pincus(1990)는 대인 관계적 행동을 친애와 통제라는 2가지 기본 차원 또는 축을 중심으로 나타내는 대인관계 원형모형에 근거해서 Horowitz 등(1988)이 만든 IIP 127문항을 원형 배열하고 지배·통제, 불신, 냉담, 사회적 위축, 비주장, 착취, 과양육, 간섭 등 8개 분원으로 구분하고 각 분원에 8문항씩 총64문항을 선정하여 원형척도(Inventory of Interpersonal Problems-Circumplex Scale, IIP-C)를 구성하였다.

국내에서도 박은영, 홍상환, 유연옥 및 김영환(2001)이 KIIP-C를 일반성인과 환자집단에 교차 타당화 하였다. KIIP-C는 각 척도별로 10 문항씩 총80문항으로 구성되어 있는데, 타인을 통제하고 조종하는 것과 관련된 문제를 측정하는 통제지배(PA), 자신의 안녕에 대한 과도한 관심과 관련된 문제를 측정하는 자기중심성(BC), 정서를 경험하고 표현하는 것과 관련된 문제를 측정하는 냉담(DE), 비사회적인 경향,

수줍음과 관련된 문제를 측정하는 사회적 억제(FG), 자신감, 주장성 및 자존감의 결여와 관련된 문제를 측정하는 비주장성(HI), 독립성을 유지하지 못하고 쉽게 설득, 이용당하는 것과 관련된 문제를 측정하는 과순응성(JK), 타인의 욕구에 지나치게 민감하고 책임지려고 하는 것과 관련된 문제를 측정하는 자기희생(LM), 다른 사람에 대한 지나친 관여와 관련된 문제를 측정하는 과관여(NO)척도로 구성되어 있다(홍상황, 2003).

대인관계문제검사 원형척도의 단축형(KIIP-SC)은 KIIP-C를 문항변별도, 위치모수, 문항정보를 계산하여, 이 3가지 추정치에 근거해서 8개 원형척도에서 5문항씩 추출하여 총 40문항의 단축형 원형척도로 구성한 것이다(홍상황 외, 2002)

대인관계 문제에 관한 문항은 5점 리커트(Likert)척도로 측정하였고, 문제수준을 기준으로 매우 그렇다 5점, 그렇다 4점, 보통이다 3점, 그렇지 않다 2점, 전혀 그렇지 않다 1점으로 점수를 부여하였다. 측정 점수가 높을수록 대인관계 문제수준이 높다는 것을 의미한다.

<표 III-3> 대인관계 문제 문항 구성

영역	문항
통제지배	39.독단적으로 판단하고 결정하여 다른 사람과 마찰이 있을 때가 많다. 41.내 주장만 너무 내세울 때가 많다. 47.내가 원하는 것을 얻기 위해 다른 사람들을 자주 조종하거나 이용한다. 50.의견 차이 때문에 다른 사람들과 자주 다툰다. 53.다른 사람들을 너무 시기하고 질투한다.
사회적 억제	24.사람들과 어울리기가 어렵다. 32.다른 사람들을 너무 어려워한다.

	<p>37.다른 사람들과 어울리는 자리를 자주 피한다.</p> <p>51.다른 사람들이 옆에 있으면 마음이 불편하다.</p> <p>56.다른 사람들 앞에서는 너무 긴장한다.</p>
자기중심성	<p>26.다른 사람의 어려움을 보고도 진심으로 걱정해 주기 어렵다.</p> <p>27.다른 사람의 입장을 지지해 주기가 어렵다.</p> <p>30.다른 사람의 요구를 먼저 들어주기가 어렵다.</p> <p>33.다른 사람에게 좋은 일이 생겼을 때 같이 기뻐하기가 어렵다.</p> <p>42.누가 나에게 의지할 때 받아주기가 싫다.</p>
비주장성	<p>21.내가 원하는 것을 말하기가 어렵다.</p> <p>23.다른 사람들에게서 정당한 요구라도 하기 어렵다.</p> <p>25.자기주장이 강한 사람들과 같이 있으면 내 주장을 내세우기가 어렵다.</p> <p>31.내 주장을 내세우기가 어렵다.</p> <p>36.다른 사람들과 함께 있으면 당당하지 못하다.</p>
냉담	<p>22.친구 사귀기가 어렵다.</p> <p>28.다른 사람에게 애정을 느끼기가 어렵다.</p> <p>29.다른 사람에게 친근감을 느끼기가 어렵다.</p> <p>35.다른 사람에게 호감이나 애정을 표현하기가 어렵다.</p> <p>38.다른 사람과 친해지는 데 시간이 너무 오래 걸린다.</p>
과순응성	<p>34.다른 사람의 감정이 상할까봐 내 주장을 내세우기가 어렵다.</p> <p>43.너무 잘 속는 편이다.</p> <p>54.다른 사람들의 말을 너무 쉽게 따른다.</p> <p>57.뚜렷한 주관 없이 다른 사람에게 너무 많이 끌려 다닌다.</p> <p>59.다른 사람들에게 자주 이용당한다.</p>
자기희생	<p>40.다른 사람들을 너무 잘 믿는다.</p> <p>44.다른 사람들을 실망시키지 않으려고 지나치게 애쓴다.</p> <p>45.다른 사람의 생각과 감정에 너무 많이 영향을 받는다.</p> <p>52.다른 사람의 고통이나 불행을 보면 도와주려고 너무 나선다.</p> <p>60.다른 사람들에게 문제가 생기면 나 때문이라고 자책할 때가 많다.</p>
과관여	<p>46.너무 존경받고 싶어한다.</p> <p>48.다른 사람이 하는 일을 보고 있으면 참견하고 싶어진다.</p> <p>49.친한 사람에게 너무 매달린다.</p> <p>55.늘 주목받고 싶어한다.</p> <p>58.다른 사람의 험담을 너무 많이 한다.</p>

3) 설문지 구성 및 신뢰도

본 연구를 위한 설문지의 신뢰도를 검증하기 위하여 알파계수 (Cronbach's α)를 이용하였다. 일반적으로 Cronbach's α 계수가 0.7 이상이면 신뢰성이 있다고 볼 수 있는데 본 연구를 위한 설문지의 경우 Cronbach's α 계수가 0.7 이상이므로 신뢰성이 있는 것으로 나타났다.

각 영역별 신뢰도를 보면 비언어적 커뮤니케이션의 경우 전체 .879의 신뢰도를 나타냈으며, 대인관계 문제의 경우 .926의 높은 신뢰도를 나타냈다.

<표 III-4> 설문지 구성 및 신뢰도(Reliability)

구성 항목		문항수	신뢰도
일반적 사항		3개	
비언어적 커뮤니케이션	표정언어	6개	0.798
	신체언어	5개	0.798
	공간언어	2개	0.429
	유사언어	3개	0.789
	외양언어	4개	0.836
	합계	20개	0.879
대인관계 능력	통제지배	5개	0.718
	사회적 억제	5개	0.758
	자기중심성	5개	0.787
	비주장성	5개	0.857
	냉담	5개	0.832
	과순응성	5개	0.764
	자기희생	5개	0.675
	과관여	5개	0.748
	합계	40개	0.926
총계		63개	

3. 자료처리 및 분석방법

본 연구의 자료 분석을 위한 통계처리는 SPSS 17.0과 AMOS 20.0을 이용하여 전산처리하였으며, 조사 대상자의 인구통계학적 변수에 대한 빈도분석과 비언어적 커뮤니케이션과 대인관계문제 수준의 기술통계량 및 신뢰도 분석, 분산분석, 구조방정식모형의 통계 분석기법을 실시하였다. 분석 수행 절차는 아래와 같다.

첫째, 문항들 간의 내적 일관성을 알아보기 위하여 Cronbach's α 를 구하였다.

둘째, 인구통계학적 변수, 비언어적 커뮤니케이션과 대인관계문제 수준에 대한 기초분석으로 빈도 및 기술통계량을 살펴보았다.

셋째, 인구통계학적 변수에 따른 비언어적 커뮤니케이션과 대인관계문제 수준의 차이를 검증하기 위해 분산분석을 실시하였다.

넷째, 비언어적 커뮤니케이션이 대인관계문제에 어떠한 관계와 영향력을 보이는지 파악하기 위해 구조방정식 모델링을 실시하였다.

4. 연구결과

1) 비언어적 커뮤니케이션

(1) 비언어적 커뮤니케이션 수준

본 연구에 참여한 조사 대상자들의 비언어적 커뮤니케이션 수준을 연구한 결과 평균 3.47점으로 평균보다 높은 수준을 나타냈다. 하위 요인별 점수는 신체언어(3.53), 공간언어(3.53), 외양언어(3.44), 유사언어

어(3.26)의 순으로 나타났다. 이러한 결과를 볼 때 보육교사는 신체언어와 공간언어의 수준이 가장 높은 것을 알 수 있다. 이는 보육교사에게 손을 앞으로 모으는 자세나 바른 자세로 서고 인사하는 등의 공손한 자세가 보육현장에서 요구되므로 평소 신체언어를 잘 실천하고 있기 때문일 것이라고 생각된다. 또한 대화를 할 때 보육교사는 영유아를 향해 고개를 숙이거나 자세를 낮추고 가까운 거리를 유지하는 등의 공간사용을 하므로 공간언어 수준이 높게 나타났을 것으로 생각된다.

사람들이 일상에서 공간을 구성하고 사용하는 방식은 비언어 커뮤니케이션의 핵심 코드이며, 사람들이 다른 사람과 유지하는 거리와 공간에 대한 반응은 커뮤니케이션 과정에 중요한 영향을 미친다(최양호 외, 2012). 따라서 보육교사의 높은 공간언어의 수준은 대인관계에서 커뮤니케이션을 원활히 하는데 긍정적인 영향을 미칠 것이라 생각된다.

<표 III-5> 비언어적 커뮤니케이션 수준

(N=403)

비언어적 커뮤니케이션	M	SD	순위
신체언어	3.53	0.45	1
공간언어	3.53	0.61	2
유사언어	3.26	0.64	4
외양언어	3.44	0.69	3
전체	3.47	0.43	

(2) 인구통계학적 변수에 따른 비언어적 커뮤니케이션 수준 차이 분석

조사 대상자의 인구통계학적 변수에 따라 비언어 커뮤니케이션에 차이가 있는지를 알아보기 위하여 일원변량분석을 실시한 결과는 <표Ⅲ-6>과 같다. 본 연구에 참여한 조사 대상자들의 비언어적 커뮤니케이션의 수준을 연구한 결과 평균 3.47점으로 평균보다 높은 수준을 나타냈다. 하위 요인으로는 신체언어(3.53), 공간언어(3.53), 외양언어(3.44), 유사언어(3.26)의 순으로 나타났다.

<표 Ⅲ-6> 인구통계학적 변수에 따른 비언어적 커뮤니케이션 차이 (N=403)

변인	구분		전체	신체언어	공간언어	유사언어	외양언어
연령	20~	M	3.38	3.42 ^b	3.48	3.10 ^b	3.40
	29세	SD	.45	.47	.63	.62	.71
	30~	M	3.51	3.58 ^{ab}	3.59	3.24 ^b	3.47
	39세	SD	.45	.45	.58	.68	.66
	40~	M	3.50	3.56 ^{ab}	3.50	3.32 ^{ab}	3.45
	49세	SD	.41	.43	.62	.61	.69
학력	50세	M	3.56	3.60 ^a	3.75	3.5 ^a	3.43
	이상	SD	.41	.40	.65	.59	.75
	F 통계량		2.4	2.8*	1.7	3.7*	.2
	고졸	M	3.52	3.57	3.55	3.27	3.52
		SD	.37	.40	.56	.58	.64
	전문대졸	M	3.43	3.47	3.56	3.28	3.36
	SD	.47	.48	.64	.68	.75	
대졸	M	3.44	3.53	3.44	3.19	3.36	
이상	SD	.52	.51	.73	.72	.69	
F 통계량		1.8	2.0	1.0	.5	2.8	
보육교사급수	1급	M	3.50	3.57	3.56	3.30	3.45
		SD	.43	.46	.63	.62	.68
	2급	M	3.47	3.53	3.53	3.26	3.42
		SD	.43	.43	.61	.60	.69
	3급	M	3.45	3.51	3.51	3.21	3.47
		SD	.44	.46	.61	.69	.70
F 통계량		.5	.7	.2	.6	.2	

* p<.05,

* a>b(비언어적 커뮤니케이션의 평균값)

* a와 b는 집단별 유의미한 차이가 있음을 의미

* ab는 다른 집단과 유의미한 차이를 보이지 않음을 의미

연령에 따른 비언어적 커뮤니케이션 수준을 보면 신체언어 및 유사언어에서 통계적으로 유의한 차이를 보였는데 ‘50세 이상’이 ‘20~39세’보다 매너가 더 좋게 나타났다. 이로 인해 자유분방하고 개인적 성향이 강한 젊은 세대보다는 남을 의식하고 예의를 중시하는 고연령층에서 신체언어와 유사언어의 표현 수준이 높음을 알 수 있었다. 특히, 몸가짐과 자세와 관련한 신체언어와 목소리와 관련한 유사언어에서 고연령층이 젊은 세대보다 수준이 높다는 것은 고연령층이 타인을 대할 때 몸가짐과 자세를 예의바르게 하고 말을 부드럽고 상냥하게 하는 것에 신경을 쓰고 있음을 짐작하게 한다. 이는 젊은 세대의 개인주의적 성향과 자유분방한 가치관이 고연령층보다 편안한 자세를 유도하기 때문일 것이며, 스마트폰을 이용한 다양한 통신수단으로 소통하는 것이 많은 젊은 세대는 남과 말로 대화할 기회가 고연령층보다 적어 목소리의 중요성을 덜 인식하고 있기 때문일 것이라 생각된다.

학력 및 보육교사 급수에 따라서는 비언어적 커뮤니케이션 수준에 통계적으로 유의한 수준 차이가 보이지 않았다.

2) 대인관계 문제

(1) 대인관계 문제 수준

대인관계문제에 대한 수준은 평균 2.29점으로 대체로 낮은 수준을 나타내 보육교사 느끼는 대인관계문제의 어려움은 낮은 수준임을 알 수 있었다. 하위 요인 중에는 자기희생(3.53)이 가장 높은 문제 수준

을 보였고, 그 다음으로는 비주장성(2.54), 과순응성(2.38)의 문제수준을 보였다. 통제지배는(1.99)로 가장 낮은 문제수준을 나타냈다. 보육교사가 대인관계문제의 하위요인 중 자기희생의 문제수준이 가장 높은 것은 보육교사라는 직업이 영유아에 대한 희생과 봉사를 강조하고 요구받기 때문일 것이다. 보육교사는 영유아를 위해 자신을 희생하며 돌보아야 할 것으로 요구되는데 이를 실천하는 보육교사 자신에게는 스트레스로 느껴질 수 있을 것이다. 실제로 황해익 외(2012)은 보육교사들에게 ‘보육교사’의 이미지를 어떻게 인식하고 있는지를 연구하였는데, 인성적 영역에서 사랑, 따뜻함, 친절이 전문적 영역에서는 엄마, 제2의 엄마, 대리모, 교직에 대한 태도 영역에서는 힘든 직업, 열정, 책임감이 가장 높은 이미지로 나타났다. 보육교사 자신이 직업에 대해 느끼는 이미지가 이렇다는 것은 우리 사회에서 보육교사에게 요구하는 자기희생의 수준이 크다는 것을 의미하며 그로인해 보육교사가 느끼는 어려움이 크기 때문일 것으로 생각된다.

<표Ⅲ-7> 대인관계문제 수준

(N=403)

대인관계 문제	M	SD	순위
통제지배	1.99	0.50	8
사회적 억제	2.21	0.58	5
자기중심성	2.05	0.52	7
비주장성	2.54	0.66	2
냉담	2.18	0.59	6
과순응성	2.38	0.59	3
자기희생	2.70	0.57	1
과관여	2.27	0.57	4
전체	2.29	0.04	

(2) 인구통계학적 변수에 따른 대인관계문제 수준 차이

조사 대상자의 인구통계학적 변수에 따라 대인관계문제에 차이가 있는지를 알아보기 위하여 일원변량분석을 실시한 결과는 다음과 같다<표 III-8>

연령에 따른 대인관계문제 수준을 보면 사회적 억제 및 과순응성에서 통계적으로 유의한 차이를 보였는데 ‘20~29세’가 다른 연령대에 비해 대인관계에 대한 문제 수준이 더 높게 나와 젊은 연령대가 사회적으로 억제당하는 것과 자신의 주장을 펼치지 못하고 순응해야 함에 어려움을 느끼고 있음을 알 수 있었다.

<표III-8> 인구통계학적 변수에 따른 대인관계문제 차이

(N=403)

변인	구분		전체	통제 지배	사회적 억제	자기 중심성	비 주장성	냉담	과 순응성	자기 희생	과관여
연령	20~29세	M	2.39	2.10	2.39 ^a	2.07	2.61	2.21	2.55 ^a	2.84	2.36
		SD	.42	.54	.64	.60	.74	.66	.65	.61	.54
	30~39세	M	2.24	1.94	2.13 ^b	2.05	2.48	2.12	2.28 ^b	2.66	2.26
		SD	.41	.47	.56	.47	.66	.59	.56	.57	.61
	40~49세	M	2.27	1.97	2.18 ^{ab}	2.05	2.57	2.21	2.35 ^{ab}	2.66	2.21
		SD	.37	.46	.52	.49	.59	.54	.54	.54	.49
50세 이상	M	2.25	2.00	2.10 ^b	1.99	2.38	2.15	2.35 ^{ab}	2.65	2.35	
	SD	.46	.66	.62	.67	.81	.67	.73	.62	.87	
F 통계량			2.8*	2.1	4.3**	.1	1.2	.7	4.0**	2.3	1.7
직업	고졸	M	2.27	1.99	2.17	2.00 ^b	2.53	2.15	2.40	2.71	2.25
		SD	.39	.51	.55	.50	.67	.55	.58	.53	.55
	전문대졸	M	2.31	2.03	2.25	2.06 ^b	2.55	2.19	2.41	2.71	2.30
		SD	.41	.48	.60	.49	.64	.58	.61	.64	.57
	대졸 이상	M	2.30	1.95	2.26	2.20 ^a	2.56	2.25	2.27	2.67	2.24
		SD	.42	.50	.60	.62	.68	.73	.58	.58	.60
F 통계량			.4	.7	1.2	4.2*	.1	.8	1.4	.2	.3

보육교사 급수	1급	M	2.29	2.04	2.19	2.10	2.52	2.19	2.34	2.65 ^b	2.27	
		SD	.38	.51	.51	.52	.64	.58	.55	.54	.64	
	2급	M	2.30	1.99	2.20	2.01	2.54	2.15	2.40	2.81 ^a	2.33	
		SD	.39	.49	.58	.51	.63	.60	.56	.60	.56	
	3급	M	2.28	1.95	2.25	2.05	2.57	2.21	2.39	2.64 ^b	2.19	
		SD	.44	.49	.63	.54	.72	.61	.66	.57	.49	
	F 통계량			.1	1.0	.4	.8	.2	.4	.4	3.6*	2.1

* p<.05 ** p<.01

* a>b(커뮤니케이션 매너의 평균값)

* a와 b는 집단별 유의미한 차이가 있음을 의미

* ab는 다른 집단과 유의미한 차이를 보이지 않음을 의미

이는 개인주의 성향이 강하고 사회적 경험이 부족한 20대의 젊은 교사들은 자신보다 경험과 연령이 많은 학부모와의 관계나 원장들과의 관계에서 자신의 주장을 표현하기보다는 억제해야 하고 순응해야 할 일이 많으므로 그에 따른 문제 수준이 높았을 것이라 생각된다. 이는 선행연구(조윤주·최일선, 2004)에서도 맥락을 같이 하는데, 신입 교사들은 다양한 성인들과의 관계에 위축감을 느낀다고 한 사례에서도 확인할 수 있다.

연령에 따른 대인관계문제 수준을 보면 사회적 억제 및 과순응성에서 통계적으로 유의한 차이를 보였는데 ‘20~29세’가 다른 연령대에 비해 대인관계에 대한 문제 수준이 더 높게 나와 젊은 연령대가 사회적으로 억제당하는 것과 자신의 주장을 펼치지 못하고 순응해야 함에 어려움을 느끼고 있음을 알 수 있었다. 이는 개인주의 성향이 강하고 사회적 경험이 부족한 20대의 젊은 교사들은 자신보다 경험과 연령이 많은 학부모와의 관계나 원장들과의 관계에서 자신의 주

장을 표현하기보다는 억제해야 하고 순응해야 할 일이 많으므로 그에 따른 문제 수준이 높았을 것이라 생각된다. 이는 선행연구(조운주·최일선, 2004)에서도 맥락을 같이 하는데, 신입교사들은 다양한 성인들과의 관계에 위축감을 느낀다고 한 사례에서도 확인할 수 있다.

학력에 따른 대인관계문제 수준을 보면 ‘대졸이상’이 그 이하 학력에 비하여 자기중심성에서 통계적으로 유의하게 높은 문제 수준을 보였다. 이는 보육현장이 고졸의 학력부터 대학원 졸의 학력까지 매우 다양한 학력을 가진 사람이 함께 근무하게 되므로, 고학력자들은 저학력자들에 비해 자신감과 우월감이 높기 때문이 아닐까 한다. 그로인해 고학력자들이 자신의 이성과 판단을 근거로 자기중심적인 행동을 하는 것이라 생각된다.

보육교사 급수에 따라서는 자기희생에서 ‘2급’이 다른 급수에 비하여 문제 수준이 통계적으로 유의한 높은 수준 차이를 보였는데, 1급과 3급의 보육교사에 비해 2급의 보육교사가 자기희생의 문제수준이 왜 높게 나타났는지는 논리적 근거를 파악하지 못하였다.

(3) 비언어 커뮤니케이션이 대인관계 문제에 미치는 영향

① 구조적 적합성 및 경로계수

①-1 측정 모형의 확인적 요인분석

본 연구는 선행연구에 근거하여 비언어 커뮤니케이션은 신체언어(이후 표정언어와 몸짓언어로 구분함), 공간언어, 외양언어, 유사언어로 잠재 변인을 구성하였고, 대인관계문제는 통제지배, 사회적 억제, 자기중심성, 비주장, 냉담, 과순응성, 자기희생, 과관여가 잠재 변인으로 구성하였다. 단, 신체언어는 표정언어와 몸짓언어로 구분하여 잠

재변인을 구성하였다.

비언어적 커뮤니케이션의 하위요인 중 신뢰도(.429)가 낮고 측정문항이 2문항(잠재변인은 최소 3문항이상으로 측정되어야함)인 공간언어를 제외한 각각의 잠재 변인은 3~5개의 관찰변인을 통해 초기 측정하였으며, 확인적 요인분석의 3가지 타당성(개념타당성, 수렴타당성, 판별타당성)을 검증하여 잠재요인 및 문항을 재구성하였다.

확인적 요인분석의 개념타당성은 잠재변인을 구성하는 관측변수들이 제대로 된 개념과 정의를 가지고 만들어졌는지 확인하는 타당도로서 표준화 계수 값이 .5이상인 경우 개념타당도를 확보했다고 판단한다. 수렴타당성은 해당 잠재변인을 구성하는 관측변수들의 설명력 타당성 부분으로서 내적 일치도를 뜻하는 개념 신뢰도가 .7이상이면 의미가 있다. 관측변수들이 설명할 수 있는 분산의 크기(정보량의 크기)를 나타내는 분산추출지수는 .5이상이면 일반적으로 의미가 있다고 한다. 판별타당성은 2개 이상의 잠재변수 사이에서 구성된 개념들간의 중복 또는 유사성이 없고 차별성이 있는지를 파악하는 것으로 결정계수가 각 잠재변인의 분산추출지수보다 더 작아야 판별타당성을 확보했다고 본다.(허준, 2013)

<표Ⅲ-9> 비언어커뮤니케이션 측정모형 확인적 요인분석 검증 1

잠재변인	초기 잠재요인 구성			최종 잠재요인 구성		
	개념타당성	수렴타당성		개념타당성	수렴타당성	
	표준화계수	개념신뢰도	분산추출지수	표준화계수	개념신뢰도	분산추출지수
표정언어		.897	.594		.898	.640
a2_01	.626			.657		
a2_02	.690			.713		
a2_03	.753			.765		
a2_04	.728			.728		

a2_05	.657			.610		
a2_20	.545					
몸짓언어		.818	.489 ³⁾			
a2_12	.712					
a2_13	.560					
a2_14	.317 ¹⁾					
a2_19	.484 ¹⁾					
a2_6	.603					
공간언어		.559 ²⁾	.388 ³⁾			
a2_07	.532					
a2_08	.513					
유사언어		.871	.694		.924	.804
a2_09	.770			.763		
a2_10	.829			.845		
a2_11	.653			.641		
외양언어		.888	.678		.902	.754
a2_15	.917			.918		
a2_16	.891			.897		
a2_17	.825			.816		
a2_18	.461 ¹⁾					

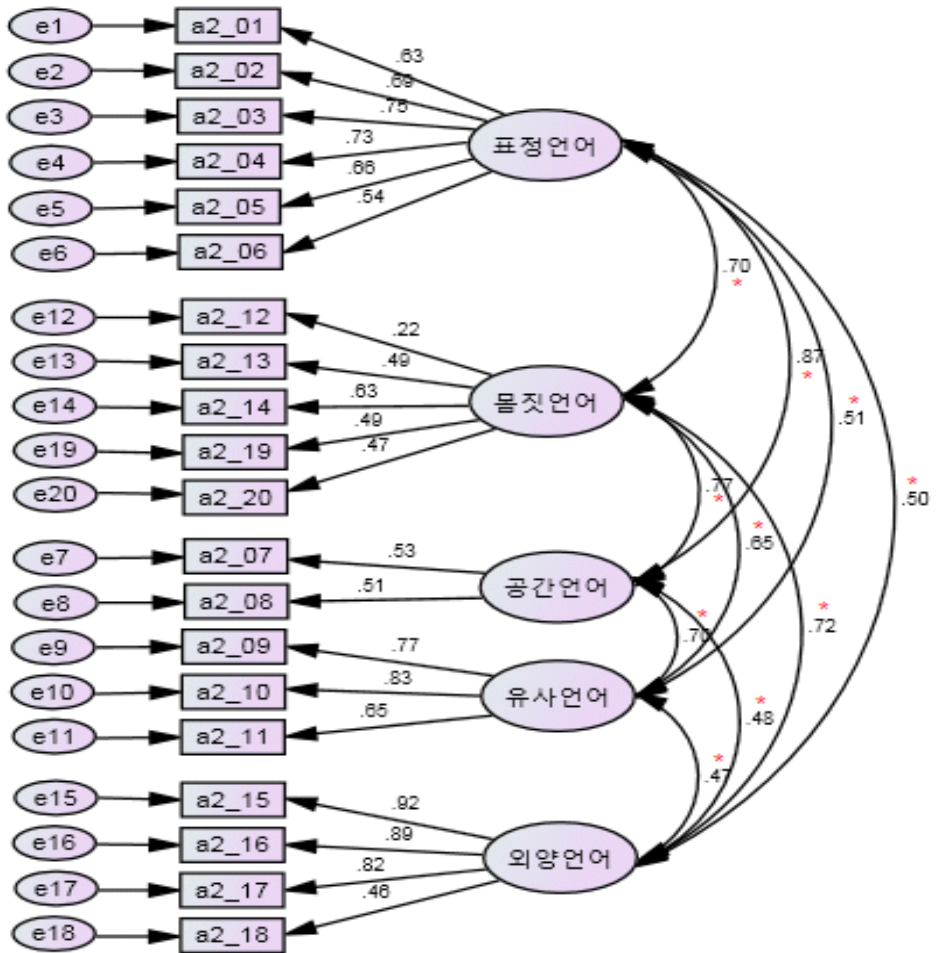
1) 표준화 계수 < .5

2) 개념 신뢰도 < .7

3) 분산추출지수 < .5

a 변인은 비언어 커뮤니케이션 관련 문항이며 숫자는 문항번호임

<표 III-9>에서 나타난 바와 같이 몸짓언어는 .489로 분산추출지수가 .5미만이고, 공간언어는 개념 신뢰도가 .559로 .7미만이며, 분산추출지수가 .388로 .5미만이므로 타당하지 않은 것으로 판단하였다.



e : 오차 , a2_## : 관찰변인(직사각형)

표정언어~외양언어 : 잠재변인(타원형) - 관측변수를 이용하여 생성되는 추상적 개념

<-> : 연결되는 변인들 간 상관관계를 의미 (값=상관계수)

-> : 연결되는 변인들 간 인과관계를 의미, (값=표준화 계수)

* : 유의경로(p<0.05)

<그림 III-1> 비언어 커뮤니케이션 측정모형 확인적 요인분석-초기

<표 III-9>에 나타난 내용을 <그림 III-1>로 확인할 수 있다. <그림 III-1>에서는 수치를 간단하고 명료하게 표기하기 위해 <표 III-9>에 나타나있는 표준화 계수를 반올림하여 소수 둘째자리까지 표기하였다.

비언어 커뮤니케이션의 경우 타당성 검증 기준에 부합되도록 여러 번 반복하여 최종 잠재변인 및 문항을 구성한 결과를 보면<표 III-9>과 같이 몸짓언어의 경우 부분적으로 개념타당성이 낮게 나타났고, 수렴타당성과 판별타당성 또한 부분적으로 낮게 나타나 반복 조정 끝에 제외하였다. 또한 공간언어도 수렴타당성과 판별타당성이 낮게 나타나 반복 조정 끝에 제외하였다.

<표 III-10> 비언어 커뮤니케이션 측정모형 확인적 요인분석검증2

잠재변인	초기 잠재요인 구성				최종 잠재요인 구성			
	결정계수	분산추출 지수(a)	분산추출 지수(b)	판별 타당성	결정계수	분산추출 지수(a)	분산추출 지수(b)	판별 타당성
외양언어 ^a								
<->표정언어 ^b	.253	.678	.594	○	.239	.754	.640	○
유사언어 ^a								
<->외양언어 ^b	.216	.694	.678	○	.212	.804	.754	○
유사언어 ^a								
<->표정언어 ^b	.265	.694	.594	○	.247	.804	.640	○
표정언어 ^a								
<->공간언어 ^b	.760	.594	.388	×				
표정언어 ^a								
<->몸짓언어 ^b	.493	.594	.489*	△				
공간언어 ^a								
<->몸짓언어 ^b	.599	.388*	.489*	×				
외양언어 ^a								
<->몸짓언어 ^b	.514	.678	.489*	△				
유사언어 ^a								
<->공간언어 ^b	.497	.694	.388*	△				
유사언어 ^a								
<->몸짓언어 ^b	.426	.694	.489	○				
외양언어 ^a								
<->공간언어 ^b	.233	.678	.388	○				

적합도 지수	GFI	AGFI	NFI	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	RMSEA
		.89	.856	.853	.07	.918	.868	.914

※ 결정 계수 > 분산추출지수

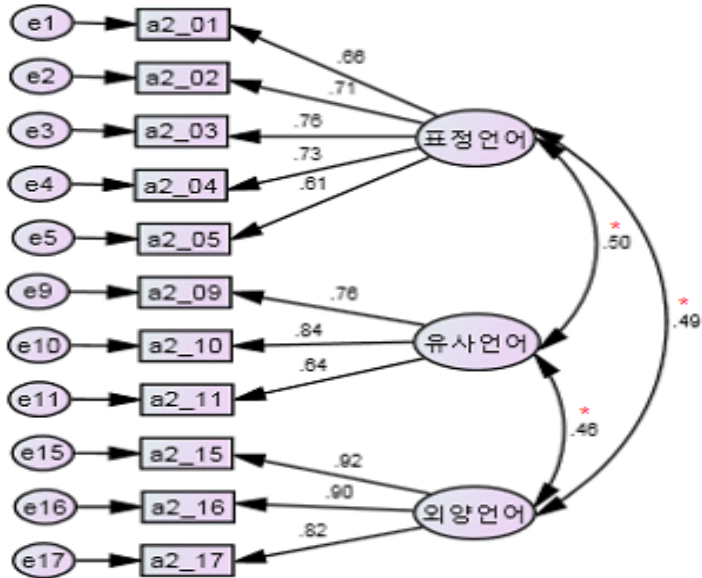
○ : 잠재변인 a, b 모두 분산추출지수>결정계수

△ : 잠재변인 a는 분산추출지수>결정계수 이고 잠재변인 b는 분산추출지수<결정계수

× : 잠재변인 a, b 모두 분산추출지수<결정계수

<표 III-10>에 나타난 바와 같이 타당성 검증결과 수정된 잠재변인 및 관측항목은 표정언어(관측항목 5개), 유사언어(관측항목 3개), 외양언어(관측항목 3개)이다. 초기 잠재요인 구성 보다 적합도 지수가 GFI(.89->.918), AGFI (.856->.868), NFI(.853->.914)로서 대체적으로 향상되었음을 확인할 수 있다.

<표 III-10>에서 나타난 바와 같이 타당하다고 검증된 잠재변인은 표정언어, 유사언어, 외양언어이다. <그림 III-2>에서 나타난 바와 같이 표정언어는 5개의 문항, 유사언어와 외양언어는 각각 3개의 문항으로 구성되어졌다. 구성된 각각의 문항들은 모두 .5 이상으로 비언어적커뮤니케이션 에 대해 대체적으로 높은 설명력을 가지고 있음을 알 수 있다.



e : 오차

a2_## : 관찰변인(직사각형)

표정언어~외양언어 : 잠재변인(타원형) - 관측변수를 이용하여 생성되는 추상적 개념

<-> : 연결되는 변인들간에 상관관계를 의미 (값=상관계수)

-> : 연결되는 변인들간에 인과관계를 의미, (값=표준화 계수)

* : 유의경로($p < 0.05$)

<그림 III-2> 비언어 커뮤니케이션 측정모형 확인적 요인분석-최종

대인관계문제를 측정하기 위한 확인적 요인분석의 검증 결과는 <표 III-11>과 같다. 표에서 제시한 대로 표준화 계수 .5미만이고 개념신뢰도가 .7미만이며 분산추출지수가 .5미만인 문항은 1), 2), 3)으로 표시하였으며 타당하지 않은 문항으로 판단하여 반복 조정하는 과정에서 삭제하였다.

<표 III-11> 대인관계문제 측정모형 확인적 요인분석 검증 결과1

잠재변인	초기 잠재요인 구성			잠재변인	최종 잠재요인 구성		
	개념타당성	수렴타당성			개념타당성	수렴타당성	
	표준화계수	개념신뢰도	분산추출지수		표준화계수	개념신뢰도	분산추출지수
통제지배		.829	.500	통제지배_과관여		.864	.569
b_19	.437 ¹⁾			b_19			
b_21	.479 ¹⁾			b_21			
b_27	.629			b_27			
b_30	.663			b_30	.633		
b_33	.705			b_33	.686		
과관여		.825	.489 ³⁾				
b_26	.481 ¹⁾			b_26			
b_28	.644			b_28	.638		
b_29	.691			b_29	.723		
b_35	.592			b_35			
b_38	.651			b_38	.686		
사회적억제		.835	.464 ³⁾	사회적억제_비주장성		.905	.656
b_04	.748			b_04			
b_12	.688			b_12	.718		
b_17	.714			b_17			
b_31	.561			b_31			
b_36	.431 ¹⁾			b_36			
비주장성		.900	.580				
b_01	.655			b_01			
b_03	.762			b_03			
b_05	.760			b_05			
b_11	.803			b_11	.748		
b_16	.729			b_16	.787		
자기중심		.890	.627	자기중심성		.942	.804

성					_냉담		
b_06	.741			b_06			
b_07	.806			b_07	.753		
b_10	.688			b_10	.683		
b_13	.673			b_13			
b_22	.407 ¹⁾			b_22			
냉담		.898	.640				
b_02	.670			b_02			
b_08	.812			b_08	.882		
b_09	.830			b_09	.885		
b_15	.664			b_15			
b_18	.621			b_18			
과순응성		.845	.537	과순응성_자기희생		.857	.601
b_14	.323 ¹⁾			b_14			
b_23	.687			b_23			
b_34	.753			b_34	.753		
b_37	.743			b_37	.759		
b_39	.711			b_39	.705		
자기희생		.745	.380 ³⁾				
b_20	.464 ¹⁾			b_20			
b_24	.595			b_24			
b_25	.709			b_25			
b_32	.360 ¹⁾			b_32			
b_40	.613			b_40			

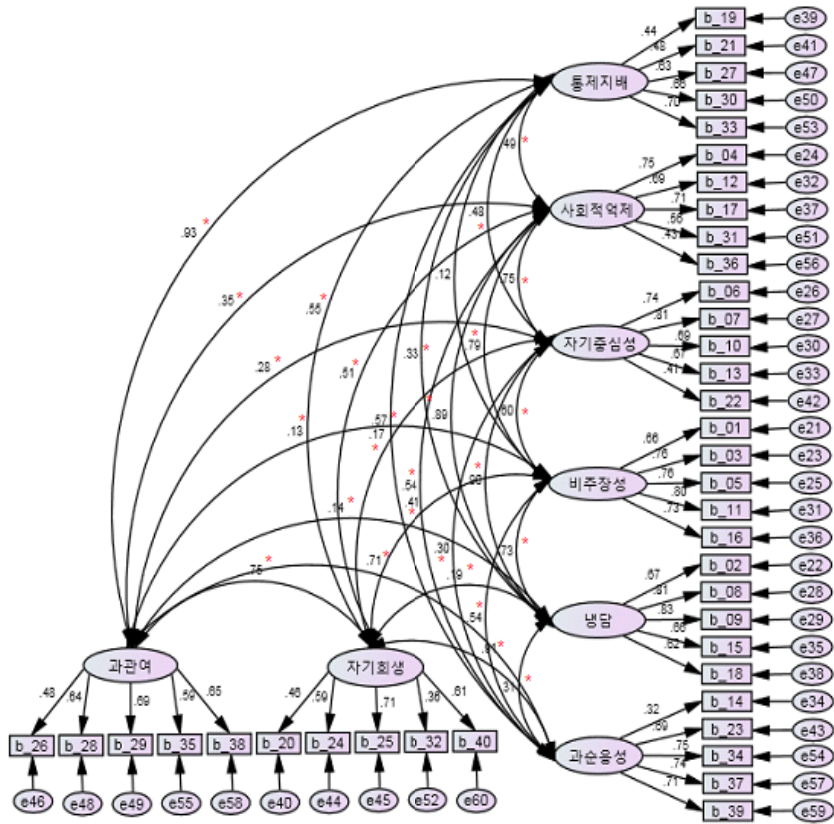
1) 표준화 계수 < .5

2) 개념 신뢰도 < .7

3) 분산추출지수 < .5

b 변인은 대인관계 관련 문항이며 숫자는 문항번호임

<표 III-11>에 나타난 내용을 <그림 III-3>에서 확인할 수 있는데, <그림 III-3>에서는 수치를 간단하고 명료하게 표기하기 위해 <표 III-11>에 나타나있는 결정 계수를 반올림하여 소수 둘째자리까지 표기하였다.



e : 관찰오차, b_## : 관찰변인(직사각형)
 통제지배~과관여 : 잠재변인(타원형) - 관측변수를 이용하여 생성되는 추상적 개념
 <-> : 연결되는 변인들간에 상관관계를 의미, (값=상관계수)
 -> : 연결되는 변인들간에 인과관계를 의미, (값=표준화 계수)
 * : 유의경로(p<0.05)

<그림 III-3> 대인 관계문제 측정모형 확인적 요인분석-초기

그림에 나타난 바와 같이 통제지배와 과관여, 사회적 억제와 비주장성, 자기중심성과 냉담, 과순응성과 자기희생의 잠재 변인간 상관성이 높아 판별 타당성이 확보되지 않음을 알 수 있다.

대인관계문제의 경우 <표 III-12>에 나타난 바와 같이 타당성 검증 기준에 부합되도록 여러 번 반복하여 최종 잠재변인 및 문항을 구성한 결과를 보면 통제지배와 과관여, 사회적 억제와 비주장성, 자기중심성과 냉담, 과순응성과 자기희생의 잠재 변인간 상관성이 높아 판별타당성이 확보되지 않았다. 따라서 개념타당성이 낮은 측정변수를 1차적으로 제거 후 판별타당성이 낮은 잠재변인끼리 통합하여 조합된 잠재변인을 새롭게 구성하였으며, 새로운 잠재변인을 기준으로 다시 타당성 검증을 반복하여 최종적으로 수정된 잠재변인 및 관측항목은 통제지배_과관여(관측항목 5개), 사회적억제_비주장성(관측항목 3개), 자기중심성_냉담(관측항목 4개), 과순응성_자기희생(관측항목 4개)이다. <표 III-12>에서와 같이 초기 잠재요인 구성 보다 적합도 지수가 GFI(.734->.921), AGFI (.694->.891), NFI(.696->.909), RMSEA(.083->.067)로서 양호하게 향상되었음을 확인할 수 있다.

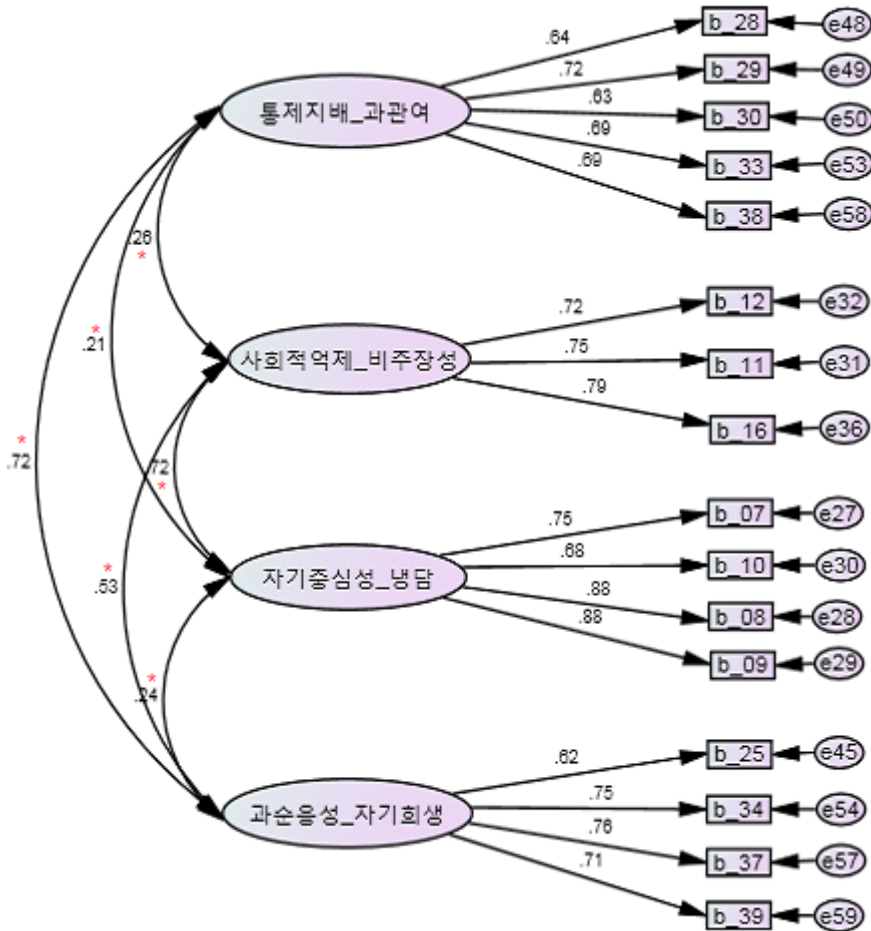
<표 III-12> 대인 관계 문제 측정모형 확인적 요인분석 검증 결과2

잠재변인	초기 잠재요인 구성				잠재변인	최종 잠재요인 구성			
	결정 계수	분산추출지수 (a)	분산추출지수 (b)	판별 타당성		결정 계수	분산추출지수 (a)	분산추출지수 (b)	판별 타당성
통제지배 ^a <->과관여 ^b	0.870	.500*	.489*	×	통제지배_과관여 ^a	.068	.593	.699	○
통제지배 ^a <->과순응성 ^b	0.328	.500	.537	○	<->사회적억제_비주장성 ^b	.043	.593	.804	○
통제지배 ^a <->냉담 ^b	0.112	.500	.640	○	통제지배_과관여 ^a				

사회적억제 ^a									
<->자기희생 ^b	0.258	.464	.380	○					
자기희생 ^a									
<->과관여 ^b	0.566	.380*	.489*	×					
적합도 지수	GFI	AGFI	NFI	RMSEA	적합도 지수	GFI	AGFI	NFI	RMSEA
	.734	.694	.696	.083		.921	.891	.909	.067

※ 결정 계수 > 분산추출지수

<표 III-12>에서 나타난 바와 같이 상관성이 낮은 잠재변인끼리 통합하여 조합된 잠재변인을 새롭게 구성하였으며, 새로운 잠재변인을 기준으로 다시 타당성 검증을 반복하여 최종적으로 수정된 잠재변인은 통제지배_과관여, 사회적억제_비주장성, 자기중심성_냉담, 과순응성_자기희생이다.



e : 관찰오차, b_## : 관찰변인(직사각형)

통제지배~과관여 : 잠재변인(타원형) - 관측변수를 이용하여 생성되는 추상적 개념

<-> : 연결되는 변인들간에 상관관계를 의미 (값=상관계수)

-> : 연결되는 변인들간에 인과관계를 의미, (값=표준화 계수)

* : 유의경로(p<0.05)

<그림 Ⅲ-4> 대인 관계문제 측정모형 확인적 요인분석-최종

이는 그림 <그림 III-4>에도 나타나 있듯이 통제지배_과관여의 관측항목 5개, 사회적 억제_비주장성 관측항목 3개, 자기중심성_냉담 관측항목 4개, 과순응성_자기희생 관측항목 4개로 구성되어 있다. 구성된 각각의 문항들은 모두 .5 이상으로 대인관계문제에 대해 대체적으로 높은 설명력을 가지고 있음을 알 수 있다.

①-2 연구 모형의 검증

본 연구에서 설정한 비언어 커뮤니케이션이 대인관계문제에 미치는 영향에 대한 가설적 구조모형이 적합한지를 검증하기 위해 일반적합지수(GFI:Goodness of Fit Index), 조정적합지수(AGFI:Adjusted Goodness of Fit Index), 표준적합치지수(NFI:Non-normed Fit Index), Tucker Lewis 지수(TLI:Trucker Lewis Index), 비교적합치지수(CFI:Comparative Fit Index), 추정오차의 평균제곱(RMSEA:Root Mean Square Error of Approximation)을 산출한 결과는 <표 III-13>과 같다.

<표 III-13> 가설적 구조모형의 적합도

적합도	카이제곱	df	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	RMSEA
값	401.7***	240	0.926	0.907	0.916	0.959	0.964	0.041
기준	p>.05		>.9	>.9	>.9	>.9	>.9	<.08

*** p<.001

구조방정식 모형을 수행하기 위해서는 표본수가 200명 이상이어야 하며, 일반적으로 적합도를 나타내는 GFI, AGFI, NFI, TLI, CFI 등

의 지수가 .90이상으로 나타날 때 좋은 적합도로 간주할 수 있다. 그리고 모델의 간명성을 고려하는 RMSEA의 경우 .06이하일 때 좋은 적합도로 해석한다. χ^2 통계량의 경우 표본의 크기에 민감하여 표본의 크기가 커지면 과도하게 추정되는 단점이 있으므로 다른 적합도 지수를 고려하여 최종 판단한다(Hoelter, 1983).

<표 III-13>에서 나타난 바와 같이 모형의 적합도 결과를 보면 비언어 커뮤니케이션이 대인관계문제에 미치는 영향에 대한 가설적 구조모형의 적합도 지수가 모두 기준을 충족하는 좋은 적합도를 보이고 있음을 알 수 있다.

제안된 모형의 경로계수를 살펴보면 <표 III-14>와 같다.

<표 III-14> 표정언어와 대인관계 문제 연구모형의 경로계수

경로	비표준계수	표준화계수	S.E.	C.R.	P-value
과순응성_자기희생 <--- 표정언어	0.259	0.219	0.1	2.584	0.01
사회적억제_비주장성 <--- 표정언어	0.658	0.508	0.117	5.63	***
자기중심성_냉담 <--- 표정언어	0.405	0.356	0.093	4.357	***
통제지배_과관여 <--- 표정언어	0.143	0.106	0.116	1.233	0.218
과순응성_자기희생 <--- 외양언어	0.018	0.024	0.05	0.349	0.727
사회적억제_비주장성 <--- 외양언어	0.016	0.021	0.053	0.305	0.76
자기중심성_냉담 <--- 외양언어	0.028	0.04	0.045	0.616	0.538
통제지배_과관여 <--- 외양언어	0.138	0.169	0.061	2.287	0.022
과순응성_자기희생 <--- 유사언어	0.136	0.148	0.073	1.868	0.062
사회적억제_비주장성	-0.039	-0.039	0.076	-0.507	0.612

자기중심성_냉담	<--- 유사언어					
	<--- 유사언어	0.03	0.035	0.064	0.475	0.635
통제지배_과관여	<--- 유사언어					
	<--- 유사언어	0.155	0.149	0.087	1.796	0.073
표정언어						
a2_02	<--- 표정언어	1	0.594			
a2_03	<--- 표정언어	1.166	0.802	0.103	11.322	***
a2_04	<--- 표정언어	1.243	0.761	0.113	11.049	***
a2_05	<--- 표정언어	0.938	0.627	0.096	9.767	***
외양언어						
a2_15	<--- 외양언어	1	0.918			
a2_16	<--- 외양언어	0.94	0.897	0.037	25.707	***
a2_17	<--- 외양언어	0.872	0.816	0.04	21.91	***
유사언어						
a2_09	<--- 유사언어	1	0.759			
a2_10	<--- 유사언어	1.119	0.852	0.08	14.037	***
a2_11	<--- 유사언어	0.859	0.636	0.073	11.792	***
통제지배_과관여						
b_29	<--- 사회적억제	1	0.692			
b_33	<--- 사회적억제	0.838	0.71	0.075	11.24	***
b_38	<--- 사회적억제	0.794	0.642	0.076	10.486	***
사회적억제_비주장성						
b_11	<--- 자기중심성	1	0.748			
b_12	<--- 자기중심성	0.887	0.704	0.068	13.027	***
b_16	<--- 자기중심성	1.024	0.791	0.071	14.403	***
자기중심성_냉담						
b_07	<--- 자기중심성	1	0.754			
b_08	<--- 자기중심성	1.174	0.881	0.065	18.061	***
b_09	<--- 자기중심성	1.163	0.884	0.064	18.098	***
b_10	<--- 자기중심성	0.915	0.685	0.067	13.733	***

과순응성_자기희생					
b_25 <--- 비주장성	1	0.603			
b_34 <--- 비주장성	1.169	0.744	0.105	11.112	***
b_37 <--- 비주장성	1.166	0.765	0.103	11.29	***
b_39 <--- 비주장성	0.944	0.681	0.09	10.494	***

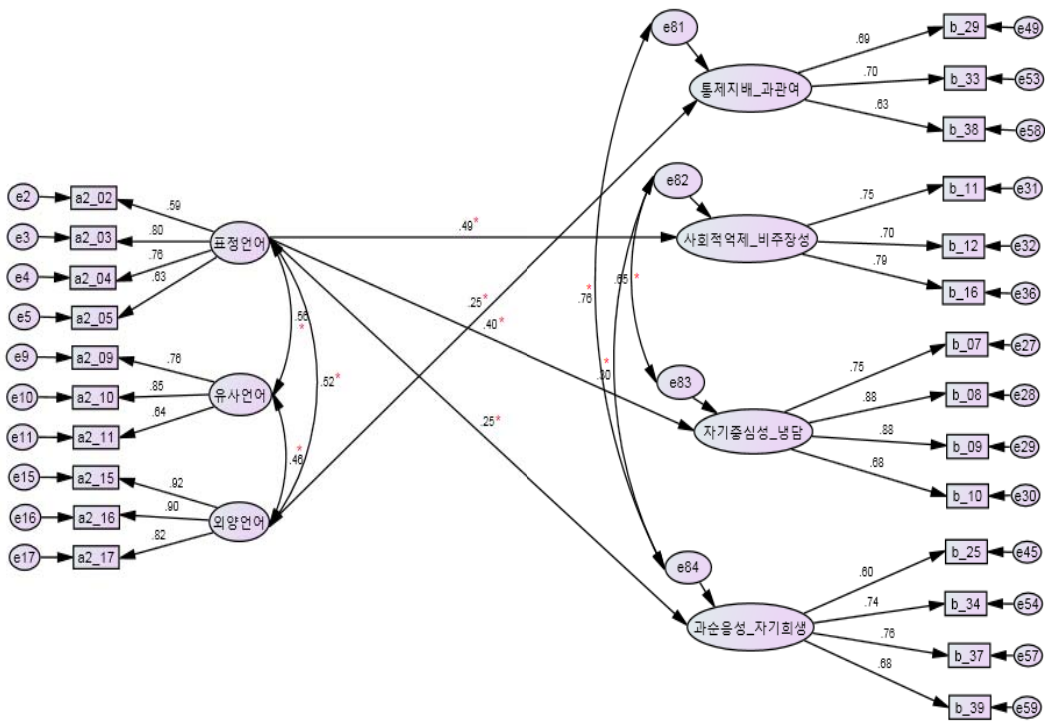
*** p<.001

각 경로계수마다 비표준계수, 표준오차(SE), 기각률(CR)이 나타나는데 이때의 경로계수는 확인적 요인분석의 요인부하량과 같은 의미를 갖는다. CR(Critical Ratio)은 Z분포 임계치의 절대 값인 1.96보다 크면 유의한 경로라고 판단할 수 있다. 즉 표준오차는 비표준화 계수의 추정치의 표본오차를 나타내며 기각률은 추정치를 표준오차로 나눈 것인데, 1.96 및 2.56을 초과하면 각각 유의수준 5% 및 1%에서 경로계수 0이라는 가설을 기각하게 되어 유의미 하다고 판단한다.

<표 III-14>에서와 같이 비언어 커뮤니케이션의 잠재변인 중 유사언어의 경우 대인관계 문제에 통계적으로 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났고, 외양언어는 대인관계 하위 요인 중 통제지배_과관여에 .169만큼 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

신체언어 중 표정언어의 경우 0.1% 유의수준에서 대인관계 문제의 하위 요인 중 통제지배_과관여를 제외한 모든 변인들에게 영향을 주는 것으로 나타났다. 표정언어에서 가장 영향도가 높은 것은 사회적 억제_비주장성으로 향하는 경로로서 표준화된 계수는 .508으로 나타났다으며 두 번째로 영향도가 높은 것은 자기중심성_냉담으로 표준화된 계수는 .356이다. 또한 표정언어가 과순응성_자기희생에 양의 영향을 미치면서 표준화된 계수는 .219로 나타났다.

즉, <그림 III-5>에서도 확인할 수 있듯이 비언어 커뮤니케이션 중 표정언어가 사회적 억제_비주장성, 자기중심성_냉담, 과순응성_자기희생과 관련하여 대인관계 문제에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 외양언어는 통제지배_과관여에 영향을 주는 것으로 확인되었다.



* : 유의경로(p<0.05)

<그림 III-5> 비언어적 커뮤니케이션과 대인관계 문제의 구조방정식 모형(유의 경로)

이는 보육교사들에게 있어서 표정언어가 대인관계 문제에 가장 큰 영향을 미치는 비언어적 커뮤니케이션의 하위 요인이므로, 교사들의 표정언어 실태가 어떠한지 보육교사가 관계를 맺고 있는 원장, 부모, 동료교사, 영유아들 사이에서 표정언어가 대인관계문제 미치는 영향력이 어떠한지 살펴볼 가치가 있음을 시사한다.