

배 지 희 교수지도
석사학위 청구논문

유치원 교사의 대인관계 스트레스와
교사가 지각한 원장의 의사소통
유형에 따른 직무 만족도

2012

성신여자대학교 교육대학원
교육학과 유아교육전공
김 경 이

유치원 교사의 대인관계 스트레스와
교사가 지각한 원장의
의사소통 유형에 따른 직무 만족도

배 지 희 교수지도

이 논문을 석사학위논문으로 제출함

2011년 11월

성신여자대학교 교육대학원

교육학과 유아교육전공

김 경 이

인 준 서

김경이의 석사학위 논문으로 인준함.

심사위원 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

성신여자대학교 교육대학원

논문개요

본 연구에서는 유치원이라는 인간관계가 밀접한 조직에서 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도에는 어떠한 관계가 있으며 교사가 지각한 원장의 의사소통 유형에 따른 교사의 직무 만족도에는 어떠한 차이가 있는지에 대해서 알아보려고 하였다.

본 연구의 목적을 위해 설정된 구체적인 연구 문제는 다음과 같다.

연구 문제 1. 유치원 교사의 대인 관계 스트레스와 직무 만족도는 일반적인 변인 (학력, 학급 수, 유아 수, 연령, 경력)에 따라 차이가 있는가?

연구 문제 2. 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도는 어떠한 관계가 있는가?

연구 문제 3. 유치원 교사가 지각한 원장의 의사소통 유형에 따른 유치원 교사의 직무 만족도는 어떠한가?

본 연구는 서울, 경기 소재 유치원에 근무하고 있는 교사 250명을 대상으로 하였다. 연구를 위하여 서울, 경기 지역에 위치한 유치원에 본 연구의 목적과 내용 및 방법을 설명하여 연구 승낙을 받은 후, 10곳에 설문지를 배부·회수하였고 교육청 유치원 연수에 참석한 교사들에게 배부, 회수하였다. 설문조사를 실시한 결과 총 202부가 회수되었으나 이중 부실 기재 설문지 등을 제외한 총 200부를 최종 분석 자료로 사용하였다. 대인관계 스트레스의 연구도구는 정경진(2011)의 대인관계 스트레스tm를 도구를 유치원 실정에 맞게 수정 보완하여 사용하였고 원장의 의사소통 유형은 Reece와 Brandt(1984)를 수정·보완하여 사용한 장필남(2010)의 연구 도구를 사용하였다.

수집된 자료는 SPSS 12.0프로그램을 이용하여 조사대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였고, 수집된 자료는 연구문제에 따라 일원변량분석, 상관관계분석을 통해 분석하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 유치원 교사의 대인관계 스트레스는 높지 않게 나타났으며 직무 만족도는 상대적으로 높게 나타났다. 먼저 대인관계 스트레스의 하위 변인을 살펴보면 학부모와의 관계에 대한 스트레스가 전체 대인관계 스트레스보다 높게 나타났고, 동료와의 관계에 대한 스트레스가 가장 낮게 나타났다. 유치원 학급 수가 3~5학급일 경우 대인관계 스트레스가 가장 낮았고 3학급이거나 5학급 이상일 경우 대인관계 스트레스가 높아지는 것을 알 수 있었다. 다른 일반적 변인(학력, 유아 수, 연령, 경력)에 따라서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

다음으로 직무 만족도의 하위변인을 살펴보면 직무 만족도의 하위 변인 중 대인관계 관련 변인이 높게 나타났고 경력과 보상 변인이 상대적으로 낮게 나타났다. 직무 만족도의 하위 변인 중 아동과의 관계와 근무 환경에 대한 만족도는 유치원 교사의 연령이 높을수록 높게 나타났고, 근무 환경에 대한 만족도는 유치원 교사의 경력이 많을수록 높게 나타났다. 유치원 학급의 원아 수가 10~20명 일 때보다 20~30일 때 학부모와 관계와 근무환경에 대한 만족이 높은 것으로 나타났다.

둘째, 유치원 교사의 대인관계 스트레스는 직무 만족도와 높은 부적 상관관계를 보여주어 유치원 교사의 대인관계 스트레스가 높을수록 직무 만족도는 낮아지는 것을 알 수 있었다. 특히 원장과의 관계에 대한 스트레스가 유치원 교사의 직무 만족도와 가장 높은 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다

셋째, 유치원 원장의 의사소통 유형이 ‘지원형’일 때 유치원 교사의 직무 만족도는 가장 높았고, 유치원 원장의 의사소통 유형이 ‘지휘형’일 때 유치원 교사의 직무 만족도는 가장 낮게 나타났다. 이를 직무 만족도의 하위 변인 별로 살펴보면 원장의 의사소통 유형이 ‘지휘형’일 때 근무환경, 경력과 보상, 특히 원장과의 관계에 대한 만족도가 가장 낮았고, 반대로 ‘지원형’일 때 가장 높게 나타났다.

목 차

논문개요

제 I 장 서론	1
1. 연구의 필요성과 목적	1
2. 연구 문제	4
제 II 장 이론적 배경	6
1. 대인관계 스트레스	6
2. 의사소통	12
3. 직무만족	18
제 III 장 연구방법	21
1. 연구 대상	21
2. 연구 도구	22
3. 연구 절차	26
제 IV 장 결과 및 해석	28
1. 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도	28
2. 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도의 상관관계	36
3. 유치원 교사가 지각한 원장의 의사소통 유형에 따른 교사의 직무 만족도	38
제 V 장 논의 및 결론	41
1. 논의	41
2. 결론 및 제언	46

참고문헌
부 록
ABSTRACT

표 목 차

<표 1> 연구대상 교사의 일반적 배경	21
<표 2> 설문문항 구성	22
<표 3> 대인관계 스트레스의 하위변인 문항과 신뢰도	23
<표 4> 원장의 의사소통의 하위변인 내용과 신뢰도	24
<표 5> 원장의 의사소통 유형의 구분	25
<표 6> 직무 만족도의 문항 구성 및 신뢰도	26
<표 7> 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도	28
<표 8> 유치원 학급 수에 따른 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도	29
<표 9> 유치원 교사의 연령에 따른 대인관계 스트레스와 직무 만족도	31
<표 10> 유치원 교사의 경력에 따른 대인관계 스트레스와 직무 만족도 ..	32
<표 11> 유치원 교사의 학력에 따른 대인관계 스트레스와 직무 만족도 ..	34
<표 12> 유치원 학급의 원아 수에 따른 대인관계 스트레스와 직무 만족도	35
<표 13> 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도 간의 상관관계	37
<표 14> 유치원 교사의 직무 만족도에 따른 교사가 지각한 유치원원장의 의사소통 유형	39

그림 목 차

[그림 1] 의사소통의 유형	16
-----------------------	----

제 I 장 서론

1. 연구의 필요성과 목적

현대사회에서 여성들의 사회 진출이 증가하면서 우리나라 유아교육은 1980년대 들어 국가적인 차원에서 그 중요성이 인식됨에 따라 괄목할 만한 양적 팽창을 이루어 왔으나, 양적 성장에 비해 유아교육의 질적 향상에 대한 문제는 끊임없이 제기되어 왔다. 유아교육의 질을 높이고 발전 방향을 논의하는 과정에서 항상 결정적이며, 중요한 문제로 부각되는 것은 교사의 전문적 자질과 능력이다(김영옥, 2001; 최희주, 2011). 또한 직무의 특성상 그 파급효과가 크고 인간의 성격 형성에 있어 중요한 시기에 놓여있는 유아들을 지도하는 유치원 교사들의 영향은 매우 크다. 이렇게 중요한 역할을 담당하고 있는 유치원 교사가 유아교육의 질을 결정한다는 측면에서 볼 때 유치원 교사가 자신의 직업에 대해 만족한다는 것은 매우 중요하다.

교사의 직무 만족은 교사의 역할 수행과 밀접한 관련이 있으며, 교사의 사기를 결정하고, 궁극적으로 유아들에게 전달되어 유아의 발달을 촉진하고 미래를 준비시키는데 결정적인 영향을 미치게 되기 때문이다(김명자, 1991).

하지만 교사는 교육이라는 중요하고도 특수한 역할을 수행하고 있음에도 불구하고, 여러 요인들로 인해 많은 직무스트레스를 겪고 있음이 연구들을 통해 밝혀져 왔다. 유아교육 기관 내 교사들의 스트레스의 요인을 살펴보면 김기영(2007)은 원아들과 활동, 업무관련, 행정적 지원, 대인 관련, 경제적 안정, 개인 관련 요인으로 나누었고 정영희(2002)는 원아들과의 활동, 동료·상사와의 연관관계, 학부모 관계, 업무 관련, 행정적 자원 및 교육환경으로 밝혔다. 이 중에서 교사의 교육활동에 가장 많은 영향을 주는 스트레스 요인은 대인관계인 것으로 나타났으며(김지현, 1994), 교사의 이러한 스트레스는 동료·선배의 지지 및 가족의 지지를 많이 받는다고 지각할수록 스트레스를 적게 받는

것으로 나타났다(김은하, 2004).

선행연구에서 볼 수 있듯이 유치원 교사들이 지닌 여러 스트레스는 대인관계에 의해 비롯된다는 것을 알 수 있다. 특히나 유아교육 기관은 다른 교육기관에 비해 그 규모가 작고 인간관계가 밀접한 조직이기 때문에 그 어느 조직에서보다 개인 간 갈등이 심화 될 소지가 많다(박은혜, 2003). 교사는 원장과 함께 올바른 교육을 하기 위해 의논하고 결정해야 하며, 동료교사들과 함께 서로 협력하여 일을 추진하고, 학부모의 믿음을 얻어 유아의 올바른 인격 형성을 위해 상호협력을 할 수 있도록 조정하고 이끌어가는 등, 유치원에 여러 대인 관계 속에서 중추적인 역할을 하고 있다. 그 과정에서 유치원 교사의 대인관계 스트레스가 발생할 수 있다. 더욱이 유아교육의 중요성이 더 대두되고 있는 지금 교사들의 역할이 더욱 가중되고 있으므로 유치원 내에서 유아들에게 가장 직접적인 영향을 미치는 교사들의 스트레스 가운데서도 대인관계로 인한 스트레스 연구는 더욱 필요하다고 하겠다.

또한 조직 내에서 대인관계 스트레스에서도 큰 영향을 미치는 것은 원장과 의 관계이다. 류다영(2011)은 원장과 교사가 좋은 관계를 형성할 때, 교사의 이직 의도가 줄어든다는 보여주었고, 이남희(2008)의 연구 결과에서 교사들은 원장이 교사의 의견을 고려하지 않은 업무 처리에 대한 불만이 교사들의 이직 결정에 가장 중요한 원인으로 나타났다. 다른 대인관계보다도 원장과의 관계가 중요한 것은 원장이 그 유치원의 목표 달성을 위해서 절대적인 영향을 미치는 위치에 있기 때문이다. 그러므로 원장과 교사는 원만한 인간관계를 맺고 그 조직의 목적을 달성하기 위해서는 충분한 의사소통을 기본을 두지 않으면 안 된다. 특히 유치원은 인간의 바람직한 성장을 조직의 목표로 하고 있으며, 다른 조직보다도 더욱 더 인간관계에 입각한 원활한 의사소통이 중요시 된다. 유치원 내에서의 의사소통은 유아를 직접 지도하고 생활하는 교사와의 상호작용에 의해서 교육효과에 큰 영향을 미치며, 유아교육의 전반적인 질의 향상에 지대한 역할을 한다(장필남, 2010).

유치원 조직은 인간 대 인간으로 이루어진 조직으로 그 구성원인 교사들이 근무의욕을 높이고 유아들과 즐겁게 생활하기 위해서는 직업 안정성과 교사의

업무 만족도 향상, 그리고 옆에서 응원해 주고 열심히 교육할 수 있도록 환경을 만들어 줄 수 있는 지도자, 즉 유치원 원장의 지도성이 필요하다. 원장은 유치원 조직의 적극적인 후원자 및 최고 행정가로서 교육의 질적 향상을 위해 최대한의 행정 지도력을 발휘해야 하며 그 결과로 유치원 조직의 효과성은 극대화 될 수 있다(국진경, 2006). 원장은 유치원의 구성원인 교사들과의 상호작용은 적절한 의사소통을 통해 이루어지는데 이때 원장의 의사소통의 유형은 매우 중요한 구실을 한다. 선행 연구를 살펴보면 유아교사의 이직결정에 영향을 미치는 동료, 원장 및 학부모와의 인간관계를 연구한 이남희(2008)는 교사들은 원장이 교사의 의견을 고려하지 않은 업무 처리에 대한 불만이 교사들의 이직까지 고려한다고 하였고, 유치원 원장이 교사들의 의견을 수렴하고 원장의 정보공유와 자유로운 교육적 토론을 할 수 있고, 모든 언행과 일처리 등에 일관성을 보여 교사가 예측 할 수 있도록 할 때 원장과의 인간관계에 만족하여 유능한 교사의 이직결정을 줄일 수 있다고 하였다.

이러한 선행연구 결과들은 원장의 의사소통의 유형은 교사의 이직 결정에 영향을 줄 정도로 중요한 요인임을 시사하고 있다. 그러나 원장의 의사소통 유형과 유치원 교사의 대인관계 스트레스에 대한 연구는 아직까지 이루어지지 않았다. 학교장의 의사소통 유형과 교사의 직무 만족도에 관한 연구(김은영, 2006; 김한나, 2010; 윤수영, 2005; 임은택, 1996; 이항신, 1998)가 있으나 이 연구의 대상은 유치원 원장과 유치원 교사가 아니라, 공립유치원 교사가 지각한 학교장의 의사소통 유형별 직무스트레스 및 직무 만족도의 비교 분석을 한 장필남(2010)의 연구가 있으나 실질적으로 유아교육의 전반을 이루고 있는 사립 유치원 원장에 관한 연구는 없는 실정이다.

교사의 대인관계에 대해서는 유치원 교사들 간의 인간관계에 대해 만족감과 불만족감 다룬 연구(이고미, 2003)가 있으나 이는 스트레스를 다룬 연구가 아니며 동료 간의 스트레스를 다룬 연구(설혜정, 1999)와 사립유치원 초임교사와 경력교사가 학부모 관계에서 겪는 어려움과 보람에 관한 이야기를 다룬 연구(고선아, 2008)가 있다. 그러나 각 연구마다 연구대상이 한정되어 있어 대인관계 전반을 다룬 연구가 이루어지지 않았으며, 유치원 교사의 직무 스트

레스와 직무 만족도, 유치원 교사의 이직 관련 연구에서 대인관계에 대한 부분이 부분적으로만 연구가 이루어지고 있는 상태이다.

따라서 본 연구에서는 유치원이라는 인간관계가 밀접한 조직에서 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도에는 어떠한 관계가 있으며 교사가 지각한 원장의 의사소통 유형에 따른 교사의 직무 만족도에는 어떠한 차이가 있는지에 대해서 알아보고자 하였다. 더 나아가 유치원이란 사회 구조에서 유아의 교육의 질의 절대적인 영향을 미치는 교사에게 부정적인 요소를 해소하고 더욱 바람직하게 대처하기 위한 방법을 탐색하여 유치원 현장 개선을 위한 기초자료를 제공하는데 연구 목적이 있다.

2. 연구문제

가. 연구문제

본 연구의 목적을 위해 설정된 구체적인 연구 문제는 다음과 같다.

- 연구 문제 1. 유치원 교사의 대인 관계 스트레스와 직무 만족도는 일반적인 변인(학력, 학급 수, 유아 수, 연령, 경력)에 따라 차이가 있는가?
- 연구 문제 2. 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도는 어떠한 관계가 있는가?
- 연구 문제 3. 유치원 교사가 지각한 원장의 의사소통에 따른 유치원 교사의 직무 만족도는 어떠한가?

나. 용어 정의

1) 대인관계 스트레스

대인관계에서 비롯되는 불안, 즉 긴장을 말하며 본 연구에서는 유치원 내에서 이루어지는 대인관계의 스트레스 하위 요인으로 원장과의 관계, 동료 교사와의 관계, 학부모와의 관계로부터 오는 스트레스로 정의 하였다.

2) 원장의 의사소통 유형

원장으로서 유치원 경영활동을 위해 유치원 교사들과 주고 받는 의사소통의 유형을 말하며, 본 연구에서는 원장 개인의 성향인 독단성과 사교성의 높고 낮음에 따라 감정형, 지휘형, 지원형, 사려형으로 구분하였다.

3) 직무 만족도

직무 만족도는 직무에 대한 태도의 하나로, 한 개인이 직무나 직무경험 평가 시에 발현하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태로서 직무를 수행해 나가는 과정 혹은 직무수행의 결과에서 느끼는 감정이며, 조직에서의 욕구나 기대에 대한 개인의 주관적 인식을 의미한다(송유진, 1993).

본 연구에서의 직무 만족도는 유치원 교사로서 자신의 현재 상황에 대해 느끼는 만족 정도를 의미하며, 아동과의 관계, 동료와의 관계, 원장과의 관계, 학부모와의 관계, 근무환경, 경력과 보상 6가지 범주로 구성하였다.

II. 이론적 배경

1. 대인관계 스트레스

1) 대인관계의 개념

대인관계(對人關係, interpersonal relations)란 인간과 인간 사이의 관계를 말한다. 사람의 대인관계는 가정에 있어서는 부모, 형제, 자매와의 관계를 비롯해서 어린 시절부터 또래와의 관계, 학교에 들어간 후부터는 선생님과 제자와의 관계, 청소년기 이후에는 이성과 애인관계, 결혼 후에는 부부관계, 직장에 들어가서는 상사와 부하와의 관계, 고용주와 고용인과의 관계, 동료와의 관계, 고객과의 관계 등이 중요한 의미와 역할을 지니게 된다. 또한 그 규모와 형태는 매우 다양하다(김용섭, 1984).

대인관계는 여러 학자들에 의해 정의되어 왔다. 대인관계의 심리학에 대해 고찰한 Heider(1964)는 대인관계라는 용어는 한 사람이 또 한 사람에 대해서 어떻게 생각하고 느끼는가, 상대가 자기에 대해 무엇을 생각하고, 무엇을 해주기를 기대하는가, 상대의 행위에 대해 어떻게 반응 하는가 등의 내용이 포함 된다고 하였다(안현미, 1995 재인용).

박연호(1989)는 대인관계를 넓은 의미에서 2인 이상의 사람들의 사람 사이에서 일어날 수 있는 모든 상호작용-협동적 행동 또는 갈등 관계로 보았으며, 이를 보다 가치 함축적인 관점에서 파악해서 2인 이상의 사람들 사이에 조성되는 심리적 조화로 여겼다. 이형득(1998)은 대인관계를 두 사람 혹은 그 이상의 사람들의 상호간에 일어나는 역동적이고 상호복합적인 과정으로 정의하면서 대인관계는 ‘나’와 ‘너’의 상호작용의 만남에서 이루어지므로 자신과 타인의 성격적 특성과 욕구 등을 이해하는 것이 성숙한 대인관계를 형성하는데 필수조건이라고 보았다.

이와 같은 정의들에서 볼 때, 대인관계는 사람들 사이에서 타인들과의 화합을 잘 이루어 낼 수 있는 능력, 타인과 사이좋은 상태를 지속시킬 수 있게 하

는 기술 등 이라고 할 수 있으며, 한 사회 내에서 집단의 협동 관계를 구축하는 개념이라 할 수 있다.

2) 대인관계와 스트레스

스트레스는 인간의 신체 및 심리적 적응에 있어 긍정적인 영향보다는 부정적인 영향을 더 많이 주는 것으로 알려져 왔다. 스트레스라는 용어는 매우 널리 쓰이고 있으나, 그 정의에 있어서는 아직도 명확하지 않고, 연구자마다 다르게 정의하고 있다.

일반적으로 스트레스는 생리 및 심리-사회적 차원에서 파악되고 있으며 초기의 스트레스 연구자들은 스트레스를 외적 조건에 대한 생리적 반응으로 정의하였으며, 주로 생리적·의학적 차원에서 스트레스를 파악하고자 하였다. 반응으로서의 스트레스는 처음 스트레스라 명명한 Selye(1985)의 ‘생체에 가해지는 여러 상해(傷害) 및 자극에 대하여 체내에서 일어나는 비 특이적인 생물 반응’이라는 정의로 대표하였다. 그에 의하면 적응을 요구하는 모든 자극(stressor)에 대한 반응이 스트레스이다. 심리학적으로 스트레스를 정의 할 때는 단순한 반응으로 보기 보다는 자극으로서의 스트레스나 사람과 환경 사이의 관계 즉, 개인에게 경험되고 해석되는 스트레스에 더 관심을 가지게 되었다.

스트레스의 개념에 관해 Mikgail(1985)는 다음의 세 가지를 지적하였다. 스트레스에 대한 지속적인 연구결과 개인마다 스트레스에 대한 반응에는 차이가 있으며, 스트레스는 스트레스를 주는 상황에 대한 지각에 의하여 결정되고 스트레스의 정도는 개인이 대처할 수 있는 능력에 어느 정도 의존하게 된다는 것이다(김경희, 1987 재인용). 이와 같은 견해에 비추어 보면 순수하게 환경적 조건으로서의 생활 사건이 실제로는 모든 사람에게 의미로 해석되지 않으므로, 객관적 사건으로 스트레스를 다루기보다는 주관적 시각에 관심을 두어야 한다고 볼 수 있다. 이와 같은 논리를 근거로 스트레스를 사람과 환경과의 상호작용으로 보는 관계론적 입장의 연구자들이 특정 기간에 가장 스트레스로 지각된 생활 사건을 보고하도록 하는 방법을 사용하여 지각된 스트레스를 측

정하였다. 또한 대인관계에서 비롯되는 불안, 즉 긴장은 스트레스의 근원 중에서 큰 비중을 차지하므로, 대인관계와 관련된 스트레스 유형을 살펴보는 것은 대인관계 행동유형을 알아보는 데 있어 중요한 일이라 하겠다.

3) 유치원에서의 대인관계 스트레스

현대 사회의 대인관계 활동은 대부분 조직 내에서 이루어진다. 그 이유는 조직 구성원간의 각기 다른 역할과 경쟁욕구로 말미암아 잦은 의견 대립이 발생하기 때문이다. 유치원 내에서의 가장 보편적인 대인관계의 스트레스 요인은 원장, 동료교사, 학부모와의 관계로 볼 수 있다. 이는 유치원 교사를 중심으로 구성원 간의 각기 다른 동료교사와 경쟁욕구로 인한 의견대립과 갈등이 발생하고, 원아모집과 관련되어 있는 원장과의 관계와 독특하고 다양한 특성을 가지고 있는 유아들과 생활하면서 발생하는 문제들을 의논하여 해결하기 위해 학부모와 상호작용을 끊임없이 이루어져야 하기 때문이다.

유치원에서 대인관계 내에서 발생하는 스트레스에 대한 세부내용을 살펴보면 다음과 같다.

① 원장과의 관계

Cooper와 Marshall(1986)의 상사와의 관계에서 직속상사의 배려적인 관리 행동은 상사와 부하 간에 동료애적인 행동표시, 상호신뢰, 존경 및 친밀성을 느끼는 반면 관계가 있는 부하와 상사가 자신을 존중한다는 느낌을 받지 못한다면 직무압력을 보다 크게 느낄 뿐만 아니라, 상사가 자신에게 호의적인 방법으로 도와주거나 평가하지 않는다고 느낀다는 것이다. 이때 부하는 상사가 보이는 여러 형태의 관심이 부족하다고 느끼게 되면서 스트레스를 받게 된다고 한다(탁계관, 2009 재인용).

이는 유치원에서 원장과 교사와의 관계에서도 볼 수 있다. 원장과 교사의 관계가 일방적인 명령과 통제적인 지시를 받고 그에 복종하는 상하 수직적인 관계가 될 때 그들의 대인관계는 서로에게 소원해지거나 왜곡되어 오해와 갈등이 생

기게 되며, 교사들은 자연스레 교직생활의 만족도가 낮아진다. 그리고 이는 결국 유아들에게 부정적인 영향을 미치는 결과로 초래된다(최유경, 2009).

김신혜(2007)는 유치원 교사의 직무 스트레스 관련 변인 연구에서 교사들의 직무 스트레스 수준은 원장의 지도성 유형에 따라 차이가 있음을 보고하였다. 원장의 4가지 지도형 하위 요인 중, 낮은 과업성과 낮은 관계성 행동을 가진 비효율형의 원장의 경우, 교사들의 직무 스트레스가 높게 나타났으며, 이는 교사 효능감에서도 유의미한 부적 상관관계를 보여 주었다.

이남희(2008)는 유아교사의 이직결정에 영향을 미치는 동료, 원장 및 학부모와의 인간관계연구에서 유아교사의 이직결정에 영향을 미치는 원장과의 관계를 살펴보면, 교사들은 원장이 교사의 의견을 고려하지 않은 업무처리에 대한 불만이 교사들이 이직결정에 가장 중요한 원인으로 나타났으며, 원장의 개방성, 정보 공유 및 토론 촉진을 위한 리더십 부족, 원장의 예측 불가능한 행동, 원장의 경제적인 부분에서의 집착, 원장의 교육 목표와 교육철학 부족과 업무에 대한 언행의 불일치, 교사들의 인화단합을 위한 리더십 부족, 원장에 대한 의존감 신뢰 부족으로 나타났다.

송경섭(2007)의 직장 보육시설 보육교사의 생활문화 탐구에 관한 연구에서는 보육교사들에게 있어 원장은 늘 평가하는 사람으로 인식되고 있었으며, 보육교사가 수행한 일에 대해 원장의 평가가 제대로 이루어지지 못하거나, 의사소통, 협의가 원만하지 못할 때 어려움을 느낀다고 하였다.

이 결과를 종합해 보면 유치원 교사와 원장과의 관계는 유치원 생활에 있어서 매우 밀접하고 중요한 부분을 차지하고 있음을 알 수 있다. 원장과의 관계가 유치원 교사의 생활에 큰 영향을 미치고 있으며 원장과의 관계에 따라 유치원 교사의 대인관계 스트레스 또한 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다.

② 동료 교사와의 관계

보편적으로 가장 많은 시간을 함께 보내는 동료들과의 관계는 상호작용 노출 빈도가 높기 때문에 동료와의 관계가 나쁠수록 스트레스를 느낄 가능성이 높다.

Matteson과 Ivancevich(1982)는 동료 간에 발생하는 스트레스는 첫째, 스스로 자신의 업무행동을 계획하고 통제하지 못하므로 발생하는 작업시간의 손실 정도, 둘째, 대인관계로 인한 업무성과 업무추진의 방해 정도, 셋째, 자신과 동료 간의 지원이나 협조 부족, 넷째, 직무수행에 관련된 정보교류 정도, 다섯째, 과다경쟁으로 인한 동료 간의 갈등정도에 의해 측정된다고 하였다(탁계관, 2009 재인용).

유치원에서 동료교사 간의 관계는 크게 업무 분장을 중심으로 돌아가는 제도적으로 규정된 교사의 업무와 역할의 공적인 대인관계와 개인의 성격과 사고방식 및 행동양식을 중심으로 한 개인적인 대인관계로 나누어 두 가지 시각으로 볼 수 있다. 공적인 인간관계는 주임교사와 교사가 업무와 역할 수행에 따라 갈등을 유발시킬 수 있으나 대체적으로 원만한 대인관계를 유지할 수 있다. 그러나 교사 각 개인 성격문제, 학교 선후배 관계, 세대차 문제, 승진을 위한 근무평정 관계, 그리고 상호 협력을 구하는 방식 문제 등 역할수행과는 무관하게 이루어지는 다양한 요인이 작용하여 형성되는 개인적인 대인관계는 원만성 정도가 달라질 수 있다. 이러한 동료교사 간의 관계는 기관의 운영에 영향을 줄 수 있으며, 유아교육기관의 긍정 또는 부정적 분위기를 조성하는데도 크게 영향을 미치는 요소가 된다(최유경, 2009).

김은화(2004)는 유치원 교사의 직무 스트레스와 사회적 지지 및 자아 존중감 간의 관계 연구에서 유치원 교사의 직무 스트레스와 사회적 지지간의 관계를 살펴본 결과 사회적 지지를 적게 받는다고 지각할수록 직무스트레스의 수준은 더 높았으며, 특히 동료나 선배의 지지와 가족으로부터 충분한 지원을 받지 못한다고 느낄수록 직무스트레스를 더 많이 경험한다고 하였다.

황성온(2006)은 유아교사의 이직 결정 원인 조사 연구에서 절대적인 평가 기준으로 유아교사가 이직을 결정하는 원인에서 동료교사와의 관계 중, 불편한 동료교사와의 관계, 동료교사들의 이직현상 등이 포함되어 있었으며, 이직경험이 많은 교사보다 경험이 없거나 적은 교사일수록 ‘인간관계’의 문제가 이직 결정 원인에 큰 비중을 차지한다고 하였다.

이 결과를 종합해 보면 유치원생활에서 동료교사와의 관계는 매우 중요한 부분이며 동료교사와의 관계는 여러 이해관계와 업무 분장으로 인해 복잡하게 얽혀 있어서 매우 어려우면서도 유치원생활에 있어 매우 큰 부분을 차지하고 있어 유치원 교사의 대인관계 스트레스에 큰 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

③ 학부모와의 관계

유아교육기관에서 교사와 학부모와의 관계는 유아에 대한 지각에 따라 분명한 차이가 있다. 현대사회는 저 출산 사회로 한 두명의 자녀와 부부로 이루어진 핵가족이 대부분이며, 이러한 부모들에게 유아는 특별하게 소중한 존재이다. 그러나 유치원 교사들에게 유아는 학급을 구성하는 구성원에 불과하다.

유치원 교사의 입장에서는 교사와 학부모간의 관계가 학부모에 비해 낮은 연령으로 교사들의 권위하락, 저 출산 현상으로 인한 자녀수의 감소 및 과잉보호, 학부모의 고학력화에 대한 상대적 저학력에 따른 교육자로서의 의욕저하 등이 학부모들과의 대인관계에 부정적인 영향을 끼치고 있다. 반면 학부모의 입장에서는 사이버 공간 내에서의 활발해진 학부모간 대화의 장, 전문적인 교사의 교육에 대한 불신, 그로 인해 상급자와의 상담 등이 학부모와 유치원 교사와의 대인관계에 부정적인 영향을 주고 있다. 이에 유치원 교사는 학부모와의 관계에 입장 차이를 느끼고, 갈등을 경험하며 이를 해소하기 위한 노력이 필요하다(최유경, 2009).

사립유치원 초임교사와 경력교사가 학부모 관계에서 겪는 어려움과 보람에 관한 고선아(2008)의 연구 결과에서는 학부모 관계에 대한 초임교사와 경력교사가 모두 학부모는 교사를 힘들게 하고 학부모와의 관계에서 교사는 약자

라고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 또한 초임교사와 경력교사 모두 학부모 관계에서 보람보다는 어려움을 훨씬 느끼고 있는 것으로 나타났다.

김기영(2007)의 유치원 교사의 직무스트레스와 인구통계학적 변인 및 학부모와의 의사소통 관계에 관한 연구결과, 교사가 느끼는 직무스트레스 수준과 학부모와의 의사소통 간에는 유의미한 부적 상관관계가 나타났으며, 직무 스트레스 하위변인 중 대인관련 요인에서는 스트레스 수준이 높을수록 학부모와의 의사소통이 잘 이루어지지 않는 것으로 나타났다.

유아교사에게 스트레스를 주는 부모의 언어표현과 대처 방식에 관한 이윤경(2004) 연구에서는 유치원 교사에게 스트레스를 주는 부모의 언어는 기관에서 발생하는 안전사고와 책임소재의 문제, 기관의 교육과정에 대한 부모의 간섭문제, 기관 내 유아행동에 대한 교사와 부모의 의견 차이 문제, 교사에 대한 부모의 예의 없는 언행문제 등 4가지로 분류하였다. 또한 이러한 부모의 언어표현에 의해 교사는 스트레스를 많이 받고 있음이 연구 결과 나타났다.

이 결과를 종합해 보면 유아를 지도하는데 있어 학부모와의 상담과 연계교육이 필요한 가운데 유치원 교사는 학부모와의 관계에 있어 매우 어려워하고 있으며 학부모와의 관계에 많은 스트레스를 느끼고 있음을 알 수 있었다.

2. 의사소통

1) 의사소통의 개념

의사소통(communication)이란 그 의미가 사람에 따라 다양하게 사용하고 있는 개념이기 때문에 누구나 수용할 수 있는 보편타당성을 지닌 정의를 내린다는 것은 매우 어려운 일이다. 하지만 여러 학자들의 정의를 살펴보면 의사소통(communication)은 어원상 ‘공통’, 공유‘의 뜻을 지니고 있는 용어로서, 학자들에 따라 여러 가지 의미로 정의되고 있으나, 일반적으로 언어, 기호, 동작 등을 통해 개인 간 또는 집단 간의 의견이나 정보를 교환하는 것을 의미한다(장필남,

2010).

Knezevich(1975)는 인간이 능력이나 기술매체를 사용하여 이념, 사상, 의견, 태도, 정보 등을 교환하고 사실이나 생각, 느낌을 주고받는 과정이 의사소통이라고 정의하고 있다. 또한 Davis(1967)는 조직구성원 상호가 서로를 이해하고 정보를 주고받는 과정을 의사소통이라고 보고 있다(손지연, 2007 재인용).

한편, 의사소통에 관한 국내 학자들의 정의를 살펴보면 차배근(1989)은 유기체들이 기호를 통하여 서로 정보나 메시지를 전달하고 수신해서 서로 공통된 의미를 수립하고 나아가서는 서로의 행동에 영향을 미치는 과정 및 행동이라고 하였고, 신중식(1986)은 의사소통이란 조직구성원의 상호간 내지는 조직과 조직 사이에서 어떠한 매체를 이용하여 정보나 메시지를 전달 수신하여 서로 공통된 이해에 도달하고, 서로의 행동에 영향을 미치거나 계획적으로 행동의 변화를 가져오게 하는 과정 및 기능이라고 정의하였다. 김창걸(1994)은 의사소통은 전달자가 수신자에게 어떤 반응을 일으키기 위해 여러 가지 매체를 사용하여 그의 이념, 사상, 의견, 태도, 정보, 의식, 사실 등 어떤 상(image)을 전달하는 주도적 행위 과정이라고 정의하였다.

따라서 이상의 개념을 분석·종합해 보면 의사소통은 조직의 목표를 달성하기 위하여 개인 간 또는 집단 간에 의견이나 정보를 의사전달 통로를 통하여 서로를 교환하고 공통된 이해에 도달하며 의사를 전달함으로써 서로를 이해 할 수 있도록 상호작용하는 과정이라고 할 수 있다. 즉, 의사소통이란 유기체들이 서로 공통된 의미를 수립하고 서로의 행동에 영향을 미치는 과정 및 행동이라고 할 수 있다.

2) 의사소통의 기능 및 유형

인간관계에 있어서 의사소통은 매우 중요한 역할을 한다. 그러나 이러한 의사소통은 전달자로부터 수신자에게 다양한 의사소통 경로와 복합적인 요인이 작

용하므로 의사소통이 인간관계를 저해할 수도 또는 더 촉진 시킬 수도 있다. 의사소통 기능은 다음과 같이 요약해 볼 수 있다.

첫째, 의사소통은 조직 구성원 상호간에 정보를 교환하고 의사를 전달함으로써 서로 이해할 수 있게 하는 과정을 의미하며, 인체에 비유하면 신경계통과 같은 기능을 한다. 조직의 규모가 크건 작건 간에 그 생존을 위해서 의사소통이 필수 불가결한 것이다(이형행, 1988). 따라서 조직의 목표달성을 위해서 의사소통은 협동의 전제조건이며 조정의 수단이 된다.

둘째, 조직의 활동은 의사결정의 연속적 과정이다. 이러한 결정은 합리화하고 효율적으로 집행하기 위해서는 의사결정 내용이 정확하고, 신속하고, 적절하며 그 전달의 질이 우수해야 한다. 효율적인 의사소통은 합리적 의사결정의 수단이 된다고 하였다(김창걸, 1992).

셋째, 의사소통은 조직을 통솔하고 조직 구성원의 사기를 앙양시키는 수단이 된다(윤종건, 1988). 조직 구성원들은 의사소통을 통하여 귀속감, 책임감, 안정감, 유대감 등 사회 심리학적 욕구를 충족하며, 이런 과정에서 자발적 통솔이 이루어져 사기가 앙양되고 근무에 대한 동기가 유발된다.

따라서 의사소통의 기능은 조직 구성원 상호간의 정보를 교환하고 이해하는 연속적인 과정으로써 조직의 목적을 달성하기 위한 수단이 된다.

의사소통 유형은 여러 가지 분류기준에 따라 여러 형태로 분류될 수 있으나, 서로 명확하게 구분 짓는 것은 매우 어려운 일이다. 왜냐하면 학자들에 따라 그 분류기준이나 관점이 다양할 뿐만 아니라 하나의 의사소통유형에서는 여러 가지 기준이 동시에 적용될 수 있기 때문이다. 의사소통 유형을 의사소통망(최사슬형·수레바퀴형·Y형·원형·완전연결형), 의사소통 매체(언어적·비언어적), 조직의 성격(공식적·비공식적), 의사소통방향(수직적·수평적), 의사소통 피드백 유무(일방적·쌍방적), 업무의 성질(집권적·분권적), 정보수용의 정도(민주형·독단형·과묵형·폐쇄형), 성향(감정형·지휘형·사려형·지원형)에 따라 구분할 수 있다(박연호,

1981).

본 연구에서는 인간의 복잡하고 미묘한 심리적인 면을 잘 반영한 Reece 와 Brandt가 의사소통 유형을 성향에 따라 구분한 감정형·지휘형·사려형·지원형을 원장의 의사소통 유형을 측정하는 도구로 사용하고자 한다. 여기에서 제시되는 네 가지 의사소통 유형은 인간 행동의 두 가지 중요한 자원인 독단성과 사교성의 특징에 근거하고 있다.

① 독단성(dominance)의 연속체 : 개인 상호간에 관계를 구별하는 유형으로 독단성은 책임을 맡으려는 태도를 과시하려는 경향으로 정의한다. 낮은 독단성을 가진 사람들은 협조적이고 남을 돕는데 열심인 경향이 있으며, 자기 주장이 약하고 다른 사람에 의해서 쉽게 통제되는 경향이 있고, 높은 독단성을 가지고 있는 사람은 거리낌 없이 충고하고 강력한 요구를 하며, 주장이 강하고 다른 사람을 통제하려고 하는 경향이 있다.

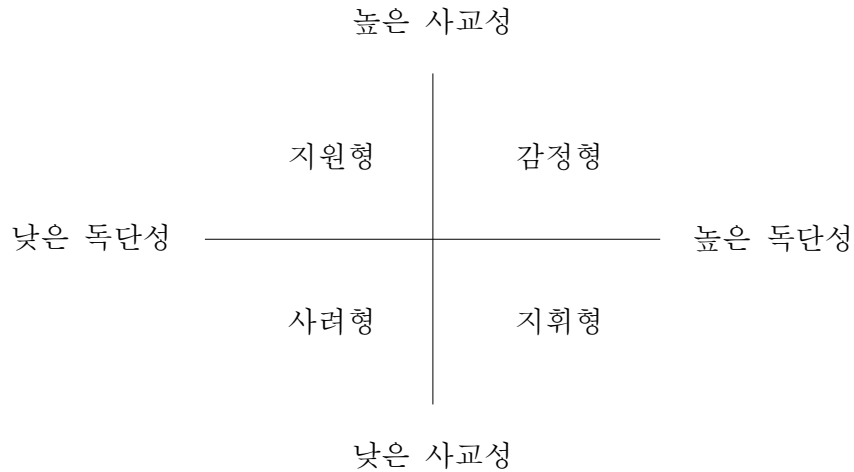
②사교성(sociability)의 연속체: 개방적이고 말이 많으며, 다른 사람과 사회적 친근 관계를 맺음으로써 자신의 감정을 통제하거나 표현하려는 경향으로 정의한다. 낮은 사교성을 가진 사람은 사회적 관계에서 보수적이고 공식적이며, 자기감정을 통제한다, 반면 높은 사교성을 가진 사람은 개방적이고 말이 많고 사람들과 교제하기를 좋아하며, 자기감정을 자유롭게 표현한다.

③ 네 가지 기본적 의사소통 유형

독단성과 사교성의 연속체들은 사람들의 의사소통 유형에 대해 더 많은 것을 말해 주는 보다 단순한 모형으로 결합될 수 있으며, 의사소통 유형의 모델은 가장 유리한 유형을 확인하는 데 도움을 줄 수 있다.

독단성은 가로축에, 사교성은 세로축에 나타나 있다. 모델은 네 개의 상한선

으로 나누어져 있고, 각 상한의 의사소통 유형은 감정형, 지휘형, 지원형, 사려형의 유형을 나타내며, 그림 1과 같이 표시된다.



[그림 1] 의사소통 유형

출처: Reece, B.L & Brandt, R.(1984;136)

(1) 감정형(emotive style)

감정형은 높은 독단성과 높은 사교성을 가지고 열정적이고 솔직담백하게 의사소통하는 유형이다. 활동 지향적인 행동이 나타내면서 급하고 끊임없이 이야기 하고 있는 것처럼 보이며, 활발한 손짓을 하면서 자기 견해를 표현한다. 그리고 비공식성을 좋아하여 이름을 서로 부를 수 있는 친숙한 사이를 좋아하고, 만난 후 곧바로 개인적인 견해를 밝힌다. 또한 천성적인 설득력을 소유하여 자기 견해를 적극적으로 강력하게 표현하는 유형을 말한다.

(2) 지휘형(directive style)

지휘형은 높은 독단성과 낮은 사교성을 가지게 되는데 이러한 유형의 사람은 솔직하고 엄격하며, 주장이 매우 단호하다. 신중한 태도를 가진 지휘형은 딱

딱한 인상을 주며, 냉담과 격식을 차리면서 강력한 의견을 표현한다. 결심을 전하는데 확고한 손짓과 알맞은 목소리로 지시하고, 사람과 교제하는데 공식적인 접근을 주로 하며, 따뜻하고 관심 있는 태도를 나타내지 않는다.

(3) 지원형(supportive style)

지원형은 낮은 독단성과 높은 사교성을 가지게 되는데 이런 유형의 사람은 민감하고 참을성이 있으며, 좋은 경청자들이다. 지원형의 특징적인 행동을 보면 주의 깊게 들으며, 권력 사용을 피해 친절하게 설득하기를 좋아한다. 결정은 심사숙고해서 의견을 표현하며, 의사결정 역할에서는 낮은 역할로 나타난다.

(4) 사려형(reflective style)

사려형은 낮은 독단성과 낮은 사교성을 가지게 되는데 이런 유형의 사람은 늘 조용하고 혼자 시간을 보내는 것을 즐기고 빨리 결정하기 않는다. 이 유형의 특징은 공식적이고 신중한 예절로 계산된 의견을 표현한다. 사려형의 사람은 다른 사람들과 떨어져 있는 것처럼 보이며, 알고 지내기 어렵다. 질서정연하게 일하는 환경을 좋아하며, 의견을 제시할 때 상세하게 자신의 의견을 밝히기를 좋아하고 의견 결정시 심사숙고하여 천천히 결정한다.

3. 직무만족

1) 직무만족의 개념

직무만족에 관한 연구는 심리학자들에 의해서 20C초부터 활발히 전개되었다. 이들은 직무만족을, 직무에 대한 개인의 감정적 태도 또는 지향성이라고 정의하고 직무에 대한 구성원들의 태도, 감정, 감각 등을 강조하였다(손지연,

2007).

이 후 조직경영의 효과를 높이기 위한 직무만족에 관한 연구는 자기 직무에 대한 태도 분석 및 조직의 특징과 태도 사이의 상관관계를 분석하는데 바탕을 두게 되었으며(김미해, 2000; 김애영, 2011), 이러한 추세로 인간의 문제를 바탕으로 한 모든 학문에서 직무만족에 관한 연구가 진행되어지고 있다.

직무만족에 관한 초기 연구자인 Hoppock(1935)는 조직구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상태로 보았고(박경화, 2010), Locke(1976)는 직무만족이란 직무를 수행해 나가는 과정 혹은 직무의 수행결과에서 느끼는 감정, 즉 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 주어지는 유쾌함 또는 정서 상태라고 하였다(이정아, 2004 재인용). Haser와 Nasser(2003)는 직무만족이란 조직구성원들이 그들의 직무와 직무환경에 대하여 느끼는 만족의 정도를 뜻하는 개념이라 할 수 있으며, 이것은 조직 구성원의 사기와 직무요구를 가늠할 수 있는 척도가 된다고 하였다(장미정, 2011). 박수연(2000)은 조직 구성원이 현재 종사하는 직무에 대하여 구성원이 소유하는 감정과 신념의 총체라고 하였다.

이상의 정의들을 종합해 볼 때, 직무 만족도는 조직구성원이 자신의 직무를 수행해 나가는 과정에서 느끼는 감성적이고 정서적인 태도로서 특히, 자신의 일에 만족할 수 있도록 하는 심리적이고 생리적이며, 환경적인 여권들의 조합이라고 말 할 수 있다.

2) 교사의 직무 만족도 관련 변인

개인의 직무만족에 영향을 미치는 요인은 모두 열거하기가 어려울 만큼 많고 다양하다. 이것은 결국 직무만족이 개인적인 특성요인 뿐만 아니라 조직 또는 집단적 특성과 급변하는 시대적, 사회적 환경과도 밀접한 연관관계를 갖기 때문이다. 따라서 직무 만족도를 측정하는데 있어서 연구자들은 조직에 관한 각기 다른 결정요인들을 인정하고 있는데, 그것은 직무환경 자체만큼이나

다양하다는 것을 의미한다.

직무 만족도의 하위요인에 대하여 Herzberg(1959)는 동기요인과 위생요인으로 각각 하위요인을 분류하였는데 성취감, 안정감, 도전감, 책임감등의 동기요인과 정책과 행정, 감독, 근무조건, 인간관계, 봉급, 신분, 안전등의 위생요인으로 구분하였으며, Bently와 Remple(1970)은 교사들의 직무만족에 영향을 주는 요인을 위한 도구를 교장 및 교사와의 관계, 교수만족, 교수부담, 교사봉급, 교육과정의 문제, 교사신분, 지역사회 후원, 학교시설 및 봉사체제, 지역사회의 압력 등으로 분류하였다(이숙연, 2002). Jorde-Bloom(1989)은 유아교육환경에서 직무만족에 영향을 주는 요인으로 동료와의 관계, 원장과의 관계, 직무자체의 특성, 보수와 승진의 기회, 일반적인 근무 환경 등의 5가지로 들고 있다.

국내의 경우 직무 만족도의 하위요인에 대하여 최인순(1995)은 그 동안의 국내·외 연구문헌을 검토하면서 유치원생의 교과 및 생활 지도, 흥미도, 성취감을 직무자체요인으로 보수 수준, 사회·경제적 현황, 교사의 개인적 사정을 보수 요인으로 근무 시간, 유치원 업무, 초등학교 업무, 초등학교의 행사 참여 및 준비 활동을 업무량으로 교사와 상사, 교사와 교사와의 관계를 인간관계요인으로 사회적 지위와 인정, 교사 자신의 인식, 소속감을 사회적 인정 요인으로 학교 행정가의 경영형태, 조직 분위기와 의사결정을 감독 방식 요인으로 학습자료 및 정보제공, 교육 시설, 경제적 지원, 전문성 및 능력 개발 등을 교육에의 지원요인으로 정리하여 제시한 바 있다.

김명자(1991)은 유아교육기관의 질과 유치원 교사의 직무 만족도에 관한 연구에서 직무 만족도의 하위변인으로 교직자체, 보수, 업무량, 인간관계, 사회적 인정, 감독방식, 교육에의 지원 등 7개 요인을 설정하였고 그 결과, 전체적으로 보통 이상의 만족을 보였으며, 각 하위요인별로 보면 직무자체, 인간관계, 감독방식 등은 보통 이상의 만족을 보였고, 업무량과 교육에의 지원은 보통 이하의 만족을 보였으며, 특히 보수에 있어서는 낮은 만족도를 보였다.

나정숙(1982)은 직무만족의 측정기준으로 근무부담, 재교육, 인간관계, 보수, 임용, 승진의 요인을 설정하여 유치원 교사 350명을 대상으로 직무 만족

도를 조사한 결과 근무부담과 복지제도에서 직무 만족도가 낮았고, 인간관계에서 가장 높은 만족도를 보였다. 또한 공립 유치원 교사들은 보수부분에 있어서 만족도가 높은 반면, 사립유치원 교사들은 복지 혜택 부분에서 만족도가 낮았다.

박미선(2000)의 유치원 교사를 대상으로 한 직무 만족도 연구에서 하위변인으로 인관관계, 사회적 인정, 직무자체에 대한 신념, 근무환경, 업무량, 승진과 신분, 복지·후생과 보수 등 7개 요인을 설정하였고 그 결과, 연구대상 전체 교사는 보통 수준의 만족도를 나타냈다. 하위 변인을 살펴보면, 인관관계, 사회적 인정, 직무 자체에 대한 신념, 근무환경, 업무량, 승진과 신분 보장 요인 모두 보통 수준의 만족도를 보였으나, 복지·후생과 보수 요인은 낮은 수준의 만족도를 보였다.

서명순(2007)의 유치원 교사의 사고양식과 직무 만족도와의 관계 연구에서 직무 만족도의 하위변인으로 유아들과의 관계 및 직장환경, 대외적 평가, 일하는 내용, 경제적인 면으로 나타났다. 그 결과, 유치원 교사의 직무 만족도는 전체적으로 높게 나타났고, 하위변인별로는 유아들과의 관계 및 직장환경, 대외적 평가, 일하는 내용, 경제적인 면의 순으로 높게 나타났으며, 가장 낮게 나타난 경제적인 면은 중간 보다는 약간 높게 나타났다.

이상의 연구들을 종합하여 볼 때, 직무 만족도에 영향을 미치는 요인으로 근무환경, 교직 업무, 복지 및 보수, 인관관계, 사회적 인정, 직무 자체에 대한 교사의 생각 등 과 같이 외면적, 내면적 상황들의 직무 만족도에 영향을 미치는 중요한 변인으로 볼 수 있다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 대상

본 연구는 서울, 경기 소재 유치원에 근무하고 있는 교사 250명을 대상으로 하였다. 연구를 위하여 서울, 경기 지역에 위치한 유치원에 본 연구의 목적과 내용 및 방법을 설명하여 연구 승낙을 받은 후, 10곳에 설문지를 배부·회수하였고 교육청 유치원 연수에 참석한 교사들에게 배부, 회수하였다. 조사를 실시한 결과 총 202부가 회수되었으나 이중 부실 기재 설문지 등을 제외한 총 200부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

<표 1> 연구대상 교사의 일반적 배경 (N=200)

일반사항	구 분	빈도(명)	퍼센트(%)
교사연령	10~20세	175	87.5
	20~30세	25	12.5
교직경력	2년 이하	45	22.5
	2년 이상~4년 이하	70	35.0
	4년 이상~6년 이하	43	21.5
	6년 이상	42	21.0
교사학력	3년제 이하 대학 졸업	113	56.5
	4년제 대학 졸업 이상	87	43.5
학급 수	3학급	35	17.5
	3~5학급	62	31.0
	5학급 이상	103	51.5
학급 유아 수	10~20명	70	35.0
	20~30명	130	65.0
	합계	200	100.0

표 1에 나타난 바와 같이 연구대상 유치원 교사들의 일반적 배경을 살펴보면 교사의 연령은 20~29세가 175명(87.5%)으로 가장 많았고, 교직 경력은 2~4년의 교사들이 70명(35.0%), 학력은 3학제 대졸 교사들이 113명(56.5%)으로 가장 많았다. 학급 수는 5학급 이상이 103명(51.5%), 학급 유아는 20~30명이 130명(65.0%)로 가장 많았다.

2 연구 도구

1) 설문문항 구성

본 연구를 수행하기 위한 설문문항 구성은 다음의 표 2와 같고 구체적인 문항들은 부록에 제시되어 있다.

<표 2> 설문문항 구성

설문지의 구성		문항 수	계
구분	하위변인	5	5
대인관계 스트레스	원장과의 관계	5	15
	동료와의 관계	5	
	학부모와의 관계	5	
원장의 의사소통 유형	독단성	14	28
	사교성	14	
직무 만족도	아동과의 관계	4	20
	동료와의 관계	4	
	원장과의 관계	3	
	학부모와의 관계	3	
	근무환경	3	
	경력과 보상	3	
전체		68	

2) 대인관계 스트레스

본 연구에서는 Cooper와 Marshall(1986), 그리고 Matteson과 Ivancevich (1982)의 연구에서 사용한 도구를 국내의 환경에 맞게 수정·보완하여 사용한 정경진(2011)의 대인관계 스트레스 도구를 유치원 실정에 맞게 수정 보완하여 사용하였다.

대인관계 스트레스의 각 문항은 Likert 5점 척도를 사용하여 평정하고 총 15문항으로 구성하였다. 대인관계 스트레스에 대한 신뢰도 분석 결과, 원장과의 관계 .88, 동료와의 관계 .90, 학부모와의 관계 .73으로 나타났다. 대인관계 스트레스 하위 영역별 관련 문항수와 신뢰도 계수는 표3에, 대인관계 스트레스 질문지는 부록1에 제시되어 있다.

<표 3> 대인관계 스트레스 하위 변인의 문항과 신뢰도

	하위 변인	문항번호	문항 수	Cronbach <i>a</i>
대인관계 스트레스	원장과의 관계	1,2,3,4,5	5	.88
	동료와의 관계	6,7,8,9,10	5	.90
	학부모와의 관계	11,12,13,14,15	5	.73

3) 원장의 의사소통

본 연구에서는 원장의 의사소통 유형을 측정하기 위해 Johnson(1972)이 제시한 독단성(dominance)과 사교성(sociability)의 높고 낮음에 따라 Reece와 Brandt(1984)가 개발한 도구를 장필남(2010)의 연구에서 수정, 보완한 것을 사용하였다. 본 연구에서 사용한 의사소통 유형의 측정 도구에서는 원장의 의사소통 유형을 ‘감정형, 지휘형, 지원형, 사려형’으로 구분하며, 각 문항은 5점 평정 척도로 이루어져있다. 의사소통 성향으로 독단 성향 14문항과 사교 성향 14문항, 총 28개의 문항으로 구성되어 있으며 구체적인 문항 구성 내용은 표 4와 같다. 원장의 의사소통에 대한 신뢰도 분석 결과, 독단성 .93, 사교성 .61이고, 전체 신뢰도는 .78로 나타났다.

<표 4> 원장의 의사소통의 하위 변인 내용과 신뢰도

의사소통 성향	하위 변인	하위변인 내용	문항 번호	신뢰도
독단성	높은 독단성	대립적임, 권위적임, 오만함, 단호함, 표현적임, 고집이 셴, 저돌적임, 서두름, 과시적임, 말이 없음, 대담함, 강요적임, 긴장하게 함, 주장이 강함	1-14	.93
	낮은 독단성	협조적임, 유순함, 겸손함, 주저함, 속에 간직함, 타협적임, 신중함, 참을성 있음, 자제함, 말이 적음, 소신함, 지원적임, 편안하게 함, 주장을 자제함		
사교성	높은 사교성	대충함, 표현이 풍부함, 쾌활함, 산만함, 즉흥적임, 솔직함, 유머가 풍부함, 친절함, 변덕스러움, 관심을 가짐, 태평스러움, 자유분방함, 유창함, 충동적임	15-28	.61
	낮은 사교성	꼼꼼함, 표현을 자제함, 엄숙함, 논리 정연함, 계산적임, 경계함, 딱딱함, 냉담함, 규칙적임, 무관심함, 조심함, 관습적임, 과묵함, 제한적임		
전체				.78

독단성과 사교성의 측정은 각 14개 문항의 점수를 개인별로 합산하여 평균을 산출한 후 평균이 척도의 중앙치인 3.0 이상이면 독단성과 사교성이 높은 것으로 3.0미만이면 낮은 것으로 판정한다. 그리고 원장의 의사소통의 성향인 독단성과 사교성의 높고 낮음에 의해서 의사소통 유형은 표 5과 같이 구분하였다.

<표 5> 원장의 의사소통 유형 구분

의사소통 성향	의사소통 유형	구 분
독단성	감정형	독단성과 사교성이 3.0 이상일 때
	지휘형	독단성이 3.0이상이고, 사교성이 3.0미만일 때
사교성	지원형	독단성이 3.0 미만이고, 사교성이 3.0이상일 때
	사려형	독단성과 사교성이 3.0 미만일 때

3) 직무 만족도

유치원 교사의 직무 만족도를 측정하기 위해 전성연(대한 교육 연합회, 1982)이 개발한 '교사 직무 만족 척도(KTQ: Korean Teacher Questionnaire)'와 노종희 (2001)가 개발한 '교사의 직무 만족도 측정 질문지 (Teacher job Satisfaction Questionnaire: TJSQ)'를 참고로 허선영 (2005)이 재구성한 설문지를 최희주(2011)가 유치원 교사에 알맞게 수정한 것을 그대로 사용하였다. 교사의 직무 만족도의 하위 변인은 아동과의 관계, 동료와의 관계, 원장과의 관계, 학부모와의 관계, 근무환경, 경력과 보상이 다.

본 검사 도구는 Likert 5단계 평정척도에 의하여 점수를 산출하고, 6개의 하위 요인, 총 20문항으로 구성되어 있다. 각 영역의 점수가 높을수록 만족도가 높음을 나타내며, 직무 만족도의 문항 구성 및 신뢰도는 표 6와 같다.

<표 6> 직무 만족도의 문항 구성 및 신뢰도

하위 요인	질문지 내용	문항번호	문항 수	신뢰도
아동과의 관계	유아들과 협력, 친밀감, 교직에 대한 가치, 신뢰감	2,5,16,18	4	.76
동료와의 관계	동료들과 밀접한 관계 형성, 상호존중, 신뢰정도	8,11,13,15	4	.87
원장과의 관계	원장에 대한 신뢰감, 원장의 배려와 격려, 운영 방침 동의	1,7,10	3	.88
학부모와의 관계	학부모와 협력관계, 지지와 격려 정도, 상호신뢰감	14,17,20	3	.80
근무환경	교수-학습지원정도, 물리적 환경, 편안한 업무시간	4,9,19	3	.67
경력과 보상	승진기회, 능력별 보수체계 보상제도	3,6,12	3	.72
전체			20	.88

3. 연구 절차

1) 예비 조사

본 조사를 실시하기 전에 연구도구의 적절성과 문항내용에 대한 이해도, 참여시간 및 수정사항 등을 파악하기 위하여 2011년 5월 16일부터 5월 20일까지 일주일간 현재 유치원에 재직 중인 교사 10인을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 이러한 예비 조사를 토대로 조사내용이 중복되거나 어휘가 어려운 문항에 대한 의견을 수렴하여 수정 보완 한 후, 최종 질문지를 작성하였다.

2) 본 조사

본 조사는 2011년 6월 13일부터 7월 29일까지 서울, 경기 지역에 위치한 유치원에 본 연구의 목적과 내용 및 방법을 설명하여 연구 승낙을 받은 후, 우편이나 직접방문 또는 이메일을 통해 설문지를 배포하고 회수하였다. 또한 교육청에서 실시하는 유치원 연수에 참석하는 교사들에게 직접 찾아가 질문지를 배포하고 회수하였다. 조사를 실시한 결과 총 250부를 배부하여 202부가 회수되었으나, 이 중 불성실하게 응답되거나 누락된 항목이 있는 설문지 등을 제외한 총 200부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

3) 자료 분석

본 연구의 실증 분석은 유의수준 .05에서 검증하였고, 통계처리는 SPSS 12.0K를 사용하여 분석하였으며, 구체적인 분석 방법은 다음과 같다. 첫째, 조사대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

둘째, 일반적인 특성에 따라 대인관계 스트레스와 직무 만족도의 차이, 의사소통유형에 따른 교사 직무 만족도를 살펴보기 위해 평균차이 검증인 일원변량 분석(One-way ANOVA)과 사후 검증으로 집단 간의 차이를 알아보기 위해 Scheffe 검증을 실시하였다.

셋째, 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도의 관계를 살펴보기 위해 상관관계분석(Correlation Analysis)을 사용하였다.

IV. 결과 및 해석

1. 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도

유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도를 살펴본 결과는 표 7과 같다. 먼저 유치원 교사의 대인관계 스트레스를 구체적으로 살펴보면 학부모와의 관계 2.55, 원장과의 관계는 2.48, 동료교사와의 관계 1.87로 나타났다. 전체적으로 교사의 대인관계 스트레스는 2.30으로 나타났다.

유치원 교사의 직무 만족도를 살펴본 결과 하위 요인을 살펴보면 동료와의 관계는 3.96, 아동과의 관계는 3.95, 학부모와의 관계 3.74, 근무환경은 3.30, 원장과의 관계 3.24, 경력과 보상은 2.83으로 나타났다. 전체적으로 유치원 교사의 직무 만족도는 3.50으로 나타났다.

<표 7> 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도 (N=200)

	구분	평균(M)	표준편차(SD)
대인관계 스트레스	원장과의 관계	2.48	.84
	동료와의 관계	1.87	.61
	학부모와의 관계	2.55	.62
	전체	2.30	.48
직무 만족도	아동과의 관계	3.95	.44
	동료와의 관계	3.96	.58
	원장과의 관계	3.24	.91
	학부모와의 관계	3.74	.53
	근무환경	3.30	.76
	경력과 보상	2.83	.81
	전체	3.50	.47

1) 유치원의 학급 수에 따른 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도

유치원 학급 수에 따른 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도는 표 8과 같다. 유치원의 학급 수에 따른 직무 만족도는 유의한 차이를 나타내지 않았다. 반면, 유치원 학급 수에 따른 대인관계 스트레스 전체 점수에서도 유의한 차이가 나타나지 않았지만 대인관계 스트레스 하위변인인 학부모와의 관계에서 유의한 차이가 나타났다($F=3.44, p<0.05$).

<표 8> 유치원의 학급 수에 따른 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도

구분		3학급 <i>M(SD)</i>	3~5학급 <i>M(SD)</i>	5학급 이상 <i>M(SD)</i>	<i>F</i>	<i>Scheffe</i>
대인관계 스트레스	원장님과의 관계	2.39(.93)	2.46(.66)	2.53(.90)	.38	
	동료와의 관계	1.90(.79)	1.89(.59)	1.85(.56)	.10	
	학부모와의 관계	2.72(.64)	2.39(.59)	2.58(.61)	3.44*	b<a
	전체	2.33(.57)	2.25(.42)	2.32(.48)	.56	
직무 만족도	아동과의 관계	3.99(.47)	3.89(.46)	3.97(.41)	.68	
	동료와의 관계	3.90(.72)	3.94(.54)	3.99(.55)	.31	
	원장과의 관계	3.26(1.04)	3.19(.85)	3.27(.90)	.15	
	학부모와의 관계	3.69(.62)	3.72(.49)	3.78(.52)	.43	
	근무환경	3.25(.83)	3.29(.63)	3.32(.81)	.09	
	경력과 보상	2.80(.93)	2.82(.77)	2.85(.80)	.06	
	전체	3.48(.52)	3.47(.43)	3.53(.48)	.28	

* $p<.05$

a: 3학급, b: 3~5학급, c: 5학급 이상

학급 수에 따른 교사의 대인관계 스트레스를 구체적으로 살펴보면 학부모와의 관계에서 3학급일 때 평균은 2.72($SD=.64$), 5학급 이상일 때 평균은 2.58($SD=.61$), 3~5학급 일 때 평균은 2.39($SD=.591$)로 나타났으며 이는 통계적으로 유의미하였다($F=3.44$, $p<0.05$). 유치원의 학급 수에 따른 대인관계 스트레스가 어떤 집단 간의 차이에서 기인한 것인지 알아보기 위하여 Scheffe 사후 검증한 결과, ‘학부모와의 관계’ 요인에서 집단 간 차이가 나타났다. 즉, 3~5학급 집단($M=2.39$)에 비하여 3학급 집단($M=2.72$)의 유치원 교사가 학부모와 관계에서 갖는 대인관계 스트레스가 높게 나타남을 알 수 있다.

2) 유치원 교사의 연령에 따른 대인관계 스트레스와 직무 만족도

유치원 교사의 연령에 따른 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도를 살펴본 결과 표9에 제시한 바와 같다 유치원 교사의 대인관계 스트레스는 10~20세는 2.32($SD=.48$), 30대 이상은 2.15($SD=.48$)로 나타났으나 유의미한 차이를 나타내지 않았다.

유치원 교사의 연령에 따른 직무 만족도를 구체적으로 살펴보면 유치원 교사의 연령에 따른 직무 만족도를 보면 전체적으로 30대 이상($M=3.69$)이 10~20세($M=3.48$)보다 직무 만족도가 높은 것으로 나타났으며 통계적으로 유의미한 차이를 보였다($F=4.62$, $p<.05$). 하위요인을 살펴보면 아동과의 관계에 대한 직무 만족도가 10~20세는 3.92($SD=.44$), 30대 이상은 2.32($SD=.36$)로 30대 이상이 높은 것으로 나타났으며 통계적으로 유의미한 차이를 보였다($F=4.70$, $p<0.05$). 직무 만족도의 하위 변인 중 근무환경에 대한 만족도 역시 10~20세($M=3.25$)보다 30대 이상($M=3.58$)이 높게 나타났으며 통계적으로 유의미한 차이를 보였다($F=4.09$, $p<.05$).

<표 9> 유치원 연령에 따른 대인관계 스트레스와 직무 만족도

구분		10~20세 M(SD)	30대 이상 M(SD)	F
대인관계 스트레스	원장님과의 관계	2.50(.84)	2.32(.77)	1.01
	동료와의 관계	1.89(.61)	1.76(.65)	1.03
	학부모와의 관계	2.57(.59)	2.38(.74)	2.05
	전체	2.32(.48)	2.15(.48)	2.66
직무 만족도	아동과의 관계	3.92(.44)	4.13(.36)	4.70*
	동료와의 관계	3.94(.59)	4.07(.49)	1.00
	원장과의 관계	3.20(.90)	3.50(.91)	2.34
	학부모와의 관계	3.72(.53)	3.93(.52)	3.52
	근무환경	3.25(.78)	3.58(.55)	4.09*
	경력과 보상	2.82(.81)	2.94(.83)	.52
	전체	3.48(.47)	3.69(.45)	4.62*

* $p < .05$

3) 유치원 교사의 경력에 따른 대인관계 스트레스와 직무 만족도

유치원 교사의 경력에 따른 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도를 살펴 본 결과 표 10과 같다. 유치원 교사의 경력에 따른 대인관계 스트레스는 유의미한 차이를 나타내지 않았다.

유치원 교사의 경력에 따른 직무 만족도를 살펴보면 유치원 교사의 경력이 2년 이하일 때 3.41($SD=.45$), 2년 이상~4년 이하일 때 3.47($SD=.48$), 4년 이상~6년 이하일 때 3.54($SD=.43$), 6년 이상일 때 3.6($SD=.49$)로 나타났으며 이러한 차이는 통계적으로 유의하지 않았다. 그러나 유치원 교사의 경력에 따라 직무 만족도 하위변인인 근무환경에는 유의한 차이가 있었다($F=2.69$, $p < 0.05$).

<표 10> 유치원 교사의 경력에 따른 직무 만족도

구분	2년 이하	2년 이상~ 4년 이하	4년 이상~ 6년 이하	6년 이상	F	Scheffe	
	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)			
대인관계 스트레스	원장님과의 관계	2.54(.90)	2.55(.87)	2.38(.68)	2.41(.86)	.55	
	동료와의 관계	2.04(.60)	1.80(.55)	1.75(.60)	1.94(.69)	2.27	
	학부모와의 관계	2.52(.50)	2.56(.67)	2.54(.67)	2.55(.60)	.03	
	전체	2.37(.48)	2.30(.52)	2.23(.40)	2.30(.50)	.61	
직무 만족도	아동과의 관계	3.87(.48)	3.93(.44)	4.02(.43)	3.98(.39)	.97	
	동료와의 관계	3.82(.61)	3.99(.53)	4.02(.57)	3.97(.64)	1.06	
	원장과의 관계	3.18(.94)	3.13(9.17)	3.26(.77)	3.47(.98)	1.29	
	학부모와의 관계	3.57(.55)	3.77(.50)	3.79(.54)	3.83(.53)	2.08	
	근무환경	3.09(.75)	3.22(.82)	3.45(.65)	3.47(.71)	2.69*	a<b, b<c,d
	경력과 보상	2.93(.80)	2.78(.84)	2.71(.78)	2.95(.81)	.93	
	전체	3.41(.45)	3.47(.48)	3.54(.43)	3.61(.49)	1.52	

* $p < .05$

a: 2년 이하, b: 2년 이상~4년 이하, c: 4년 이상~6년 이하, d: 6년 이상

직무 만족도 하위변인 중 근무환경은 유치원 교사의 경력이 2년 이하일 때 2.09($SD=.75$), 유치원 교사의 경력이 2년 이상~4년 이하 일 때 3.22($SD=.82$), 4년 이상~ 6년 이하일 때 3.45($SD=.65$), 6년 이상일 때

2.95($SD=.81$)로 나타났다. 유치원 교사의 경력에 따른 직무 만족도가 어떤 집단 간의 차이에서 기인한 것인지 알아보기 위하여 Scheffe 사후 검증한 결과, 직무 만족도의 하위변인인 근무환경의 만족도는 경력이 2년 이하일 때 보다 2년 이상~4년 이하일 때 높고, 경력이 2년 이상~4년 이하일 때 보다 4년 이상~6년이나 6년 이상일 때 근무환경에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

4) 유치원 교사의 학력에 따른 대인관계 스트레스와 직무 만족도

유치원 교사의 학력에 따른 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도를 살펴본 결과 표 11와 같다. 유치원 교사의 학력에 따른 대인관계 스트레스는 전문대 졸업이 2.31($SD=.49$), 대학교 졸업 이상이 2.28($SD=.46$)로 나타났으나 유의미한 차이가 없으며, 유치원 교사의 학력에 따른 직무 만족도도 전문대 졸업은 3.46($SD=.49$), 대학교 졸업 이상은 3.56($SD=.43$)으로 나타났으나 유의미한 차이가 없었다. 그러나 직무 만족도 중 하위 변인인 학부모와의 관계는 유치원 교사의 학력에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($F=4.29$, $p<0.05$).

유치원 교사의 전문대 졸업일 때 직무 만족도 하위 변인인 학부모와의 관계는 3.67($SD=.49$)이고 대학교 졸업 이상 일 때 직무 만족도 하위 변인인 학부모와의 관계는 3.83($SD=.49$)로 유치원 교사의 학력이 전문대 졸업할 때 보다 대학교 졸업 했을 때에 직무 만족도 하위 변인 중 학부모와의 관계에 대한 만족도가 높게 나타났다.

<표11>유치원 교사의 학력에 따른 직무 만족도

구분	전문대 졸업	대학교 졸업	F
	M(SD)	이상 M(SD)	
원장님과의 관계	2.47(.85)	2.49(.82)	.03
대인관계 동료와의 관계	1.89(.64)	1.85(.57)	.28
스트레스 학부모와의 관계	2.57(.59)	2.51(.65)	.55
전체	2.31(.49)	2.28(.46)	.18
아동과의 관계	3.91(.45)	4.00(.41)	1.78
동료와의 관계	3.98(.59)	3.93(.57)	.30
원장과의 관계	3.18(.90)	3.33(.92)	1.39
직무 만족도 학부모와의 관계	3.67(.53)	3.83(.52)	4.29*
근무환경	3.20(.82)	3.41(.66)	3.71
경력과 보상	2.80(.82)	2.87(.81)	.38
전체	3.46(.49)	3.56(.43)	2.43

* $p < .05$

5) 학급의 원아 수에 따른 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도

유치원 학급의 원아 수에 따른 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도를 살펴본 결과 표12와 같다. 유치원 교사의 대인관계 스트레스가 학급의 원아 수가 10~20명일 때 2.36($SD=.42$)이고, 20~30명 일 때 2.27($SD=.51$)로 나타났으나 유의미한 차이가 없었으며, 유치원 교사의 직무 만족도도 학급의 원아수가 10~20명 일 때 3.44($SD=.44$), 20~30명 일 때 3.54($SD=.48$)로 나타났으나 유의미한 차이는 보이지 않았다. 하지만 직무 만족도 하위 변인

중 학부모와의 관계($F=6.78, p<.01$)와 근무환경($F=4.09, p<.05$)은 유의미한 차이를 나타냈다.

<표 12> 유치원 학급의 원아 수에 따른 직무 만족도

구분		10~20명 <i>M(SD)</i>	20~30명 <i>M(SD)</i>	<i>F</i>
	원장님과의 관계	2.48(.79)	2.48(.86)	.01
대인관계	동료와의 관계	1.96(.55)	1.83(.64)	1.96
스트레스	학부모와의 관계	2.65(.55)	2.49(.64)	2.90
	전체	2.36(.42)	2.27(.51)	1.79
	아동과의 관계	3.89(.43)	3.98(.44)	1.97
	동료와의 관계	3.91(.55)	3.98(.60)	.65
	원장과의 관계	3.20(.81)	3.26(.96)	.22
직무 만족도	학부모와의 관계	3.61(.51)	3.81(.53)	6.78**
	근무환경	3.15(.75)	3.38(.75)	4.09*
	경력과 보상	2.87(.78)	2.81(.83)	.25
	전체	3.44(.44)	3.54(.48)	2.02

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

직무 만족도 하위변인 중 학부모와의 관계는 유치원 학급의 원아 수가 10~20명일 때 3.61($SD=.51$), 20~30명일 때, 3.81($SD=.53$)로 10~20명일 때보다 20~30명일 때 직무 만족도중 학부모와의 관계에 대한 만족도가 높게 나타났다. 또한 직무 만족도 하위변인 중 근무환경을 살펴보면 유치원학급의 원아 수가 10~20명일 때 3.15($SD=.75$), 20~30명일 때 3.38($SD=.75$)로 유치원 학급의 원아수가 10~20명보다 20~30명일 때 직무 만족도 하위 변인 중 근무환경에 대한 만족도가 높게 나타났다.

2. 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도의 상관 관계

유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도 간의 상관관계를 분석한 결과는 표 13과 같다.

첫째, 유치원 교사의 대인관계 스트레스는 유치원 교사의 직무 만족도는 $r=-.64(p<.01)$ 로 유의한 부관상관 관계가 나타났다. 이는 대인관계 스트레스가 높아질수록 유치원 교사의 직무 만족도는 낮아지는 것을 의미한다.

둘째, 대인관계 스트레스와 직무 만족도를 구체적으로 살펴보면 대인관계 스트레스 하위변인인 원장과의 관계는 아동과의 관계($r=-.17, p<.05$), 동료와의 관계($r=-.21, p<.01$), 원장과의 관계($r=-.76, p<.01$), 학부모와의 관계($r=-.19, p<.01$), 근무환경($r=-.59, p<.01$), 경력과 보상($r=-.44, p<.01$)과 유의한 부적상관이 있다. 이는 유치원 교사가 대인관계 스트레스 중 원장과의 관계에 스트레스를 경험할수록 아동과의 관계, 동료와의 관계, 원장과의 관계, 학부모와의 관계, 근무환경, 경력과 보상에 대한 직무 만족도가 낮아지는 것을 의미한다.

셋째, 대인관계 스트레스의 하위변인인 동료와의 관계는 아동과의 관계($r=-.27, p<.01$), 동료와의 관계($r=-.65, p<.01$), 원장과의 관계($r=-.21, p<.01$), 학부모와의 관계($r=-.30, p<.01$), 근무환경($r=-.20, p<.01$)과 유의한 부적상관이 있다. 이는 유치원 교사의 대인관계 스트레스 중 동료와의 관계에 스트레스를 경험할수록 아동과의 관계, 동료와의 관계, 원장과의 관계, 학부모와의 관계, 근무환경에 대한 직무 만족도가 낮아지는 것을 의미한다.

<표 13> 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도 간의 상관관계

구분	대인관계 스트레스				직무 만족도							
	원장과의 관계	동료와의 관계	학부모와의 관계	전체	아동과의 관계	동료와의 관계	원장과의 관계	학부모와의 관계	근무환경	경력과 보상	전체	
대인관계 스트레스	원장과의 관계	1.00										
	동료와의 관계	.33**	1.00									
	학부모와의 관계	.12	.26**	1.00								
	전체	.75**	.69**	.58**	1.00							
직무 만족 도	아동과의 관계	-.17*	-.27**	-.17*	-.27**	1.00						
	동료와의 관계	-.21**	-.65**	-.19**	-.44**	.40**	1.00					
	원장과의 관계	-.76**	-.21**	-.08	-.58**	.28**	.25**	1.00				
	학부모와의 관계	-.19**	-.30**	-.32**	-.35**	.68**	.46**	.32**	1.00			
	근무환경	-.59**	-.20**	-.10	-.50**	.36**	.33**	.74**	.40**	1.00		
	경력과 보상	-.44**	-.00	-.18*	-.37**	.14*	.05	.59**	.19**	.51**	1.00	
	전체	-.61**	-.38**	-.25**	-.64**	.60**	.54**	.81**	.64**	.83**	.63**	1.00

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

넷째, 대인관계 스트레스의 하위변인인 학부모와의 관계는 아동과의 관계 ($r=-.17, p<.05$), 동료와의 관계($r=-.19, p<.01$), 학부모와의 관계 ($r=-.32, p<.01$), 경력과 보상($r=-.18, p<.05$)와 유의한 부적상관이 있다. 이는 유치원 교사의 대인관계 스트레스 중 학부모와의 관계에 스트레스를 경험할수록 아동과의 관계, 동료와의 관계, 학부모와의 관계, 경력과 보상에 대한 직무 만족도가 낮아지는 것을 의미한다.

3. 유치원 교사가 지각한 원장의 의사소통 유형에 따른 교사의 직무 만족도

유치원 원장의 의사소통유형에 따른 직무 만족도를 살펴보면 표 14와 같다. 전체적으로 원장의 의사소통유형 중 지원형은 3.72($SD=.45$), 사려형은 3.43($SD=.36$), 감정형은 3.42($SD=.49$), 지휘형은 3.25($SD=.3645$)으로 나타나 원장의 의사소통 유형이 지원형일 때 유치원 교사의 직무 만족도는 가장 높으며 원장의 의사소통유형이 지휘형일 때 유치원 교사의 직무 만족도는 가장 낮은 것으로 나타났다. 이는 통계적으로 유의한 차이를 보였다($F=10.02, p<.01$)

이를 구체적으로 살펴보면 유치원 교사의 직무 만족도 하위변인인 원장과의 관계는 원장의 의사소통 유형 중 지원형은 3.77($SD=.64$), 사려형은 3.28($SD=.67$), 감정형은 3.04($SD=.90$), 지휘형은 2.41($SD=.90$) 으로 나타나 원장의 의사소통 유형이 지원형일 때 유치원 교사의 직무 만족도 중 원장과의 관계에 대한 만족도는 가장 높게 나타나고, 원장의 의사소통 유형이 지휘형일 때 유치원 교사의 직무 만족도 중 원장과의 관계에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났다.

<표 14> 유치원 교사가 지각한 원장의 의사소통유형에 따른 교사의 직무 만족도

구분	감정형 (N=65) M(SD)	지휘형 (N=32) M(SD)	지원형 (N=73) M(SD)	사려형 (N=30) M(SD)	F	Scheffe
아동과의 관계	3.89(.46)	3.98(.48)	3.98(.40)	3.95(.43)	.54	
동료와의 관계	3.88(.55)	4.00(.70)	4.07(.54)	3.80(.56)	2.06	
원장과의 관계	3.04(.90)	2.41(.90)	3.77(.64)	3.28(.67)	24.29**	b<a,d<c
학부모와의 관계	3.78(.58)	3.75(.50)	3.76(.52)	3.63(.46)	.54	
근무환경	3.13(.87)	3.08(.66)	3.58(.66)	3.17(.63)	6.00**	a,b,d<c
경력과 보상	2.79(.71)	2.31(.71)	3.14(.84)	2.75(.75)	8.95**	b<a,c,d
전체	3.42(.49)	3.25(.36)	3.72(.45)	3.43(.36)	10.02**	

** $p < .01$

a: 감정형, b: 지휘형, c: 지원형, d: 사려형

이는 통계적으로 유의미한 차이를 보였다($F=24.29$, $p < 0.01$). 유치원 교사의 직무 만족도 중 근무환경에서도 지원형은 3.58($SD=.66$), 사려형은 3.17($SD=.63$), 감정형은 3.13($SD=.87$), 지휘형은 3.08($SD=.66$)으로 나타나 유의미한 차이를 나타냈으며($F=6.00$, $p < 0.01$), 원장의 의사소통 유형이 지원형일 때 유치원 교사의 직무 만족도 중 근무 환경에 대한 만족도가 가장 높으며, 지휘형일 때 가장 낮게 나타났다. 또한 유치원 교사의 직무 만족도 중 경력과 보상에서 원장의 의사소통 유형 중 지원형은 3.14($SD=.84$), 감정형은 2.79($SD=.71$), 사려형은 2.76($SD=.75$), 지휘형은 2.31($SD=.71$)로 원장의 의사소통 유형이 지원형일 때 유치원 교사의 직무

만족도 중 경력과 보상에 대한 만족도가 가장 높고, 원장의 의사소통 유형이 지휘형일 때 가장 낮게 나타났으며 이는 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다($F=8.95, p<0.01$).

이러한 유치원 원장의 의사소통에 따른 유치원 교사의 직무 만족도의 차이가 어떤 집단 간의 차이에서 기인한 것인지를 알아보기 위하여 Scheffe 사후 검증한 결과, ‘원장과의 관계, 근무환경, 경력과 보상’ 요인에서 집단 간 차이가 나타났다. 즉, 직무 만족도 하위변인인 원장과의 관계에 대한 만족도가 유치원 원장의 의사소통 유형이 지휘형일 때 보다 감정형 일 때 높고, 사려형일 때보다 지원형 일 때 높은 것으로 나타났고, 직무 만족도의 하위요인인 근무환경에 대한 만족도는 유치원 원장의 의사소통 유형이 감정형 지휘형, 사려형일 때보다 지원형일 때 높은 것으로 나타났다. 또한 직무 만족도 하위변인인 경력과 보상의 만족도는 유치원 원장의 의사소통 유형 중 지휘형보다 감정형, 지원형, 사려형일 때 높은 것으로 나타났다.

제 V장 논의 및 결론

1. 논의

본 연구에서는 유치원이라는 인간관계가 밀접한 조직에서 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도에는 어떠한 관계가 있으며 교사가 지각한 원장의 의사소통 유형에 따른 교사의 직무 만족도에는 어떠한 차이가 있는지에 대해서 알아보려고 하였다.

본 연구에서 나타난 결과를 연구 문제 순으로 요약하고 논의해 보면 다음과 같다.

첫째, 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도를 알아보고 이를 교사의 일반적인 배경에 따라 차이가 있는가에 대해 알아본 결과, 유치원 교사의 대인관계 스트레스는 높지 않게 나타났고, 유치원 교사의 직무 만족도는 높게 나타났다. 먼저 대인관계 스트레스의 하위 요인을 살펴보면 학부모와의 관계에 대한 스트레스는 전체 대인관계 스트레스보다 높게 나타났다. 이 결과는 고선아(2008)의 연구와 일치한다. 사립유치원 초임교사와 경력교사가 학부모 관계에서 겪는 어려움과 보람에 관한 이야기를 연구한 고선아(2008)의 연구에서는 교사와 학부모 관계에서 부정적인 측면이 그 주류로 부각되며, 대체적으로 원만하거나 우호적인 관계에 있기보다는 불편하고 갈등적인 관계에 더 가깝다고 하였다. 가장 낮게 나타난 대인관계 스트레스는 동료와의 관계이다. 이 결과는 단설 유치원 교사의 직무 만족도를 연구한 김선희(2005)의 연구에서 직무 만족도 중 동료와의 관계가 가장 높게 나타난 것과 일치한다. 이는 유치원의 특성상 구성원 대다수의 교사가 여성으로 이루어졌으며, 대인관계가 밀접한 기관이므로 친밀한 관계를 통해 원만한 관계 형성을 하기 때문인 것으로 보인다. 또한 초등학교나 중·고등학교처럼 교사가 많은 교육기관과는 달리 유치원은 규모가 작고, 교육과정이 통합되어 있어 동료교사의 필요와 도움이 절실함을 반영한 것이라 사료된다.

다음으로 유치원 교사의 직무 만족도를 살펴보면 전체직무 만족도가 높게 나타난 것은 유치원 교사의 직무 만족도에 관한 연구를 한 이정아(2004)의 연구와, 교사가 지각하는 유치원 조직풍토와 직무 만족도의 관계를 연구한 최보영(2002) 연구에서 사립유치원 교사의 직무 만족도가 보통 이상의 수준이라고 보고한 것과 같은 결과이다. 직무만족이란 각자 개개인이 자신의 직무에 얼마만큼 만족하느냐를 나타내는 것이다. 최근에는 사회적 인식도 많이 변화하고 급여도 만족할 수준은 아니지만 전보다는 많이 향상되었다. 또한 교사 스스로 유치원 교사는 전문직으로 인식하고 자부심을 가지고 직무에 임하기 때문에 비교적 만족도가 높게 나타난 것으로 사료된다.

직무 만족도의 하위영역별로는 동료와의 관계, 아동과의 관계, 학부모와의 관계, 근무환경, 원장과의 관계, 경력과 보상 순으로 높았으며, 가장 낮게 나타난 경력과 보상은 중간보다 약간 높게 나타났다. 이는 유치원 교사의 직무 만족도를 연구한 박근희(2003), 송유진(1993)의 연구에서 직무만족의 하위 변인인 대인관계에 대한 만족도가 높게 나타나고 경력과 보상에 대한 만족도가 낮게 나타난 연구 결과와 부분적으로 일치한다.

본 연구에서 유치원 교사의 일반적 변인에 따라 대인관계 스트레스와 직무 만족도를 살펴본 결과는 다음과 같다. 먼저 유치원 학급 수가 3~5학급일 경우 대인관계 스트레스가 가장 낮았고 3학급이거나 5학급 이상일 경우 대인관계 스트레스가 높은 것을 알 수 있었다. 이 결과는 유치원 교사의 갈등관리유형과 직무스트레스가 직무 만족도에 미치는 영향을 연구한 최희주(2011)가 학급 수가 많을수록 동료와의 관계, 원장과의 관계, 학부모와의 관계에 대한 직무 만족도가 낮아진다고 한 연구 결과와 일부분만 일치한다. 그 이유는 최희주(2011)의 연구에서는 5학급 이하의 학급은 연구 대상에 제외되었기 때문이다. 3학급일 경우 유치원에서 해야 할 일들은 각 유치원에 비슷하게 정해져 있으나 업무를 보는 선생님이 3명밖에 없어서 업무분장이나 각 교사가 보는 업무량에 있어 스트레스가 많아 업무 협조, 정보 공유, 동료와의 상호존중이 어려운 것 때문에 이러한 결과로 나타난 것이라 기인된다.

또한 본 연구 결과, 유치원 교사의 연령이 높을수록 직무 만족도가 높은 것

으로 나타났다. 이 결과는 교사의 연령에 따른 전체 직무 만족도는 통계적으로 의미 있는 차이가 없다는 이정아(2004)의 연구와 다른 결과를 보여주었으나 유아교사의 직무 만족도를 연구한 나정숙(1982), 권영희(2001)와는 같은 결과를 보여주었다. 이는 유치원 교사의 연령이 높을수록 기혼교사가 많아지면서 결혼을 하고서도 유치원 교사직을 계속 할 수 있다는 점에서 비롯된 결과라 생각된다. 김우진(2009)는 다른 직업에 비해 유아를 상대로 하는 교사로서 기혼교사가 갖는 메리트는 크다고 볼 수 있으며, 이를 명심하여 젊은 시절에 잠깐 할 수 있는 단기적인 직업이 아닌 장기적인 직업으로 인식할 수 있다고 하였다.

하위영역 중 아동과의 관계와 근무환경이 유치원 교사의 연령이 높을수록 만족도도 높은 것으로 나타났고 유치원 교사의 경력이 많을수록 직무 만족도 하위 변인 중에 근무환경에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이 결과는 유치원 교사의 직무스트레스와 인구 통계학적 변인 및 학부모와의 의사소통 관계에 대한 김기영(2007)의 연구결과와 일치하는 것으로, 교사의 연령이 높아지면 경력도 높아지면서 차츰 안정감을 찾아 교육활동 및 원 운영에도 흐름 파악을 하게 되어 교수활동 · 행사준비 · 대처 능력 등이 수월해져 어려움을 덜 겪는 것에 기인한다고 볼 수 있다. 본 연구 결과, 유치원 교사의 학력에 따른 직무 만족도에는 차이가 없었다. 그러나 유치원 교사의 학력이 높을수록 직무 만족도 하위 변인중 학부모와의 관계에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이 결과는 유아교사의 이직결정에 영향을 미치는 동료, 원장 및 학부모와의 인간관계 연구를 연구한 이남희(2008)의 연구에서 학부모와의 관계가 학력과 무관하다고 한 것과 상반된 결과이다. 이는 학력이 높을수록 이론적으로 기본을 다지고 경험을 함께 함으로써 학부모와 관계에 좀 더 여유 있게 대처할 수 있기 때문이라고 생각된다.

본 연구 결과, 학급의 원아 수에 따른 유치원 교사의 직무 만족도에는 차이가 없었으나 하위 변인 중에 학급의 원아 수가 10~20명 일 때보다 20~30일 때 학부모와의 관계와 근무환경에 대한 만족이 더 높은 것으로 나타났다. 이는 단순히 인원이 많다고 해서 교사가 스트레스를 많이 받는 것이 아니라 유

아 수가 적으면 학부모들이 이해 정도가 유아가 20-30명보다 많지 않아 교사에게 더 많은 것을 요구하고 이해해 주시기를 바라며, 최근 유아의 인원수의 적정 수준을 정하여 보조교사나 종일반 시간 강사를 배치 받아 함께 운영하여 학급을 운영함에 있어 많은 도움을 받음으로 인한 것으로 사료된다.

둘째, 유치원 교사의 대인관계 스트레스와 직무 만족도가 어떠한 관계가 있는가에 대해 알아본 결과, 유치원 교사의 대인관계 스트레스는 유치원 교사의 직무 만족도와 높은 부적 상관관계를 보여주면서 유치원 교사가 대인관계 스트레스가 높을수록 교사의 직무 만족도는 낮아지는 것을 알 수 있다. 이는 이인숙(2010), 최희주(2011)의 연구에서도 위와 같은 결과를 일관되게 주장하고 있어 본 연구를 지지해주고 있다. 또한 본 연구에서 연구문제 1번에 일반적인 변인에 따른 직무 만족도를 보면 대인관계가 직무 만족도가 많은 영향을 미치고 있음을 보여주면서 맥을 같이 하고 있다. 유치원 교사의 인관관계에 대해 연구한 이고미(2002)는 유치원 교사들은 서로 지지해 주고, 교사들 간에 비형식적으로 사회화 할 수 있는 기회와 유아들의 문제를 협의하기 위한 전체 모임은 그들의 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 이는 유치원에서 생활하면서 여러 대인관계가 자신이 처한 힘듦이나 어려움을 잘 극복할 수 있는 데에 도움을 주므로 대인관계 스트레스가 직무 만족도의 중요한 요인이며 유치원 교사의 근무에 대한 마음가짐과 업무의 수행능력에 영향을 미치고 있음을 보여준다. 그러므로 유치원 교사의 대인관계 스트레스를 줄이기 위해서 원활한 의사소통과 인간관계 개선을 위한 방안이 모색되어야 할 것이다.

특히 유치원 교사의 대인관계 스트레스의 하위영역 중 원장과의 관계가 유치원 교사의 직무 만족도와 가장 높은 부적 상관관계를 보여주었다. 이 결과는 유치원 교사의 이직의도와 근무환경 및 직무 만족도와의 관계를 연구한 류다영(2011)과 유아교사의 이직결정에 영향을 미치는 동료, 원장 및 학부모와의 인간관계를 연구한 이남희(2008)의 연구결과와 일치한다. 이남희(2008)의 연구에서 교사들은 원장이 교사의 의견을 고려하지 않은 업무 처리에 대한 불만이 교사들의 이직까지 생각하게 함으로 유치원 원장은 유치원의 교육주체자

인 교사와 업무처리에 있어 교사들의 의견을 수렴하고 원장의 정보공유와 자유로운 교육적 토론을 할 수 있고, 모든 언행과 교육일처리 등에 일관성을 보여 교사가 예측 할 수 있도록 할 때, 원장과의 인관관계에 만족하여 유능한 교사의 이직결정을 줄일 수 있다고 하였다.

셋째, 유치원 교사의 직무 만족도에 따라 교사가 지각한 유치원 원장의 의사소통 유형을 알아본 결과 유치원 원장의 의사소통 유형이 ‘지원형’일 때 유치원 교사의 직무 만족도가 가장 높았고 유치원 원장의 의사소통 유형이 ‘지휘형’일 때 유치원 교사의 직무 만족도는 가장 낮았다. 이는 초등학교가 지각한 교감의 의사소통 유형에 따른 교사 직무스트레스 차이를 연구한 윤수영(2006)과 공립 유치원 교사가 지각한 학교장의 의사소통 유형별 직무스트레스 및 직무 만족도의 비교분석한 장필남(2010)의 연구와 부분적으로 일치한다. 장필남(2010)의 연구에는 독단성과 사교성의 상호 작용에 유의미한 결과가 나오지 않았으나 이 연구결과에는 상호작용에도 유의미한 결과를 보여주었다.

유치원 교사의 직무 만족도의 하위 변인별로 살펴보면 유치원 원장의 의사소통 유형이 ‘지휘형’ 일 때 근무환경, 경력과 보상 특히 원장과의 관계에 대한 만족도가 낮았고 유치원 원장의 의사소통 유형이 ‘지원형’일 때 근무환경, 경력과 보상, 원장과의 관계에 대한 만족도가 가장 높았다. 이 결과는 높은 독단성과 낮은 사교성을 가진 ‘지휘형’ 일 때 유치원 교사의 직무 만족도는 낮게 나타났으나 낮은 독단성과 높은 사교성을 가지고 있는 ‘지원형’일 때 유치원 교사의 직무 만족도는 높게 나타난다는 것을 알 수 있었다. 이는 원장은 인격적 교류보다는 과업과 업무 수행만을 강조하여, 기계적인 방식으로 교사를 대하고 교사의 감정을 전혀 고려하지 않는 태도를 가지기 때문에 교사의 이직 의도에 영향을 미친다는 연구(정연국, 1996)와 일치하며 원장은 교사들과 인간적인 교류를 가지며 교육과정이나 운영관리에 대한 교사의 의사결정 참여의 기회를 높여 교사의 책임 의식을 높이고 사기 진작 기회를 가지도록 노력해야 할 것이라 생각된다.

2. 결론 및 제언

본 연구 결과를 통해 얻는 결론은 다음과 같다.

첫째, 유치원 교사의 대인관계 스트레스는 높지 않게 나타났으며 직무 만족도는 상대적으로 높게 나타났다. 먼저 대인관계 스트레스의 하위 변인을 살펴보면 학부모와의 관계에 대한 스트레스가 전체 대인관계 스트레스보다 높게 나타났고, 동료와의 관계에 대한 스트레스가 가장 낮게 나타났다. 유치원 학급 수가 3~5학급일 경우 대인관계 스트레스가 가장 낮았고 3학급이거나 5학급 이상일 경우 대인관계 스트레스가 높아지는 것을 알 수 있었다. 다른 일반적 변인(학력, 유아 수, 연령, 경력)에 따라서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

다음으로 직무 만족도의 하위변인을 살펴보면 직무 만족도의 하위 변인 중 대인관계 관련 변인이 높게 나타났고 경력과 보상 변인이 상대적으로 낮게 나타났다. 직무 만족도의 하위 변인 중 아동과의 관계와 근무 환경에 대한 만족도는 유치원 교사의 연령이 높을수록 높게 나타났고, 근무 환경에 대한 만족도는 유치원 교사의 경력이 많을수록 높게 나타났다. 유치원 학급의 원아 수가 10~20명 일 때보다 20~30일 때 학부모와 관계와 근무환경에 대한 만족이 높은 것으로 나타났다.

둘째, 유치원 교사의 대인관계 스트레스는 직무 만족도와 높은 부적 상관관계를 보여주어 유치원 교사의 대인관계 스트레스가 높을수록 직무 만족도는 낮아지는 것을 알 수 있었다. 특히 원장과의 관계에 대한 스트레스가 유치원 교사의 직무 만족도와 가장 높은 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다

셋째, 유치원 원장의 의사소통 유형이 '지원형'일 때 유치원 교사의 직무 만족도는 가장 높았고, 유치원 원장의 의사소통 유형이 '지휘형'일 때 유치원 교사의 직무 만족도는 가장 낮게 나타났다. 이를 직무 만족도의 하위 변인 별로 살펴보면 원장의 의사소통 유형이 '지휘형'일 때 근무환경, 경력과 보상, 특히 원장과의 관계에 대한 만족도가 가장 낮았고, 반대로 '지원형'일 때 가장 높게 나타

났다.

본 연구 결과에 기초한 유치원 교사의 직무 만족도에 효과적인 방안에 대한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 유치원 교사의 대인관계 스트레스 중 학부모와의 관계에 대해 많은 스트레스를 받고 있다. 학부모와의 의사소통은 유아발달을 위해 중요한 부분인데 학부모와의 관계가 힘들어 학부모와의 의사소통이 제대로 이루어지지 않는다고 한다면 유아의 전인발달에 해를 끼치게 됨은 물론 질적인 향상을 도모할 수 없을 것이다. 교사의 스트레스를 완화시키기 위해서는 동료 장학을 실시하면서 힘들어하는 유아들과 학부모의 내용을 공유하여 서로 도와주어야 하며, 학부모 역시 인식을 전환하여 많은 유아들과 함께 하는 교사의 고충을 이해해야 할 것이다.

둘째, 유치원 교사의 직무 만족도는 높게 나타났다. 이는 끊임없이 문제 제기가 되어왔고 유아의 질적 교육의 향상을 위해서는 유치원 교사의 전문성과 능력이 필요함을 우리 사회가 인식하고 개선해 나가고 있음을 보여주었고, 유치원 교사 스스로도 유치원 교사라는 직업이 전문직임을 인식하는 부분을 엿볼 수 있었다. 하지만 여전히 유치원 교사의 직무 만족도에서 ‘경력과 보상’부분은 가장 낮은 만족도를 가지고 있다. 이는 점차 높아지고 있다고 하나 기관별 임금 격차가 심하게 나타나고 있는데다, 사립유치원의 경우 개인에 의존하는 영세한 규모도 많기 때문에 법적으로 규정된 보수나 수당을 제대로 지급하지 못하는 경우가 많다. 그러므로 정부는 유아교육의 재원을 확충하여 점차적인 급여의 상향조정을 추진하고 관리, 지원해야 할 것이다.

셋째, 유치원 교사의 대인관계 스트레스가 교사의 직무 만족도와 부적 상관관계를 가지고 있으며 하위 변인 별로 동료와의 관계, 학부모와의 관계, 원장과의 관계에 유의미한 차이를 보여주고 있다. 이는 유치원은 다른 상위 교육기관에

비하여 대부분 소규모로 이루어져 있으며 학부모 참여수업, 부모교육, 잦은 현장 학습과 야외 학습 등 유치원 고유의 행사가 많기 때문에 교사들 간의 협력이 다른 교육기관에 비하여 더 중요하다. 또한 대다수가 여성으로 이루어진 집단으로 더 민감하고 조심스러운 부분이 많은 것도 사실이다. 따라서 유치원내에서부터 좋은 관계를 형성하기 위해 유치원 교사 스스로가 자존감을 높이고 책임감 있는 업무수행을 하기위해 교사 개인의 요구와 인식을 중심으로 교사의 연수기회를 늘려야 할 것이다.

넷째, 원장과의 관계에 대한 스트레스가 직무 만족도와 높은 부적상관 관계를 가지고 있음으로 원장과의 관계는 유치원 교사의 직무 만족도에 많은 영향을 끼치고 있음을 알 수 있다. 그러므로 원장의 중요한 역할 수행에 따른 교육철학, 리더십, 인성을 키울 수 있도록 원장의 교육프로그램 개발이 요구된다.

다섯째, 원장의 의사소통 유형이 '지휘형' 일 때 교사의 직무 만족도는 가장 낮았고, 원장의 의사소통 유형이 '지원형' 일 때 교사의 직무 만족도는 가장 높았다. 이는 유치원 교사는 원장이 유치원을 민주적으로 경영하고 자신의 의견이 유치원 업무에 반영될 때 만족도가 높으며 교사들은 원장으로부터 유치원 경영에 참여하는 구성원으로서의 능력을 지닌 교사로 인정받기를 원한다는 것이다. 그러므로 원장은 유치원조직에서 교사들이 긍지와 자부심을 갖도록 하기 위해 의사소통 시 교사들의 참여의 폭과 기회를 넓히며, 모든 교사와 밀접한 인간관계를 가져야 할 것이다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 본 연구는 서울의 사립 유치원 교사들을 대상으로 한 연구이므로 연구 결과를 전국적인 결과로 일반화하기에는 한계가 있다. 그러므로 더욱 다양한 대상을 포함하는 포괄적인 연구가 필요하다.

둘째, 유치원 교사의 대인관계에 유아와의 관계 또한 유치원 교사의 대인관계

에서 중요한 부분인데 본 연구에서는 다루지 못하였다. 유아와의 관계까지 포함한 연구가 후속 연구로 요구된다.

셋째, 후속연구에서는 유치원 원장 스스로 지각하는 의사소통 유형과 유치원 교사가 지각하고 있는 의사소통 유형이 어떠한 차이가 있는지 비교분석 할 필요가 있다.

넷째, 본 연구에서는 질문지법을 사용하여 연구를 시행하였다. 좀 더 객관적이고 다각적인 연구가 이루어지기 위해서는 심층면담과 참여 관찰 등 다양한 연구방법을 이용하여 후속연구가 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 권영희(2001). 유아교사의 직무 만족도에 관한 연구. 용인대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 고선아(2008). 사립유치원 초임교사와 경력교사가 학부모 관계에서 겪는 어려움과 보람에 관한 이야기. 중앙대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 국진경(2006). 유치원 원장의 지도성이 교사의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 덕성여자대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 김기영(2007). 유치원 교사의 직무스트레스와 인구통계학적 변인 및 학부모와의 의사소통 관계. 성균관대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 김선희(2005) 단설유치원 교사의 직무 만족도에 관한 연구 .울산대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 김우진(2009). 사립유치원 교사의 교직생활 보람에 관한 이야기. 중앙대학교 대학원 석사 학위 청구논문.
- 김은화(2004). 유치원 교사의 직무스트레스와 사회적 지지 및 자아 존중감 간의 관계. 연세대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 김정인(2010). 유치원 원장의 지도성이 교사의 직무 만족에 미치는 효과. 전남대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 김창걸(1994). 교육행정학 신론. 서울: 형설출판사
- 나정숙(1982) 한국 유치원 교사의 직무 만족도에 관한 조사연구. 중앙대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 류다영(2011). 유치원 교사의 이직의도와 근무환경 및 직무 만족도와의 관계연구 한국외국어대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 모아라(2006). 4RL에 기반한 유아교육기관 주임교사의 리더십과 직무 만족도에 관한 연구. 숙명여자대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 박근희(2003). 유치원 교사의 배경변인에 따른 자아개념과 직무 만족도에 관한 연구. 한국교원대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.

- 서미연(2004). 유치원장의 교사능력개발 지원정도와 교사의 직무 만족 및 조직몰입 간의 관계. 세종대학교 행정대학원 석사학위 청구논문.
- 서은희(2002). 유치원 교사의 직무만족, 조직헌신과 이직의도의 관계. 가톨릭대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 손지연(2007). 학교장의 의사소통 유형과 교사의 직무만족과의 관계. 국민대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 송경섭(2007). 직장보육시설 보육교사의 생활문화 탐구. 중앙대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 송유진(1993). 유아교육기관의 조직풍토와 교사의 직무 만족도에 관한 연구. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 신중식(1986). 현대교육 행정학. 서울: 교육출판사.
- 양세자(2009). 유치원 원장의 변혁적지도성이 교사의 직무만족에 미치는 영향. 강남대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 윤수영(2005). 초등교사가 지각한 교감의 의사소통 유형에 따른 교사 직무 스트레스 차이. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 윤종건(1988). 교육행정과 학교경영. 서울: 교학연구사
- 용인경(2003). 기혼유아교사의 가정 내 역할갈등과 자기효능감 및 직무 만족도와의 관계. 가톨릭대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 이고미(2003). 유치원 교사들 간의 인간관계에 관한 연구. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 이남희(2008). 유아교사의 이직결정에 영향을 미치는 동료, 원장 및 학부모와의 인간관계연구 성균관대학교 생활과학대학원 석사학위 청구논문.
- 이인숙(2010). 공립유치원 교사의 직무 스트레스와 직무 만족도와의 관계. 충남대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 이윤경(2004). 유아교사에게 스트레스를 주는 부모의 언어표현과 대처 방식. 숙명여자대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 이정아(2004). 유치원 교사의 직무 만족도에 관한 연구. 연세대학교 교육대

학원 석사학위 청구논문.

이재영(2008). 유아교육기관 원장의 변혁적 거래적 리더십과 교사의 직무 스트레스와 직무 만족도의 관계. 한양대학교 대학원 석사학위 청구논문.

이형행(1988). 교육행정. 서울: 문음사.

이혜경(2008). 국·공립과 사립유치원 교사의 자기 효능감 및 직무 만족도 비교연구. 강원대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.

장미정(2011). 유치원의 질과 교사의 직무 만족도, 효능감이 유아의 인지, 언어, 정서 및 사회적 능력에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원 박사학위 청구논문.

장필남(2010). 공립 유치원 교사가 지각한 학교장의 의사소통 유형별 직무 스트레스 및 직무 만족도의 비교분석. 강원대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.

정경진(2011) 직장인 의사소통 프로그램이 대인관계 및 대인관계 스트레스와 직무만족에 미치는 효과. 숙명여자대학교 대학원 석사학위 청구논문.

정연국(1996) 유아원 교사의 직무만족에 관한 실증적 연구 : 유아원 원장의 리더십을 중심으로. 중앙대학교 국제경영대학원 석사학위 청구논문.

정훈희(2004). 기관 유형에 따른 유아교사의 이직의도와 직무 만족도 및 교직관의 관계 연구. 덕성여자대학교 교육대학원 석사 학위 청구논문.

차배근(1989) 커뮤니케이션학 개론(상). 서울: 세영사.

최보영(2002). 교사가 지각하는 유치원 조직풍토와 직무 만족도의 관계. 계명대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.

최은진(2008). 유치원 교사와 보육교사의 직무만족과 자기효능감에 대한 연구. 대전대학교 사회복지 대학원 석사학위 청구논문.

최희주(2011). 유치원 교사의 갈등관리유형과 직무스트레스가 직무 만족도에 미치는 영향. 한양대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.

탁계관(2009). 대인관계 스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구.

한영대학교 산업경영디자인대학원 석사학위 청구논문.

황성온(2006). 유아교사의 이직 결정 원인 조사. 중앙대학교 대학원 석사학
위 청구논문.

Reece, B. L., & Brandt, R.(1984). *Effective Human Relations in
Organizations* (2nd ed.). Boston : Houghton Mifflin Co.

부 록 - 설문지

유치원 교사의 대인관계 스트레스와 원장의 의사소통 유형에 따른 직무 만족도 설문지

안녕하십니까?

우선 유아교육의 발전을 위해 유치원 현장에서 수고하시는 선생님들의 노고에 깊은 감사를 드리며 바쁘신 와중에 이렇게 설문을 부탁드립니다 대단히 송구스럽게 생각합니다.

본 설문지는 석사학위 논문의 자료 수집을 위한 것으로 유아교사의 대인관계 스트레스와 원장의 의사소통 유형에 따른 직무 만족도 연구를 위해 작성된 것입니다. 선생님께서 응답하신 내용은 연구목적 이외에 다른 목적으로 절대 사용 되지 않을 것입니다. 내용을 잘 읽으신 후 한 문항도 빠짐없이 답하여 주시면 연구에 많은 도움이 될 것입니다.

설문에 소요되는 시간은 약 15분 정도입니다.

다시 한 번 귀중한 시간을 할애해 주심에 진심으로 감사드리며 귀원의 무궁한 발전을 기원합니다.

성신여자대학교 교육대학원

연구자: 김경이

지도 교수: 배지희

※. 다음은 선생님의 일반적인 배경을 알아보기 위한 것입니다.

해당하는 곳에 √표 해주시기 바랍니다.

1. 선생님의 연령은? 만 () 세
2. 선생님의 교직경력은? () 년 () 개월
3. 선생님의 학력은?
 ① _____ 2~3년제 대학 졸업 ② _____ 4년제 대학 졸업
 ③ _____ 대학원 졸업
4. 선생님이 근무하는 유치원의 학급 수는?
 ① _____ 3학급 ② _____ 3~5학급 ③ _____ 5학급 이상
5. 선생님이 담당하고 있는 학급의 유아 수는?
 ① _____ 10~20명 ② _____ 20~30명 ③ _____ 30명 이상

유치원 교사의 대인관계 스트레스

아래의 항목들은 대인관계 (원장, 동료 교사, 학부모와의 관계)에 관련된 것입니다. 각 항목에 대한 귀하의 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 표시(√)해 주시기 바랍니다.

다음은 <u>원장님과의 관계</u> 에 관한 질문입니다.	매우 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 원장님은 나의 능력을 존중하지 않는다고 생각한다.	1	2	3	4	5
2. 원장님은 종종 부당한 업무지시를 한다고 생각한다.	1	2	3	4	5
3. 원장님은 내가 하는 말에 주의를 기울이지 않는다.	1	2	3	4	5
4. 원장님은 내가 한 업무를 공정하게 평가하지 않는다.	1	2	3	4	5
5. 교사의 업무 수행 시 원장님의 지원이 부족하다고 생각한다.	1	2	3	4	5

다음은 <u>동료 교사와의 관계</u> 에 관한 질문입니다.	매우 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 동료교사들과 생각, 감정, 기대 등을 공유하는 관계가 아니라고 생각한다.	1	2	3	4	5
2. 나는 내 목표와 동료 교사들의 목표가 잘 조화되지 않는다고 생각한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 내 동료 교사들을 신뢰할 수 없다.	1	2	3	4	5
4. 나는 내 동료교사들에게 나에게 대한 지원을 기대할 수 없다.	1	2	3	4	5
5. 나는 동료 교사들과 업무문제로 자주 마찰을 일으킨다.	1	2	3	4	5

다음은 <u>학부모와의 관계</u> 에 관한 질문입니다.	매우 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 학부모와 의견이 상반되어 부딪칠 때가 있다.	1	2	3	4	5
2. 나는 가끔 학부모들이 나를 무시한다는 생각이 든다.	1	2	3	4	5
3. 나는 내 감정 보다 학부모의 감정을 우선시 한 적이 많다.	1	2	3	4	5
4. 나는 나와 무관한 일로 학부모의 불만을 가끔 듣는다.	1	2	3	4	5
5. 나는 스스로 학부모에게 신뢰를 받지 못한다는 생각이 들 때가 있다.	1	2	3	4	5

원장의 의사소통 유형

다음은 원장의 의사소통 유형을 측정하기 위한 것입니다. 각 문항을 읽어 보시고 보기 와 같이 해당 척도 란에 표시(√)해 주시기 바랍니다.

항 목	매우 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
우리 원장님은					
1. 교사들과 대화 시 대립적인 관계를 자주 보인다.	1	2	3	4	5
2. 대화 시 권위적인 면을 보인다.	1	2	3	4	5
3. 어려움이 닥친 교사들에게 편의를 제공하는 대화에 후덕하지 못하다.	1	2	3	4	5
4. 실수한 교사들을 지도 할 때 단호한 언어를 구사한다.	1	2	3	4	5
5. 대화 시 화난 모습이 겉으로 잘 드러난다.	1	2	3	4	5
6. 대화 시 고집이 매우 센 편이다.	1	2	3	4	5
7. 의사결정시 매우 저돌적인 행동을 보인다.	1	2	3	4	5
8. 업무처리에 관한 대화 시 매우 서투르다.	1	2	3	4	5
9. 대화 시 매우 과시적인 표현을 잘한다.	1	2	3	4	5
10. 교사회외 시 발언 시간이 매우 길다.	1	2	3	4	5

직무 만족도

항 목	매우 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
우리 원장님은					
11. 중대한 의사결정시 언어표현이 매우 대답하다.	1	2	3	4	5
12. 대화 시 상대방에게 강요하는 편이다.	1	2	3	4	5
13. 대화 시 상대를 긴장하게 만든다.	1	2	3	4	5
14. 매사에 교사들의 의견을 듣기보다는 강하게 자기주장을 내세운다.	1	2	3	4	5
15. 무슨 일이든지 자상하게 설명해준다.	1	2	3	4	5
16. 지시나 훈화 시 논리 정연하지 못하고 산만함을 보인다.	1	2	3	4	5
17. 대화시 언어표현력이 매우 뛰어나다.	1	2	3	4	5
18. 대화 시 표정이 밝고 활기에 차 있다.	1	2	3	4	5
19. 황당한 일에 처했을 때도 임기응변이 뛰어나서 원만한 대화를 잘 한다.	1	2	3	4	5
20. 솔직한 대화를 주로 한다.	1	2	3	4	5
21. 대화 시 유머를 잘 쓴다.	1	2	3	4	5
22. 교사들과 대화 시 친절하고 다정하다.	1	2	3	4	5
23. 의사결정시 대화가 변덕스러움을 보인다.	1	2	3	4	5
24. 교사들의 주장에 많은 관심을 보인다.	1	2	3	4	5
25. 당황스런 일이 생겨도 아주 태평스런 어조로 말한다.	1	2	3	4	5
26. 언어구사에 자유분방한 면을 보인다.	1	2	3	4	5

다음은 직무 만족도에 관한 질문입니다. 각 문항을 읽고 선생님의 상황에 해당된다고 생각하시는 곳에 모든 문항에 빠짐없이 표시(√)해 주시기 바랍니다.

직무 만족도 설문	매우 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 원장에 대한 신뢰감이 있다.	1	2	3	4	5
2. 나는 우리 반 유아들과 서로 협력한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 교사로서 앞으로 승진할 기회가 많이 있다고 생각한다.	1	2	3	4	5
4. 원에서는 나에게 교수-학습에 대한 지원을 충분히 해 주고 있다.	1	2	3	4	5
5. 내가 가르친 아이들의 성취정도가 높다.	1	2	3	4	5
6. 나는 상여금, 연금 등 교사에 대한 보장제도에 대해 만족한다.	1	2	3	4	5
7. 나의 업무 수행에 대해 원장은 많은 배려와 격려를 해 준다.	1	2	3	4	5
8. 나는 동료교사들과 친하게 지낸다.	1	2	3	4	5
9. 나는 원의 물리적인 근무환경이 만족스럽다.	1	2	3	4	5
10. 나는 원장의 운영방침에 대해 동의한다.	1	2	3	4	5
11. 나는 동료교사들을 신뢰한다.	1	2	3	4	5
12. 나의 경력과 능력을 고려할 때 현재 나의 보수는 만족스럽다.	1	2	3	4	5

직무 만족도 설문	매우 아니 다	아니 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
13. 나의 업무수행에 대해 동료교사들이 지지와 격려를 해 준다.	1	2	3	4	5
14. 나는 학부모들과 협력관계를 유지하고 있다.	1	2	3	4	5
15. 나는 동료교사들과 서로 협력한다.	1	2	3	4	5
16. 나는 유아들과 친밀감이 있다.	1	2	3	4	5
17. 나의 업무수행에 대해 학부모들은 적극적인 지지와 격려를 하고 있다.	1	2	3	4	5
18. 유아들이 나를 믿고 따른다.	1	2	3	4	5
19. 나의 업무시간에는 융통성이 있다.	1	2	3	4	5
20. 학부모들은 나를 신뢰한다.	1	2	3	4	5

Abstract

A Study on Kindergarten Teachers' Job Satisfaction according to Interpersonal Stress and Principals' Communication Styles as Perceived by Them

Kim Gyeong-I

Major in Dept. of Education (Early Childhood Education)

Graduate School of Education

Sungshin Women's University

The purpose of this study was to investigate relations between kindergarten teachers' interpersonal stress and job satisfaction and differences in their job satisfaction according to the communication styles of the principal as perceived by them in a kindergarten, an organization with close interpersonal relationships among the members.

For that purpose, the following research questions were set:

Research Question 1. Is there any difference in kindergarten teachers' interpersonal stress and job satisfaction according to general variables(educational background, number of classes, number of young children, age, and career)?

Research Question 2. What kind of connection is there between kindergarten teachers' interpersonal stress and job satisfaction?

Research Question 3. How is kindergarten teachers' job satisfaction according to the communication styles of the principal as perceived by

them?

The subjects include 250 teachers working at kindergartens located in Seoul or Gyeonggi Province. The investigator explained the objectives, content, and methods of the research to those kindergartens and distributed and collected a questionnaire to ten of them that granted consent to the research. Questionnaires were also distributed and collected among the teachers that participated in an in-service training program for kindergarten teachers offered by an educational agency. Of 202 questionnaires collected, total 200 were used in final analysis after excluding the ones whose answers were not proper. Interpersonal stress was measured with the Interpersonal Stress Inventory developed by Jeong Gyeong-jin(2011) revised and supplemented for the kindergarten situations. The Communication styles Inventory developed by Reece and Brandt(1984) and revised and supplemented by Jang Pil-nam(2010) was adopted to examine the communication styles of principals.

Using the SPSS 12.0 program, collected data were put to frequency analysis to examine the subjects' general characteristics and to one-way ANOVA and correlation analysis according to research questions.

The findings can be summarized as follows:

First, the kindergarten teachers' interpersonal stress was not high, but their job satisfaction was relatively high. When the subvariables of

interpersonal stress were considered, the kindergarten teachers had higher overall interpersonal stress than stress with relationships with parents and showed the lowest level of stress with relationships with colleagues. Their interpersonal stress level recorded the lowest when the number of classes in kindergarten was 3~5 and rose when the number was higher than 3~5. No significant differences were found according to the other general variables(educational background, number of young children, age, and career).

When the subvariables of job satisfaction were taken into account, the ones related to interpersonal relationships were high while the ones related to career and reward were relatively low. The subjects' satisfaction level with relationships with children and working environments was higher among those who were older. Their satisfaction level with working environments increased with the years of career. The kindergarten teachers showed a high level of satisfaction with relationships with parents and working environments when there were 20~30 children in a class than 10~20.

Second, there were close negative correlations between the kindergarten teachers' interpersonal stress and job satisfaction, which indicates that the more interpersonal stress they have, the less job satisfaction they have. In particular, stress with relationships with the principals had the closest negative correlations with their job satisfaction.

Finally, the kindergarten teachers' job satisfaction was the highest when the principal adopted the "supporting" communication type and

the lowest when he or she adopted the "commanding" communication type. When considered according to the subvariables of job satisfaction, their satisfaction level with working environments, career, reward, and relationships with the principal was the lowest in case of the "commanding" communication type and the highest in case of the "supporting" communication type.