



저작자표시-비영리 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.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 

장 영 희 교수지도
석사학위 청구논문

유치원에서의 정기적인 전화상담
실시현황 및 교사와 학부모의 인식

2013

성신여자대학교 교육대학원
교육학과 유아교육전공

배 지 은

유치원에서의 정기적인 전화상담 실시현황 및 교사와 학부모의 인식

장 영 희 교수지도

이 논문을 석사학위논문으로 제출함.

2013년 5월

성신여자대학교 교육대학원
교육학과 유아교육전공
배 지 은

인 준 서

배지은의 석사학위 논문으로 인준함.

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

성신여자대학교 교육대학원

논문개요

본 연구는 유치원에서 이루어지고 있는 정기적인 전화상담 실시현황 및 전화상담에 대한 교사와 학부모의 인식은 어떠한지 살펴보고자 하였다. 시공간적인 효율성을 고려한 상담방법으로서 유치원에서 활용되고 있는 정기적인 전화상담의 실시 현황과 이에 대한 교사 및 학부모의 인식을 살펴봄으로써 향후 유치원과 가정과의 연계를 위한 상담방법을 모색하는데 도움을 줄 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

이와 같은 연구 목적에 따라 설정된 연구문제는 다음과 같다.

1. 유치원에서의 정기적인 전화상담의 실시현황은 어떠한가?
2. 유치원에서의 정기적인 전화상담에 대한 교사의 인식은 어떠한가?
3. 유치원에서의 정기적인 전화상담에 대한 학부모의 인식은 어떠한가?

본 연구의 대상은 유치원에서 정기적인 전화상담을 실시하고 있는 서울·경기 지역에 소재한 공·사립유치원 담임교사 150명에게 우편 또는 방문을 통해 설문지를 배부하였고, 본 연구자가 재직 중인 유치원 만 3~5세 유아를 둔 학부모 130명과 그 외 20명을 합쳐 총 150명에게 가정으로 설문지를 배부하였다. 연구에 사용된 설문지는 황현주(2003), 강선화(2007)가 사용한 교사용·학부모 설문지를 참고하여 본 연구의 목적과 의도에 맞게 재구성 및 수정·보완하여 사용하였다. 설문지의 적절성과 문제점을 보완하기 위하여 2012년 12월 3일부터 2012년 12월 7일까지 예비조사를 실시한 이후 수정·보완된 설문지의 배부와 회수는 각각 2013년 1월 10일부터 1월 30일까지 시행하였

다.

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 유치원 전화 상담에 대한 실시현황과 교사와 학부모의 인식을 알아보기 위해 빈도와 백분율로 분석하였다.

본 연구에서 설정된 연구문제에 따른 결과는 다음과 같다.

첫째, 정기적인 유치원 전화상담 실시현황에 대한 결과를 살펴보면 교사가 어머니를 대상으로 실시하는 경우가 가장 많았으며, 유아 1인당 1달에 1~2회 정도 실시하는 유치원이 가장 많은 것으로 나타났다. 반면 학부모들은 1달에 1~2회, 2주일에 1~2회의 순으로 전화상담 경험이 있다고 대답하였다.

둘째, 정기적인 전화상담에 대한 교사의 인식을 필요성, 만족도, 문제점, 개선점 등을 중점으로 살펴보았는데, 각각에 대한 구체적인 내용은 다음과 같다.

대부분의 교사들은 전화상담이 필요하다는 의견을 보였으며, 그 이유로는 가정-유치원과의 연계성 때문에 필요하다고 하였다. 반면 전화상담이 필요하지 않은 이유로는 학기별 개인면담으로도 충분하다는 이유가 가장 높게 나타났다. 정기적인 전화상담의 횟수는 유아 1인당 2주일에 1~2회, 상담시간은 5~10분이 적절하다고 하였다.

교사들은 정기적인 전화상담을 통해서 유아에 대한 정보교환이 이루어지고 있음에 만족하고 있었으나, 몇몇 교사들은 전화상담이 유아에 대한 솔직한 의견전달보다는 학부모의 기분을 맞추기 위한 상담이라는 의견을 보이며 불만족스러워 하고 있었다. 이로 인한 문제점으로는 부모의 지나친 요구사항, 과중한 업무로 인한 상담시간의 부족, 전화상담 일지 확인 때문에 상담이 필요 없을 때에도 전화를 해야 하는 부담감이 있다는 의견을 보였다.

전화상담의 개선점으로는 유아를 관찰할 수 있는 적절한 인원배정 필요, 각 교실에 상담을 할 수 있는 전화기 지원, 실제적인 면담기법에 대한 워크숍 실시, 체계적인 부모교육, 교사와 학부모간의 효과적인 의사소통을 할 수 있는 상담기법에 대한 연수를 강화해주시기를 요구하였다.

셋째, 정기적인 전화상담에 대한 학부모의 인식을 필요성, 만족도, 문제점, 개선점 등을 중심으로 살펴보았는데, 각각에 대한 구체적인 내용은 다음과 같다.

학부모들은 유아가 유치원에서 다른 친구들과의 관계를 전화상담을 통해 파악할 수 있기 때문에 전화상담이 필요하다는 의견을 보였다. 반면 전화상담이 필요하지 않다고 응답한 5명의 학부모들은 매일 교사를 만나고 있고, 학기별 개인면담으로 충분하기 때문에 필요하지 않다는 의견을 보였다. 그리고 정기적인 전화상담의 횟수는 1달에 1~2회, 상담시간은 5~10분이 적절하다고 하였다.

정기적인 전화상담을 받아본 학부모들은 친구들과의 또래관계를 알려주기 때문에 상담에 만족하였으나, 유치원 행정문제를 알려주지 않아서 전화상담에 대해 불만족하고 있는 것으로 나타났다. 전화상담의 문제점으로 교사와의 정서적 감정교류에 대한 어려움, 의사소통기술 부족으로 상담에 대한 공감대를 형성하지 못하고 있음을 문제점으로 제기하였다.

마지막으로 학부모들이 요구하는 전화상담의 개선점으로는 교사와 학부모의 표정을 알 수 있도록 화상전화기 설치, 일관성 있고 정기적인 전화상담 운영, 상담 시 유치원 주위의 소음으로 인해 교사와의 대화에 집중할 수 없으므로 이에 대한 수정을 요구하였다. 또한 정기적인 상담이라는 점에서 유아들의 관찰관련 자료를 미리 가정에서 받아서 보다 효율적인 전화상담이 실시되기를 원하고 있는 것으로 나타났다.

목 차

논문개요

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구 문제	4
3. 용어의 정의	5
II. 이론적 배경	6
1. 유치원과 가정과의 연계성 및 의사소통	6
2. 부모상담의 중요성	10
3. 부모상담의 종류	12
4. 전화상담	18
5. 선행연구	21
III. 연구 방법	23
1. 연구 대상	23
2. 연구 도구	26
3. 연구 절차	27
4. 자료 분석	28
IV. 결과 및 해석	29
1. 정기적인 전화상담 실시현황	29

2. 정기적인 전화상담에 대한 교사의 인식	34
3. 정기적인 전화상담에 대한 학부모의 인식	42
V. 논의 및 결론	51

참 고 문 헌

ABSTRACT

부 록

표 목 차

<표 1> 교사 일반적 배경	24
<표 2> 학부모 일반적 배경	25
<표 3> 교사용 설문지 구성	26
<표 4> 학부모용 설문지 구성	27
<표 5> 전화상담 사전안내(교사)	29
<표 6> 전화상담 사전안내(학부모)	30
<표 7> 전화상담 안내(학부모)	31
<표 8> 전화상담 실시시간(교사)	31
<표 9> 전화상담 실시시간(학부모)	32
<표 10> 전화상담 실시빈도(교사)	32
<표 11> 전화상담 경험여부(학부모)	33
<표 12> 전화상담 실시빈도(학부모)	33
<표 13> 전화상담 자료	34
<표 14> 전화상담의 필요성	34
<표 15> 전화상담이 필요한 이유	35
<표 16> 전화상담의 필요하지 않은 이유	35
<표 17> 전화상담 진행과 내용	36
<표 18> 전화상담 실시에 대한 개선요구	38
<표 19> 전화상담 만족도	39
<표 20> 전화상담시 만족하는 이유	39
<표 21> 전화상담의 문제점	40
<표 22> 전화상담의 개선점	41

<표 23> 전화상담의 필요성	42
<표 24> 전화상담이 필요한 이유	42
<표 25> 전화상담이 필요하지 않은 이유	43
<표 26> 전화상담의 진행	43
<표 27> 전화상담의 내용	44
<표 28> 전화상담에 대한 개선요구	45
<표 29> 전화상담의 효과	45
<표 30> 전화상담 만족도	46
<표 31> 전화상담 만족 내용 및 이유	47
<표 32> 전화상담 불만족 내용 및 이유	48
<표 33> 전화상담의 문제점	49
<표 34> 전화상담 개선점	50

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

최근 여성의 사회진출 및 맞벌이 부부가 증가함에 따라 유아들이 유아교육기관에서 보내는 시간이 길어지고 있다. 이에 따라 유아들의 생활습관, 놀이형태, 또래관계에서 오는 어려움이나 부적응 사례 등의 문제점이 생겨나면서 가정과 연계지도의 필요성이 더욱 높아지고 있다. 이러한 측면에서 부모상담은 유아교육기관과 가정을 연계할 수 있는 방법으로 많이 활용되고 있다.

김용남(2001)은 부모와 교사는 유아의 성장과 발달을 위한 협동인으로서 면담을 통해 유아가 어떻게 성장하고 있는가에 항상 관심을 갖고 이를 위해 지속적인 협력관계를 유지해야 한다고 하여 상담의 중요성을 강조한바 있다.

이처럼 가정과 유아교육기관의 연계를 도모하기 위하여 대부분의 유치원에서는 학부모와 교사의 의사소통방법의 일환으로 1년 동안 2회씩 정기적 부모 개별면담을 실시하고 있다(황현주, 2003). 하지만 실제로 정기적인 부모면담에 참여하지 못하는 경우도 있는데 불참여유 중 가장 높게 나타난 것이 시간을 내기 어렵다는 것이었다(이향옥, 2011). 이에 따라 상담에 참여할 시간이 없는 학부모들을 위해 유치원에서는 정기적인 전화상담, 홈페이지 운영, 가정통신문, 쪽지편지, 언어 전달장(수첩)등을 통해 유아와 관련된 정보를 교환 및 제공하면서 학부모와의 소통을 도모하고 있다.

하루 일과의 대부분을 유치원에서 보내고 있는 유아들의 학부모들은 방과

후 시간을 활용하여 담임교사와 정기적인 전화상담을 통해 유아의 전반적인 생활모습과 친구들과의 또래관계, 식습관, 건강상태, 문제행동 등을 이해하고 유아에 대한 궁금증과 유익한 정보를 공유하고자 한다. 이러한 필요성에 따라 특히 유치원과 가정과의 소통과정에서 정기적인 전화상담이 효율적인 방법으로 활용되고 있으며, 실제로 맞벌이 학부모가 기대하는 상담 중 가장 선호하는 형태도 전화상담인 것으로 보고된바 있다(주화순, 2009). 또한 기본생활습관 지도나 기관에서의 적응문제, 가정과의 연계가 필요한 사안을 중심으로 교사와 학부모간의 의사소통에 대한 필요성도 높아지고 있다. 이러한 상담에서는 자녀를 기르는 과정에서의 부모의 어려움 및 역할지원, 유아의 발달적 이해 및 지도방법 등을 부모교육을 통하여 지원할 필요성도 제기되고 있다.

그러나 유아교육기관과 학부모간 상호소통의 중요성이 높아지고 있는 것에 비하여 실제로 맞벌이 부부의 증가 및 바쁜 일상 등으로 인하여 대면 상황에서의 면담이나 교육시간을 갖기가 어려워지고 있는 실정이다. 따라서 유아교육기관에서 학부모와 교사간의 실질적인 협력이 이루어지기 위해서는 정기적 개별면담도 필요하지만 정해진 시간에 맞추어 상담하는 것에 대한 어려움, 유치원 행사, 부모교육에 참석하지 못하는 문제점 등으로 인하여 최근에는 정기적인 전화상담을 선호하고 이를 실시하는 기관이 많아지고 있는 실정이다. 1년에 2번씩 실시되는 정기적 부모면담 외에 진행되는 정기적인 전화상담은 유아의 유치원 생활모습이나, 사소한 일상의 대화, 유아의 성장, 학습태도, 또래와의 관계 등의 내용을 전화를 통해 전달할 수 있는 상담방법으로 활용되고 있다. 이러한 전화상담의 실시현황과 관련된 연구에서도 실제로 맞벌이 학부모가 요구하는 상담의 형태가 전화상담인 것으로 보고되었다(주화순, 2009).

김신재(1987)는 전화상담은 교사와 부모가 전화를 통해 유아의 생활과 교

육에 대한 의견을 교환하는 활동이라고 했으며, 전화대화는 부모가 직업을 가지고 있을 경우나 시간적 여유가 없는 경우에는 부모나 교사 서로에게 편리한 부모교육의 한 유형이라고 하였다.

전화상담은 형식적인 상담을 대체할 수 있는 상담기법의 하나로 유아교육기관에서 교사들이 유아를 관찰한 모습과 생활태도, 놀이활동 등을 그대로 이야기할 수 있고, 학부모들에게는 바쁜 직장생활 속에서 교사와 나누는 대화를 통해 안도감 및 유치원 등원 후 걱정되는 궁금증들을 해결할 수 있는 시간이다. 유치원 교사를 대상으로 개인면담 및 부모면담의 필요성 및 이유를 물어본 결과, 부모면담은 꼭 필요하다는 응답이 가장 높았으며(강선화, 2007), 이유로는 유치원과 가정간의 일관성 있는 교육을 위해서라고 하였으며(황현주, 2003), 자녀가 성장하면서 나타나는 여러 가지 문제를 해결하고 기관과 가정간 일관성 있는 교육을 위해 상담활동이 필요하다는 인식을 하고 있는 것으로 나타났다(이향옥, 2011).

이처럼 학부모들은 바쁜 일상 속에서 정해진 시간에 유치원에 방문하여 상담을 하는 것보다는 좀 더 시간적으로 여유가 있는 정기적인 전화상담을 선호하고 있는 것을 알 수 있다. 전화상담을 통하여 교사가 제공하는 유아에 대한 기초적인 정보를 얻을 수 있고, 교사와 학부모와의 친밀감을 형성할 수 있는 좋은 기회이자 가정과 연계된 일관성 있는 교육을 할 수 있다는 점도 최근 정기적인 전화상담 실시가 증가되는 이유가 되고 있다.

현재 유아교육기관에서의 교사와 학부모 상담과 관련된 선행연구를 살펴보면 주로 개인면담과 부모면담, 의사소통에 대한 연구가 주를 이루고 있다. 먼저 부모참여, 개인면담, 부모면담과 관련된 연구를 살펴보면 부모참여 활동(장지원, 2004; 조미영, 2008)과 의사소통 관련(이주경, 1996; 이진애, 2012), 개인면담(김용남, 2001; 황현주, 2003; 황향숙, 1990; 강선화, 2007; 김영옥·홍지명·김세루·김권일, 2008; 류수진, 2011; 이향옥, 2011)등이 보고되었다. 또한

관련 배경변인에 따른 인식 및 내용 등에 대하여 살펴본 연구로서는 유아상담에 대한 유치원 교사의 인식(고재현, 2007), 교육경력에 따른 상담협력관계와 성과에 대한 조사(김명언, 2009), 유치원 교사의 상담활동에 대한 학부모의 기대와 만족도(주화순, 2009), 어린이집 상담내용 분석(박정란, 2006; 정효진, 2013), 어린이집 부모상담에 대한 인식 및 요구도 조사(김현미, 2012) 등이 있다. 또한 전화상담과 관련된 선행 연구로는 유아교사의 부모 전화상담 경험에 대한 현상학적 연구(박은영, 2010)가 있다. 이러한 기존의 선행연구를 살펴보면 유아상담활동에 대한 인식과 만족도에 대한 연구가 많이 이루어졌으나 최근 정기적으로 유아교육기관에서 실시하고 있는 전화상담에 대한 연구는 미흡한 실정이다.

이에 본 연구에서는 유치원에서 정기적인 상담방법의 하나로 실시되고 있는 전화상담 실시현황 및 교사와 학부모의 인식을 알아보고 전화상담의 효과 및 문제점 등을 파악함으로써 향후 바람직한 유치원과 가정과의 소통방법에 대한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구문제

본 연구에서는 다음과 같은 연구문제를 선정하였다.

1. 유치원에서의 정기적인 전화상담의 실시현황은 어떠한가?
2. 유치원에서의 정기적인 전화상담에 대한 교사의 인식은 어떠한가?
3. 유치원에서의 정기적인 전화상담에 대한 학부모의 인식은 어떠한가?

3. 용어의 정의

1) 정기적인 전화상담

전화상담은 전화를 통해 교사와 부모들이 유아의 생활모습과 활동참여정도 및 또래관계 대한 의견을 제공 및 교환하는 상담활동을 말한다. 전화상담은 부모가 직업을 가지고 있는 경우나 시간적 여유가 없는 경우에 수시로 이루어질 수 있는 편리한 부모상담의 방법 중의 하나이다.

본 연구에서 정기적인 전화상담이란 모든 부모를 대상으로 정기적으로 전화를 이용하여 유아의 생활모습에 대한 정보의 제공 및 교환의 상담이 이루어지는 것을 의미한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 유치원과 가정과의 연계성 및 의사소통

유아기는 인간의 발달과정 중 가장 역동적이며, 급속한 발달을 보여주는 시기로서, 인간발달의 기초적 시기이다. 이러한 유아기의 중요성은 이 시기에 경험하는 교육의 중요성을 시사한다(황향숙, 1990).

부모는 유아가 세상에 태어나 최초로 맺는 인간관계이며, 유아의 성장과 발달 전반에 미치는 영향이 매우 크다. 이에 따라 질 높은 유아교육을 위해서는 유치원과 부모가 긴밀한 관계를 형성하는 것이 중요하다. 특히, 현대 사회의 특징 중 하나인 가족 구조의 변화와 맞벌이 가정의 증가로 유치원에서 오랜 시간을 머무는 유아들이 점차 늘어남으로써 유치원과 가정이 긴밀한 협력 관계를 형성하는 것이 더욱 중요하게 인식되고 있다(교육과학기술부, 2010).

부모와 교사는 유아를 사이에 두고 상호 경쟁하는 관계가 아니라 유아들의 학습에 있어 상호 책임을 가지고 있는 사람이라는 것을 인정해야 한다. 부모는 가정에서의 경험과 기관의 프로그램을 연결시켜 줄 수 있으며 교사는 부모에게 필요한 여러 가지 자녀양육과 관련된 지식을 제공할 수 있다. 교사와 부모가 유아의 교육에 대한 동일한 목표를 지닐 때 교육이 가장 효과적으로 이루어질 수 있다(박은혜, 2009).

유치원과 가정 간에 긴밀한 협력 관계가 형성되었을 때 교사와 부모는 유아의 건강상태는 물론 행동 특성이나 습관, 발달 정도 등 유아에 대한 구체적인 정보를 보다 많이 공유하게 된다. 오늘날 가정과 유아교육기관의 연계

성은 유아의 교육 및 발달을 위하여 가정과 유아교육기관, 부모와 교사가 동반자로서 동등한 입장에서 상호유대관계를 가짐으로서, 보다 효율적이고 유아를 교육시키고 보다 긍정적인 유아의 발달을 위해 적극적으로 노력하는 모든 과정을 통해서 이루어질 수 있다(위수정, 2000). 그러므로 유치원과 가정은 현대사회에서 유아들이 성장하고 발달하는데 있어서 가장 중요한 연계성을 갖고 있는 환경이라고 할 수 있다.

가정과 유아교육기관의 연계성 증진을 위해서는 첫째, 유아교육관을 유아들이 가정과 같은 친밀한 분위기를 느낄 수 있도록 유의해야 하고, 둘째, 가정과 유아교육기관의 성적 환경, 즉 유아의 자율성과 독립성 인정 및 조장에 대한 유아교육기관의 차이, 교사와 유아간의 상호작용과 부모와 자녀간의 상호작용의 차이, 아동관리 기술상의 차이, 교사의 가치관이나 교육기관과 부모의 가치관들 간의 차이 등에 관한 이해가 있어야 하며, 셋째, 가정과 유아교육기관의 책임성과 독자성을 분명히 해야 하고, 넷째, 가정과 유아교육기관의 의사소통이 필요하다고 제안하였다. 특히 교사는 적절한 의사소통 통로를 통해 유아들이 어떤 가정환경에서 양육되었는지 이해해야 하고, 부모가 유아교육기관에 바라고 있는 바를 잘 파악하고 있어야 하며 또 유아교육기관이 가정에 바라고 있는 바를 잘 전달할 때 두기관의 연계성이 증진되게 할 수 있다고 하였다. 유아교육기관이 가정에 바라고 있는 바를 잘 전달하는 것은 두기관간의 연계성 증진에 있어 매우 중요한 요소이다(서영숙, 1989).

결국 부모와 협조적인 유치원은 부모에게 많은 긍정적인 효과가 있다는 것이다. 부모는 유아의 발달과 교수기술, 교과과정, 지지와 설비 그리고 지도하는 방법을 배우게 되며 유아발달에 대한 정보를 공유하게 됨으로서 유아의 발달에 대한 여러 정보를 공유하는 과정에서 자기 성장에 많은 도움이 되는 것을 알 수 있다(윤영숙, 2001).

효과적인 부모-교사의 의사소통을 통하여 부모들은 자신에 대해 더 이해를

하게 되고, 부모로서의 자기 자신과 자신의 역할에 대해 더 좋게 느끼게 되며, 가정과 학교와의 협력관계가 강화되어 학교에 대하여 보다 좋은 태도를 가지게 된다.(이재연·김경희 1992)

부모와 교사간의 의사소통은 유아교육기관에서 아동의 성장, 발달과 학습을 인도하고 용이하게 하는 데 있어서 중요하며 가정과 유치원에서 자녀를 교육 하는데 교사와 부모 모두에게 유용한 정보를 제공해 줄 수 있다.

부모와 교사 간에 이루어지는 상호작용의 방법 중의 하나가 의사소통이며, 학부모와 교사가 유아에 대한 서로의 정보를 나눔으로써 상대방을 이해하는 과정이며, 부모-자녀 의사소통은 부모와 자녀간의 사실, 생각, 감정을 교류하고 서로의 이해를 도모하여 감정, 생각 및 행동의 변화를 일으키도록 긍정적으로 의사소통하는 것을 말한다(방승희, 2012).

이와 같이 유치원과 가정이 상호 협력적인 동반자적 관계를 형성하기 위해서는 무엇보다 교사가 부모를 유아의 삶에서 첫 번째로 중요한 사람이며, 유아에 대해 많은 것을 알고 있고, 유아의 성장 및 발달에 결정적인 영향을 미치는 존재로서 존중하고 신뢰해야 한다.

Marion(1981)은 부모가 교사와 함께 협력하며 유아 및 가족에 대한 정보를 적극적으로 제공해 주는 경우 교사는 유아를 보다 깊이 이해할 수 있게 된다고 하였다.

이러한 측면에서 학부모는 유치원에 관심을 점점 높여야 하며, 유아들을 가정에서 어떤 방식으로 지도할지 담임교사와 함께 협력하여 서로 일관성 있게 지도함으로써 면담이라는 의사소통방법을 통해 교사와 학부모간의 신뢰성을 형성해야 할 것이다.

유치원 부모들이 교사와의 면담을 통하여 얻을 수 있는 장점은 첫째, 부모와 교사 간에 상호친밀감을 형성할 수 있고, 둘째, 교사가 유아에게 영향을 주는 가정생활이나 가족관계에 대해 알 수 있어서 아동을 이해하는데 도움을

주며 셋째, 아동의 문제 행동이 발생할 경우 해결방법을 같이 연구할 수 있고 넷째, 부모가 아동에 대해 새로운 인식을 하게 되고 다섯째, 부모가 유치원의 교육목적이나 프로그램에 대해 알 수 있게 되며 여섯째, 유치원에서의 행사에 대해 의견을 교환할 수 있다는 점으로 보인다(유호순·정원식, 1987).

학부모와 교사 간에 이루어지는 의사소통 방법의 현황에 대한 연구들을 살펴보면 위수정(2000)연구에서도 유치원에서의 의사소통이 전화를 이용하여 가장 빈번하게 의사소통이 이루어 졌으며 다음으로 유치원 방문, 부모회를 통해 게시판이나 쪽지를 통해 유아의 하루일과, 식생활 등의 주제를 빈번한 의사소통으로 대화가 이루어지고 있었고, 메모나 편지를 이용한 의사소통 방법을 하는 경우는 일주일에 한번, 혹은 정기적으로, 매일같이 실시하는 경우의 순서로 나타났고, 부모와 전화를 이용한 의사소통 방법의 경우는 일주일에 한번이 가장 높게 나타났다. 가정통신문을 이용한 의사소통 방법의 경우는 일주일에 한번 실시한다고 응답하였다(조미영, 2008).

이처럼 교사-부모간에 이루어지는 의사소통 방법으로 메모나 편지와 전화 및 가정통신문을 이용하여 다양한 일정에 따라 정기적으로 가장 많이 실시하고 있었다. 그러나 부모가 맞벌이를 하거나 조부모가 아이를 양육하는 가정의 경우는 교사와의 의사소통이 원활히 이루어 지지 않고 있다고 하였다.

유아교육기관과 가정간의 바람직한 협력 관계 형성은 유아의 성장 발달에 있어 중요한 요인이며 이는 교사와 부모간의 긴밀한 의사소통이 이루어질 때 가능하다. 또한, 교사와 부모와의 의사소통을 위한 서로의 요구가 충족되었을 때 보다 높은 효과를 기대할 수 있게 된다(김영옥·홍지명·김세루·김권일 2008). 따라서 교사와 학부모간의 지속적인 의사소통을 유지한다면 유아와 학부모의 대화능력도 촉진될 수 있다고 볼 수 있다.

부모와 교사 사이에 의사소통이 효과적으로 이루어질 때 가정과 유치원과의 연계를 강화할 수 있으며, 효과적인 부모-교사의 의사소통을 통하여 부모

들은 자신과 유아의 행동에 대해 더 이해를 하게 되고, 부모로서의 역할수행에 좀 더 책임감을 느끼게 된다.

이렇듯 유치원과 가정과의 의사소통이 협력적으로 이루어진다면 유치원 프로그램과 가정과의 연계성을 고려한 다양한 정보를 제공할 수 있으며, 교사와의 의사소통을 통 유아의 전인적인 발달, 신체, 인지, 정서적인 모든 발달에 관련된 정보와 의견을 교환하여 소통할 수 있다. 또한 유치원에서 실시하는 다양한 프로그램 및 부모교육행사에 함께 참여하는 적극적인 태도를 취하고 유치원에서의 여러 가지 경험을 유아와 함께 공유함으로써 친밀감을 형성하고 유아의 성장과 발달에 도움을 줄 수 있을 것으로 본다.

2. 부모상담의 중요성

유아들은 성장하면서 여러 가지 생활습관, 태도, 성역할 등을 부모에게서 많은 영향을 받게 된다. 현재 유치원에서 이루어지고 있는 부모상담은 교사와 부모의 의사소통 방법 중의 하나이다. 상담을 통해 교사는 유아의 가정에서의 다양한 모습을 알 수 있고, 부모는 유치원에서의 유아의 생활태도와 또래관계를 이해할 수 있다.

그러므로 부모상담은 교사와 부모가 유아를 이해하는데 도움을 주고 서로의 지식을 교환하면서 더욱 정확해진 정보를 갖게 된다. 부모와의 직접적인 상담을 통해 영유아의 가족관계 및 가족의 관심과 태도 등의 다양한 정보를 얻을 수 있을 뿐만 아니라 영유아에 대한 개인적인 기본생활 습관과 기호도에 대한 정보를 얻을 수 있다. 부모는 교사와의 상담에 참여함으로써 영유아의 발달을 체크할 수 있다고 하였다(박정란, 2006).

김용남(2001)은 부모와 교사는 유아의 성장 발달을 위한 교육의 협력자로서, 유아가 어떻게 성장하고 있는가에 함께 관심을 기울여야 한다. 부모는

자신의 자녀가 유아교육기관에서 어떻게 생활하고 있는지 궁금하지 않을 수가 없다. 뿐만 아니라 교사들도 유아들을 지도하면서 부모의 도움이 요구되기도 하고 무엇보다도 가정교육과의 연계를 위해 부모와의 만남을 필요로 한다.

부모상담을 통해 아동상담자는 전문적 조언과 정보를 교환하고 부모와 효과적인 부모역할을 수행하도록 교육적 목적을 가지는 동시에 부모의 심리적 어려움을 다루는 치료적 가치를 구현하게 된다.(박자영, 2009)

또한, 부모-교사 의사소통은 가정과 기관이 연계를 위한 시작이 될 수 있다. 부모와 교사가 의사소통을 얼마나 빈번하게 이루어지는가와 의사소통에 대해 어떠한 태도를 갖고 있는가는 의사소통의 기본이 되는 요소이다. 부모와 교사가 의사소통을 빈번하게 하는 것은 유아의 발달이나 생활, 교사와 부모의 가치관, 신념 등을 공유할 수 있는 기회를 자주 갖는 것이기 때문에, 이를 통해 가정과 기관이라는 두 환경체계는 유아에게 안정되고 연속적인 경험을 제공할 수 있게 된다.(위수정, 2000)

Gelfer(1991)는 부모-교사 의사소통이 가지고 있는 중요성을 다음의 8가지로 설명하였다.

첫째, 가정에서의 경험과 기관에서의 교육프로그램간의 연계를 제공할 수 있다. 둘째, 부모가 자녀의 신체적, 사회적, 정서적, 인지적 발달에 대해 보다 잘 이해할 수 있도록 도움을 줄 수 있다. 셋째, 부모가 자녀의 성장과 발달을 평가하는데 도움을 준다. 넷째, 가족을 위한 긍정적이고 활기찬 가정환경을 마련할 수 있는 부모의 능력을 강화시킨다. 다섯째, 부모-자녀의 활동을 조절함으로써 자녀의 학습을 강화할 수 있도록 부모를 격려할 수 있다. 여섯째, 식단 프로그램, 의료 서비스, 상담 등과 같은 부모에게 필요한 유용한 자원에 관한 정보를 줄 수 있다. 일곱째, 부모가 유아교육 프로그램과 가정에서 다양한 경험에 적극적으로 개입하도록 부모를 격려할 수 있다. 마지막으로 부

모와 교사 사이에 협력적인 파트너십을 만들 수 있다는 것이다.

이렇듯 부모는 자녀들의 교육 및 양육 그리고 성장과 발달에 도움을 주고자 적극적인 입장과 태도를 가짐으로써 상호친밀감을 교류하면서 유아교육기관과의 협력적인 관계를 유지해야 할 것이며, 부모와 교사가 상담을 통해서 가정생활을 어떻게 하고 있는지 전반적인 생활모습을 파악하여 다양한 측면을 알 수 있어 바람직한 유아지도를 할 수 있다고 본다.

3. 부모상담의 종류

1) 개인면담

개인면담은 교사와 부모가 일대일로 만나 유아에 대한 의견을 교환함으로써 바람직한 유아지도방안을 모색하는 활동이다. 부모와 교사의 개인면담은 다양한 상황에서 이루어질 수 있다. 유치원의 연간 계획에 따라 정해진 시기에 실시하는 공식적 면담으로 이루어질 수도 있고, 등원이나 하원 시 만나게 되는 부모와 자연스럽게 대화하는 비공식적 면담으로 이루어질 수도 있다. 또한 전화나 통신을 통한 면담도 가능하다(교육과학기술부, 2010).

개인면담은 연 1~2회 정도 정기적으로 실시할 수 있으며 문제가 발생할 때마다 이루어질 수도 있다(이정환·박은혜, 1996). 개인면담을 계획할 때 유아의 행동발달사항을 학부모가 이해할 수 있도록 포트폴리오나 유아 관찰일지, 미리 찍어둔 사진이나 동영상을 제시하여 면담과 함께 사용할 수 있다.

개별면담의 장점은 부모와 상호 친밀감을 형성할 수 있고, 유아에게 영향을 주는 가정생활, 가족관계에 대해 알 수 있어 교사가 유아를 이해하는데 도움이 되며, 유아의 지도에 관해 서로 의견을 나누고 문제행동이 있는 경우 가능한 해결방법을 같이 연구할 수 있음을 들 수 있다(유효순·정원식, 1987).

개인면담은 교사와 학부모의 개별적인 접촉으로 이루어지기 때문에 부모와 교사가 마음속에 있는 이야기를 할 수 있고, 유아들 개개인의 특징과 다양한 문제를 이야기할 수 있으며, 부모가 원하는 시간에 맞추기가 쉬운 장점이 있다. 그러나 하루 종일 업무에 시달리는 교사들에게 또 다른 시간적인 부담이 될 수 있고, 부모와 교사의 안목으로 문제가 좁혀져 상황을 너무 편협하게 이해할 가능성도 있다(김진영 외, 2009).

특히, 개인상담은 일대일의 관계에서 상담하게 되므로 각 유아의 특징과 문제에 대해 구체적으로 의견을 교환할 수 있다는 장점이 있다. 그러나 개인상담이 효과적으로 이루어지기 위해서는 교사가 유아에 대한 충분한 정보와 지도방향을 가지고 있어야 한다(이정환, 1996)

부모 개별면담은 부모와 교사가 자연스럽게 이야기 하면서 상호친밀감형성할 수 있고 유아의 가정생활 가족관계를 이해하는데 도움이 된다고 하였다(유효순·정원식, 1987).

이처럼 개별상담은 유아의 문제를 해결하는데 큰 도움을 주고 있으며, 학부모의 구체적인 요구사항에 민감하게 반응하여 상호친밀감 및 신뢰성을 증진시키고, 상담을 통해 자녀에 대한 다양한 정보를 얻을 수 있다.

2) 집단면담

집단 면담은 일반적인 부모모임보다 같은 문제로 고민하거나 같은 주제에 관심이 있는 부모들 간의 소모임이 더 의미를 가질 수 있다. 집단면담은 깊이 있게 면담하기 어려운 단점이 있지만 함께 모인 부모 간에 자녀양육에 대한 공감대를 형성할 뿐만 아니라 상호정보를 얻고 의견을 교환함으로써 자녀의 문제를 폭넓게 볼 수 있으며, 부모와 교사 둘만의 긴장된 관계를 해소할 수 있다는 장점이 있다. 집단면담을 효율적으로 운영하기 위해서는 면담 전

에 부모에게 편리한 시간과 장소를 선택하여 가능하면 많이 참석할 수 있도록 유도하며, 부모가 일정을 조정할 수 있도록 충분한 시간을 두고 사전에 미리 안내하는 것이 바람직하다. 또한 면담의 주제와 유형, 진행 방식 등에 관해 부모에게 미리 알려 주는 것도 도움이 된다. 그리고 면담 과정에서는 어느 한 부모에 의해 이야기가 독점되지 않고 참석한 모든 부모들이 이야기할 기회를 골고루 가질 수 있도록 교사가 조정해 주는 것이 필요하다(교육과학기술부, 2010).

집단 상담에 참여한 부모들은 자녀들의 일반적인 문제에 대하여 경험담을 함께 나누면서 스스로 해결방법을 찾게 되며 자신에 대한 평가와 넓은 지식과 안목을 갖게 되는 기회이므로 유아에게 좋은 영향을 끼친다(박정란, 2006).

집단상담은 시간을 절약할 수 있고, 부모들 간의 교류를 통해 자녀의 문제를 폭넓게 볼 수 있으며 긴장된 관계를 해소할 수 있다는 장점을 갖는다. 그러나 공개된 자리이므로 경우에 따라서는 솔직한 문제의 제기와 각 유아에 대한 깊이 있는 대화가 이루어지기 어려운 단점이 있다(이정환, 1996). 특히 집단면담은 유아들 부모의 관심사가 교사가 부모를 면담하고자 하는 내용이 같은 경우에 이용되며, 특히 유사한 행동을 보이는 5~6명의 유아부모를 대상으로 할 수 있다. 이 경우는 자신만의 문제라고 생각하였던 것이 다른 유아에게서도 발견할 수 있음을 알고 위안을 받을 수 있다(김용남, 2001).

효율적인 집단면담을 위해서는 첫째, 부모의 질문에 대한 단정적인 답변을 피하고 말을 아낀다. 둘째, 각 유아에 대한 정보를 미리 살펴보고 주목할 만한 사항을 기록하여 부모가 발표할 때 적절히 언급한다. 셋째, 부모가 말하는 내용을 교사가 중요하게 여기고 교육에 반영할 것이라는 것을 부모가 느끼게 한다. 넷째, 한 부모가 말하는 시간이 균등하게 되도록 조절한다. 다섯째, 좋은 모범을 보일 수 있는 부모에게 먼저 발표하도록 부탁한다. 여섯째, 부모의

질문에 대한 다른 부모의 조언이 바람직한 것이 되도록 조정한다. 일곱째, 부모가 자녀에 대해 가진 걱정이 유아교육기관의 교육과정에 반영되는 것이라면 어떻게 반영되는지 알린다(김희진, 2006).

3) 연락수첩

연락수첩이란 부모와 교사가 함께 아이의 생활을 지속적으로 써나가는 작은 노트이다. 이 기록에는 아이의 생활뿐만 아니라 아이와 관계되는 부모와 교사의 삶도 포함되어 있다. 아이의 삶은 부모와 교사에게 자료로 제공되고, 아이는 이들이 자료로 기술한 연락수첩을 나른다. 그래서 각각 집과 유치원에서 아이를 맞는 부모와 교사는 연락수첩을 꺼내 읽는 것으로부터 아이와의 생활을 시작한다. 그러므로 연락수첩은 일상적 기록을 통한 부모 교사간의 개별적인 의사소통이라는 것을 알 수 있다(윤영숙, 2001).

4) 마주 이야기

최근 여성들의 직장생활 증가로 인하여 유치원에서 유아들이 어떻게 생활했는지 많이 궁금해 하고 있으며, 유치원에서 1주일에 1번씩 마주이야기를 통한 교사와 학부모와의 교환활동이 이루어지고 있다.

마주이야기는 아이들의 말을 들어주고 알아주고 감동하는 교육, 아이들이 하고 싶은 말을 하고 싶을 때 들어주자는 교육, 아이들이 하고 싶은 말을 어떻게 하면 더 잘 들어줄 수 있을까를 알아내자는 교육으로 마주이야기 활동을 처음으로 유아에게 가르치는 교육으로 삼아 유아교육기관과 가정의 연계 활동으로 구성하여 실천 · 보급하고 있다(박문희, 1995).

마주이야기의 교육적 가치는 유아의 말을 들어주고 알아주고, 함께 느끼고

공감하는 유아중심의 교육이며 유아를 심신이 건강하고 자신감 있게 키우고자 하는 교사와 부모와 함께하는 가정연계교육이다(윤금숙, 2005).

박혜숙(1998)은 어머니와의 마주이야기가 유아의 언어 및 사고 능력에 미치는 영향에 관한 연구에서 어머니와의 마주이야기 활동을 경험한 유아가 나아가 성별에 관계없이 언어 및 사고력이 향상되고 있음을 제시하고 있다.

5) 가정통신문

가정통신문은 교사와 학부모가 직접적인 만남을 갖지 않고, 유치원이나 유아에 대한 정보를 제공하기 위해 알리는 의사소통수단이다. 가정통신문은 학부모들에게 유치원에서의 여러 가지 견학이나 행사 등의 세부적인 사항들을 알리기 위해, 2주에 한번, 1달에 한 번씩 유치원 계획에 따라서 가장 많이 사용하고 있는 자료이다. 가정통신문을 통해서 학부모들의 유치원의 행사, 주간 월간계획안, 부모교육의 계획과 운영, 부모의 참여사항, 유치원 운영과 관련된 사항, 유치원에 가져와야 할 준비물 등의 내용을 알게 되는 것으로 나타났다.

유치원 교사들은 부모들에게 자녀의 유치원 생활에 대해 알 수 있도록 가정통신문을 적극적으로 활용해야 한다는 인식을 갖고 있다(엄덕실, 2000).

가정통신문은 부모를 위해 작성되어 각 가정으로 전달됨으로써 자녀교육에서의 부모참여의 중요성을 지속적으로 알려주는 계기가 될 매체의 역할을 할 수 있게 하고 둘째, 유아교육기관과 가정의 대화의 연계를 촉진시키는 주요 역할을 하고, 셋째, 유아교육관에서 전개되는 주요활동들을 계속적으로 부모에게 주지시키며 가정에서 교사로서의 부모역할에 관한 지식과 기술제공으로 유아와 부모의 대화에 상호작용 능력을 촉진시키는 것이다(유안진·김연진, 1998).

이처럼 대부분의 유아교육기관에서 가정통신문의 효율성을 인식하고 보편적으로 바람직하게 잘 활용하고 있으며, 부모들에게 유아교육기관에 대한 점진적인 이해와 적극적인 수업참여의 동기, 자발성을 촉진시켜주는 효과적인 부모참여의 한 유형이 될 수 있다. 또한 자녀교육에서 부모참여의 중요성을 지속적으로 알려주는 계기가 될 수 있다고 하였다(한길연, 2002).

학부모들은 가정통신문을 통해 알고 싶은 사항이나 내용으로는 유아교육기관에서 유아들이 어떻게 생활하는지에 대해 알고 싶어 한다는 의견이 가장 많았고, 유아들의 연령별 발달의 특성이나 교육활동에 대해 알고 싶고 궁금해 한다는 것을 알 수 있다(박희숙, 2012).

가정통신문의 필요성에 대해서는 부모와 교사 모두 필요하다는 높은 인식을 가지고 있었고, 가정통신문이 부모들에게 많은 도움이 되고 있는 것으로 나타났으며, 가정통신문의 장점으로 ‘부모와 교사가 직접 대면하지 않고도 정보교환을 할 수 있다’는 점을 제시하고 있다(장민선, 2011).

이렇듯 면담의 한 형태인 가정통신문의 활용도를 살펴보면 시간적 여유가 없는 학부모의 경우 지면을 통한 원활한 상담이 진행될 수 있기 때문에 교사는 학부모가 요구하는 적합한 상담방법을 선택하여 면담을 계획하는 것이 필요하고, 맞벌이 학부모들이 상담에 적극적인 자세로 참여를 유도한다면 유아의 성장과 발달에 맞게 상담의 기회를 갖을 수 있다고 본다.

김용남(2001)은 부모·교사면담은 교사는 부모를 통하여 유아를 이해하는데 도움을 주며, 가정과의 일관성 있는 지도를 통해 교육적 효과를 얻을 수 있으며, 학부모는 자녀에 대한 올바른 양육태도를 갖게 되며, 자녀에 대해 새로운 인식을 하는 계기가 되고, 유치원의 교육목적 및 프로그램에 대해서 알 수 있을 것이다. 즉, 부모와 교사는 유아의 성장과 발달을 위한 협동인으로서 면담을 통해 유아가 어떻게 성장하고 있는가에 항상 관심을 갖고 이를 위해 지속적인 협력관계를 유지해야 한다고 하였다.

이렇게 학부모들은 아동상담시 부모상담이 매우 필요하다고 인식하고 있다 (류수진, 2011; 황현주, 2003). 그 이유로 부모는 구체적인 정보를 얻어 자녀의 생활에 관심을 가지게 되고(황향숙, 1990), 학부모는 상담에 참여하면서 자녀부모와 교사는 유아가 바르게 성장할 수 있도록 도와주는 협력자로서 유아의 성장과 발달에 관심을 갖고 자녀의 문제를 이해하기 위해 가정과 유치원이 연계된 부모면담이 필요하고, 유아교육기관은 유아가 처음으로 접하게 되는 교육기관이므로 지속적인 상담을 통해 교사와 학부모와의 의사소통이 이루어져야 하겠다.

4. 전화상담

전화상담은 교사와 직접 만나서 이야기하는 것보다 전화로 이야기하는 것을 좀 더 편하게 느끼는 학부모에게 맞는 적절한 상담방법중의 하나라고 볼 수 있다. 또한 교사들은 부모상담을 실시하기에 적합한 사람으로 담임교사를 가장 많이 꼽았다(김태인·조향숙, 2010).

최근 맞벌이 학부모의 경우 유치원에 방문하여 상담하기 어려우나, 전화상담은 시공간적인 구애를 받지 않고 서로에게 편리한 방법으로 의사소통을 할 수 있는 장점이 있으며, 교사와 얼굴을 마주하지 않기 때문에 심리적인 부담 없이 편안한 상태에서 마음을 열고 대화를 할 수 있으므로 평소 말하기 어려운 유아의 가정환경이나 문제행동들을 솔직하게 표현할 수 있음으로써 교사와 학부모간의 신뢰감도 높아질 수 있게 된다.

또한 유아교육기관은 유아가 처음으로 접하게 되는 교육기관이므로 지속적인 상담을 통해 의사소통을 지속해야 한다고 본다.

1) 전화상담의 의미와 중요성

전화상담 유아교육기관과 부모가 가장 쉽고 편리하게 의사소통을 할 수 있는 방법이자, 개인 면담과는 달리 전화상담은 교사와 학부모가 얼굴을 보지 않고 음성과 대화만으로 전화통화를 하면서 유아의 생활모습과 태도에 대한 의견과 정보를 서로 교환하고 제공하는 상담활동이라고 할 수 있다(심은혜, 2009 재인용).

전화 혹은 전화상담은 교사와 부모가 전화를 통해 유아의 생활과 교육에 대한 의견을 교환하는 활동을 말한다. 전화대화는 부모가 직업을 가지고 있을 경우나 시간적 여유가 없는 경우에는 부모나 교사 서로에게 편리한 부모교육의 한 유형이다. 전화대화는 필요에 따라 수시로 교사나 부모에 의해 이루어진다(김신재, 1987).

이처럼 전화상담은 정기적인 상담형태가 아니기 때문에 유아가 아플 때, 긍정적인 생활모습을 전달할 때, 유치원 행사참석여부사항을 전달할 때, 유아가 결석, 지각했을 때 등의 상황에서 학부모와 수시로 전화연락을 하면서 구체적인 문제를 해결할 수 있는 것으로 나타났다. 또한 학부모와 유아가 실제로 어떤 문제가 있는지를 파악하고, 여러 가지 요구사항을 모색하여 서로 의견을 나눌 수 있게 된다.

전화상담은 특정한 시기가 정해지지 않고 평소 유아의 습관이나 문제행동, 가정과 연계가 필요한 부분에 대해 부모와 편안하게 대화를 나눌 수 있는 방법이다. 전화상담을 좀 더 편안하고, 상담약속을 정하기가 다른 상담에 비해 쉽다는 장점이 있다. 하지만 전화상담이 일반적으로 저녁에 이루어져서 교사의 개인적인 시간을 할애해야 한다는 단점이 있다(박은혜 외, 2009).

많은 교사들이 공식적인 개인상담을 하기 전에 전화상담으로 학부모들을 먼저 만나게 된다. 일반적으로 전화 상담을 1주일에 1번 정도 실시되는 것이

적당하다. 영·유아에 대한 긍정적인 피드백을 하거나 사소한 문제를 다루는데 가장 효과적인 방법이다. 단 특별한 문제행동이나 상담이 필요한 경우 교사와 전화 상담은 공식적 또는 비공식적으로 이루어질 수 있다. 특별한 문제행동으로 인해 학부모와 전화상담을 하게 될 경우에는 학부모와는 문제가 해결 될 때까지 자주 통화를 하여 지도상황을 학부모와 공유한다(정효진, 2013). 또한 전화상담의 특징이 음성 언어로만 사용된다는 단회성이 있다(현옥분, 2004). 전화상담시 교사와 학부모는 서로의 이야기를 들으면서 상대방이 알 수 있도록 정확한 발음과 적당한 목소리로 대답해야 하며, 전화상담을 하고나서 상담 내용을 기록해 둬으로써 다음 상담 때 자연스럽게 이어서 대화를 시도할 수 있어야 한다.

이상과 같이 전화상담은 유아가 아플 때, 다쳤을 때, 결석 했을 때 등 긴급상황 시 빠르게 전달할 수 방법이며, 유아가 유치원에서 흥미를 보이는 활동이나, 친구들과의 흥미로운 대화를 할 때 부모에게 연락하여 전달함으로써 전화상담이 유아의 행동 및 여러 가지 생활문제나 태도에 대해 서로의 의견을 교환할 수 있으며, 유아의 문제행동이나 식습관, 또래관계 등의 문제에 대해서 수시로 제안할 수 있다. 즉 전화상담이 정기적인 면담외에 가장 효율적으로 실시될 수 있다.

유치원에서 교사와 부모가 가장 쉽게 의사소통할 수 있는 수단인 전화를 통해서 유아에 대한 여러 가지 정보와 생활모습을 공유하면서 정기적인 전화통화를 함으로써 교사가 유아에 대해 지속적인 관심과 사랑을 가지고 있음을 보여줌으로써 학부모와 교사간의 신뢰로운 관계를 형성하여 일관성 있는 교육이 이루어져야 할 것이다.

5. 선행연구

유치원 전화상담과 관련된 선행연구는 거의 이루어지지 않았으므로 유치원을 중심으로 이루어진 개인면담 및 전화상담의 경험, 유아상담과 관련된 유치원 교사와 학부모의 인식에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 유치원에 이루어지고 있는 개인면담 및 전화상담에 대한 운영과 관련된 선행연구를 살펴보면, 김신재(1987)는 부모면담을 일년에 2~3회 실시하는 유치원이 가장 많았으며, 고재현(2007)은 유치원에서 적절한 상담자의 역할은 담임교사가 상담자 역할을 맡는 것이 가장 바람직하다고 인식하고 있었다. 주화순(2009)은 유치원상담활동에 대한 학부모의 실제 상담형태를 살펴보면 유치원 교사와 1:1 상담을 하고 있었고, 다음으로 전화상담을 주로 하고 있다고 하였다.

둘째, 유치원교사의 부모 전화상담 경험에 대한 연구결과를 살펴보면, 박은영(2010)은 유아교사의 부모 전화상담 경험은 다음과 같은 여섯 개의 구성요소 정보 주고받기, 불합리한 상황 직면하기, 자신 발견하기, 인식 차이 인정하기, 관계 형성하기, 지지체계 요구하기가 도출되었다. 이러한 구성요소들은 서로 역동적인 관계를 가지고 있으며, 유아교사가 개인에 따라 시간적인 맥락은 서로 다르게 작용하거나 비슷한 시기와 특성을 가지고 있는 것으로 드러났다는 연구결과를 보였다.

셋째, 유아상담에 대한 유치원 교사의 인식을 살펴보면, 황현주(2003)는 교사 대부분이 개인면담의 필요하다고 인식하고 있었으며, 필요한 이유로는 유치원과 가정간의 일관성 있는 교육을 위해서이며, 개인면담의 문제점으로는 면담준비와 관련된 업무량의 증가, 교사의 전문적 능력부족, 교사교육 부족을 느끼고 있는 실정이다. 또한 강선화(2007)는 유아교육기관에서의 부모면담에

관한 교사의 인식을 살펴보면 교사들은 부모면담이 유아에 대한 정보를 학부모에 제공하기 위해서 부모면담이 필요하다고 하였고, 부모면담에 대한 교사 교육의 활성화와 부모면담 시 시간적인 여유가 있어야 한다고 제시하였다. 이향옥(2011)은 부모개별상담이 필요한 이유에 대해서는 가정간의 일관성 있는 교육을 위해 필요하다고 하였고, 그에 대한 개인면담이 유치원과 가정간의 일관성 있는 교육을 위해 필요하다는 황현주(2003)의 연구와 동일한 연구 결과를 보였다.

넷째, 유치원 개인면담 및 부모상담에 대한 학부모의 인식을 살펴보면, 황현주(2003)는 개인면담에 대한 부모들의 만족여부를 알아본 결과 가장 만족이 큰 이유는 자녀에 대해 궁금했던 점을 잘 알려주어서, 교사가 자녀를 잘 파악하고 있어서, 유아의 발달에 대해 이해하는데 도움이 되어서라는 순으로 나타났다. 조미영(2008)은 교사와 부모간에 이루어지는 의사소통 방법의 현황에서 부모와 전화를 이용한 의사소통은 일주일에 한번 씩 실시하고 있다고 하였고, 류수진(2011)은 부모상담에 대한 인식에서 학부모들은 아동상담시 부모상담은 꼭 필요하다고, 부모상담시 다루어진 상담내용과 현재 실시하고 있는 부모상담 시간에 만족하고 있다고 하였다. 이향옥(2011)은 부득이하게 상담에 참여하기 어려운 부모를 위해 상담시간을 융통성 있게 배려하거나 전화상담, 사이버 상에서의 상담 혹은 전자메일을 통한 상담 등의 다양한 개별상담의 방법을 활용하여 부모참여를 높이고 효율적인 상담을 진행할 수 있도록 대안을 마련해야 한다고 제시하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

1) 교사

본 연구대상은 유치원에서 정기적인 전화상담을 실시하고 있는 서울 및 경기도에 소재한공·사립유치원 10곳에 근무하고 있는 공립교사 10명, 사립교사 110명 총 120명을 대상으로 실시하였다. 연구 자료로 사용된 설문지 응답자인 유치원 교사의 일반적인 배경을 분석한 결과는 표 1과 같다.

2) 학부모

본 연구대상인 학부모는 현재 연구자가 재직중인 경기도 E 사립유치원에 만 3세~5세 유아를 보내고 있으며, 정기적인 전화상담을 받아본 경험이 있는 E 사립유치원 학부모 130명과 유치원 인근지역 학부모 20명을 포함한 총 150명에게 설문지를 배부하였다. 연구 대상 학부모의 일반적인 배경을 분석한 결과는 표 2와 같다.

<표 1> 교사 일반적 배경

	구분	n	%
연령	23-25세	14	12.8
	26-30세	54	49.5
	31-35세	30	27.5
	36세 이상	11	10.1
경력	1-2년	17	15.6
	3-4년	33	30.3
	5-9년	45	41.3
	10년 이상	14	12.8
학력	3년제 졸	59	54.1
	4년제 졸	42	38.5
	대학원 재학중	3	2.8
	대학원졸	5	4.6
기관유형	사립유치원	99	90.8
	공립유치원	10	9.2
직위	원감	3	2.8
	주임교사	13	11.9
	교사	93	85.3
자격증	유치원 2급 정교사	71	65.1
	유치원 1급 정교사	37	33.9
	기타	1	.9
담당연령	만 3세	30	27.5
	만 4세	41	37.6
	만 5세	35	32.1
	혼합연령	3	2.8
	합계	109	100.0

<표 2> 학부모 일반적 배경

	구분	<i>n</i>	%
연령	20-30세	1	1.0
	31-35세	22	22.0
	36-40세	51	51.0
	40-45세	25	25.0
	45세 이상	1	1.0
학력	고등학교 졸	5	5.0
	전문대 졸	16	16.0
	4년제 졸	67	67.0
	대학원 졸업	11	11.0
	기타	1	1.0
자녀교육기관	사립유치원	95	95.0
	공립유치원	5	5.0
부모유형	아버지	2	2.0
	어머니	98	98.0
직업유무	있다	45	45.0
	없다	55	55.0
	합계	100	100

2. 연구도구

본 연구의 설문지는 유치원 전화상담에 대한 교사와 학부모의 인식을 조사하기 위해 황현주(2003), 강선화(2007)의 교사용 · 학부모 설문지를 본 연구의 목적에 맞게 재구성 및 수정·보완 하여 사용하였다.

본 연구에서 사용한 전화상담의 설문지는 교사용과 학부모용으로 구분하여 실시하였다. 본 설문지에 포함된 질문의 내용 구성은 표 3, 4와 같다.

<표 3> 교사용 설문지 구성

구성	내용	문항번호	문항수
일반적인 특징	연령, 경력, 학력, 기관유형, 직위, 자격증, 담당연령,	1,2,3,4,5,6,7	7문항
실시방법 및 필요성	전화상담의 준비, 자료, 실시, 진행 및 내용, 현황, 필요성	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 11(11-1,11-2), 12(12-,12-2)	12문항
효과 및 만족도	개선요구 및 만족도	13,14,15,16, 17(17-1,17-2)	5문항
문제점 및 개선점	문제점, 개선점	18,19(19-1,19-2),20	3문항
총 문항 수			27문항

<표 4> 학부모용 설문지 구성

설문구성	내용	문항번호	문항수
일반적인 특징	연령, 학력, 기관유형, 설문지 자격사항,	1,2,3,4,5,6	6문항
실시방법 및 필요성	직업유무, 자녀연령 전화상담의 준비, 실시, 안내, 자료, 현황, 진행 및 내용, 필요성	1,2,3,4,5,6(6-1), 7(7-1),8(8-1),9,10 11,12(12-,12-2),	12문항
효과 및 만족도	개선요구 및 만족도	13,14,15,16(16-1), 17,18,19, 20(20-1,20-2, 20-3,20-4)	8문항
문제점 및 개선점	문제점 및 개선점	21,22	2문항
총 문항 수			28문항

3. 연구절차

1) 예비조사

전화상담에 대한 설문지 문항 구성을 위하여 2012년 12월 3일부터 2012년 7일까지 본 연구자가 재직중인 유치원 담임교사 및 원장 총 6명(연구자 포함)에게 예비조사를 실시하였다. 여러 개 문항들 중 몇 가지는 중복문항으로 선택할 수 있게 변경하였고, 내용이 비슷한 문항은 수정·보완하여 최종적으로 유아교육 전문가 1인에게 검증을 받아 작성하였다.

2) 본 조사

(1) 교사용 설문지

교사용 설문지는 2013년 1월 10일부터 1월 31일까지 정기적인 전화상담을 실시하는 서울 및 경기지역 사립유치원 10곳을 전화로 미리 협조요청을 하였으며, 각 유치원으로 110부의 설문지를 우편으로 배송하여 총 110부를 수거하였고, 나머지 10부는 겨울방학 중 동료교사의 협조를 받아 공립유치원에 10부를 배부하여 회수하였다. 총 회수된 설문지는 120부였고, 이 중에서 답변이 불성실한 11부를 제외한 총 109부를 최종 연구자료로 사용하였다.

(2) 학부모 설문지

학부모용 설문지는 회수를 높이기 위하여 가정통신문에 작성해 달라는 협조문을 올리고, 2013년 1월 15일부터 1월 18일까지 설문지를 유아들 가방에 넣어 가정으로 배부하였다. 설문지 130부 중 총 110부를 회수하였고, 인근지역의 학부모 설문지는 20부 중 총 20부를 회수하여 이중 답변이 불성실한 30부를 제외한 총 100부를 최종 연구자료로 사용하였다.

4. 자료분석

수집된 자료의 통계처리 분석은 SPSS 18.0 프로그램 버전을 사용하여 다음과 같은 과정을 거쳐 분석 하였다

첫째, 전화상담에 대한 실시 현황 및 교사와 학부모의 인식을 알아보기 위하여 문항별로 빈도분석과 백분율로 실시하였다.

둘째, 전화상담에 대한 교사와 학부모의 문제점, 개선점의 인식을 알아보기 위하여 서술형식의 응답을 정리하여 표로 범주화 시켰다.

IV. 결과 및 해석

1. 정기적인 전화상담 실시현황

1) 전화상담 사전안내

전화상담 사전안내에 대해 교사들은 표 5와 같이 전화상담시 통화를 하는 대상은 응답자 모두가 어머니라고 응답하였고, 전화상담 안내는 60.6%가 안내하지 않는다고 나타났다. 전화상담 시 가장 많이 활용하는 장소는 교무실이 62.4%로 가장 높았고, 다음으로 각반 교실 24.8%, 상담실 5.5%로 나타났다.

<표 5> 전화상담 사전안내(교사)

	구분	n	%
전화상담 시 통화 대상	어머니	109	100.0
	아버지	0	-
전화상담 안내	쪽지편지 안내	12	11.0
	가정통신문	13	11.9
	약속된 시간에 따라서	18	16.5
	안내하지 않는다	66	60.6
전화상담 활용장소	교무실	68	62.4
	상담실	6	5.5
	각반 교실	27	24.8
	기타	8	7.3
합계		109	100.0

전화상담을 하기 위한 사전안내에 대해 학부모들은 표 6과 같이 전화상담시 가장 많이 통화하는 대상으로 담임선생님이 99%로 가장 높았고, 전화상담 안내여부는 가정통신문을 통한 안내가 30%로 가장 많았으며 다음으로 약속된 시간 28%, 안내를 원치 않음 18%, 자유로운 시간 14%, 쪽지편지 8%, 홈페이지 2% 순으로 나타났다.

<표 6> 전화상담 사전안내(학부모)

구분		n	%
전화상담 시 통화 대상	원장님	1	1.0
	담임 선생님	99	99.0
전화상담 실시안내	홈페이지	2	2.0
	쪽지편지	8	8.0
	가정통신문	30	30.0
	약속된 시간	28	28.0
	자유로운 시간	14	14.0
	원하지 않음	18	18.0
	합계	100	100.0

또한, 전화상담 안내의 필요여부에 대해 살펴보면 표 7과 같이 학부모들은 전화상담 안내가 필요하다라는 의견이 72%, 필요하지 않다라는 의견이 28%로 나타났다.

<표 7> 전화상담 안내(학부모)

구분		n	%
전화상담 안내의 필요성	필요하다	72	72.0
	필요하지 않다	28	28.0
합계		100	100.0

2) 전화상담 실시시간

전화상담 실시안내에 대해 교사들은 표 8과 같이 전화상담을 실시하기 가장 좋은 시간으로 유치원 하원지도 후라는 의견이 88.1%로 가장 높게 나타났다.

<표 8> 전화상담 실시시간(교사)

구분		n	%
전화상담 실시시간	학부모님 퇴근 후	5	4.6
	유치원 하원지도가 끝난 후	96	88.1
	학부모님이 원하시는 시간에	8	7.3
합계		109	100.0

전화상담 실시시간에 대해 살펴보면 표 9와 같이 학부모들이 원하는 전화상담시간은 오후가 59%로 가장 높게 나타났으며, 전화상담시간을 정하는 방법으로 학부모와 교사가 상의하여 정하자는 의견이 67%로 가장 높게 나타났다.

<표 9> 전화상담 실시시간(학부모)

구분		n	%
전화상담 실시시간	오전	3	3.0
	오후	59	59.0
	학부모가 원하는 시간	20	20.0
	교사가 원하는 시간	18	18.0
상담시간을 정하는 방법	교사가 정함	8	8.0
	학부모가 정함	1	1.0
	학부모-교사가 상의하여 정함	67	67.0
	자유로운 시간	24	24.0
합계		100	100.0

3) 전화상담 횟수

전화상담의 실시여부와 횟수에 대한 교사들의 의견을 살펴보면 표 10과 같이 현재 교사의 94.5%가 정기적인 전화상담을 실시하고 있다고 나타났으며, 유아 1인당 전화상담 횟수는 1주일에 1회 37.6%로 가장 높았고, 1달에 1~2회 28.4%, 2주일에 1~2회 25.7%, 3주일에 2~3회, 8.3% 순으로 나타났다.

<표 10> 전화상담 실시빈도(교사)

구분		n	%
정기적인 전화상담 실시현황	예	103	94.5
	아니오	6	5.5
유아 1인당 전화상담을 실시하는 횟수	1주일에 1회	41	37.6
	2주일에 1-2회	28	25.7
	3주일에 2-3회	9	8.3
	1달에 1-2회	31	28.4
합계		109	100.0

반면, 전화상담을 받아본 경험여부, 횟수에 대한 학부모의 의견을 살펴보면 표 11과 같이 학부모 84%가 전화상담을 받아본 경험이 있다고 하였으며, 이들 중 실제 전화상담을 받아본 횟수에 대해서는 표 12와 같이 1달에 1~2회가 57.1%로 가장 높게 나타났다.

<표 11> 전화상담 경험여부(학부모)

구분		n	%
전화상담을 받아본 경험	예	84	84.0
	아니오	16	16.0
합계		100	100.0

<표 12> 전화상담 실시빈도(학부모)

구분		n	%
전화상담을 받아본 회수	1주일에 1회	16	19.0
	2주일에 1~2회	18	21.4
	3주에 2~3회	2	2.4
	1달에 1~2회	48	57.1
합계		84	100.0

4) 전화상담 자료

전화상담을 실시하면서 유치원 교사들이 가장 많이 참고하는 자료는 표 13과 같이 유아관찰일지가 30.3%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 교사 개인수첩 26.0%, 언어 전달장 및 쪽지편지 22.9%, 유아포트폴리오 19.5%순으로 나타났다.

<표 13> 전화상담 자료

구분		n	%
전화상담 참고자료 (n=109)	유아관찰일지	98	30.3
	유아포트폴리오	63	19.5
	언어 전달장 및 쪽지편지	74	22.9
	교사 개인수첩	84	26.0
	사진 및 동영상 자료	2	0.6
	없다	2	0.6
합계		323	100.0

* 복수 응답 처리함

2. 정기적인 전화상담에 대한 교사의 인식

1) 전화상담의 필요성

전화상담이 필요성에 대한 교사의 인식을 살펴보면 표 14와 같이 전화상담이 필요하다는 응답이 96.3%로 가장 높게 나타났다.

<표 14> 전화상담의 필요성

구분		n	%
전화상담의 필요여부	예	105	96.3
	아니오	4	3.7
합계		109	100.0

표 15와 같이 유치원에서 전화상담이 필요한 이유를 살펴보면 교사는 연계성 있는 교육을 위해서가 31%로 가장 높게 나타났다.

<표 15> 전화상담이 필요한 이유

구분		n	%
전화상담이 필요한 이유 (n=105)	학기별 개인면담이 부족해서	20	9.5
	학부모의 요청으로 인해	13	6.2
	또래관계를 이해시키기 위해	5	2.4
	유아의 문제행동에 대한 해결방법을 찾기 위해	33	15.7
	지속적인 유아발달을 전달하기 위해	42	20.0
	유아에 대한 정보 제공 및 수집을 하기 위해	32	15.2
가정-유치원과의 연계성 있는 교육을 위해		65	31.0
합계		210	100.0

* 복수 응답 처리함

반면, 유치원에서 전화상담이 필요하지 않다고 생각하는 4명의 교사들은 표 16과 같이 학기별 개인면담으로 충분해서 라는 의견이 50%, 수업준비로 인해 시간이 부족해서 라는 의견이 50%로 비슷한 생각을 하고 있음을 알 수 있다.

<표 16> 전화상담이 필요하지 않은 이유

구분		n	%
전화상담이 불필요한이유 (n=4)	학기별 개인면담으로도 충분해서	4	50.0
	수업준비로 인해 시간이 부족해서	4	50.0
	매일 교사를 만나서	0	-
	유아에게 문제행동이 없다고 생각해서	0	-
합계		8	100.0

* 복수 응답 처리함

2) 전화상담 진행과 내용

전화상담의 진행과 내용에 대해 살펴보면 표 17과 같이 전화상담을 할 때 교사들이 학부모에게 전달하는 내용으로는 친구들과의 또래관계가 27.6%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 학습태도 및 활동참여정도 18.7%, 식습관 17.2%, 문제행동 유무 12.6%의 순으로 나타났다.

전화상담 시 학부모들이 주로 궁금해 하는 질문은 친구들과의 또래관계가 30.6%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 학습태도 및 활동참여정도 27.2%, 문제행동의 유무 13.8%의 순으로 나타났다.

전화상담을 하면서 교사가 보람을 느낄 때는 학부모가 교사를 신뢰하고 있다는 느낌을 받았을 때가 24.2%, 유아에 대한 정보를 알고 개선방향을 찾았을 때가 22.3%, 교사-부모 간 친밀감이 향상될 때가 16.8%의 순으로 나타났다.

<표 17> 전화상담 진행과 내용

구분		n	%
학부모에게 전달하는 내용 (n=109)	식습관	56	17.2
	기본생활습관	12	3.7
	학습태도 및 활동참여정도	61	18.7
	의사소통 및 표현력	24	7.4
	문제행동의 유무	41	12.6
	친구들과의 또래관계	90	27.6
	유치원에서의 하루일과	25	7.7
	흥미있는 놀이방법 및 형태	17	5.2

	식습관	10	3.1
	기본생활습관	17	5.2
학부모님이 가장 궁금해 하는 질문 (n=109)	학습태도 및 활동참여정도	89	27.2
	의사소통 및 표현력	27	8.3
	문제행동의 유무	45	13.8
	친구들과의 또래관계	100	30.6
	유치원에서의 하루일과	25	7.6
	흥미있는 놀이방법 및 형태	14	4.3
	유치원 프로그램에 대한 관심이 높을 때	15	4.6
	수업에 대한 관심과 칭찬을 말할 때	20	6.1
	유아의 정보를 알고 개선방향을 찾았을 때	73	22.3
교사가 느끼는 보람 (n=109)	교사-부모간의 친밀감이 향상될 때	55	16.8
	교사를 신뢰하고 있다는 믿음을 줄 때	79	24.2
	유아가 선생님을 좋아한다고 말해줄 때	22	6.7
	학부모님이 유아의 문제행동을 이해하고 받아들일 때	33	10.1
	유치원 적응을 잘할 수 있도록 지도해 주셔서 감사하다고 말해줄 때	30	9.2

* 복수 응답 처리함

3) 전화상담 실시에 대한 개선요구

유치원 교사들이 전화상담을 실시하면서 개선되어야 할 요구내용으로는 표 18과 같이 적절한 전화상담 횟수로는 2주일에 1~2회 35.8%가 가장 높게 나타났으며, 적당한 상담시간으로는 5~10분이 44%라고 나타났다.

전화상담을 하고나서 교사의 84.4%는 전화상담일지를 작성하는 것으로 나

타났다. 다음으로 가정과의 연계성 및 유아발달의 도움 여부에 대해서는 응답자 100% 모두가 도움이 된다 라고 응답해 주었다.

<표 18> 전화상담실시에 대한 개선요구

구분		n	%
적절한 전화상담 횟수	1주일에 1회	19	17.4
	2주일에 1-2회	39	35.8
	3주일에 2-3회	6	5.5
	1달에 1회	38	34.9
	문제가 생겼을 때에만	7	6.4
적당한 전화상담 시간	5분	22	20.2
	5-10분	48	44.0
	10-15분	33	30.3
	15-20분	5	4.6
	기타	1	.9
전화상담 후 자료작성 여부	전화상담 체크리스트	9	8.3
	전화상담 일지	92	84.4
	남기지 않는다	4	3.7
	기타	4	3.7
가정과의 연계성 및 유아발달 도움 여부	도움이 된다	109	100.0
	도움이 되지 않는다	0	-
합계		109	100.0

4) 전화상담 만족도

전화상담 만족여부를 살펴보면 표 19와 같이 교사들은 전화상담에 대해 ‘만족한다.’라는 의견이 86.2%, ‘만족하지 않는다.’라는 의견이 13.8%로 나타났다.

<표 19> 전화상담의 만족도

구분		n	%
전화상담 만족 여부	예	94	86.2
	아니오	15	13.8
합계		109	100.0

교사들이 전화상담시 만족하고 있는 이유를 살펴보면 표 20과 같이 유아에 대한 정보교환이 이루어진다는 의견이 64.9%로 가장 높았고, 다음으로 교사-학부모간의 친밀감 형성이 된다는 의견이 17%, 학기별 면담 외에 도움이 된다는 의견이 10.6%, 유아의 문제행동을 이해하고 받아들인다는 의견이 7.4%의 순으로 나타났다.

<표 20> 전화상담시 만족하는 이유

구분		n	%
만족하는 이유	학기별 개인면담 외에 도움이 된다	10	10.6
	유아의 문제행동을 이해하고 받아들인다	7	7.4
	교사-학부모간 친밀감이 형성된다	16	17.0
	유아에 대한 정보교환이 이루어진다	61	64.9
합계		94	100.0

반면, 교사들이 전화상담시 불만족하다고 느낀 이유로는 유치원 과중한 업무로 인해 전화할 시간이 부족하다는 의견과 개별 전화상담을 하기에는 원아수가 교사에 비해 많고, 전화기 부족 등에 대한 의견들이 있었다.

5) 전화상담 문제점

교사들이 느끼고 있는 전화상담의 문제점을 살펴보면 표 21과 같이 전화상담의 가장 큰 문제점은 부모의 지나친 요구사항이 17.7%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 과중한 업무로 인한 상담시간 부족 17.4%, 유아에 대한 진실된 평가전달의 어려움 14.1%, 자녀의 문제행동에 대한 이해 어려움 11.3%, 행사 준비로 인한 상담의 어려움 10.7%등에 대한 순으로 나타났다.

<표 21> 전화상담의 문제점

	구분	n	%
전화상담 후 교사가 느끼는 문제점 (n=109)	자녀의 문제행동에 대한 이해 어려움	37	11.3
	수업준비로 인한 상담의 어려움	29	8.9
	행사 준비로 인한 상담의 어려움	35	10.7
	학부모님이 전화 받는 유무로 인한 어려움	19	5.8
	유아에 대한 진실된 평가전달의 어려움	46	14.1
	부모의 지나친 요구사항	58	17.7
	과중한 업무로 인한 상담시간 부족	57	17.4
	전화상담을 할 수 있는 환경의 부족	28	8.6
	전화상담 자료의 부족	4	1.2
	교사의 상담지식 부족	14	4.3
	합계	327	100.0

* 복수 응답 처리함

6) 전화상담 개선점

전화상담의 개선점에 대한 교사들의 인식을 환경, 상담자료, 태도로 구분하여 살펴보면 표 22와 같다. 환경적인 부분에 대한 개선점으로 교사들은 유아를 관찰할 수 있는 반에 적절한 인원배정이 필요하다고 요구하였고, 대부분의 교사들은 각반의 전화기 설치와 상담을 할 수 있는 조용한 공간이 필요하다는 의견을 요구하고 있었다. 다음으로 교사들은 상담을 하면서 자신이 상담을 하기 위한 기법들이 부족하다고 느낌으로써 교사교육이나 상담자료 개발과 동시에 실제적인 상담기법에 대한 워크샵도 실시해야 한다는 의견이 나타났다. 반면 교사는 상담을 받는 학부모의 태도의 개선도 필요하다는 의견과 유치원 업무가 많이 전화상담을 실시하는 부분에서 오는 심리적인 부담감을 느끼고 있음을 살펴볼 수 있었다.

<표 22> 전화상담의 개선점

구분	개선점
환경	<ul style="list-style-type: none"> · 유아를 관찰 및 체크할 수 있도록 적절한 인원배정이 필요 · 상담할 수 있는 조용한 공간 마련 · 각 반에 전화기 지원의 요구
상담 자료	<ul style="list-style-type: none"> · 상담기법의 부족을 느끼므로 체계적인 부모교육 요구 · 교사교육 및 상담자료 개발 · 실제적인 상담기법에 대한 워크샵 실시 · 유아에 대한 통일된 평가자료 보급
태도	<ul style="list-style-type: none"> · 상담을 받는 학부모의 태도도 개선되어야 함 · 업무로 인한 상담할 수 있는 시간 제약 및 학부모와 유아에 대한 공감대 형성 부족

3. 정기적인 전화상담에 대한 학부모의 인식

1) 전화상담 필요성

전화상담이 필요한지에 대한 학부모의 인식을 살펴보면 표 23과 같이 전화상담이 필요하다는 응답이 95%로 가장 높게 나타났다.

<표 23> 전화상담의 필요성

구분		n	%
전화상담의 필요여부	예	95	95.0
	아니오	5	5.0
합계		100	100.0

표 24와 같이 유치원 전화상담이 필요한 이유를 살펴보면 학부모들은 가정-유치원 간의 일관성 및 연계성이 있는 교육(양육)을 위해서라는 의견이 32.6%로 가장 높게 나타났다.

<표 24> 전화상담이 필요한 이유

구분		n	%
전화 상담이 필요한 이유 (n=95)	또래관계를 이해시키기 위해	21	11.1
	학부모의 요청으로 인해	12	6.3
	유아의 문제행동에 대한 해결방법을 찾기 위해	30	15.8
	지속적인 유아발달을 전달받기 위해	23	12.1
	유아의 정보교환 및 수집을 위해	32	16.8
	가정-유치원과의 일관성 및 연계성 있는 교육(양육)을 위해	62	32.6
	바쁜 맞벌이 학부모를 위해	10	5.3
	합계	190	100

* 복수 응답 처리함

반면, 유치원에서 전화상담이 필요하지 않은 이유로는 표 25와 같이 매일 교사를 만나기 때문이라는 의견이 40%로 가장 높았고, 다음으로 학기별 개인면담으로 충분해서 30%, 바쁜 직장생활로 인해 10%로 나타났다.

<표 25> 전화상담이 필요하지 않은 이유

구분		n	%
전화상담이 불필요한이유 (n=5)	학기별 개인면담으로 충분해서	3	30.0
	유아에게 문제행동이 없다고 생각해서	2	20.0
	바쁜 직장생활로 인해서	1	10.0
	매일 교사를 만나서	4	40.0
합계		10	100.0

* 복수 응답 처리함

2) 전화상담 진행과 내용

전화상담의 진행과 내용에 대해 살펴보면 표 26과 같이 전화상담을 진행하면서 자녀양육 및 교육에 도움이 된다고 생각하는 의견으로는 친구들과의 또래관계가 27.8%로 가장 높게 나타났다.

<표 26> 전화상담의 진행

구분		n	%
자녀양육 및 교육에 도움이 된다고 생각하는 것 (n=84)	기본생활습관	35	13.9
	식습관	15	6.0
	학습태도 및 활동참여정도	50	19.8
	의사소통 및 표현력	27	10.7
	문제행동 유무	35	13.9
	친구들과의 또래관계	70	27.8
	유치원에서의 하루일과	11	4.4
	성에 관한 호기심	1	0.4
	흥미있는 놀이방법 및 형태	8	3.2
	합계	252	100.0

* 복수 응답 처리함

전화상담의 내용 중에서 학부모가 교사와 전화상담을 하면서 듣고 싶은 내용으로는 표 27과 같이 친구들과의 또래관계가 27.8%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 학습태도 및 활동참여정도 23.0%, 의사소통 및 표현력 14.7%, 문제행동 유무 13.1%순으로 나타났다.

<표 27> 전화상담의 내용

구분		n	%
기본생활습관		20	7.9
식습관		13	5.2
교사로부터 듣고 싶은 자녀의 유치원 생활모습 (n=84)	학습태도 및 활동참여정도	58	23.0
	의사소통 및 표현력	37	14.7
	문제행동 유무	33	13.1
	친구들과의 또래관계	70	27.8
	유치원에서의 하루일과	11	4.4
	흥미있는 놀이방법 및 형태	10	4.0
	합계	252	100.0

* 복수 응답 처리함

3) 전화상담 실시에 대한 개선요구

학부모들이 전화상담을 실시하면서 개선되어야 할 요구내용으로는 표 28과 같이 적절한 전화상담 횟수로는 1달에 1~2회라는 의견이 45.2%로 가장 높았고, 다음으로 2주일에 1~2회가 23.8%, 1주일에 1회 가 16.7%, 3주일에 2~3회가 8.3%, 문제가 생겼을 때 6%순으로 나타났다. 학부모들에게 유아 1인당 적당한 전화상담의 소요시간을 묻는 문항에서는 전체의 44%가 5~10분이 라고 응답하였으며, 다음으로 5분이 29.8%, 10~15분 17.9%, 15~20분이 8.3% 순으로 나타났다.

<표 28> 전화상담에 대한 개선요구

구분		n	%
적절한 전화상담 횟수	1주일에 1회	14	16.7
	2주일에 1-2회	20	23.8
	3주일에 2-3회	7	8.3
	1달에 1-2회	38	45.2
	문제가 생겼을 때만	5	6.0
적당한 전화상담의 소요시간	5분	25	29.8
	5-10분	37	44.0
	10-15분	15	17.9
	15-20분	7	8.3
합계		84	100.0

표 29와 같이 전화상담이 가정과 연계가 된다고 생각하는 이유를 살펴보면 학부모는 유아의 행동변화 요인을 알게 되어서라는 의견이 28%로 가장 높았고, 다음으로 가정에서의 부모의 역할수행에 도움이 되어서라는 의견이 23.8%, 칭찬할 요소가 생겨서라는 의견이 16.7%로 나타났다.

<표 29> 전화상담의 효과

구분		n	%
전화상담이 가정과의 연계가 된다고 생각하는 이유 (n=84)	유아의 행동변화 요인을 알게 되어서	47	28.0
	칭찬할 요소가 생겨서	28	16.7
	유아성격에 알맞은 교육방법을 찾을 수 있어서	18	10.7
	교사가 유아의 성향을 알게 되어서	21	12.5
	가정에서 부모의 역할수행에 도움이 되어서	40	23.8
	또래관계 적응 및 발달에 도움이 되어서	14	8.3
합계		168	100.0

* 복수 응답 처리함

4) 전화상담 만족도

전화상담 만족여부를 살펴보면 표 30과 같이 학부모들은 전화상담에 대해 ‘만족한다.’라는 의견이 88.1%, ‘만족하지 않는다.’라는 의견이 11.9%로 나타났다.

<표 30> 전화상담 만족도

구분		n	%
전화상담 만족여부	예	74	88.1
	아니오	10	11.9
합계		84	100.0

학부모들이 전화상담에 대해 만족하는 내용을 살펴보면 표 31과 같이 친구들과의 또래관계가 25.2%로 가장 높았고, 다음으로 유아의 발달정도 및 학습능력 18%, 학습태도 및 활동참여정도 17.1%, 유아의 문제행동 발견 및 개선점 방향 지도 12.6%, 기본생활습관 11.7%, 교사-부모 의사소통 관계 증진 8.8% 등으로 나타났다. 전화상담을 만족하는 이유를 살펴보면 교사가 유아에게 지속적인 관심과 사랑으로 보살피주고 있어서라는 의견이 23.4%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 유아의 학습 발달 및 태도를 알게 해줘서라는 의견이 16.2%, 유아에 대한 긍정적인 부분을 알게 해줘서라는 의견이 11.3% 등으로 나타났다.

이는 학부모들이 가장 궁금해 하는 질문과 만족하고 있는 상담내용이 친구들과의 또래관계라는 것으로 서로 일치하고 있으며, 교사와의 정기적인 전화상담이 만족스러움을 알 수 있다.

<표 31> 전화상담 만족 내용 및 이유

		구분	n	%
만족스러운 전화상담 내용 (n=74)		식습관	7	3.2
		기본생활습관	26	11.7
		학습태도 및 활동참여정도	38	17.1
		주의집중시간	6	2.7
		친구들과의 또래관계	56	25.2
		유아의 발달정도 및 학습능력	40	18.0
		유아의 문제행동 발견 및 개선점 방향 지도	28	12.6
		교사-부모 의사소통 관계 증진	19	8.6
		유치원 행정문제	2	0.9
만족스러운 전화상담 이유 (n=74)		교사가 유아를 지속적인 관심과 사랑으로 보살펴주고 있어서	52	23.4
		교사의 반응과 상담기법이 따뜻하고 안정적이어서	10	4.5
		유아의 교육방법에 대한 정보를 제공해 줘서	11	5.0
		유아의 학습발달 및 태도를 알게 해줘서	36	16.2
		유아의 또래관계에 도움을 줘서	18	8.1
		유아에 대한 긍정적인 부분을 알게 해줘서	25	11.3
		유아에 대한 부정적인 부분을 알게 해줘서	11	5.0
		유치원과 교사를 믿고 보낼 수 있는 신뢰와 믿음이 생겨서	23	10.4
		정해진 시간 외에 유아의 문제행동을 상담할 수 있어서	7	3.2
	가정과 유치원의 일관성 및 연계성 있는 교육을 할 수 있어서	29	13.1	

* 복수 응답 처리함

표 32와 같이 전화상담에 대해 불만족하다고 느낀 내용으로는 유치원 행정 문제가 20%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 교사-학부모 의사소통관계가 16.7%로 불만족하다고 나타났다. 반면 불만족하다고 느낀 이유로는 유아의 학습발달 및 태도를 알려주지 않아서가 23.3%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 유아를 관심과 사랑으로 보살피지 않아서 및 유아에 대한 긍정적인 부분

을 알려주지 않아서 라는 의견이 13.3%, 유아에 대한 부정적인 부분을 알려주지 않아서 라는 의견이 10%의 순으로 나타났다.

<표 32> 전화상담 불만족 내용 및 이유

		구분	n	%
불만족한 전화상담 내용 (n=10)		식습관	1	3.3
		기본생활습관	2	6.7
		학습태도 및 활동참여정도	3	10.0
		주의집중시간	4	13.3
		친구들과의 또래관계	4	13.3
		유아의 발달정도 및 학습능력	2	6.7
		유아의 문제행동 발견 및 개선점 방향 지도	3	10.0
		교사-부모 의사소통 관계 증진	5	16.7
		유치원 행정문제	6	20.0
		교사가 유아를 지속적인 관심과 사랑으로 보살피지 않아서	4	13.3
불만족한 전화상담 이유 (n=10)		교사의 반응과 상담기법이 차갑고 불안정적이어서	2	6.7
		유아의 교육방법에 대한 정보를 제공해 주지 않아서	4	13.3
		유아의 학습발달 및 태도를 알려주지 않아서	7	23.3
		유아의 또래관계에 도움주지 않아서	2	6.7
		유아에 대한 긍정적인 부분을 알려주지 않아서	4	13.3
		유아에 대한 부정적인 부분을 알려주지 않아서	3	10.0
		유치원과 교사를 믿고 보낼 수 있는 신뢰와 믿음이 생기지 않아서	1	3.3
		정해진 시간 외에 유아의 문제행동을 상담할 수 없어서	1	3.3
		가정과 유치원의 일관성 및 연계성 있는 교육을 할 수 없어서	2	6.7

* 복수 응답 처리함

5) 전화상담의 문제점

학부모들이 느끼고 있는 전화상담의 문제점을 살펴보면 표 33과 같이 학부모는 담임교사에게 급한일로 연락을 하고 싶지만 유치원에서 개인 연락처를 알려주지 않아 불편하다는 의견이 있었다. 다음으로 전화상담 내용에 대한 문제점은 교사의 상담 기법과 의사소통기술이 부족하다는 의견이 나타났다. 이는 전화상담이 얼굴을 보지 않고 전화기를 통해 이루어지는 시공간적인 효율성을 고려한 상담이므로 교사의 목소리와 감정만으로 상담내용을 이해하고 평가하기 때문에 생기는 문제점이라고 생각한다. 또한, 전화상담시 교사의 표정을 알 수 없기 때문에 상담을 하는 목적과 의도를 파악하기 어렵다 라는 의견과 유치원 업무가 바쁘다 보니 너무 다급하고 빠른 목소리로 통화하는 것이 부담스럽고, 주위의 동료교사들의 소음으로 인해 전화상담에 집중할 수 없다는 의견도 살펴볼 수 있었다.

<표 33> 전화상담의 문제점

구분	문제점
운영	<ul style="list-style-type: none"> · 정해진 시간이 아닐 때 통화하는 것에 대한 어려움 · 교사의 개인 연락처를 알려주지 않음
상담 내용	<ul style="list-style-type: none"> · 교사의 상담기법의부족을 느낌 · 유아가 잘못된 일 또는 긍정적 태도만을 상담함 · 유아 행동에 대한 개선방법을 제시 하지 않음 · 유아에 대한 공감대 형성 부족(비슷한 내용의 상담내용)
태도	<ul style="list-style-type: none"> · 교사가 형식적, 사무적인 태도로 상담함 · 다급한 목소리에 대한 심리적인 불편함을 느낌 · 보이지 않는 감정전달의 어려움

6) 전화상담의 개선점

학부모들이 느끼고 있는 전화상담의 개선점을 살펴보면 표 34와 같이 학부모는 전화상담시 유아의 긍정적/부정적인 생활모습을 적절히 배분하여 상담 해주길 요구하고 있었다. 이는 곧 유아의 생활태도를 개선할 수 있는 해결책도 함께 제시해주길 바란다는 의견도 나타났다. 특히, 유치원에 화상전화기를 설치하여 교사의 얼굴과 표정을 보면서 통화하고 싶다는 의견도 있었다. 이와 같이 유치원 교사와 학부모가 개선해야 할 사항에 대해 서로 비슷한 의견보다는 각자의 입장에서 주장하는 다른 의견이 있음을 살펴볼 수 있었다.

<표 34> 전화상담의 개선점

구분	개선점
운영	<ul style="list-style-type: none"> · 정해진 시간에 상담이 이루어지길 바람 · 상담하고자 하는 내용(자료)을 미리 받길 원함
상담 내용	<ul style="list-style-type: none"> · 유아의 긍정적/부정적인 모습을 상담하면서 부모-교사와의 공감대 형성을 강화해야 함 · 객관적인 관찰을 통한 교육방법, 학습태도 등의 개선방법을 제시해달라는 요구
태도	<ul style="list-style-type: none"> · 비슷한 상담내용이 아닌 심도 있는 상담내용 요구 · 목소리, 말을 전달하는 속도를 천천히 요구
기타	<ul style="list-style-type: none"> · 화상통화를 통한 전화상담 실시(표정을 알 수 있으므로) · 주위의 소음으로 인해 조용한 환경(공간)이 필요함

V. 논의 및 결론

1. 논의

본 연구는 유치원에서 정기적으로 이루어지고 있는 전화상담 실시현황 및 전화상담에 대한 교사와 학부모의 인식은 어떠한지 살펴보고자 하였다. 시간적인 효율성을 고려한 상담방법으로서 유치원에서 활용되고 있는 전화상담 실시현황 파악과 교사 및 학부모의 인식을 살펴봄으로써 향후 유치원과 가정과의 연계를 위한 상담방법을 모색하는데 도움을 줄 수 있는 기초자료를 제공하는데 그 목적을 두고 본 연구의 결과를 연구문제에 따라 논의하면 다음과 같다.

1) 정기적인 유치원 전화상담 실시현황

유치원에서 실시되고 있는 정기적인 전화상담은 주로 담임교사와 어머니를 대상으로 실시되고 있었으며, 이를 통한 전화상담 사전안내 실시빈도, 횟수, 자료를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

본 연구 결과 정기적인 전화상담시 학부모들은 담임교사와 통화가 많이 이루어지고 있는 것으로 나타났고, 교사 응답자 전체는 어머니와 상담을 하고 있다고 응답하였다. 이는 교사와 어머니가 서로 상호교류를 하고 있다는 것으로 해석할 수 있으며, 고재현(2007)의 연구결과에서도 유치원에서 적절한 상담자의 역할을 묻는 질문으로 담임교사가 상담자로 가장 적절하다고 응답

하고 있는 것으로 보아 담임교사가 상담자의 역할을 맡는 것이 가장 바람직하다는 연구결과를 지지해 주고 있다. 또한 윤영숙(2001)의 연구에서처럼 가정에서의 연락수첩의 기록도 어머니가 담당하고 있는 것으로 보아 아버지의 참여는 극소수로 이루어지고 있었다.

이는 유아의 교육 및 양육에 대한 상당 부분을 어머니가 주도하여 참여하기 때문에 교사와 어머니와의 의사소통 빈도가 그만큼 높다고 볼 수 있으며, 자녀의 교육을 위해 교사-부모가 서로 협력하는 동반자적인 관계로 나아가고 있다.

정기적인 전화상담을 하기 위해 학부모들은 가정통신문을 통해 안내를 받기 원한다는 의견이 가장 많았다. 이는 장민선(2011)의 연구에서 가정통신문의 도움정도에 대한 학부모의 인식을 살펴볼 때 가정통신문이 많은 도움이 되고 있다는 연구결과와 함께 개인면담 및 부모면담의 안내방법으로 가정통신문이 가장 많이 원하고 활용하고 있음을 보여주고 있었으며, 이는 강선화(2007)와 황현주(2003)의 연구결과와 일치한다. 학부모의 응답결과를 바탕으로 전화상담을 실시하는 날짜와 시간이 적인 글을 가정통신문에 통해 알린다면 유치원과 학부모간의 의사소통도 원활하게 진행될 수 있을 것이다.

다음으로 유치원에서 이루어지고 있는 정기적인 전화상담 실시빈도를 살펴본 결과 학부모들은 1달에 1~2회, 2주일에 1~2회, 1주일에 1회의 순으로 정기적인 전화상담을 받아본 경험이 있다고 응답하였고, 유치원 교사들은 유아 1인당 전화상담을 1주일에 1회, 1달에 1~2회의 순으로 정기적으로 실시하고 있는 것으로 나타났다. 이렇듯 어머니와 교사간에 이루어지는 의사소통으로 전화를 이용한 대화유형이 어머니들이 가장 많이 이용하는 방법이라고 나타난 이귀옥, 이주경(1996)연구 결과와도 맥을 같이하며, 주화순(2009)의 연구에서처럼 실제 상담형태 중에서 유치원 교사들은 1:1 상담 이외에 전화상담을 주로 하고 있는 연구결과를 지지해 주고 있다.

현재 유아교육기관에서는 1년에 2번씩 학기별 부모면담이 진행되고 있지만, 점점 늘어나고 있는 정기적인 전화상담 실시빈도를 통해 교사와 학부모의 의사소통이 정기적으로 빈번하게 이루어지고 있다는 것을 본 연구결과를 통해 알 수 있었다.

한편 맞벌이 부부가 늘어나고, 직장생활로 인해 시간이 없어 부모상담에 불참석 했다는 김영옥·홍지명·김세루·김권일(2008)의 연구결과처럼 유치원 방문이 어렵고 힘든 학부모들에게 전화상담을 진행하면서 유아에 대한 궁금증, 생활 모습, 상의할 내용 등에 대한 여러 가지 문제점을 효과적으로 해결할 수 있으므로 학기별 부모면담 외에 체계적, 정기적인 전화상담에 대한 필요성이 요구된다.

정기적인 전화상담의 실시현황을 통해서 현재 유치원에서 이루어지고 있는 정기적인 학기별 개인면담 외에 유치원의 실정에 따라서 체계적인 전화상담을 운영한다면 유아에 대한 정보 제공 및 교환이 활발하게 이루어짐과 동시에 유아의 행동발달이나 문제행동 개선에 대한 교육적 효과도 높일 수 있으므로 전화상담이 지속적으로 이루어질 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다.

2) 정기적인 전화상담에 대한 교사의 인식

정기적인 전화상담에 대한 교사의 인식을 전화상담 진행 및 내용, 필요성, 개선요구, 만족도, 문제점, 개선점으로 나누어 살펴본 결과를 논의하면 다음과 같다.

첫째, 교사들은 전화상담을 할 때 학부모에게 가장 많이 전달하는 내용으로 친구들과의 또래관계가 가장 높게 나타났으며, 학부모들이 주로 궁금해하는 질문도 친구들과의 또래관계인 것으로 보아 교사와 학부모 모두 전화상담 진행과 내용에 대해 서로 동일한 의견을 갖고 있는 것으로 나타났다. 정

효진(2013)의 연구결과에서도 어린이집 연령별 학부모 상담시 만 4, 5세 모두 또래와 사귀기 및 관계에 대한 상담내용이 가장 높게 나타나고 있다는 연구 결과와도 맥을 같이 한다.

둘째, 전화상담을 통해 대부분의 유치원 교사들은 정기적인 전화상담이 필요하다고 생각하고 있었다. 이는 유아교육기관에서 부모면담에 대한 교사인식을 묻는 결과 부모면담은 꼭 필요하다는 강선화(2007)의 연구결과와도 맥을 같이 하고, 어린이집 교사의 경우 어린이집과 가정간의 일관성 있는 교육을 위해 부모상담이 필요하다는 김현미(2012)의 연구결과와도 일치한다.

또한, 정기적인 전화상담이 필요한 이유에 대해서는 가정-유치원과의 일관성 및 연계성 있는 교육(양육)을 위해서라는 의견으로 가장 많이 응답하였고, 다음으로 지속적인 유아발달을 전달하기 위해, 유아의 문제행동에 대한 해결 방법을 찾기 위해 등의 이유도 있었다. 반면 학기별 개인면담과 수업준비로 인해 시간이 부족해서 전화상담이 필요하지 않다는 견해를 가지고 있었다. 유치원 하원지도가 끝난 후, 교사들은 교실정리, 수업준비, 행사준비 등으로 유치원의 다양한 업무를 처리해야하기 때문에 자칫 전화상담이 형식적인 업무가 될 수 있다고 본다. 따라서 교사-학부모간 전화상담의 질을 높이고 만족시킬 수 있도록 교사에게 충분한 상담시간 줄 필요성이 있다고 사료된다.

셋째, 전화상담을 통한 개선요구사항을 알아본 결과 적절한 전화상담 횟수는 주일에 1~2회, 적당한 전화상담의 소요시간은 5~10분이 가장 높게 나타났다. 이향옥(2011)연구에 의하면 부모개별상담 실시횟수는 연 2회가 가장 많았으며, 개별상담시 한 원아당 적정한 상담시간에 대한 교사 및 부모인식은 21~30분으로 전화상담과는 달리 많은 시간을 면담에 활용하고 있었다.

넷째, 교사들이 느끼는 전화상담의 만족여부를 살펴본 결과 대부분의 교사들이 만족하고 있다고 응답하였는데, 그 이유로는 유아에 대한 정보교환이 이루어지기 때문이라는 의견이 가장 높게 나타났으나 교사들이 전화상담에

대해 불만족하다고 느끼는 이유로는 유치원 과중한 업무, 전화할 시간의 부족, 교사 대 유아비율이 맞지 않아 관찰하기 힘들다 라는 의견들이 있었다. 따라서 교사들의 불만족한 이유들을 적극적으로 반영한 만족스러운 전화상담에 대한 운영이 필요할 것이다.

다섯 째, 교사들이 느끼는 전화상담의 문제점과 개선점을 살펴본 결과 교사가 인식하는 전화상담의 문제점은 부모의 지나친 요구사항에 대한 응답이 가장 높은 것으로 나타났다. 전화상담의 개선점으로는 유아를 관찰할 수 있는 적절한 인원요구, 각반의 설치요구, 조용한 상담공간의 필요성, 상담을 위한 교사교육 및 워크샵 등이 필요하다는 의견을 요구하고 있다.

또한, 교사들은 유치원 업무가 많음에도 전화상담을 실시하는 부분에서 오는 심리적인 부담감도 느끼고 있었는데, 이는 전화상담을 하고난 후에 남기는 전화상담일지가 가장 큰 부담감의 요인이라고 생각하였으며, 황현주(2003)의 연구결과처럼 교사들은 개인면담에서 다루어졌던 내용을 면담이 끝난 후 문서로 남기는 경우가 있다고 응답한 결과처럼 전화상담일지에 기록하기 위한 불필요한 전화상담이 될 수 있는 문제에 대한 융통성 있는 상담운영체제가 필요함을 시사해 주고 있다.

따라서 전화상담과 관련된 자료 개발 및 보급을 통해 실제적인 상담기법에 관한 교사교육을 제공할 필요하다. 이러한 결과는 황현주(2003)의 연구결과와도 일치한다. 또한 상담을 하기 위한 조용하고 편안한 환경을 조성하고 교실이나 상담실에 전화기를 배치함으로써 동료교사들과 적절히 분배하여 사용할 수 있도록 유치원의 적극적인 지원방안이 모색되어야 할 것이다.

3) 정기적인 전화상담에 대한 학부모의 인식

정기적인 전화상담에 대한 학부모의 인식을 필요성, 전화상담 진행 및 내

용, 개선요구, 문제점, 개선점으로 나누어 살펴본 결과를 논의하면 다음과 같다.

첫째, 학부모들은 전화상담을 진행하면서 자녀양육 및 교육에 도움이 된다고 생각하고 있는 의견으로는 친구들과의 또래관계, 학습태도 및 활동참여정도, 문제행동 유무 및 기본생활습관의 순으로 나타났다. 즉 유치원에서는 친구들과의 또래관계에 대한 사회성 발달측면을 가장 우선적으로 인식하고 있었으며, 실제상담 내용 중 유아의 생활태도나 교우관계가 가장 높게 나타났다는 주화순(2009)의 연구결과와 동일한 결과이다.

둘째, 전화상담을 통해 대부분의 학부모들은 전화상담이 필요하다고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 이는 황현주(2003), 강선화(2007), 주화순(2009), 이향옥(2010), 류수진(2011)의 연구결과 모두에서 학부모들은 교사와의 유아상담에 대한 필요성을 높게 인식하고 있는 연구결과와 같다. 그리고 전화상담이 필요한 이유에 대해서는 가정-유치원과의 일관성 및 연계성 있는 교육(양육)을 위해서라는 의견으로 가장 많이 응답하였고, 다음으로 유아의 정보교환 및 수집을 위해, 유아의 문제행동에 대한 해결방법을 찾기 위해 등의 이유도 있었지만 매일 교사를 만나고, 학기별 개인면담으로도 충분하기 때문에 전화상담이 불필요하다는 견해를 가지고 있었다.

따라서 유치원에서 이루어지는 상담의 방법이 방문 상담이나 학기별 개인면담에서 그치는 것이 아니라 체계적이고 지속적인 전화상담을 확대하고 실시한다면 더욱 더 많은 유아의 생활 및 태도에 대한 정보를 학부모에게 제공하고 교환함으로써 전화상담에 대한 학부모들의 적극적인 참여와 관심, 신뢰를 높일 수 있다고 본다.

셋째, 전화상담을 통해 상담에 대한 개선요구사항을 알아본 결과 적절한 전화상담 횟수는 1달에 1~2회, 적당한 전화상담의 소요시간은 5~10으로 가

장 높게 나타났다. 반면 부모들이 요구하는 개인면담의 횟수는 2회가 가장 높았으며, 부모가 개인면담 시 참석하지 않는 주 이유가 시간이 없어서라는 황현주(2003)의 연구결과로 볼 때, 시간이 없는 바쁜 학부모들을 위해 교사가 자녀에 대한 정보를 개별상담이 아닌 시간과 부담을 덜어주는 전화상담 방식으로 바꾸어 진행한다면 상담에 참여하기 어려운 학부모의 참여율을 높이고 효율적인 상담을 하는데 도움이 될 것이다.

넷째, 학부모들이 느끼는 전화상담의 문제점과 개선점을 살펴본 결과 학부모가 인식하는 전화상담의 문제점은 준비되지 않은 상황에서 상담을 해야 하는 어려움을 느끼고 있었고, 교사의 상담기법 부족, 유아의 행동에 대한 개선방법을 제시해주지 않음, 언어적인 의사소통방법이기 때문에 감정표현과 전달이 이루어 지지 않는다고 느끼고 있는 것으로 나타났다. 전화상담의 개선점으로는 교사와의 일관성 있는 주기적이고 체계적인 전화상담을 요구하였는데, 이는 계획된 전화상담으로 학부모의 시간적인 부담을 덜어줄 수 있을 것으로 본다. 또한, 객관적인 유아관찰을 통해 교육방법, 학습태도 등에 대한 개선방법을 제시해달라는 요구사항이 나타났다. 강선화(2007)의 연구결과에서도 부모 면담시 부모들의 자유기술에 의한 반응으로 유아에 대한 정확한 관찰과 솔직한 평가를 원하고 해결책을 제시해 주길 바란다는 요구사항과 유사하다.

그 외, 학부모들은 화상전화기를 설치하여 교사와 얼굴을 보면서 상담하길 원한다는 요구사항이 있었다. 그러나 화상전화기설치 요구는 현실적으로 유치원에 부담해야 하는 비용적인 문제가 생길 수 있으므로 유치원의 행적적인 사항을 고려하지 않은 의견이기 때문에 현실로 실현되기엔 문제가 있으므로 교사의 전화상담기법에 대한 교사교육의 지원이 필요하다.

2. 결론 및 제언

본 연구에서 설정된 연구문제에 따른 결과는 다음과 같다.

1. 정기적인 유치원 전화상담의 실시현황

유치원에서 정기적인 전화상담 실시현황에 대한 결과를 살펴보면 교사가 어머니를 대상으로 실시하는 경우가 가장 많았으며, 유아 1인당 1달에 1~2회 정도 실시하는 유치원이 가장 많은 것으로 나타났다. 반면 학부모들은 1달에 1~2회, 2주일에 1~2회의 순으로 전화상담 경험이 있다고 대답하였으며, 마지막으로 교사들은 전화상담을 위해 유아관찰일지를 가장 많이 활용하고 있으며, 전화상담이 끝나면 전화상담 일지를 작성하여 통화내용을 자료로 남겨 나중에 활용한다고 하였다.

2. 정기적인 전화상담에 대한 교사의 인식

정기적인 전화상담에 대한 교사의 인식을 필요성, 만족도, 문제점, 개선점 등을 중점으로 살펴보았는데, 각각에 대한 구체적인 내용은 다음과 같다.

설문지에 응답한 대부분의 교사들은 전화상담이 필요하다는 의견을 보였으며, 필요한 이유로는 가정-유치원과의 연계성 때문에 필요하다고 하였고, 반면 전화상담이 필요하지 않은 이유로는 학기별 개인면담으로도 충분하다는 이유가 가장 높게 나타났다. 교사들은 또래관계에 대한 내용을 학부모에게 가장 많이 전달한다고 하였으며, 전화상담의 횟수는 유아 1인당 2주일에 1~2회, 상담시간은 5~10분을 적절한 상담횟수라는 의견이 나타났다.

전화상담에 대한 만족도를 살펴보면 교사들은 전화상담을 통해서 유아에

대한 정보교환이 이루어지고 있는 것에 만족하고 있었으나, 몇몇 교사들은 전화상담이 유아에 대한 솔직한 의견전달보다는 학부모의 기분을 맞추기 위한 상담이라는 의견을 보이며 불만족스러워 하고 있다는 의견을 보였다. 이로 인한 문제점으로는 부모의 지나친 요구사항, 과중한 업무로 인한 상담시간의 부족, 전화상담 일지 확인 때문에 상담이 필요 없을 때에도 전화를 해야 하는 부담감이 있다는 의견을 보였다.

전화상담의 개선점을 살펴보면 유아를 관찰할 수 있는 적절한 인원배정이 필요하고, 각 교실에 상담을 할 수 있는 전화기 지원, 실제적인 면담기법에 대한 워크샵 실시, 체계적인 부모교육, 교사와 학부모간의 효과적인 의사소통을 할 수 있는 상담기법에 대한 연수를 강화해주기를 요구하였다.

3. 정기적인 전화상담에 대한 학부모의 인식

정기적인 전화상담에 대한 학부모의 인식을 필요성, 만족도, 문제점, 개선점 등을 중심으로 살펴보았는데, 각각에 대한 구체적인 내용은 다음과 같다.

설문지에 응답한 대부분의 학부모들은 유아가 유치원에서 다른 친구들과의 관계를 전화상담을 통해 파악할 수 있음으로써 전화상담이 필요하다는 의견을 보였으며, 반면 전화상담이 필요하지 않다고 응답한 5명의 학부모들은 매일 교사를 만나고 있고, 학기별 개인면담으로 충분하기 때문에 필요하지 않다는 의견을 보였다. 그리고 학부모들이 인식하는 적절한 전화상담 횟수는 1달에 1~2회, 적당한 전화상담은 5~10분이 적절하다고 하였다.

전화상담의 만족도를 살펴보면 전화상담을 받아본 학부모들은 친구들과의 또래관계를 알려주기 때문에 만족하였으나, 유치원 행정문제를 알려주지 않아서 전화상담에 대해 불만족하고 있는 것으로 나타났다.

전화상담의 문제점 살펴보면 전화상담을 하면서 교사와의 정서적 감정교류

의 어려움, 의사소통기술부족으로 상담에 대한 공감대를 형성하지 못하고 있음을 문제점으로 제기하였다.

마지막으로 학부모들이 요구하는 전화상담의 개선점으로는 교사와 학부모의 표정을 알 수 있도록 화상전화기 설치, 일관성 있고 정기적인 전화상담 운영, 상담할 때 주위의 소음으로 인해 집중할 수 없으므로 자유로운 상담할 수 있도록 유치원 안에 조용한 공간과 환경을 조성해 달라는 의견을 요구하였다. 그 외 학부모들은 유아들의 관찰기록 자료를 미리 받아서 전화상담을 실시하고자 원했고, 약속된 시간에 상담실시, 유아의 기본적인 생활습관, 문제가 되는 행동들을 솔직히 이야기 해주었으면 하는 등에 대한 요구가 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 토대로 후속연구를 위한 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 서울 및 경기도 지역의 공·사립 유치원 교사를 대상으로 연구가 이루어 졌으나, 공립에 비해 사립유치원 교사들의 인원이 현저하게 많았으므로 일정한 표본화를 시키기에는 약간의 어려움이 있다고 본다. 따라서 후속 연구에서는 교사의 대상을 적절히 모집한 후, 전화상담에 대한 공·사립 유치원 교사의 인식비교에 대한 연구도 필요하다고 본다.

둘째, 본 연구는 유치원 전화상담에 대한 학부모와 교사의 인식에 대한 결과를 중심으로 살펴보았지만, 후속연구에서는 전화상담에 대한 학부모와 교사 두 집단간의 인식차이를 비교해 보는 연구도 이루어지길 기대해 본다.

셋째, 본 연구에서는 유치원 전화상담에 대한 인식을 알아보기 위해 유아 교육기관만을 대상으로 하였다. 하지만 후속연구에서는 유치원과 어린이집

두 기관을 대상으로 하여 좀 더 다양한 상담내용 및 인식에 대한 차이가 있는지를 비교해 보는 연구도 이루어져야 할 것이다.

넷째, 본 연구는 전화상담에 대한 학부모와 교사의 인식을 알아보기 위해 설문지 기법을 연구도구로 사용하였다. 그러나 후속연구에서는 전화상담을 실시해본 교사를 대상으로 유치원 현장에서의 전화상담 내용, 어려움 및 구체적인 상담사례를 면담으로 병행한 연구가 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강선화 (2007). 유아교육기관에서의 부모면담에 관한 교사와 부모의 인식. 충신대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 고재현 (2007). 유아상담에 대한 유치원 교사 인식에 관한 연구. 카톨릭대학교 상담심리대학원 석사학위논문.
- 교육과학기술부 (2010). **유치원 지도서 1 총론**. 서울: 교육과학기술부.
- 김명언 (2009). 유치원 교사의 교육경력에 따른 상담협력관계와 성과. 단국대학교 대학원 석사학위논문.
- 김신재 (1987). 유치원 부모교육 프로그램의 변화에 대한 연구, 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김영옥, 홍자명, 김세루, 김권일(2008). 유아교육기관의 부모상담 현황 및 교사와 부모의 요구 분석. **한국 영유아교원 교육학회**, 12(1), 165-191.
- 김용남 (2001). 부모교육으로서 부모면담이 갖는 효과에 관한 연구. 경남대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김진영, 김정원, 전선옥 (2009). **영유아를 위한 부모교육**. 서울: 창지사.
- 김태인, 조형숙 (2010). 부모, 다동상담교육 및 외부지원에 대한 유치원교사의 인식과 요구. **한국영유아교원교육학회**, 14(5), 417-442
- 김현미 (2012). 어린이집 교사와 부모가 지각한 부모상담에 대한 인식 및 요구도: 어린이집 부모상담. 전북대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 김희진 (2006). **유아교육기관에서의 부모교육과 지원**. 서울: 파란마음.
- 류수진 (2011). 아동상담자가 부모상담시 경험하는 어려움. 단국대학교 교육대학원 석사학위논문.

- 박문희 (1995). **엄마 아빠와 아이들의 마주이야기**. 서울: 지식산업사.
- 박은영 (2010). 유아교사의 부모 전화상담 경험에 대한 현상학적 연구. **한국 유아교육학회, 2010(0)**, 401~401
- 박은혜 (2009). **유아교사론** (제 3판). 서울: 창지사.
- 박자영 (2009). 아동상담자가 부모상담에서 경험하는 어려움 숙명여자대학원 석사학위논문.
- 박정란 (2006). 어린이집 원아의 생활지도를 위한 어린이집 교사와 어머니 간의 상담내용분석. 고신대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박혜숙 (1998). 어머니와의 마주이야기가 유아의 언어 및 사고능력에 미치는 영향. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박희숙 (2012). 유아교육기관의 가정통신문 활용실태 분석. 경상대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 방승희 (2012). 어린이집 부모참여 활성화 프로그램 구성 및 적용. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 서영숙 (1989). **유아교육의 본질과 방향, 한국교육학회 유아교육연구회(편)**. 서울: 양서원
- 심은혜 (2009). 특집: 어린이 상담목회 -전화상담을 중심으로-. **한국성경적상담학회, 9(10)**, 33-81
- 위수정 (2000). 유치원에서의 어머니 : 교사 의사소통에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 유안진, 김연진 (1998). **부모교육**. 서울 :동문사
- 유효순, 정원식 (1987). **부모교육**. 한국방송통신대학 출판부
- 윤금숙 (2005). 어머니-자녀 마주이야기와 교사 피드백의 교육효과분석. 전북대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 윤영숙 (2001). 유치원 연락수첩에 나타난 부모와 교사 간의 의사교환 내

- 용에 관한 사례 연구. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이정환 (1996). **유아교육의 교수학습방법**. 서울: 교문사.
- 이정환, 박은혜 (1996). **유아관찰워크북 II**. 서울: 한국어린이육영회.
- 이재연, 김경희 (1992). **부모교육**. 서울: 양서원
- 이주경 (1996). 유치원 아동의 어머니와 교사간의 의사소통에 관한 연구.
경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 이진애 (2012). 어머니 - 교사의 의사소통빈도와 의사소통 태도 연구. 경희
대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이향옥 (2011). 어린이집 영유아를 위한 부모개별상담의 현황과 개선방안에
관한 연구. 성균관대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 엄덕실 (2000). 부모참여에 관한 유치원 교사의 인식과 기대. 인천대학교 교
육대학원 석사학위논문.
- 정효진 (2013). 어린이집 학부모 상담내용분석, 중앙대학교 교육대학원 석사
학위논문.
- 장민선 (2011). 유아교육기관의 가정통신문 운영실태 및 교사와 부모의 인
식. 덕성여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 장지원 (2004). 부모-교사의 협력적 관계형성 및 상호이해를 위한 부모참
여 활동. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 조미영 (2008). 유아교육기관에서의 부모참여 활동 현황 및 교사의 인식.
성신여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 주화순 (2009). 유치원 교사의 상담활동에 대한 학부모의 기대와 만족도.
공주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 한길연 (2002). 가정통신문을 활용한 부모교육이 어머니의 양육 태도에 미
치는 영향. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 현분옥 (2004). 전화상담의 문제유형에 따른 상담자의 상담전략에 관한 연

- 구. 대구대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 황향숙 (1990). 유치원 부모면담에 대한 실태조사. 숙명여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 황현주 (2003). 유치원 개인면담의 현황 및 교사와 부모의 요구. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- Gelfer, J. (1991). *Parents and Teacher-caregiver:Source of tension, source of support. Young Children*, (March), 4-12.
- Marion, R. 1 (1981). *Educators, parents, and exceptional children*, Rockvile, MD : Aspen

ABSTRACT

Present Condition and, Teachers' and Parents' Recognition on Regular Telephone Counseling at Kindergartens

Bae, Ji-Eun

Major in Early Childhood Education

Graduate School of Education

Sungshin Women's University

The purpose of the study was to understand present conditions of telephone counseling regularly conducted at kindergartens and how teachers and parents would recognize the telephone counseling. This telephone counseling, being used at kindergartens as a counseling way, would consider time and space efficiency and by looking into the present conditions of that telephone counseling and the teachers' and parents' ideas on the telephone counseling, the study could come up with some basic data to be used to design a counseling method based on a connection between kindergartens and homes.

The study has set research problems as follows based on the research goals the above.

1. How are the present conditions of regular telephone counseling at kindergartens?
2. How would teachers at kindergartens recognize regular telephone counseling?
3. How would parents recognize regular telephone counseling at kindergartens?

For participants in the study, a total of 150 teachers at public and private kindergartens in Seoul and Gyeonggi that have been conducting telephone counseling on a regular basis were selected. The survey was sent to those participants via mail or visit and, the survey was again distributed to 130 parents whose children were going to a kindergarten that the researcher of the study was working for and to another 20 which would add up 150 of the participants in the end. With another teacher and parent survey used by HWANG Hyun-ju (2003) and KANG Seon-hwa (2007) referred to, the survey was re-designed, revised and supplemented to the purpose and intention of the study. In order to solve the suitability and problems of the survey, a preliminary survey was conducted from December 3 to December 7 in 2012 and, the revised and supplemented survey was distributed and gathered from January 10 to January 30 in 2013.

The collected data was analyzed by frequency and percentage by SPSS 18.0 to understand the present conditions of the telephone counseling at the kindergartens and how the teachers and parents think about the telephone counseling.

The results of the research problems in the study are summarized as follows.

First, according to the present conditions of the regular telephone counseling at the kindergartens, the teachers in the most of the kindergartens would usually talk to the mothers once or twice a month for an individual child. On the other hand, the parents answered that they had a talk with the teachers over the phone once or twice a month or, once or twice every two weeks.

Second, in terms of the teachers' recognition on the regular telephone counseling, needs, satisfaction, problems and improvements were the main factors to be examined and, the results are summarized as follows.

Most of the teachers agreed that they should conduct the telephone counseling mainly for the connection between the home and the kindergarten. However, those who would not see much of the telephone counseling believed that the individual interview every semester would do good. The teachers also said that one or two telephone counseling every two weeks for five to ten minutes should be enough.

The teachers were observed to be basically satisfied with how the regular telephone counseling helps them to exchange information on the children but still for some teachers, the telephone counseling turned out unsatisfactory as it was rather a counseling to please the parents but not to discuss honest opinions about the children with them. Regarding problems caused by such telephone counseling, over-the-top demands from the parents, a lack of time for counseling because of excessive work

and a burden to make an unnecessary call merely to write up the telephone counseling journal were come to the surface.

The teachers believed that the telephone counseling quality will be improved if a proper number of children are given to the teachers, if the teachers are provided with their own telephone for the telephone counseling, if a workshop to discuss actual counseling methods is held and lastly, if the teachers have a chance to learn efficient communication skills with the parents while the parents are encouraged to attend a systematic training program for the telephone counseling.

Third, the parents' recognition on the regular telephone counseling was observed focusing on needs, satisfaction, problems and improvements and, the findings are summarized as follows.

The parents argued for the necessity of the telephone counseling because it was a chance for them to learn their children's relationships with peers at the kindergartens. On the other hand, five of the parents responded that they would not want the telephone counseling thinking that the individual interview every semester would do only well to them since they would meet the teachers every day. In addition, they also suggested that the regular telephone counseling should be conducted once or twice a month and, five to ten minutes for each.

The parents who have received the regular telephone counseling were observed satisfied because they could get an idea of how their children associate with the peers but at the same time, the parents showed a bit of dissatisfaction for they have not been informed of any administrative issues of the kindergartens. For the problems of the telephone counseling,

the parents mentioned that they did not see any sympathy developing between the teachers and themselves because they could not enjoy much emotional interaction with the teachers due to a lack of communication skills.

Lastly, the parents suggested that they would have better-quality telephone counseling if the kindergartens install a video phone system to help the teachers and the parents read each other's face, if the kindergartens are able to operate consistent, regular telephone counseling and if the kindergarten could do something about noises during the counseling so that the parents can focus only on the talk with the teachers with greater attention. Not only that, since this telephone counseling was supposed to be held on a regular basis, the parents believed that the kindergartens will be able to conduct even more efficient telephone counseling if they send any observation reports on the children to their parents in advance before the counseling.

-교사용 설문지-

정기적인 유치원 전화상담에 대한 교사용 설문지

안녕하십니까?

저는 성신여자대학교 교육대학원에서 석사학위 논문을 준비하고 있는 학생입니다. 바쁘신 와중에 이렇게 설문을 부탁드립니다 대단히 송구스럽게 생각합니다.

본 설문지는 정기적인 유치원 전화상담에 대한 교사의 인식을 알아보기 위하여 작성되었습니다. 따라서 본 연구의 목적은 전화상담에 대한 유치원 교사의 응답을 통해 전화상담의 효과 및 문제점 등을 파악함으로써 향후 바람직한 유치원과 가정과의 의사소통방법에 대한 기초자료를 제공하고자 합니다.

설문지 내용을 잘 읽으신 후 문항별로 빠짐없이 답변해 주시면 감사하겠습니다. 설문지 작성을 완료하신 후, 선생님께서는 동봉한 봉투에 넣어서 1월 31일까지 반송해 주시기를 부탁드립니다.

보내주신 자료는 연구 목적으로만 사용될 것을 약속드리며, 소중하고 귀중한 시간을 내어주신 선생님께 다시 한번 감사인사를 드립니다.

2013년 1월

성신여자대학교 교육대학원 유아교육전공

지도교수 : 장 영 희

연구자 : 배 지 은

17-1. 만족하신다면 그 이유는 무엇입니까?

- ① 학기별 개인면담 외에 도움이 된다
- ② 유아의 문제행동을 이해하고 받아들인다
- ③ 교사-학부모간의 친밀감이 형성이 된다
- ④ 유아에 대한 정보교환이 이루어진다

17-2. 만족하지 못하는 이유를 적어주십시오.

▶ 다음은 유치원에서 전화상담의 **문제점**에 관한 질문입니다.

18. 전화상담을 하고나서 교사가 느끼는 문제점은 무엇입니까?

(가장 어렵고 문제점이 많다고 생각되는 3개의 번호에 V표해 주십시오.)

- ① 자녀의 문제행동에 대한 이해 어려움
- ② 수업준비로 인한 상담의 어려움
- ③ 행사 준비로 인한 상담의 어려움
- ④ 학부모님이 전화받는 유무로 인한 어려움
- ⑤ 유아에 대한 진실된 평가전달의 어려움
- ⑥ 부모의 지나친 요구사항
- ⑦ 과중한 업무로 인한 상담시간부족
- ⑧ 전화상담을 할 수 있는 환경의 부족
- ⑨ 전화상담 자료의 부족
- ⑩ 교사의 상담지식 부족

▶ 다음은 유치원에서 전화상담의 **개선점**에 관한 질문입니다.

19. 전화상담을 하기 위해 교사연수 및 교육이 필요하다고 보십니까?

- ① 네 ▶ 19-1번으로
- ② 아니오

19-1. 전화상담을 하기 위한 어떤 지원이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 전문가와의 협력관계를 통한 지원
- ② 교육청에서 주최하는 연수참여
- ③ 교수님, 전문가의 초빙
- ④ 선배교사 및 동료장학 실시
- ⑤ 학부모 상담자료의 개발
- ⑥ 부모교육 연수지원

20. 전화상담시 개선되어야 할 점이나 제안하고 싶은 의견이 있으시면 적어 주세요.

♥ 설문에 정성껏 응답해 주셔서 감사 합니다. ♥

- 학부모용 설문지 -

정기적인 유치원 전화상담에 대한 학부모용 설문지

안녕하십니까?

저는 성신여자대학교 교육대학원에서 석사학위 논문을 준비하고 있는 학생입니다. 바쁘신 와중에 이렇게 설문을 부탁드립니다 대단히 송구스럽게 생각합니다.

본 설문지는 정기적인 유치원 전화상담에 대한 학부모님의 인식을 알아보기 위하여 작성되었습니다. 따라서 본 연구의 목적은 전화상담에 대한 학부모님의 응답을 통해 전화상담의 효과 및 문제점 등을 파악함으로써 향후 바람직한 유치원과 가정과의 의사소통방법에 대한 기초자료를 제공하고자 합니다.

설문지 작성을 완료하신 후, 학부모님께서서는 동봉한 봉투에 넣어서 유아를 통해 유치원으로 1월 18일까지 보내 주시기를 부탁드립니다.

보내주신 자료는 연구 목적으로만 사용될 것을 약속드리며, 소중하고 귀중한 시간을 내어주신 학부모님께 다시 한번 감사인사를 드립니다.

2013년 1월

성신여자대학교 교육대학원 유아교육전공

지도교수 : 장 영 희

연구자 : 배 지 은

다음은 학부모님 대한 문항입니다. 각 문항을 읽으시고 해당되는 번호에 V표시하여 주시기 바랍니다. 해당하는 답이 없으시면 기타에 의견을 적어 주시기 바랍니다.

▶ 학부모님의 **일반적인 특징**에 관한 질문입니다.

1. 학부모님의 연령은?

- ① 25~30세 ② 31~35세 ③ 36~40세 ④ 40~45세 ⑤ 45세 이상

2. 학부모님의 학력정도는?

- ① 고등학교 졸업 ② 전문대 졸업 ③ 4년제 졸업 ④ 대학원 졸업 ⑤ 기타 ()

3. 현재 자녀를 보내고 계시는 유아교육기관의 유형은?

- ① 사립 유치원 ② 공립 유치원 ③ 대학 부속 유치원

4. 설문지에 답해주시는 분은?

- ① 아버지 ② 어머니

5. 설문에 답하시는 부모님의 직업유무는?

- ① 있다 ② 없다

6. 현재 유치원에 보내고 계시는 자녀의 연령은? (한 자녀 이상일 때는 복수 응답)

- ① 만 3세 ② 만 4세 ③ 만 5세

◎ 본 설문지에서 ‘전화상담’이란 부모상담유형 중의 하나로 유치원의 계획 및 실정에 따라서 운영하고 있는 상담방법중의 하나입니다. 교사-학부모의 정기적인 전화상담을 통하여 유아의 생활모습에 대한 정보의 제공 및 교환과 소통을 위한 상담을 의미합니다.

각 문항을 읽으시고 해당되는 번호에 V표시하여 주시거나 적어주시기 바랍니다.
해당하는 답이 없으시면 기타에 의견을 적어 주시기 바랍니다.

▶ 다음은 전화상담의 준비에 관한 질문입니다.

1. 전화상담시 누구와 가장 많이 통화하시나요?
① 원장님 ② 원감님 ③ 담임선생님
2. 전화상담을 하기 위해 어떤 안내를 받길 원하십니까?
① 홈페이지 안내 ② 쪽지편지 안내 ③ 가정통신문 안내
④ 약속된 시간 안내 ⑤ 자유로운 시간에 전화한다는 안내
⑥ 원하지 않는다
3. 전화상담을 하기 위하여 교사에게 어떤 번호를 알려주십니까?
① 집 전화 ② 핸드폰 ③ 직장 및 사무실

▶ 다음은 전화상담의 실시에 관한 질문입니다.

4. 전화상담을 어떤 시간에 받기를 원하십니까?
① 오전 ② 오후(유치원 하원지도가 끝난 후)
③ 학부모가 원하는 시간에 ④ 교사가 원하는 시간에
5. 전화상담을 하기 위해 상담시간은 어떤 방법으로 정하는 것이 좋다고 생각하십니까?
① 교사가 정함 ② 학부모가 정함
③ 학부모-교사가 상의하여 정함 ④ 자유로운 시간에 하도록 함

▶ 다음은 전화상담의 안내에 관한 질문입니다.

6. 전화상담을 하기 위한 안내가 필요하다고 생각하십니까?
① 필요하다 ▶ 6-1번으로 ② 필요하지 않다
- 6-1. 전화상담을 위한 안내는 어떤 방법을 통해 받길 원하십니까?
① 문자 메시지 ② 전화상담 시간이 적힌 쪽지편지 ③ 홈페이지 및 가정통신문 안내

16-1. 전화상담이 가정과의 연계가 된다고 생각하는 이유는 무엇입니까?

(가장 중요하다고 생각되는 2개의 번호에 V표해 주십시오.)

- ① 유아의 행동 변화의 요인을 알게 되었다
- ② 칭찬할 요소가 생긴다
- ③ 유아성격에 알맞은 교육방법을 찾을 수 있다
- ④ 교사가 유아의 성향을 알게 되었다
- ⑤ 가정에서 부모의 역할수행에 도움이 되었다
- ⑥ 또래관계 적응 및 발달에 도움이 되었다

17. 전화상담 후 어떤 마음이 느껴지십니까?

- ① 마음이 편안해진다 ② 믿음과 신뢰가 간다 ③ 마음이 불편하다

18. 전화상담한 내용을 참고로 하여 자녀에게 대하는 행동에 도움이 됩니까?

- ① 예 ② 아니오

19. 전화상담한 내용을 누구와 함께 의논하십니까?

- ① 가족 ② 친구 ③ 유아교육 전문가 ④ 기타()

▶ 다음은 전화상담의 **만족도**에 관한 질문입니다.

20. 유치원에서 이루어지고 있는 전화상담에 대해 만족하십니까?

- ① 예 ▶ 20-1번으로 ② 아니오 ▶ 20-3번으로

20-1. 만족스러운 **전화상담의 내용**은 무엇입니까?

(가장 만족스럽다고 생각되는 3개의 번호에 V표해 주십시오.)

- ① 식습관 ② 기본생활습관 ③ 학습태도 및 활동참여정도
- ④ 주의집중시간 ⑤ 친구들과의 또래관계 ⑥ 유아의 발달정도 및 학습능력
- ⑦ 유아의 문제행동 발견 및 개선점 방향 지도
- ⑧ 교사-부모와의 의사소통 관계증진
- ⑨ 유치원 행정문제(교육비, 프로그램 등)안내

20-2. 만족스러운 **전화상담의 이유**는 무엇입니까?

(가장 만족스럽다고 생각되는 3개의 번호에 V표해 주십시오.)

- ① 교사가 유아를 지속적인 관심과 사랑으로 보살펴 주고 있어서
- ② 교사의 반응과 상담기법이 따뜻하고 안정적이어서
- ③ 유아의 교육방법에 대한 정보를 제공해 줘서
- ④ 유아의 학습발달 및 태도를 알게 해줘서
- ⑤ 유아의 또래관계에 도움을 줘서
- ⑥ 유아에 대한 긍정적(좋은점)인 부분을 알게 해줘서
- ⑦ 유아에 대한 부정적(문제점)인 부분을 알게 해줘서

- ⑧ 유치원과 교사를 믿고 보낼 수 있는 신뢰와 믿음이 생겨서
- ⑨ 정해진 시간외에 유아의 문제행동을 상담할 수 있어서
- ⑩ 가정과 유치원의 일관성 및 연계성 있는 교육(양육)을 할 수 있어서

20-3. 불만족 하다고 생각되는 **전화상담의 내용**은 무엇입니까?

(가장 불만족 하다고 생각되는 3개의 번호에 V표해 주십시오.)

- ① 식습관 ② 기본생활습관 ③ 학습태도 및 활동참여정도
- ④ 주의집중시간 ⑤ 친구들과의 또래관계 ⑥ 유아의 발달정도 및 학습능력
- ⑦ 유아의 문제행동 발견 및 개선점 방향 지도
- ⑧ 교사-부모와의 의사소통 관계증진
- ⑨ 유치원 행정문제(교육비, 프로그램 등)안내

20-4. 불만족 하다고 생각되는 **전화상담의 이유**는 무엇입니까?

(가장 불만족 하다고 생각되는 3개의 번호에 V표해 주십시오.)

- ① 교사가 유아를 지속적인 관심과 사랑으로 보살피지 않아서
- ② 교사의 반응과 상담기법이 차갑고 불안정적이어서
- ③ 유아의 교육방법에 대한 정보를 제공해 주지 않아서
- ④ 유아의 학습발달 및 태도를 알려 주지 않아서
- ⑤ 유아의 또래관계에 도움주지 않아서
- ⑥ 유아에 대한 긍정적(좋은점)인 부분을 알려 주지 않아서
- ⑦ 유아에 대한 부정적(문제점)인 부분을 알려 주지 않아서
- ⑧ 유치원과 교사를 믿고 보낼 수 있는 신뢰와 믿음이 생기지 않아서
- ⑨ 정해진 시간외에 유아의 문제행동을 상담할 수 없어서
- ⑩ 가정과 유치원의 일관성 및 연계성 있는 교육(양육)을 할 수 없어서

▶ 다음은 전화상담의 **문제점**에 관한 질문입니다.

21. 학부모님이 느끼는 전화상담의 문제점을 적어 주십시오.

▶ 다음은 전화상담의 **개선점**에 관한 질문입니다.

22. 전화상담시 개선되어야 할 점이나 제안하고 싶은 의견이 있으시면 적어 주세요.

♥ 설문에 정성껏 응답해 주셔서 감사 합니다. ♥