

# 어린이집 교사의 소통능력이 집단응집력, 공감능력과 소통만족에 미치는 영향 : 어린이집 운영주체 별 차이를 중심으로

## The Effects of Child Daycare Center Teacher's Communications Skills on Group Cohesiveness, Empathy, and Communications Satisfaction : Centered on Difference between Daycare Centers

이상훈\*, 류춘렬\*, 김세라\*\*

국민대학교 미디어전공\*, 경민대학교 아동미술지도과\*\*

Sang-Hoon Lee(lacdaelim@naver.com)\*, Choonryul Ryu(cryu@kookmin.ac.kr)\*, Se-ra Kim(serahill@naver.com)\*\*

### 요약

이 연구는 어린이집 교사의 소통능력이 집단응집력, 공감능력과 소통만족에 미치는 영향에 관하여 살펴보았다. 이 연구를 위해 198명의 어린이집 보육교사를 대상으로 소통능력, 집단응집력, 공감능력 및 소통만족에 대한 설문조사를 실시하였다. 어린이집 운영 주체에 따라 국공립, 민간, 가정 등 3개 집단으로 조사 대상의 소속을 구분하였다. 연구조사 결과, 첫째, 국공립, 민간, 가정 등 세 집단 모두에서 어린이집 교사의 소통능력이 집단응집력에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 어린이집 교사의 소통능력은 집단응집력에 긍정적 영향을 주어서 조직의 목표를 원활하게 수행하는 데 도움을 주는 것으로 보인다. 둘째, 국공립, 민간, 가정 등 모든 집단에서 어린이집 보육교사의 소통능력이 역시 공감능력에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 어린이집 교사의 소통능력이 높으면 영·유아와 학부모, 그리고 타 교직원들을 공감하고 이해하는 능력도 높을 것이다. 셋째, 조사한 세 집단 모두에서 어린이집 보육교사의 소통능력이 소통만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 보육교사의 소통능력이 높을 때 소통의 대상자인 영·유아, 학부모, 타 교직원들이 보육교사와의 소통에 만족하는 경향이 높음을 알 수 있다.

■ 중심어 : | 소통능력 | 집단응집력 | 공감능력 | 소통만족 |

### Abstract

This study focuses on the effects of child daycare center teacher's communication skills on group cohesiveness, empathy, and communication satisfaction. For research purposes, 197 child daycare center teachers were selected for survey on communication skills, group cohesiveness, empathy, and communication satisfaction. Daycare centers were categorized into three groups, including national, private, and home centers. Research results displayed that the communication skills of daycare center teachers had effects on group cohesiveness for all three groups of national, private, and home centers. The communication skills of daycare center teachers provided positive effects on group cohesiveness, contributing to accomplishment of organizational goals. In addition, the communication skills of daycare center teachers had effects on empathy for all three groups of national, private, and home centers. The higher level of communication skills of daycare center teachers will ultimately lead to enhanced skills in understanding and sympathizing with children, parents, and other teachers. Third, the communication skills of daycare center teachers had effects on communication satisfaction for all three groups of national, private, and home centers. The higher level of communication skills of daycare center teachers displayed enhanced level of communication satisfaction between children, parents, and other teachers.

■ keyword : | Communication Skill | Group Cohesiveness | Empathy | Communication Satisfaction |

## I. 서론

### 1. 문제제기와 연구목적

직장인은 직무를 수행하기 위하여 소통능력, 대인관계능력, 문제해결능력 등의 직업기초능력이 필요하다. 이중 소통능력은 거의 모든 업무 수행에 필요한 필수능력이다.

영유아 교사에게도 소통능력은 가장 중요한 능력 중 하나이며 타인과의 교류와 인간관계의 형성을 위해 반드시 필요하다[1]. 더구나 보육교사는 원장, 동료 교사, 영유아, 학부모 등과 소통을 한다는 점에서 소통 상대방의 연령 폭과 사회적 계층이 넓고 다양하기 때문에 더 높은 소통능력이 요구된다.

보육교사의 직무상 역할은 영유아의 보육과 교육에 단순히 그치지 않는다. 원장을 비롯하여 동료교사들과 업무를 협의해야 하고 원만한 관계를 형성해야 한다[2]. 이렇게 소통을 통해서 원활한 업무 수행이 이루어지고 직장 구성원들 간에 원만한 관계가 형성될 때 집단응집력이 강화된다. 직장인이 직장에서 한 개인으로 존재하는 것이 아니라 조직 구성원의 하나라는 인식을 갖게 된다. 조직의 집단응집력이 강화되면 상호간의 이해가 높아지고 자발적 의욕도 상승해서 해당 조직이 수행하는 업무의 목적과 성과를 효과적으로 이룰 수 있다.

보육교사의 공감능력은 소통을 통해서 이룰 수 있지만, 소통능력만큼 중요하다. 공감능력을 통해서 타인이 처한 상황과 감정을 이해하고 그에 적절한 대응을 할 수 있다. 공감능력이 없다면 사회생활에서 타인의 기대에 맞는 적절한 행동을 하기가 어렵다. 보육교사는 공감능력을 통해서 유아를 비롯한 학부모, 원장과 동료 교사를 이해할 수 있고 그들의 처지를 헤아려 배려할 수 있다. 그 결과 보육교사는 직무를 수행하면서 상대방과 친밀한 감정을 쌓아갈 수 있고 신뢰와 지지를 얻을 수 있다. 집단 내 구성원들 사이에 공감능력이 상승하면 집단의 응집력이 강해진다.

어린이집 교사의 소통능력은 직무 수행 과정에서 집단응집력을 높이고 공감능력을 향상시킬 가능성이 높다. 교사의 소통능력이 원장과 동료 교사와의 집단응집력을 높이는 데 기여하는지 여부와 원장과 동료 교사, 영유아, 학부모와 공감하는 공감능력을 향상 시킬 수

있는지의 여부는 중요한 연구 과제라고 볼 수 있다. 이와 관련해서 소통능력이 높으면 정말 소통에 대한 만족이 높아지는가를 알아보는 것도 중요하다. 여러 논문들이 소통능력이 영유아 교육에 미치는 영향에 대하여 연구했지만, 교육기관 내에서 집단응집력이나, 구성원에 대한 공감능력, 그에 따른 소통만족에 미치는 영향에 관한 연구는 아직 미흡하다.

또한 운영주체 별로 조직 상황이 다르다. 국공립 어린이집은 정부에서 운영함으로써 민간과 가정에 비해 인건비 지원이 높고 보조 인력의 활용이 가능하며, 민간과 가정은 개인이 운영하는 비영리법인으로 국공립에 비해 적은 운영비를 지원 받고 있다. 국공립과 민간 어린이집은 보통 만 3세 이상의 유아를 대상으로 하지만 가정은 만 0~2세의 영아를 보육하고 있다는 점에서도 운영주체 별로 다른 형태를 보인다. 이렇게 서로 다른 운영주체가 교사의 소통능력에 어떠한 영향을 미치며, 그 차이는 어떠한가를 보는 연구는 미흡하다고 할 수 있다.

따라서 이 연구는 두 가지 목적을 가진다. 첫째, 어린이집 교사의 소통능력이 집단응집력, 공감능력과 소통만족에 미치는 영향을 분석한다. 둘째, 이 영향이 국공립 어린이집 교사, 민간 어린이집 교사와 가정 어린이집 교사 등 세 집단 간에서 나타나는 차이를 파악한다.

이러한 결과를 통해, 이 연구는 어린이집 교사의 소통능력이 미치는 영향의 중요성과 운영주체 별 교사의 차이에서 나타나는 격차에 대한 시사점을 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 소통능력의 이해

소통은 의견이나 생각, 정보 등의 교류를 통해 상호 작용하는 과정으로 가족, 친구, 동료, 직장 또는 조직 내에서 공감과 화합을 이루어 내는 중요한 역할을 한다. 인간관계에서 타인과 효과적인 상호작용을 하는 개인의 능력을 소통능력이라고 할 수 있다. 즉, 사회적 존재로서 자기의 정체감을 확립하고 타인과 협조하며, 다양한 상황이나 환경의 변화에 대한 적절하고 효과적으로

적용할 수 있는 개인의 능력이다[3]. 또 상대의 이야기를 정확하게 이해하고 해석하며, 자신이 의도하는 바를 언어나 비언어로 명확하게 전달하는 능력이라고 할 수 있다[4]. 다양한 연령, 성별, 사회적 지위, 상황 등에 따라서 적절한 언어표현을 사용하고, 전달하는 내용을 상대가 잘 이해하고 있는가를 인지하고 조절하는 능력을 의미하기도 한다[5].

어린이집 교사는 다양한 상황에서 다양한 부류와 소통을 해야 한다. 우선 연령과 경험, 사고능력 등에서 자신과 엄청난 차이가 존재하는 영·유아를 접촉하고 교육해야 한다. 업무를 수행하면서 동료와 원장 사이에 원만한 관계를 형성하고 유지해야 한다. 학부모와 지역사회 주민 등과 상호간 긍정적 관계를 유지하고 협력할 수 있어야 한다. 이런 다양한 업무를 위해서 어린이집 교사는 소통능력을 중요한 직무능력으로 개발해야 한다[6].

소통능력은 상대를 제대로 이해하고 공감할 때 잘 발휘될 수 있다. 상대방의 감정을 잘 받아들이고 자신의 감정을 효과적으로 통제할 수 있는 능력을 지닌 교사는 영·유아들과 효과적으로 소통한다. 영·유아의 말에 집중하고 올바르게 해석하고 평가하여 반응하는 소통의 과정을 적극적으로 수행함으로써 영·유아의 마음과 감정을 이해할 수 있다[2]. 이렇게 소통능력은 상대방을 이해하고 배려하는 공감능력과도 관련이 있다.

교사의 직무를 수행하면서 소통능력에 대하여 스스로 긍정적인 평가를 할 때 자신감을 얻게 되는 경향이 있다. 교사 역할을 잘 수행할 수 있다는 자신감을 교사 효능감이라고 하는데, 소통능력이 높을수록 교사효능감이 높게 나타났다[7]. 이는 영·유아와 소통함에 있어 만족감이 높을수록 자신감을 얻게 되어 교사의 직무를 수행할 수 있는 효능감이 높아진다고 할 수 있다.

교사와 부모의 긍정적인 소통의 장점으로 유효순과 정원식은 여섯 가지를 제시하였는데, 첫째, 부모와 교사의 상호간 친밀감을 형성한다. 둘째, 유아의 가정생활과 가족관계를 알 수 있어 교사가 유아를 이해하는 데 도움이 된다. 셋째, 교사와 부모가 영·유아의 문제 행동을 해결하는 방법을 함께 연구할 수 있다. 넷째, 교사와 소통을 통해 부모는 영·유아에 관해 새롭게 인식하는 기회를 얻는다. 다섯째, 교육기관이 추구하는 교육 목적이나

프로그램의 활동에 관하여 알 수 있다. 마지막으로, 어린이집 등 유아 교육기관에서의 생활에 관한 의견을 교환할 수 있다[8].

어린이집 교사의 소통능력은 영·유아를 보육하고 교육하는 직무를 원활하게 수행하기 위해 영·유아, 부모, 동료와 원장과의 효과적이고 올바른 소통할 수 있는 중요한 기능을 한다.

## 2. 집단응집력의 이해

직장이나 조직 내에서 구성원들의 화합과 응집은 조직의 목표를 달성하는 데 중요한 역할을 한다. 집단응집력은 자신이 속한 조직에서 느끼는 소속감이나 긍정적 감정을 통해서 조직이 하나로 화합하도록 만든다. 왕기항은 집단응집력을 정의하기를, 집단에 속한 구성원들이 집단의 소속으로서 가지는 연대의식이며 이것으로 인해서 자신의 목표보다 조직의 목표를 중요시하고 조직에 대한 긍지, 애착심, 소속감과 상호협조의 정도를 지각하는 것이라고 하였다[9].

직장이라는 조직은 과업 성취의 목적을 위한 조직이면서 동시에 개인의 집합체다. 직장에서의 집단응집력은 조직의 과업 성취와 관련한 과업적 응집과 개인으로서 인간관계와 관련한 사회적 응집력으로 구분할 수 있다[10]. 어린이집 교사란 직무는 완벽한 소통을 이루기 어려운 영아와 유아를 대상으로 하므로 수준 높은 보육 서비스를 제공하려는 과업 목적을 수행하기가 매우 어렵다. 직장에서 어린이집 교사가 원장과 동료들과 함께하는 과업적 집단응집력도 중요하지만, 영·유아를 매개로 하는 부모와의 사회적 응집력도 역시 중요하다. 이렇게 과업적 응집력과 사회적 응집력이 함께 조화를 이루면서 어린이집을 중심으로 상호간의 화합과 연대의식이 높아지게 된다.

집단응집력이 높을수록 집단이나 개인의 효능감에 긍정적인 영향을 주며, 목표의식이나 성과가 높을 수 있다. 콜린스(Collins)는 집단응집력이 높을 때 집단의 번영과 목표달성에 기여하려는 구성원의 참여와 공헌의 동기가 높아진다고 했다. 집단 구성원의 잠재력과 활력에 영향을 주게 되어 소속감과 긍지를 높여 준다는 것이다. 또 집단이 구성원 개인을 만족시켜 주는 정도

에 의해 응집력의 정도가 결정된다고 주장했다[11].

집단의 목적은 지도자에 의해 일방적으로 형성되는 것이 아니라 합리적 소통을 통해 형성되는 것이 바람직하다. 집단 내의 합리적 소통을 통해 정서적인 유대관계가 형성되어 개인과 조직의 목적이 동일한 방향성을 가질 때 소속감을 높일 수 있는 행위가 된다[12]. 김창걸은 조직에서의 상호작용을 강조하면서 구성원들 간의 상호관계, 소통, 유사성이 직무만족과 사기를 높인다고 제시하였다[13].

직장이나 단체 등 조직이 추구하는 목적이나 목표를 달성하려면 조직 내에서 화합과 배려가 필요하고 올바른 직무 수행이 요구되는데 소통은 이것을 가능하게 만드는 중요한 기능을 한다. 집단응집력은 효과적인 소통을 통해 조직의 구성원이 응집하도록 하는 역할을 한다. 정수희는 소통능력은 타인과의 적절한 협력을 통하여 효과적으로 목적달성을 이루도록 한다고 지적했다[14].

홍순남의 “의사소통훈련 프로그램이 초등학생의 학급응집력 향상에 미치는 효과”[15]에서, 의사소통은 응집력에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 최영석의 “태권도 팀의 성원 간 의사소통 만족수준이 집단응집력에 미치는 영향”[16]에서는 의사소통 만족 수준이 높을수록 집단응집력에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 소통능력이 높고 소통만족도가 높을수록 집단응집력에 긍정적인 영향을 미치게 된다고 한다.

소통능력은 조직 내 동료들과의 갈등 해결이나 목적달성을 위한 상호보완의 관계를 지향할 수 있는 인지적, 행동적 도구라는 것이다. 동료와 효과적이고 상호보완적인 소통을 하는 능력은 조직과 개인이 자발적으로 한 방향으로 행동하도록 하는 집단응집력을 강화하는 기능을 한다. 이처럼 기존연구를 살펴보면, 소통능력과 집단응집력은 연관이 있는 것으로 나타난다. 이 연구에서는 어린이집 교사의 소통능력이 집단응집력에 미치는 영향을 알아보려고 한다.

### 3. 공감능력

라 모니카(La Monica)는 공감이란 타인의 입장을 정확하게 인지하고 소통을 통해 상대방이 올바르게 지각

하는 것이라고 하였다[17]. 지혜명은 공감을 소통의 과정으로 두 사람의 관계가 발생하는 상황에서 나타나는 상호작용이며 상대의 감정이나 동기를 함께 인지할 때 야기되는 정서를 경험하는 능력이라고 하였다[18]. 데이비스(Davis)는 한 개인이 느끼는 타인의 경험에 대한 관찰의 폭넓은 인지나 반응이 공감이라고 하였다[19]. 크르즈나릭(Krznic)은 공감능력을 타인의 입장이 되어 소통 상황의 정서적 측면과 인지적 측면을 이해하고 활용하여 상대에 대한 자신의 행동 방향을 제시하는 능력이라고 하였다[20].

인지적 측면의 공감은 타인의 입장이나 관점을 이해하고 지각하는 것이고, 정서적 측면의 공감은 타인의 정서, 경험이나 체험, 감정을 감각적으로 느끼는 것이다. 표현적 측면의 공감은 타인의 내적 상황이나 현상을 이해한 감정이나 내용을 능동적으로 피드백하는 행동을 말하는데, 이것이 바로 소통적 측면의 공감이라 할 수 있다. 소통적 측면의 공감은 인지적, 정서적, 행동적 요소를 모두 포함하는 다차원적 개념이다[21].

영유아가 보유하는 감정, 정서, 상황인식, 지적 능력 등은 성인과 매우 다르다. 따라서 보통의 성인이 영유아와 공감하는 것은 매우 어렵다고 볼 수 있다. 영유아를 상대하는 어린이집 교사는 직무상 공감능력이 다른 직업군보다 더 필요하다. 영유아와 완전하게 소통하는 일이 어려우므로, 영유아의 상태와 감정을 인지하고 공감하여 소통하는 능력은 영유아의 교육과 관계 형성에 중요하게 기능한다. 물론 학부모와의 공감도 영유아의 교육 과정에서 중요하다고 볼 수 있다.

소통적 공감은 상대와 상호작용이 매우 중요하다. 공감의 상호작용을 로저스(Rogers)는 세 가지 성과로 정의했다. 첫째, 소외감을 해소해준다. 공감을 받는 순간만큼은 자신이 타인과 연결되었다고 느끼며, 자신의 이야기에 대해 타인이 긍정적 반응을 함으로써 편견이나 이질적 분리의 존재가 아니라는 것을 알게 된다. 둘째, 자기 본연의 모습이 그대로 수용되며 가치 있고 존중을 받는다고 느끼는 것이다. 셋째, 가장 높은 수준으로서 수용과 무비판적인 공감적 표현이다[22]. 자칫 타인에 대한 평가가 타인의 내면세계를 인지하는 것을 방해할 수 있으므로 비판 없는 수용을 통해서 타인에 관한 공감 수준을 높이게 된다.

배순원의 “대학생의 의사소통능력과 대인관계 유능성의 관계에서 공감능력의 매개효과”[23]와 문연심의 “부모자녀 관계 유형이 유아의 공감과 조망수준 및 친사회적 행동에 미치는 영향”[24], 최경순의 “의사소통 훈련 프로그램이 초등학생의 자기표현 및 공감능력에 미치는 영향”에 대한 연구[25]에서 소통능력은 공감능력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

소통은 조직 생활을 하는 직장인 사이의 공감 과정에서 중요한 역할을 한다. 직장 업무와 관련하여 상사, 동료, 부하 직원과 효과적인 소통을 한다면 상호작용이 원활해져서 공감도가 높아진다. 공감도가 올라가면 조직력의 강화와 사기 또한 올라가는 효과가 있어 업무에 대한 능률이 향상된다[26]. 또한 공감능력은 특정한 상황에서 타인의 생각과 감정을 유사하게 이해하게 만들어 효과적이고 올바른 응대와 대응을 가능하게 한다[27]. 그러므로 이 공감의 과정에서 소통능력이 요구된다. 즉 상대의 감정이나 생각을 인지하는 공감적 인지는 상대방과의 효과적인 의사소통에 의한 적절한 이해를 통해서 가능한 것이다[28]. 기존연구의 논의에 따라서, 직장인의 소통능력이 공감능력에 영향을 미칠 것이라고 추론할 수 있다.

#### 4. 소통만족

직장인은 직무 수행 과정에서 타인과 소통하게 된다. 이러한 소통의 과정과 결과에 대하여 만족하는 정도가 소통만족이라고 정의할 수 있다. 테이어(Thayer)는 소통만족이란 타인과의 소통에서 전달하고자 하는 의사표현이 정확하게 전달되었다고 느끼는 개인적인 만족이라고 하였다[29]. 직장에서의 소통만족은 개인적인 차원의 만족이기도 하지만 조직의 차원에서도 만족스러운 결과로 나타날 때 비로소 소통만족을 충족한다고 볼 수 있다. 즉 조직 내에서의 소통만족은 자신뿐만 아니라 상대도 만족할 수 있는 소통 결과를 가져왔을 때 바람직한 것이 될 수 있다.

어린이집 교사도 역시 직무와 관련한 소통에 관하여 만족할수록 소통 과정과 결과가 긍정적으로 나타날 수 있을 것이다. 김민정은 어린이집 교사의 직무 수행에 있어서 소통만족은 유아의 발달과 보육을 돕기 위해 부

모와 교사의 신념 및 양육 태도, 유아와 관련된 정보를 서로 공유하고 이해하며 협력하는 과정에서 느끼는 만족의 정도라고 말하였으며, 이는 어린이집 교사의 소통만족은 성공적인 유아의 성장을 위한 보육과 교육을 긍정적으로 수행할 수 있는 기반이 된다고 하였다[30].

핀쿠스(Pincus)의 연구를 보면, 소통만족은 직무만족과 직무성취에 유의미한 정(+)적 관계가 있고 직무성취보다는 직무만족에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타난다[31]. 이 연구서는 직무수행 과정에서 소통에 만족할수록 직무만족과 직무성취가 높아진다는 걸 보여주고 있다. 또한 연제익은 관계유지와 목적달성을 위한 소통능력이 미치는 영향에 대한 연구를 했는데, 관계유지를 위한 소통능력이 높을수록 집단이나 조직 구성원의 소통만족이 높은 것으로 나타났다. 목적달성을 위한 소통능력이 높을수록 집단이나 조직 구성원의 조직 일체감이 높은 것으로 나타났다[32].

소통능력은 상호간 업무의 효과를 높이고 그에 따른 만족도를 높이게 된다. 소통능력이 높으면 원활한 소통을 이어가게 되고 그에 따른 만족도가 높아지게 된다. 이상훈·류춘렬의 “외식업 종사자의 소통에 관한 고객과 종사자의 인식 차이”에 대한 연구에서 소통능력에 대한 인식이 높을수록 소통만족이 높다는 결과가 나타났다[27].

소통의 만족은 업무에 시행하는 과정에서 나타나는 소통능력의 결과라고 할 수 있어 소통능력과 소통만족은 상호 공존하는 관계라고 할 수 있다.

기존연구의 논의에서 나타난 것처럼 소통만족은 직무만족과 직무성취에 연관이 있는 중요한 요소다. 이 연구는 어린이집 교사의 소통능력이 소통만족에 미치는 영향을 알아보려고 한다.

#### 5. 어린이집 운영주체

어린이집의 운영주체는 국공립, 민간, 가정 등 크게 세 가지로 분류할 수 있다. 운영주체는 보육교사와 원장 등 어린이집 근무자들에게 영향을 준다. 장은지·이상희는 어린이집의 운영주체를 위의 세 부류로 구분하고

보육교사들의 직무만족도를 조사하였다. 운영주체 별로 보육교사들의 직무만족도는 차이가 있었다. 국공립 어린이집 보육교사의 만족도가 가장 높았으며 가정 어린이집 보육교사의 만족도가 가장 낮았다. 직무만족의 하위요인인 직무자체, 인간관계, 근무환경, 보수, 사회적 인정 등에서도 운영주체에 따라 보육교사의 만족도가 차이가 있었다[33]. 전운숙은 어린이집 원장이 인식하는 원장 이미지가 운영주체에 따라 다른 것을 발견했다. 역시 운영주체를 국공립, 민간, 가정 등 세 가지로 구분하였는데 운영 주체 별로 원장들이 인식하는 원장의 부정적 이미지와 긍정적 이미지가 다른 것으로 나타났다[34]. 보육교사가 인식하는 직무수행능력의 중요도가 소속한 어린이집 운영주체에 따라 영향을 받는다는 연구도 있다[35]. 12가지 직무수행능력의 항목뿐만 아니라 45가지 하위능력 단위요소에서도 일관되게 보육교사가 소속한 운영주체 간의 차이가 나타났다고 한다.

어린이집 운영주체는 근무자뿐만 아니라 학부모와 외부인의 선호도에도 영향을 주는 것으로 나타났다. 김정겸, 강영식의 연구에서, 학부모를 조사한 결과 국공립, 사립, 위탁, 직영 등 운영주체에 대한 학부모의 만족도에 차이가 있는 것으로 나타났다[36]. 최혜진은 가구별 균등화된 소득에 따라 소득계층을 구분하고 이러한 소득 계층적 특성이 어린이집의 선택에 영향을 미친다고 지적했다[37]. 또한 운영주체를 국공립, 법인, 민간, 직장 등으로 구분했는데 소득계층 별로 각기 이용하고 선호하는 운영주체에 통계적으로 유의미한 차이가 있다는 것을 밝혔다[37]. 강혜진은 시민들이 선호하는 보육서비스의 운영주체를 조사한 결과 어린이집 운영주체에 따른 시민들의 선호에 차이가 있는 것으로 나타났다. 시민들은 국공립 어린이집과 직장 어린이집에 대한 선호가 가장 강한 것으로 조사되었고 복지정책과 성별이 영향을 미치는 것으로 나타났다[38].

이처럼 어린이집 운영주체는 보육교사와 원장 등의 근무자에게 영향을 줄 뿐만 아니라 관련 있는 학부모와 외부인에게도 인식에 영향을 준다. 따라서 이 연구에서도 운영주체가 영향을 주는 변인이라고 판단하고 운영주체 별로 보육교사와 원장의 소통능력, 집단응집력, 공감능력, 소통만족 등에 차이가 있는지 분석한다. 또 소통능력이 타 변인에 주는 영향도 운영주체 별로 살펴볼

것이다.

### III. 연구문제 및 연구방법

#### 1. 연구모형

정부 지원, 보육하는 유아 연령과 운영 규모, 교사 수, 보육과정 운영방법, 지역사회 연계활동 등 운영주체 별 조직 상황은 서로 다르다. 따라서 운영주체 별로 소통능력, 집단응집력, 공감능력과 소통만족도에 차이가 있을 것이다. 같은 맥락에서 운영주체 별로 소통능력이 집단응집력, 공감능력과 소통만족도에 미치는 영향에 차이가 있을 수 있다. 이러한 차이를 알아보기 위하여 [그림 1]의 연구모형을 설정하였다.

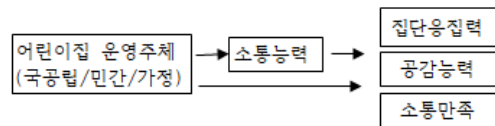


그림 1. 연구모형

#### 2. 연구문제

위의 이론적 논의를 통해 국공립, 민간, 가정 등의 어린이집 교사 간 소통능력, 집단응집력, 공감능력과 소통만족에 대한 중요성을 확인하였다. 그에 따라 국공립, 민간 및 가정 어린이집 교사의 차이를 살펴보기 위해 다음과 같이 <연구문제1>을 설정하였다.

<연구문제 1> 어린이집 교사의 소통능력, 집단응집력, 공감능력, 그리고 소통만족은 소속한 어린이집 운영주체 간에 차이가 존재하는가?

<연구문제 1-1> 어린이집 교사의 소통능력은 운영주체 간에 차이가 있는가?

<연구문제 1-2> 어린이집 교사의 집단응집력은 운영주체 간에 차이가 있는가?

<연구문제 1-3> 어린이집 교사의 공감능력은 운영주체 간에 차이가 있는가?

<연구문제 1-4> 어린이집 교사의 소통만족은 운영주체 간에 차이가 있는가?

소통능력이 다른 변인에 영향을 미치는지 알아보기 위해서 <연구문제2>가 설정되었다.

〈연구문제 2〉 어린이집 교사의 소통능력은 집단응집력, 공감능력, 소통만족에 영향을 미치는가?

〈연구문제 2-1〉 어린이집 교사의 소통능력은 집단응집력에 영향을 미치는가?

〈연구문제 2-2〉 어린이집 교사의 소통능력은 공감능력에 영향을 미치는가?

〈연구문제 2-3〉 어린이집 교사의 소통능력은 소통만족에 영향을 미치는가?

기존연구 결과에 따르면, 운영주체가 어린이집 교사의 경험과 인식에 영향을 미치므로 〈연구문제2〉는 각 운영주체 별로 분리하여 분석하였다. 또 연령과 경력 이 교사의 경험과 인식에 영향을 미칠 것이므로 그 두 변인을 통제변인으로 포함하여 다중회귀분석을 실시하였다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 자료수집 및 분석방법

이 연구의 목적을 달성하기 위해 설문조사를 실시하였다. 표집방법은 편의표집이며, 2018년 5월 둘째 주와 셋째 주에 서울, 안양, 수원에서 근무하는 어린이집 원장과 교사들을 조사하였다. 이 연구에 사용한 설문은 여섯 개 부분으로 구성하였다. 1부는 근무하는 어린이집의 운영주체와 교사 경력에 대한 질문으로 구성하였다. 2부는 어린이집 교사의 소통능력에 관한 질문으로 열네 개의 리커트형 5점 척도로 되어 있다. 3부는 집단응집력에 관한 질문으로 다섯 개의 문항으로 된 리커트형 5점 척도로 구성하였다. 4부는 공감능력에 관한 질문으로 아홉 개의 문항으로 된 리커트형 5점 척도를 포함하였다. 5부는 소통 만족에 관한 질문으로 네 개의 문항으로 된 리커트형 5점 척도로 구성하였다. 6부는 인구통계학적 속성 질문으로 성별과 연령을 묻는 문항으로 되어있다.

이 연구는 자기기입식 설문조사를 통해 수집한 자료를 IBM SPSS 20 프로그램을 이용하여 분석하였다. 설문에 참여한 인원은 총 198명으로, 국공립 어린이집 교사가 67명, 민간 어린이집 교사가 65명, 가정어린이집 교사가 66명이었다. 응답자의 성별은 모두 여성이다. 전체 평균 경력은 국공립 교사가 5.7년, 민간이 5.6년,

가정이 6년이다. [표 1]은 어린이집 교사의 연령과 경력이다.

표 1. 어린이집 교사의 연령과 경력(단위:명)

	국공립	민간	가정	
연령	20대	27	22	7
	30대	28	8	10
	40대	10	24	41
	50대 이상	2	11	8
경력	1년~5년	32	43	31
	6년~10년	29	13	30
	11년 이상	6	9	5
	소속 합계	67	65	66
총합계	198			

#### 3.2 측정 척도

##### (1) 어린이집 교사의 소통능력

허경호는 박수정의 “대학생의 대인관계능력 및 소통능력 증진을 위한 그룹 코칭 프로그램의 효과”[39]와 루빈(Rubin)의 “Assessing speaking and listening competence at the college level : The communication competency assessment instrument,”[40]의 연구를 바탕으로 포괄적 대인 소통능력의 척도 18개 문항을 제작하였다[41]. 이 연구는 그중에서 어린이집 교사에 적합하지 않은 4개를 제외하고 나머지 14개 문항으로 구성하였다.

“나는 상대방의 입장을 먼저 생각한다.”, “나는 상대의 말을 집중하여 듣는다.”, “나는 대화 도중 상대의 대화 목적을 쉽게 알아차린다.”, “나는 효율적인 대화를 한다.”, “나는 대화를 할 때 잘 알아듣고 있음을 말이나 고갯짓으로 알린다.”, “나는 대화할 때 상대의 이야기를 집중해서 듣는다.”, “나는 상대가 말하는 것은 물론 말하지 않은 것도 알아차린다.”, “나는 대부분의 대화에서 나의 대화 목적을 달성한다.”, “나는 대화할 때 집중할 수 있는 환경을 조성한다.”, “나는 사람들로 부터 조리게 말한다는 이야기를 듣는다.”, “나는 상대의 말에 대해 말 또는 몸짓으로 맞장구를 쳐준다.”, “나는 상대방과 이야기할 때 상대의 눈을 보며 이야기한다.”, “나는 내 권리를 분명하게 주장하는 편이다.”, “나는 논리

정연하게 말하는 편이다.” 이 문항들에 “매우 그렇다”를 5점, “전혀 그렇지 않다”를 1점으로 해서 평균을 지표로 삼았다. 크론바흐 알파 신뢰도는 .88로 나타났다. 소통능력의 평균은 3.85(SD=.42)이었다.

(2) 어린이집 교사의 집단응집력

어린이집 교사의 집단응집력의 척도는 박은영의 “내부 마케팅이 직무 만족, 집단 응집력 및 고객 지향성에 미치는 영향”[42]에서 사용한 척도를 이 연구에 맞게 수정하여 5개의 문항으로 구성하였다. 이 척도는 피어스(Pierce)가 개발하고[43], 표용태의 “리더십유형 조직몰입 응집력 이직 의도의 관계에 연구”[44]와 하미순의 “중소병원 직원들이 지각한 내부 마케팅 활동이 직무몰입, 집단응집력 및 고객지향성에 미치는 영향.”[45]에서 수정한 것을 박은영이 추가로 보완한 것이다.

“나는 내가 우리 원의 교사임을 자부한다.”, “우리 원의 교사들은 서로 신뢰한다.”, “우리 원의 현재 구성원은 꼭 필요한 존재이다.”, “우리 원의 구성원이 정말 내 마음에 든다.”, “우리 원의 교사들끼리 끈끈한 관계를 유지하고 있다.” 이 문항에 “매우 그렇다”를 5점, “전혀 그렇지 않다”를 1점으로 해서 평균을 지표로 삼았다. 크론바흐 알파 신뢰도는 .86으로 나타났다. 집단응집력의 평균은 4.18(SD=.57)이었다.

(3) 어린이집 교사의 공감능력

어린이집 교사의 공감능력 척도는 라 모니카가 개발한 공감평가척도(Empathy Construct Rating Scale: ECRS)[15]를 최미정의 “정신병동 간호사와 일반병동 간호사의 공감능력과 직무만족도 비교 연구”[46]와 박향진의 “정신병동 간호사의 소통 자기효능감과 공감능력,”[47]에서 보완하여 사용한 척도를 이 연구에 맞게 수정하여 아홉 개의 문항으로 구성한 것이다. “대화할 때 상대방의 입장에서 생각한다.”, “대화할 때 상대방의 감정을 느낄 수 있다.”, “상대를 독립된 인격체로 보고 대화를 시도한다.”, “상대방의 개인차를 인정하며 대화한다.”, “상대의 말에 주의를 기울인다.”, “상대가 말할 때 비판 없이 경청한다.”, “상대의 감정이나 반응에 대해 신중성을 보인다.”, “대화할 때 절대로 서두르지 않는다.”, “대화할 때 친절하고 긍정적이며 수용적으로

한다.”라는 문항에 “매우 그렇다”를 5점, “전혀 그렇지 않다”를 1점으로 하였다. 크론바흐 알파 신뢰도는 .90으로 나타났다. 공감능력의 평균은 4.06(SD=.47)이었다.

(4) 어린이집 교사의 소통만족

소통만족의 척도는 어린이집 교사를 대상으로 직무상 소통 대상인 원장, 학부모, 동료 그리고 아이들과의 소통만족을 묻는 일반적 문항들로 구성하였다. “나는 원장과의 소통 정도에 만족한다.”, “나는 학부모와의 소통 정도에 만족한다.”, “나는 동료들과의 소통 정도에 만족한다.”, “나는 아이들과의 소통 정도에 만족한다.” 라는 문항에 “매우 그렇다”를 5점, “전혀 그렇지 않다”를 1점으로 하였다. 크론바흐 알파 신뢰도는 .80으로 나타났다. 소통만족의 평균은 4.10(SD=.49)이었다.

IV. 연구결과

1. <연구문제> 1의 검증

<연구문제 1>은 국공립, 민간 및 가정 어린이집 교사 간의 소통능력, 집단응집력, 공감능력과 소통만족에 대한 차이 여부를 살펴보는 것이었다. [표 2]는 운영주체에 따른 교사 집단 간의 차이에 대한 ANOVA 분산분석 결과이다.

표 2. 교사의 소통능력, 집단응집력, 공감능력과 소통만족의 운영주체 집단 간 차이

	운영주체	빈도	평균	표준편차	F값	유의확률
소통능력	국공립	67	3.86	.40	2.73	.067
	민간	65	3.76	.43		
	가정	66	3.93	.42		
집단응집력	국공립	67	4.01	.58	6.42**	.002
	민간	65	4.18	.58		
	가정	66	4.35	.50		
공감능력	국공립	67	4.00	.41	3.86*	.023
	민간	65	3.99	.49		
	가정	66	4.19	.50		
소통만족	국공립	67	3.99	.46	4.98**	.008
	민간	65	4.07	.53		
	가정	66	4.25	.46		

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



분석결과, 국공립 어린이집 교사의 소통능력 평균은 3.86으로 나타났으며, 민간 어린이집 교사의 소통능력 평균은 3.76이고 가정 어린이집 교사의 평균은 3.93으로 집계되었다. ANOVA 분석의 F값이 2.73으로 세 집단 간의 평균 차이가 통계적으로 유의미하지 않았다. 따라서 <연구문제 1-1>에 관하여, 국공립, 민간 및 가정 어린이집 교사의 소통능력이 비슷하여 운영주체 간에 차이가 나타나지 않는 것으로 볼 수 있다.

국공립 어린이집 교사의 집단응집력의 평균은 4.01로 측정되었으며, 민간 어린이집 교사는 4.18로, 가정 어린이집 교사는 4.35로 측정되었다. 세 집단 간 평균 차이에서 나타나는 F값은 6.42였으며  $p < .01$  수준에서 통계적으로 유의미하게 나타났다. 그에 따라 후속조치로 세 집단을 개별적인 쌍으로 차이를 분석한 결과, 가정 어린이집 교사가 각각 국공립이나 민간 어린이집 교사보다 평균이 유의미하게 높은 것으로 나타났다. <연구문제 1-2>의 국공립, 민간 및 가정 어린이집 교사 간의 집단응집력의 차이에서는 가정 어린이집 교사의 집단응집력이 다른 집단의 교사와 차이가 있는 것으로 밝혀졌다.

<연구문제 1-3>은 국공립, 민간 및 가정 어린이집 교사 간의 공감능력 차이가 있는지 살펴보고 있다. 국공립 어린이집 교사의 평균은 4.00으로 측정되었으며, 민간 어린이집 교사의 평균은 3.99로, 가정 어린이집 교사의 평균은 4.19로 측정되었다. 세 집단 간 평균 차이에서 나타나는 F값은 3.86으로  $p < .05$  수준에서 유의미한 것으로 나타났다. 세 집단을 개별적인 쌍으로 차이를 분석한 결과, 가정 어린이집 교사가 각각 국공립이나 민간 어린이집 교사보다 집단응집력 평균이 유의미하게 높은 것으로 나타났다. <연구문제 1-3>에 관하여, 운영주체 집단 간 차이가 존재한다고 말할 수 있다.

<연구문제 1-4>는 국공립, 민간 및 가정 어린이집 교사의 소통만족에 차이가 있는지를 살펴본다. 국공립 어린이집 교사의 평균은 3.99로 측정되었으며, 민간 어린이집 교사의 평균은 4.07로, 가정 어린이집 교사의 평균은 4.25로 측정되었다. 세 집단 간 평균 차이에서 나타나는 F값은 4.98이며 이는  $p < .01$  수준에서 유의미한 것으로 나타났다. 세 집단을 개별적인 쌍으로 차이를 분석한 결과, 역시 가정 어린이집 교사가 각각 국공

립이나 민간 어린이집 교사보다 평균이 유의미하게 높은 것으로 나타났다. <연구문제 1-4>에 관하여, 운영주체 집단이 소통만족에 차이를 준다고 말할 수 있다.

## 2. <연구문제 2-1>의 검증

어린이집 교사의 소통능력이 집단응집력에 미치는 영향에서 인구통계학적 변인 중 설문에 참여한 어린이집 교사가 모두 여성이므로 성별은 제외하고 나이와 경력을 포함한 다중회귀분석을 하였다. 두 변인은 통제변인으로 포함하였다. [표 3]에 결과가 나와 있다. 운영주체가 어린이집 교사의 경험과 인식에 영향을 미치므로 각각을 분리하여 분석을 실시하였다.

표 3. 소통능력이 집단응집력에 미치는 영향: 다중회귀분석(통제변인: 경력, 연령)

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	F	유의 확률	R <sup>2</sup>	
	B	SE	$\beta$						
(상수)	2.46	.68		3.47	.001				
국공립	경력	.01	.02	.07	.55	1.85	.147	.08	
	연령	.00	.01	-.01	-.05				.962
	소통능력	.39	.18	.27	1.92				.051
(상수)	1.87	.59		3.17	.002				
민간	경력	.01	.01	.05	.45	6.84***	.000	.25	
	연령	-.01	.01	-.13	-1.10				.274
	소통능력	.68	.15	.50	4.46***				.000
(상수)	2.44	.60		4.06	.000				
가정	경력	-.02	.02	-.14	-1.10	4.12**	.01	.17	
	연령	.00	.01	.01	.12				.907
	소통능력	.51	.15	.42	3.48***				.001

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

국공립 교사에 대한 다중회귀 분석결과, 국공립 교사의 경력, 연령, 소통능력이 집단응집력에 미치는 영향은 F값이 1.85( $p > .05$ )로 통계적으로 유의미하지 않았다.

따라서 이 집단에서 연령과 경력은 물론이고 소통능력도 집단응집력에 영향을 미치지 않는다.

민간 어린이집 교사의 소통능력이 집단응집력에 미치는 영향은 F값이 6.84(p<.001)로 통계적으로 유의미하였다. 경력과 연령은 집단응집력에 영향을 미치지 않는다고 나타났다. 소통능력( $\beta=.50$ , p<.001)은 집단응집력에 정적인 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가정 어린이집 교사의 소통능력이 집단응집력에 미치는 영향은 F값이 4.12(p<.01)로 통계적으로 유의미하였다. 경력과 연령은 집단응집력에 영향을 미치지 않는다고 나타났다. 역시 소통능력( $\beta=.42$ , p<.001)은 집단응집력에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### 3. <연구문제 2-2>의 검증

[표 4]는 소통능력이 공감능력에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과다. 연령과 경력은 통제변인으로 추가하였다. 국공립, 민간 및 가정 어린이집 교사는 서로 다른 경험을 가지고 있어 각각을 분리하여 실시하였다.

표 4. 소통능력이 공감능력에 미치는 영향: 다중회귀분석 (통제변인: 경력, 연령)

		비표준 회계수		표준화 계수 $\beta$	t	유의 확률	F	유의 확률	R <sup>2</sup>
		B	SE						
국공립	(상수)	1.40	.40		3.51	.001	14.50***	.000	.41
	경력	-.01	.01	-.09	-.88	.38			
	연령	.01	.01	.27	2.58**	.01			
	소통능력	.57	.10	.56	5.59***	.000			
민간	(상수)	1.11	.43		2.59	.012	16.73***	.000	.45
	경력	-.01	.01	-.10	-.99	.324			
	연령	.00	.01	.01	.12	.905			
	소통능력	.77	.11	.67	7.02***	.000			
가정	(상수)	1.15	.52		2.20	.032	11.86***	.000	.37
	경력	-.02	.02	-.15	-1.38	.17			
	연령	.01	.01	.14	1.34	.19			
	소통능력	.71	.13	.59	5.59***	.000			

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

[표 4]의 결과를 보면, 국공립 교사의 경력, 연령, 소통능력이 공감능력에 미치는 영향은 F값이 14.50(p<.001)로 통계적으로 유의미한 결과가 나타났다. 경력은 공감능력에 영향을 미치지 않았지만 연령( $\beta=.27$ , p<.01)은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 소통능력( $\beta=.56$ , p<.001) 또한 공감능력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국공립 어린이집 교사의 연령과 소통능력이 높으면 공감능력이 높아지는 경향이 있다는 결과다.

민간 어린이집 교사의 분석은 F값이 16.73(p<.001)로 통계적으로 유의미하였다. 경력과 연령은 공감능력에 영향을 미치지 않는다고 나타났으며, 소통능력( $\beta=.67$ , p<.001)은 공감능력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 민간 어린이집 교사의 소통능력이 높으면 공감능력이 높아지는 경향이 있다는 결과다.

가정 어린이집 교사의 소통능력이 공감능력에 미치는 영향은 F값이 11.86(p<.001)로 통계적으로 유의미하였다. 경력과 연령은 공감능력에 영향을 미치지 않는다고 나타났으며, 소통능력( $\beta=.50$ , p<.001)은 공감능력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가정 어린이집 교사의 소통능력이 높으면 공감능력이 높아지는 경향이 있다는 결과다.

### 4. <연구문제 2-3>의 검증

[표 5]는 소통능력이 소통만족에 미치는 영향에 관한 결과다. 경력과 연령은 통제변인으로 포함하였다. 국공립, 민간 및 가정 어린이집 교사는 서로 다른 경험을 가지고 있어 각각을 분리하여 회귀분석을 실시하였다.

표 5. 소통능력이 소통만족에 미치는 영향: 다중회귀분석 (통제변인: 경력, 연령)

		비표준 회계수		표준화 계수 $\beta$	t	유의 확률	F	유의 확률	R <sup>2</sup>
		B	SE						
국공립	(상수)	1.96	.52		3.78	.000	5.38**	.002	.21
	경력	.00	.02	.01	.12	.909			
	연령	.00	.01	.05	.36	.719			
	소통능력	.50	.13	.44	3.80***	.000			
민간	(상수)	1.17	.49		2.41	.019	13.13***	.000	.39

	경력	.01	.01	.07	.63	.534		
	연령	-.00	.01	-.01	-.13	.901		
	소통 능력	.77	.13	.62	6.12 <sup>***</sup>	.000		
	(상수)	2.27	.51		4.42	.000		
가 정	경력	.01	.02	.10	.86	.39	7.78 <sup>***</sup>	.000 .27
	연령	-.00	.01	-.10	-.88	-.88		
	소통 능력	.55	.12	.50	4.40 <sup>***</sup>	.000		

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

소통능력이 소통만족에 미치는 영향에 대한 [표 5]의 결과를 보자. 국공립 교사에 대한 분석결과, 국공립 교사의 소통능력이 소통만족에 미치는 영향은 F값이 5.38(p<.01)로 통계적으로 유의미한 결과가 나타났다. 경력과 연령은 소통만족에 영향을 미치지 않는다고 나타났고, 소통능력( $\beta=.44$ , p<.001)은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국공립 어린이집 교사의 소통능력이 높으면 소통만족이 높아지는 경향이 있다는 결과다.

민간 어린이집 교사의 소통능력이 소통만족에 미치는 영향은 F값이 13.13(p<.001)로 통계적으로 유의미하였다. 경력과 연령은 소통만족에 영향을 미치지 않는다고 나타났고, 소통능력( $\beta=.62$ , p<.001)은 소통만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 민간 어린이집 교사의 소통능력이 높으면 소통만족이 높아지는 경향이 있다는 결과다.

가정 어린이집 교사의 소통능력이 소통만족에 미치는 영향은 F값이 7.78(p<.001)로 통계적으로 유의미하였다. 경력과 연령은 소통만족에 영향을 미치지 않는다고 나타났고, 역시 소통능력( $\beta=.50$ , p<.001)은 소통만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가정 어린이집 교사의 소통능력이 높으면 소통만족이 높아지는 경향이 있다는 결과다.

## V. 결론과 논의

이 연구는 어린이집 교사의 소통능력이 집단응집력, 공감능력과 소통만족에 미치는 영향을 분석하고자 했다. 그 과정에서 국공립, 민간, 가정 등 어린이집 운영주체 간에 교사들의 차이가 있는지도 분석해보았다.

어린이집 교사들이 보육하는 영·유아의 연령과 어린이집의 규모, 동료 교사의 수, 보육과정 운영방법의 차이, 지역사회 연계활동 등 운영주체 별 업무의 차이에서 오는 교사의 소통능력이 미치는 영향에 차이가 있을 것으로 판단하여, 소통능력이 집단응집력, 공감능력과 소통만족도에 미치는 영향에 차이가 있는지를 연구문제로 살펴보고자 하였다.

<연구문제 1-1>의 소통능력에 대한 세 운영주체 집단 간의 평균 차이에서는 통계적으로 유의미하지 않은 결과가 나타났다. 세 집단의 교사들이 영유아, 동료교사 및 원장과 학부모를 상대로 하는 직무상 직업 기초능력으로서의 소통능력에는 차이가 없다고 볼 수 있다. 이러한 결과는 소통능력에 차이가 없는 운영주체 별 교사들의 소통능력이 종속변수들에 미치는 영향에서는 어떠한 차이를 보이는가가 이 연구에서 볼 수 있는 중요한 목적이 될 것이다.

<연구문제 1-2>의 집단응집력 평균 차이에서는 가정 어린이집 교사가 국공립, 민간 어린이집 교사보다 높게 나타났다. 이러한 결과는 가정 어린이집에서 보육하는 영아의 나이가 만2세 이하로 다른 보육기관보다 낮은 연령인 것에서 기인하지 않나 생각한다. 나이가 어린 영아는 소통이 원활하지 못하므로 교사들의 소통은 주로 동료교사 간에 이루어지기 쉽다. 반면에 유아반이 있는 국공립, 민간 어린이집 교사는 많은 시간을 유아와 소통하고 동료교사와 소통하는 시간이 상대적으로 적을 수 있다. 즉, 업무상 영아를 돌보는데 시간을 더 많이 할애하는 가정 어린이집 교사의 경우 동료 교사에게 조언을 구하거나 교사간의 협동이나 응집력을 이끌어내야 하는 경우가 많기 때문에 국공립과 민간 어린이집 교사들보다 소통능력이 집단응집력에 영향을 더 미치고 있다고 볼 수 있다.

이렇게 소통이 원활하지 못한 영아를 대상으로 보육하는 과정 중에 동료, 원장과 부모와의 업무 협업이 중요하게 작용하게 된다는 점에서 가정 어린이집 교사의 집단응집력이 국공립, 민간 어린이집 교사보다 집단응집력이 높을 수 있다. 즉, 어느 정도 소통이 가능한 유아를 상대로 하는 국공립과 민간 어린이집 교사의 보육과 교육의 직무 수행에 있어서 영아가 주가 되는 가정 어린이집 교사들에 비해 상호간의 화합과 협업의 업무

가 적을 수 있기 때문이다. 또한 한 직장 내의 가정 어린이집 교사 수는 국공립과 민간 어린이집 교사 수에 비해 매우 적기 때문에 집단응집력을 발휘하는 데 장점으로 나타날 수 있다. 하지만 국공립과 민간 어린이집은 보편적으로 한 명의 교사가 담임으로 자신의 반을 책임지고 운영하며, 그 이상의 아이를 돌볼 때에는 투(two) 담임제로 운영될 수 있다. 따라서 다른 교사들과 협업이나 화합이 상대적으로 될 필요하다. 이러한 특성으로 영아를 주로 담당하는 가정 어린이집의 교사에 비해 집단응집력이 낮게 나올 수 있다.

〈연구문제 1-3〉의 공감능력에서도 가정 어린이집 교사의 평균이 국공립, 민간 어린이집 교사보다 높게 나타났다. 국공립, 민간 어린이집보다 비교적 좁은 공간에서 생활해야 하는 가정 어린이집 교사들이 자신의 느낌과 생각을 동료 교사나 원장에게 표현하는 기회가 많으며, 깊은 인간관계를 맺을 수 있는 여건이 조성되어 있다고 할 수 있다. 이렇게 감정적으로 친밀하게 연결된 교사들은 서로의 처지를 잘 이해하며, 배려하기 때문에 친밀감이 상승하여 공감능력 또한 높을 수 있다.

가정 어린이집은 직장 내의 교사 수가 적기 때문에 동료 교사들과 함께 공동 작업을 수행할 수 있는 공감의 형성에 있어서 장점이 될 수 있다. 또 영아를 보육하는 가정 어린이집 교사는 언어적 소통보다 비언어적 소통에 의한 감정 표현을 인지하고 공감하는 능력이 요구되므로 국공립과 민간 어린이집 교사보다 공감능력에서 높은 결과가 나타난 것으로 보인다.

〈연구문제 1-4〉의 소통만족 또한 가정 어린이집이 국공립, 민간 어린이집 교사보다 높게 나타났다. 이러한 결과는 가정 어린이집의 물리적 환경이 민간 어린이집이나 국공립 어린이집보다 대화가 많을 수 있는 여건이 조성되었기 때문이 아닐까 생각한다. 대집단 활동을 할 경우 가정 어린이집의 유희실은 다른 반과 함께 사용하거나 교차 사용을 하게 됨으로 서로 배려하고 의논하는 소통의 과정을 더 많이 거치게 된다. 또 영아들의 특성상 건강과 관련한 몸 상태의 변화가 자주 일어나기 때문에 서로 의견을 교환하며 최선의 보육환경을 제공하려는 경향이 있다. 국공립이나 민간 어린이집은 각반에서 활동하는 시간이 많지만, 가정 어린이집은 함께 공유하는 공간이 많으므로 상대 입장을 존중하고 효과적

인 소통을 통해 성공적으로 업무 수행을 하려는 경향이 높다고 볼 수 있다. 이런 경향은 소통만족을 높이는 요인이 된다.

통제 변인인 경력과 연령을 포함하여 소통능력이 집단응집력, 공감능력과 소통만족에 미치는 영향을 조사하는 다중회귀분석에서 소통능력이 거의 모든 운영주체 집단에서 타 변인에 영향을 주는 것으로 나타났다. 국공립 어린이집에서만 소통능력이 집단응집력에 영향을 주지 못하는 것으로 조사되었다. 이것은 소통능력에 매우 중요한 요인이므로 소통능력의 향상을 위한 교육이 필요하다고 볼 수 있다.

국공립 어린이집 교사만 연령이 공감능력에 영향을 미치는 것으로 나타났다, 이러한 결과는 국공립 교사의 연령대가 다른 집단에 비해서 비교적 고르게 분포되었기 때문일 수도 있다. 민간 어린이집 교사는 30대가 적고, 가정 어린이집 교사는 40대에 집중된다. 2~30대 젊은 층의 소통능력이 3~40대보다 더 공감능력에 영향을 미치고 있어 2~30대가 많은 국공립 교사의 소통능력이 공감능력에 영향을 미치고 있는 것으로 판단해 볼 수 있다. 그 외의 분석에서는 경력과 연령은 집단응집력, 공감능력과 소통만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 추후 연구에서는 설문 참여자의 연령대를 동일하거나 유사한 수로 조절하여 연구하는 것을 제안해 본다.

이 연구는 어린이집 특성상 영·유아의 보육과 동료교사, 원장, 학부모의 협조, 지역사회와 연계라는 측면에서 교사의 소통이 매우 중요하다고 보았다. 교사들의 소통능력을 독립변인으로 하고 집단응집력, 공감능력과 소통만족을 종속변인으로 하여 연구를 하였다. 하지만 소통능력을 언어적 측면과 비언어적 측면으로 세분화하여 자세한 연구를 하지 못한 점은 아쉬움으로 남는다. 후속 연구에서는 소통능력, 공감능력과 소통만족이 미치는 영향을 독립변인으로 하여 과업 성취도, 직무만족과 교사효능감 등을 종속변인으로 연구해 본다면, 어린이집 교사의 긍정적 소통능력이 미치는 영향의 효과를 보다 구체적이고 다양하게 알아볼 수 있을 것으로 기대한다. 최근 저출산으로 국공립과 민간 어린이집에서도 만 0세~2세의 영아반을 증설하여 운영하는 추세이다. 현재는 가정 어린이집 교사의 소통능력이 집단응

집력, 공감능력과 소통만족에 미치는 영향에서 국공립과 민간 어린이집 교사보다 높게 나타나고 있다. 하지만 추후 국공립과 민간 어린이집에서 영아의 보육이 늘어난다면 동료교사나 주위의 협조가 더욱 필요해지므로 소통능력이 다른 변인에 미치는 영향이 높아질 것으로 추론할 수 있다.

### 참 고 문 헌

- [1] 이은혜, *유치원 교사의 소통능력이 소진에 미치는 영향*, 경희대학교, 석사학위논문, 2014.
- [2] 노은숙, 부성숙, “유아교사의 정서지능이 소통능력에 미치는 영향,” *교육과학연구*, 제43권, 제4호, pp.113-135, 2012.
- [3] J. M. Wiemann, “Explication and test of a model of communicative competence,” *Human Communication Research*, Vol.3, pp.195-213, 1977.
- [4] 이석재, 장유경, 이현남, 박광엽, *생애능력 측정도구 개발연구: 소통능력, 문제해결능력, 자기주도적 학습능력을 중심으로*, 한국교육개발원, 2003.
- [5] 황종진, *중학생의 부모와의 역기능적 소통과 부정적 정서와의 관계: 긍정적 또래 관계의 조절효과*, 아주대학교, 석사학위논문 2000.
- [6] 이은주, *유치원교사의 자기효능감, 직무 스트레스와 스트레스 대처 방식이 소진에 미치는 영향*, 충북대학교, 석사학위논문, 2004.
- [7] 김사녀, *유아교사의 소통능력과 교수효능감 및 직무만족도와와의 관계*, 경기대학교, 석사학위논문, 2012.
- [8] 유효순 정원식, *부모교육*, 박영사, 1987.
- [9] 왕기향, *교육 조직론 탐구*, 학지사, 2006.
- [10] R. Hoigaard, R. Safvenbom, and F. E. Tonnessen, “The relationship between group cohesion, group norms, and perceived social loafing in soccer team,” *Small Group Research*, Vol.37, No.3, pp.217-232, 2006.
- [11] S. Collins, “Statutory social Workers: stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences,” *British Journal of Social Work*, Vol.38, pp.1173-1193, 2008.
- [12] 김희수, *초등교사가 지각한 교감의 소통 유형에 따른 교사 집단응집력 비교*, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2009.
- [13] 김창걸, *교육 행정학*, 박문각, 1985.
- [14] 정수희, *공무원의 커뮤니케이션 능력이 갈등관리 방식과 조직 일체감에 미치는 영향*, 고려대학교, 석사학위논문, 2009.
- [15] 홍순남, *의사소통훈련 프로그램이 초등학생의 학급응집력 향상에 미치는 효과*, 부산교육대학교, 석사학위논문, 2008.
- [16] 최영석, *태권도 팀의 성원 간 의사소통 만족수준이 집단응집력에 미치는 영향*, 강원대학교, 석사학위논문, 2008.
- [17] E. L. La Monica, “Construct validity of an empathy instrument,” *Research in Nursing and Health*, Vol.4, pp.389-400, 1981.
- [18] 지혜명, *서비스 업무에서의 공감능력과 성취목표의 효과: 항공사 객실 승무원을 대상으로*, 한양대학교, 석사학위논문, 2009.
- [19] M. H. Davis, “Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach,” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.44, pp.113-126, 1983.
- [20] R. Krznaric, *Empathy*, 김병화 옮김(2014), 길벗, 2013.
- [21] 문경희, *간호사의 공감능력과 소통 효능감이 심리적 소진에 미치는 영향*, 경희대학교, 석사학위논문, 2016.
- [22] C. R. Rogers, *A Way of Being, Revised Edition*, 오재은 옮김(2009), 학지사, 1977.
- [23] 배순원, *대학생의 의사소통능력과 대인관계 유능성의 관계에서 공감능력의 매개효과*, 명지대학교, 석사학위논문, 2010.
- [24] 문연심, “부모자녀관계 유형이 유아의 공감과 조망수준 및 친사회적 행동에 미치는 영향,” *유아교육연구*, 제24권, 제1호, pp.115-144, 2004.
- [25] 최경순, *의사소통훈련 프로그램이 초등학생의 자기표현 및 공감능력에 미치는 영향*, 경원대학교, 석사학위논문, 2007.
- [26] 한국산업인력공단, *의사소통능력, 교수자용 매뉴얼*, 2015.
- [27] 이상훈, 류춘렬, “외식업 종사자의 소통에 관한 고객과 종사자의 인식 차이: 소통능력과 공감능력의 인식과 소통만족에 관하여,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제20

- 권, 제11호, pp.88-100, 2020.
- [28] 이상훈, 류춘렬, “NCS기반 의사소통과목 수강이 의 사소통능력, 소통적자기효능감, 스피치능력 및 공감능력에 미치는 영향,” 한국소통학보, 제19권, 제3호, pp.155-185, 2020.
- [29] Lee O. Thayer, *Administrative Communication*, Homewood, Ill.: Richard. D. Irwin Inc, 1961.
- [30] 김민정, *어머니-유아교사 간 소통 만족도에 관한 연구*, 부산대학교, 석사학위논문, 2010.
- [31] J. D. Pincus, “Communication satisfaction, job satisfaction, and job performance,” *Human Communication Research*, Vol.12, No.3, pp.395-419, 1986.
- [32] 연제익, *커뮤니케이션 능력과 커뮤니케이션 만족, 직무 만족 및 조직 일체감과의 관계*, 경희대학교, 석사학위논문, 2005.
- [33] 장은지, 이상희, “보육교사의 직무만족도에 관한 연구: 서울시와 인천시를 중심으로,” 아동복지연구, 제7권, 제1호, pp.69-84, 2009.
- [34] 전윤숙, “어린이집 원장이 인식하는 원장의 이미지의 기관유형별 분석,” 유아교육연구, 제36권, 제1호, pp.213-230, 2016.
- [35] 전윤숙, “국가직무능력표준(NCS)의 보육교수 직무수행능력에 대한 운영주체에 따른 보육교사의 중요도 인식 비교,” 한국보육학회지, 제17권, 제4호, pp.1-30, 2017.
- [36] 김경점, 강영식, “직장보육시설 위탁 운영 어린이집 학부모의 만족도에 관한 연구: 국·공·사립과 위탁·직영 간 차이 비교를 중심으로,” 한국산학기술학회 논문지, 제16권, 제1호, pp.282-290, 2015.
- [37] 최혜진, “어린이집 및 유치원 운영주체에 대한 선택과 선호: 소득계층을 중심으로,” 한국사회복지정책학회 춘계학술대회자료집, pp.553-566, 2018.
- [38] 강혜진, “보육서비스 운영주체 선호에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 자기이해, 가치, 평가 정향을 중심으로,” 한국정책학회보, 제26권, 제3호, pp.105-133, 2017.
- [39] 허경호, “포괄적 대인 소통능력 척도 개발 및 타당성 검증,” 한국언론학회 제47권, 제6호, pp.380-409, 2003.
- [40] 박수정, *대학생의 대인관계능력 및 소통능력 증진을 위한 그룹 코칭 프로그램의 효과*, 광운대학교, 석사학위논문, 2011.
- [41] R. B. Rubin, “Assessing speaking and listening competence at the college level : The communication competency assessment instrument,” *Communication Education*, Vol.31, pp.19-32, 1982.
- [42] 박은영, *내부 마케팅이 직무 만족, 집단 응집력 및 고객 지향성에 미치는 영향: 성남시 공무원을 중심으로*, 한양대학교, 석사학위논문, 2012.
- [43] J. L. Pierce and J. W. Newstrom, *Leaders and the Leadership Process: Reading, Self-Assessments, and Applications*, Austen Press, 1995.
- [44] 표용태, *리더십유형 조직몰입 응집력 이직 의도의 관계에 연구: 호텔 종사자 중심으로*, 경기대학교, 박사학위논문, 1999.
- [45] 하미순, *중소병원 직원들이 지각한 내부 마케팅 활동이 직무몰입, 집단응집력 및 고객지향성에 미치는 영향*, 경상대학교, 석사학위논문, 2010.
- [46] 최미정, *정신병동 간호사와 일반병동 간호사의 공감 능력과 직무만족도 비교 연구*, 경희대학교, 석사학위논문, 2005.
- [47] 박향진, *정신병동 간호사의 소통 자기효능감과 공감 능력*, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2012.

#### 저 자 소 개

이 상 훈(Sang-Hoon Lee)

정회원



- 2018년 4월 ~ 현재 : 경기도 언론홍보위원회 위원
- 2020년 3월 ~ 현재 : 국민대학교 미디어전공 겸임교수

〈관심분야〉 : 스피치 & 후면 커뮤니케이션, Oral Interpretation

류 춘 열(Choonryul Ryu)

정회원



- 1997년 3월 ~ 현재 : 국민대학교 미디어전공 교수
- 2009년 6월 ~ 2010년 6월 : 한국소통학회 회장

〈관심분야〉 : 스피치 & 휴먼 커뮤니케이션, 미디어 효과

김 세 라(Se-ra Kim)

정회원



- 2020년 12월 ~ 현재 : 송파구육아종합지원센터 전문위원
- 2020년 3월 ~ 현재 : 경민대학교 아동미술지도과 겸임교수

〈관심분야〉 : 부모교육, 아동복지, 아동의사소통, 아동심리