

보육교사의 표정언어에 관한 사례연구

: 교사, 원장, 학부모의 견해를 중심으로

A Case Study on Childcare Teachers' Facial Expression Language

: Focused on the Opinions of Teachers, Directors, and Parents

김선주(Seon-Ju Kim), 주영애(Young-Ae Ju)*

Department of Living Culture and Consumer Science, Sungshin Women's University

<Abstract>

The purpose of this study is to investigate the opinions of teachers, directors, and parents about childcare teachers' facial expression language. We performed in-depth interviews based on literature and previous studies, which consisted of ten childcare teachers, ten directors, and ten parents. From the in-depth interviews, we are able to mainly conclude that all groups think that a childcare teacher's facial expression language is very important, and strongly influences interpersonal problems and work performance.

Mostly, childcare teachers aim to have pleasant facial expressions. However they complain that in some situations it is difficult to do so, which causes severe stress. They argued that the facial expressions of both the director of the childcare center and the parents are also very important for children.

However, the directors thought that teachers' facial expressions affect children and their parents' impressions of the teachers and quality of childcare. The parents are usually highly satisfied with the childcare when the teacher has a pleasant facial expression, which motivates the parents to have a positive impression of the teacher. Taken together, childcare teachers' facial expression language is critical for children and the childcare environment. Thus, developing an education program for facial expression language would be helpful for improving the quality of child care. Plus, childcare environments should be developed so that teachers do not experience difficulty in having pleasant facial expressions. This result might have the limitation of being collected from only female childcare teachers, directors, and parents.

▲주제어(Key Words) : 표정언어(facial expression language), 보육교사(childcare teacher), 원장(director), 학부모(parents)

I. 서론

인간은 타인과 관계를 맺으며 살아야 하는 사회적 존재다. 사람을 의미하는 '人'이라는 한자는 두 사람이 서로를 받쳐주고 있는 형상을 하고 있어서 둘이 서로 의지하고

기대고 살아야 하는 당위성을 갖고 있는 존재가 인간이라는 점을 잘 보여주고 있다. 미국의 심리학자 Maslow도 이러한 인간의 관계성을 중요시한 바를 그의 연구를 통해 보여준 바 있다. 인간은 생존에 필요한 생리적 욕구와 안전의 욕구 다음으로 타인과 관계 속에서 채워질 수 있는

* 본 논문은 김선주의 박사학위 논문의 일부분을 발췌하여 보완한 논문임.

* Corresponding Author : Young-Ae Ju, Department of Living Culture and Consumer Science, Sungshin Women's University, Bomoon-ro 34 Da-gil, Sungbuk-gu, Seoul 136-742, Korea, Tel: +82-10-5795-6089, E-mail: jyoungae@sungshin.ac.kr

사랑과 소속감의 사회적 욕구를 가지고 있는 존재라는 것이다. 이렇듯 우리 인간은 결코 혼자서는 살 수 없는 존재로 인간에게 있어 타인과의 관계는 기본적 욕구라고 할 수 있다.

인간은 커뮤니케이션을 위해 보편적인 소통과 교류의 수단인 말이나 글 이외에도 소리, 표정, 몸짓, 태도 등의 다양한 비언어적 요소를 사용한다(J. Kim, 2013)

인간이 커뮤니케이션에서 사용하는 비언어적 기호는 다양한 역할을 수행하는데 커뮤니케이션 초기단계에서의 즉 눈짓, 미소, 신체적 신호 등으로 대화의 준비가 되었음을 표현하기도 하며, 대화하면서 나타나는 손과 팔의 동작, 눈의 움직임, 얼굴 표정 등의 다양한 신체적 표현들은 대화의 내용을 보완하거나 설득하는데 도움을 주기도 하고 신뢰감을 형성하게 하기도 한다(J. Kim, 2013). Burgoon (1991)의 연구에서는 사람들이 상반된 메시지를 접했을 때 어떤 신호를 더 믿고 신뢰하는가에 대해 비언어적 채널이 언어적 채널보다 더 많은 정보를 제공하며, 특히 시각단서는 음성단서보다 더 많은 정보를 전달한다고 결론지었다. 이와 같은 연구들은 비언어적 커뮤니케이션이 인간이 서로 소통하고 교류하는데 있어 미치는 영향력이 매우 크다는 것을 보여주는 사례이다. 특히, 비언어적 커뮤니케이션의 여러 요소 중 얼굴표정은 비언어적 커뮤니케이션의 가장 중요한 유형으로 간주되곤 한다(Tubbs & Moss, 2003). Mehrabian(1972)은 커뮤니케이션에서 메시지 전달에 영향을 미치는 여러 가지 요인 중 얼굴표정이 55%, 비언어적 행위가 38%, 언어적 표현을 7%로 주장하며 표정언어의 중요성을 강조한 바 있다. 밝고 호의적인 표정으로 전달하는 메시지와 찡그리는 표정이나 화난 표정으로 전달하는 메시지는 동일한 언어일지라도 다른 의미를 전달하기 때문이다. 뿐만 아니라 얼굴표정은 사람의 인상을 결정짓는 중요한 요소로서 개인의 이미지를 형성하고, 신체의 다른 부위에 비해 감정을 가장 솔직하게 드러낸다. 따라서 상대방으로 하여 피드백을 얻어낼 수 있고 그로 인한 감정입 효과도 있으며 상호 우호적인 관계유지에도 도움을 준다(S. Lee, 2010).

얼굴표정은 즐거움, 기쁨, 괴로움, 고통 등의 정서 상태를 자연스럽게 나타내는 수단이기도 하지만, 때로는 자신의 정서와 감정을 드러내지 않고 타인과의 관계맺음에 유리한 표정으로 나타내어져야 하는 경우가 많다. 그런데 타인과의 관계맺음에 필요한 표정 연출은 본능 이라기보다는 양육자의 표정을 따라하게 되는 모방과 양육자의 교육에 의한 학습으로 이루어진다고 할 수 있다. 울곡선생의 격몽요결 지신장에 보면, 표정의 중요성을 알았던 우리 조상들의 지혜를 엿볼 수 있다. 즉 구용(九容)과 구사(九思)의 내용을 토대로 구용지(입을 바르게), 목용단(눈을

단정하게), 색용장(안색을 장엄하게), 색사온(안색을 온화하게) 등을 교육했던 격몽요결 외에도 동몽수지, 동몽선습, 소학 등의 동몽교육교재에서 웃어른을 바라볼 때의 시선처리, 표정관리 등의 교육 내용을 찾아볼 수 있다. 이는 우리 조상들이 표정언어가 어릴 때부터 학습되어야 하고 사회생활을 하는데 중요한 수단이 된다는 것을 인지하고 가르쳐 왔음을 알 수 있는 바이다. 태어난 지 얼마 되지 않은 유아도 입을 벌리고 혀를 내미는 행위를 따라할 수 있으며, 생후 몇 개월이 되면 유아는 입술을 내밀고 손가락을 움직이며 이마를 움직이고, 심지어 얼굴의 다양한 감정 표현도 모방할 수 있게 된다(Y. Choi et al, 2012)는 사실은 우리 조상들의 표정교육 사례와 더불어 영유아기 표정교육의 중요성을 짐작하게 한다.

최근 우리나라의 경우를 살펴보면 여성의 취업으로 인한 맞벌이 가정의 증가로 아동의 보육시설 이용 연령은 점차 낮아지고 있고, 보육시설 이용 아동 수는 증가하고 있어 과거와 같이 가정 내에서 표정 언어 교육을 충분히 해줄 것이라는 바를 기대하는 것은 무리가 있다. 과거 어머니에게 요구되었던 아동 양육 역할이 현재는 사회로 이양되었고, 이 중 많은 부분이 보육교사에게 요구되고 있기 때문이다. 따라서 영유아기 모방의 대상이자 양육과 교육의 역할을 담당하고 있는 보육교사의 표정언어에 관하여 연구하는 것은 영유아의 교육에 있어 중요할 뿐 아니라 부모와의 원활한 소통과 보육교직원과의 원활한 관계맺음에 의미 있는 일이라 사료되었다. 따라서 교사, 원장, 학부모의 견해를 중심으로 한 사례연구를 통해 보육교사의 표정언어의 의미를 재조명해보고 그 중요성을 살펴보고자 한다. 이로 인해 보육교사의 표정이 영유아에게 올바른 모방의 대상이 되고 보육교사 자신의 이미지와 의사소통 능력 향상의 수단이 되며, 나아가 보육의 질 향상에 이바지하는데 본 연구의 목적이 있다.

II. 선행연구 고찰

국내의 연구 중 보육교사의 표정언어를 주제로 연구한 사례는 없다. 다만, 보육교사의 자질과 관련된 연구에서 표정의 중요성에 대한 주장을 간접적으로 찾아볼 수 있고(H. Kwon, 2013; K. Joung, 2011; G. Pyo, 1998), 영유아 교사에 대한 이미지 연구(H. Hwang, M. Kim, & B. Kim, 2012; Lee, 2006), 영유아에 대한 민감성(M. Kim, 2010; J. Oh, 2011)에 관한 연구, 보육교사가 느끼는 의사소통의 어려움(J. An, 2012; B. Kim, H. Kim, 2013; S. No, 2012; Y. Kim, J. Park, & S. Ahn, 2012)에 관한 연구에서 보육교사의 표정을 일부 다루고 있을 뿐이다.

보육교사의 자질과 관련한 표정 언어의 연구 사례를 살펴보면 보육교사의 자질로 인성적 태도와 정서를 강조한 것을 알 수 있다. 보육교사는 보육프로그램 구성자, 교수 조직자, 학습관리자, 상담자 및 제안자, 의사결정자, 환경 조성자, 관찰, 놀이 참여자 등의 역할을 담당해야 하는데, 전문적 지식과 아동발달, 상호작용 등과 연결시킬 수 있는 실제적이고 복합적인 능력과 자질, 전문성이 요구된다고 하였다. 이와 같은 보육교사의 자질과 전문성에는 교사의 인성적 태도와 정서 등의 표현인 얼굴표정이 포함된다고 할 수 있다. 특히, 보육교사는 영유아의 돌봄 뿐만 아니라 기본생활습관 형성을 위해 인성적 자질, 즉 성품이나 태도 등을 표현하게 되는 표정언어가 중요하게 요구된다. Almy(1975)와 Seefeldt(1980)와 같은 학자들은 교사의 자질로 사랑과 온정, 즐거이 일하고자 하는 마음, 개방성, 포용력, 감정이입 및 수용능력 등을 주장(H. Kwon, 2013)한 바 있는데, 사랑과 온정, 즐거움 등 교사의 감정 상태와 마음가짐은 얼굴표정으로 드러나는 것이므로 보육교사의 얼굴표정은 중요한 자질에 포함됨을 알 수 있다.

보육교사의 이미지와 관련한 표정언어의 연구 사례를 살펴보면 보육교사에게 귀여움, 여성스러움, 단정함, 웃는 얼굴 등의 이미지가 요구되고 있음(H. Hwang, M. Kim, & B. Kim, 2012)을 볼 수 있다. 이중 귀여움과 웃는 얼굴은 보육교사의 표정과 관련된 이미지로 보육교사에게 얼굴표정은 중요한 요소임을 짐작하게 한다. 또 다른 연구로는 TV드라마에 나타난 유아교사의 이미지(Lee, 2006)에 관한 사례를 들 수 있는데, 이 연구에서 TV드라마 속 유아교사는 외형적 측면에서 전형적으로 여성스럽고 청순한 이미지로 나타난다고 하였다. 외형적 측면이라 함은 옷차림, 머리모양, 자세, 얼굴표정 등 다양한 요소가 포함될 것이다. 따라서 외형적 측면에서 유아교사가 여성스럽고 청순한 이미지로 그려진 사례는 보육교사에게 무뚝뚝하거나 냉담한 표정이 아닌 부드러운 표정, 미소 짓는 표정, 따뜻한 표정, 밝은 표정 등이 요구되고 있음을 유추하게 한다.

보육교사의 민감한 보육행동과 관련한 표정언어의 연구 사례를 살펴보면 보육교사의 역할 중 보육교사의 민감한 보육행동은 급속한 발달 속도와 성인의 도움이 필요한 미성숙한 존재인 영유아에게 발달적 필요와 정서적 안정을 포함한 언어적 또는 비언어적 상호작용을 지속적으로 제공하여야 한다(J. Oh, 2011)고 주장하고 있다. 이렇듯 보육교사의 비언어적 상호작용이 영유아의 발달에 지속적으로 제공되어야 하는 중요한 요소임을 고려해 볼 때, 비언어적 요소 중 타인과의 의사소통과 관계맺음에 있어 비중이 큰 표정언어는 보육교사가 중요하게 인식하고 다루어야 할 요소라고 말할 수 있다. S. Lee(2006)은 영유아와

교사의 상호작용이 온정적이고 민감하게 반응 할수록 영유아들은 사회적으로 유능하고, 참여적이며 명랑하고, 또래관계에서도 안정된 관계를 보인다고 하였다. 교사의 온정적이고 민감한 반응이라 함은 밝은 표정, 공감하는 표정, 이해하는 표정 등 다양한 표정언어가 포함된다고 말할 수 있을 것이다. 이러한 맥락에서 볼 때 보육교사의 애정적이고 민감한 반응의 표정언어는 영유아와의 긍정적인 상호작용과 사회성 형성에 영향을 미치게 되는 중요한 요소라고 할 수 있다.

마지막으로 보육교사의 표정과 관련한 연구사례에서는 부모와의 관계에서 간접적으로 표정을 다루고 있음을 살펴볼 수 있다. 보육교사는 부모와의 의사소통에서 어려움을 갖고 있는 것으로 나타났는데(J. An, 2012; B. Kim, H. Kim, 2013; S. No, 2012; Y. Kim, J. Park, & S. Ahn, 2012) 보육교사는 부모의 의사소통 과정에서 예측할 수 없는 막연함을 어려움으로 느끼고 있었다. 이 예측할 수 없음을 결과 속이 다른 표현으로 이중메시지를 파악해야 하는 어려움을 의미(J. An, 2012) 한다. 결과 속이 다른 표현이라 함은 언어적인 메시지 말고도 표정이나 태도로 나타날 수도 있으므로 표정언어의 표현 뿐 아니라 해석에도 관심을 가져야 함을 의미한다고 할 수 있다. 또한 보육교사는 부모의 냉담, 회피, 무관심과 미묘한 표정이나 눈빛 등 암묵적인 태도에서 교사는 불편함을 느낀다고 한 연구의 사례를 볼 때(B. Kim, H. Kim, 2013) 보육 교사 뿐 아니라 부모도 웃는 얼굴과 눈빛, 몸짓 등 다양한 의사소통을 위한 노력을 기울여야 할 것으로 생각된다. S. No(2012)은 교사와 어머니들의 의사소통을 저해하는 요인으로 교사의 전달력과 의사소통 기술 부족을 들었는데 교사의 표정은 의사소통에 있어 매우 중요한 요인으로 작용하므로 의사소통 기술을 강화하기 위해서는 표정의 중요성에 대한 인식 고취와 더불어 다양한 방식의 표정교육이 실시되어야 될 것으로 생각된다.

III. 연구방법

1. 연구대상 및 연구절차

본 연구의 목적에 부합되도록 유목적적 표집법으로 연구 참여자를 선정(Merriam, 2002)하고 연구 참여자를 대상으로 심층 면접을 실시하였다. 면접연구대상은 보육교사 10명, 어린이집 원장 10명, 자녀를 어린이집에 보내고 있는 학부모 10명으로 선정하였다. 연구 대상자를 선정하는 방법으로는 보육교사의 경우 연구자와 친분이 있거나 어린이집 원장으로부터 추천을 받은 교사 중 자발적 참여

의지를 지니고 있는 대상을 중심으로 선정하였고, 어린이집 원장은 연구자와 친분이 있는 4명으로부터 시작하여, 그 대상자가 다음 대상자를 추천하여 연구자에게 소개해주는 스노우볼링(snowballing) 형식으로 선정하였다. 부모는 연구자와 친분이 있는 어린이집 원장의 추천을 받아 적극적으로 참여 의지를 보이는 부모로 10명을 모집하였다. 면접 과정에서 연구 참여자들의 일상에 대한 문제나 관심 등에 관한 대화를 시작으로 하여 최대한 자연스러운 분위기 속에서 접근하고자 노력하였다. 본 연구를 위해 면접 대상자에게 연구자에 대한 소개와 연구목적, 방법에 대해 설명하고 연구 참여자의 동의서를 받은 후 심층 면접을 진행하였다. 자료 수집은 2013년 9월 30일 ~10월 1일, 10월 4일~ 10월 8일, 10월 11일~10월 12일까지 개별 심층 면접으로 이루어졌다. 면접은 연구대상자가 원하는 시간과 장소에서 진행되었으며, 장소는 주로 어린이집이나 식당, 커피숍 등이었다. 사례별로 면접 횟수는 1회였으며 각각 20분~ 40분 정도의 면접시간이 소요되었다.

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

수 있음을 전달하였다. 이후 분석과정에서 의문사항과 추가로 확인해야 할 내용이 있어 12월 2일~12월 3일 필요하다고 생각되는 사례자에게 전화로 인터뷰하는 방법을 실시하였다.

2. 연구 참여자의 특성

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

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

본 연구에 참여한 부모는 <Table 3>와 같은 배경 변인을 가지고 있다. 부모들의 나이는 20대 후반과 40대 초반도 있었지만 주로 30대의 나이대 였는데 이는 자녀를 어린이집에 보내는 부모를 대상으로 선정하였기 때문으로 생각된다. 최종학력은 고졸~대졸까지로 나타났고 어린이집을 이용하고 있는 기간은 1년~4년 6개월 이었다.

Table 1. Characteristics of Respondents (Educare teacher)

| Name | Sex | Age | Education | Educare center type | term of work | religion |
|------|-------|-----|----------------------------|---------------------------------|-------------------|-----------|
| #1 | woman | 27 | community college graduate | national | 4years 6months | none |
| #2 | woman | 39 | high school graduate | private | 2years 3months | none |
| #3 | woman | 26 | college graduate | private | 2years 6months | none |
| #4 | woman | 29 | community college graduate | private (fewer than 20child) | 5years | none |
| #5 | woman | 35 | college graduate | private | 3years | christian |
| #6 | woman | 46 | high school graduate | private | 2years 7months | christian |
| #7 | woman | 29 | high school graduate | private (fewer than 20child) | 1year 3months | none |
| #8 | woman | 40 | high school graduate | private | 2years 6months | catholic |
| #9 | woman | 26 | community college graduate | national | 2years 7months | none |
| #10 | woman | 55 | high school graduate | private | 7years | christian |

Table 2. Characteristics of Respondents (Director of Educare Center)

| Name | Sex | Age | Education | Educare center type | term of work | religion |
|------|-------|-----|----------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| #1 | woman | 32 | college graduate | official | 11years | none |
| #2 | woman | 43 | over college graduate | official | 4years 3months | none |
| #3 | woman | 48 | college graduate | private (fewer than 20child) | 8years | christian |
| #4 | woman | 57 | college graduate | private | 20years | christian |
| #5 | woman | 42 | community college graduate | private | 6years 8months | buddhism |
| #6 | woman | 54 | over college graduate | official | 23years | catholic |
| #7 | woman | 53 | college graduate | private | 15years | none |
| #8 | woman | 40 | over college graduate | national | 5years | none |
| #9 | woman | 38 | community college graduate | private | 2years | christian |
| #10 | woman | 46 | college graduate | private | 7years 4months | none |

Table 3. Characteristics of Respondents (Parents of Educare Center)

| Name | Sex | Age | Education | Educare center type | term of use | religion |
|------|-------|-----|----------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| #1 | woman | 33 | community college graduate | private (fewer than 20child) | 4years 6months | buddhism |
| #2 | woman | 28 | high school graduate | private | 1year 2months | buddhism |
| #3 | woman | 36 | college graduate | private | 2years | catholic |
| #4 | woman | 40 | community college graduate | private (fewer than 20child) | 1year 4months | christian |
| #5 | woman | 35 | college graduate | official | 3years | catholic |
| #6 | woman | 30 | community college graduate | official | 2years 7months | buddhism |
| #7 | woman | 38 | college graduate | national | 3years 6months | none |
| #8 | woman | 36 | college graduate | national | 2years 6months | christian |
| #9 | woman | 37 | high school graduate | private | 2years | christian |
| #10 | woman | 35 | high school graduate | private | 1year | none |

3. 연구도구

본 연구를 위한 자료수집방법으로는 반 구조화된 면접법을 사용하였다. 표정언어에 대한 교사, 원장, 학부모들의 구체적이고 경험적인 생각을 알아보고자 이루어졌다. 사전에 작성된 반구조화된 질문은 보육교사의 경우, 보육교사로서 자신의 표정이 어떻다고 생각하는지, 보육교사에게 표정이 중요하다고 생각하는지, 보육교사의 표정이 보육현장에서 원장, 학부모들과의 관계에 어떤 영향을 미치는지 등이었으며, 원장의 경우 보육교사의 표정이 보육교사의 자질에 있어 중요한 요소라고 생각하는지, 보육교사의 표정에 따라 원장의 태도나 반응이 달라지는지, 보

육교사의 표정은 어린이집 교직원들과의 관계나 학부모와의 관계에 영향을 미친다고 생각하는지 등이었다. 학부모의 경우는 보육교사의 표정이 중요하다고 생각하는지, 보육교사의 표정에 따라 부모님의 느낌이나 태도 등이 달라지는지, 보육교사의 표정은 학부모와의 관계에 영향을 미치는지 등이었다. 사전 질문 목록을 중심으로 면접이 이루어졌으나 연구 참여자의 자연스러운 반응을 이끌어 내어 그들의 경험과 인식이 충분히 표출될 수 있도록 면접과정에서 순서와 내용은 융통성 있게 변경하여 진행하였다. 면접에 들어가기 전에 본 연구의 목적과 연구 과정에 대한 정보를 안내함과 동시에 연구 자료는 연구 이외의 목적으로는 사용하지 않을 것이며, 연구 참여자의 신

상 익명처리 및 면담 내용에 대한 비밀보장을 안내하였다. 또한 연구가 종결되면 녹음 파일과 녹취록 등을 안전하게 삭제할 것을 공지한 후 연구 참여 동의서를 받고 심층 면접을 시작하였다.

4. 자료분석

심층면접은 주제의 개념을 새롭게 하고 확장하며 풍부하게 하는 특징(M. Son, 2004)을 가지고 있어 연구 참여자들의 인식과 경험, 정서를 파악하는데 유용하게 사용되었다.

1) 전사 및 메모

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

2) 코딩

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

3) 주제 선정

질적 연구 분석의 세 번째 단계로 범주화된 자료를 토대로 주제를 선정하는 작업을 실시하였다. 주제는 범주 또는 개념이라고 지칭하는데 Creswell(2005)은 데이터베이스에 수집된 모든 자료들 중에서 그 자료들이 나타내려고 하는 중요한 아이디어를 만들어 내기 위하여 연결되거나 응축되는 유사한 코드들의 모임이라고 정의 내린다(Y. Kim, 2006). 주제별 약호화의 단계를 거친 일련의 코드들이 어떤 특징과 관계를 가지고 있는지, 혹은 어떤 공통의

메시지를 전달하는 지를 분석하여 추론하는 과정을 반복하였다. 연구자는 수집된 자료들의 내용을 포괄적으로 설명할 수 있는 주제를 정하였고, 코드들이 객관화된 주제에 포함될 수 있는지를 다시 검토하는 작업을 거쳤다. 앞서 언급한 세 단계의 분석 절차를 거쳐 보육교사, 원장, 부모의 견해를 체계적으로 정리하고 새롭게 범주화시킬 수 있었다.

5. 연구결과

1) 보육교사

(1) 밝은 표정에 대한 기대에 부응하려는 보육교사
보육교사들을 대상으로 표정에 대하여 면접한 내용을 분석한 결과, 본 면접 대상자들 대부분은 보육교사에게 표정은 매우 중요하다고 생각하고 있었다(#1, #2, #3, #4, #7, #8, #9, #10). 특히, 부모님이나 원장님 앞에서 밝은 표정을 지으려고 노력한다는 사례가 많았다. 이는 부모와의 의사소통으로 부담감과 불편함, 위축감을 느끼고 원장과의 관계에서 갈등과 불편함을 느낀다(S. Lee, S. Lee, 2009; A. Choi, 2005; B. Lee, 2011)는 연구결과에 나타난 바와 같이 부모와 원장과의 관계가 편하지 않음으로 자연스럽게 밝은 표정이 나오기 어려우며, 그러한 마음 상태를 드러내지 않기 위해 더욱 표정관리에 신경 쓰고 있기 때문이라 생각된다.

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

어른처럼 인지능력이 발달되지 못한 영유아들도 교사의 표정을 읽을 만큼 민감하다는 것을 알기에 보육교사의 표정은 중요하다고 생각하고 있었다. 이는 선행연구(M. Oh, W. Shin, 2010)에서 보육교사들이 자신들의 역할이 보육의 질적 수준을 보장하는 중요한 요인이며, 보육교사들의 실제적인 역할 수행이 영유아의 발달과 복지에 중요한 영향을 미치고 있음을 인식하고 있다고 나타난 연구결과와 일치한다고 보여 진다.

저는 차량운행을 할 때나 등하원 할 때 부모님을 만나게 되니까 표정을 밝게 하는 편이에요 아침에

아이들을 밝은 표정으로 맞아야 부모님들이 마음을 놓으실 테니까... 아이들도 어린것 같아도 교사의 표정을 금방 읽어내거든요 아이들한테도 중요하고.. 교사의 표정을 보고, 부모님들은 내 아이가 어떻게 지내는구나... 생각하실 것 같아 표정에 신경을 쓰게 되더라고요 제가 원래 내성적인 성격이어서 남 앞에서 웃고 밝게 지내는 것을 어려워했거든요... 그런데 보육교사에게는 표정이 중요하니까 노력하고 있어요(#9).

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

면접에 임한 보육교사들은 대부분 표정의 중요성에 공감하고 있었으나, 억지로 꾸미는 표정에 치중하기보다 내면의 진실된 모습이 중요하다고 여기는 교사도 있었다. 한편, 표정이 중요하다고 응답한 보육교사들의 대화내용에는 '무조건', '억지로', '부모님을 만나게 되니까', 'CCTV', '기대들이 있어서', '아이들이 교사의 표정을 읽으니까' 등의 내용을 찾아볼 수 있었는데, 이는 보육교사가 표정을 마음에서 우러나는 대로 솔직하게 연출하기보다, 직업상 강제적으로 꾸미려고 노력하고 있는 것으로 추측해 볼 수 있다. 따라서 보육교사가 밝은 표정을 연출해야 하는데 대한 감정 노동의 스트레스가 클 것으로 생각된다. 보육교사의 감정 노동의 스트레스를 줄이기 위해서는 스트레스와 갈등의 원인인 부모와 원장의 지지와 협조, 신뢰가 중요(S. Lee, S. Lee, 2009; A. Choi, 2005; B. Lee, 2011)하다고 보여지며 보육교사의 신체적·심리적 건강, 창의적 인성, 심리적 안녕감 등은 보육교사의 직무 만족과 스트레스, 보육의 질에 영향을 미쳤으므로(Y. Lee, 2011; E. Son, 2012; L. Kim, Y. Hong 외 2013; H. Kim, 2011) 보육교사의 개인적 요인과 내재적 요인을 긍정적으로 인식하게 하는 교육과 환경이 마련되어야 할 것으로 생각된다.

(2) 표정의 중요성에 공감하나 실천이 힘든 보육교사 보육교사들이 자신의 표정에 대해 어떻게 생각하는지를 알아본 결과 본 면접 대상자들은 대부분 자신의 표정을 대체적으로 좋은 편이라고 생각하고 있었다. 표정이 매우 좋다(#1, #10). 표정이 좋은 편이다(#2, #3, #4, #8,

#9), 보통이다(#7), 표정이 좋지 않은 편이다(#5, #6).

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

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

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

그러나 표정이 중요하다는 것을 알면서도, 자신의 성격적 특성 때문에 표현하는 것이 어렵다는 사례도 있었다. 따라서 보육교사가 낙관적 사고를 하고 분노조절에 능숙하고, 환경에 대한 통제를 잘 할수록 직무스트레스를 적게 받는다는 선행연구(L. Kim, Y. Hong, 2013)에서처럼 보육교사의 심리적인 표현과 조절, 통제에 대한 교육프로그램이 마련되어 보육교사의 직무스트레스를 낮춘다면 자연스럽게 밝은 표정 연출에 도움이 될 것이라고 생각된다.

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

그런것 같아요 웃음(#7)

표정은 중요하지만 보육교사라는 직업이 영유아, 부모, 원장을 비롯한 동료와의 관계에서 느끼는 정신적 스트레스(S. Lee, S. Lee, 2009; E. Kim, S. Yu 2012)와 영유아관련 업무, 사무관련 업무, 부모와 관련한 업무 등 과도한 보육업무(M. Kang, H. Hwang, 2008)로 인한 소진으로 인해 미소가 없어지고, 표정관리에 신경을 쓰는 것이 어렵다는 사례도 있었다.

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

보육교사들은 표정이 중요함을 인지하고 있었고 자신의 표정 수준도 높게 인정하는 편이었으나 '부모님을 접해야 되고', '억지로라도', '신경을 많이 쓰고', '오해를 할 수도 있어서', '노력하는 편', '우리도 사람인데...' 등의 대화내용을 통해 유추해 본다면 내면에서 우리나라의 자연스러운 표정이 아닌 타인에게 보여주고 평가 받기 위해 표정관리를 하고 있는 경향이 큰 것으로 보인다. 이러한 연구결과를 살펴볼 때 보육교사는 표정이 중요하다는 것을 이미 대부분 인지하고 있고, 현장에서 실천하기 위해 노력하고 있으므로, 보육교사에게 밝은 표정을 강요만 할 것이 아니라 보육교사의 역할을 분담해 줄 수 있는 인력의 지원이나 전문성 신장 등(M. Kang, H. Hwang, 2008) 보육교사가 웃을 수 있는 환경을 마련하는데 관심을 기울여야 할 것으로 보인다. 보육교사가 웃을 수 있는 환경에는 보육교사의 처우나 근무환경의 개선 등 법적, 제도적, 사회 문화적 여러 환경이 포함될 것이며, 부모와 보육시설 종사자, 영유아들까지 서로 이해하고 협력하는 인적 환경이 포함되어야 할 것이다. 또한 '보기만 해도 표정이 굳어지는 엄마', '웃기 힘들만큼 말을 안 듣는 아이들'... 때문에 표정관리가 되지 않는다는 교사의 사례를 통해, 보육교사의 자질, 긍정적 마인드 교육, 보육교사의 가치와 중요성을 인식하게 하는 동기부여 교육 등 자신의 직업에 대한 마음가짐과 올바른 시각을 갖게 하는 교육이 우선된 후 표정관리에 대한 교육이 이루어져야 할 것이다. 얼굴표정은 자신의 감정 상태와 타인에 대한 태도를 나타내는 가장 중요한 정보원이므로, 표정관리에 대한 행위교육에 앞서 마인드교육(Y. Lee, 2011; E. Son, 2012; L. Kim, Y. Hong 2013; H. Kim, 2011)이 우선이 되어야 함

이 당연하며, 그렇게 될 때 교육의 효과도 클 것이라고 생각된다.

(3) 주위 환경에 영향을 받는 보육교사의 표정

보육교사들의 표정이 원장, 학부모들과의 문제에 영향을 미치는지 알아보기 위한 면접 결과, 보육교사는 표정이 원장, 학부모와의 관계에 많은 영향을 미친다고 생각하고 있었다(# 1, #2, #3, #4, #8, #9, #10). 보육교사의 표정은 원장, 학부모와의 관계를 좋게 하고 업무 수행을 원활히 하는데 필요하다는 의견이었다.

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

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

한편, 표정이 좋지 않으면 원장이나 학부모와의 관계가 단절되고 그로인해 문제가 더 커질 수 있다고 인식하기도 하였다. 보육교사의 얼굴표정은 학부모와 원장의 영향을 받고 있었다. 이는 보육교사에게 부모가 해야 할 일조차 요구하여 스트레스를 받게 하는 부모들이 있어 교사의 직무효능감과 반응에 부정적 영향을 미치며, 원장의 지원이 적을수록 직무소진을 많이 경험한다는 연구(K. Lim, 2010; Y. Lee, H. Min, 2011; S. Park, S. Moon, & M. Lee, 2006)에서 알 수 있듯이, 비협조적인 부모의 태도와 업무 지원에 소극적인 원장은 보육교사의 표정에 부정적 영향을 미치는 요인이 되는 것으로 보인다.

저희 반에 OO이라는 애가 있어요. 근데 개 엄마는 거의 웃지 않거든요. 무슨 얘기를 해줘도 반응이 없고... 그러니까 저도 그 엄마를 보면 잘 안웃게 되고 아이에 대한 얘기도 안하게 되더라고요. 그러다보니 문제가 생기면 더 걱정이 되더라고요. 다른 어머니

들께 웃으며 얘기할 수 있는 것도 괜히 부담이 되고요 인간관계에서 표정은 정말 중요한 것 같아요 문제를 해결할 수 있는 열쇠 같아요 웃는 얼굴에 침 못 뱉는단말아요?(#3)

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

보육교사의 표정은 당연히 중요하죠 생각하는 것만큼 잘 지키기가 어려워서 그렇지... 원장님의 표정이 밝고 모범적이면 교사들이 따라하게 되더라고요 교사들끼리 이야기할 때 부모님들 앞에서는 천사 같은 표정을 짓다가도 어린이집에서 애들하고 교사들한테는 쌀쌀맞게 대하는 원장들은 너무 가식적으로 보여 싫다고 얘기해요 그러면서 교사들한테 밝은 표정하라는 건 말이 안돼요 (#5).

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

한편, 보육교사의 표정보다는 마음이 더 중요하고, 진실한 마음이 있으면 문제가 생기지 않기 때문에 원장, 부모와의 관계에서 표정은 그다지 중요한 요인이 아니라고 생각하는 사례도 있었다.

저는 표정이 중요하긴 하겠지만 보육교사는 아무래도 사랑과 마음이 더 중요하다고 생각해요 아이들을 대하는데 진실한 마음으로 대하면 통하는 것 같기도 하고요.. 처음에 표정이 쌀쌀맞게 보여서 그런지 친해지기 어려웠던 동료들도 이제 좀 지나니 저랑 친해지고 크게 오해를 하지 않는것 같아요 처

음에 어떤 엄마는 제가 너무 말이 없고 잘 웃지 않아 어려웠었는데, 1년쯤 지켜보시더니 겉으로 웃기만한 교사보다 훨씬 좋다고 그러시던데요? 진실한 마음이 있으면 문제도 잘 안생기는 것 같은데...(#6).

연구결과 보육교사들은 표정은 대인관계를 원활하게 하고 문제를 심각하게 만들 수 있다는 것에 대부분 공감하고 있었는데, 보육교사 자신의 표정 뿐 아니라 원장이나 부모 등의 표정도 중요함을 이야기 하였다. 이는 ‘그 엄마를 보면 잘 안 웃게 되고’, ‘애기도 안하게 되고’, ‘우리끼리 웃기도 그렇고’, ‘눈치 보느라’, ‘따라하게 되고’... 등의 내용에서 나타난 바와 같이 타인의 표정에 영향을 받고 있기 때문일 것이다. 한편, 원장의 얼굴 표정은 교사에게 영향을 미치고, 그것이 어린이집 전체 분위기에 영향을 주며, 결국 업무에 영향을 미친다는 것을 발견할 수 있었다. 이는 원장의 태도와 행동이 보육교사의 심리적 안녕감과 이직의도, 역할수행에 영향을 미친다는 연구결과(S. Jeon, H. Choi, 2013; Y. Kim, J. Shin, 2012; S. Lee, J. Lee, 2011)와 일치한다. 따라서 보육교사의 표정에 앞서 원장의 표정이 중요하고 교육되어야 함을 시사한다. 한편, 대인관계에서 진실한 마음이 있으면, 표정이 크게 중요하지 않다고 생각하는 사례도 있었는데, ‘오래도록 지내본 사람들도’, ‘1년 정도 지켜보시더니’...등의 설명이 추가된 것으로 보아 표정 언어로 인해 생기는 오해와 문제를 내면적인 마음으로 해소하기 위해서는 오랜 기간이 걸린다는 것을 예상할 수 있다. 따라서 빠른 업무처리가 요구되고, 다양한 사람들과의 짧고 가벼운 만남이 많아지고 있는 현 사회 속에서 자신의 이미지를 짧은 순간 강력하게 전달할 수 있는 표정의 중요성이 더욱 증가하고 있다고 보여 진다.

2) 원장

(1) 표정 좋은 교사를 선호하는 원장

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

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

아이들 가르치는 게 서투러도 그건 일이년 근무하다보면 금새 늘거든요, 그러나 인성적인 면이나 표

정 같은 건 절대로 변하지 안더라구요 교사에겐 인격적인 부분이 정말 더 중요한 것 같아요 그래서 전 교사를 채용할 때 학벌이나 실력보다 표정이 밝은지, 상냥한지, 예의 바른지 이런 거에 더 치중해요(# 2).

원장들끼리 만나면, 활짝 웃는 착한 교사 어디 없냐고 그런 얘기해요 교사의 평소 행실이나 태도가 중요하다고 너도 나도 이야기 하는데, (한숨) 요즘 그런 교 어디있나? 갈수록 자기만 알고, 원장이 조금 얘기하면 금방 그만둔다고 하니 이걸 뭐 원장이 교사 눈치를 봐야하고.. 참나 대학에서는 교사자격증 주는 것만 신경 쓸게 아니고 교사로서의 자질과 동기부여를 꼭 시켜줘야 할 것 같아요 지식보다 인성적인 부분을 잘 지도해서 현장으로 내보내셔야 교사도 좋고 우리도 좋고 (#9).

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

저는 원감이나 주임교사를 뽑을 때는 꼭 표정을 보고 뽑아요 아무래도 원감이나 주임교사는 다른 교사들에게 본이 되어야 하고, 부모님들과 면담할 일도 많으니까요 신입교사들은 선배교사들의 행동이나 표정을 보고 배우게 되는데, 표정이 어두운 사람을 세워 놓다보면 다들 그래도 되는 줄 알고 따라하게 된다니까요? 그럼 어린이집 교사들의 표정이 전체적으로 안 좋아질 수 있어요 그럼 어린이집 망치는 거죠 교사들의 표정은 어린이집의 얼굴이기도 하니까요(#1).

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

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

위의 사례와 같이 어린이집 원장들은 보육교사의 표정이 매우 중요하다는 것에 공감하며, 표정관리는 보육교사의 기본적인 자질이므로 자격증을 부여할 때 인성적인 부분을 반드시 교육해야 할 필요성이 있음을 강조하였다. 그러나 '너무나 당연한...'이라고 한 내용에 나타난 바와 같이 보육교사의 마음이나 상황 등을 고려하기보다 반드시 지켜야 하는 당위성을 강조하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 보육교사의 표정은 진실된 마음이 바탕이 될 때 그 가치가 더 할 수 있으므로, 리더로서 보육교사가 밝은 표정을 지을 수 있는 근무환경을 마련하는 데에도 관심을 두고 원장으로서의 리더십을 발휘해야(S.Jeon, H. Choi, 2013; Y. Kim, J. Shin, 2012) 할 것으로 생각된다. 또한 '활짝 웃는 착한 교사' 라는 내용에서 알 수 있듯이, 얼굴 표정은 그 사람의 성격과 인성을 판단하게 하는 중요한 채널임을 추측할 수 있었다. 더불어 '절대로 변하지 안더라구요' 라는 인터뷰 내용은 표정언어는 오랜 기간 습관화 되어 자신만의 독특한 모습으로 형성된 것으로 쉽게 변하지 않으며, 단기간의 교육이 아닌 오랜 기간 습관화 교육으로 실시되어야 함을 보여준다. 더불어 '따라하게 되고', '전체적으로 안 좋아 질 수 있고', '어린이집의 얼굴'의 내용에서 보여 지는 것처럼 얼굴 표정은 같은 직원에게 영향을 미치며 조직의 분위기와 이미지를 형성하게 된다는 것을 알 수 있다. 따라서 어느 한 개인의 얼굴 표정의 변화로는 긍정적 효과를 거두기 어려워, 표정언어 교육은 조직 내에서 단합된 마음과 목표의식을 가지고 함께 진행되어야 할 것이라고 생각된다.

(2) 교사의 표정에 따라 반응이 달라지는 원장

보육교사의 표정에 따라 원장의 반응이 달라진다는 의견이었는데, 보육교사의 표정이 밝으면 원장들은 신뢰감이 생기고, 어린이집 분위기가 좋아지고 학부모의 만족도가 좋아져 함께 일하기가 수월해서 원장도 그런 교사에게 더 긍정적인 표현을 하게 되고, 친절한 자세로 대하게 반응이었다(#1, #2, #3, #4, #5, #6, #7, #9, #10).

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

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

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

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

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

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

(3) 보육교사의 표정과 보육의 질의 관련성에 공감하는 원장

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

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

요즘 부모님들은 예전처럼 교사를 대접하지 않아요. 자신이 할 말 다하고 이것저것 요구하는 게 많아요. 교사와 트러블이 생기거나 어린이집에 컴플레인을 제시할 때도 많거든요. 이럴 때 교사가 무뚝뚝하거나 쌀쌀맞은 표정으로 대하면 문제가 더 커지기도 하고 괜한 오해를 살 수도 있지요. 그래서 전 항상 교사는 밝은 표정으로 부모님을 대하라고 이야기 해요(#5).

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

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

어린이집 원장들은 보육교사가 부모와의 관계에서 좋은 표정을 짓는 것이 관계를 좋게 할 뿐 아니라 문제를 감소시킨다고 하였다. ‘마음에 안들게 생각’, ‘문제가 크게 확대’, ‘문제가 더 커지기도 하고’, ‘괜한 오해를 살 수도 있고’, ‘문제를 크게 만들고’, ‘괜히 문제가 생길까봐’... 등에서 나타난 바와 같이 부정적 상황에서의 보육교사의 표정은 부모와의 문제를 크게 확대시킬 수 있음을 강조하였다. 따라서 보육의 질적 향상과 서비스를 위해서는 보육

교사의 역할이 중요(Y. Jeong, K. Park, 2012; K. Kwon, 2012)하다고 한 선행연구 결과와 같이 보육교사의 표정은 매우 중요하다고 할 수 있다.

3) 학부모

(1) 교사의 표정에 마음이 놓이는 부모

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

우리 아이를 맡아주실 선생님인데... 당연히 웃는 표정으로 대해주시면 좋죠. 표정이 무뚝뚝하면 마음이 더 안 놓이고요..(#1)

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

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

학부모들은 보육교사의 밝은 표정에 기분이 좋고 아이들을 맡기는 엄마로서 마음이 놓인다고 하였다. 그러나 불만을 가지고는 있지만 표현하지는 못한다고 이야기 하였다. 학부모의 대화 내용 중 ‘당연히’, ‘기본이 아닌가’, ‘성의도 없어 보이고’ 등의 표현을 살펴볼 수 있었는데, 이는 원장의 생각과 마찬가지로 부모들도 보육교사의 밝은 표정에 대한 기대감이 큰 것을 알 수 있다. 이는 어린이집을 선택할 때의 고려요인과 어린이집에 대한 만족도에서 교사요인이 크다는 선행연구(K. Kwon, 2012)에서 나타난 바와 같이, 부모들의 보육교사에 대한 기대와 요구가 크다고 보여 진다.

(2) 보육교사 표정에 영향을 받는 부모

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

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

저희 아이 담임은 2년간 같은 분이시거든요... 그런데 표정이 밝고 상냥하신 분은 아니어서 처음엔 좀 엄마들끼리 말이 많았어요. 선생님 표정이 화난 것 같아 말을 못 걸겠다는 엄마들도 있었어요... 그런데 오래 지내다보니 선생님의 마음을 잘 알게 되고... 참 좋은 분 이시더라고요. 엄마들 사이에서도 불필요한 말을 하거나 자주 웃지는 않지만 꼭 필요한 말을 하고 아이들에게 친절한 선생님을 좋아하게 되었지만, 이렇게 알기까지 처음엔 엄마들 사이에서 말들이 많았답니다. 이런걸 보면 보육교사들에게 표정은 정말 중요하지 않나 싶어요(#5).

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

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

(3) 교사의 표정에 대한 불만을 표현하지 못하는 부모
보육교사의 표정에 따라 부모가 영향을 받는지에 대한
질문에 부모들은 실제로 문제가 생겼다는 사례와 문제가
생길 소지가 크지만 그냥 참고 있는 다는 의견이 있었다.

*큰애를 처음 어린이집에 보냈을 땐데요...그 보육
교사가 뭔가 말을 시키면 항상 차가운 표정으로 얘
기하는 거예요. 말도 엄청 사무적으로 하고...그래서
늘 불만이었는데 얘기는 못했죠 어느 날 우리아이
가 놀다가 다른 아이를 밀어서 그 아이 얼굴이 까졌
다고 얘기 해주는데, 뭘 따지듯이 기분 나쁜 표정으
로 말하는 거예요 그래서 저도 결국 그게 그렇게 정
색하며 얘기할 일이냐고 말했어요 결국 그 어린이
집을 옮기게 되었는데...보육교사를 보고 부모들은
어린이집을 보내니까...표정이 나쁜 교사는 쫓 그렁
죠(#7).*

*보육교사의 표정이 무섭다는 걸 부모들이 느끼기
도 하지만, 애들이 집에서 얘기하기도 해요 선생님
이 그렇게 하면 화낸다거나 선생님이 무섭다거나 얘
기할 때가 있는데, 그러면 정말 속상해요. 다른 어린
이집으로 옮기고 싶지만 담임교사를 제 맘대로 고를
수 있는 것도 아니고...보육교사의 표정은 아이들에
게도 영향을 미치고, 부모에게도 아주 중요한 부분
인 것 같아요(#4).*

*어린이집에 등하원할 때 저는 꼭 보육교사의 표정
을 보게되요 표정이 안 좋으면 어디가 아픈가? 일이
힘든가? 싶어서 걱정이 되기도 하지만 아이들한테
안 좋은 영향을 미칠 것 같아서 속상해요. 밝은 표정
으로 대해주면 정말 고맙죠 그런데 그런 걸 일일이
얘기할 수 있는 상황은 아니니까 그냥 참고 있는 편
이죠 저는 표정이 많은 문제를 만들 수 있다고 생각
합니다(#10).*

학부모들과 보육교사의 표정이 대인관계 문제에 영향
을 미치는지에 대해 면접한 결과 학부모들은 보육교사의
표정이 대인관계 문제에 영향을 미친다고 생각하고 있었
다. 보육교사의 안 좋은 표정은 부모와의 관계를 악화시
켜 어린이집을 옮길 만큼의 결정적인 행동을 하기도 했
고, 행동이나 태도로 나타내지는 못하지만 부정적인 관계
가 되는 것임에는 동의하는 반응이었다. 추가 전화인터뷰
결과, 어린이집은 집에서 가까운 곳을 선택하기 때문에
교육의 질이 더 좋다고 생각되는 먼 곳으로 보낼 수도 없
는 실정이고, 다른 곳으로 옮긴다고 해도 교사의 질이 좋

을 것이라는 보장도 없고, 영유아에게 다른 환경으로의
적응은 어려움이 클 것으로 예상되는 등의 이유 때문에
부모들은 어린이집을 옮기지 못한다고 하였다. 따라서 어
린이집을 옮기지 못할 상황에서 교사에게 표정언어를 비
롯한 불만 사항을 일일이 이야기 할 수는 없다고 하였다.
그러나 보육교사의 부정적 표정은 영유아 및 부모와의 관
계에 악영향을 미친다고 생각하고 있어, 보육교사의 밝은
표정 연출이 필요성에 공감하는 반응이었다. 이는 보육교
사의 역할 수행에 따라 부모가 영향을 받으며(Y. Jeong,
K. Park, 2012; J. Lee, S. Lee, 2006), 영유아의 발달 수준
이 좌우(G. Pyo, 2002)된다는 연구결과에서 나타난 바와
같이 부모와 영유아와의 문제를 줄이고 질 좋은 보육 서
비스를 제공하기 위해 보육교사의 표정은 절대적인 요소
라고 보여 진다.

5. 논의 및 결론

개인의 의사표현 수단이자 대인관계의 필수 요소인 표
정은 영유아기에 주 양육자인 어머니를 통해 학습된다.
그러나 우리 사회의 급변화 과정 속에서 맞벌이 가정이
크게 증가 하였고 과거와 같이 가정 내 어머니가 자녀 교
육에 중심이 되기는 어려운 상황에 이르렀다. 따라서 과
거 어머니에게 요구되었던 아동 양육 역할의 많은 부분이
현재는 보육교사에게 요구되고 있다. 따라서 본 연구에서
는 보육교사의 직업적 특성상 표정이 매우 중요하다는 선
행 연구의 이론적 기초 위에 보육교사의 표정이 영유아에
게 올바른 모방의 대상이 되고 보육교사 자신의 이미지와
의사소통 능력 향상의 수단이 되며, 나아가 보육의 질 향
상에 이바지 하는데 도움이 되도록 보육교사의 표정에 관
한 보육교사, 원장, 학부모의 의견을 들어보고자 하였다.
심층 면접을 통해 도출해 낸 결론은 다음과 같다.

첫째, 보육교사들은 표정이 중요하다는 것을 대부분 인
지하고 현장에서 실천하기 위해 노력하고 있었으나 웃을
수 없는 환경에 대한 어려움을 토로하여 감정노동의 스트
레스가 큰 것으로 나타났다. 이는 J. Lee, E. Park(2008)의
연구에서 보육교사들은 긍정적인 정서 행위를 하기 위해
자신의 정서를 조직하고 활용하여 정서적 행위를 연습하
고 실제에서도 이를 나타내기 위한 노력을 많이 하는 것
을 알 수 있다고 한 연구결과와도 일치하는데, 보육교사
의 감정노동은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치고
(M. Jeong, 2014) 교사의 표면적 정서노동이 높을수록 직
무소진이 증가(Y. Lee, H. Min, 2011)하며 경력몰입에 영
향을 미친다(Y. Kim, 2012)는 연구 사례들을 고려해 본다면
보육교사의 감정노동 스트레스를 낮출 수 있는 방안이
필요하다고 생각된다. 선행연구(J. Lee, E. Park, 2008)에

서는 보육교사의 감정노동 스트레스를 낮출 수 있는 방안으로 교사들의 성격적 특성을 개발, 지원해주는 노력과 보육교사의 직무환경 개선, 사회적 지지가 중요하다고 하였는데, 보육교사의 얼굴표정은 긍정적인 신념에서 비롯되는 내면적 행위와 자연적 행위로 나타나는 것이므로 교사교육프로그램을 통한 긍정적 신념과 자부심 향상 등의 교육이 이루어져야 할 것이며 보육교사의 직무환경에 대한 개선방안이 마련되어야 할 것이다. 한편, 보육교사들은 자신의 표정 뿐 아니라 원장이나 부모 등의 표정도 중요함을 이야기 하였는데, 이는 원장, 동료교사, 학부모의 정서적 지지가 높을수록 직무소진이 감소하며 정서적 고갈 정도가 낮아진다(Y. Lee, H. Min, 2011; M. Yoo, N. Shin, 2013)는 연구에서도 볼 수 있듯이 다양한 업무 스트레스를 경험하는 보육교사에게 적절한 사회적 지지가 얼마나 중요한지를 짐작하게 한다. 따라서 보육교사의 밝고 부드러운 얼굴표정을 위해서는 원장, 학부모의 지지와 노력이 함께 병행되어야 함을 알 수 있다.

둘째, 원장들은 보육교사의 표정이 원장과 부모들에게 신뢰감과 만족도를 향상시켜 상대방에게 긍정적인 반응을 나타나게 하므로 보육교사의 표정은 보육환경의 질을 향상시키고 그것이 곧 영유아와 학부모에게 긍정적인 영향을 미친다고 생각하고 있었다. 원장들이 생각하고 있는 것처럼 보육교사의 표정은 보육교사가 갖추어야 할 중요한 자질이라 할 수 있는데 이는 보육교사에게만 일방적으로 요구되기에는 무리가 있을 것으로 생각된다. 왜냐하면 보육교사들은 원장이 교사들의 감정을 이해하고 관심을 보이며 교사의 요구를 잘 감지하여 새로운 방향을 제시할 때 그들의 책무성을 더 높게 인식하였고(K. Kwon, 2012) 보육교사의 인간관계는 직무만족에 유의미한 영향을 미쳤는데, 인간관계 요인 중 원장과의 관계가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석(B. Lee, 2011)되었으며, 원장의 사회적 지지는 다른 사회적 지지보다 교사효능감에 더 큰 영향력을 미치는 것(Y. Kim, S. Park, J. Lim, S. Ahn, 2011)으로 나타났기 때문이다. 따라서 보육교사의 밝고 긍정적인 표정으로 보육의 질을 높이기 위해서는 원장들이 교사들의 감성과 사고를 잘 이해하면서 교육실행과정에서 교사들에게 자율성을 제공하는 등의 노력을 해야하며 적극적인 사회적 지지를 나타내야 할 것이라 생각한다.

셋째, 부모들은 보육교사의 밝고 상냥한 표정을 기대하고 있었고, 표정이 밝을 때 만족도가 높으며, 부모의 태도도 달라진다고 하였는데 보육교사의 표정은 아이와 부모에 대한 마음을 짐작하게 하므로 아이문제에 관한 상담과 부모와의 관계에 영향을 미치며, 나아가 어린이집 선택에도 영향을 미친다고 이야기하였다. 이는 부모와 교사의 원활한 의사소통은 영유아의 발달과 학습에도 공헌하며,

부모의 교육기관 만족 여부에 영향을 미치고 결과적으로 유아교육기관의 선택의 기준으로도 작용한다는 연구결과(S. Na, H. Lee, 2012)와도 일치하는데, 이렇듯 부모가 보육교사의 표정에 기대하는 바가 큰 만큼 선행연구(J. An, 2012; S. Na, H. Lee, 2012; B. Kim, H. Kim, 2013)에서는 보육교사들도 부모들의 무시하는 태도나 냉담, 무리한 요구 등으로 의사소통에서 많은 어려움을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 보육교사들이 경험한 부모와의 의사소통 시 어려움은 교사가 걸어오는 말에 반응 없는 부모의 태도(B. Kim, H. Kim, 2013)와 교사에 대한 불신, 냉담, 회피, 무관심으로 나타나는 미묘한 표정이나 눈빛 등의 암묵적인 태도와 결과 속이 다른 표현으로 인한 예측할 수 없는 이중적 메시지 파악의 어려움(J. An, 2012)에 기인하였다. 보육교사들의 전문성을 무시하는 것은 비단 부모들의 문제가 아니라 전반적으로 낮은 사회적 인식에 원인이 있다고 생각된다. 따라서 교사에 대한 부모의 인식을 변화시키기 위해서는 보육교사들을 인정해 주고 사회의 한 구성원으로 살아갈 수 있도록 보육교사의 사회적 지위와 처우 등 정책적, 제도적으로 체계적인 정비와 다양한 현장 지원책이 마련되어야 할 것이다(S. Na, H. Lee, 2012). 또한 교사-부모는 웃는 얼굴과 눈빛, 몸짓 등 다양한 의사소통을 위해 함께 노력을 기울여야 하고 교사는 예측할 수 없음을 삶에 있어 불가피한 것으로 여기고 부모의 마음을 읽으려는 섬세한 마음을 가지며 서로의 다름을 새로움을 발현시킬 가능성으로 여기는 태도(B. Kim, H. Kim, 2013)와 가 필요하다고 생각된다. 더불어 S. No(2012)의 연구에서는 부모와의 의사소통을 저해하는 교사 요인으로 교사의 전달력과 의사소통 기술 부족을 들었는데, 학부모에게 전달력을 높이고 의사소통에 긍정적 영향을 미치기 위한 방편으로 보육교사의 표정교육에 관한 방안이 마련되어야 할 것으로 보인다.

이상과 같은 연구결과를 살펴볼 때, 보육교사의 표정은 인간관계의 대면과정에서 상호작용을 통하여 미묘하게 작동하며, 관계를 긍정 또는 부정의 관계로 야기시키는 매우 미묘하고 중요한 단서가 됨을 발견할 수 있었다. 따라서 보육현장에서 보육교사 표정의 중요성, 보육교사를 위한 표정교육 프로그램의 필요성, 보육 교사가 웃을 수 있는 환경을 마련 등이 이루어져야 할 것으로 보이는데 보육교사가 웃을 수 있는 환경에는 보육교사 임금 체계의 현실화와 보육교사의 학력과 자격급수가 고려된 보수체계의 재정비(M. Lee, I. Kang, 2011), 수당항목의 명시적 제시, 초과 근무 수당 지급 등 적절한 보수체계 확립(Y. Lee, 2011; O. Hwang(2012) 등이 우선적으로 이루어져야 할 것이다. 또한 보육교사의 근무시간이 보육시간, 보육 활동 준비시간, 기타 보육업무시간을 포함하여 이해되어

야 하고 주 40시간 근로기준법의 준수가 이행되어야 할 것이며 보육교사에게 밝은 표정을 요구하는 원장과 학부모 또한 자신의 표정에 대한 반성과 되돌아봄이 필요할 것이다 생각된다. 뿐만 아니라 원장과 학부모를 위한 표정교육 프로그램도 병행된다면 그 효과가 클 것으로 사료된다.

본 연구 결과를 토대로 다음과 같은 후속연구를 위한 제언을 하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 보육교사, 원장, 학부모를 대상으로 연구하였으나, 이외에도 감정노동을 하는 다양한 서비스직종 종사자들을 대상으로한 표정언어와 대인관계 문제에 대한 연구가 필요할 것으로 보인다.

둘째, 보육교사들의 승급교육이나 직무교육 등에 표정언어에 관한 매너 교육 프로그램을 도입하고 그 효과성 검증 연구가 진행된다면, 표정언어 프로그램의 확대시행 가능성을 열어줄 수 있을 것이다.

셋째, 영유아시설에서의 보육장면에서 보육교사의 표정언어가 유아의 정서발달이나 영유아간의 상호작용 등에 미치는 영향에 관한 관찰실험연구도 필요할 것이다. 또한 부모의 표정언어가 유아의 정서발달에 미치는 영향 연구도 필요하며, 이는 부모교육 차원에서 실용성 있는 연구가 될 것으로 보인다.

이외에도 표정언어는 성별과 문화에 따라 사용되고 이해되는 방식이 다르므로, 남녀와 문화의 따른 표정언어의 차이가 연구된다면, 글로벌 시대에서의 대인관계 매너교육과 관련된 실용성과 활용도가 있는 연구가 될 것으로 보인다.

REFERENCES

- Kang. M. S, Hwang. H. E. (2008). Analysis Job Contents of Child Care Teachers, *Journal of Korean Child Care and Education*, 4(2), 58-80.
- Ko. J. W. (2012). A Study of Solution on Child Care Teachers Emotional Labor, *The Journal of Child Care and Education· Educare Administration*, 16(2), 272-294.
- Kwon. K. M. (2012). A Study on the Relationship of Mothers for the Choice of Daycare Center and Their Satisfaction Level, *The Journal of Child Care and Education· Educare Administration*, 16(3), 30-49.
- Kwon. H. J. (2013). The Opinions of Child Care Center Directors on Qualifications Required for Early Childhood Teachers, *Korea Journal of Child Care and Education*, 77, 151-178.
- Kim. L. J, Hong. Y. A. (2013). The Influence of Ego-resilience and Psychological Well-being on Job Stress of Childcare Teachers, *Korean Child Care and Education*, 9(4), 55-74.
- Kim. M. S. (2011). Sensitivity of teachers in Infant Day-Care, Graduate School of Korea University.
- Kim. S. R. (2010). Influence of Infant-Teacher Interaction Quality and Teachers Sensitivity on Infants' Attachment to Parents and Teachers and Social Behaviors, *Korea Journal of Child Care and Education*, 197-215.
- Kim. Y. C. (2006). 『A Case Study MethodologyI.』 Seoul: Moonemsa.
- Kim. Y. E, Shin. J. S. (2012). A Study on the Effects of the Director's Emotional Leadership on the Role Performance of Child Care Teachers, *Korea Journal of Child Care and Education*, 189-207.
- Kim. E. S, Yu. S. Y. (2012). A Study on the Relation Between the Satisfaction of Life, Job Stress and Stress Management of Teachers in Child Care, *Journal of Korean Council for Children's Rights*, 16(2), 367-417.
- Kim. J. W. (2013). 『Understanding of communicatins』, Chasong.
- Kim. H. K. (2011). Childcare Center Teachers's Health Status, Health Behavior, and Childcare Quality, *Journal of Korean Child Care and Education*, 7(1), 149-166.
- Park. S. H, Moon. S. K & Lee. M. Y. (2006). A Study of the Determinants on Teachers in Day care Center Burnout, *The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education*, 12(1), 80-82.
- Son. M. H. (2004). 『A Case Study in Class』, Seoul: Moonemsa.
- Son. E. J, Park. Y. T. (2012). The effect of teachers' efficacy and creative personality on Child Care teachers' job satisfaction, *The Journal of Child Care and Education· Educare Administration*, 16(1), 233-253.
- Oh. M. O, Shin. W. S. (2010). The Subjective Perception on the Job Contents of Educare Teachers, *Korean Child Care and Education*, 6(3), 85-102.
- Oh. J. Y. (2011). The Analysis on the Predicting Variables Affecting Sensitivities of Teachers in the Early

- Childhood Education Program, *The Journal of Korea future Early Childhood Education*, 18(3), 25-47.
- Lee. B. R. (2011). The Effects of Human Relations on the Job Satisfaction of Early Childhood Teachers, *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 13(2), 1-21.
- Lim. K. Y. (2010). Self-Efficacy and reaction of Teachers by Parents' Noncooperation Attitude, *The Journal of Ethics Education*, 21, 185-200.
- Lee. S. Y. (2006). The Relationships between Teachers' interaction and infants' Socio- Emotional Behaviors, Graduate School of Sungshin Women's University.
- Lee. S. R, Lee. J. H. (2011). A Study of Principals' management Style in Child-care Centers Perceived by Teachers and Their Job Satisfaction, *The Journal of Early Childhood Education*, 31(4), 165-181.
- Lee. S. M, Lee. S. Y(2009). An Analysis of the Yoddler Teachers' Emotions Emerging from their Various Relationships in Child care Settings, *The Journal of Korea Early Childhood Education*, 26(2), 297-322.
- Lee. Y. M, Min. H. Y. (2011). The relationship of surface acting in emotional labor, emotional support from supervisor, colleagues, parents and burnout of teachers in kindergartens and day care centers, *Journal of Korean Child Care and Education*, 7(1), 178-180.
- Lee. Y. H. (2011). The Study on the Effects of the Determinants of Happiness of Childcare Staff on Their Satisfaction with Work, *Korean Journal of Child Welfare*, 9(2), 1-19.
- Lee. J. H, Lee. S. R. (2006). Parent-teacher differences in the perception of parental Expectation and satisfaction on the use of child care service, *Korean Journal of Life-Science*, 15(6), 9-11.
- Lee. S. Y. (2010). A Study on effect of Employee Evaluations Customer satisfaction and Loyalty by non-verbal Communication, The Graduate of Sejong University.
- Jeon. S. Y, Choi. H. S. (2013). The Relations among Directors' Leadership, Child-care Teachers' Psychological Well-being and Turnover Intentions, *Korean Journal of Child Media*, 12(1), 203-220.
- Joung. Y. J, Park. K. Y. (2012). Research on the Influences of Care Service Quality on parents' Royalty in Child Day-Care Centers, *Korea Journal of Child Care and Education*, 9(1), 231-262.
- Joung. K. S. (2011). A Study on Variables Affecting Teachers' perception of communication Difficulties with Mothers, *The Journal of Early Childhood Education*, 15(3), 143-164.
- Choi. A. K. (2005). A Study on Nursery teachers Occupational Conflicts, *The Korean Journal of phenomenological and hermeneutic Educational Practice*, 3(1), 153-164.
- Choi. Y. H. (2012). 「Nonverbal communications」, communications books.
- Pyo. G. S. (1999). Evaluating Qualification System and Specialities maintenance-Environment for Child Care Staff, *Korea Journal of Child Care and Education*, 17, 57-96.
- Hwang. H. I, Kim. B. M & Kim. M. J. (2013). Analysis of the Types of the Images of Kindergarten Teacher among Early Childhood Teachers, *The Journal of Child Education*, 22(1), 345-363.
- Burgoon, J. K. (1991). Nonverbal signals. in Handbook of Interpersonal communication, Mark L.Knapp and Gerald R. Miller,eds., *Thousand Oaks, Ca*, 229-285.
- Emmons, R. A. & Colby, P. (1995). Emotional conflict and well-being: Relation to perceived availability, daily utilization and observer reports of social support. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(5), pp. 947-959.
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication*. Chicago: Aldine Antherton.
- Merriam, Sharan B. (2002). 「Qualitative research in practice : examples for discussion and analysis」. San Francisco: y-Bass.
- Tubbs, S, L & Moss, S. (2003). *Nonverbal communication: Principles and Contexts*. Boston: McGraw-Hill.
- Lee, S. Y. (2006). A journey to a close, secure, and synchronous relationship: Infant-caregiver relationship development in a childcare context. *Journal of Early Childhood Research*, 4(2), 133-151
- Lim. K. Y. (2010). Self-Efficacy and Reaction of Teachers by Parents' Noncooperation Attitude, *A Study of Ethics Education*, 21, 185-200.
- An. J. H. (2012). A Study of Difficulties Experienced by Teacher-Parent Communication and the process of Overcoming Them, *Korean Journal of Child Edu-*

- cation and Care, 12(2), 21-46.
- Kim. B. Y, Kim. H. J. (2013). Kindergarten teacher's Difficulties the Relationships between teacher and Parents, *Journal of Korean Child Care and Education*. 9(6), 73-106.
- No. S. K. (2012). A Study on Hindrance Factors in Teacher-parent communication between Early Childhood Teachers and Mothers, *Korean Journal of Child Care and Education*, 73(1), 211-232.
- Kim. Y. J, Park. J. H, & Ahn. S. H. (2012). The Effect of Early Child Teachers' Communication Competence, Interpersonal Competence and Teacher Self-efficacy to Enlist Parental Involvement on Parent-teacher partnerships, *Korean J. of Child Studies*, 33(5), 71-89.
- Lee. B. R. (2011). A Related of Teachers- Young Children's interaction and Daycare Teacher's Variable, *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 13(2), 1-21.
- Kim. Y. J, Park. S. K, Lim. J. J, Ahn. S. H. (2011). The Effect of Director-Teacher Relationships and Colleagues' Support on Teacher Self- Efficacy of Early Childhood Teachers, *Korea Journal of Child Care and Education*, 68(1), 189-213.
- Na. S. H, Lee. H. J. (2012). In child-care Centers, teacher's Go Through the Process of Experiencing Child Caring, Human Relationship, Difficulties and Solutions, *Korea Journal of Child Care and Education*, 16(1), 69-94.
- Lee. Y. H. (2011). The Study on the Effects of the determinants of Happiness of Childcare Staff on Their Satisfaction with Work, *Korean Journal of Child Welfare*, 9(2), 1-19.
- Kwon. K. M. (2012). Correlations between child care teachers' perceptions of the emotional leadership of child care center directors and their own accountability as child care teachers, *Journal of Korean Child Care and Education*, 32(2), 377-395.
- Lee. Y. M, Min. H. Y. (2011). The relationship of surface acting in emotional labor, emotional support from supervisor, colleagues, parents and burnout of teachers in Kindergartens and day care centers, *Journal of Korean Child Care and Education*. 7(1), 167-185.
- Kim. H. J, Lee. S. E. (2013). The Effects of Childcare Center Teachers' Job Satisfaction and Bournout on Young Children's Emotional Intelligence and Social Ability, *Journal of Korean Council for Children & Rights*, 17(3), 369-391.
- Yoo. M. H, Shin. N. R. (2013). Childcare Teachers' Work-related Bournout, Job Satisfaction, and Social Support in the Workplace, *Journal of Life-span Studies*, 3(2), 73-85.
- Jeong. D. W, Lee. S. M. (2008). The Effects of Day- Care Teacher Related Variables on Teacher-Infant Interactions, *Korean Journal of Child Psychotherapy*, 3(1), 31-52.
- Jeong. M. S. (2014). The Buffering Effect of Autonomy between Emotional Labor and Job Stress in Child-care Teachers, *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, 26(1), 147-166.
- O. Hwang. (2012). Current Working Conditions for the Teachers in Child Care, *Journal of Korean Child Care and Education*, 8(3), 249-272.

접수일 : 2014년 07월 14일

심사일 : 2014년 08월 05일

게재확정일 : 2014년 09월 18일