

뷰티디자인 교육에서 교수자의 커뮤니케이션 유형이 라포 및 수업 만족에 미치는 영향

박 선 주[†]

용인대학교 미용경영학과 부교수[†]

The Effect of the Instructor's Communication Type on Rapport and Class Satisfaction in Beauty Design Education

Sun-Ju Park[†]

Associate Professor, Department of Beauty Business, Yongin University[†]

(2024.3.26 접수; 2024.4.26 수정; 2024.5.14 채택)

Abstract

The purpose of this study is to verify the effects of the instructor's communication type on class satisfaction. To this end, a survey was conducted on 204 people taking classes related to beauty design, and regression analysis was conducted on the collected data using SPSS 25.0. It was found that the instructor's communication type had a significant effect on the formation of rapport with learners and class satisfaction. As the instructor's verbal and non-verbal communication positively affects the formation of rapport and enhances class satisfaction, efforts are needed to improve these aspects. In addition, it can be seen that the instructor's communication type is a variable that positively affects class satisfaction through the formation of rapport. Therefore, instructors need to use appropriate communication types, and the effect of class satisfaction with learners can be enhanced through non-verbal cues, such as exchanging gazes, while having a natural posture, and smiling.

Key Words: Verbal Communication (언어적 커뮤니케이션), Non-verbal Communication (비언어적 커뮤니케이션), Class Satisfaction (수업만족)

I. 서론

대학교 수업에서 교수자의 커뮤니케이션은 학습자의 만족도에 유의한 영향을 미치며, 교수자와 학습자 사이의 긍정적인 커뮤니케이션 경험은 학교생활 적응력과 관련성이 있는 것으로 나타났다(김화연, 이형룡, 2011). 또한, 대학교 수업은 교수자와 학습자 간의 커뮤니케이션을 토대로 이루

어지며 교수자의 비언어적 커뮤니케이션은 수업 효과에 유의하고, 교수자의 비언어적 커뮤니케이션이 교수에 대한 신뢰성과 수업 만족도에도 연관이 있는 것으로 나타났다(이경탁, 2010).

커뮤니케이션을 통해 서로 유대감을 형성하여 심리적 교감을 갖게 되는데 이러한 현상을 라포라고 정의하고, 라포에 대한 연구가 주목을 받고 있다(Gremler & Gwinner, 2000). 교수자와 학습

[†] Corresponding author ; Sun-Ju Park

Tel. +82-31-8020-3694

E-mail : sj7864@hanmail.net

자 간의 라포 형성은 인지적 학습과 학습 참여도에 긍정적 영향을 미칠 수 있다고 하였다(Frisby & Martin, 2010). 그리고 대학교 수업에서 교수자의 비언어적 커뮤니케이션은 학습자에게 다양한 감정을 전달하고 표현하며 이는 대학 수업에서 교수와 학생 간의 라포를 형성하는 데 도움이 될 수 있다(송윤희, 2020).

뷰티관련 전공 교수자의 비언어적 요소인 타인 배려와 즉시성은 학습 주목도, 커뮤니케이션 만족, 학습효과에 긍정적인 효과를 미치는 것으로 나타났다(유애진, 2020), 미용교육자의 비언어적 커뮤니케이션 능력과 신뢰도를 검증한 결과 청각언어와 외양언어가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(진부경, 이연서, 2024). 또한, 미용대학 교수자와 학습자 간의 유용한 커뮤니케이션은 학생들의 능동적인 수업 참여에 도움이 되고 적극적이고 긍정적인 학습 태도를 갖게 하여 수업의 효과를 극대화할 수 있다고 하였다(김정숙, 김효숙, 2020).

대학 수업에서 교수자의 언어적·비언어적 커뮤니케이션 유형이 수업 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(추나영, 2019), 비대면 수업 상황에서 영어 교수자의 커뮤니케이션 스타일이 학생의 수업만족에 미치는 영향을 분석해 본 결과, 협력형, 통제형, 전문형 등 모든 요인에서 학습자의 수업만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(이강호 외, 2021). 또한 대학 수업에서 교수와 학생 간의 라포는 학생의 만족에 유의한 영향이 있는 것을 확인하였다(박슬기, 심성우, 2022).

대학 수업에서 교수자의 비언어적 커뮤니케이션이 학습 결과에 유의미한 영향을 미치는 것은 기존 연구에서 확인할 수 있으나 교수자와 학습자와의 관계에서 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션을 동시에 선행변수로 고려하여 수업만족과의 영향을 규명한 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 대학의 뷰티디자인 관련 교육에서 교수자의 커뮤니케이션 유형이 라포 형성을 통해 수업 만족에 미치는 영향에 대한 구조적 관계를 규명해 보고자 한다. 또한 커뮤니케이션 유형이 수업 만족에 영향을 주는 과정에서 매개변수로서 라포 형성의 효과에 대해서도 분석해보고자 한다. 이러한 연구의 실증분석은

뷰티디자인 교육에서 교수자의 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션의 기초 자료로 활용될 수 있으며, 교수자의 커뮤니케이션 능력 향상은 교수자와 학습자 간의 라포형성을 통해 수업만족 효과를 높일 수 있을 것이다.

본 연구는 뷰티디자인 교육에서 교수자의 커뮤니케이션의 중요성을 살펴보고 검증 결과에 따라 교수자의 커뮤니케이션과 수업만족의 관련 연구에 대한 이론적 토대를 제공하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 커뮤니케이션 유형

커뮤니케이션 유형은 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션으로 나눌 수 있다. 언어적 커뮤니케이션은 개인의 생각을 다른 사람에게 전달하기 위해 사용하는 기호체계로 가장 기본이 되는 의사소통 수단이다. 언어적 커뮤니케이션은 상호 작용시 생각과 의미를 전달하는 것으로 친밀감 형성 및 신뢰감에 유의미한 영향을 주는 중요한 변수가 된다(최신혜 외, 2016).

커뮤니케이션은 정보 전달 이상의 감정, 태도 등을 공유하게 되며 단순하게 정보 전달만이 아닌 서로 간의 생각을 어떤 방법으로 표현하고 있는지에 주목하고 있다(김정기, 2012). 일반적으로 언어적 커뮤니케이션의 경우는 정보의 전달을 하고 비언어적 커뮤니케이션은 느낌이나 감정을 전달한다고 보았으며, 언어적 커뮤니케이션으로 의미를 전달받기 전에 비언어적 커뮤니케이션의 표정이나 태도, 말투 등에 더 집중하는 경향을 보인다고 하였다(Burgoon et al., 1990). 비언어적 커뮤니케이션은 의사소통 과정에서 글이나 언어를 제외한 그 이상의 요소로 반응과 자극을 모두 포함한 감정 소통의 상태가 나타나는 커뮤니케이션을 말한다(김화연, 이형룡, 2011).

언어적 커뮤니케이션은 가장 기본이 되는 기호 체계로, 의미의 표현과 전달이며, 언어는 커뮤니케이션의 중심이 된다. 이처럼 언어적 커뮤니케이션은 주된 정보전달 창구로서 정확한 의사를 전달해야 한다. 언어적 커뮤니케이션은 전달 속도가 빠르며, 분명하게 자신의 의사를 전달할 수

있고, 빠른 피드백을 받을 수 있는 특징이 있다(Sommerville, 1982). 언어적 커뮤니케이션은 신뢰성이 매우 중요하므로 신뢰성을 높이기 위한 노력을 해야 한다. 이를 위해서는 허위나 과장 등은 신뢰도를 떨어뜨려 오히려 메시지 반감효과를 줄 수 있으므로 메시지의 내용을 수신자의 입장에서 고려해야 한다(김화연, 이형룡, 2011). 언어적 커뮤니케이션은 지도자와 학습자 간의 유대감을 향상시키고 갈등을 감소시키는 효과가 있으며, 지도자와 학습자 간의 상호작용 시 지도자의 비언어적인 커뮤니케이션인 밝은 표정과 목소리톤, 발음, 태도 등은 관계 형성에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(주형철 외, 2014).

비언어적 커뮤니케이션은 크게 신체언어, 공간언어, 외형언어, 의사언어로 나눌 수 있다. 신체언어는 표정, 자세, 몸짓 등과 같은 비언어적인 신호로 상호작용시 많은 영향을 주는 요소이다. 공간언어는 원활한 의사소통이 이루어지기 위해 필요한 공간적 거리 등을 말한다. 의사언어는 발음, 어조, 억양 등과 같은 음성적 요소를 말하며, 외양언어는 신체적인 외적인 모습을 의미한다(Sundram & Webster, 2000).

타인과 의사소통을 할 때 목소리는 38%, 시각적인 요소인 보디랭귀지는 55%의 영향을 미치는 반면, 말하는 내용은 7%만 작용한다는 메라비언의 연구 결과를 비추어 볼 때 이는 의사소통에서 비언어적 커뮤니케이션이 많은 부분을 차지하고 있다는 것을 알 수 있다(Mehrabian, 1972). 이것은 곧 비언어적 커뮤니케이션의 요소인 표정, 말투, 태도, 몸짓 등으로 표현할 경우 언어적 커뮤니케이션에 비해 효과가 더 크므로 상대방과의 사소통시 핵심 요소로 중요성이 대두되고 있다(김상희, 2007).

2. 라포

라포란 상호간의 관계에서 공감대와 유대감으로 좋은 관계를 형성하는 것을 의미한다. 라포는 서비스 종사자와 고객 간의 상호작용을 통해 나타나며 고객의 소비행동에 긍정적인 영향을 미치고, 또한 라포는 고객 충성도의 선행변수라고 하였다(Gremler & Gwinner, 2000). 대학 수업에서 교수자와 학습자 사이에 라포가 형성되는 것은

수업 효과를 높이며, 교육이 이루어지는 상황에서 동질감, 인품 등이 라포를 형성한다고 하였다(Granitz et al., 2009).

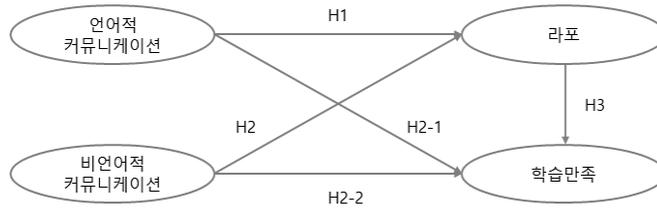
교수자와 학습자 간의 라포 형성은 언어적인 요소와 비언어적인 요소인 격려, 보살핌, 관심과 흥미 등과 관련이 있다고 주장하였다(Lammers & Gillaspay, 2013). 라포 향상을 위한 교수자의 언어적 행동으로는 유머, 칭찬, 효과적인 소통, 즐거운 대화 등이 있으며, 비언어적인 행동으로는 눈맞춤, 표정, 제스처, 물리적인 공간 접근성 등이 교수자와 학습자 간의 라포 형성에 도움이 된다고 하였다(Swan, 2001).

서비스 종사자의 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션 중에서 신체언어의 경우 고객과의 라포 형성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(전진명, 2022), 또한 서비스 접점 직원은 비언어적 커뮤니케이션인 표정과 목소리톤, 태도, 눈맞춤 등을 통해 고객과의 상호작용에 집중하는 모습을 보여주며 고객과의 유대감과 공감대를 높여 라포를 형성하게 된다(Crosby et al., 1990).

3. 수업 만족에 관한 연구

만족도는 타인과의 관계에서 나타나는 요소에 대해 갖게 되는 긍정적인 느낌이나 상태라고 하였다(Davis et al., 2011). 대학 수업에서 교수자의 비언어적 커뮤니케이션은 학습자의 수업 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(한영일, 박도현, 2015). 또한, 지도자가 수업 중에 보여주는 전문성, 수업내용, 태도 등과 같은 언어적·비언어적 요소들이 학습자의 수업 만족이나 불만족과 같은 감정에 반응을 주어 행동의도에 직접적인 영향을 미치는 중요한 요소가 된다(King & Garey, 1997).

뷰티관련 교육에서 교수자가 자신의 의견과 입장만을 주장하는 것이 아닌 학생과의 감정을 교류하고 의견을 반영함으로써 학습분위기를 변화시키게 되면 학생들의 반응과 학습효과가 달라지게 되고 이는 수업 만족의 긍정적인 영향을 미치게 된다고 하였고(유애진, 2020), 미용실기교사의 비언어적 커뮤니케이션과 교육만족도와와의 영향에서 비언어적 커뮤니케이션 요인 중에서 신체언어,



〈그림 1〉 연구모형

외양언어, 의사언어 순으로 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(한주연 외, 2021).

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구모형

본 연구는 뷰티 관련 수업을 듣고 있는 대학생을 대상으로 교수자의 언어적·비언어적 커뮤니케이션, 라포 형성, 수업 만족 간의 구조적 관계에 대해 규명하고 이러한 관점에서 라포 형성이 커뮤니케이션과 수업 만족에 어떤 매개 효과가 나타나는지 분석하기 위해 선행적 연구 등을 토대로 〈그림1〉과 같은 연구모형을 제시하였다.

2. 연구가설의 설정

1) 커뮤니케이션 유형과 라포 형성의 관계

고객은 서비스제공자와의 상호작용에서 서비스 제공자가 보여주는 커뮤니케이션 스타일에 따라 만족도가 증가한다고 하였다(Webster & Sundaram, 2009). 이와 관련된 연구들을 살펴보면 김정섭과 정명규(2022)의 연구에서는 품새 지도자들의 언어적 커뮤니케이션인 언어전문성, 주장에대한 설득력, 어휘설명력, 감정이입 등에 대한 변수는 선수와 지도자 간의 라포 형성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 검도 지도자의 커뮤니케이션 스타일 중 협력형, 전문형, 신뢰형 스타일은 검도수련생과 라포를 형성하는데 긍정적인 영향을 미친다는 결과가 제시되었다(홍성운, 신승호, 2020).

송윤희(2019)의 연구에서 라포는 수업 중 학습

만족도를 높이는 것으로 나타났다. 따라서 대학 수업에서 교수자는 학습자와 개인적인 유대감을 높이고 즐거운 관계를 맺을 수 있도록 대화를 통해 수업에 참여하는 학생 모두에게 관심을 보여줘야 한다(Gremler & Gwinner, 2000). 비언어적 커뮤니케이션에 의해 고객은 서비스제공자를 평가하게 된다고 하였다. 이는 서비스제공자가 고객에게 호의적인 모습의 태도로 비언어적 커뮤니케이션을 표현한다면 고객은 서비스 제공자를 믿고 신뢰하며 유대감이 쌓이는 관계가 만들어질 것이라고 하였고, 커뮤니케이션은 사람과의 관계를 형성하는 활동을 나타내므로 이것이 라포의 특징으로 해석된다(Burgoon et al., 1990). 라포형성은 교사의 언어적·비언어적 커뮤니케이션에 의해 영향 관계가 나타났다(Santana, 2019). 이처럼 교수자의 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션은 학습자와의 라포형성과 밀접한 관련성이 있다. 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1 : 교수자의 커뮤니케이션 유형은 라포에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 교수자의 언어적 커뮤니케이션은 라포 형성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 교수자의 비언어적 커뮤니케이션은 라포 형성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 커뮤니케이션 유형과 수업만족과의 관계

여자 중학교 체육 교사들의 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션은 수업태도를 매개로 하여 수업만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다(정샘 외 2015). 또한 대학 체육실기 수업에서 교수자의 언어적 커뮤니케이션은 유의한 것으로 나타났고, 비언어적 커뮤니케이션의 경우 공간언어와 신체언어는 수업만족에 유의한 영향을 미

치는 것으로 나타났다(추나영, 2019).

비대면 대학 교양영어 수업에서 교수자의 커뮤니케이션 스타일이 학생의 수업만족에 미치는 영향에 대한 검증 결과는 통제형, 전문형, 협력형 순으로 학습자의 수업만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(이강호 외, 2021). 이와 같이 교수자의 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션은 학습자의 수업만족에 긍정적인 영향을 미치며 이와 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H2 : 교수자의 커뮤니케이션 유형은 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 교수자의 언어적 커뮤니케이션은 수업 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 교수자의 비언어적 커뮤니케이션은 수업 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 라포와 수업만족과의 관계

대학 수업에서 교수자와 학습자 간의 라포 형성은 수업 몰입과 동기를 부여한다고 하였으며(Frisby & Martin, 2010), 송윤희(2020)의 연구에서는 대학 수업 중 라포는 수업의 학습 만족도를 향상시키는 것으로 나타났다.

박슬기와 심성우(2022)의 연구에서는 교수자와 학습자 사이의 라포 형성은 대학생활 만족도에 유의미한 관계를 보이는 결과를 제시하였고, 홍승윤 외(2020)의 연구를 보면 김도지도자의 커뮤니케이션 중 전문형, 협력형, 신뢰형의 경우 수련생과 라포 형성에 긍정적인 영향을 미치고 지도자와 수련생 사이에 맺어진 라포 형성은 수련에 대한 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 선행 연구를 통해 교수자와 학습자 간의 관계에서 라포형성은 수업만족에 영향을 미칠 것으로 추론이 되며 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H3 : 교수자와 학습자 간의 라포 형성은 수업 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4) 라포의 매개효과

커뮤니케이션 유형과 고객 간의 관계의 질에

대한 연구에서 라포의 매개 효과를 검증해본 결과, 협력형과 전문형의 경우 라포는 부분 매개하고 있는 것으로 분석되었다(양지인, 이호현, 2019). 또한 호텔 종사자의 커뮤니케이션 스타일과 고객 만족과의 관계에 대한 연구에서 라포가 매개효과가 있는 것으로 나타났다(이상희, 박명규, 2014). 따라서 라포는 만족에 중요한 변수임을 알 수 있다. 특히 대학교에서 수업에 있어서는 학생의 참여도 및 만족이 매우 중요한 과제이며 이를 높이기 위한 교수자의 노력이 요구된다. 대학 교수자의 긍정적인 커뮤니케이션 유형을 통해 교수자와 학습자 사이의 라포가 형성되었을 때 학습자는 수업을 만족하게 될 것이다. 이러한 기존 연구를 통하여 교수자의 커뮤니케이션 유형과 수업만족과의 관계에서 라포형성이 매개효과를 발휘할 것으로 추론할 수 있다. 이와 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H4 : 라포는 커뮤니케이션과 수업만족의 관계를 매개할 것이다.

H4-1 : 라포는 교수자의 언어적 커뮤니케이션과 수업만족과의 관계를 매개할 것이다.

H4-2 : 라포는 교수자의 비언어적 커뮤니케이션과 수업만족과의 관계를 매개할 것이다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

1) 커뮤니케이션 유형

교수자의 언어적 커뮤니케이션을 측정하기 위해 한영일과 박은현(2015), 추나영(2019), 김정섭과 정명규(2022)의 연구를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정 보완하여 '명확함, 자세하게 설명, 이해하기 쉬운 언어 사용, 설명하는 내용을 이해했는지 수시로 확인, 질문에 친절하게 대답, 편안한 말로 수업, 강의 시작할 때 인사말'의 7개 문항으로 구성하여 5점 척도로 측정하였다. 비언어적 커뮤니케이션을 측정하기 위해 선행연구 정샘 외(2015), Sundaram & Webster(2000), 송윤희(2020)의 연구를 바탕으로 대학 수업에 맞게 수정 보완하여 '시선 처리, 제스처, 정확한 발음, 목소리톤, 자연스러운 자세, 미소, 깨끗하고 단정한 복장'의 7개 문항으로 구성하여 5점 척도로 측정하였다.

2) 라포

라포는 상호간의 유대감, 사람 사이의 신뢰관계로 정의하며, 라포가 학습자의 수업만족에 긍정적인 영향을 주는 중요한 요소이다(송윤희, 2020). Gremler & Gwinner(2000), 박지선 외(2022)의 선행연구를 바탕으로 대학 수업에 맞게 수정 보완하여 '유대감, 편안한 관계, 유머감각, 잘 통하는 느낌, 친절함'의 5개 문항에 대해 5점 척도로 측정하였다.

3) 수업 만족

수업 만족은 교수자와 학습자 간 상호의사소통과정의 결과이며 이는 수업의 효과를 나타내는 중요한 지표가 된다(김은주, 2004). King & Garey(1997), 추나영(2019)의 연구를 토대로 대학 수업에 맞게 수정 보완하여 '수업내용에 만족, 수업이 흥미로운 것에 만족, 새로운 지식 습득에 만족, 수업에 전반적으로 만족, 교수자의 전문성에 만족'의 5개 문항에 5점 척도로 측정하였다.

4. 자료수집 및 분석방법

1) 조사대상

본 연구는 대학 수업에서 교수자의 커뮤니케이션이 수업 만족에 영향을 미치는 관계를 규명하기 위해 수도권 대학의 대학생 가운데 뷰티관련 학과에 재학중이거나 뷰티디자인 관련 교양 수업을 듣고 있는 수강생 204명을 대상으로 2023년 11월 13일부터 12월 4일까지 설문조사를 진행하였다. 비확률표본추출방법 중 편의표본추출방법을 이용하여 총 204부의 표본을 추출하였으

며, 회수되어진 설문지 중에서 불성실한 설문지 6부를 제외하고 총 198부를 실증분석 자료로 활용하였다.

2) 자료분석방법

자료분석 방법은 SPSS 25를 활용하여 분석하였고, 분석 방법으로는 연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 시행하였다. 측정도구의 타당성을 확인하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였고, 변수들의 내적 일관성을 검증하기 위해 Cronbach's α 를 통해 신뢰성을 분석하였다. 또한 변수들 간의 연관성 분석을 위해 상관관계를 시행하였고, 매개효과를 입증하기 위해 다중회귀분석을 시행하였다.

IV. 연구 결과

1. 인구통계적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 <표1>과 같다. 성별은 남학생이 69명(34.8%), 여학생이 129명(65.2%)이었다. 학년별로는 1학년 75명(37.9%), 2학년 45명(22.7%), 3학년 45명(22.7%), 4학년 33명(16.7%)으로 나타났다.

2. 타당성 및 신뢰성 검증결과

1) 커뮤니케이션 유형의 타당성 및 신뢰도 분석

언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션의 타당성 및 신뢰도 분석 결과는 <표2>와 같다.

<표 1> 조사대상자의 인구통계학적 특성

변인	범주	빈도(N)	퍼센트(%)
성별	남자	69	34.8
	여자	129	65.2
학년	1학년	75	37.9
	2학년	45	22.7
	3학년	45	22.7
	4학년	44	16.7
총계		198	100.0

공통성은 모두 0.5 이상이며 언어적 커뮤니케이션의 요인계수는 .708~.903, 비언어적 커뮤니케이션의 요인계수는 .745~.945 로 해당 요인에 타당하게 부합되었다. 언어적 커뮤니케이션의 총설명력은 63.595%, 비언어적 커뮤니케이션의 총설명력은 74.611%이며, Cronbach's α 는 모두 .7 이상으로 신뢰적으로 나타났다.

2) 라포의 타당성 및 신뢰도 분석

라포에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석 결과는 <표3>과 같다. 공통성은 모두 0.5 이상이며 라포 요인에 타당하게 부합되었다(요인계수 .756~.854). 라포의 총설명력은 64.848%이며, Cronbach's α 는 .862로 유의한 것으로 나타났다.

3) 수업만족의 타당성 및 신뢰도 분석

수업만족을 측정하기 위해 5개 문항에 대한 탐색적 요인분석을 시행한 결과는 다음 <표4>와 같다.

<표 2> 커뮤니케이션 유형의 타당성 및 신뢰도 분석

구분	변수명	요인계수	공통성	Cronbach's α	고유값	분산설명력
언어적 커뮤니케이션	언어적1	0.760	0.577	.900	4.452	63.595
	언어적2	0.721	0.519			
	언어적3	0.708	0.501			
	언어적4	0.765	0.585			
	언어적5	0.860	0.740			
	언어적6	0.845	0.715			
	언어적7	0.903	0.815			
분산총설명력:63.595, KMO=.907, Bartlett $\chi^2=805.478, p<.001$						
구분	변수명	요인계수	공통성	Cronbach's α	고유값	분산설명력
비언어적 커뮤니케이션	비언어적1	0.845	0.714	.941	5.223	74.611
	비언어적2	0.745	0.555			
	비언어적3	0.773	0.598			
	비언어적4	0.841	0.708			
	비언어적5	0.932	0.869			
	비언어적6	0.944	0.891			
	비언어적7	0.942	0.888			
분산총설명력:65.315, KMO=.858, Bartlett $\chi^2=929.332, p<.001$						

<표 3> 라포의 타당성 및 신뢰도 분석

구분	변수명	요인계수	공통성	Cronbach's α	고유값	분산설명력
라포	라포1	0.834	0.695	.862	3.242	64.848
	라포2	0.756	0.571			
	라포3	0.771	0.594			
	라포4	0.808	0.652			
	라포5	0.854	0.730			
분산총설명력:64.848, KMO=.860, Bartlett $\chi^2=429.299, p<.001$						

<표 4> 수업만족의 타당성 및 신뢰도 분석

구분	변수명	요인계수	공통성	Cronbach's α	고유값	분산설명력
수업만족	수업만족1	0.854	0.730	.913	3.733	74.611
	수업만족2	0.812	0.660			
	수업만족3	0.823	0.677			
	수업만족4	0.883	0.780			
	수업만족5	0.941	0.886			
분산총설명력:74.611, KMO=.871, Bartlett $\chi^2=705.094, p<.001$						

공통성은 모두 0.6 이상이며 재방문의도 요인에 타당하게 부합되었다(요인계수 .812~.941). 수업 만족의 총설명력은 74.611% 이며, Cronbach's α 는 .913 으로 유의한 것으로 나타났다.

3. 상관관계분석 결과

변인간 상관성을 분석한 결과는 <표5>와 같다. 언어적 커뮤니케이션의 비언어적 커뮤니케이션 간 상관성은 .882, 라포 간 상관은 .748, 직무만족과는 .780 로 유의하였다($p < .001$). 또한 비언어적 커뮤니케이션은 라포와 .778, 직무만족과 .838 의 상관관을 보였으며 라포는 직무만족과 .858 의 유의한 상관관을 보였다($p < .001$).

4. 가설검증

1) 커뮤니케이션 유형과 라포 간의 관계 검증 결과

교수자의 커뮤니케이션 유형이 라포에 미치는 영향력을 파악한 결과는 <표6>과 같다. 커뮤니케

이션 유형이 라포 형성에 미치는 영향에 대한 모형의 설명력은 61.8%로 유의하게 나타났으며 ($F=165.529, p < .001$), 이러한 결과로 교수자의 커뮤니케이션 유형이 학습자와의 라포형성에 정(+)의 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 각 요인의 영향력을 살펴보면, 언어적 커뮤니케이션($\beta=.281, p < .01$)과 비언어적 커뮤니케이션($\beta=.530, p < .001$) 모두 유의한 것으로 나타났다.

따라서 가설 H1-1과 가설 H1-2는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 이러한 분석 결과는 교수자의 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션과 학습자와의 라포 형성에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

2) 커뮤니케이션 유형과 수업만족 간의 관계 검증 결과

교수자의 커뮤니케이션 유형이 수업만족에 미치는 영향력을 파악한 결과는 <표7>과 같다. 교수자의 커뮤니케이션 유형이 학습자의 수업만족에 미치는 영향에 대한 모형 설명력은 70.6%로 유의하게 나타났다($F=237.876, p < .001$). 이러한

<표 5> 측정 변수들 간의 상관관계 분석 결과

	언어적커뮤니케이션	비언어적커뮤니케이션	라포	직무만족
언어적커뮤니케이션	1			
비언어적커뮤니케이션	.882***	1		
라포	.748***	.778***	1	
직무만족	.780***	.838***	.858***	1

*** $p < .001$

<표 6> 커뮤니케이션 유형이 라포에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	유의수준
		B	표준오차	베타		
라포	언어적커뮤니케이션	0.307	0.102	0.281	3.012	0.003
	비언어적커뮤니케이션	0.534	0.094	0.530	5.684	0.000

$R^2=.622, \text{ Adjusted } R^2=.618, F=160.529, p < .001, \text{ Durbin-Waston}=1.961$

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

<표 7> 커뮤니케이션 유형이 수업만족에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	유의수준
		B	표준오차	베타		
수업 만족	언어적커뮤니케이션	0.211	0.093	0.185	2.262	0.025
	비언어적커뮤니케이션	0.708	0.086	0.675	8.248	0.000

$R^2=.709, \text{ Adjusted } R^2=.706, F=237.876, p < .001, \text{ Durbin-Waston}=1.722$

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

〈표 8〉 라포가 수업만족에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	유의수준
		B	표준오차	베타		
수업 만족	라포	0.892	0.038	0.858	23.336	0.000

$R^2=.73.5$, Adjusted $R^2=.73.4$, $F=544.558$, $p<.001$, Durbin-Watson=1.845

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

〈표 9〉 신뢰의 매개효과 분석 결과

독립/매개/ 종속변수	1단계	2단계	3단계	95% Bootstrap CL		매개 역할
	독립변수 β	독립변수 β	매개변수 β	독립변수 β	BootLLCI BootULCI	
언어적커뮤니케이션→ 라포→수업만족	.281**	.185*	.515***	.040	.0359 .3312	완전 매개
언어적커뮤니케이션→ 라포→수업만족	.530***	.675***	.402***	.1058	.4801	부분 매개

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

결과를 통해 교수자의 커뮤니케이션 유형이 학습자의 수업만족에 정(+의) 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 각 요인의 영향력을 살펴보면, 언어적 커뮤니케이션($\beta=.185$, $p<.05$)과 비언어적 커뮤니케이션($\beta=.675$, $p<.001$) 모두 유의한 효과를 보였다.

따라서 가설 H2-1과 가설 H2-2는 정(+의) 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 이는 교수자의 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션이 수업만족에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

3) 라포와 수업만족 간의 관계 검증 결과

라포가 수업만족에 미치는 영향력을 파악한 결과는 〈표8〉과 같다. 라포 형성이 수업만족에 미치는 영향에 대한 설명력은 73.5%로 유의하게 나타났다($F=544.558$, $p<.001$). 변수의 효과를 살펴보면 라포($\beta=.858$, $p<.001$)는 통계적으로 유의하게 나타났다. 따라서 가설 H3은 정(+의) 영향을 나타내는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 교수자와 학습자 간의 라포 형성은 수업만족에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

4) 라포의 매개효과 검증 결과

매개효과를 검증하기 위해서 Baron and Kenny

의 3단계 검증을 확인한 결과는 〈표9〉와 같다. 언어적 커뮤니케이션과 수업만족 관계에서 라포의 매개효과는 2단계의 .185 에서 3단계의 .040 로 감소하면서 유의하지 않기 때문에 완전매개로 나타났고, 비언어적 커뮤니케이션에서는 2단계 모형의 계수는 .675에서 3단계의 .402로 감소하였으나 유의하기 때문에 부분 매개로 볼 수 있다. 또한 간접효과 유의성을 검증하기 위해서 Bootstrapping 방법으로 95% 신뢰구간을 산출한 결과는 다음과 같다. 언어적 커뮤니케이션이 라포를 매개하여 수업만족에 미치는 효과는 95% 신뢰구간에서 .0359 - .3312의 상한값과 하한값이 0을 포함하지 않기 때문에 유의하고 나타났고, 비언어적 커뮤니케이션도 라포를 매개하여 수업만족에 미치는 효과는 95% 신뢰구간에서 .1058 - .4801의 상한값과 하한값이 0을 포함하지 않기 때문에 유의한 것으로 나타났다.

따라서 가설 4-1과 4-2는 모두 유의한 가설로 규명되었다. 이러한 검증 결과로 알 수 있는 것은 언어적 커뮤니케이션, 비언어적 커뮤니케이션과 수업만족과의 관계에서 라포의 매개 효과는 모두 긍정적인 영향을 미친다.

V. 결론

본 연구는 뷰티디자인 관련 교육에서 교수자의 커뮤니케이션 유형이 학습자의 수업만족에 미치는 영향에 대해 규명하고, 커뮤니케이션과 수업만족 간의 관계에서 라포의 매개효과를 분석하였다. 본 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 커뮤니케이션 유형과 라포 간의 관계를 분석한 결과 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션 모두 라포에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 박성희와 한진옥(2022)의 연구에서 요가지도자의 커뮤니케이션 유형이 라포에 긍정적 영향을 미치는 실증분석 결과를 뒷받침하고 있다. 이러한 분석 결과를 통해 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션이 라포를 형성하는 중요한 선행 변수임이 증명되었다. 따라서 교수자는 수업내용을 짜임새 있고 이해가 쉽도록 설명하며 적절한 단어와 어휘를 사용하고 설명 메시지가 분명해야 한다. 또한 비언어적인 요소로는 적절한 톤과 시선처리, 자연스러운 동작, 깨끗하고 단정한 모습도 학습자와의 관계에서 라포를 형성하는 요인임을 알 수 있다.

둘째, 커뮤니케이션 유형과 수업만족 간의 관계를 분석한 결과 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션 모두 수업만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 정샘 외(2015)의 연구에서 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션에서 수업만족에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타난 연구 결과가 일치한다. 이러한 결과는 교수자의 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션은 학습자의 수업만족에 영향을 미치는 선행 변수임을 알 수 있다.

셋째, 라포와 수업만족 간의 관계를 분석한 결과를 보면, 라포가 수업만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 라포와 수업만족, 관계의 질 등과 관련된 연구와 일치한다(양지인, 이호현, 2019, 송윤희, 2020).

넷째, 교수자의 커뮤니케이션 유형이 수업만족 간의 관계에서 라포의 매개효과에 대해 분석한 결과, 언어적 커뮤니케이션과 수업만족에서 라포의 변수는 완전매개로 나타났고, 비언어적 커뮤니케이션과 수업만족 간의 관계에서는 라포가 부분매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과

는 언어적 커뮤니케이션은 수업만족에 직접적인 영향을 미치는 것보다는 라포 형성을 통해 수업만족에 영향을 미친다는 점을 알 수 있다.

본 연구의 시사점으로는 기업 경영과 관련된 커뮤니케이션 유형과 재방문 의도, 관계의 질, 고객만족 등과 관련된 연구는 활발하게 이루어졌으나, 대학 교육에서 커뮤니케이션과 수업 만족에 대한 연구는 아직까지 부족한 실정이다. 본 연구는 대학의 뷰티디자인 관련 교육에서 교수자의 언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션이 라포 및 수업만족에 미치는 구조적 관계를 분석하여 교수자의 커뮤니케이션에 대한 선행연구의 기초 자료를 제공할 수 있는 부분이 학문적 시사점이라고 할 수 있다.

본 연구의 한계점으로는 대학 수업에서 교수자의 커뮤니케이션 유형이 학습자의 수업만족에 미치는 영향에 대해 분석하였으나 대학생을 대상으로 한정된 지역을 표본으로 검증이 이루어져 연구 결과를 일반화하는데에 어려움이 있다. 추후 연구에서는 전국 대학생을 대상으로 확대한 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이다. 또한, 커뮤니케이션 유형을 선행변수로 연구하였으나, 교수자와 학습자 간의 라포 형성을 높일 수 있는 다양한 선행 변수들에 대한 후속 연구가 필요하며 결과 변수로 수업 만족 외에 학습 효과, 수업 몰입 등과 관련된 변수들과도 연계할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 김명섭, 정명규. (2022). 대학 품새 선수-지도자 라포 형성에 대한 언어적 커뮤니케이션의 상대적 영향력, *대한무도학회지*, 24(2), 29-41.
- 김상희. (2007). 서비스접점에서 언어적·비언어적 커뮤니케이션이 고객감정과 행동의도에 미치는 영향, *한국소비자학회*, 18(1), 97-131.
- 김은주. (2004). 학습자의 리더십 성향, 커뮤니케이션 성향 및 관계유지 행동이 협동학습, 수업만족도에 미치는 영향, *한국교육심리학회*, 18(3), 303-327.
- 김정기. (2012). 커뮤니케이션 스타일, 동기, 주목도, 만족감, 교육효과의 관계, *한국소통학보*, 18(1), 202-234.

- 김정숙, 김효숙. (2020). 미용대학 교수자의 커뮤니케이션 능력이 학습자의 학습성과에 미치는 영향, *한국디자인문화학회*, 26(2), 103-113.
- 김화연, 이형룡. (2011). 서비스 직원의 언어적, 비언어적 커뮤니케이션이 브랜드 이미지에 미치는 영향, *호텔경영학연구*, 20, 77-88.
- 박성희, 한진욱. (2022). 요가 지도자의 커뮤니케이션 유형, 라포, 재등록의도의 구조적 관계, *한국체육학회지*, 61(5), 125-134.
- 박지선, 허단비, 김태희. (2022). 골프레슨 고객과의 라포형성 및 관계의 질 관리 위한 지도자의 커뮤니케이션 스타일, *한국여성체육학회지*, 36(3), 21-34
- 송윤희. (2020). 교수자의 비언어적 커뮤니케이션이 대학생의 감성적 실재감, 라포 및 학습 만족도에 미치는 영향, *한국콘텐츠학회*, 20(10), 259-269.
- 이강호, 이고운, 신동진. (2021). 비대면 대학 교양 영어 수업에서 교수자의 커뮤니케이션 스타일이 학습자의 학습동기와 수업만족에 미치는 영향, *언어학회지*, 37(2), 197-212.
- 이경탁. (2010). 교수의 비언어적 커뮤니케이션 사용이 학생들의 학업성취도에 미치는 영향, *한국전략마케팅학회*, 18(4), 125-140.
- 이상희, 박명규. (2014). 호텔 종사자의 커뮤니케이션 스타일이 고객만족에 미치는 영향: 라포의 매개효과를 중심으로, *고객만족경영연구*, 16(1), 179-197.
- 양지인, 이호현. (2019). 항공사 객실승무원의 커뮤니케이션 유형이 승객과의 라포 및 관계의 질에 미치는 영향, *한국관광연구학회*, 33(11), 117-131.
- 유애진. (2020). 교수자의 커뮤니케이션 스타일이 학생의 학습 효과에 미치는 영향: 커뮤니케이션 만족 및 학생의 학습 주목도의 매개효과를 중심으로, *한국미용예술경영학회*, 14(3), 1-20.
- 전진명. (2022). 서비스 종사자의 커뮤니케이션 특성이 라포형성과 관계의 질에 미치는 영향, *한국산학기술학회*, 23(5), 279-289.
- 진부경, 이연서. (2024). 미용교육자의 비언어적 커뮤니케이션 능력이 학습자의 신뢰도 및 재등록 간의 관계성 연구, *한국미용학회지*, 30(1), 12-24.
- 정샘, 정태검, 박성언. (2015). 여자 중학교 체육교사의 언어적·비언어적 커뮤니케이션과 수업 태도 및 수업만족의 관계, *한국체육과학회지*, 24(6), 197-208.
- 주형철, 조원호, 김원경, 김수현. (2014). 에어로빅 지도자의 언어적·비언어적 커뮤니케이션과 갈등, 유대감 및 운동지속의사의 구조적 관계, *코칭능력개발지*, 16(2), 25-36.
- 추니영. (2019). 대학체육실기 수업에서 교수자의 언어적·비언어적 커뮤니케이션이 교수자 평가 및 수업만족에 미치는 영향, *한국체육학회지*, 58(6), 141-150.
- 최신혜, 양석준, 김형준. (2016). 판매서비스 제공자의 언어적·비언어적 커뮤니케이션이 소비자 구매행동에 미치는 영향력에 관한 연구, *소비자학 연구*, 27(5), 1-32.
- 한영일, 박도현. (2015). 체육관련학과 교수의 언어적·비언어적 커뮤니케이션에 따른 수업 효과 분석, *한국체육과학회지*, 24(6), 373-388.
- 한주연, 임연실, 전해정. (2021). 미용실기교사의 비언어적 커뮤니케이션이 교육만족도와 수업 태도에 미치는 영향, *한국인체미용예술학회지*, 22(2), 35-51.
- 홍성윤, 신승호. (2020). 검도지도자의 커뮤니케이션 스타일과 라포 및 수련만족도 간의 구조적 관계, *한국체육과학회지*, 29(1), 303-316.
- Burgoon, J. K., Birk, T., & Pfau, M. (1990). Nonverbal behaviors, persuasion, and credibility. *Human Communication Research*, 17(1), 140-169.
- Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). Relationship Quality in Service selling: An Interpersonal Influence perspective. *Journal of Marketing*, 54(7), 68-81.
- Davis, J., Le, B., & Coy, A. E. (2011). Building a Model of Commitment to The Natural Environment to Predict Ecological Behavior and Willingness to Sacrifice, *Journal of Environment Psychology*, 31, 257-265.
- Frisby, B. N., & Martin, M. M. (2010). Instructor student and student-student rapport in the classroom, *Communication Education*, 59(2), 146-164.
- Granitz, N. A., Koernig, S. A., & Harich, K. R.

- (2009). Now it's personal: Antecedents and outcomes of rapport between business faculty and their students, *Journal of Marketing Education*, 31(1), 52-65.
- Gremler, D. D., & Gwinner, K. P. (2000). Customer employee rapport in service relationships, *Journal of Service Research*, 3(1), 82-104.
- King, C. A., & Garey, J. G. (1997). Relational Quality in Service Encounters, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(1), 39-63.
- Lammers, W. J. & Gilaspy Jr, J. A.(2013). Brief measure of student-instructor rapport predicts students success in online courses. *International Journal for the Scholarship of Teaching and Learning*, 7(2), 1-13.
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication*. Chicago: Aldine Antherton.
- Santana, J. C. (2019).. Establishing teacher-student rapport in an English medium instruction class, *Latin American Journal of Content & Language Integrated Learning*, 12(2), 265-291.
- Sommerville, A. N. (1982). The presearch reference interview: A step by stepguide. *Date Base*, 5, 32~38.
- Sundram, D. & Webster, C.(2000). The role of nonverbal in service communication encounters. *The Journal of Service Marketing*, 14(5), 378-389.
- Swan, K.(2001). Virtual interaction: Design factors affecting student satisfaction and perceived learning in asynchronous online courses. *Distance education*, 22(2), 306-331.
- Webster, C., & Sundaram, D. S. (2009). Effectof service provider's communication style on customer satisfaction in professional services setting the moderating role of criticality and service nature, *Journal of Services Marketing*, 23(2), 103-113.