

교수자의 비언어적 커뮤니케이션이 대학생의 감성적 실재감, 라포 및 학습만족도에 미치는 영향

The Influence of Instructor's Non-verbal Communication on College Student's Emotional Presence, Rapport and Learning Satisfaction

송윤희

한국침례신학대학교 유아교육과

Yun-Hee Song(song@kbtus.ac.kr)

요약

수업은 교수자와 학습자 간의 커뮤니케이션을 기반으로 이루어진다. 수업에서 교수자의 언어적 커뮤니케이션과 더불어 비언어적 커뮤니케이션은 중요한 역할을 담당하고 있으며 학습과정과 학습성과에 영향을 준다는 점에 관심이 점차 증가하고 있다. 본 연구는 문헌연구를 근거하여 교수자의 비언어적 커뮤니케이션과 연계된 학습자의 학습과정 변인으로 감성적 실재감과 라포, 학습성과 변인으로 학습만족도를 정하였다. 본 연구의 목적은 대학 수업에서 교수자의 비언어적 커뮤니케이션과 대학생의 감성적 실재감, 라포 및 학습만족도 간의 관계를 구조적으로 규명하는 데 있다. 경기지역 A대학교 및 대전지역 K대학교의 재학생 378명으로부터 자료를 수집하였으며 구조방정식을 통해 자료를 분석하였다. 연구결과, 교수자의 비언어적 커뮤니케이션은 대학생의 감성적 실재감과 라포에 정적 영향을 미쳤다. 감성적 실재감은 라포와 학습만족도에 정적 영향을 미쳤으며 라포는 학습만족도에 정적 영향을 미쳤다. 교수는 수업 중 비언어적 커뮤니케이션의 역할을 인식하고 적절하게 활용할 수 있어야 할 것이다. 본 연구결과는 대학 수업에서 교수자의 비언어적 커뮤니케이션 활용에 대한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

■ 중심어 : | 커뮤니케이션 | 비언어적 커뮤니케이션 | 감성적 실재감 | 라포 | 학습만족도 |

Abstract

Teaching and learning is based on communication between instructors and learners. In addition to instructor's verbal communication in the classrooms, non-verbal communication plays an important role. There is growing concerned about instructor's non-verbal communication affecting the learning process and learning outcomes. Based on the literature research student's emotional presence and rapport were used variables of learning process, and learning satisfaction was used as a variable of learning outcome to see the relationship of instructor's non-verbal communication. Data was collected from 378 students at A university in Gyeonggi-do and K university in Daejeon. The data was analyzed through structural equations modeling. As a result of the study, instructor's non-verbal communication had a positive impact on emotional presence and rapport. Emotional presence had a significant influence on rapport and learning satisfaction positively, and rapport had a positive effect on learning satisfaction. Instructors should be able to recognize the role of non-verbal communication in the classes as well as be able to use it appropriately. This study could be used as basic data onto the use of non-verbal communication in university classrooms.

■ keyword : | Communication | Non-verbal Communication | Emotional Presence | Rapport | Learning Satisfaction |

I. 서론

인간의 삶 속에서 다른 사람과의 의사소통은 필수적이다. 의사소통은 언어적(verbal) 요소와 비언어적(nonverbal) 요소로 전달된다. 언어적 요소와 더불어 비언어적 요소도 의사소통에서 주요한 역할을 담당하고 있다. Birdwhistell은 사람 간의 소통과정에서 35%만이 언어적 요소가 전달되며 나머지 65%는 비언어적 요소로 전달된다고 하였으며[1] Mehrabian도 의사소통에서 비언어가 약 70% 이상의 역할을 담당한다고 주장하였다[2]. Miller 역시 메시지의 7%만 단어를 통해 전달되며 나머지 93%는 얼굴표현(55%)과 목소리 억양(38%)으로 전달된다고 주장하였고[3], Pease와 Pease(2006)는 83%가 비언어적 요소에서 비롯된다고 하였다[4].

수업은 교수자와 학습자 간의 의사소통을 기반으로 이루어지며 교수자의 비언어적 커뮤니케이션은 수업 효과에 영향을 미친다. 비언어적 커뮤니케이션은 교수에 대한 신뢰성과 수업 및 교수에 대한 태도에 영향을 미쳤으며[5], 수업몰입[6], 수업만족도[7] 등과도 연계된다. 또한 교수자는 의식적으로나 무의식적으로 다양한 비언어적 신호를 통해 감정을 표현하고 전달하며[8], 이는 학습자와의 라포를 형성하는 데도 도움을 줄 수 있다.

따라서 교수자는 비언어적 커뮤니케이션의 역할을 인식해야 할 뿐만 아니라 비언어적 커뮤니케이션 방법을 적절하게 활용할 수 있어야 할 것이다. 본 연구의 목적은 교수자의 비언어적 커뮤니케이션이 대학생의 학습과정과 학습결과에 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 학습과정 변인으로 감성적 실재감과 라포를, 학습결과 변인으로 학습만족도를 선정하여 변인 간의 관계를 구조적으로 규명하는 데 있다. 이에 대한 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 교수자의 비언어적 커뮤니케이션은 대학생의 감성적 실재감과 라포에 영향을 미치는가. 둘째, 대학생의 감성적 실재감은 라포와 학습만족도에 영향을 미치는가. 셋째, 대학생의 라포는 학습만족도에 영향을 미치는가. 연구모형은 [그림 1]과 같다.

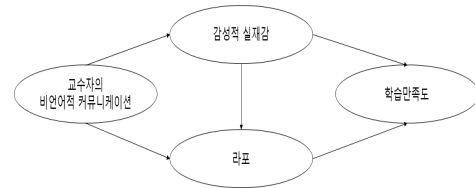


그림1. 연구모형

II. 이론적 배경

1. 교수자의 비언어적 커뮤니케이션

비언어적 커뮤니케이션 연구는 1950년부터 본격적으로 시작되었다. Goldhaber는 언어를 제외한 것을 비언어적 커뮤니케이션이라고 정의하였으며[9], Birdwhistell은 비언어의 신호를 기반으로 정보를 교환하는 것이라고 정의하였다[1]. Kendon은 사람들 간의 의사소통에서 말이 아닌 신체동작, 몸짓, 얼굴표정, 자세, 공간 등의 수단으로 전달되는 커뮤니케이션이라고 정의하였다[10]. Sundaram과 Webster는 비언어적 커뮤니케이션을 4가지로 구분하고 있다[11]. 첫째는 신체언어로 미소, 악수, 시선처리, 표정 등이며 둘째는 공간언어로 공간배치, 환경 등이다. 셋째는 신체적 외향으로 외모, 자세, 호감도 등이며 넷째는 유사언어로 목소리의 크기 및 톤, 발음 등이다.

Zeki는 대학생을 대상으로 교수자의 비언어적 커뮤니케이션이 학습자에게 어떤 영향을 미쳤는지에 대해 콘텐츠와 성적데이터 분석을 통해 살펴보았다[12]. 연구결과, 대부분의 대학생들은 교수자의 긍정적 비언어적 커뮤니케이션을 통해 편안함을 느끼고 자신감을 가졌으며 수업에 집중하고 배우고자 하는 내용을 더 잘 이해하였다. 이경탁은 교수자의 비언어적 커뮤니케이션 사용이 학생들의 학업성취도에 미치는 영향을 살펴보았다[13]. 그 결과, 신체언어와 유사언어는 교수자에 대한 학생들의 신뢰성 지각에 긍정적인 영향을 미쳤으며 교수자에 대한 신뢰성 지각은 수업에 대한 태도 및 교수자에 대한 태도에 긍정적인 영향을 미쳤다. 장성호, 이제영과 이재영[8]도 대학생과 대학원생을 대상으로 교수자의 비언어적 커뮤니케이션 유형을 인간적 흥미 유발 선호형, 온화한 도시성향 선호형, 적극적 관심 선

호형으로 구분하여 살펴본 결과, 교수자의 비언어적 요인은 대학생의 수업성취도에 매우 차별적으로 나타났다고 주장하였다. 또한 신진화와 김공[14]은 교수자의 비언어적 커뮤니케이션이 학습자의 전반적인 태도 및 인식에 변화가 있는지를 살펴보았다. 그 결과, 교수자의 청각언어가 수업만족, 외향언어가 수업몰입과 수업태도, 신체언어가 신뢰감, 공간언어가 유대감과 친밀감에 긍정적 영향을 미쳤다. 연구자들은 연구결과를 기반으로 적절하게 교수자가 비언어적 커뮤니케이션을 활용한다면 교수자와 학습자 간의 상호작용과 유대감을 향상시켜 궁극적으로 교육효과를 증진하게 된다고 논의하였다. 이처럼 교수자의 비언어적 커뮤니케이션은 대학 수업에서 교수에 대한 신뢰, 수업몰입, 수업태도 등 교육효과를 높이는 변인임을 알 수 있다.

2. 감성적 실재감

감성은 학습자의 이성과 행동에 영향을 미치는 요인이며 학습은 인지적 측면뿐 아니라 감성적인 측면도 필요하다. 실재감은 하나의 환경 또는 공간에 존재한다고 느끼는 주관적인 인식이다[15]. Wang과 Kang[16]은 학습에서 인지와 함께 감성은 매우 주요한 역할을 한다고 주장하며 감성적 실재감에 대한 이론적 토대를 제시하였다.

감성적 실재감의 정의를 살펴보면, Campbell과 Cleveland-Innes는 “교수자와 학습자와 느끼는 감성을 목시적이고 명시적으로 조정하면서 행동을 변화시켜 나가는 정도”라고 했으며[17], 강명희는 “자신과 학습자료, 그리고 커뮤니케이션 당사자 간의 접촉을 통해 자각하고, 주위 환경에 대해 긍정적인 느낌이 드는 정도”로 제시하였다[18]. Kang 외는 감성적 실재감을 자신의 감정 상태를 인식하는 감정인식, 감정을 자유롭게 제시할 수 있는 감정표현, 그리고 감정을 조절하고 유지하는 감정관리의 영역으로 구분하였다[19].

비언어적 커뮤니케이션은 언어적 커뮤니케이션과 다른 감성적 특성을 포함하고 있다. 감성정보의 생성을 도와주고 감성정보를 확대하거나 축소하는 것을 가능하게 한다[8][20]. 신체, 얼굴, 눈, 전신, 음성 등으로 비언어적 커뮤니케이션을 하게 되며[21], 이는 말하는 이의 느낌과 감성정보를 효과적으로 전달하게 한다

[22][23]. Hess도 커뮤니케이션에서 감성의 중요성을 강조하며 감성을 기반으로 한 상호작용을 통해 긍정적 혹은 부정적 라포가 형성될 수 있음을 논의하였다[24]. 따라서 교수자의 비언어적 커뮤니케이션은 감성적 실재감 즉, 학습자가 자신의 감정을 인식하고 편안하게 표현하며 긍정적으로 관리하는 정도를 높일 것으로 보인다.

3. 라포

Gremler와 Gwinner는 라포(rapport)가 “상호작용을 통한 즐거운 관계”라고 정의하였으며[25], Faranda와 Clarke는 “타인과의 친밀성을 토대로 조화로운 관계를 유지하는 능력”이라고 정의하였다[26]. 라포는 프랑스어로 조화를 매개로 한 관계를 의미하며 일상적으로 사람과 사람 간에 생기는 상호신뢰관계를 말한다. Granitz, Koernig과 Harich(2009)는 교육상황에서 접근, 인품, 그리고 동질감이 라포를 촉진한다고 하였다[27]. Gremler와 Gwinner(2000)는 라포의 구성요소를 즐거운 관계와 개인적 유대감의 두 차원으로 구분하였다[25].

교수자와 학습자 간의 라포 형성은 교육의 효과성을 증진시킨다[27]. 탁월한 교수자의 속성에서 학습자들이 가장 많이 제시한 속성은 라포이며 교수자와 학습자 간의 강력한 라포는 학습동기를 향상시켰다[26]. 또한 라포는 교수자에게 도움을 요청하고자 하는 자신감을 높이는 것으로 나타났으며[28] 학습동기, 태도, 인지된 성취도를 향상시켰다[29].

Web과 Barrett의 연구결과, 수업에서 비언어적 커뮤니케이션은 교수자와 학습자 간의 라포를 향상시켰다[30]. 주형철, 조원호, 김원경, 김수현의 연구에 따르면, 지도자의 비언어적 커뮤니케이션은 학습자의 유대감을 향상시켰다[31]. 지성애와 정재은은 감성이 교수자와 학습자 간의 관계를 증대시켰다는 연구결과를 제시하며 이는 교육의 질을 향상시킨다고 주장하였다[32]. 송윤희와 지성구의 연구에 의하면, 교수와 대학생 간의 라포 형성은 몰입과 만족도에 정적 영향을 미쳤다. 또한 라포는 교수자의 유머러스함과 몰입 사이, 교수의 유머러스함과 만족도 사이를 매개하였다[33]. Wilson, Ryan과 Pugh는 교수자와 학생의 라포가 학

생의 학습성과를 높이는지에 대한 연구를 실시한 결과, 학생의 학습동기, 학습에 대한 인식 및 인지된 성적, 교수자 및 강좌에 대한 학생 태도에 긍정적 영향을 주었다[34].

4. 학습만족도

학습만족도는 학습효과를 측정하는 데 있어 중요한 변인 중으로 하나이다. 학습만족도는 학습자의 노력에 대한 결과와 기대가 일치함으로써 성공할 수 있다는 인식 [35]으로 Kirkpatrick의 4수준 평가 모형 중 1수준인 반응(reaction)평가에 해당한다[36]. 즉, 학습만족도는 학습자가 얼마나 학습에 만족하는지에 대한 반응을 의미한다. 학습만족도는 학업성취도, 학습전이, 학습지속 의향 등에도 긍정적인 영향을 준다[37][38].

교수자의 비언어적 커뮤니케이션인 신체언어, 외양언어, 공간언어는 학습자의 태도와 만족도에 긍정적인 영향을 미쳤다[39-41]. 또한 대학 수업에서 감성적 실재감은 학습만족도를 정적으로 유의하게 예측하였으며 [42][43]. 라포 또한 만족도를 정적으로 예측한다는 연구도 지속되고 있다[33][44][45].

이와같은 선행연구를 기반으로 본 연구에서는 대학 수업에서 교수자의 비언어적 커뮤니케이션이 어떤 영향을 미치는지를 규명하고자 한다. 먼저 교수자와 학습자 간에 생성되는 감성적 실재감과 라포에 대해 학습자가 어떻게 인식하는지에 살펴보고 이러한 감성적 실재감과 라포가 학습만족도에 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 대학 수업에서 교수자의 비언어적 커뮤니케이션, 감성적 실재감, 라포 및 학습만족도의 관계를 규명하기 위해 경기지역 A대학교 및 대전지역 K대학교의 재학생을 연구대상으로 하였다. 연구대상은 378명으로 성별은 남학생이 124명(33.0%), 여학생이 252명(67.0%)이었다. 학년별 구분은 1학년 92명(24.5%), 2학년 99명(26.3%), 3학년 129명(34.3%), 4학년 56명

(14.9%)이었다. 단대별로는 인문대학 124명(33.08%), 사회과학대학 161명(42.8%), 이공대학 58명(15.4%), 예술대학 33명(8.8%)이었다.

2. 연구도구

본 연구의 측정도구는 선행연구를 기반으로 신뢰도와 타당성이 확보된 도구를 본 연구목적에 맞추어 수정하여 활용하였다. 수정된 측정도구는 교육공학자 1명과 교육전문가 1명의 내용타당도를 거쳤으며 각 문항은 Likert 5점 척도(전혀 그렇지 않다=1, 매우 그렇다=5)로 구성하였다.

교수자의 비언어적 커뮤니케이션을 측정하기 위해 Sundaram과 Webster의 도구[11]를 활용하였다. 총 15문항으로 하위변인별로는 신체언어 7문항, 청각언어 4문항, 외양언어 4문항으로 구성되었다. 문항의 예는 “교수님은 이해를 돕기 위해 제스처를 사용하며 설명하였다”, “교수님의 목소리 톤(음고)과 강세(음조)는 적당하였다”, “교수님의 복장은 준수하였다” 등이다. 각 세부영역별 신뢰도(Cronbach's α)는 신체언어 .96, 청각언어 .92, 외양언어 .96이며 전체신뢰도는 .98로 나타났다.

감성적 실재감을 측정하기 위해 Kang, Kim과 Park의 도구[46]를 활용하였다. 총 12문항으로 하위변인별로는 감성인식 4문항, 감정표현 4문항, 감정관리 4문항으로 구성되었다. 문항의 예는 “수업분위기가 편안하다”, “수업 중 다양한 방법으로 내 감정을 표현할 수 있다”, “수업 중 발생한 불편한 상황은 시간을 가지고 해결한다” 등이다. 세부영역별 신뢰도(Cronbach's α)는 감성인식 .90, 감정표현 .93, 감정관리 .88이며 전체신뢰도는 .95로 나타났다.

라포를 측정하기 위해 Gremler와 Gwinner[25]의 도구를 활용하였다. 총 9문항이며 하위영역은 즐거운 관계 5문항과 개인적 유대감 4문항으로 구성되었다. 문항의 예는 “교수님은 우리와 잘 통하기 위해 노력한다”, “교수님은 우리와 유대감을 느낀다” 등이다. 세부영역별 신뢰도(Cronbach's α)는 즐거운 관계가 .97, 개인적 유대감이 .95이며 전체신뢰도는 .97로 나타났다.

학습만족도를 측정하기 위해서 Shin의 도구[47]를 활용하였다. 총 3문항이며 문항의 예는 “본 수업에 대

해 전반적으로 만족한다”, “나는 동료에게 본 강좌를 추천하고 싶다” 등이다. 신뢰도(Cronbach's α)는 .96로 나타났다.

3. 연구절차

대학 수업에서 교수자의 비언어적 커뮤니케이션과 학습변인들과의 관계를 규명해 보고자 선행연구를 통해 관련 측정도구를 선정하여 설문하였다. 수도권 지역 1개 대학교 및 대전지역 1개 대학교의 학생을 중심으로 설문을 시행하였으며 388부가 회수되었으며 불성실한 응답지를 제외하고 378부를 분석하였다.

수집된 자료는 SPSS 20과 AMOS 20을 활용하여 신뢰도 분석, 기술통계분석, 측정모형 및 구조모형 분석을 하였다. 측정모형과 구조모형의 검증을 위해 χ^2 검증 및 적합도 지수를 수행하였다. χ^2 검증 외에 CFI (comparative fit index), TLI(Turker-Lewis index), RMSEA(root mean square error of approximation) 지수를 살펴보았다. CFI와 TLI의 값은 .90 이상, RMSEA 값은 .08이면 수용할만한 적합도라고 할 수 있다.

IV. 연구결과

1. 기술통계 및 상관관계

구조방정식 모형을 활용하기 전 변인들의 정상분포 조건을 파악하기 위해 먼저 평균, 표준편차, 왜도, 첨도를 살펴보았다. 정상분포조건은 왜도의 절대값이 2보다 작고, 첨도의 절대값이 7보다 작은 것이다. 본 연구에 활용한 변인들의 왜도와 첨도는 [표 1]과 같이 모두 기준을 충족하여 정상분포인 것으로 나타났다.

표 1. 변인별 평균, 표준편차, 왜도 및 첨도

변인	1	2	3	4
1. 비언어적 커뮤니케이션	-			
2. 감성적 실재감	.74**	-		
3. 라포	.89**	.79**	-	
4. 학습만족도	.80**	.83**	.82**	-
평균	4.51	3.92	4.37	4.19
표준편차	.72	.87	.88	1.02
왜도	-1.9	-7.4	-1.68	-1.25
첨도	4.68	.17	2.68	.93

** $p < 0.01$

본 연구에서 이용한 잠재변인의 측정모형을 분석한 결과는 다음과 같다. 최대우도법을 모수추정방법으로 사용하였으며 측정모형의 적합도는 모두 수용할 만한 수준이었다($\chi^2(37, n = 378) = 5315.088, p < .001, CFI = .983, TLI = .974, RMSEA = .080$). 구인타당도를 확보하기 위한 관찰변수의 표준화된 요인적재치를 .50 이상으로 볼 때[48], 본 연구에서의 관찰변수 표준화된 요인적재치는 표2와 같이 .75~.98 수준으로 나타나 타당성이 확보되었다. 또한 집중타당도를 확보하기 위해 잠재변인의 개념신뢰도는 .70이상, 평균분산추출지수(AVE)는 .50이상이어야 한다[48]. 본 연구의 잠재요인 개념신뢰도는 .92~.96으로 .90이상으로 나타났으며 평균분산추출지수도 .79~.89로 .70이상임이 확인되었다.

표 2. 측정모형의 요인계수 추정값, 개념신뢰도, 평균분산지수

모수	비표준화 계수	표준화 계수	표준 오차	C.R.	개념 신뢰도	AVE	
비언어 커뮤니케이션	→ 신체언어	1	.95	-	-	.93	.82
	→ 청각언어	1.00***	.88	.03	29.70		
	→ 외양언어	.95***	.88	.03	30.50		
감성적 실재감	→ 감성인식	1	.95	-	-	.92	.79
	→ 감성표현	1.02***	.75	.04	24.29		
	→ 감성관리	.83***	.95	.04	19.38		
라포	→ 즐거운 상호작용	1	.98	-	-	.92	.86
	→ 개인적 유대감	0.97***	.87	.03	30.52		
학습 만족도	→ 학습 만족도1	1	.95	-	-	.96	.89
	→ 학습 만족도2	.95***	.95	.02	39.92		
	→ 학습 만족도3	.90***	.93	.03	35.36		

*** $p < 0.001$

3. 구조모형 검증

측정모형의 적합도 확인 후 최대우도추정법을 통해 연구모형의 적합도를 추정하였다. 적합도 지수결과, 연구모형은 만족할만한 적합도를 보였다($\chi^2(38, n = 378) = 5266.968, p < .001, CFI = .983, TLI = .975, RMSEA = .080$). 교수자의 비언어적 커뮤니케이션, 감성적 실재감, 라포 및 학습만족도 간의 직접효과에 대한 검증 결과는 다음과 같다.

첫째, 교수자의 비언어적 커뮤니케이션이 감성적 실재감에 미치는 직접적 영향력은 $\beta = .85(C.R. =$

15.265, $p < .001$), 라포에 미치는 직접적인 영향력은 $\beta = .81$ (C.R. = 16.439, $p < .001$)로 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 둘째, 감성적 실재감이 라포에 미치는 직접적인 영향력은 $\beta = .18$ (C.R.= 3.993, $p < .001$), 학습만족도에 미치는 직접적인 영향력은 $\beta = .73$ (C.R.= 9.411, $p < .001$)으로 모두 유의한 것으로 나타났다. 셋째, 라포가 학습만족도에 미치는 직접적인 영향력은 $\beta = .22$ (C.R.= 3.208, $p < .001$)으로 유의한 것으로 나타났다. 교수자의 비언어적 커뮤니케이션, 감성적 실재감, 라포 및 학습만족도에 미치는 경로계수를 살펴보면 [표 3]과 같다.

표 3. 연구모형의 직·간접효과 분해표

모수		비표화 계수(B)			표준화계수(β)		
		전체	직접	간접	전체	직접	간접
비언어 커뮤니케이션	→ 감성적 실재감	.86	.86	.00	.85	.85	.00
	→ 라포	1.18	.99	.19	.96	.81	.16
감성적 실재감	→ 라포	.22	.22	.00	.18	.18	.00
	→ 학습만족도	1.15	1.09	.06	.77	.73	.04
라포	→ 학습만족도	.27	.27	.00	.22	.22	.00

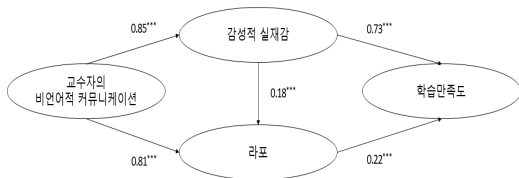


그림 2. 연구모형의 표준화 경로계수

V. 결론 및 제언

본 연구는 대학 수업에서 교수자의 비언어적 커뮤니케이션과 대학생의 감성적 실재감, 라포 및 학습만족도의 관계를 규명하였으며 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 교수자의 비언어적 커뮤니케이션은 감성적 실재감과 라포에 긍정적인 영향을 미쳤다. 교수자의 비언어적 커뮤니케이션이 감성적 실재감에 영향을 미쳤다는 것은 교수자의 신체언어, 청각언어, 외양언어를 통해 학습자가 감성을 인식하고 표현하며 관리할 수 있다는 것이며 선행연구와 일치한다고 볼 수 있다[8][20][23][39][41][42]. 또한 교수자의 비언어적 커뮤니케이션이

라포를 높였다는 것은 즐거운 관계를 형성하고 개인적 유대감을 증대시켰음을 의미하며 기존연구와 일맥상통한다[30][31].

둘째, 감성적 실재감은 라포와 학습만족도에 긍정적 영향을 미쳤다. 감성적 실재감이 라포에 영향을 미쳤다는 것은 학습자의 감정인식, 감정표현, 감정관리는 교수자와의 관계를 즐겁게 하며 유대감을 향상시켰다는 것으로 기존의 연구와 일맥상통한다[31][32]. 또한 감성적 실재감이 학습만족도를 높였다는 것은 선행연구와 같은 맥락이다[33][42][43].

셋째, 라포는 학습만족도에 긍정적 영향을 미쳤다. 이는 즐거운 관계와 개인적 유대감이 학습만족도에 영향을 미쳤으며 선행연구와 같은 맥락이다[33][44][45].

이상의 연구결과를 토대로 논의와 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 학습효과를 높이기 위해 교수자의 비언어적 커뮤니케이션에 대한 성찰이 필요하다. 본 연구에서는 신체언어, 청각언어, 외양언어가 감성적 실재감, 라포를 높였다. 따라서 감성적 실재감과 라포를 향상시키기 위해 학생들이 말할 때 고개를 끄덕이며 호응하고 이해를 돕기 위해 제스처를 활용하는 등의 신체언어를 활용해야 할 것이다. 또한 적절한 말 속도, 적당한 목소리 톤과 강세, 자신감 있는 목소리 등의 청각언어가 학생들이 학습에 도움이 된다. 교수의 깔끔한 복장이나 헤어스타일 등의 외양언어도 학생들과의 관계를 증대시킬 수 있다. 호감가는 인상은 밝고 기분좋은 느낌을 전달하며 상대방으로 하여금 다시 관계를 맺고자 하는 경향을 가지게 한다[49]. 또한 더 나아가 코로나19 사태로 인해 원격수업이 활발하게 진행되어지고 있는 요즘, 디지털매체를 통한 비언어 커뮤니케이션을 통한 참여방식[50] 등에 대한 고려도 필요할 것이다.

둘째, 수업 시 감성적 실재감을 향상시킴으로 학생과의 라포와 학습만족도를 증대시킬 수 있다. 따라서 교수는 인지적 요소뿐만 아니라 감성적 요소에 관심을 기울일 필요가 있다. 학습자 스스로 감정을 인식하고 수업 중에도 감정을 다양한 방법으로 표현하도록 도와야 할 것이다[46]. 또한 수업 중 학습활동이 잘 수행되지 않더라도 불쾌한 감정을 조절할 수 있도록 격려할 필요가 있다.

셋째, 수업 진행 시 교수자는 학생과의 관계를 증대시키고 유대감을 높이는 라포를 형성해야 할 것이다. 본 연구에 따르면 라포는 수업 중 학습만족도를 향상시키는 것으로 나타났다. 따라서 교수자는 학생들과 즐거운 관계를 맺고 개인적 유대감을 증대시키기 위해 수업 시 학생의 개개인에게 따뜻하게 대하고 간단한 대화를 통해 관심을 표현할 필요가 있다[25]. 또한 학습에 어려움이 있는 학생이나 도움이 필요한 학생들에게 다가가 유대관계를 높여야 할 것이다.

본 연구는 교수자의 비언어적 커뮤니케이션이 학습자의 감성적 실재감과 라포에 영향을 주며 이는 학습만족도에 영향을 준다는 실증연구로 대학수업에서의 비언어 커뮤니케이션을 활성화시킬 수 있는 기초자료로 활용되며 실제적 효용성을 제공해 주는데 연구의 의의가 있다. 마지막으로 본 연구의 제한점과 향후 연구에 대해 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 일부 교과목을 수강하고 대학들을 대상으로 연구를 수행하였으므로 연구결과를 일반화하기 어렵다. 차후 연구에서는 다양한 강좌, 전국 대학교를 대상으로 연구를 수행할 필요가 있다.

둘째, 교수자의 비언어적 커뮤니케이션과 연계된 다양한 변인들의 탐색이 필요하다. 비언어적 커뮤니케이션은 학습효과를 향상시키는 변인으로 학습참여도, 학습동기, 창의성 등과 연계할 수 있을 것이다.

셋째, 향후 다양한 실험설계를 통해 비언어적 커뮤니케이션, 감성, 라포, 및 학습효과와 관련된 질적 연구 등을 수행할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] R. L. Birdwhistell, *Kinetics in Context*, University of Pennsylvania Press, 1970.
- [2] A. Mehrabian, *Nonverbal Communication*, Antherton, 1972.
- [3] P. W. Miller, *Non-verbal Communication (3rd ed)*, National Education Association, 1988.
- [4] B. Pease and A. Pease, *The Definitive Book of Body Language*, New York, NY: Bantam Books, 2006.
- [5] 이경탁, “교수의 비언어적 커뮤니케이션 사용이 학생들의 학업성취도에 미치는 영향,” 한국전략마케팅학회지, 제18권, 제4호, pp.125-140, 2010.
- [6] 이호열, 박재우, “공무원 연수 체육프로그램지도자의 비언어적 커뮤니케이션과 참여자의 스포츠 몰입 및 지속적 참여행동의 관계,” 한국체육학회지, 제51권, 제4호, pp.223-235, 2012.
- [7] 이승아, *무용교사의 언어적·비언어적 지도행동이 학습 태도에 미치는 영향*, 중앙대학교, 석사학위논문, 2014.
- [8] 장성호, 이재영, 이재영, “대학교수의 비언어적 요소가 수업성취도에 미친 영향의 유형에 관한 연구: Q방법론 적용을 중심으로,” 커뮤니케이션학 연구, 제12권, 제3호, pp.90-117, 2014.
- [9] G. M. Goldhaber, *Organizational Communication*, Brown Company Publishers, 1983.
- [10] A. Kendon(ed.), *Nonverbal Communication, Interaction, and Gesture. Selections from Semiotica Series*, Vol.41, Walter de Gruyter, 1981.
- [11] D. S. Sundaram and C. Webster, “The role of nonverbal communication in service encounters,” *Journal of Services Marketing*, Vol.14, No.5, pp.378-391, 2000.
- [12] C. P. Zeki, “The importance of non-verbal communication in classroom management,” *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol.1, pp.1443-1449, 2009.
- [13] 이경탁, “교수의 비언어적 커뮤니케이션 사용이 학생들의 학업성취도에 미치는 영향,” 마케팅논집, 제18권, 제4호, pp.125-140, 2010.
- [14] 신진화, 김공, “교수의 비언어적 커뮤니케이션 따른 학생들의 전반적인 태도 및 인식 예측 분석,” 한국체육과학회지, 제24권, 제4호, pp.657-672, 2015.
- [15] B. G. Witmer and M. J. Singer, “Measuring Presence in Virtual Environments: A Presence Questionnaire,” *Presence*, Vol.7, No.3, pp.225-240, 1998.
- [16] M. J. Wang and M. Kang, “Cybergogy for engaged learning: A framework for creating learner engagement through information and communication technology,” In M. S. Kinde (Ed.), *Engaged Learning with Emerging Technology*, pp.225-253, Springer Publishing,

- 2006.
- [17] P. Campbell and M. Cleveland-Innes, "Educational presence in the community inquiry model: The student's viewpoint," 21st Annual Conference of Distance Teaching and Learning, 2005.
- [18] 강명희, *협력학습을 위한 Cybergogy 모델 연구*, 이화여자대학교 산학협력단, 2005.
- [19] M. H. Kang, S. H. Kim, H. S. Choi, and S. H. Park, "Validating an Emotional Presence Scale to Measure Online Learners' Engagement," In G. Richards (Ed.), *Proceedings of World Conference on E-Learning in corporate, Government, Healthcare, and Higher Education*, pp.6079-6082, Chesapeake, AACE, 2007.
- [20] 서창원, "감성정보로서 비언어 커뮤니케이션이 갖는 의의에 관한 연구," *기초조형학연구*, 제10권, 제6호, pp.203-211, 2009.
- [21] 장현중, "프랜차이즈 커피전문점직원의 비언어적 커뮤니케이션이 고객의 감정, 만족, 충성도에 미치는 영향연구," *관광연구저널*, 제28권, 제9호, pp.217-231, 2014.
- [22] 조원호, 김영환, 최대혁, 윤용진, "에어로빅 지도자 이미지와 비언어적 커뮤니케이션이 참여자의 감정반응 및 운동지속의사에 미치는 영향," *한국체육과학회지*, 제24권, 제1호, pp.321-339, 2015.
- [23] 최윤희, *비언어커뮤니케이션*, 커뮤니케이션북스, 1999.
- [24] U. Hess, The communication of emotion. In A. Kaszniak (Ed.), *Emotions, qualia, and consciousness* (pp. 397-409), Singapore: World Scientific Publishing. 2001.
- [25] D. D. Gremler and K. P. Gwinner, "Customer-employee rapport in service relationships," *Journal of Service Research*, Vol.3, No.1, pp.82-104, 2000.
- [26] W. T. Faranda and I. Clarke, "Student observations of outstanding teaching: Implications for marketing educators," *Journal of Marketing Education*, Vol.26, No.3, pp.271-281, 2004.
- [27] N. A. Granitz, S. K. Koernig, and K. R. Harich, "Now it's personal: Antecedents and outcomes of rapport between business faculty and their students," *Journal of Marketing Education*, Vol.31, No.1, pp.52-65, 2009.
- [28] L. C. Huff, J. Cooper, and W. Jones, "The development and consequences of trust in student project groups," *Journal of Marketing Education*, Vol.24, pp.24-34, 2002.
- [29] J. H. Wilson, R. G. Ryan, and J. L. Pugh, "Professor-student rapport scale predicts student outcomes," *Teaching of Psychology*, Vol.37, No.4, p.246, 2010.
- [30] N. G. Webb and L. O. Barrett, "Student views of instructor-student rapport in the college classroom," *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, Vol.14, No.2, pp.15-28, 2014.
- [31] 주형철, 조원호, 김원경, 김수현, "에어로빅 지도자의 언어적, 비언어적 커뮤니케이션과 갈등, 유대감 및 운동지속의사의 구조적 관계," *코칭능력개발지*, 제16권, 제2호, pp.25-36, 2014.
- [32] 지성애, 정재은, "유아의 정서지능과 인지능력, 또래 상호작용, 유아-교사관계 간의 관계 분석," *유아교육학논집*, 제15권, 제5호, pp.335-358, 2011.
- [33] 송윤희, 지성구, "대학 수업에서 교수자의 유머러스함, 래프, 몰입 및 만족도와와의 관계," *교육과학연구*, 제43집, 제4호, pp.245-269, 2012.
- [34] J. H. Wilson, R. G. Ryan, and J. L. Pugh, "Professor-Student Rapport Scale Predicts Student Outcomes," *Teaching of Psychology*, Vol.37, No.4, pp.246-251, 2010.
- [35] J. M. Keller, Motivational design of instruction, In C. M. Reigeluth (Ed.), *Instructional-design theories and models: An overview of their current status*, Lawrence Erlbaum Associates, 1983.
- [36] D. Kirkpatrick, *Evaluating Training Programs: The Four Levels*, Berrett-Koehler, 1998.
- [37] 주영주, 김소나, 박수영, 김은경, "사이버교육에서 학습자의 만족도, 학업 성취도 및 학습전이 간의 관계 규명," *교육정보미디어연구*, 제15권, 제1호, pp.23-43, 2009.
- [38] M. L. Machado, R. Brites, A. Magalhães, and

M. Sá, "Satisfaction with higher education: Critical data for student development," *European Journal of Education*, Vol.46, No.3, pp.415-432, 2011.

[39] 박유찬, "고등학교 체육교사의 비언어적 커뮤니케이션과 교사-학생 상호작용이 체육수업 태도 및 만족에 미치는 영향," *한국체육교육학회지*, 제24권, 제2호, pp.171-184, 2019.

[40] 정샘, 정태겸, 박성언, "여자 중학교 체육교사의 언어적·비언어적 커뮤니케이션과 수업태도 및 수업만족의 관계," *한국체육과학회지*, 제24권, 제6호, pp.197-208, 2015.

[41] 한영일, 박도현, "체육관련학과 교수의 언어적·비언어적 커뮤니케이션 따른 수업 효과 분석," *한국체육과학회지*, 제24권, 제6호, pp.373-388, 2015.

[42] 김지심, 강명희, "기업 이력서에서 학습자가 인식한 교수실재감과 학습실재감, 학습효과의 구조적 관계 규명," *아시아교육연구*, 제11권, 제2호, pp.29-56, 2010.

[43] 이정민, 오성은, 정현민, "페이스북을 활용한 대학수업에서 학습실재감과 각 실재감 하위요인의 학습만족도, 학습지속의지 예측," 제26권, 제3호, pp.489-510, 2014.

[44] 정찬수, 조태수, "해양교육 프로그램 관리자의 래포와 서비스 만족, 구전, 충성도의 관계 연구," *한국사회체육학회지*, 제74권, pp.91-106, 2018.

[45] 홍성윤, 신승호, "검도지도자의 커뮤니케이션 스타일과 라포 및 수련만족도 간의 구조적 관계," *한국체육과학회지*, 제29권, 제1호, pp.303-316, 2020.

[46] M. Kang, J. Kim, and M. Park, "Investigating presence as a predictor of learning outcomes in e-Learning environments," *Proceeding of World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications 2008*, pp.4175-4180, 2008.

[47] N. Shin, "Transactional presence as a critical predictor of success in distance learning," *Distance Education*, Vol.24, No.1, pp.69-86, 2003.

[48] 김계수, *구조방정식 모형 분석*, 한나래아카데미, 2010.

[49] 유영진, "서비스 제공자의 비언어적 커뮤니케이션이 브랜드 이미지, 고객만족, 재방문의도에 미치는 영향,"

한국콘텐츠학회논문지, 제18권, 제12호, pp.319-331, 2018.

[50] 목선아, 백준기, "비언어 커뮤니케이션 관점에서 바라본 인터랙티브 미디어아트에 대한 접근 및 분석," *한국콘텐츠학회논문지*, 제13권, 제12호, pp.585-594, 2013.

저 자 소 개

송 윤 희(Yun-Hee Song)

정희원



- 2011년 2월 : 이화여자대학교 교육공학 박사
- 2013년 2월 : 한밭대학교 교양학부 강의전담교수
- 2019년 2월 : 안양대학교 교양대학 조교수
- 2019년 3월 ~ 현재 : 한국침례신

학대학교 유아교육과 조교수

<관심분야> : 교수설계, 융합교육, 집단지성, 뉴미디어기반 교육