

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.5.453>

JCCT 2023-9-55

## 학부모가 인식한 유아교사의 갈등관리 유형이 교사에 대한 신뢰와 행동의도에 미치는 영향

### The Influences of Conflict Management Styles of Early Childhood Teachers on Trust toward Teachers and Behavioral Intention of Parents

조인상\*, 신승연\*\*

Insang Cho\*, Seungyeun Shin\*\*

**요약** 본 연구는 학부모가 인식한 유아교사의 갈등관리 유형이 학부모의 행동의도에 영향을 미치는지, 유아교사의 갈등관리 유형과 학부모의 행동의도 간에서 학부모의 교사에 대한 신뢰가 매개역할을 하는지를 검증하였다. 경기도 남부 소재의 어린이집 학부모를 대상으로 설문조사를 실시하였고, SPSS 26.0을 활용하여 기술통계, 신뢰도 분석, 상관분석을 실시하였으며, AMOS 26.0을 활용하여 구조방정식 분석을 하였다. 그 결과 유아교사의 통합형, 회피형, 타협형 갈등관리는 학부모의 교사에 대한 신뢰에 영향을 미치고, 통합형 갈등관리는 학부모의 행동의도 중 재등록 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 유아교사의 갈등관리 유형과 행동의도(재등록의도와 구진의도)의 관계에서 교사의 신뢰는 통합형, 회피형, 타협형 갈등관리에 있어 각각 매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 따라서 유아교사의 갈등관리방식과 교사에 대한 신뢰 강화로 인한 학부모의 행동의도를 높이기 위한 실천적, 정책적 함의가 제시되었다.

**주요어** : 갈등관리 유형, 교사신뢰, 행동의도, 학부모, 유아교사

**Abstract** This study explored the influence of conflict management styles (i.e., Integrating, Considering, Compromising, Dominating, Avoiding) adopted by early childhood teachers to deal with conflict that may arise with parents on parents' behavioral intentions (i.e., re-registration intentions, oral transmission intentions) with the mediating role of parents' trust in teacher on the relationship between conflict management styles and parents' behavioral intentions. The data were collected from 356 parents in southern Gyung-gi-do and data analysis was done through structural equation modeling using AMOS 26.0. The study results show that the Integrating style of teachers was positively related to the parents' intention of re-registration. Trust in teacher was found to have a mediation effect on the Integrating, the Avoiding and the Compromising styles and re-registration intentions and oral transmission intentions of parents respectively. The results imply the importance of conflict management styles and building trust for enhancing the parents' behavioral intentions.

**Key words** : Conflict Management Style, Trust toward Teachers, Behavioral Intention, Early Childhood Teachers

\*정회원, 화성시어린이문화센터 센터장(제1저자)

\*\*정회원, 평택대학교 사회복지학과 교수(교신저자)

접수일: 2023년 7월 28일, 수정완료일: 2023년 8월 21일

게재확정일: 2023년 9월 7일

Received: July 28, 2023 / Revised: August 21, 2023

Accepted: September 7, 2023

\*\*Corresponding Author: fenny@ptu.ac.kr

Dept. of Social Welfare, Peongtaek University, Korea

## 1. 서 론

과거 개인 가정에서만 책임졌던 자녀 양육이 여성의 적극적인 사회진출과 급속한 가족구조의 변화로 인하여 사회적 문제로 대두되면서 영유아의 보육정책과 보육환경에 많은 영향을 미치게 되었다. 일·생활의 균형과 양육·돌봄의 문제는 더 이상 개인의 문제가 아닌 국가가 해결해야 하는 사회적 과제가 되었고 이에 정부 정책은 공공보육정책을 확대, 강화하여 영유아 보육문제에 대해 국가의 책임을 강조하는 방향으로 변화되었다. 이러한 정책의 일환으로서 보육의 공공성 강화를 목적으로 2025년까지 ‘공공보육 이용률 50%’ 달성을 목표로 국공립어린이집을 확충하고 있다. 그러나 출생아 수 감소에 따라 2015년을 정점으로 보육 아동 수도 매년 줄면서 어린이집을 이용할 수 있는 수요 감소로 연결되고 있다.

2021년도 기준 어린이집의 정원 대비 충족률은 국공립어린이집 82.5%, 사회복지법인 어린이집 63.6%, 법인·단체 등 어린이집 67.3%, 민간 어린이집 74.8%, 가정 어린이집 80.4%로, 정원충족률이 낮은 민간이 운영하는 어린이집이 기관 운영에 있어서 특히 어려움을 겪고 있으며, 2021년도에 폐원한 어린이집이 전국적으로 2,106개소에 달하는 것으로 나타나고 있다[1].

영유아 수의 감소는 어린이집의 신규 원아모집과 재등록 유도에 있어 치열한 경쟁을 초래하여 기관운영자는 원아모집과 재등록 유도라는 가장 힘든 과제에 봉착하게 되고, 원아 유치 경쟁을 극복하지 못하는 기관은 정원 미달과 폐원이라는 상황에 직면하게 된다. 이런 상황에서 정원 미달이나 폐원까지 가지 않기 위해서 원아모집과 재등록 유도를 원활히 할 필요가 있으며 이를 위해서는 학부모들이 자녀가 재원 중인 기관에 재등록하거나 주위 사람들에게 해당 기관을 긍정적으로 말해주거나 추천해주는 행동 등이 중요하다[2].

학부모는 보육서비스에 대해 자신의 의견이나 요구가 잘 수용되고 기관에 대한 만족도가 높아지게 되면 재원하고 있는 기관에 재등록하는 과정을 반복할 것이며, 다른 학부모에게도 추천함으로써 기관의 원아모집과 재등록 또한 원활하게 이루어지도록 도움을 줄 것이다. 이는 기관의 원아 모집을 위한 시간적·경제적 비용부담을 덜어줄 뿐만 아니라 재정 안정에도 기

여하게 된다. 이렇게 재정이 안정되면 보육서비스에 더 집중할 수 있게 되고, 효율적인 기관운영으로 치열한 경쟁에서도 생존할 수 있게 되므로 기관은 재등록이나 구전 등의 학부모 행동의도 향상을 위한 노력이 요구되고 있다. 행동의도는 어떤 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래행동으로 나타내려는 개인의 의지와 신념[3]을 말하는 것으로, 연구분야에 따라 긍정적인 추천의도, 재구매의도, 재이용의도, 재방문의도, 추가가격지불의도 등의 행위를 포괄하는 개념으로 사용하고 있다. 본 연구에서는 보육분야 선행연구들을 바탕으로 행동의도를 재등록의도와 구전의도로 구성하고자 한다.

많은 선행연구에서 교사의 자질과 같은 인적요소가 재등록이나 구전 등의 학부모 행동의도에 영향을 미치는 중요한 요인임을 제시하고 있다[4, 5, 6]. 특히 교사의 자질 중에는 학부모와의 관계에서 발생하는 여러 가지 갈등에 대한 관리가 중요하다[2]. 교사와 학부모 간의 갈등상황은 유아, 학부모, 교사가 그 원인을 제공하는데, 유아나 학부모 또는 교사의 행동과 관련하여 발생한 요구사항에 대해 상대방의 반응이 일치하지 않을 때 발생하고 있다[7]. 학부모와의 갈등이 원만하게 해결될 경우 긍정적인 결과를 가져와 어린이집과 학부모의 신뢰가 돈독해지는 계기가 되기도 하지만, 원만하게 해결되지 못할 경우 상호 간의 감정이 더해져서 극한 갈등으로 향하게 되며 원아 퇴원, 기관의 이미지 손상 등의 부정적인 결과를 가져온다[8]. 교사의 갈등관리 유형으로는 학부모와 함께 서로 의논하며 문제해결을 모색하는 통합형, 교사 자신의 견해는 무시하고 학부모의 견해를 수용하는 배려형, 교사 자신의 주장을 관철하고자 하는 지배형, 학부모와의 갈등상황을 덮어둠으로써 문제가 커지지 않게 하는 회피형, 그리고 교사와 학부모가 서로 양보하여 문제를 해결하는 타협형으로 구분할 수 있다[9]. 유아교사의 갈등관리 유형이 학부모의 행동의도에 직접적으로 영향을 미친다는 연구는 찾아보기 어렵지만, 유아교사의 관리갈등 유형이 조직효과성에 미치는 영향에 대한 연구[10, 11]는 다수 수행되었으며, 통합형, 배려형, 타협형은 조직효과성에 긍정적인 영향을 미치며, 지배형, 회피형은 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 따라서 유아교사의 갈등관리 유형이 학부모의 행동의도에 있어 긍정적 또는 부정적으로 영향을

미칠 것으로 예측해볼 수 있다.

한편 갈등을 효과적으로 관리하면 관련 당사자들이 모두 만족하는 해결책에 도달할 수 있고 신뢰가 구축된다[12]. 교사에 대한 신뢰는 학부모와 교사가 서로에게 긍정적인 감정을 가지고 유아를 보육하고 교육함에 있어 서로를 믿고 의지하는 관계를 의미하며, 갈등을 관리하는 방식은 이러한 신뢰가 약화되거나 발전할 수 있도록 영향을 미친다[13].

유아교사에 대한 신뢰는 학부모의 유아교육기관 선택[14]과 학부모의 행동의도에 긍정적인 영향을 미쳐 재등록의도[15], 구전의도[16]) 높이는 요인으로 보고되었다. 육아지원기관의 교육서비스 질이 학부모 만족 및 타인 추천의도에 미치는 영향을 연구한 김미진[17]도 학부모의 유아교육기관 선택을 결정하는 중요한 가치이자 요인으로 신뢰성이 영향을 미친다고 하였다. 최근 어린이집에서 발생한 교사의 아동학대 의심행위가 형사재판에서 무죄를 선고받았지만, 일부 아동은 해당 어린이집을 퇴소했고, 대기자도 입소를 취소하였다. 이 사건을 통해서 교사에 대한 신뢰가 학부모의 행동의도에 미치는 영향력을 확인할 수 있다.

학부모와 교사 간에서는 신뢰를 포함한 양방향의 사소통, 상호 존중 등의 진정한 파트너십을 보여줄 때 학부모-교사의 관계가 가장 유익한 결과를 얻을 수 있는데[18], 학부모와 교사 간의 갈등관리에 있어서도 상대방에 대한 높은 관심과 갈등 해결을 위한 적극적인 상호 노력은 교사에 대한 신뢰를 높이게 되고, 이렇게 구축된 신뢰는 학부모의 긍정적 행동으로 연결될 것이라고 가정할 수 있다.

이상과 같은 논의를 토대로 본 연구에서는 유아교사와 학부모의 갈등상황을 깊이 있게 이해하고, 효과적으로 관리하는 것이 필요한 상황임을 인식하여 학부모가 인식한 유아교사의 갈등관리 유형이 교사에 대한 신뢰에 어떠한 영향을 미치는지, 유아교사의 갈등관리 유형이 학부모의 행동의도에 어떠한 영향을 미치는지 그리고 유아교사의 갈등관리 유형과 학부모의 행동의도 간의 관계에서 교사에 대한 신뢰가 매개 역할을 하는지를 살펴봄으로써 유아교사의 보육서비스 질적 향상과 유아교육기관의 운영 개선 방안에 실질적인 도움이 될 수 있는 시사점을 제공하고자 한다.

본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 학부모가 인식한 유아교사의 갈등관리 유형

은 교사에 대한 신뢰에 영향을 미치는가?

둘째, 학부모가 인식한 유아교사의 갈등관리 유형은 학부모의 행동의도에 영향을 미치는가?

셋째, 학부모가 인식한 유아교사의 갈등관리 유형과 학부모의 행동의도 간의 관계에서 교사에 대한 신뢰는 매개효과를 갖는가?

## II. 연구방법

### 1. 연구모형

본 연구에서는 어린이집에서 유아교사의 갈등관리 유형이 학부모들의 행동의도에 미치는 영향을 살펴보고, 이들 간의 관계에서 유아교사에 대한 신뢰의 매개효과를 검증하고자 한다. 연구모형은 아래와 같다.

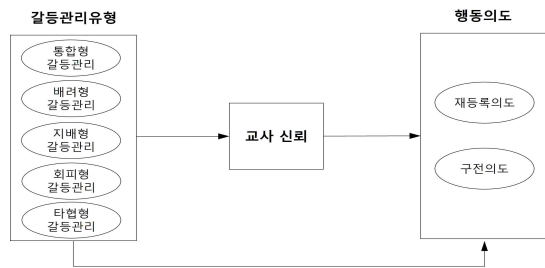


그림 1. 연구모형  
 Figure 1. Research framework

### 2. 연구대상자

본 연구는 경기 남부 소재의 20개소 어린이집의 학부모를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 2022년 10월부터 11월까지 설문지 400부를 배포하였으며, 회수된 설문지는 총 356부로 89.0%의 회수율을 보였다. 불성실하게 응답한 설문지와 무응답이 많은 61부를 제외하고 총 339부가 최종 분석에 사용되었다.

### 3. 측정도구

#### 1) 종속변수: 행동의도

국내 선행연구에서 사용된 측정도구를 토대로 수정·보완하여 학원의 교육서비스품질에 대한 학부모의 재등록의도와 구전의도로 측정한 김대환[12]의 행동의도 측정도구를 사용하였다. 하위요인으로 재등록의도는 ‘이 어린이집에 다음에도 등록하겠다’, ‘이 어린이집을 계속

해서 다닐 것이다', '이 어린이집을 바꾸지 않을 것이다', 로 3개 문항이고, 구전되도는 '이 어린이집에 대해 긍정적으로 말할 것이다', '이 어린이집을 다른 사람에게 소개할 것이다', '이 어린이집을 주변에 추천할 것이다'로 구성하였다. 총 6개의 문항으로 5점 척도이고 점수가 높을수록 역할수행의 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$  계수는 재등록되도는 0.898, 구전되도는 0.920이다.

2) 독립변수: 갈등관리 유형

Rahim[9]이 개발한 '대인 간 갈등관리 유형 척도(A Measure of Styles of Handling Conflict)'를 백은영[19]이 번안한 갈등관리 유형을 측정도구로 사용하였다. 통합형, 배려형, 지배형, 회피형, 타협형의 5가지 하위요인으로 구분하여 총 27개의 문항으로 이루어진 5점 척도로, 점수가 높을수록 유사한 갈등관리 유형을 의미한다. 통합형은 '담임교사는 나와 수용가능한 해결책을 모색한다'를 포함하여 7개의 문항으로 구성되어 있으며, 배려형은 '담임교사는 갈등이 생겼을 때 나에게 양보한다'를 포함하여 5개의 문항으로 구성되어 있으며, 지배형은 '담임교사는 갈등이 생겼을 때 자신의 영향력을 이용하여 결정한다'를 포함하여 5개의 문항으로 구성되어 있다. 회피형은 '담임교사는 나와와 마찰을 피한다'를 포함하여 6개의 문항으로 구성되어 있으며, 마지막으로 타협형은 '담임교사는 갈등이 생겼을 때 나와 타협점을 찾는다'를 포함하여 4개의 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$  계수는 통합형은 0.953, 배려형은 0.934, 지배형은 0.890, 회피형은 0.908, 타협형은 0.854 이다.

3) 매개변수: 신뢰

오양희[20]가 어린이집 학부모를 대상으로 개발한 어린이집의 신뢰성 측정도구 중에서 인적환경 지표를 측정도구로 사용하였다. '교사는 아이들에게 공정하게 대한다', '교사는 아이들이 이해하기 쉽게 이야기한다', '교사는 아이들의 질문에 적절하게 반응한다' 등 6개의 문항으로 구성되어 있다. 총 6개의 문항으로 구성된 5점 척도로, 점수가 높을수록 교사에 대한 신뢰가 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$  계수는 0.935이다.

4. 자료 분석방법

수집된 자료는 SPSS 26.0과 AMOS 26.0을 사용하여 분석하였으며 구체적인 분석방법은 다음과 같다. 대상자의 일반적 특성은 빈도분석을 사용하였고 주요 변인에 대해서는 기술통계 및 피어슨의 상관분석을 하였다. 요인간 인과관계를 살펴보기 위해서 구조경로 모형 분석을 진행하였고, 주요 매개변수의 유의성 검증을 위해서 비모수 부트스트래핑 방법을 적용하였다.

III. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

응답자 339명 중 성별은 남성이 12명으로 3.5%, 여성이 327명으로 96.5%로 다수를 차지하였고, 연령은 30~39세가 61.9%, 40~49세가 28.6%로 가장 많았다. 가족형태로는 부부가족이 전체의 92.3%를 차지하고 있으며, 교육정도는 전문대졸이 27.7%, 대졸이 49.3%로 나타났고, 연소득은 6000만 원 이상이 40.7%로 가장 많았다. 자녀의 성별로는 남아가 40.4%, 여아가 59.6%로 나타났으며, 자녀의 출생순위는 첫째가 52.8%, 둘째가 38.3%이었다. 보육기관의 유형으로는 국공립어린이집이 31.3%, 민간어린이집이 44.5%이고, 재원기간은 1년~2년 미만이 39.2%, 2년~3년 미만이 30.1%로 나타났다.

표 1. 연구대상자의 일반적 특성  
Table 1. General Characteristics of Participants (N=339)

구분		빈도	비율
성	남성	12	3.5
	여성	327	96.5
연령	만 20~29세	27	8.0
	만 30~39세	210	61.9
	만 40~49세	97	28.6
	만 50세 이상	5	1.5
가족 형태	부부가족	312	92.0
	한부모가족	6	1.8
	조손가족	2	0.6
	다문화가족	2	0.6
	3세대가족	17	5.0
교육 정도	고졸	39	11.5
	전문대졸	94	27.7
	대졸	167	49.3

	대학원 이상	39	11.5
연소득	2000만 원 미만	11	3.2
	2000~3000만 원 미만	36	10.6
	3000~4000만 원 미만	51	15.0
	4000~5000만 원 미만	44	13.0
	5000~6000만 원 미만	59	17.4
	6000만 원 이상	138	40.7
자녀 성	남아	137	40.4
	여아	202	59.6
자녀 연령	만 0세	6	1.8
	만 1세	32	9.4
	만 2세	85	25.1
	만 3세	68	20.1
	만 4세	62	18.3
	만 5세	86	25.4
자녀 출생 순위	첫째	179	52.8
	둘째	130	38.3
	셋째	30	8.8
	넷째	0	0.0
보육 기관 유형	국공립어린이집	106	31.3
	민간 어린이집	151	44.5
	직장법인 어린이집	7	2.1
	가정 어린이집	75	22.1
재원 기간	1년 미만	71	20.9
	1년~2년 미만	133	39.2
	2년~3년 미만	102	30.1
	3년~4년 미만	21	6.2
	4년이상	12	3.5

2. 주요변인의 기술통계

주요변인의 기술통계를 분석한 결과, 왜도와 첨도의 절대값이 0에 가까워 정규분포의 가정을 충족하는 것으로 나타났다.

표 2. 기술통계

Table 2. Descriptive Statistics (N=339)

변인		평균	왜도	첨도
행동 의도	재등록의도	4.26	-0.444	-0.093
	구전의도	4.53	-0.928	-0.113
갈등 관리 유형	통합형	4.26	-0.927	1.838
	배려형	3.92	-0.536	0.632
	지배형	2.08	0.552	-0.214
	회피형	2.67	-0.087	-0.810
	타협형	3.92	-1.167	2.859
신뢰		4.24	-0.610	1.406

3. 주요변인 상관관계

주요변인들 간의 상관관계가  $\pm 0.9$  이상이면 매우 높은 상관관계를 보이는 것이며  $\pm 0.2$  미만은 상관관계가 거의 없음을 나타낸다. 배려형과 타협형 간의 상관관계가 각각  $0.591(p<.01)$ ,  $0.511(p<.01)$ 로서 정(+)의 상관관계를 보이고 있으며, 통합형과 지배형, 회피형 간의 상관관계는 각각  $-0.441(p<.01)$ ,  $-0.137(p<.05)$ 로서 부(-)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

신뢰는 재등록 의도, 구전의도, 통합형, 배려형, 타협형 간의 상관관계가 각각  $0.493(p<.01)$ ,  $0.379(p<.01)$ ,  $0.677(p<.01)$ ,  $0.461(p<.01)$ ,  $0.478(p<.01)$ 로서 정(+)의 상관관계를 보이고 있고, 신뢰와 지배형, 회피형 간의 상관관계는 각각  $-0.376(p<.01)$ ,  $-0.212(p<.01)$ 로서 부(-)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

표 3. 주요변인 상관관계

Table 3. Correlation between Major Variables

구분	재등록의도	구전의도	통합형	배려형	지배형	회피형	타협형	신뢰
행동 의도	재등록 의도	1						
	구전 의도	.429*	1					
갈등 관리 유형	통합형	.498*	.274*	1				
	배려형	.378*	.187*	.591**	1			
	지배형	-.312*	-.179*	-.441**	-.255*	1		
	회피형	-.181*	-.163*	-.137*	-.096*	.380*	1	
	타협형	.296*	.198*	.511**	.443*	-.257*	.050	1
신뢰	.493*	.379*	.677***	.461**	-.376**	-.212**	.478**	1

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

4. 구조방정식 모형분석

1) 확인적 요인분석

구조방정식 모형결과를 수용할 근거로 모형에 대한 적합도를 검토하였다(그림2). 측정모형 분석과정에서 표준화회귀계수(SRW)가 0.7 이하로 나타나 설명력이 낮은 측정변수는 측정모형의 적합성을 높이

기 위한 변수정제 과정에서 제거할 수 있다는 최창호, 유연우[21] 연구결과를 적용하여 본연구에서도 제거하였다. 제거된 측정문항은 통합형 2의 '교사는 나와 의견을 통합하여 결정한다', 배려형 2의 '교사는 나의 요구를 잘 들어준다', 배려형 3의 '교사는 대부분 나의 의견을 따른다', 지배형 1의 '교사는 갈등이 생겼을 때 자신의 영향력을 이용하여 결정한다', 지배형 2의 '교사는 갈등이 생겼을 때 자신의 권위를 이용하여 문제를 해결한다', 회피형 1의 '교사는 나와서 마찰을 피한다', 회피형 2의 '교사는 나와서 토론을 피한다', 회피형 5의 '교사는 나와 감정적으로 대립하는 것을 피한다', 타협형 4의 '교사는 나와 타협이 되도록 쌍방 양보하는 방식을 이용한다', 그리고 마지막으로 재등록 의도 3의 '이 어린이집을 바꾸지 않을 것이다'이다.

확인적 요인분석 결과, 측정모형의 적합도 지수는  $\chi^2=915.517(df=349, p=0.000)$ , GFI=0.846, AGFI=0.808, RMR=0.028, TLI=0.926, CFI=0.936, RMSEA=0.069로 나타났다.

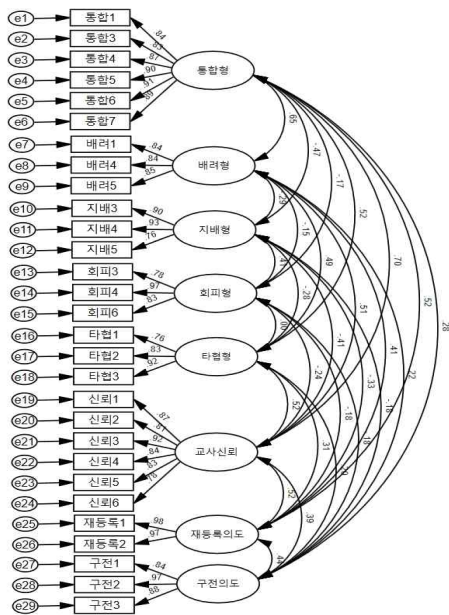


그림 2. 잠재요인에 대한 확인적 요인분석 결과  
Figure 2. Confirmatory fFactor Analysis

2) 연구모형에 대한 적합도 검증

<그림3>은 최종 적합된 구조모형을 제시한 것으로 분석모형에 대한 적합도 결과를 보여준다. 연구모형의 적합도 지수는  $\chi^2=944.578(df=350, p=0.000)$ , GFI=0.843 AGFI=0.804, RMR=0.030, TLI=0.922, CFI=0.933, RMSEA=0.071로 나타났다. GFI, AGFI는 0.9 이상, RMR은 0.05 이하, TLI, CFI는 0.9 이상이면 좋은 적합도로 해석한다. RMSEA는 0.05보다 작을 때 적합도가 매우 좋은 것으로 해석되고, 0.08 이하이면 좋은 적합도, 0.1 이하이면 나쁜 적합도를 나타낸다(Brown & Cudeck, 1993). 본 연구에서는 RMR은 0.5 이하, RMSEA는 0.8 이하로서 각각 기준치에 부합하는 수치를 보이고 있으며, 비록 GFI, AGFI가 0.9 이하로 나타났지만 다른 적합도 지수인 TLI, CFI가 0.9 이상으로 나타나 본 연구모형의 적합도는 전반적으로 수용 가능한 수준으로 평가할 수 있다.

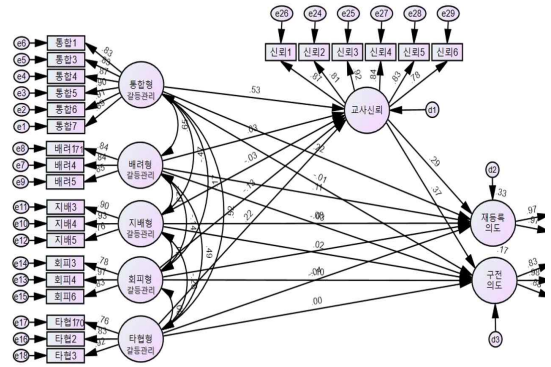


그림 3. 최종모형  
Figure 3. Final Model

유아교사의 통합형 갈등관리( $\beta=0.531, t=7.649$ ), 타협형 갈등관리( $\beta=0.222, t=4.096$ )는 교사에 대한 신뢰에 정(+)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 회피형 갈등관리( $\beta=-0.127, t=-2.713$ )는 교사에 대한 신뢰에 부(-)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회피형 갈등관리의 경우 부(-)의 영향관계를 보여 회피형 갈등관리가 높을수록 교사에 대한 신뢰는 낮아지는 것으로 나타났다. 갈등관리 유형이 행동의도에 미치는 영향 관계에서는 통합형 갈등관리( $\beta=0.216,$

$t=2.542$ )만이 재등록 의도에 정(+)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 나머지 갈등관리 유형은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

표 4. 연구모형의 주요 경로  
 Table 4. Goodness of Fit Index for Final Model

경로	B	S.E.	$\beta$	$t$
통합형 → 교사신뢰	0.479	0.063	0.531	7649***
배려형 → 교사신뢰	0.024	0.051	0.029	0.469
지배형 → 교사신뢰	-0.027	0.042	-0.034	-0.638
회피형 → 교사신뢰	-0.038	0.025	-0.127	-2.73*
타협형 → 교사신뢰	0.163	0.040	0.222	4.05***
통합형 → 재등록의도	0.221	0.087	0.216	2.542*
통합형 → 구전의도	-0.006	0.092	-0.006	-0.065
배려형 → 재등록의도	0.104	0.066	0.111	1.583
배려형 → 구전의도	0.023	0.070	0.026	0.332
지배형 → 재등록의도	-0.039	0.055	-0.075	-1.238
지배형 → 구전의도	0.014	0.059	0.016	0.240
회피형 → 재등록의도	-0.020	0.033	-0.033	-0.600
회피형 → 구전의도	-0.055	0.035	-0.036	-1.579
타협형 → 재등록의도	-0.030	0.053	-0.036	-0.559
타협형 → 구전의도	0.001	0.056	0.002	0.024
교사신뢰 → 재등록의도	0.333	0.085	0.294	3.909***
교사신뢰 → 구전의도	0.401	0.092	0.371	4.335***

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

통합형, 회피형, 타협형 갈등관리는 학부모의 행동의도에 직접 미친 효과나 매개변인을 통해 미친 간접효과 모두 유의한 것으로 나타났다.

표 5. 총 효과 분해  
 Table 5. Total, Direct, Indirect Effects

경로	총 효과	직접 효과	간접 효과	Bootstrap Bias-corrected significance
통합형 → 교사신뢰 → 재등록의도	0.372	0.216	0.156	0.05 [0.051-0.23]
통합형 → 교사신뢰 → 구전의도	0.191	-0.006	0.197	0.007 [0.102-0.310]
배려형 → 교사신뢰 → 재등록의도	0.120	0.111	0.009	0.494 [0.022-0.53]
배려형 → 교사신뢰 → 구전의도	0.037	0.026	0.011	0.547 [0.027-0.60]
지배형 → 교사신뢰 → 재등록의도	-0.032	-0.075	-0.010	0.432 [0.054-0.22]

지배형 → 교사신뢰 → 구전의도	0.003	0.016	-0.013	0.039 [0.033-0.025]
회피형 → 교사신뢰 → 재등록의도	-0.070	-0.033	-0.037	0.011 [0.030-0.033]
회피형 → 교사신뢰 → 구전의도	-0.143	-0.036	-0.047	0.015 [0.032-0.016]
타협형 → 교사신뢰 → 재등록의도	0.029	-0.036	0.065	0.005 [0.014-0.123]
타협형 → 교사신뢰 → 구전의도	0.084	0.002	0.082	0.001 [0.026-0.142]

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

아래 표6을 살펴보면, 교사에 대한 신뢰는 갈등관리 유형 중에서 통합형 갈등관리( $\beta=0.156, p<.01$ ), 회피형 갈등관리( $\beta=-0.037, p<.05$ ), 타협형 갈등관리( $\beta=0.065, p<.01$ )와 재등록 의도 간의 관계 그리고 통합형 갈등관리( $\beta=0.197, p<.001$ ), 회피형 갈등관리( $\beta=-0.047, p<.01$ ), 타협형 갈등관리( $\beta=0.082, p<.01$ )와 구전의도 간의 관계를 유의하게 매개하는 것으로 나타났다.

표 6. 간접효과 유의성 검정  
 Table 6. Standardized indirect Effects

경로	B	$\beta$	95% 신뢰구간	
			Boot LB	Boot UL
통합형 → 교사신뢰 → 재등록의도	0.159**	0.156	0.051	0.273
통합형 → 교사신뢰 → 구전의도	0.192**	0.197	0.102	0.310
배려형 → 교사신뢰 → 재등록의도	0.008	0.008	-0.022	0.053
배려형 → 교사신뢰 → 구전의도	0.010	0.011	-0.027	0.060
지배형 → 교사신뢰 → 재등록의도	-0.009	-0.010	-0.054	0.020
지배형 → 교사신뢰 → 구전의도	-0.011	-0.012	-0.038	0.026
회피형 → 교사신뢰 → 재등록의도	-0.022*	-0.037	-0.030	-0.003
회피형 → 교사신뢰 → 구전의도	-0.027**	-0.047	-0.032	-0.006
타협형 → 교사신뢰 → 재등록의도	0.054**	0.065	0.014	0.128
타협형 → 교사신뢰 → 구전의도	0.065**	0.082	0.026	0.142

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

#### IV. 결론

최근 영유아수의 감소와 국공립기관의 확충으로 민간 어린이집의 운영은 어려움을 겪고 있다. 안정적인 운영을 위해서는 재원 원아의 재등록과 신입 원아의 유치가 관건이며, 이를 위해서는 재등록을 결정

하고 주위에 구전하는 역할을 하는 학부모의 행동의도에 주목할 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 학부모가 인식한 유아교사의 갈등관리 유형이 학부모의 행동의도에 영향을 미치는지, 학부모가 인식한 유아교사의 갈등관리 유형과 학부모의 행동의도 간에 교사에 대한 신뢰가 매개역할을 하는지를 검증하였다. 본 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 학부모가 인식한 유아교사의 갈등관리 유형 중에서 통합형, 회피형, 타협형은 교사에 대한 신뢰에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 유아교사의 갈등관리 유형 중에서 통합형 갈등관리만이 학부모의 재등록 의도에 영향을 미치고 배려형, 지배형, 회피형, 타협형, 갈등관리는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 유아교사의 갈등관리 유형과 재등록의도와 구전의도 간에 교사에 대한 신뢰는 통합형, 회피형, 타협형 갈등관리에 있어 각각 매개효과를 가지는 것으로 나타났다.

본 연구의 분석결과를 바탕으로 다음과 같은 실천적·정책적 제언을 하고자 한다.

첫째, 유아교사의 갈등유형은 학부모의 교사에 대한 신뢰에 영향을 미치는 중요한 요인이며, 학부모는 유아교사에게 통합형과 타협형 갈등관리와 같은 원만하고 적절한 갈등 대처 능력과 자질을 요구하므로 이를 키우기 위한 정책적 방안 및 교육현장에서의 다양한 노력들이 요구된다. 먼저, 정부 차원의 정책적 방안으로 전문적인 갈등 대처 매뉴얼 개발 연구가 필요하고, 재정적 지원이 요구된다. 또한 교육현장에서의 갈등관리를 전문적으로 강의할 수 있는 전문 인력을 양성하고 보수교육에서도 관련 교과목을 개설할 필요가 있다. 교육현장 차원에서는 우선, 학부모와의 의사소통을 원활하게 하여 갈등상황을 미연에 방지할 수 있는 시스템을 구축할 필요가 있다. 어린이집에서의 자녀의 일상을 공유할 수 있는 체크리스트 형태의 알림장을 활용하고, 영유아의 발달을 알 수 있는 성장일지를 통해 학부모와 소통할 필요가 있겠다.

둘째, 유아교사를 대상으로 다양한 갈등에 대처하는 방법에 대해 이해하고 역량을 기를 수 있는 지원과 교육이 필요하다. 현장에서는 유아교사가 학부모와의 갈등요인에 따라 대처하는 방법이 한정되어 있고 적극적인 대처나 수용이 어려운 상황이 나타난다. 대표적인 갈등요인으로는 등하원 시간, 급식과 간식, 특별프로그

램과 같은 운영에 대한 이견, 또래관계에서의 중재, 부적응 행동지도 및 생활지도, 안전사고의 수습방법 등이 있다. 이와 같은 갈등에 대한 사례를 모아 워크숍을 진행하여 유아교사의 직무역량의 향상을 돕고, 갈등을 성공적으로 해결한 사례를 모아 매뉴얼을 제작 배포하거나 워크숍을 진행할 필요가 있다. 뿐만 아니라 유아교사는 영유아 양육의 기본지침이 되는 영유아발달과 정서지원에 대한 지식을 갖추어야 한다. 보육프로그램의 운영과 영유아의 안전한 보호와 전인적인 발달을 지원하는 양육자, 생활지도자, 부모와 지역사회와의 교류자, 바른 성장을 지원하고 관찰하는 평가자등 다양한 역할을 수행하기 위해서는 영유아의 기본적인 생리적 욕구에서부터 정서적 안정까지 양육에 필요한 연령별 발달특성에 대하여 잘 알아야 한다. 영유아들의 발달특성은 발현 시기와 개인적인 특성이 다르다. 생활지도상의 갈등의 원인은 영아나 유아나 학령 전 아동들의 발달단계별로 다르게 나타나고, 정서상의 문제나 발달상황, 경계선상의 문제도 있다. 갈등의 원인 중 문제행동 지도를 위해 유아교사는 행동지도나 정서상담에 대한 학습이 요구된다.

셋째, 교사에 대한 신뢰는 갈등관리 유형과 재등록 의도와 추천의도 간의 관계에서 매개역할을 하므로 교사에 대한 신뢰를 형성하기 위한 교사, 학부모, 사회 전반에 걸쳐 다각적인 방향에서의 변화를 모색해야 한다. 교사 측면에서 교사에 대한 학부모의 신뢰를 제고시키기 위해서는 교사의 자질이 향상되어야 한다. 아이들에게 공정하게 대처하는 모습, 아이들의 눈높이에서 대화하는 것, 아이들의 질문에 적절하게 반응하거나 개별적인 특성을 잘 알고 있을 때 교사에 대한 학부모의 신뢰는 높아진다고 한다. 교사의 영유아 대한 관심과 일관된 태도는 갈등을 긍정적으로 관리하는데 도움이 되고 교사에 대한 신뢰 형성을 촉진할 수 있을 것이라 기대된다. 학부모 측면에서는 학부모를 대상으로 영유아발달과 기관의 프로그램운영을 이해할 수 있는 부모교육이 필요하며 교류프로그램의 형식으로 진행할 필요가 있다. 교육현장에서 진행되는 부모교육 프로그램으로는 신학기 부모 오리엔테이션, 영유아 기관 적응을 위한 오리엔테이션, 전문 강사 초청강연회, 부모면담, 인터넷을 활용한 부모교육, 부모참여나 참관수업, 작품전시회, 학습발표회, 부모자원봉사 등 다양한 프로그램이 운영 중이다. 이러한 프로그램은 부모가 영



유아를 잘 양육할 수 있는데 도움이 되는 것들이지만, 기관에서 제공하는 일반적인 교육 지원 프로그램이다. 프로그램 운영방식에 있어서 한 방향이 아닌 서로가 소통하는 쌍방향 방식의 프로그램을 운영하는 것이 필요하다. 쌍방향 프로그램은 학부모와 교사가 상의하고 서로 협력함으로써 유아교사의 변화를 돕고 학부모의 신뢰와 행동의도에도 좋은 영향을 줄 수 있다. 예를 들면, 견학이나 야외학습을 나갈 때 학부모가 보조교사를 하거나, 학부모의 사업장을 개방하여 지역연계프로그램을 진행하고, 생활습관을 지도할 때는 부모와 기관이 하나의 목표를 가지고 지도하는 가정연계 프로그램 등이 있을 수 있겠다. 사회적 측면에서 미디어를 통해 전해지는 유아교사에 의한 아동학대 사건은 국민의 분노와 실망으로 이어지고 전체 교사에게 투영되는 일반적 오류의 확산으로 교사에 대한 신뢰를 무너뜨리고 있다. 이제는 특정 사건을 통해 전체를 투영하는 일반적인 오류를 차단하기 위한 홍보와 교권 침해 예방 및 신장을 위한 다양한 전략으로 사회 전반에 대한 인식을 개선하여야 한다. 유아교사 또한 올바른 윤리의식을 확립하여 부도덕한 행동으로 신뢰를 떨어뜨리지 않아야 한다. 또한 보육공백 시 필요한 대체교사의 원활한 수급제도를 민간어린이집까지 실시하고 열악한 근무환경의 개선, 휴게시간의 보장 등 유아교사의 복지를 포함한 처우개선을 제도적으로 뒷받침할 수 있는 지원방안도 마련해야 한다.

본 연구는 경기도 남부에 위치한 일부 어린이집 학부모들로 한정되어 있어 연구결과를 일반화하는데 한계가 있다. 향후 연구에서는 조사지역의 범위를 넓히고, 학부모의 갈등관리 유형에 따른 유아교사의 직무수행에 관한 연구가 수행된다면 보육현장에서 발생하는 학부모와 교사 간의 불평등한 관계를 개선할 수 있는 시사점과 방안이 제공될 수 있을 것이다. 또한 갈등 상황에서의 원장의 개입이나 리더십에 대한 부모의 행동의도와 영향 관계를 연구한다면 갈등관리 방식에 대한 기관의 대처방안을 마련할 수 있어 유아교육의 질 향상에 기여할 수 있을 것이라 기대된다.

## References

- [1] Ministry of Health and Welfare, 2021 Child Care Statistics, 2022.
- [2] H.K. Jeon. "Influence of Marketing -Mix(7P) on Re-choice, Loyalty and the Satisfaction of Child Care Center", *Journal of Early Childhood Education & Educare Welfare*, Vol. 24, No.4, pp. 81-106, 2020.
- [3] W. A. K. Boulding, R. Staelin, & V. A. Zeithaml. "A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions", *Journal of Marketing Research*, 30(1), pp. 7-27, 1993.
- [4] S.J. Seo and J.Y. Ha, "Effects of Variables on Mother's Choices of Types of Infant Care", *Korean Journal of Childcare and Education*, 10(2), 319-335, 2014.
- [5] B.N. Kim, "A study on Determinant Factors of Early Childhood Educare Service of Re-using", Doctoral dissertation, Seonam University, 2015.
- [6] E.A. Ko, "An IPA study on the Importance and Performance of Selection Factors for Mothers who use National and Public Daycare Centers:Focusing on the Jellabuk-do region", Master Dissertation, Yooseok University, 2022.
- [7] Y.J. KIM and K.H. Lee, "A Grounded Theory Approach to the Process of Conflict between Early Childhood Teacher and Parent on the Perspectives of Teachers", *Journal of Korean Child Care and Education*, Vol. 11, No.5, pp. 237-260, 2015.
- [8] J.M. Park, K.S. Jae, H.J. Kim, "Vice Principals' View on Causes and Types of Conflict Management with Parents of Private Kindergartens", *Journal of Life-span Studies*, Vol. 9, No. 1, pp. 57-80, 2019.
- [9] M. A. Rahim, "A measure of styles of handling interpersonal conflict", *Academy of Management Journal*, 26(2), pp. 368-376, 1983.
- [10] S.J. Lim and H.J. Cho, "The Relationship of Head Teachers' Styles for Handling Conflict and Organizational Effectiveness in Child-care Centers", *Journal of Korean Child Care and Education*, Vol. 8, No 4, pp. 185-206, 2012.
- [11] S.J. Lee, "Influence of the Conflict Management Strategies of Childcare Center Directors on Organizational Effectiveness", *Journal of*

- Learn-Centered Curriculum and Instruction*, Vol. 21, No. 6, pp. 375-386, 2021.
- [12]R. J. Lewicki, E. C. Tomlinson & N. Gillespie, "Models of Interpersonal Trust Development: Theoretical Approaches, Empirical Evidence, and Future Directions", *Journal of Management*, 32(6), pp. 991-1022, 2006.
- [13]A. Wong, X. Wang, Wang, & D. Tjiosvold, "Ethical Leaders Manage Conflict to Develop Trust", *Leadership & Organization Development Journal*, 41(1), pp. 133-146, 2020.
- [14]S.Y. Choi, M.Y. Kwon, "An Effect of Service Quality Factors on Customer Satisfaction in Infant Education Institutes : Centered on the Comparison of Kindergartens and Daycare Centers", *Journal of Korean Society for Quality Management*, Vol .34, No.2, pp. 48-67, 2006.
- [15]D.H. Kim, The Influence of Ethical Leadership and Educational Service Quality on Word of Mouth Intention and Re-enrollment Intention -Through Service Value, Student Trust, Customer Satisfaction, Doctoral Dissertation, Weeduk University, 2021.
- [16]N.K. Lin and M.Y. Jung and T.W. Chung, "The Effect of Service Value in School Sport Club on Teacher Trust, Word-of-Mouth and Intention to Participate in Lifetime Physical Activity", *The Korean Society of Sports Science*, 26(2), pp. 577-587, 2017.
- [17]M.J. Kim. A Study on the Influences of the Quality of Education Service by Early Childhood Educare Institutes on the Satisfaction of Parents and the Intention to Recommend Others-Mainly Focus on Moderating Effects of the Results of Organizational Evaluation, Doctoral Dissertation, Sangmyung University, 2019
- [18]M. K. Lerkkanen, E. Kikas, E. Pakarinen, P. L. Poikonen, & J. E. Nurmi, "Mothers' trust toward teachers in relation to teaching practices", *Early Childhood Research Quarterly*, 28(1), pp. 153-165, 2013
- [19]E.Y. Baik. The Relation between Kindergarten Teachers' Psychological Types and Styles of Handling Interpersonal Conflict, Master Dissertation, Korea National University of Education, 2004.
- [20]Y.H. Oh, Research of Parents Awareness about Reliability of Nursery School, Master Dissertation, Chungnam National University, 2017.
- [21]C.H. Choi and Y.Y. You. "The Study on the Different Moderation Effect of Contingency Variable", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 15, No. 10, pp. 103-111, 2017.