

## 지역아동센터 종사자가 경험한 지역아동센터 평가과정에서의 어려움과 개선방향

한 현 지\*      김 희 숙\*\*      구 민 정\*\*\*

---

---

〈요 약〉

---

---

본 연구의 목적은 지역아동센터 평가를 준비하는 과정에서 지역아동센터 종사자가 생각하는 평가의 문제점과 어려움이 무엇인지 알아보고, 종사자가 원하는 지역아동센터 평가사업 개선 방향은 무엇인지 분석해보는 것이다. 지역아동센터 평가과정에서 나타난 어려움에는 종사자 업무부담, 비체계적인 평가 시스템, 외부기관 관계의 어려움, 평가지표 적용 어려움, 종사자 전문성 부족, 평가위원단 전문성 부족으로 나타났다. 또한 종사자는 평가가 지역아동센터 질적 향상을 위한 징검다리의 역할이 되고, 맞춤형 평가방법으로 개선되며, 사례관리의 효과성이 증대되길 기대하고 있다. 이 연구는 시행초기에 있는 지역아동센터 평가제도의 바람직한 정착과 활성화에 영향을 주며, 나아가 지역아동센터 평가의 후속 연구를 촉진하는데 의미가 있다고 본다.

주제어 : 지역아동센터, 지역아동센터 평가사업, 아동복지

---

---

· 논문접수: 2012. 12. 03 / 수정본접수: 2012. 12. 17 / 게재승인: 2012. 12. 20

\* 숙명여자대학교 박사수료

\*\* 숙명여자대학교 박사수료

\*\*\* 숙명여자대학교 박사수료

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성 및 목적

지역아동센터는 아동의 건전육성을 위하여 종합적인 아동복지 서비스를 제공하는 아동복지시설로(아동복지법 제16조 1항 11호) 그 시작은 전국의 빈민 지역과 공단 지역을 중심으로 설립·운영하던 공부방이다. 특히, 1997년 IMF 금융위기로 결식아동이 증가하게 되면서 이들에 대한 급식 사업을 공부방이 주도적으로 하면서 그 중요성이 더욱 부각되었다(서영숙·서혜전, 2010). 2004년 아동복지법 개정을 통해 아동복지 시설의 하나로 법제화된 지역아동센터는 정부로부터 일정규모의 세금을 지원받는 공공적 성격을 지닌 기관으로서 책무성을 지니게 되었다. 정부지원에 힘입어 2004년 895개소에 불과하던 지역아동센터는 법제화 이후인 2005년 1,709개소로 급증하였고, 2010년 12월 기준으로 3,690개소로(보건복지부, 2010a) 급속한 양적 증가를 보이고 있다.

그러나 양적 팽창에 부합한 정부차원의 정책이나 적극적 관리체계가 미흡하여, 평가에 대한 필요성이 대두되었고, 이에 따라 지역아동센터 평가를 실시하게 되었다. 2009년 지역아동센터 평가는 2007, 2008년 시범평가를 통해 전국 3,000여개 지역아동센터를 대상으로 정부재정의 효율적 운영체계기반을 마련하고, 개별지역아동센터의 운영 전반에 대한 점검을 통해 서비스의 질적 수준을 향상을 목적으로 하고 있는 중앙정부 차원의 최초의 평가다(보건복지부, 2009b). 2010년 지역아동센터 평가는 개별지역아동센터가 설립기준과 목적에 맞게 효율적이고 효과적으로 관리 운영되고 있는가에 대해 스스로 점검하는 기회를 제공함으로써 서비스의 질적 관리 강화와 지방자치단체의 지역아동센터 관리 기능을 강화하여 지역아동센터 지원의 책임성을 증진에 있다. 더불어 지역아동센터 지원정책의 체계적 추진에 필요한 기초자료를 확보하고, 평가제도의 개선 및 정착을 위한 기반마련에 있었다(보건복지부, 2010b). 2009년 평가결과(보건복지부, 2009a) 지역아동센터의 공공성, 책무성 및 서비스 질 향상, 자기점검 기회의 제공이라는 목적을 무난히 달성했다고 보고하고 있다. 2010년 평가결과(보건복지부, 2010a) 전체 평가총점은 2009년에 비해 점수가 상승하였는데 이는 개별지역아동센터가 자기점검을 통해 서비스의 질적 관리 강화에 노력하고 있음을 알 수 있었다. 평가를 계기로 지역아동센터는 체계적인 운영의 기틀을 마련할 수 있고, 센터의 운영철학(정체성)을 다시 한 번 생각해 보는 기회와 함께 지역아동센터의 공공성을 제고, 종사자의 역량 강화, 아동관리에 대한 체계를 마련, 그동안 소홀히 했던 관련서류의 중요성을 인식하게 되었다고 보고하고 있다.

그러나 지역아동센터 현장의 소리는 긍정적이지만은 않다. 2009년, 2010년 평가의 문제

점을 보완하면서 평가사업을 진행했지만 평가거부나 낮은 점수를 받은 센터에 대한 지원금 중단 혹은 삭감으로 심각한 운영난을 겪고 있는 실정이다. 38개의 지역아동센터가 있는 인천부평구의 경우 지원금이 전액 또는 일부 삭감된 곳이 무려 36곳에 달했고 이중 9곳은 운영중단을 고려하고 있다(경인일보, 2011. 05. 22). 운영비 지원 삭감으로 기존에 운영해오던 프로그램을 축소하거나, 시설장과 종사자의 급여가 지급되지 않았고, 이로 인한 피해는 센터를 이용하는 아동에게 돌아가는 문제가 발생했다(오마이 뉴스, 2011. 05. 13). 이 점을 보완하기 위해 2010년 평가에선 절대평가 방식으로 바꿔 40점미만 센터에 대해서만 패널티를 부과하기로 했지만, 이 역시 운영비 삭감을 위한 평가라며 거부하는 센터가 있었다. 이는 지역아동센터가 평가 자체를 부정하거나 필요성을 인정하지 못하는 것이 아니라 평가 준비, 평가지표, 평가과정, 평가결과 반영에 대한 합리적인 조율이 필요하다는 목소리다. 평가사업이 종사자 모두를 만족시키지는 못하겠지만, 시행착오를 겪는 과정 속에서 점진적으로 발전할 것이다. 앞으로 더욱 발전하기 위해선 다양한 현장의 소리도 적극적으로 수렴하고 대처할 필요가 있다.

지역아동센터 평가와 관련된 연구를 살펴보면 지역아동센터 평가를 중심으로 센터운영의 효율성 제고를 위한 평가사업을 고찰하였으며(김정옥, 2010), 평가사업의 만족도에 영향을 미치는 요인에 대해 알아보았고(박수진, 2010), 평가지표가 평가영역별신뢰도가 있는지와 문항별 변별력을 검토(송미영·박현주, 2010)하였다. 또한 이향란(2009)은 2009년 평가에 대한 종사자의 인식을 조사하였다. 이와 같은 평가와 관련된 연구는 센터의 효율적인 운영과 평가사업의 발전을 모색한다는 점에서 의미가 있지만, 대부분의 연구는 양적인 연구로 평가를 준비하는 과정에서 지역아동센터 종사자가 겪는 어려움의 종류나 정도를 맥락 안에서 파악하기는 쉽지 않다.

따라서 본 연구의 목적은 지역아동센터 평가를 준비하는 과정에서 지역아동센터 종사자가 생각하는 평가의 문제점과 어려움은 무엇인지 알아보고, 종사자가 원하는 지역아동센터의 개선 방향은 무엇인지 분석해보는 것이다. 이러한 연구는 시행초기에 있는 지역아동센터 평가제도의 바람직한 정착과 활성화에 영향을 주며, 나아가 지역아동센터 평가의 후속 연구를 촉진하는데 의미가 있다고 본다. 이를 위한 본 연구의 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

## 2. 연구문제

1. 지역아동센터 종사자가 지역아동센터 평가 과정에서 겪는 어려움은 무엇인가?
2. 지역아동센터 종사자가 원하는 지역아동센터 평가의 개선방향은 무엇인가?

## II. 연구방법

### 1. 연구 참여자

연구 참여자는 서울과 경기도에 거주하는 지역아동센터 종사자 3명이다. 연구 참여자의 선정 기준은 지역아동센터 평가를 받은 시설로서 경력 5년 이상의 종사자로 선정하였다. 최종 선정된 연구 참여자의 일반적인 배경은 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구 참여자

| 대상    | 배경 | 나이     | 성<br>별 | 직위  | 현장<br>경력 | 자격증      | 기관설립<br>연도 | 최종학력 | 결혼<br>여부 |
|-------|----|--------|--------|-----|----------|----------|------------|------|----------|
| 종사자 C |    | 40대 초반 | 여      | 시설장 | 6년       | 사회복지사 1급 | 2005년      | 대학원졸 | 유        |
| 종사자 H |    | 50대 초반 | 남      | 시설장 | 12년      | 사회복지사 1급 | 1999년      | 대학원졸 | 유        |
| 종사자 P |    | 40대 초반 | 여      | 시설장 | 13년      | 사회복지사 1급 | 1998년      | 대학원졸 | 유        |

### 2. 자료수집 및 자료 분석

본 연구에서는 지역아동센터 종사자의 지역아동센터 평가과정의 어려움과 개선방향을 이해하기 위해서 지역아동센터 종사자를 대상으로 2011년 1월~2월에 걸쳐 개별적인 심층 면담을 실시하였다. 연구자는 심층면담을 실시하기 전에 연구 참여자에게 심층면담의 시간과 내용에 대해 설명하였고 심층면담 후 추가질문이 있을 시 1~2회의 전화면담을 할 것이라고 설명하였으며 이에 연구 참여자는 동의하였다. 모든 심층면담은 녹음되었으며 이 역시 사전에 설명하여 동의를 구하였다. 개인별 심층면담은 개별적으로 면담 일자를 협의하여 정하였으며, 면담장소는 연구 참여자가 근무하는 지역아동센터로 연구자가 직접 찾아가 실시하였다. 면담 시간은 1회에 2시간 정도 이루어졌으며 각 개인당 2회씩 실시되었다.

면담형식은 반구조화 형태로 지역아동센터 평가에 관한 전반적인 견해에 관해 질문한 후 평가과정의 어려움과 개선방향에 대해 구체적으로 질문해 나가는 시간을 가졌다. 좋은 면담은 어떤 질문을 할지 발견하는 것으로 시작하여 질문과 대답은 연구 참여자로부터 이끌어져 나오는 것으로(Spradley, 2006) 미리 구성된 질문영역에서 시작하여 연구 참여자로부터 보다 세분화된 질문거리를 찾아가며 면담이 진행되었다. 면담의 주요내용은 <표 2>와 같다.

〈표 2〉 면담의 주요내용

| 구분              | 내용                                  |
|-----------------|-------------------------------------|
| 면담을 위한<br>질문 준거 | 지역아동센터 평가에 대한 전반적인 생각               |
|                 | 지역아동센터 평가의 긍정적 효과, 부정적 효과           |
|                 | 지역아동센터 평가가 아동, 교사, 종사자, 기관 등에게 준 영향 |
|                 | 지역아동센터 평가 과정 중 어려움                  |
|                 | 지역아동센터 평가가 보완해야 할 부분                |
|                 | 지역아동센터 평가가 나아가야 할 방향                |

자료 분석은 연구 참여자의 심층면담 자료를 토대로 개방적인 코딩방법으로 분석하였다. 개방적 코딩방법은 자료 속에서 함축된 의미를 맞는 주제나 용어로 연구자가 직접 찾아내거나 만들어 내는 방법으로(김영천, 2006) 자료의 의미를 가장 잘 드러나게 한다. 구체적으로 심층면담 자료를 반복해서 읽으면서 단락을 나누어 자료가 드러내는 의미와 해당하는 주제를 기록하였다. 이를 통해 자료전체에 대한 ‘개방적인 부호화’(Morse & Field, 1997) 작업을 거친 후 해당 범주에 따라 분류된 자료를 계속적으로 살펴보면서 기존의 부호화된 범주를 다시 관련 있는 범주끼리 묶는 과정을 거쳤다. 자료의 분석과정은 공동연구자와 질적 연구 전문가 1인에 의해 검토됨으로써 분석의 타당성을 확보하려고 하였다.

### III. 지역아동센터 종사자의 평가과정에 대한 어려움

지역아동센터 평가과정의 어려움에 관한 질문에 ‘종사자 업무부담’ 2개, ‘비체계적인 평가 시스템’ 3개, ‘외부기관 관계의 어려움’ 2개, ‘평가지표 적용 어려움’ 4개, ‘종사자 전문성 부족’ 1개, ‘평가위원단 전문성 부족’ 2개의 하위범주로 도출되었다. 내용분석을 통해 나타난 개념과 범주로 <표 3>와 같다.

〈표 3〉 지역아동센터 종사자의 평가과정의 어려움

| 상위범주               | 하위범주                                 | 상위범주            | 하위범주  |
|--------------------|--------------------------------------|-----------------|---|
| 종사자<br>업무부담        | 평가로 인한 종사자 업무 증가<br>평가로 인한 아동 돌봄 소홀  | 비체계적인<br>평가 시스템 | 평가 준비기간 부족<br>평가 준비교육 부족<br>서류중심 평가에 대한 불만                      |
| 외부기관<br>관계의<br>어려움 | 지역아동센터 사이의 경쟁구도<br>중앙정부 및 지자체에 대한 불만 | 평가지표<br>적용 어려움  | 현실성 없는 평가지표<br>특수성을 고려하지 않는 평가지표<br>명확하지 않는 기준<br>영역별 준비과정의 어려움 |
| 종사자<br>전문성 부족      | 종사자의 전문성 부족                          | 평가위원단<br>전문성 부족 | 평가위원단 전문성 부족<br>평가위원단 공정성과 자질 문제                                |

## 1. 종사자 업무부담

### 1) 평가로 인한 종사자 업무 증가

작고 열악한 시설에선 선생님이 어떨 때는 식사 준비하러 주방에 들어갔다가, 애들 가르치려고 들어갔다가, 프로그램도 했다가, 서류도 해 냈다가, 전화도 받았다가. 1인 다(多)역을 해야 하는 시스템인데, 거기다가 평가지표에 나오는 상담, 사례관리, 부모상담 엄청나잖아요. 솔직히 해낼 수 없는 시스템이 예요. (C 지역아동센터, 2011. 01. 07)

행정업무가 너무 많다는 거죠. 차라리 복지관 정도의 인력 시스템이 되어 있는 곳은 괜찮겠죠. 업무도 담당자가 다 있고, 봉사자도 많고요. 근데 여기는 인력도 부족하고, 이중삼중으로 해야 하는 일도 많은데, 거기다가 평가 업무까지. (H 지역아동센터, 2011. 01. 12)

기본적으로 해야 하는 일들은 너무 많아요. 프로그램관리, 5대 의무 교육, 애들 출석관리, 상담하고 애들 사례관리하고 회계 관리까지. 평가 때 저희는 행정업무만 담당하는 사람이 필요할 정도로 엄청났어요. (P 지역아동센터, 2011. 01. 28)

파트별로 소속돼 자신의 업무를 담당하는 시스템과는 달리, 지역아동센터는 2~5명의 인원이 센터의 전반적인 업무를 모두 소화해 내는 실정이다. 기존 업무만으로도 벅찬 상황에서 평가제도의 도입은 더 큰 부담으로 다가왔다고 한다. 평가제도의 본래 취지는 센터의 자기점검을 통한 질적 관리 강화나 효율적이고 효과적인 운영 점검 등 이지만, 현실적으로

는 업무과중과 초과근무를 가져왔다고 한다. 이는 종사자에게 평가가 긍정적인 측면보다는 부정적인 측면으로 다가왔고, 특히 행정업무는 실천가로 활동하는 종사자에게 큰 부담으로 다가온다는 것을 알 수 있었다.

## 2) 평가준비로 인한 아동 돌봄 소홀

평가를 높은 점수로 잘 통과를 해야 되잖아요. 평가 준비기간 동안은 애들 돌보는 걸 제대로 못했죠. (C 지역아동센터, 2011. 01. 07)

“애들아! 너희들끼리 공부하고 있어 나 지금 바빠 나 지금 행정 준비해야 돼” 라고 이야기할 수 밖에 없고. 이러면 아이들이 방임 되는 거죠. (H 지역아동센터, 2011. 01. 12)

평가준비는 실질적으로 해야 할 일을 하지 못하는 결과를 낳았다. 특히 가장 우선되어야 할 아동보호서비스가 소홀해졌다. 즉, 이는 평가로 인하여 클라이언트인 아동에게 부정적인 영향을 준 것이라 할 수 있다. 현재 지역아동센터의 인력이 부족한 상황에서 평가 준비를 위한 행정 및 회계업무에 매달리게 됨에 따라, 아동 돌봄이 소홀해지는 결과를 낳았다고 한다.

## 2. 비체계적인 평가 시스템

### 1) 평가 준비기간 부족

평가의 지침을 미리 줬더라면 준비할 시간이 있었겠죠. 근데 너무 급작스럽게 지표가 나와서, 평가를 한 번도 안 받아본 사람들의 입장에서는 당혹스러웠거든요. 현장에서 이루어지고 시스템이라도, 서류화 되어있지 않았기 때문에 어려움이 컸죠.(C 지역아동센터, 2011. 01. 07)

다 주어진 상태에서 ‘시험 치라고 하면 인정할 수 있는데, 교실정리도 어떤 것도 안 되어 있는데 시험 치라면 무리죠. 무리수죠. (H 지역아동센터, 2011. 01. 12)

미리 알려줘서 그 체계에 맞게 운영하라고 했으면 평가에 대한 불안감도 없었을 텐데, 지표가 날벼락 같이 내려와 급작스럽게 평가를 준비하다보니 제가 할 수 있는 부분도 제대로 하지 못해 아쉬움이 커요. 아쉬움과 함께 분노감도 엄청났어요. (P 지역아동센터, 2011. 01. 28)

지표내용을 미리 공지하여 센터가 준비할 수 있도록 해야 한다는 의견이다. 갑작스러운 평가사업 실시는 종사자에게 당혹감과 분노감 등 심리적 부담감을 느끼게 했다. 특히, P 센터 종사자는 평가 준비시간이 짧아 자신이 잘 해낼 수 있는 부분도 만족스럽게 해내지 못한 점에 아쉬움을 드러냈다. 또한 재정과 인력 등 지역아동센터 시스템이 안정화 되지 않은 채 평가제도의 도입에 무리가 있음을 지적하였다.

## 2) 평가 준비교육 부족

처음 평가가 실시되었을 때 제대로 된 교육이 없었죠. 지침 나온 후 협의회 차원에서 이렇게 저렇게 하라고 알려줬지, 제대로 된 교육은 없었어요. 하루 나가서 잠깐 교육은 받았지만, 그 걸로 되나요? (C 지역아동센터, 2011. 01. 07)

얼마나 어이가 없냐면, 예를 들어, 2009년 그때까지만 해도 사대보험 분배가 없었어요. 그런데 복지부는 필요한 교육은 했다고 해요. 복지부는 ‘우리는 교육 했다’ 그리고 지금은 뭐라고 이야기 하나면 이르는 거예요. ‘그건 사업자를 냈으면 당연한 거다. 너희들이 알아서 해야 되는 거다’. 처음엔 누구도 평가에 대해서 모르잖아요. 그때는 협의회 차원에서 교육해야 된다고 해서 협의회 임원들이 전국을 돌아다녔대요. 원천세, 사대보험, 급여규정은 어떻게 해야 한다던지...인터넷으로 찾아서 교육했다더라고요. 근데, 저희 지금도 운영규정 안에 급여규정은 없어요. 사람들이 급여를 책정할 줄도 몰랐어요. 호봉이라는 말도 무엇인지 몰랐어요. (P 지역아동센터, 2011. 01. 28)

평가내용에 관한 정부차원의 설명이나 지원이 제대로 이루어지지 않은 점에 불만을 나타냈고 그로 인해 혼선이 빚어진 것에 아쉬움을 드러냈다. 지자체별 평가에 대한 교육은 있었지만 교육 횟수가 적고 급여규정이나 사대보험 같은 낯선 용어에 대한 설명이 부족했던 것에 불만을 토로했다. 또한 협의회 차원에서도 교육을 실시하기 위해 협의회 임원을 대상으로 교육자 배출에 힘썼지만, 정부차원에서 안내가 미흡해 하여 임원들 역시 평가에 대한 이해도가 낮았다고 한다.

## 3) 서류중심 평가방법에 대한 불만

문제는 평가가 너무 과대한 서류, 너무 많은 서류, 중복되는 서류. 첫 번째 평가 때 더더욱 그랬어요. 이번에도 마찬가지예요. 몇 달 전에 지침이 나와 가지고, 작년에 하던 거랑 또 약간 달라졌으니까, 새로운 지침에 맞춰서 다시 세팅을 하느라고, 서류 하느라고 죽어났죠. 지금 현재가 정량평가니까, 여기서 비리가 생겨나는 거죠. 서류업무를 잘하고 잘 꾸며내는 곳은 높은

점수 받는 거죠. 잠깐 한두 시간 와서 어떻게 거기를 다 보겠어요. (C 지역아동센터, 2011. 01. 07)

제가 서식을 한번 보니까, 100장인가? 평가 위원들이 와서 무슨 자료가 이렇게 많으냐며. 서류를 짝 펴놓고 영금영금 기어가서 하나하나 갖다 줄 정도였어요. (중략) 어떤 센터는 해 놓고도 서류가 없어서 60점 70점이고, 다른 센터는 제대로 안하고 서류만 잘하면 100점. 우리는 실질적으로 했는데 뭐냐? 그럼 서류조작 안 해서 이렇게 되는 거냐? (P 지역아동센터, 2011. 01. 28)

복잡하고 중복되는 서류위주의 평가는 심리적 부담이 되었고, ‘자기 점검을 통해 서비스의 질적 향상’이라는 목적에서 벗어나 서류를 만들어내기에 급급했다고 한다. 또한 현장 평가 시 평가자가 1~2시간 정도 센터에 체류하면서 짧은 시간 안에 서류만 검토하는 현실에 안타까움을 드러냈다. 더불어 서류의 유무에 따라 기관의 평가배점이 이루어지는 것에 불만을 토로하였다.

국가에서 어떤 양식을 정해준 걸 사용한 게 아니라, 오랫동안 자생적으로 필요한 서류들을 작성해온 것들을 각 센터마다 가지고 있던 말입니다. 이미 수년 동안 운영 해오다가 보면 센터마다 양식이라는 것이 굳혀져 있어요. (H 지역아동센터, 2011. 01. 12)

아이들한테는 어쨌든 교사들이 서류에 엄청 매달리게 되죠. 서류에 엄청 매달리다 보니까 아이들한테도 서류를 많이 요구하거나 애들이 ‘아 공부방이 예전처럼 안 쉽구나.’ ‘학교 같네.’ 그런 느낌도 있고. (P 지역아동센터, 2011. 01. 28)

특히, H센터 종사자는 각 기관이 오랫동안 자생적으로 구축해온 문서 형식이 있음에도 이것을 한순간 정부가 정한 새로운 문서 형식으로 재구성해야함에 어려움이 있다고 한다. P센터 종사자는 평가를 위해 아동에게 사적인 정보서류를 요구하는 경우가 많은데, 이때 아동은 지역아동센터에 대해 편안하게 공부하는 공간이 아니라 학교처럼 경직된 공간으로 느끼게 되는 점에 아쉬움을 드러내고 있다.

### 3. 외부기관 관계의 어려움

#### 1) 지역아동센터 사이의 경쟁구도

2009년 첫 평가 때는 그나마 협의회가 잘 구성이 되어 서로 정보를 공유했던 지역은 점수가

높게 나왔는데, 우리 지역처럼 각개전투를 했던 곳은 점수가 천차만별이 되었어요. 첫 평가 때는, 우리가 우리 도(道)에서 (우리 시(市)가) 꼴지를 했죠. (C 지역아동센터, 2011. 01. 07)

예전에는 모두 협력했지만, 평가로 후에 점수로 매겨지고 서열화가 되고 운영비에 직결되고 평가가 얼마나 영향을 미치는지 알게 되니까 경쟁관계에 놓이게 되는 거죠. 작년에 시골에서 운영하시는 시설장 분이 저한테 와서 국가 정보시스템이나 운영하는 걸 좀 가르쳐 달라졌는데, 그 이유가 자기네 지역에서는 아무도 안 가르쳐 준다고 하더라고요. (P 지역아동센터, 2011. 01. 28)

평가결과에 따라 재정지원이 차등되어 같은 지역 센터끼리 경쟁관계에 놓이게 되었다고 한다. 평가 전에는 지역 내 센터끼리는 협력하였지만, 평가가 실시 된 이후엔 서열화와 차등화로 인해 서로 거리감이 생기는 것에 아쉬움을 나타냈다. 협의회가 잘 구성된 지역의 경우는 정보를 공유하여 모두 높은 점수를 받았지만, 서열화라는 구조로 인해 각개전투를 한 지역은 낮은 점수를 받았다고 한다. 이는 평가가 어떻게 반영되는지를 보여주는 예라고 볼 수 있으며, 경쟁관계가 아닌 연대를 통한 상생이 되도록 평가방법의 개선이 필요함을 이야기 하고 있다.

## 2) 중앙정부 및 지자체에 대한 불만

담당공무원도 정부 차에서도 일 년마다 바뀌어버리죠. 그렇게 되니까 자연히 방향성이 다 바뀌어 버리는 거예요. 이런 것 때문에 더 혼란스럽죠. (H 지역아동센터, 2011. 01. 12)

복지부가 평가를 어떻게 할 것인지, 지역아동센터가 어떤 센터이고, 어떻게 해야 할 것 이고, 사회적으로 어떻게 하기를 바란다. 는 상(想)이 뚜렷하게 없어요. 조금씩 만들어져 가는 상황 이다 보니까, 사람들 마다 지역아동센터에 대해 생각하는 게 조금씩 달랐죠. 그런 것을 맞춰 가는 과정 없이 진행되다보니 종사자들의 분노가 있는 거죠. (P 지역아동센터, 2011. 01. 28)

지역별로 평가과정과 결과가 차이가 있었으며, 담당부서나 담당공무원이 자주 바뀌어 행정업무의 일관성이 없어지는 것에 대해 어려움이 있는 것으로 나타났다. 더불어 정부에 선 지역아동센터의 정의와 역할과 관련된 철학과 목표가 제대로 성립되지 않은 상태에서 평가사업이 실시되어 평가취지에 대한 혼란을 야기 했다고 한다.

지자체 공무원들이 굉장히 힘들어요. 말하자면, 지자체 공무원들이 저희에 대해선 정권을 쥐고 있는 거나 다름이 없거든요. 복지부 공무원은 안보면 그만인데, 이걸 동네 일 이고, 동네

사람들하고 하는 일이니까 너무너무 어려운 일이에요. 그래서 다시는 평가 거부 같은걸 하지 말자고 했어요. (P 지역아동센터, 2011. 01. 12)

평가 후에 협의회 안에서 서로 네 탓 내 탓 이라고 싸우고, 막판에 평가 신청하라고 공무원들이 일대일로 전화해서 협박도 하고 달래기도 하고 그렇게 했잖아요. (C 지역아동센터, 2011. 01. 07)

지역아동센터는 중앙정부 보다 지자체 공무원과 관계가 밀접하다고 볼 수 있다. 평가를 시작할 당시 여러 지역아동센터의 평가거부 행동으로 인해 중앙정부의 지침을 따라야하는 지자체 공무원의 어려움이 컸다고 한다. 이러한 지자체 공무원들의 어려움은 긴밀했던 지역아동센터 관계에 불편을 주면서 문제가 많았다고 인식하고 있었다.

#### 4. 평가지표 적용 어려움

##### 1) 현실성 없는 평가지표

국고지원이 많지도 않은데, 평가 기준이 너무 높은 거예요. 거의 종합복지관 수준을 요구했죠. 종합복지관이야 이미 세팅이 다 되어있고 월급 다 쥐가면서 하는 시스템인데, 지역아동센터는 그렇지도 않은 시스템에서 시설장 월급도 안 나오는데, 종합복지관 수준을 요구하니까 나는 굉장히 불합리하다고 생각하는 거지. 이렇게 어려운 잣대들이 들어가니까 벌써 좌절하는 거예요. (C 지역아동센터, 2011. 01. 07)

지원을 받는 만큼 안하겠다는 것이 아니에요. ‘지원을 안 받겠다’, ‘평가 안 받겠다’는 게 아니고, 복지관만큼 지원을 해주고, 그만큼 하라고 요구를 하라는 거죠. 해주지도 않으면서 복지관 수준으로 해내라고 하면 힘들죠. (H 지역아동센터, 2011. 01. 12)

지역아동센터 현장의 상황이 반영되지 않은 복지관 수준의 높은 평가지표에 불만을 갖고 있었다. 인력이나 재정 면에서 열악한 지역아동센터에 종합복지관 수준의 운영 시스템을 요구하는 평가 내용은 불합리하다고 보고 있으며, 기관에 대해 높은 수준을 요구한다면 그에 맞는 지원이 이루어져야함을 이야기 하고 있다.

지표가 현장을 거의 반영하지 않고, 처음엔 탁상에서 나온 것처럼 느껴지는 그런 지표를 가지고 했기 때문에, 굉장한 후유증이 있었다는 생각이 들어요. (C 지역아동센터, 2011. 02. 18)  
늘 현장과는 괴리감 현상이 일어나는 거죠. 이것은 어느 단체가 어느 사회든지 일어날 수밖에

없는 일이지만, 그 폭을 좀 좁혀야 한다는 생각이예요. (H 지역아동센터, 2011. 01. 26)

또한 지표내용이 현실을 반영하지 못하고 사회복지 이상만 추구하는 것에 문제가 있음을 지적 하였다. 현장 상황과 평가지표의 격차를 줄여나가는 방향으로 평가가 구성되어야 함을 이야기 하고 있다.

## 2) 특수성을 고려하지 않는 평가 지표

복지관은 출·퇴근 시간이 딱 정해져 있는데, 여기는 그런 것이 없어요. 일요일도 없고, 토요일도 없고요. 상황에 따라서 달라져요. 근무조건부터 여러 가지 상황이 다른데, 똑같은 잣대를 갖다놓고 계산하려고. (중략) 아이들이 어디를 뭘지 몰라요. 아이들 하나하나 다 달라요. 수준도 다 다르고.....지역아동센터가 어떤 상황인지, 그 상황을 이해를 한다면 그런 식으로 하지 않죠. 똑같은 잣대를 갖다놓고, 그렇게 평가한다고 하면 안 되는 거죠. (H 지역아동센터, 2011. 01. 26)

시설장도 사대보험 들어야 한다가에 전화했더니, ‘시설장이면 월급 얼마 받으시는데요?’라고 묻기에, 안 받는다고 했죠. ‘그럼 사대보험을 어떻게 들어요? 월급을 받으셔야죠!’ 내가 지역아동센터를 잘 하려고 돈도 안 받고 하겠다는데. 이러니까 센터들이 생각하기엔 이해가 안 되죠. 사대보험 든다니까 그 급여로는 못 든다는 거예요. (P 지역아동센터, 2011. 02. 22)

지역아동센터의 고유한 특성이 반영되지 않은 지표내용을 지적하였다. 특히, 4대보험이나 종사자의 출·퇴근 시간, 아동의 특성 등이 반영되지 않았다는 점을 이야기 하고 있다. 4대 보험의 경우 사업자라면 누구나 가입해야하지만 시설장의 월급이 보장되지 못한 상황에서 4대 보험 의무가입은 문제가 있다고 보고 있고, 열악한 근무조건이나 이용자 대부분이 빈곤아동인 상황에서 복지관 수준의 평가지표를 적용하는 것은 문제가 있다고 지적하였다.

## 3) 명확하지 않는 기준

첫 번째 평가 뎀 서식이 없는 거죠. 평가를 하겠다고 하는데, 예를 들어 서식이 없거나 그 활동이 그 사업이 어떤 거라고 명확한 규정이 없다거나. 너무 형식에 맞춰간다는 생각이 들어요. 뭔가 시스템이나 지원이나 안내서 이런 것들이 충분히 없는 상황이니. 동아리 활동을 하라는데 동아리가 뭐예요? 아니 어떻게 하는 게 동아리예요? 운동장 나가고 축구하는 것이 정서프로그램인지, 아니면 특기적성 프로그램인지, 아니면 동아리 인지, 아니면 이거 세 개를 다

넣어도 되는 건지. 웃긴 거죠. (P 지역아동센터, 2011. 02. 22)

평가와 관련된 각종서식이나 안내서가 불충분하고, 명확한 규정을 짓지 못하는 것에 문제가 있다고 지적했다. 예를 들어, 동아리나 프로그램에 대한 명확한 정의와 규정이 미흡하여 혼란이 있었다. 또한 지표내용에 대한 설명 없이 '해라해라'식의 평가는 실질적인 평가보다는 형식적인 평가로 느끼게 한 것을 알 수 있었다.

#### 4) 평가지표 영역별 어려움

##### (1) 아동 및 서비스 영역

###### ① 스티그마가 발생하는 평가지표

지역아동센터에 대해 낙인이 있어요. 이것은 국가가 해결해줘야 하거든요. 보편적인 서비스로 나아가야 그런 아이들이 들어올 수 있단 말이죠. 그러나 평가 잣대는 그렇지 못하더라고요. 일단은 서비스의 방향이 보편적인 복지로 나아가는 게 아니다보니 한계가 있어요. (중략) 지역아동센터를 이용하는 것이 스티그마가 되니까 안 오는 애들도 있고, 또 작년부터 학교에서 보육교실을 시작했어요. 그렇다보니 충돌이 일어나고 있어요. 우리 애들 빼가니까. (C 지역아동센터, 2011. 01. 07/ 02. 18)

지역아동센터를 이용하는 빈곤아동 수가 평가점수와 연관되어 있어 아동의 낙인문제를 더욱 가중시켰고, 학교에서 실시하는 보육교실로 인해 충돌이 일어나 이용 가능한 빈곤아동 아동모집에 어려움이 있다고 한다. 지역아동센터가 빈곤아동을 위해 먼저 서비스를 제공해야하겠지만, 낙인감 문제를 해결해야하는 만큼 서비스의 방향이 보편적 복지로 향해 가야함을 지적했다.

###### ② 사례관리의 어려움

실제 현장 속에서 사례관리를 하기는 너무너무 바빠요. 학교도 쫓아가고, 담임선생님도 만나고, 엄마 면담도 하고, 자원도 연결시키고 하고 있어요. 이렇게 쭉 한 걸 피어내어야 되는데, 목표를 설정해서 쭉 사례관리를 해내야 되는데, 그럴만한 시간적인 여유가 안 되고. 그걸 팀을 같이 짜서 회의도 하고 이렇게 해야 되는데, 이게 안 되는 거예요. 어떤 센터는 뺏겨(copy) 가려고 하고 그랬다니까요. 굉장히 어려워요. 점수로 들어갔으니까. 이번에는 상담했다고 하면 그냥 점수를 주긴 했어요. (C 지역아동센터, 2011. 02. 18)

사례관리 하라는데 사례관리 뭔지 몰라. 어떻게 해야 되는 건지 몰라. 사례관리 교육 받은 적 없어. '근데 사회복지사 이시잖아요. 그러니까 당연히 하셔야죠.' 이렇게 나오는 거예요. 근데 여기 사회복지사만 있는 게 아니거든요. 보육교사도 있고 초등학교 정교사도 있고. 어떤 센터에는 모든 아이들을 사례관리를 했다고 하고, 어떤 센터는 사례관리 한명만 했다고 하고, 어떤 센터는 일 년에 세 명만 정해서 했다고 하고. 정해진 게 아직 없는 거죠. 또, 우리가 사례관리를 하는 게 맞는 건지, 우리가 하는 게 1단계고 다른 곳으로 연계해야 하는 건지. 이런 논의가 전혀 안했다는 거예요. (P 지역아동센터, 2011. 02. 22)

사례관리의 의미와 명확한 기준이 제시되지 않아 어려움이 있으며, 사례관리의 현실화가 이루어질 수 없는 현장 상황에 대해 이야기 하고 있다. 지역아동센터가 해야 하는 사례관리의 범위가 명확하지 않고, 분명하지 않은 규정과 미흡한 설명, 부족한 안내 자료로 인해 혼란을 겪었다고 한다. 또한 사례관리를 위한 인력과 시간, 연계 시스템이 구축되지 않은 상황, 복지사 자격증이 아닌 교육관련 자격증을 가진 종사자도 있기 때문에 사례관리를 실시하기엔 역부족이라는 의견이다.

## (2) 시설 및 센터운영

아직도 50%이상의 센터들이 학부모 위원회라든지 운영위원회가 건전하게 구성이 안 되어있어요. 사회복지사 1급 자격증을 가지고 현장에 있는 사람이 들어가야 되잖아요. 개별 센터가 그런 사람을 잘 몰라요. 그런 사람을 영입하기가 힘들죠. (C 지역아동센터, 2011. 02. 18)

지역아동센터 평가지표에 학부모 위원회와 운영위원회를 구성하라고 명시되어 있지만, 현실적으로는 어렵다고 한다. 개별 센터가 다른 복지기관이나 지역사회 기관과 네트워크 체계를 구축한다는 것이 힘들고, 운영위원을 선임하는 과정 또한 어렵다고 이야기 한다.

## 5. 종사자 전문성 부족

60점 이하를 받은 센터들을 꼭 만나보니까, 열심히는 하고자 하는데 서류를 해낼 능력이 안 돼요. 회계를 너무 못 하는 거야! 국가 정보시스템을 사용하지도 못하고. 전문성이 부족해요. (C 지역아동센터, 2011. 02. 18)

근무환경이 열악해서 2년제 사회복지사들이 많이 오는 게 현실이고. 2년제 대학이라고 하는 것이 제가 경험해 보니까 사회복지학과 교수들이 제대로 없는 곳들도 많고, 제대로 가르치지 않는 곳들도 많고, 학생들도 취약한 면이 많거나 트레이닝 받아야 될 부분도 많더라고요. 연

세가 아주 많아서 그냥 사이버로 자격증 따신 분들도 센터에 많이 오더라고요. 그러니까 지역아동센터 전반적인 욕구는 우리가 업무를 약간 표준화시키면서 올라가야 한다는 생각을 가지고 있는데, 종사자들이 그것을 따라가기에는 약간 역부족인 측면이 있어요. (P 지역아동센터, 2011. 01. 28)

종사자의 전문성이 부족하다고 생각하고 있으며 이로 인해 평가과정에도 어려움이 있었다고 한다. 대부분 종사자가 전문대나 사이버대 졸업생으로 전문성이 낮으며, 열악한 근무 환경으로 인해 전문성을 갖춘 사회복지사의 채용이 힘든 실정이라고 한다. 종사자 전문성은 평가진행과정에서 원활하지 못한 요인이 된 것으로 나타났다.

## 6. 평가위원단 전문성 부족

### 1) 평가위원단 전문성 부족

현장 종사자가 제일 잘 알죠. 복지관, 교수 이렇게 두 사람이 대부분 평가위원이 되지만 현장하고 행정하고는 다르니까. (중략) 현장을 아는 분이 나와야하는데. 물론, 복지센터에 근무하기는 하지만 그분이 실제 지역아동센터를 안다고 할 수 있는 것은 아니에요. 물론 배운다고 되는 것도 아니고, 평가 준비위원들을 교육시킨다고 해서 100%를 아동센터를 이해할 수 있는 것은 아니라고 봐요. (H 지역아동센터, 2011. 01. 12)

평가위원들이 오셔서 평가를 하는데, 평가위원들은 다른 사회 복지시설에 있는 분들이잖아요. (중략) ‘복지관 시스템대로 하세요. 왜 복지관 시스템대로 안 했어요? 이러면 틀렸어요.’ 이렇게 이야기 하면 지역아동센터는 화가 나는 거예요. (P 지역아동센터, 2011. 01. 28)

현장 평가자가 지역아동센터에 대한 이해를 토대로 평가의 전문성을 갖추었는지 의문이 든다고 한다. 현장평가자는 대부분 복지관련 교수이거나 복지관에 근무하는 종사자로, 복지를 전공하더라도 실질적인 지역아동센터 현장을 이해하기는 역부족이라는 의견이다. 지역아동센터에 실제로 종사하고 있는 평가자는 아니기에 현장을 제대로 평가하고 이해할 수 없다고 생각했다. 평가단으로 위촉되었을 때 교육은 이루어지겠지만, 교육만으로 현장을 이해하기는 힘들다고 보고 있다.

## 2) 평가위원단 공정성과 자질 문제

복지관에서 복지관을 할 때는 점수를 더 준다던지 어떤 지역에 나가면 그 사람이 그 지역에 다 나가야하죠. 사실은 그래야 공정하게 되는 것이죠. (중략) 소위말해서 자세가 감찰 나온 사람들처럼 하더라고요. 평가를 통해서 오히려 그 사람들에게 정말 잘 할 수 있도록 그렇게 분위기를 만들어 가야하는데, 마치 암행감사 나가는 것처럼 해서 사기를 저하시킬 필요가 있는 거죠. (H 지역아동센터, 2011. 01. 12)

‘우리는 10분을 보고 가더라.’ ‘아니 우리는 4시간을 쥐 잡듯 잡더라.’ 이렇게 각각 다 달라요. ‘그 선생님은 이거 안 된다고 그러던데?’ ‘아닌데 우린 이거 된다고 그러던데?’ ‘그 선생님 우리 공부방 물어보는데 못 찾아가지고 우리 접근성 완전히 낮은 점수 받았어. 근데 한 15분 거리에 있는 거기는 접근성 탁월. 왜? 한번 와 봐서 찾기도 쉬우니까 탁월’ 이러니까 현장들이 미치는 거예요, (P 지역아동센터, 2011. 01. 28)

현장평가자의 공정성과 자질에 대해서도 불만을 드러냈다. 평가자의 개인적인 인식이나 편파적인 점수배점, 평가위원단의 격차로 인해 불공정한 평가가 이루어졌다고 한다. 예를 들어, 자신의 근무지 서식과 비교하거나, 주관적으로 점수를 배점하거나, 복지관 소속 지역아동센터에 점수를 더 주는 등의 불공정한 평가가 있었다고 한다. 또한 현장평가자의 자질에 대해서도 언급하였다. 평가자 각각 다른 기준과 코멘트로 종사자의 혼란을 가중시키거나, ‘감찰’ 나온듯한 태도로 인해 지역아동센터 운영의 효율성과 효과성을 높이기는커녕 종사자 사기저하로 이어졌다고 한다.

## IV. 종사자가 원하는 평가의 개선방향

종사자가 원하는 개선방향은 ‘징검다리의 역할’, ‘맞춤식 평가방법’, ‘지역사회 사례관리 의 효과성 증대’ 로 나타났다.

좀 못하는 기관들은 계도기간을 줘서, 살릴 수 있는 방향으로 하고....지역아동센터라는 곳이 각 지역에 있음을 통해서, 아동복지의 최후 보루 생각을 하는데, 평가를 통해서 잘라내기 위한 평가가 아니고, 건강한 센터로 나아가기 위한 징검다리의 역할을 해주는 평가가 되었으면 좋겠어요. (지역아동센터 C, 2011. 02. 18)

지역아동센터의 질적 향상을 도모할 수 있는 평가가 되길 희망하고 있다. 국가가 한번 평가한 결과에 대해 운영비로 반영하는 것이 아니라, 평가 점수가 낮은 센터에 대해서는 질적으로 우수한 기관으로 거듭 날 수 있도록 계도기간을 주길 원하고 있다. 또한 지역아동센터가 빈곤아동을 대상으로 하는 복지시설인 만큼 평가가 부실한 센터를 없애고 제재를 가하기보다는 건강하고 우수한 센터로 나아가기 위한 징검다리의 역할을 해주길 기대하고 있다.

신규 진입하는 과정의 평가도 지금 만든다고 이야기를 하고 있거든요. 그러니까 새로 들어오는데 대한 필요한 내용을 넣은 평가를 만들어서. 현장마다 다르다는 거예요. 운영한 기간도 다르고, 지역도 다른데 그런 인식 없이 평가를 나온다는 것은 이해안가요. 그것은 진정한 평가가 아니라는 거죠 맞춤형의 평가가 되어져야 되죠. (지역아동센터 H, 2011. 1. 26)

지역아동센터 평가가 맞춤형 평가로 개선되길 희망하고 있다. 기존에 운영해 오고 있는 지역아동센터에 대한 평가 뿐 아니라 신규센터를 위한 평가가 별도로 운영되고, 운영기간이나 지역적 특성에 반영되어, 센터의 질적 향상을 도모할 수 있는 방향으로 맞춤형 평가가 이루어져야함을 요구하고 있다.

저희도 학교에 있는 학교사회복지사하고 같이 가정 방문해보자 그런 바람을 가지고 있죠. 00구에 있는 아동청소년 관련 사례관리를 어떻게 하고 있는지 그걸 모형을 만들자. 아이 하나가 발견이 되면 이런 아이가 발견이 되면 A코스, 이런 아이가 발견이 되면 B코스, 이 코스의 어느 지점에서는 어디까지 갈 것인지 이렇게 체계를 만들어 보자. 이번 서울지부에서 만든 게 지역사회복지사 그런 제도를 만들긴 했어요. 지역아동센터를 돌봐주는, 지역아동센터에서 필요한 자원도 연계해주고, 필요한 아이 사례관리도 해주고..물론 그 분들이 아직 한지가 얼마 되지 않아서 잘 하진 않지만, 그래도 그런 활동들을 하려고 해요. (지역아동센터 P, 2011. 2. 22)

사례관리 대한 중요성을 인식하고, 그에 따른 사례관리 시스템 구축을 희망하고 있다. 평가지표에 사례관리가 도입됨에 따라 사례관리의 효과성을 높이기 위해 그와 관련된 다양한 요구를 하였다. 우선, 아동의 가정을 방문할 때 학교와 협조하여 학교사회복지사와 함께 방문하기를 원했으며, 그 다음으로 아동과 관련된 문제가 발견될 때 빠르고 체계적으로 예방·치료하기 위해 지역사회 사례관리 표준화 시스템이 구축되기를 바라고 있었다. 마지막으로 지역아동센터 운영의 효율성 높이기 위해 지역사회복지사 제도가 도입되어, 종사자가 접근하기 힘든 자원연계나 사례관리를 도와주어 운영의 효율성이 높아지길 바라고 있다.

## V. 결론 및 논의

본 연구의 목적은 지역아동센터 평가과정 중의 어려움을 분석하고, 종사자가 원하는 평가의 방향을 알아보는 것이다. 본 연구결과를 중심으로 논의를 하면 다음과 같다.

### 1. 지역아동센터 종사자의 평가과정에 대한 어려움

지역아동센터 종사자의 평가과정에 나타난 어려움은 ‘종사자 업무부담’, ‘비체계적인 평가 시스템’, ‘외부기관 관계의 어려움’, ‘평가지표 적용 어려움’, ‘종사자 전문성 부족’, ‘평가위원단 전문성 부족’으로 상위범주 6개로 분석되었다.

첫째, ‘종사자 업무부담’의 하위범주는 ‘평가준비로 인한 업무 증가’와 ‘평가로 인해 아동 돌봄 소홀’로 나타났다. 대부분의 지역아동센터는 적은 인원으로 전반적인 업무를 수행해야 하는 상황에서 평가는 종사자에게 업무과중과 초과근무라는 부정적인 영향을 주게 되었다. 평가 관련 업무를 익히고 실행하면서 업무가 증가되었고, 준비 과정에서 행정 및 회계업무 등에 매달리게 되어 아동 돌봄이 소홀해진 결과를 낳았다. 과중한 센터업무와 직무환경은 높은 직무 스트레스를 이어지고(김지희, 2008; 공계순, 2010), 센터의 핵심 서비스인 보호 및 학습에 부정적인 영향을 미친다(정익중·이경림·이정은, 2010)는 결과와 맥을 같이한다고 볼 수 있다. 종사자 직무스트레스는 이직률을 높이는 원인이 되며, 이는 지역아동센터의 질적 저하를 초래하는 문제이므로, 편안한 마음으로 평가를 준비할 수 있도록 다양한 정보와 조력이 제공되어야 할 것이다.

둘째, ‘비체계적인 평가시스템’의 하위범주는 ‘평가 준비기간 부족’, ‘평가 준비교육 부족’, ‘서류중심의 평가’으로 나타났다. 평가 준비기간 부족은 종사자에게 당혹감, 분노감, 아쉬움 등 부정적인 감정을 느끼게 했다. 이는 박수진(2010)의 평가 만족도에 영향을 미치는 요인 중 평가지표의 확정이 늦어짐에 따라 만족도가 낮았다는 연구결과와 일치하고, 지역아동센터가 평가준비에 대한 인력배치와 시간적 할애, 그로 인한 심리적 압박감과 부담감이 여타 사회복지 시설 못지않았을 것이라고 지적한 것(김정옥, 2010)과 일치한다.

그리고 낮은 규정, 부족한 교육, 많고 중복되는 문서와 서류위주의 평가배점은 종사자에게 심리적 부담을 안겼다는 의견이었다. 2010년 평가 사업 추진 단계를 살펴보면, 3월에 평가초안이 마련되고 7월에 평가편람의 확정 공지와 평가 설명회가 이루어지고 8월에 평가 대상 시설은 평가신청을 하게 된다. 이처럼 평가편람의 확정이 늦어 준비 기간도 짧을 수밖에 없었고, 이는 종사자의 몫이 되었다. 따라서 센터가 충분한 준비기간을 가질 수 있도록 평가 편람이 일찍 확정되고, 서류 간소화를 위해 평가단과 기관간의 의견조율과정이

있어야 할 것이다.

셋째, '외부기관 관계의 어려움'의 하위범주는 '지역아동센터 사이의 경쟁구도', '중앙정부 및 지자체에 대한 불만'으로 나타났다. 평가 결과는 서열화와 운영비 차등지원으로 이어졌고, 센터 간 경쟁구도와 연대감 저하에 영향을 주었다. 이를 해결하기 위해선 지역아동센터 협의회 등 대표 단체가 타 기관과 원활한 연계와 소통이 이루어지도록 중심역할을 해야 한다. 평가 사업은 중앙정부 차원의 최초 평가로 현장의 혼란을 줄이기 위해서는 철저한 준비와 계획이 세워져야 한다. 그에 따른 인적·물적 지원이 있어야 하고, 정부 및 지자체와의 원만한 파트너십과 지역사회 내 인적·물적 자원과의 유기적인 협력 통해야만 성공적인 평가를 이룰 수 있다.

넷째, '평가지표 적용 어려움'에 하위범주는 '현실성 없는 평가지표', '특수성을 고려하지 않는 평가 지표', '명확하지 않는 기준', '평가지표 영역별 어려움'으로 나타났다.

우선, 평가지표를 적용함에 있어 현실성이 떨어지고, 지역사회 특수성을 고려하지 않았으며, 불명확한 내용에 어려움이 있다고 한다. 이러한 연구결과는 이향란(2009) 평가지표의 분명한 정의가 현장과 평가위원에게 전달되지 않음에 혼란이 있고, 종사자가 원하는 평가의 개선 방향이 지표의 개선 및 현실에 맞는 지표가 되어야 한다는 결과와 일치하고, 서식에 대한 해석, 차이, 기록 방법 등의 문제로 어려운 상황이 발생했다는(강은숙, 2009) 의견과 일치한다.

안정적인 평가가 이루어지기 위해선 종사자 뿐 아니라 시민단체, 학계까지 지역아동센터와 연관된 모든 관계자가 함께 TF팀을 구성하여, 지역아동센터의 고유성, 특수성을 고려해 현실적인 평가지표를 구축해야한다. 또한 지표내용이 센터의 강점을 살려 그 기능과 역할을 최대화 할 수 있는 방향으로 개선될 필요가 있겠다. 평가 이전 센터에 표준서식에 대한 안내 없이 평가지표에 제시된 행정서식은 도리어 평가현장에서 혼선을 초래한 것을 알 수 있다. 지표내용의 명확한 기준 제시, 평가내용 설명과 안내가 필요하다. 이를 위해 지표내용의 이해도가 높아지도록 체계화된 매뉴얼 개발과 성공적으로 평가를 수행하도록 워크숍 등의 노력과 더불어 지역아동정보센터의 역할을 강화해야 할 것이다.

마지막으로, '평가지표 영역별 어려움'으로 스티그마가 발생하는 평가지표, '사례관리의 어려움', '운영위원회 구성의 어려움'으로 세 가지 측면으로 나타났다.

'이용아동 구성 적절성' 항목은 빈곤아동 인원에 따라 점수배점을 주어 스티그마를 더욱 가중시키고 있다고 지적하였다. 이러한 연구결과는 평가 항목의 적절성을 묻는 평가사업 만족도 조사(지역아동정보센터, 2009)에서 적절하지 않고 배점도 축소해야 한다는 결과와 다른 지표에 비해 상대적으로 낮은 만족도와 적절성을 나타난 박수진(2010)의 연구가 일치한다. 수급자 혹은 차상위 계층 가정의 아동이어야 점수가 높다보니 사각지대의 아동이 갈

곳이 없음을 이향란(2009)은 지적하였고, 아동의 낙인감이 높을수록 전반적으로 서비스 만족도도 떨어지는 것으로 나타난 연구(보건복지부, 2010a)와도 일치한다. 지역아동센터는 지역 내 빈곤·방임아동 뿐 아니라 일반아동에 이르기까지 포괄하는 아동복지 실천체계가 되도록 지표개선이 필요하다.

‘사례관리의 어려움’ 항목은 대부분의 종사자가 사례관리의 내용이나 절차, 기준 등에 관한 설명과 자료가 부족해 혼란을 겪고 있는 것으로 나타났다. 시설장이나 종사자 담당역할 모호, 사례관리를 위한 물적·인적 자원 역부족이라는 의견이다. 사례관리자로서 요구된 역할수행이 상당히 미흡하고, 사례관리의 과정면에서 점검 및 재사정과 같은 활동이 상대적으로 잘 이루어지지 않은 것으로 조사되었다(장선아, 2006; 이석남, 2009). 이는 지역아동센터의 실무자가 사례관리에 대한 구체적인 이해나 정보가 부족, 현실적으로 지역아동센터 종사자가 부족하고 업무과다라는 점에서(이석남, 2009), 실무자 외에 사례관리를 도울 수 있는 인력을 확보해야하며, 실천하기 위해서 사례관리에 관한 교육체계가 시급히 확립되어야 한다.

‘운영위원회 등 운영기반기구’ 항목은 현실적으로 지역아동센터는 운영위원회 구성에 있어서 어려움이 있다고 한다. 운영위원회 설치와 관련하여 2009년보다 2010년 평가에서 높은 결과가 나타났지만, 다른 항목과 비교 시 대체적으로 낮은 점수를 받고 있는 것으로 나타났다(보건복지부, 2010a). 이는 운영위원회의 미구성, 역할수행 부족으로 본 연구의 연구결과와 맥을 같이 한다. 그러므로 운영위원회 활성화를 위해서는 지역사회 자원의 연계, 조정 등의 역할을 담당할 기관을 선정해 지역사회 네트워크를 활성화시킴으로써 지역사회 구성원의 관심을 이끌어 낼 수 있는 홍보가 필요하겠다.

다섯째, ‘종사자 전문성 부족’이다. 지역아동센터의 열악한 근무환경으로 높은 학력을 가진 사람은 근무하기를 꺼려해 전문성을 갖춘 종사자가 부족하며, 이는 운영 뿐 아니라 평가과정에서도 문제가 있는 것으로 드러났다. 종사자 역량부족을 개인문제라기 보단 근무환경의 문제라고 볼 수 있다. 현재 지역아동센터는 급여나 근무여건이 상당히 열악하다. 이뿐 아니라 전문직으로서 인정받지 못하고 있으며 신분이 안정적이지 못한 것이 큰 문제로 지적되어오고 있다(서영숙·서혜전, 2010). 종사자의 우수성과 전문성에 따라 지역아동센터의 효과적인 운영과 우수한 아동 돌봄이 보장되는 만큼 근무여건 및 고용조건, 보수체계 등이 현실에 맞게 개선해 근무의욕을 향상시켜야 한다.

여섯째, ‘평가위원단 전문성 부족’이다. 지역아동센터 평가과정 중 평가위원의 평가 진행의 미숙한 점과 평가위원 마다 다른 채점 기준으로 공정성과 객관성, 신뢰성 등이 결여되어 있음에 어려움이 있었고, 이는 곧 평가단의 전문성 부족이라고 지적하였다. 이러한 연구결과는 평가위원의 전문성부족과 평가결과의 신뢰성부족을 지적한 연구(이향란, 2009;

공창숙, 2009)의 연구와 일치한다. 더불어 근본적으로 평가위원을 대상으로 평가제도 이해와 지표에 대한 전문적인 훈련과정이 필요하다는 연구(김정옥, 2010) 와도 맥을 같이 한다고 볼 수 있다. 이에 강은숙(2009)은 지역아동센터에 대한 전반적인 이해와 교육 없이 평가와 평가지표에 대한 설명만으로 워크숍이 이루어진 점에 문제점을 제기하며, 평가단 교육 시 지역아동센터를 이해 할 수 있는 장을 마련해야 함을 시사 하였고, 조연숙(2009)은 지역아동센터 평가 문제점 중 평가자의 일관성과 계획성 부족을 지적하며, 지역아동센터 평가의 체계화를 위한 노력이 있어야 함을 제시하였다. 평가위원은 평가 지침·지표 등에 대한 충분한 이해가 필요하며, 이에 적합한 현장종사자가 참여해야한다. 또한 평가단은 지속적인 멘토의 역할을 할 수 있도록 평가단과 지역아동센터의 연계가 확립되어야 한다.

## 2. 종사자가 원하는 평가의 개선방향

종사자가 원하는 개선방향은 ‘징검다리의 역할’, ‘맞춤식 평가방법’, ‘지역사회 사례관리의 효과성 증대’ 로 나타났다. 평가의 방향이 지역아동센터운영의 체계성을 높이고, 평가를 통해서 서비스의 질적 수준을 높이는 방향으로 전문적이고 객관적인 평가가 실시되길 원하고 있다.

지역아동센터 평가는 각 지역아동센터가 효율적이고 효과적으로 관리 운영되고 있는가에 대해 스스로 점검하는 기회를 제공하여 서비스의 질적 관리를 체계화 하고, 지방자치단체의 지역아동센터 관리 기능을 강화하여 지역아동센터 지원에 대한 책임성 증진에 있다. 또한 체계적인 지원정책에 필요한 기초자료를 확보하고 평가제도의 개선 및 정착을 위한 기반 마련에 있다. 하지만 이번 지역아동센터 평가사업은 구조적인 문제와 미흡한 지원체계 등으로 평가에 대한 어려움이 컸다. 평가를 경험한 종사자들의 의견을 종합하여 보면 지역아동센터 평가를 통하여 지역아동센터의 운영과 실태를 점검함으로써 시설 운영의 질적 수준을 향상시키기 위한 평가를 시행하여 아동에게 보다 우수한 사회복지서비스를 제공할 수 있는 징검다리 역할에 있다고 볼 수 있다.

본 연구는 연구대상자의 수가 3명으로 전체 지역아동센터 평가에 대한 평가과정과 어려움을 드러내는데 한계가 있으며, 지역별 특성을 반영하지 않은 점에서 한계를 가진다. 그러므로 후속 연구에서는 이러한 제한점을 고려하여 보다 많은 지역아동센터 종사자 대상으로, 지역별 특성을 구분하여 심층적인 연구가 이루어질 필요가 있을 것이다.

## 참고문헌

- 강은숙 (2009). 2009년 지역아동센터 평가결과, 어떻게 활용할 것인가? - 평가제에 대한 평가와 활용방안에 대한 제언. **전국지역아동센터협의회 토론회 자료집**. 57-74.
- 공계순 (2010) 지역아동센터 종사자의 소진관련 요인에 관한 연구. **한국가족복지학**. 제15권 3호, 27-51.
- 공창숙 (2008). 지역아동센터 운영평가 및 발전방안에 관한 연구: 경기도 지역을 중심으로. 중앙대학교 일반대학원 박사학위논문.
- \_\_\_\_\_ (2009). 2009년 지역아동센터 평가결과, 어떻게 활용할 것인가?. - 지역아동센터 평가사업에 따른 주요 논점 및 대안적 접근. **전국지역아동센터협의회 토론회 자료집**. 47-56.
- 김영천 (2006). **질적연구방법론 I**. 서울: 문음사.
- 김정옥 (2010). 지역아동센터 운영의 효율성 제고를 위한 지역아동센터 평가고찰. 중부대학교 원격대학원 석사학위 논문.
- 김지희 (2008). 지역아동센터 교사의 직무스트레스에 관한 연구. 탐라대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 박수진 (2010). 지역아동센터 평가사업의 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 인제대학교 일반대학원 석사학위 논문.
- 보건복지부 (2009a). 2009년 전국 지역아동센터 평가결과 보고서.
- \_\_\_\_\_ (2009b). 2009년 지역아동센터 평가사업 및 평가지표 안내.
- \_\_\_\_\_ (2010a). 2010년 전국 지역아동센터 평가 결과 보고서.
- \_\_\_\_\_ (2010b). 2010년 지역아동센터 평가사업 및 평가지표 안내.
- 서영숙, 김진숙, 김현자, 서혜전, 신지현, 신혜경, 윤매자 (2010). **방과후 아동지도**. 경기: 파주.
- 서영숙, 서혜전 (2010). 한국 방과후 아동지도. 2010년 **방과후 아동지도학회 국제학술대회 자료집**, 89-102.
- 송미영, 박현주 (2010). 지역아동센터 평가지표의 신뢰도와 변별력 측정. **사회과학연구**. 21(2), 109-136.
- 이석남 (2009). 지역아동센터의 사례관리 활성화 방안. 부산대학교 행정대학원. 석사학위논문.
- 이향란 (2009). 2009년 지역아동센터 평가결과, 어떻게 활용할 것인가? - 2009년 지역아동센터 평가에 대한 인식 및 조사 분석을 통한 제언. **전국지역아동센터협의회 토론회 자료집**. 7-46.

- 장선아 (2006). 지역아동센터의 사례관리 집행정도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한림대 일반대학원 석사학위논문.
- 정익중, 이경림, 이정은 (2010). 종사자 소진이 지역아동센터 서비스 성과에 미치는 영향. **한국지역사회복지학**. 33. 23-46.
- 조연숙 (2009). 2009년 지역아동센터 평가결과, 어떻게 활용할 것인가? - 2009년 지역아동센터 평가에 대한 평가와 활용방안에 대한 토론. **전국지역아동센터협의회 토론회 자료집**. 75-78.
- 지역아동정보센터 (2009). 2009년 지역아동센터 이용아동 서비스 만족도 및 평가사업 만족도 조사 보고서.
- 하영례 (2008). 보육시설 평가인증제 준비과정의 어려움에 관한 질적연구. **유아교육학회지**, 12(4), 25-47.
- 경인일보 사설 (2011. 05. 22). 아동센터운영 정상화 방안 마련을. 경인일보.
- 한만송 (2011. 05. 13). 인천 지역아동센터 문 닫거나 운영 축소 사태. 오마이뉴스.
- Morse, M. J. & Field, A. P. (1997). **질적 간호 연구방법**. 신경림(역). 서울: 이화여자대학교 출판부.(원전은 1995 출판).
- Spradley, J. P. (2006). **참여관찰법**. 신재영 (역). 서울: 시그마프레스.(원전은 1980년 출판).

ABSTRACT

## A Study on Difficulties and Improvements Employees who Experienced an Evaluation in Community Child Center

Han, Hyun Jee · Kim Hee Sook · Gu Min Jung

The purpose of this study was to analyze what kind of difficulty for prepare of Community Child Center Evaluation and to investigate what employees want to improvement of Community Child Center Evaluation. In study conclusion, employees's difficulties of preparatory process for Community Child Center Evaluation were identified in six domain as follows: the load of work of employees, evaluation system of non-systematization, hardship of communication with outside institutions, hardship of application of evaluation indicator, expertise lack of employees and expertise lack of evaluation commission. Employee want to evaluation view that to take on a role to raise quality of Community Child Center like a stepping-stone, to appropriate of evaluation method, to increase of effectiveness about case management in community.

*Key words* : Community Child Center, Community Child Center Evaluation, Child Welfare.

## 유아의 정서조절능력 및 갈등해결능력이 또래유능성에 미치는 영향

김 현 지\*

---

### 〈요 약〉

---

본 연구의 목적은 유아의 정서조절능력 및 갈등해결능력과 또래유능성간의 관계를 알아보고, 유아의 또래유능성에 대한 정서조절능력과 갈등해결능력의 영향력을 알아보고자 하는데 있다. 본 연구의 대상은 어린이집에 다니는 만 4, 5세 유아 249명이고, 이들 유아를 담당하고 있는 교사에게 유아의 정서조절능력과 또래유능성 설문 및 갈등해결능력 면접을 실시하도록 하였다. 그 결과, 첫째, 유아의 정서조절능력의 평균점수는 3.24점이고, 갈등해결능력의 평균점수는 2.95점이며, 또래유능성의 평균점수는 3.25점이었다. 둘째, 유아의 정서조절능력 및 갈등해결능력은 또래유능성과 유의한 양의 상관성이 있는 것으로 나타났다. 셋째, 유아의 타인정서조절능력이 또래유능성을 설명하기에 가장 영향력이 큰 변인이었고, 다음으로 자기정서조절능력 순이며, 이들 변인의 설명력은 62.2%이었다.

주제어 : 정서조절능력, 갈등해결능력, 또래유능성

---

---

· 논문접수: 2012. 12. 03 / 수정본접수: 2012. 12. 17 / 게재승인: 2012. 12. 20

\* 전북과학대학 복지계열 조교수

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성 및 목적

유아는 성장함에 따라서 영아기의 가정의 범위를 넘어서 또래에게로, 특히 가정을 떠나서 보육시설이라는 환경을 최초로 접하면서 또래관계를 통한 사회적 상호작용의 범위가 확대되고 있다(김현지·전경아, 2010). 특히, 오늘날과 같은 현대 사회는 기혼여성의 취업증가, 가족구조의 변화, 핵가족화 추세로 더 이상 양육의 문제는 가정의 영역에 한정될 수 없게 되었고, 가정에서 상호작용을 할 수 있는 형제자매가 수가 적거나 전혀 없게 되는 경향이 많아지면서 유아의 사회성 발달에 대한 관심이 커지고 있다.

최근 맞벌이 가족 및 편부모 가정의 증가로 인해 보육시설에 대한 요구가 증가되었고, 사회성 발달의 중요성에 대한 인식의 확산으로 많은 유아들이 보육시설을 일찍 접하여 하루 중 많은 시간을 보내고 있다. 이렇게 보육시설에서 또래와 보내는 시간이 많아지고 그 접촉 가능성이 증가함에 따라서 또래관계의 중요성도 더욱 증가되고 있다. 유아는 또래와의 평등한 관계 내에서 상호작용하는 방법을 배우고 사회적 행동을 조절할 수 있게 되며, 자신의 연령에 알맞은 흥미를 발달시키는 한편, 또래와 비슷한 문제와 감정을 공유하는 기회를 갖게 된다. 바람직한 또래와의 상호작용은 인지발달이나 사회성 발달에 중요한 영향을 미치게 되며, 대인관계에 대한 기술습득이나 탈 중심화, 올바른 성역할의 발달 및 자아개념의 형성에도 영향을 미치기 때문에 유아가 성장함에 따라 그 중요성은 더욱 증가하게 된다(Ellis, Rogoff, & Crown, 1981).

유아가 자신의 능력을 드러내고 반영해 볼 수 있는 중요한 대상으로서 또래와 맺게 되는 관계는 대인간 상호작용 기술 및 능력을 발달시킬 수 있는 최적의 환경을 제공해준다(Coie, Dodge, & Kupersmidt, 1990). 유아가 또래관계에 성공적으로 진입하고 능동적으로 참여하여 또래와 만족스럽게 상호작용하고 이러한 상호작용을 통해 자신의 능력을 향상시켜 가는 것은 유아기의 주요발달과제 중의 하나이다(단현국, 2004). 유아는 또래들과 함께 지내면서 동등한 입장에서 상호작용하는 가운데 공동의 목표를 달성하기 위해 다른 사람의 관점을 인정하고, 협상하며, 타협하고, 서로 협력하는 능력을 기를 수 있게 된다. 또래간 상호작용은 인간관계 기술을 비롯한 사회성 발달 및 성격, 정서, 언어 등을 포함한 사회적 능력의 발달에 기여하며 여러 측면에서 또래 유능성의 발달을 촉진한다(Shaffer, 2005).

또래유능성은 유아가 또래와 잘 어울리고 긍정적인 방식으로 반응하며, 친구들에게 자신의 의견을 효과적으로 표현하면서 또래관계를 통해 사회적 적응을 성공적으로 기능하는 능력을 말한다(박주희·이은해, 2001). 또래유능성이 높은 유아는 사회적 상호작용을 많이

하고 협동적인 놀이에 참여하며 친사회적이고 주도적이며, 놀이집단에 자연스럽게 참여하고 의사소통을 능숙하게 하며 또래간의 갈등을 잘 해결한다(박선미, 2011). 또한 또래집단에 잘 수용되며, 유아들과 고루 어울릴 수 있는 사교성이나 다른 유아를 잘 도와주고, 갈등이 생겼을 때 효과적으로 해결하는 친사회성과 관련된 행동을 많이 하고, 놀이를 능동적으로 제안하고 이끌며, 자기의 의견을 효과적으로 주장하는 주도적인 행동을 보인다(박주희, 2001). 반면 또래유능성이 낮은 유아는 비사교적이어서 또래집단에 수용되지 못하며, 자신의 의견만을 지나치게 주장하고 강요하며 또래를 괴롭히는 행동을 많이 보이므로(김나림, 1996, 황선영, 2005), 또래관계에서 실패를 경험할 확률이 높으며, 또래집단에 적응하는데 많은 어려움을 겪기 때문에 또래와의 친밀한 관계형성에 방해를 받게 되는 악순환이 거듭된다(Cambell & Cluss, 1983; 김영희, 2006). 이러한 이유로 인해 유아기에 필요한 또래유능성에 대해 이해하는 것은 매우 의미있는 일이라 할 수 있다.

유아의 또래유능성은 여러 가지 변인들의 상호작용에 의해 이루어지는데 개인내적 요인과 외적 환경 요인에 의해서 영향을 받을 수 있다. 개인내적 요인으로는 기질, 정서조절, 성격 등을 비롯한 유아 자신의 특성 등(김영희, 2006; 박선미, 2011; 손지향, 2008; 양인아, 2009; 지민경, 2011)이 있고, 외적 환경요인으로는 부모의 양육태도, 부모신념, 부모의 또래관계 관리전략 등의 부모관련 변인(김소연, 2011; 김은경, 2007; 김현주, 2008; 이지현, 2007)과 교사의 신념, 교사관계 등의 교사와 관련된 변인(유정미, 2009; 지민경, 2011)이 있다. 유아의 개인내적 요인 중 하나로 정서조절을 들 수 있는데, 정서조절은 긍정적 또는 부정적으로 느끼는 감정수준이 높아진 것을 적절하게 조절하는 행동이나 과정을 의미한다. 정서를 조절하는 것은 개인의 내면적 특성과 사회·정서적 경험의 상호작용에 의해 획득되어지는 기술을 말하며, 일상생활에서 유아는 다양한 정서적 경험을 하게 되고 정서를 조절해야 하는 상황과 계속 접하게 되므로 타인과의 원만한 관계를 유지하기 위해 필수적이라 볼 수 있다.

먼저, 유아의 또래유능성과 정서조절능력과의 관련성을 살펴보고자 한다. 정서조절능력은 자신의 감정을 정확히 인식하고 그 감정이 타인에게 끼칠 영향을 고려하며 자신이 속한 사회가 기대하는 정서 상태로 조절하고 자신의 감정을 적절하게 처리하고 변화시킬 수 있는 능력이다(김진희, 2007). 유아는 일상생활 속에서 다양한 정서적 경험을 하게 되며 이러한 정서를 조절해야 할 상황에 부딪히게 된다. 유아가 건강하게 사회에 적응을 하는 데는 자신의 정서를 인식하고 조절하며 상대방의 사고와 정서를 이해하고 공감하여 적절히 대처하는 능력이 요구된다. 자기자신을 이해, 수용, 조절할 수 있는 능력은 자신과 타인의 정서를 인식하여 다른 사람을 이해하며 원만한 관계를 형성하고 자신이 속해 있는 사회의 구성원으로 성장해 가는 데에 매우 중요한 경험이다(단현국, 1991; 황혜정·김경희, 1999).

그러므로 유아가 정서를 조절하는 방법을 배우고 발달시키는 것은 유아의 사회생활에 있어서 매우 중요한 요인이 되며 사회적으로 유능한 사람이 되기 위해서 필수적이라고 할 수 있다(조인영, 2007).

Kurtines(1989)는 타인과 상호작용할 때 자신과 타인의 정서를 이해하고 사회적인 맥락에 맞도록 조절하는 능력은 성인과 마찬가지로 유아기에 대인관계에서도 중요한 사회적 기술이라고 보고하였다. 따라서 정서조절능력은 바람직한 인간관계에 있어 필수적인 요소라 할 수 있고, 이러한 능력을 통해 사회적으로 유능한 사람으로 성장할 수 있으며 나아가 또래 유능성에도 긍정적으로 나타날 수 있다.

최근에는 정서와 관련된 요인과 유아의 또래유능성을 지지해주는 증거들이 제시되고 있다. 이것은 유아가 효율적인 사회적 상호작용을 통해 바람직한 인간관계를 맺어 나가는데 있어서 자신의 감정을 인식하고 조절하며 상대방이 현재 무엇을 생각하고 무엇을 느끼며 어떠한 기분을 가지고 있는지 등의 타인의 감정을 이해하는 능력이 필요하기 때문에 또래 유능성과 정서조절능력과의 관계 연구가 필요하다고 본다. 이주리(2002)는 원만한 대인관계가 사회적 성공에 필수적이며 원만한 대인관계형성을 위해 정서지능을 높이는 것이 중요하다는 것을 말하였다. 이로써 정서지능의 하위영역인 정서조절능력이 유아의 또래유능성을 형성함에 있어 중요한 역할을 할 것이라 생각된다.

또한 또래유능성을 증진시키기 위한 훈련으로 유아의 갈등해결능력과의 관계를 알아보 고자 하였다. 유아들은 타인과의 관계를 형성하는 과정에서 여러 가지 갈등상황에 직면하게 되고, 이때 대인간에 야기되는 갈등상황을 해결하는 능력으로 갈등해결능력을 들 수 있다. 갈등해결능력이란 대인관계에서 야기되는 갈등이나 문제들을 해결하기 위해 목표를 세우고, 이 목표를 성취할 수 있는 적절한 수단이나 방법을 선택하는 능력(장유영, 2005)으로 인간은 타인과의 사회적 관계에서 갈등을 피할 수 없기 때문에 이러한 갈등에 직면하여 효과적으로 해결할 수 있는 능력을 갖도록 하는 것은 성공적인 사회적 적응을 위해 필수적인 것이다.

또래관계에서의 갈등은 관계를 맺고 종결하는데 영향을 주므로 갈등을 잘 해결하는 것은 아동의 친구관계에 중요한 의미를 지닌다고 보았다. 즉 타인을 인식하고 자신의 전략을 수정하며 주변사람과 타협하는 방법을 찾는 등의 사회적 관계 발달에 중요한 의미를 줄 수 있다고 하였다. 이렇듯 갈등은 실질적으로 유아의 사회적 성장을 도와주는 역할을 하며, 또래간 갈등은 개인의 인지발달을 촉진하여 유아를 변화시키고 발달시키는데 중요한 역할을 하는 긍정적인 기능을 가지고 있다(김효장, 2011). 또한 Crosser(1992)도 갈등은 또래 집단 속에서 함께 생활하고 작업하는 과정에서 일어나는 자연스런 삶의 부분으로 유아들은 갈등에 직면해 봄으로써 실제 삶과 연관된 문제들을 해결하는데 필요한 기술들을 학습

할 수 있으므로 유아교실에서 일어나는 갈등은 유익하다고 보았다. 유아교실에서 유아들이 갈등을 효과적으로 해결하는 방법을 알도록 돕는 것은 유아들이 살아가는 동안 갈등을 감소시키고, 사회적 관계를 증진시키는데 있어 매우 효과적인 방법이라고 할 수 있다(엄정래, 1997).

유아들이 또래간 갈등을 통해 사회적 발달을 이루기 위해서는 여러 가지 갈등해결전략 중에서 협상, 중재 또는 양보와 같은 전략을 통해 긍정적이고 발전적인 방향으로 갈등이 해소되어야 할 것이며, 유아의 갈등을 효과적으로 해결하는 것은 유아의 또래관계를 형성하고 유지하는데 영향을 줌으로써 사회적인 발달에 필수적인 기술로 중요한 요소가 될 것이다(김양진, 2005).

Strayer와 Strayer(1976)는 비록 소수이기는 하지만 갈등을 일으킨 두 집단이 문제를 해결하고 같이 협동하였음을 보고하였다. 한 유아가 다른 유아의 의지에 복종하게 될 때에는 상호작용이 끝나게 되지만, 문제를 서로 합의하여 해결했을 경우는 상호작용이 계속된다고 하였다(Laursen & Hartup, 1989; 최은혜, 2008, 재인용). 유아들의 또래관계에서 갈등은 대물다툼의 형태에서 시작하여 점차 또래와의 놀이에서 자기의 바람과 사회적 요구 등으로 나타나게 된다. 이때 사용되는 갈등해결능력은 또래유능성에 큰 영향을 줄 수 있을 것이다. 이때 유아의 또래간 갈등이 성인의 중재 없이 유아들끼리 해결되도록 방치된다면 유아들은 갈등을 통해서 서로가 만족할 만한 결과를 얻는 경험을 하기 어려울 것이다. 또래간 상호작용을 통해 유아들의 사회·인지적 발달을 도모하고 갈등의 결과가 모두가 이기는 상황이 되도록 하려면 교사의 적절한 개입이 중요하고, 교사들은 갈등을 다루는 방식을 유아들에게 지도해야 한다(강은경, 2005). 이에 유아의 갈등해결능력을 증진시킬 수 있는 교사개입을 통해 또래유능성을 증진시킬 수 있음을 시사하고 있다.

또래유능성에 관한 선행연구들을 살펴보면, 유아의 정서관련변인과 또래유능성과의 관계연구(김소연, 2011; 김영희, 2006; 김은경, 2007; 김현주, 2008; 박미리, 2011, 이지현, 2007; 지민경, 2011)들은 많이 연구되고 있었다. 그러나 이러한 연구들은 유아의 또래유능성과 어떤 관계가 있는지를 규명하는 연구들과 유아변인 중 한 변인과 또래유능성간의 관계를 나타내는 연구들이 대부분이었고, 두 변인의 영향력을 살펴보는 연구는 미흡한 면이 있었다. 이에 유아의 정서조절능력과 갈등해결능력 중 어떤 변인이 또래유능성에 영향을 미치는지 알아보는 연구가 필요하다고 하겠다.

따라서, 본 연구의 목적은 유아의 정서조절능력 및 갈등해결능력과 또래유능성간의 관계를 알아보고, 유아의 또래유능성에 대한 정서조절능력과 갈등해결능력의 영향력을 살펴보고자 하는데 있다. 이는 또래유능성을 증진시킬 수 있는 프로그램 구성에 기초자료를 제공하게 될 것이다.

## 2. 연구문제

이러한 연구목적을 달성하기 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

[연구문제 1] 유아의 정서조절능력, 갈등해결능력 및 또래유능성은 어떠한가?

[연구문제 2] 유아의 정서조절능력 및 갈등해결능력과 또래유능성의 관계는 어떠한가?

[연구문제 3] 유아의 정서조절능력과 갈등해결능력이 또래유능성에 미치는 상대적 영향력은 어떠한가?

## II. 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구는 전라북도 정읍시에 소재한 어린이집 6곳의 만 4~5세 유아 249명을 연구대상으로 선정하였고, 본 연구를 위해 어린이집을 직접 방문하여 만 4~5세 담당하고 있는 교사에게 질문지를 배포하였다. 12명의 교사에게 갈등해결능력 면접에 대한 안내를 위해 각 어린이집별로 그림 자료를 나누어주고 유아들에게 면접하는 방법에 대해 30분씩 교사훈련을 하였다. 2012년 7월 23일부터 8월 13일까지 유아를 맡고 있는 교사들이 직접 설문지를 작성하였고, 직접 면접을 하도록 하여 총 249부를 회수하였다.

본 연구대상의 일반적 경향을 살펴보면, 만 4세 유아가 144명(57.8%)이고, 만 5세 유아가 105명(42.2%)이며, 남아가 125명(50.2%)이고, 여아가 124명(49.8%)이었다.

### 2. 측정도구

#### 1) 유아의 정서조절능력 측정도구

본 연구의 정서조절능력 측정도구는 Goleman(1995), Saarni(1990), Salovey와 Mayer(1990)의 정서지능 척도를 수정·번안하여 사용한 조인영(2007)의 유아의 정서조절능력에 대한 교사용 평정척도를 사용하였다. 유아의 정서조절능력 척도는 타인정서조절능력 9문항(1~9)과 자기정서조절능력 8문항(10~17)으로 총 17문항이고, 각 문항에 대한 응답은 5점 척도로 '매우 그렇다' 5점, '조금 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '조금 그렇지 않다' 2점, '전혀 그렇지 않다' 1점을 주어 각 하위영역의 평균점수를 산출하였다.

유아의 정서조절능력 측정도구의 문항내적합치도(Cronbach's α)를 산출한 결과, 타인정서조절능력 .84, 자기정서조절능력 .92, 정서조절능력 .91이다.

2) 유아의 갈등해결능력 검사도구

본 연구의 갈등해결능력 검사도구는 Johnson과 Johnson, Dudley가 개발한 갈등시나리오 검사를 번안하여 사용한 장유영(2005)의 갈등해결능력 검사를 사용하였다. 이 검사에서는 세 가지 갈등상황이 제시되어 있다. 첫째, 친구를 놀리는 데서 오는 갈등, 둘째, 그네타기 차례를 기다리면서 생기는 갈등, 셋째, 기다리는데 줄을 서지 않고 끼어드는 친구로 인한 갈등이 발생하는 사건을 이야기처럼 제시하여 갈등을 다루는 유아들의 반응을 확인하였다. 면접자인 각 반의 교사는 갈등이 포함된 이야기의 상황그림을 제시하면서 해당하는 이야기를 유아에게 들려준 후 “이럴 때 ○○(이)는 어떻게 할래?”라고 물어보고 그 반응을 기록

〈표 1〉 갈등해결능력검사의 반응범주 및 내용과 배점

| 반응범주            | 반응내용  | 배점 |
|-----------------|---|----|
| 무반응             | · 반응이 없거나 해결책을 제시하지 않은 경우, 부정적 회피   | 0  |
| 언어적 경고          | · 위협(꼬집어요, 밀어요) “너 그만두지 않으면 혼내줄거야!”<br>· 욕하기, 나쁜 별명부르기, 화내기   | 1  |
| 권위의존            | · 교사에게 이야기하기, 별주라고 말하기, 고자질하기<br>· ‘선생님한테 말한다고 해요’, ‘선생님, 애가 자꾸 놀려요’라고 말해요.   | 2  |
| 중지의 요구나 부탁      | · 그만하라고 말하기<br>· ‘그만 타고 내려와’, ‘여기는 내 자리야 비켜’, ‘하지마’라고 말해요.  | 3  |
| 긍정적 회피          | · 우정이나 걱정표현하기<br>· ‘그래 10번만 더 타, 기다릴게’, ‘기다릴게 빨리 끝내’라고 말해요.   | 4  |
| 다른 사람의 동의나 기준제시 | · 일반적인 기준이나 규범 제시하기<br>· ‘스무 번씩 타기로 약속했잖아’, ‘새치기하는 것은 나쁜 행동이야’,<br>· ‘내가 먼저 왔어, 끼어들지 말고 뒤로가’라고 말해요.   | 5  |
| 대안제안 및 협상절차사용   | · 다른 대안적인 방법을 제시하기<br>· ‘다시 약속을 정해서 40번씩 타기로 해요’, ‘같이 타요’<br>· 협상이나 타협<br>· ‘이제는 내가 탈 차례야 너 어떻게 할래?’, ‘네가 끼어드니까 나는 기분이 안좋아 만약에 너도 친구가 끼어들면 기분이 좋겠니?’, ‘너도 내가 놀리면 화나잖아. 그러니까 놀리지마’, ‘오늘은 내가 먼저 왔으니까 내가 앞에서 서고 내일은 네가 앞에 서’ 라고 말해요. | 6  |

하였고, 면접시 본 연구자가 함께 참여하여 유아의 반응을 관찰하였다. 갈등을 다루는 전략의 반응범주에 따라 각 문항당 0점에서 6점을 주어 3문항의 평균점수를 산출하였다.

갈등해결능력검사의 반응범주와 배점은 표 1과 같다.

본 연구의 채점은 본 연구자와 담당교사가 직접 채점하여 점수화하였고, 두 검사자간의 일치도는 상관분석을 통해 산출하였으며, 갈등해결능력 검사의 문항별 평균 상관계수는 .94~.97로 나타났다.

### 3) 유아의 또래유능성 측정도구

본 연구의 또래유능성 측정도구는 박주희와 이은혜(2001)가 제작한 취학 전 유아용 또래유능성 척도를 사용하였다. 이 척도는 각 유아들의 또래 관계 내에서 적합한 방식으로 자신의 목표를 달성하는 능력에 대한 교사용 평정척도로 사용되었다. 유아의 또래유능성 척도는 사교성 5문항(3, 6, 9, 12, 15), 친사회성 5문항(2, 5, 8, 11, 14), 주도성 5문항(1, 4, 7, 10, 13)으로 총 15문항이고, 각 문항에 대한 응답은 5점 척도로 '매우 그렇다' 5점, '조금 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '조금 그렇지 않다' 2점, '전혀 그렇지 않다' 1점을 주어 각 하위 영역의 평균점수를 산출하였다.

유아의 또래유능성 측정도구의 문항내적합치도(Cronbach's $\alpha$ )를 산출한 결과, 사교성 .93, 친사회성 .91, 주도성 .93, 또래유능성 .97이다.

## 3. 자료분석

본 연구의 자료분석은 SPSSWIN 12.0을 사용하여 유아의 정서조절능력, 갈등해결능력 및 또래유능성을 알아보기 위해 평균과 표준편차를 산출하였고, 정서조절능력 및 갈등해결능력과 또래유능성과의 관계를 알아보기 위해 Pearson의 적률상관분석을 실시하였으며, 또래유능성에 영향을 미치는 정서조절능력과 갈등해결능력의 영향력을 파악하기 위해 중다회귀분석을 실시하였다.

## Ⅲ. 연구결과

### 1. 유아의 정서조절능력, 갈등해결능력, 또래유능성의 일반적 경향

표 2에 의하면 유아의 정서조절능력 전체 점수는 3.24점이고 이 중 타인정서조절능력은

3.38점, 자기정서조절능력은 3.08점으로 나타났다. 갈등해결능력은 2.95점이며, 또래유능성은 3.25점이고, 이 중 사교성이 3.28점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 친사회성이 3.26점, 주도성이 3.22점 순으로 나타났다.

〈표 2〉 유아의 정서조절능력, 갈등해결능력, 또래유능성의 평균 및 표준편차(n=249)

| 변인     |          | 평균   | 표준편차 | 범위        |
|--------|----------|------|------|-----------|
| 정서조절능력 | 타인정서조절능력 | 3.38 | .52  | 1.89~5.00 |
|        | 자기정서조절능력 | 3.08 | .65  | 1.00~4.50 |
|        | 전체       | 3.24 | .50  | 1.59~4.41 |
| 갈등해결능력 |          | 2.95 | .99  | 0~6       |
| 또래유능성  | 사교성      | 3.28 | .71  | 1.00~5.00 |
|        | 친사회성     | 3.26 | .69  | 1.00~5.00 |
|        | 주도성      | 3.22 | .70  | 1.00~5.00 |
|        | 전체       | 3.25 | .66  | 1.00~5.00 |

## 2. 유아의 정서조절능력 및 갈등해결능력과 또래유능성간의 관계

표 3에 의하면 정서조절능력 전체 및 정서조절능력 하위영역과 또래유능성 전체 및 또래유능성 하위영역 간에 통계적으로 유의한 양의 상관이 나타났다. 이는 정서조절능력이 높으면 또래유능성이 높다는 것을 의미한다.

갈등해결능력과 친사회성( $r=.181, p<.01$ ), 주도성( $r=.162, p<.05$ ), 또래유능성( $r=.161, p<.05$ )간에 통계적으로 유의한 양의 상관이 나타났다. 이는 갈등해결능력이 높으면 친사회성, 주도성, 또래유능성이 높다는 것을 의미한다. 갈등해결능력과 사교성은 통계적으로 유의한 상관이 나타나지 않았다.

〈표 3〉 유아의 정서조절능력 및 갈등해결능력과 또래유능성간의 관계(n=249)

| 변인        | 정서조절능력       |              |         | 갈등해결능력 |
|-----------|--------------|--------------|---------|--------|
|           | 타인정서<br>조절능력 | 자기정서<br>조절능력 | 전체      |        |
| 사교성       | .668***      | .513***      | .679*** | .110   |
| 또래<br>유능성 | .693***      | .704***      | .809*** | .181** |
| 친사회성      | .751***      | .415***      | .664*** | .162*  |
| 주도성       | .751***      | .579***      | .764*** | .161*  |
| 전체        |              |              |         |        |

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

3. 유아의 또래유능성에 대한 정서조절능력 및 갈등해결능력의 영향

회귀분석실시에 앞서 회귀분석의 기본가정을 충족시키려는가를 탐색하기 위해 다중공선성 여부를 살펴보았다. 일차적으로 두 독립변수들 간의 상관관계(보통 상관계수  $r$ 값이 .7 이상)가 높으면 다중공선성이 존재한다(정충영·최이규, 2001). 분석에 투입된 독립변수들의 상관관계를 분석한 결과 표 4와 같이 나타났고, 독립변수들의 공차한계는 .722~.917의 값을 보였다. 또한 회귀분석에 투입된 각 변수의 VIF(Variance Inflation Factor)값을 통해 다중공선성 여부를 파악할 수 있는데 만약 VIF값이 10이하일 경우 다중공선성이 존재하지 않는다는 결론을 내릴 수 있다(강병서, 1999). 본 연구에서는 회귀분석에 투입된 독립변수들의 VIF값을 살펴본 결과, 1.091~1.386의 값을 보여 다중공선성의 위험이 없는 것으로 판단되었다.

〈표 4〉 정서조절능력과 갈등해결능력과의 관계(n=249)

| 변인     | 정서조절능력   |          |
|--------|----------|----------|
|        | 타인정서조절능력 | 자기정서조절능력 |
| 갈등해결능력 | .284***  | .184**   |
| 정서조절능력 | 타인정서조절능력 | .489***  |
|        | 자기정서조절능력 |          |

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

표 4에 의하면 타인정서조절능력 및 자기정서조절능력과 갈등해결능력간에 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 나타났고, 타인정서조절능력과 자기정서조절능력간에 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 나타났다. 그러나 두 독립변수들 간의 상관관계가 .7이상이 아니므로 다중공선성이 존재하지 않는다고 할 수 있다.

회귀분석에서 자기회귀 현상의 존재를 살펴보기 위해 Durbin-Watson 계수를 산출한 결과, 또래유능성은 1.906, 사교성은 1.892, 친사회성은 2.004, 주도성은 1.902값을 보여 오차항간의 독립성을 가정하는 회귀분석의 기본가정을 충족시키는 것으로 간주되었다.

표 5에 의하면 유아의 또래유능성은 타인정서조절능력, 자기정서조절능력과 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 이 중 타인정서조절능력이 가장 영향력이 큰 변인이었고, 다음으로 자기정서조절능력 순이며, 이들 2개 변인의 설명력은 62.2%이었다. 이는 타인정서조절능력이 높을수록, 자기정서조절능력이 높을수록 또래유능성이 높다는 것을 의

〈표 5〉 유아의 또래유능성에 대한 정서조절능력과 갈등해결능력의 영향(n=249)

|          | 또래유능성     |         |            |         |            |         |            |         |
|----------|-----------|---------|------------|---------|------------|---------|------------|---------|
|          | 사교성       |         | 친사회성       |         | 주도성        |         | 전체         |         |
|          | b         | β       | b          | β       | b          | β       | b          | β       |
| 타인정서조절능력 | .790      | .574*** | .629       | .469*** | .999       | .736*** | .806       | .632*** |
| 자기정서조절능력 | .273      | .251*** | .511       | .482*** | .071       | .066    | .285       | .283*** |
| 갈등해결능력   | -.024     | -.099*  | -.009      | -.040   | -.014      | -.059   | -.016      | -.071   |
| constant | -.089     |         | -1.964     |         | -1.213     |         | -1.160     |         |
| R 2      | .495      |         | .653       |         | .565       |         | .622       |         |
| F-value  | 81.991*** |         | 156.356*** |         | 108.357*** |         | 137.257*** |         |

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

미한다.

유아의 사교성은 타인정서조절능력, 자기정서조절능력, 갈등해결능력과 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 이 중 타인정서조절능력이 가장 영향력이 큰 변인이었고, 다음으로 자기정서조절능력, 갈등해결능력 순이며, 이들 3개 변인의 설명력은 49.5%이었다. 이는 타인정서조절능력이 높을수록, 자기정서조절능력이 높을수록, 갈등해결능력이 높을수록 사교성이 높다는 것을 의미한다.

유아의 친사회성은 타인정서조절능력, 자기정서조절능력과 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 이 중 자기정서조절능력이 가장 영향력이 큰 변인이었고, 다음으로 타인정서조절능력 순이며, 이들 2개 변인의 설명력은 65.3%이었다. 이는 타인정서조절능력이 높을수록, 자기정서조절능력이 높을수록 친사회성이 높다는 것을 의미한다.

유아의 주도성은 타인정서조절능력과 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 타인정서조절능력이 가장 영향력이 큰 변인이었고, 이 변인의 설명력은 56.5%이었다. 이는 타인정서조절능력이 높을수록 주도성이 높다는 것을 의미한다.

#### IV. 논의 및 결론

본 연구의 목적은 유아의 정서조절능력 및 갈등해결능력과 또래유능성간의 관계를 알아보고, 유아의 또래유능성에 대한 정서조절능력과 갈등해결능력의 영향력을 살펴보고자 하는데 있다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 유아의 정서조절능력 및 갈등해결능력과

또래유능성간에 상관분석을 실시하였고, 유아의 또래유능성에 대한 정서조절능력과 갈등해결능력의 영향력을 살펴보기 위해 중다회귀분석을 실시하여 나타난 결과를 토대로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 유아의 정서조절능력 평균점수는 3.24점이고, 이 중 타인정서조절능력은 3.38점, 자기정서조절능력은 3.08점으로 나타났다. 갈등해결능력은 2.95점이며, 또래유능성은 3.25점이고, 이 중 사교성이 3.28점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 친사회성이 3.26점, 주도성이 3.22점 순으로 나타났다. 정서조절능력과 또래유능성은 5점 척도로 중간수준이상으로 점수가 산출되어 교사들에게 유아들이 긍정적인 평가를 받고 있다고 볼 수 있으나 갈등해결능력은 0~6범위에서 유아들의 점수가 2.95점으로 나타나 유아들의 갈등해결능력 수준은 중간수준을 못 미치고 있었음을 알 수 있었다.

정서조절능력의 경우 본 연구에서 유아의 정서조절능력이 보통정도 이상의 발달수준을 보이는 것은 유아가 인지능력이 발달하는 2세쯤 자기조절력이 나타나기 시작하는데 유아가 어린이집 다니면서 놀이상황에서 자신의 정서를 이해하고 표현하기 시작하면서 정서상태에 대한 지식을 얻게 되고 자신과 타인의 정서와 정서를 야기하는 상황간의 관계를 이해하게 되면서(이혜경, 2003) 정서조절능력이 발달했다고 사료된다. 특히, 유아의 정서조절능력 중 타인정서조절능력이 자기정서조절능력에 비하여 다소 높게 나타난 것은 타인정서조절능력은 또래사이에서의 인기, 지도능력과 또래와의 원만한 인간관계를 유지하는 능력의 기초를 이룬다(Eisenberg, Pidada, & Liew, 2001)고 하였는데 또래들과의 놀이에서 또래들과 어울리기 위해 다른 유아들의 입장에서 생각해보고, 타협하는 과정에서 이러한 능력이 더욱 발달했다고 생각된다.

또래유능성의 경우 유아의 또래유능성이 보통정도 이상의 발달수준을 보이는 것은 만 5세 유아를 대상으로 연구한 양인아(2009)와 이지희(2008)의 연구와 유사한 경향성을 보였다. 본 연구에서 유아의 또래유능성이 보통정도 이상의 발달적 수준을 보이는 것은 유아가 또래와의 상호작용 기회가 많을수록 또래와의 관계에서 성공적으로 기능하는 또래유능성이 발달한다(박주희, 2001)고 하였는데 유아가 어린이집에 입학한 후 또래 친구들과 많은 시간을 보내면서 상호작용의 기회를 경험하였기 때문으로 생각된다. 유아의 또래유능성 하위영역 중 사교성, 친사회성과 주도성의 점수 차이는 크게 나타나지 않았다. 이는 또래와의 놀이과정에서 사교성, 친사회성과 주도성이 골고루 발달했다고 볼 수 있다.

갈등해결능력의 경우 유아들이 중간수준을 못 미치는 갈등해결능력 점수가 나타났는데 이는 유아들이 놀이과정에서 자기의 바람과 사회적 요구가 나타날 때 이를 적절히 다루는 방법을 많이 경험하지 못하였다고 생각된다. 이에 유아들을 담당하는 교사들은 갈등을 다

루는 방식을 유아들에게 지도해야 할 필요가 있다고 생각된다.

둘째, 유아의 정서조절능력, 타인정서조절능력 및 자기정서조절능력과 또래유능성, 사교성, 친사회성 및 주도성 간에 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 나타났다. 이는 정서조절능력, 타인정서조절능력, 자기정서조절능력이 높으면 또래유능성, 사교성, 친사회성, 주도성이 높다는 것을 의미한다. 이러한 연구결과는 유아의 정서조절능력과 또래유능성, 사교성, 친사회성, 주도성간에 정적상관이 나타났다고 한 김소연(2011)과 지민경(2011)의 연구결과와 일치한다. 또한 유아가 자신을 조절하는 능력과 타인을 조절하는 능력이 높을수록 긍정적인 또래관계가 형성되고 공격성이 덜 나타나며, 친사회적으로 행동함으로써 또래에게 주도적으로 상호작용하고 참여한다는 Denham과 Burton(1996)의 연구와 자신의 정서를 적절하게 조절할 수 있는 유아가 사교적이며, 사회적으로 유능하다고 보고한 Eisenberg와 Faber(1992)의 연구결과와 일치한다고 볼 수 있다(지민경, 2011, 재인용). 즉 자기정서조절능력과 타인정서조절능력이 발달한 유아는 다른 유아와의 관계에서 사교성, 친사회성, 주도성이 높아 또래관계에 있어 유능함을 나타낼 수 있었을거라 생각된다. 결과적으로 유아의 정서조절능력이 또래관계에서의 사교성, 친사회성, 주도성에 직접적인 영향을 주고 또래유능성과 밀접한 관계가 있다고 할 수 있겠다.

유아의 갈등해결능력과 친사회성, 주도성, 또래유능성간에 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 나타났다. 이는 갈등해결능력이 높으면 친사회성, 주도성, 또래유능성이 유의하게 높다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 인기아가 대인문제해결력이 가장 높았고, 대인문제해결능력이 높은 유아가 사회적 능력이 높았다고 한 진정연(2002)의 연구와 유사하며, 유아의 대인간 문제해결능력이 높을수록 또래유능성이 높아지는 것으로 나타난 김소연(2011)의 연구와 일치한다. 단현국(2004)은 또래유능성이 발달한 유아는 친구와의 갈등을 원만하게 해결할 수 있는 능력을 보인다고 하였고, 박지윤(2008)은 긍정적 문제해결방안이 많을수록 또래관계에서 친사회적이며 주도적이라고 하였다는 연구들을 지지해 줄 수 있다. 결과적으로 유아의 갈등해결능력이 친사회성, 주도성, 또래유능성에 직접적인 영향을 주며 갈등이나 문제상황시 적절하게 대처하는 능력이 높으면 친사회성, 주도성, 또래유능성이 높을 것이라는 것을 예상할 수 있었다.

유아의 갈등해결능력과 사교성은 통계적으로 유의한 상관관계가 나타나지 않았다. 이는 긍정적 문제해결능력이 높을수록 또래관계에서 사교적이라고 한 박지윤(2008)의 연구와 대인간 문제해결능력과 유아의 사교성이 유의한 정적상관이 있다고 한 김소연(2011)의 연구결과와 다르게 나타났다. 그러나 이미희(2010)는 유아가 또래간 갈등을 긍정적으로 해결한다는 것은 친사회적 행동이 발달했다는 것을 의미한다고 하여 또래유능성의 하위영역중 친사회성과 관련성이 있음을 보여주고 있었다. 허정순(2007)은 사교성의 발달정도는 유아가

또래와의 관계에서 친구에게 인기가 많은지 친구 수가 많은지, 여러 친구와 고루 친하게 지내는지, 다른 또래가 좋아하는지, 함께 놀고 싶어하는지 등을 보면 알 수 있다고 하였고, 박주희와 이은혜(2001)는 사교성이 또래집단에 잘 수용되며 유아에게 인기가 많고 또래친구가 많은 것을 의미한다고 하였는데 갈등해결능력이 높다고 하여 또래집단에 잘 수용되고, 친구에게 인기가 많고, 친구수가 많은지 등에 직접적인 관계가 있지 않아서 갈등해결 능력과 사교성간에 유의한 관계가 나타나지 않은 것으로 생각된다.

셋째, 유아의 또래유능성은 타인정서조절능력, 자기정서조절능력과 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 이 중 타인정서조절능력이 가장 영향력이 큰 변인이었고, 다음으로 자기정서조절능력 순이며, 이들 2개 변인의 설명력은 62.2%이었다. 이는 타인정서조절능력이 높을수록, 자기정서조절능력이 높을수록 또래유능성이 높다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 정서조절능력이 높을수록 또래유능성이 높다고 한 김소연(2011)과 지민경(2011)의 연구, 유아가 또래와 함께 있으면서 자신과 또래의 정서를 잘 인식하고 조절하게 되면 또래관계에서 유능하도록 하는데 도움이 됨을 보여준 선행연구들(전정미, 2006; 홍지연, 2002)과 일치하며, 또한 정서를 인식하고 조절하는 유아의 능력은 또래집단에서의 수용 및 또래관계의 질, 또래지위와 관련된다고 한 연구(Coie & Dodge, 1988)를 지지해주고 있다. 이러한 결과를 통해 유아들이 일상생활에서 또래와의 관계 속에서 다양한 정서적 경험을 하게 되고 정서를 조절해야 하는 상황과 계속 접하게 되므로 타인정서조절능력과 자기정서조절능력이 또래유능성과 관계가 있게 나타났다고 생각되며, 특히 타인정서조절능력이 더 밀접하게 관련이 있었던 것은 또래와의 상호작용시 상대방이 현재 무엇을 생각하고 무엇을 느끼며 어떠한 기분을 가지고 있는지 등의 타인의 감정을 이해하는 능력이 높으면 또래관계에서도 긍정적인 영향을 미치기 때문에 또래유능성이 높게 나타난 것으로 생각된다.

결론적으로 또래유능성 증진에 있어 타인과 자신의 정서조절능력이 중요한 변인임을 알 수 있었고, 갈등해결능력이 또래유능성에 영향력이 나타나지 않았으나 또래유능성과 양의 상관관계가 있음을 보았을 때 갈등해결능력이 높아지면 또래유능성이 높아진다는 것을 시사해 주었다. 이러한 결과를 기초로 하여 유아가 또래와 잘 어울리고 긍정적인 방식으로 반응하며, 친구들에게 자신의 의견을 효과적으로 표현하면서 또래관계를 통해 사회적 적응을 성공적으로 기능하는 능력인 또래유능성을 증진시키기 위해 정서조절능력, 갈등해결능력의 증진을 위한 교육이 필요함을 알 수 있었다.

또한 유아의 사교성은 타인정서조절능력, 자기정서조절능력, 갈등해결능력과 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 이 중 타인정서조절능력이 가장 영향력이 큰 변인이었고, 다음으로 자기정서조절능력, 갈등해결능력 순이며, 이는 타인정서조절능력이 높을수

록, 자기정서조절능력이 높을수록, 갈등해결능력이 높을수록 사교성이 높다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 타인인식능력과 자기조절능력이 사교성에 영향을 미치는 변인임을 보여준 김소연(2011)의 연구와 타인정서조절능력이 사교성과 높은 상관관계가 나타난 김은경(2007)의 연구와 유사하며, 사교성에 타인의 정서인식 및 배려능력이 가장 중요한 변인으로 나타난 이지현(2006)의 연구를 지지해 줄 수 있다. 이러한 결과를 통해 타인정서조절능력이 높은 유아가 다른 유아에게 인기가 많고, 또래와의 관계가 좋으며, 자기정서조절능력이 높은 유아가 놀이에서 자신의 감정을 적절하게 처리하고 변화시킬 수 있으며, 또래집단 속에서 함께 생활하고 작업하는 과정에서 일어나는 갈등 상황시 주변사람과 타협하는 방법을 찾는 등 갈등해결능력이 높은 유아가 사교성이 높게 나타난 것으로 생각된다. 이에 유아의 사교성을 높이기 위한 전략으로 다른 사람과 효과적으로 인간관계를 잘 유지해 나가는 능력인 타인정서조절능력과 자신의 감정을 적절히 처리하고 변화시키는 자기정서조절능력 및 또래간에 갈등을 해결하는 능력이 필요하다는 것을 알 수 있었다.

유아의 친사회성은 타인정서조절능력, 자기정서조절능력과 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 이 중 자기정서조절능력이 가장 영향력이 큰 변인이었고, 다음으로 타인정서조절능력 순이며, 이는 타인정서조절능력이 높을수록, 자기정서조절능력이 높을수록 친사회성이 높다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 타인인식능력과 자기조절능력이 친사회성에 영향을 미치는 변인임을 보여준 김소연(2011)의 연구와 타인정서조절능력이 친사회성과 높은 상관관계가 나타난 김은경(2007)의 연구와 유사하며, 친사회성에 타인의 정서인식 및 배려능력이 가장 중요한 변인으로 나타난 이지현(2006)의 연구를 지지해 줄 수 있다. 지민경(2011)의 연구에서는 타인정서조절능력이 자기정서조절능력보다 더 영향력이 크게 나타났으나 그 점수차이가 크게 나타나지 않았다. 이러한 결과를 통해 자기정서조절능력이 높고, 타인정서조절능력이 높은 유아가 다른 유아들에게 배려를 잘하고, 돕기, 나누기, 행동하기, 격려하기, 달래주기 등의 친사회성이 높게 나타난 것으로 생각된다. 이에 유아의 친사회성을 높이기 위한 전략으로 자기정서조절능력과 타인정서를 잘 인식할 수 있는 능력이 필요하다는 것을 알 수 있었다.

유아의 주도성은 타인정서조절능력과 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 타인정서조절능력이 가장 영향력이 큰 변인이었고, 이는 타인정서조절능력이 높을수록 주도성이 높다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 타인정서조절능력이 주도성과 높은 상관관계가 나타난 김은경(2007)의 연구와 유사하며, 타인인식능력과 자기조절능력이 주도성에 영향을 미치는 변인임을 보여준 김소연(2011)의 연구와 다르게 나타났으나 타인정서조절능력의 영향력이 크다는 점에서는 유사함을 보였다. 이러한 결과를 통해 타인정서조절능력이 주도성을 가장 잘 설명해주고 있는 것으로 나타난 것은 주도성이 있는 유아가 정서를 상

황에 맞게 통제하여 타인에게 표현할 때 자신의 능력에 대한 긍정적인 감정을 발달시키고 있음(Kostelnik et al., 2005)이 반영되어진 것이라고 볼 수 있다. 이러한 결과를 통해 다른 유아와 잘 협력하기 위해 타인의 정서를 잘 조절하는 유아들이 다른 유아들과의 놀이나 활동을 잘 주도하고 재미있게 이끌어 나갈 수 있어서 주도성이 높게 나타난 것으로 생각된다. 유아는 스스로를 표현하고 통제하고 타인에게 어느 정도의 영향을 미칠 때 자신의 능력에 대한 긍정적인 감정을 발달시킬 수 있다. 이에 유아의 주도성을 높이기 위한 전략으로 타인정서조절능력이 필요함을 알 수 있었다.

전체적으로 또래유능성과 사교성, 친사회성, 주도성에서 가장 높은 설명력을 보인 변인은 타인정서조절능력이었다. 따라서 또래관계에 있어 타인의 정서인식과 정서조절능력이 또래유능성에 있어 중요한 변인이 됨을 알 수 있었으며, 또래유능성을 증진시키기 위하여 정서조절능력을 증진시키는 것이 중요하다는 것을 알 수 있었다.

본 연구의 논의 및 결론을 토대로 후속연구를 위한 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 만 4, 5세 유아만을 대상으로 하였으나 정서조절능력과 또래유능성의 발달이 유아기뿐만 아니라 아동기까지 중요한 요인이므로 표집대상 연령을 확대하여 연령에 따른 정서조절능력과 또래유능성간의 관계를 종단적으로 살펴보는 후속연구가 이루어져야 하겠다.

둘째, 본 연구는 정읍시 소도시 어린이집에 한정하여 연구를 하여서 일반화에 어려움이 있다. 중도시, 대도시 연구 및 유치원에 다니는 유아들을 대상으로 하는 대상의 확대가 필요하다.

셋째, 본 연구에서 유아의 정서조절능력은 또래유능성을 실제적으로 향상시킬 수 있는 변인이었다. 따라서 또래유능성을 증진시키기 위해 정서조절능력을 증진시킬 수 있는 변인을 포함한 프로그램의 개발과 그 효과를 검증해보는 후속연구가 이루어져야 하겠다.

넷째, 본 연구에서는 유아를 대상으로 양적인 접근방법을 시도하였다. 그러나 유아를 대상으로 한 연구이므로 겉으로 쉽게 드러나지 않는 부분들이 있을 수 있음을 감안하여, 추후에는 질적인 접근 및 관찰을 통한 접근을 시도한 다양한 연구가 이루어져야 하겠다.

## 참고문헌

- 강병서 (1999). **현대통계분석**. 서울: 무역경영사.  
강은경 (2005). 유아의 실제적 갈등상황에 대한 감정이입적 접근방법이 친사회적 행동에

- 미치는 영향. 공주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김나림 (1996). 유아의 또래간 인기도에 따른 스트레스 행동 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김소연 (2011). 어머니의 정서반응태도, 유아의 정서능력, 대인간 문제해결능력의 또래유능성과의 관계. 계명대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김양진 (2005). 이야기를 통한 갈등해결 유형이 유아의 사회적 갈등해결전략에 미치는 영향. 국민대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김영희 (2006). 유아의 정서지능과 또래 유능성과의 관계. 한국교원대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김은경 (2007). 유아 정서능력과 어머니 정서반응태도에 기초한 또래 유능성 모형. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 김진희 (2007). 부모역할지능이 유아의 정서조절능력 및 자아개념에 미치는 영향. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김현주 (2008). 어머니의 양육태도, 유아의 기질과 정서조절 및 공격성이 또래유능성에 미치는 영향. 충북대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김현지, 전경아 (2010). 유아-교사 관계 및 유아의 자기조절능력이 또래상호작용에 미치는 영향. **방과후 아동지도연구**, 7(2), pp17-34.
- 김효장 (2011). 평화교육활동이 유아의 정서조절 능력과 갈등해결 능력에 미치는 영향. 성신여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 단현국 (1991). **유아놀이지도**. 서울: 대한교과서 주식회사.
- 단현국 (2004). **유아의 유치원 적응의 함수풀이 탐색**. 한국교원대학교 교과육공동연구소 (편). 교과교육의 질 향상을 위한 교수-학습자료 개발 및 활용방안모색. 한국교원대학교 출판부.
- 박미리 (2011). 어머니의 양육효능감이 유아의 정서조절능력 및 또래유능성에 미치는 영향. 명지대학교 사회교육대학원 석사학위논문.
- 박선미 (2011). 유아의 자기효능감과 또래 유능성과의 관계. 한국교원대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박주희 (2001). 아동의 또래유능성에 관련된 어머니의 양육목표, 양육행동 및 또래관계관리 전략. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 박주희, 이은혜 (2001). 취학전 아동용 또래유능성 척도개발에 관한 연구. **대한가정학회지**, 33(1), pp221-232.
- 박지윤 (2008). 형제관계 및 대인간 문제해결 능력과 유아의 또래 유능성과의 관계. 계명대

- 학교 교육대학원 석사학위논문.
- 손지향 (2008). 유아의 자아지각과 또래유능성 및 영재성과의 관계. 위덕대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 양인아 (2009). 5세 유아의 또래 유능성과 자기 조절력의 관계. 한국교원대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 엄정례 (1997). 유아의 또래간 갈등상황분석. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 유정미 (2009). 교사-유아관계, 유아의 자기조절능력 및 또래유능성과의 관계에 관한 연구. 건국대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이미희 (2010). 동화를 활용한 갈등상황 이야기 나누기 활동이 유아의 마음이론과 또래유능성에 미치는 영향. 위덕대학교 대학원 석사학위논문.
- 이주리 (2002). 또래와의 동작활동이 유아의 사회적 놀이행동 및 사회적 유능감에 미치는 영향. 원광대학교 대학원 석사학위논문.
- 이지현 (2007). 어머니의 정서표현수용태도와 유아의 정서지능 및 또래유능성. 숙명여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이지희 (2008). 유아의 또래유능성에 영향을 미치는 개인 내적·외적 요인에 대한 구조분석. 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 이혜경 (2003). 감성교육활동이 유아의 정서지능에 미치는 영향. 한국교원대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 장유영 (2005). 갈등해결프로그램이 장애아동과 비장애아동과의 대인간 갈등해결전략사용에 미치는 영향. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 전정미 (2006). 어머니의 촉진적 의사소통과 자녀의 정서지능 및 사회적 유능성. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 전정연 (2002). 유아의 인기도와 사회적 능력 및 대인 문제 해결능력간의 관계. 경희대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 정충영·최이규 (2001). **SPSSWIN을 이용한 통계분석**. 서울 : 무역경영사.
- 조인영 (2007). 어머니의 양육태도 및 유아의 정서조절능력이 사회적 유능성에 미치는 영향. 한양대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 지민경 (2011). 유아 정서조절능력과 교사-유아 관계의 또래유능성과의 관련성 연구. 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 최은혜 (2008). 갈등해결활동이 유아의 친사회적 행동에 미치는 영향. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 홍지연 (2002). 또래지위와 아동의 정서표현에 대한 조절. 연세대학교 대학원 석사학위논문.

- 황선영 (2005). 또래유능성이 낮은 유아의 모래상자놀이 적용 사례연구. 한국교원대학교 대학원 석사학위논문.
- 황혜정, 김경희 (1999). 유아의 사회적 능력과 정서지능과의 관계에 대한 연구. *아동학회지*, 20(3), pp139-151.
- Cambell, S. B., & Cluss, P. (1983). Peer relationship of young children with behavior problems. In K. H. Rubin & H. S. Ross (Eds.), *Peer relationships and social skills in childhood*(323-351). New York: Stringer-Verlag.
- Coie, J. D., & Dodge, K. A. (1988). Multiple sources of data on social behavior and social status in the school: A cross-age comparison. *Child Development*, 59, 815-829.
- Coie, J. D., Dodge, K. A., & Kupersmidt, J. B. (1990). Peer group behavior and social status. In S. R. Asher & J. D. Coie. (Eds.), *Peer rejection in childhood*(17-59). New York: Cambridge University Press.
- Crosser, S. (1992). Managing the early childhood classroom. *Young Children*, 47(2), 23-29.
- Eisenberg, N., Pidada, S., & Liew, J. (2001). The relations of regulation and negative emotionality to indonesian children's social functioning. *Child Development*, 72(6), 1747-1763.
- Ellis, S., Rogoff, B., & Crown, C. C. (1981). Age segregation in children's social interaction. *Developmental Psychology*, 17, 399-407.
- Kostelnik, M., Stein, L., Whiren, A., Soderman, A., Stein, L., & Gregory, K. (2005). *Social and Emotion Guidance*. Seoul : Kyomunsa.
- Kurtines, C. A. (1989). Developing self-esteem and creativity in the preschool child. *Unpublished Doctoral dissertation*. University of Miami.
- Shaffer, D. R. (2005). *Developmental Psychology*. Seoul : Sigmappress.

ABSTRACT

**The Influence of Emotional Regulation Ability and Conflict Solving Ability on the Young Children's Peer Competence**

Kim, Hyoun Ji

The purposes of this study were to examine the relationships among emotional regulation ability, conflict solving ability, and young children's peer competence and to analyze the predictive power of emotional regulation ability and conflict solving ability in predicting young children's peer competence. The subjects were 249 children at 6 childcare centers located in the Jeonlabukdo area. The results of this study were as follows: First, the mean of emotional regulation ability was 3.24, the mean of conflict solving ability was 8.86, and the mean of young children's peer competence was 3.25. Second, emotional regulation ability and conflict solving ability were significantly correlated with young children's peer competence. Lastly, other-emotional regulation ability was the most powerful variable influencing young children's peer competence.

*Key words : Peer competence, Emotional regulation ability, Conflict solving ability.*