

## 교사의 역할수행과 학교만족도의 관계에서 교사에 대한 인지기반 및 정서기반 신뢰의 매개효과: 중학생과 어머니 집단의 비교\*

박 기 복                      계 진 아                      양 은 주<sup>†</sup>  
고려대학교

본 연구는 지각된 교사의 역할 수행이 학교만족도를 예측하는 경로에 있어서 교사에 대한 두 가지 차원의 신뢰, 인지기반 신뢰와 정서기반 신뢰가 매개변인으로 기능하는지를 살펴보고자 하였다. 구체적으로, McAllister(1995)의 이차원적 신뢰 매개 모형에 근거하여, 교사 역할 수행을 긍정적으로 지각할수록 교사에 대한 인지기반 신뢰수준이 높고, 높은 인지기반 신뢰는 높은 정서기반 신뢰를 매개로 학교만족도를 예측할 뿐 아니라 동시에 직접적으로도 예측할 것이라는 연구모형을 상정하고 중학생과 이들의 어머니 집단의 결과에 차이가 있는지를 살펴보고자 하였다. 본 연구에는 중학생 181명과 어머니 200명이 참여하였으며, 교사 역할 수행 척도, 교사 신뢰 척도, 학교만족도 척도로 이루어진 설문을 온라인으로 실시하고 구조방정식을 사용하여 검증하였다. 분석 결과, 연구모형은 자료를 적절하게 설명하고 있었으나, 인지기반 신뢰에서 학교만족도로 이어지는 직접 경로는 유의하지 않았으며 교사 역할 수행이 인지기반 신뢰, 정서기반 신뢰를 순차적으로 경유하여 학교만족도로 이어지는 간접효과만이 유의하였다. 중학생과 어머니 집단의 비교 결과, 중학생 집단의 학교만족도는 인지기반과 정서기반 신뢰 모두에 의해 예측되었으나, 어머니 집단의 학교만족도는 정서기반 신뢰에 의해서만 예측되었다. 이는 교사에 대한 신뢰의 인지적 차원과 정서적 차원이 차별적인 역할을 담당하며, 특히 학생과 학부모에 의해서 다르게 기능할 수 있음을 시사한다.

주요어 : 교사, 역할수행, 신뢰, 학교만족도, 학생, 학부모

\* 본 논문은 2015년도 유진그룹의 '한국사회의 신뢰구축' 연구비 지원에 의해 수행되었음.

<sup>†</sup> 교신저자(Corresponding Author) : 양은주, 고려대학교 심리학과, 서울시 성북구 안암동 안암로 145

Tel : 02-3290-2865, E-mail : yange@korea.ac.kr

학교는 청소년들이 하루 중 가장 많은 시간을 보내는 공간이자, 청소년들의 사회화 과정에서 중요한 영향을 미치는 공간이다. 학생들이 학교생활에 잘 적응하고 만족하는지는 청소년기 이후의 심리적·사회적 적응에도 영향을 줄 가능성이 높다(황여정, 김경근, 2006). 학교만족도는 긍정적인 학교생활을 나타내는 지표 중 하나로서, 높은 학교 만족도는 학업 성취와 심리·사회적 발달에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(이미숙, 이홍우, 이진춘, 2010; 이봉주, 김광혁, 2009). 이처럼 학교만족도가 지닌 중요성에도 불구하고, 한국 학생들의 학교생활에 대한 만족도는 그리 높지 않은 수준이다. 중학생과 고등학생을 대상으로 실시한 2014년 통계청 사회조사자료에 따르면, 전체 조사 대상 중 절반에 해당하는 49%의 학생이 전반적인 학교생활에 만족하지 않는다는 답변을 하였다. 따라서 전반적인 학교생활에 대한 만족도를 높이는 방법에 대한 다각적인 연구가 필요할 것이다.

학교만족도 수준에는 학생의 개인적 요인, 학교 시스템 요인, 교사관련 요인 등 다양한 요소들이 작용한다. 학생의 개인적 요인으로서는 대표적으로 성별, 연령, 사회경제적 수준과 같은 인구통계학적 특성(김태련, 박정애, 1998; 신용주, 최지은, 2003; Samdal, Nutbeam, Wold & Kannas, 1998)에서부터, 자아존중감, 학습 동기 등의 심리적 특성까지 포함된다(문은식, 2002; Benjamin & Hollings, 1997). 학교 시스템 요인으로는 학교의 시설과 같은 물리적 환경 및 학교의 민주적 풍토나 교우관계 같은 심리적 환경이 학교만족도를 예측하는 것으로 나타났다(신용주, 최지은, 2003; Karasek & Theorell, 1990; Samdal et al., 1998). 교사는 학교 장면에서 학생에게 큰 영향을 미치는 핵

심적인 환경이기 때문에, 많은 선행연구들에서 학생들의 학교만족도를 예측하는 중요한 요인으로 지적되었다(김두환, 김지혜, 2011; Sivandani, Koohbanari & Vahidi, 2013). 교사 요인은 교사로서의 역할 수행, 학생에 대한 지지, 학생과 친밀한 정도, 학생과의 갈등 등이 학교만족도와 밀접한 관련이 있는 것으로 보고되었다(Roorda, Koomen, Spilt, & Oort, 2011; Silins & Mulford, 2004).

특히 교사의 역할 수행은 학생들의 학교에 대한 만족도를 예측하는데 있어서 핵심적인 요소라고 할 수 있다. 교사의 역할 수행은 교사가 학생과 상호작용하는 과정에서 드러나는 다양한 행동으로, 교수 학습, 학급 운영, 생활 지도 등을 포함한다. 교사역할 중 가장 빈번하게 연구된 요인은 교수학습으로, 교사의 수업 방식이나 평가의 공정성은 학생들의 학교 만족도와 밀접하게 관련된 것으로 보고되었다(이진숙, 2002; Jackson, 1990; Marks, 2000). 학급을 조직하고 운영하는 방식 역시 중요한 교사 역할로, 담임교사들이 보상, 강제, 권위를 사용할 때 보다, 학생과의 소통을 중시하고, 상호 존중하는 방식으로 학급을 운영할 때 학생들은 더 높은 학교 만족도를 보고하였다(박양동, 고재홍, 2008). Silins와 Mulford(2004)의 연구에서도 학생들이 교사의 수업 방식을 좋아하고, 수업이 잘 조직화 되어있으며, 교사가 학생을 존중하고 격려할수록 학생이 지각하는 교사 역할 수행의 정도가 높았으며, 지각된 교사의 역할 수행정도가 높을수록 학생들의 학교에 대한 관여(Engagement)가 증가하는 것으로 나타났다. 이처럼 교사가 개별 학생들과 상호작용하는 방식이나 학급을 운영하는 방식은 학생의 학교만족도를 높이는데 중요한 요인이다.

이와 같이 학생이 교사의 역할 수행을 긍정적으로 지각할수록 높은 학교만족도를 보고한다는 것은 선행연구에서 일관되게 보고되고 있으나, 이들 간 관계에 어떠한 기제가 존재하는지에 대한 연구는 제한적이다. 이에 본 연구에서는 교사에 대한 신뢰가 이들 관계를 연결하는 매개 기제로서 작동할 것이라 가정하였다. 신뢰란 상대방의 말, 행동 그리고 의사결정을 확인하고 이에 근거하여 행동하려는 의지로 정의되며, 확신에 근거하여 상대방에 대해 개인이나 집단이 기꺼이 위험을 감수하려 하는 것으로도 볼 수 있다(Porter, Lawler, & Hackman, 1975). 신뢰 연구 초기에는 주로 대인간의 신뢰에 초점을 맞추어 연구가 진행되었으나, 최근에는 조직 구성원간 신뢰나, 조직 구성원과 조직 간의 신뢰의 중요성이 부각되면서 조직에서의 신뢰에 대한 연구들이 활발하게 진행되고 있다. 조직 장면의 신뢰 연구들은 관리자에 대한 신뢰가 관리자의 통솔력과 구성원들의 긍정적 행동을 매개하는 역할을 한다는 것에 초점을 두고 있다. 예를 들어, 리더십의 발휘는 관리자에 대한 신뢰를 높이고 이를 통해 구성원들의 조직시민행동이 증가한다는 것이다(Pillai, Schriesheim, & Williams, 1999). 그 외에도 신뢰는 리더십과 이직의도, 조직에 대한 정서적인 몰입, 지속 의도 등의 관계에서도 중요한 매개 효과를 가지는 것으로 나타났다(Connell, Ferrer, & Travaglione, 2003).

신뢰 연구에 있어서 또 다른 변화는 과거 신뢰를 단일차원으로 간주하였던 것과 달리 최근에는 다차원으로 접근하고 있다는 점이다. 특히 많은 연구들은 신뢰의 구성요소를 타인의 행동에 대한 예측가능성과 확신을 강조하는 인지적인 요인과, 타인의 온정적인 동기를

기대하는 정서적인 요인으로 나누어서 보고 있다(Balliet & Van Lange, 2013). 인지적인 신뢰는 상대방이 ‘믿을만한 이유’를 가지고 있을 때 형성되며, 주로 상대방의 능력이나 책임감과 관련되어 있고, 정서적인 신뢰는 개인 간의 정서적인 유대감과 연관이 있으며, 상대방이 보살핌이나 배려를 보일 때 형성된다(Bulter, 1991; Lewis & Wiegert, 1985). Johnson-George와 Swap(1982)에서는 신뢰가 ‘믿을만함’과 ‘정서적 신뢰’로 나누어져 있다고 보았으며, Rempel, Holmes와 Zanna(1985)의 연구에서도 유사한 결과가 나오는 등 신뢰가 인지적인 차원과 정서적인 차원으로 구성되어 있다는 것이 지속적으로 연구되어 오고 있다.

앞서 기술한 신뢰 연구에 있어서의 두 가지 흐름, 즉 대인관계 신뢰에서 조직 신뢰로의 변화와 단일차원에서 다차원에서의 변화를 반영한 대표적인 모형으로 McAllister(1995)의 이차원적 신뢰매개 모형을 들 수 있다. McAllister는 신뢰에 대한 기존의 연구를 바탕으로, 대인간 신뢰가 인지기반 신뢰와 정서기반 신뢰로 나누어져 있다고 보았다. 특히 McAllister는 두 차원의 신뢰가 다르게 기능하기 때문에 차별화된 선행요인과 관련될 수 있다고 보았다. 인지기반 신뢰는 대상의 전문성 및 책임감과 관련되며(Bulter, 1991; Lewis & Wiegert, 1985), 따라서 역할 수행 정도, 업무 전문성에 대한 신용도 등이 인지기반 신뢰를 구축하는데 중요한 요인으로 제시되었다. 한편 정서기반 신뢰는 친밀감과 배려가 중요한 특성(Bulter, 1991; Lewis & Wiegert, 1985)이므로, 높은 접촉 빈도나 조직을 위해 자발적으로 기여하고자 하는 조직시민행동이 관련되는 것으로 보았다. McAllister는 또한 인지기반 신뢰가 기초가 되어 정서기반 신뢰의 발달로 이어진다고 보았

다. 즉, 조직현장에서 자신의 동료의 얼마나 믿을만한지에 대한 기대가 선행되어야 더욱 친근한 관계로 이어질 수 있다고 보았다. 이러한 McAllister(1995)의 모형은 다양한 경험적 연구에 의해 지지되었다. Chan, Huang, Ng (2008)의 연구에서는 관리자에 대한 신뢰가, 관리자의 관리 유형과 구성원의 직무만족 및 이직의도 사이를 매개한다고 보고하였다. Zhu와 Akhtar(2014)의 연구에서도 관리자의 변혁적 리더십과 구성원의 업무 수행 및 직무 만족간의 관계를 인지적, 정서적 신뢰가 매개하였다. 이러한 연구들은 조직에서 리더에 대한 신뢰가 중요한 매개 역할을 할 수 있음을 보여준다.

학교 장면에서의 신뢰에 대한 연구는 제한적으로 이루어지고 있으며 주로 학교 혹은 교사에 대한 신뢰의 구성요인은 무엇인지, 어떠한 요인들이 신뢰와 관련되는지가 중심이 되고 있다. 학교에서의 신뢰의 구성개념에 대한 연구들은 앞서 언급된 신뢰의 이차원을 확장하여 다차원으로 세분화하고 있는데, 국외의 연구에서는 학교에 대한 신뢰가 ‘성실성(Honesty)’, ‘개방성(Openness)’, ‘신뢰성(Reliability)’, ‘능력(Competence)’과 ‘온정성(Benevolence)’의 다섯 가지 차원으로 이루어져 있다고 보았으며(Hoy & Tschannen-Moran, 1999), 국내 연구에서는 여기에 ‘친밀감’을 더한 여섯 가지 차원으로 이루어져 있다고 보고하였다(이숙정, 한정신, 2004). 학교 혹은 교사에 대한 신뢰의 관련 요인으로는 국외 연구의 경우 학생의 사회경제적 지위, 무상급식여부, 학교의 크기, 해당학교의 학업성취도(Goddard, Tschannen-Moran & Hoy, 2001)를 보고하였으며, 국내 연구에서는 자아존중감, 학습동기, 학생 개인의 학업성취도(이숙정, 2005)등이 교사에

대한 신뢰와 관련되는 것으로 보고되었다. 비록 대부분의 연구가 교사신뢰와 관련요인에 초점을 두고 있으나, 최근 한 연구에서는 교사에 대한 신뢰의 매개효과를 살펴보는 등 보다 정교화된 연구가 시도되고 있다. 구체적으로 Gregory와 Ripski(2008)는 교사의 생활지도 방식이 학생의 반항행동을 감소시키는 효과가 있으며, 이는 교사에 대한 신뢰를 통해서만 나타난다는 결과를 보였다. 이 같은 결과는 교사에 대한 신뢰가 다양한 교사 행동으로 인한 긍정적 효과를 매개하는 역할을 할 수 있음을 시사하며, McAllister(1995)의 모형이 교사 신뢰에도 적용될 수 있을 가능성을 제기한다.

한편, 교사 역할, 교사에 대한 신뢰, 학교만족도의 관계는 구성원에 따라 다르게 나타날 수 있다. 학생과 학부모는 교사에 대해 다른 기대를 가지기 때문에 교사의 역할이나 교사에 대한 신뢰 유형의 학교만족도에 대한 영향력에 차이가 있을 수 있다. 학부모와 학생의 교사에 대한 기대를 연구한 결과에 의하면, 학생들은 교사로부터 흥미와 재미를 주로 기대하는 반면, 학부모들은 학생 개개인의 차이에 기반을 둔 개별화된 지도를 기대하는 것으로 나타났다(박지혜, 라종민, 2016). 또 다른 연구에서는 학생들의 경우 자율성과 개방성을 더 기대하는 반면 학부모는 과업중심적 적극성을 더 강조하는 것으로 나타났다(송영윤, 2008). 이러한 결과들은 학생들의 경우 교사로부터 친밀감과 배려 같은 정서적인 지원을 더 기대하는 반면 학부모들은 학업적 지도 역할을 더 기대하는 것으로 볼 수 있다.

학부모와 학생의 교사에 대한 기대에 차이가 있다는 연구들이 학교만족도에 영향을 미치는 요인에 차이가 있을 수 있음을 간접적으로 시사하지만, 실제로 학부모와 학생의 학교

만족도와 관련요인들의 차이를 직접적으로 비교한 연구는 매우 제한적이다. 대부분의 선행 연구들은 학생 혹은 학부모를 개별적으로 연구하고 있는데, 학생들을 대상으로 한 연구들의 경우 교사의 사회지지, 교사-학생간 관계의 질 등이 언급되었으며(김효정, 이길재, 이정미, 2013; King, Huebner, Suldo, & Valois, 2006). 학부모 대상 연구에서는 교사와의 의사소통이나 교사의 수월성이 학교만족도와 관련되는 것으로 나타났다(Friedman, Bobrowski, & Markow, 2007). 학부모와 학생의 학교만족도를 직접적 비교한 것으로는 김효정 외(2013)의 연구가 유일한데, 교사 지원은 학부모와 학생 모두의 학교만족도에 공통적으로 관련되며, 학생집단에서만 학교규모와 같은 학교 구조적 특성 또한 관련된다고 하였다. 그러나 이들의 연구에서는 단일 차원의 교사 지원을 사용하였기에, 학생과 학부모의 교사에 대한 다차원적인 지각을 반영하지 못하였다는 한계가 있다.

본 연구에서는 선행연구들의 결과에 기초하여, 교사의 역할 수행과 학교 만족도의 관계가 교사에 대한 신뢰에 의해 매개될 것이라고 가정하였다. 구체적으로는, McAllister(1995)의 모형이 교사 신뢰에도 적용 가능할 것이라고 가정하고, 학생과 학부모가 교사의 역할 수행을 긍정적으로 지각할수록 인지기반 신뢰가 높을 것이며, 교사에 대한 높은 인지기반신뢰는 높은 정서기반 신뢰를 통해서 혹은 직접적으로 학교만족도를 예측할 것이라고 연구모형을 상정하였다(그림 1). 아울러 다른 조직과 비교하여 학교조직의 교사 역할은 학생의 성장을 지원하고 돌보는 역할이 강조되며(강선희, 2010), 이는 온정성과 같은 정서기반 신뢰와 직접적으로 관련될 수 있으므로 이를 교사 역

할 수행과 정서기반 신뢰 사이에 직접경로를 추가한 대안모형을 상정하여 이를 연구모형과 비교하고자 하였다(그림 2). 마지막으로, 학교 구성원 간 학교 만족도를 예측하는 요인이 다를 수 있으므로 다집단 분석을 통하여 학생과 학부모의 모형에 차이가 있는지 검증하였다. 특히 본 연구에서는 학부모 중 어머니만을 대상으로 연구를 실시하였는데, 우리나라의 경우 일반적으로 어머니가 아버지보다 자녀의 학교 생활에 더 밀접하게 관여하므로 교사관련 변인을 평정하기 위한 정보가 더 풍부할 것으로 생각하였기 때문이다. 또한 아버지와 어머니를 모두 포함함으로써 발생하는 집단 간 차이 효과가 발생할 수 있으므로 어머니 집단만을 대상으로 하였다.

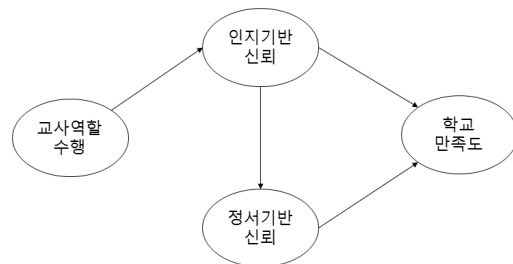


그림 1. 연구모형

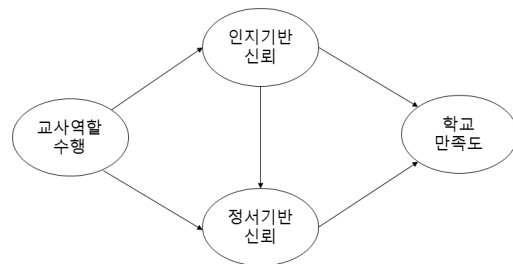


그림 2. 대안모형

## 방 법

### 연구대상

본 연구의 연구는 중학생 181명과 이들의 어머니 200명의 총 381명을 대상으로 하였다. 응답한 중학생의 평균연령은 13.90세(표준편차: 0.87)이며, 1학년 60명(33.1%), 2학년 71명(39.2%), 3학년 48명(26.5%)이며, 2명(1.1%)은 응답을 하지 않았다. 성별 분포는 남자 92명(52.5%), 여자 86명(47.5%)이었다. 어머니의 평균연령은 40.46세(표준편차: 9.13)이었으며, 서울 거주자는 136명(68.0%), 경기 24명(12.0%), 부산 13명(6.5%), 경상 6명(3.0%), 충청 5명(2.5%), 인천 4명(2.0%), 대전 4명(2.0%), 광주 3명(1.0%), 강원 1명(0.5%)이었으며 3명(1.5%)은 응답하지 않았다.

### 연구도구

#### 담임교사의 역할 수행 척도

학생 및 어머니가 지각하는 교사의 역할 수행 정도를 측정하기 위해 오승모(2000)가 개발하고 고효실(2006)이 수정한 교사의 역할 기대 및 역할 수행 척도 중 역할 수행을 측정하는 하위척도만을 사용하였다. 문항 수는 총 25개로 교사의 학급 경영, 학습지도, 생활지도 등 다양한 역할에 대한 수행 정도를 묻고 있으며, 리커트 5점 척도를 사용하여 ‘매우 못함(1)’ ‘못함(2)’ ‘보통(3)’ ‘잘함(4)’ ‘매우 잘함(5)’으로 응답하도록 되어있다. 오승모(2000)의 연구에서 보고된 신뢰도가 .90이며, 본 연구에서 신뢰도는 .97으로 나타났다.

#### 교사신뢰척도

중학생과 어머니가 교사에 대한 신뢰 수준은 교사신뢰척도(이숙정, 2005; 이숙정, 한정선, 2004)를 사용하여 측정하였다. 교사신뢰척도는 리커트 5점 척도를 사용하는 30문항으로 이루어져 있으며, 점수가 높을수록 신뢰수준이 높다고 해석한다.

이 척도는 교사에 대한 신뢰를 측정하는 국내 유일의 척도로, 개발자들은 문헌조사 및 개방형 설문조사를 통하여 개방성, 능력, 성실성, 돌봄, 믿음, 친밀감을 신뢰의 하위구성개념으로 상정하였으나, 본 연구에서는 이들 6개의 하위요인이 인지 및 정서기반 신뢰라는 더 포괄적인 상위범주로 구분될 수 있을 것으로 가정하고 탐색적 요인분석을 실시하였다. 이같이 가정에는 두 가지 근거가 있다. 첫째, 신뢰에 대한 다양한 선행연구에서는 신뢰가 인지와 정서기반으로 구분될 수 있다(Larzelere & Huston, 1980; Lewis & Weigert, 1985)고 보고 있다. 이와 같은 틀에 기반할 때, 본 척도의 하위요인들 중 성실성과 능력은 인지기반 신뢰의 개념에 가까운 문항들로 구성되어 있으며 반면 개방성과 친밀감은 정서기반 신뢰의 개념에 상응하는 문항들로 구성되어 있다고 볼 수 있다. 따라서 6개의 하위요인이 인지와 정서기반 신뢰로 구분될 수 있을 것으로 보았다. 둘째, 이숙정(2005)의 척도개발연구 결과를 살펴보면 다수의 문항이 2개 이상의 요인에 교차적재가 되는 것으로 나타났다. 이는 6개의 요인들이 분명하게 구분되기 보다는 서로 높은 관련성을 가진다는 것을 나타내며 그 기저에 상위범주가 존재할 수 있음을 시사한다고 보았다. 따라서 본 연구에서는 교사신뢰척도 역시 인지기반과 정서기반 신뢰요인을 포함할 것으로 보고 탐색적 요인분석을 통해 이

를 추출하였다. 요인분석은 주축 요인 분석과 promax 회전법을 사용하였으며, 스크리 도표를 통해 3요인을 결정하였다. 요인 수 결정 후 신뢰에 대한 연구를 수행한 경험이 있는 심리학 전공 교수 3인과 본 연구의 연구진이 요인들과 요인 내 문항들이 이요인 신뢰모형에 적합한지를 검토하고 요인명을 결정하였다. 첫 번째 하위요인은 도덕적 가치 및 전문성을 내포하는 문항이 다수 이므로 인지기반 신뢰로 명명하였고, 총 14문항이 이에 해당하는 것으로 나타났다. 두 번째 하위요인은 연대감과 배려를 반영하는 11문항으로 구성되었으며 이에 따라 정서기반 신뢰로 정의하였다. 마지막 요인은 역전적 문항인 총 5문항으로 구성되어 있으며 불신으로 명명하였다. 부정적으로 기술된 역산 문항은 목표한 구인과는 구분되는 변인을 측정할 수 있다는 선행연구(Barnette, 2000; Weijters, Geuens & Schillewaert, 2009)에 따라 본 연구에서는 불신 요인을 제외하고 인지기반과 정서기반 신뢰 요인만을 사용하였다. 본 연구에서 내적일치도는 교사에 대한 인지기반 신뢰가 .95, 정서기반 신뢰는 .93으로 나타났다.

#### 학교만족도 척도

학교만족도를 측정하기 위해 권임숙(2010)이 개발하고 타당화한 공교육 만족도 척도를 사용하였다. 공교육 만족도 척도는 교사에 대한 만족도를 묻는 문항이 5문항, 학교 수업 만족도 5문항, 생활 및 인성지도에 대한 만족도 5문항으로 이루어져 있으며, 리커트 5점 척도를 사용하여 응답하도록 되어 있다. 권임숙(2010)의 연구에서 신뢰도는 .72 - .88 수준으로 나타났으며, 본 연구에서의 교사에 대한 만족도의 내적 일치도는 .91, 학교 수업 만족

도는 .87, 생활 및 인성지도에 대한 신뢰도는 .93으로 나타났다.

#### 연구절차

본 연구는 눈덩이 표집방법을 사용하여 연구대상을 모집하였다. 연구진의 지인 중 중학생 자녀를 둔 어머니를 일차적으로 모집하였고, 그 후 연구 참여자가 자신이 알고 있는 중학생 자녀가 있는 어머니를 소개하는 방식으로 참여자를 모집하였다. 연구 참여에 동의한 어머니가 먼저 설문을 작성하고 자신의 중학생 자녀에게 온라인 설문링크를 전달하여 자녀가 참여할 수 있도록 함으로써 쌍자료를 수집하였다. 설문을 작성한 어머니는 200명이었으나 이들의 중학생 자녀 중 19명은 설문을 작성하지 않아, 200명의 어머니와 181명의 자녀의 자료만이 수집되었다. 설문은 온라인으로 실시되었으며 응답에는 약30분이 소요되었다. 중학생과 이들의 어머니가 실시한 설문은 동일한 문항을 사용하였지만, 대상이 다르기에 ‘우리 선생님’을 ‘자녀의 선생님’으로 수정하는 등의 설문 문항 및 지시문을 보완하였다.

#### 자료분석

본 연구에서 기술 통계 및 상관분석은 SPSS 22.0를 사용하였고, 측정 모형과 구조 모형을 검증하기 위해 Mplus 7을 사용하였다. 단일차원인 답임교사의 역할 수행, 교사 신뢰 중 인지기반 신뢰와 정서기반 신뢰는 문항 묶음(item parcelling)을 사용하여 잠재변인을 추정하였다. 문항 묶음은 각 잠재변인들의 상관을 증가시키며, 모수 추정의 안정도를 높인다(Bandalos & Finney, 2001). 본 연구에서는 Rusell,

Kahn, Spoth와 Altmaier(1998)의 제안에 따라 문항을 3집단으로 각 집단의 평균값을 비슷하게 배분하여 나누었다.

각 모형의 적합도를 평가하기 위하여  $\chi^2$ 값과 모형적합도지수를 사용하였다.  $\chi^2$ 검증의 영가설이 엄격하고 표본크기에도 민감하여 표본의 크기가 큰 경우 통계적 검정력이 증가하기 때문에 표본 공분산행렬과 적합공분산행렬 간의 작은 차이도 모델을 기각하는 것으로 평가할 수 있다. 모형적합도 지수는 TLI (Tucker-Lewis Index), CFI(Comparative Fit Index), RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)를 사용하였다. 이러한 적합도 지수는 표본 크기에 민감하게 영향을 받지 않는다. TLI와 RMSEA는 모형의 설명력뿐만 아니라 모형의 간명성까지 고려하여 적합도를 나타낸다(홍세희, 2000). TLI와 CFI의 경우 값이 .95 이상일 때, RMSEA는 .10 이하일 때 양호한 적합도로 해석한다(Hu & Bentler, 1999). 연구모형과 대안모형의 비교는  $\chi^2$  차이검증을 사용하였다.

어머니와 중학생간의 모형경로계수에 차이가 있는지를 알아보기 위해서 다집단 분석을 하였다. 다집단 분석은 형태동일성, 측정단위 동일성, 구조동일성의 순으로 진행되었다. 모형의 동일성 검증은 각 모형과 동일화 제약을 추가한 모형의  $\chi^2$  차이검증을 통해 이루어졌다.

## 결 과

### 기술 통계 분석 및 측정모형 검증

구조방정식을 검증하기 전에 주요 변수들의 상관, 평균 값, 표준편차를 산출하였다(표 1).

모든 변수간의 정적 상관이 나타났으며, 교사의 역할 수행은 교사에 대한 인지기반 신뢰( $r = .72, p < .01$ ) 및 정서기반 신뢰( $r = .67, p < .01$ )와 높은 상관을 나타내었고, 학교 만족도 또한 인지기반 신뢰( $r = .49, p < .01$ ) 및 정서기반 신뢰( $r = .81, p < .01$ )와 밀접한 상관을 보였다.

구조모형의 검증에 앞서 측정모형 검증을 통해 측정변수가 잠재변수를 적절히 반영하는지를 확인하였다. 측정모형의 검증은 확인적 요인분석을 통해 이루어졌으며 그 결과 측정변수는 각각의 잠재변수를 적절하게 구성하는 것으로 나타났다;  $\chi^2 = 115.559, df = 48, TLI = .983, CFI = .988, RMSEA = .061(90\% \text{ 신뢰구간 } .047 - .075)$ .

### 구조모형 검증

교사의 역할수행이 교사에 대한 인지기반 및 정서기반 신뢰를 경유하여 학교만족도를 예측하는 매개모형을 검증하기 위하여, 연구모형과 대안모형을 비교하였다. 연구모형은 교사의 역할 수행이 인지기반 신뢰를 예측하고 다시 이것이 학교만족도를 직접 예측하며 동시에 정서기반 신뢰를 매개로 간접 예측하는 모형이며, 대안모형은 교사의 역할수행이 정서기반 신뢰 또한 예측하는 경로가 추가된 모형이었다.

그 결과 연구모형의 적합도 지수는  $\chi^2 = 120.042, df = 50, TLI = .983, CFI = .987, RMSEA = .061(90\% \text{ 신뢰구간 } .047 - .075)$ 로 적절한 수준이었으며, 대안모형의 적합도 지수 역시 적절한 수준이었으나( $\chi^2 = 116.289, df = 49, TLI = .984, CFI = .988, RMSEA = .060(90\% \text{ 신뢰구간 } .046 - .074)$ ), 추가된 교사



표 1. 교사역할수행, 교사에 대한 인지 및 정서기반 신뢰, 학교만족도의 상관 및 평균 및 표준편차

	1	1-1	1-2	1-3	2	2-1	2-2	2-3	3	3-1	3-2	3-3	4	4-1	4-2	4-3
1. 교사역할수행	1															
1-1. 교사역할수행 1	.98**	1														
1-2. 교사역할수행 2	.98**	.93**	1													
1-3. 교사역할수행 3	.98**	.93**	.94**	1												
2. 교사신뢰-인지기반	.72**	.71**	.68**	.71**	1											
2-1. 인지기반신뢰 1	.70**	.69**	.68**	.69**	.96**	1										
2-2. 인지기반신뢰 2	.70**	.70**	.67**	.69**	.97**	.91**	1									
2-3. 인지기반신뢰 3	.61**	.60**	.57**	.63**	.90**	.77**	.80**	1								
3. 교사신뢰-정서기반	.67**	.65**	.64**	.66**	.83**	.82**	.82**	.70**	1							
3-1. 정서기반신뢰 1	.62**	.61**	.61**	.60**	.74**	.74**	.75**	.59**	.92**	1						
3-2. 정서기반신뢰 2	.63**	.62**	.61**	.63**	.81**	.81**	.80**	.67**	.95**	.83**	1					
3-3. 정서기반신뢰 3	.63**	.62**	.60**	.64**	.80**	.77**	.77**	.70**	.95**	.81**	.85**	1				
4. 학교만족도	.61**	.61**	.58**	.61**	.75**	.75**	.74**	.60**	.81**	.76**	.77**	.76**	1			
4-1. 교사 만족도	.58**	.56**	.55**	.58**	.72**	.72**	.71**	.58**	.78**	.71**	.76**	.74**	.91**	1		
4-2. 수업 만족도	.48**	.48**	.45**	.46**	.59**	.59**	.59**	.46**	.66**	.64**	.63**	.60**	.88**	.71**	1	
4-3. 생활지도 만족도	.59**	.59**	.57**	.58**	.71**	.71**	.69**	.58**	.75**	.69**	.69**	.69**	.90**	.74**	.65**	1
평균	3.40	30.46	27.09	27.48	3.43	16.95	17.02	14.08	3.38	9.86	13.55	13.74	3.40	3.50	3.12	3.56
표준편차	0.78	7.17	6.44	6.38	0.75	4.11	3.94	3.11	0.71	2.23	3.07	2.97	0.71	0.76	0.80	0.83

\*\*  $p < .01$

역할 수행과 정서기반 신뢰의 경로계수는 유의하지 않았다( $\beta = .03, p > .05$ ). 두 모형의 비교를 위하여  $\chi^2$  차이검증을 실시한 결과 차이가 유의하지 않았으므로( $\Delta\chi^2 = 3.753, \Delta df = 1, p > .05$ )로 자유도가 더 큰 연구모형을 최종모형으로 채택하였다. 최종 모형에서 교사의 역할 수행과 인지기반 신뢰( $\beta = .75, p < .001$ ), 인지기반 신뢰와 정서기반 신뢰( $\beta = .89, p < .001$ ), 정서기반 신뢰와 학교만족도( $\beta = .73, p < .001$ )의 경로는 모두 유의하였다. 단, 인지기반 신뢰와 학교만족도의 경로( $\beta = .19, p > .05$ )는 유의하지 않았다(그림 3). 간접

효과의 유의성을 검증하기 위해 Shrout와 Bolger(2002)가 제안한 부트스트랩 절차를 이용하였다. 원자료에서 무선표집으로 생성된 10,000개의 자료 표본이 모수 추정에 사용되었고, 신뢰구간은 95%로 설정하였다. 부트스트랩의 결과는 간접효과의 신뢰구간이 0을 포함하지 않을 경우 .05 수준에서 유의한 것으로 판단된다.

간접효과 분석 결과, 교사 역할 수행이 인지기반 신뢰를 매개하여 학교만족도에 미치는 간접효과는 유의하지 않은 반면, 교사 역할 수행이 인지기반 신뢰를 예측하고 다시 이것

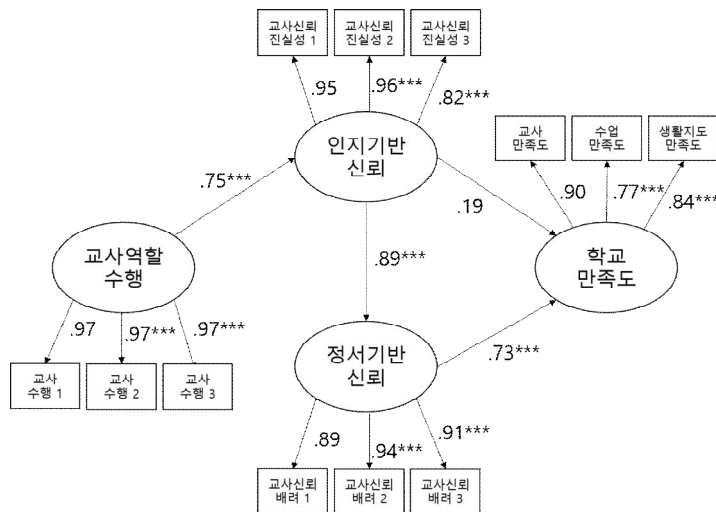


그림 3. 연구모형(N=381)

주. 표준화된 경로계수가 제시됨. \*\*\* $p < .001$

표 2. 간접효과의 유의성 검증

	Estimate	S.E.	Bootstrap 95%신뢰구간
교사역할수행 → 인지기반신뢰 → 학교만족도	.144	.103	-.058 - .347
교사역할수행 → 인지기반신뢰 → 정서기반신뢰 → 학교만족도	.483***	.087	.313 - .653

\*\*\*  $p < .001$

이 정서기반 신뢰로 이어져 학교만족도를 예측하는 순차매개효과는 유의하였다(표 2).

### 다집단 분석

연구모형의 경로계수들에 있어서 중학생과 이들의 어머니 집단에 차이가 있는지 알아보기 위하여 다집단 분석을 실시하였다. 우선 두 집단에서 최종모형이 동일하게 적합한 모형인지에 대해 형태동일성을 확인하였고, 측정모형이 잠재변수와 측정변수와의 관계에 대한 측정계수동일성을 확인하였다. 그 다음으로 두 집단의 경로계수가 동일한지에 대한 구조동일성을 확인하였다.

먼저 형태동일성은 적절한 수준의 적합도를 나타내었다;  $\chi^2 = 217.105$ ,  $df = 100$ ,  $TLI =$

.973,  $CFI = .979$ ,  $RMSEA = .078$ (90% 신뢰구간 .064 - .084). 다음으로 측정계수동일성을 확인하기 위해 두 집단의 측정계수가 동일하다고 제약을 가한 모형과 제약을 가하지 않은 모형에 대해  $\chi^2$  차이검증을 실시한 결과 유의하지 않은 결과가 나타났으며, 따라서 두 집단의 측정계수동일성이 지지되었다. 마지막으로 두 집단의 구조동일성을 검증하기 위하여 측정계수동일성 모형에 경로계수 동일화 제약을 가한 모형과 제약을 가하지 않은 모형을 비교하였다.  $\chi^2$  차이검증을 실시한 결과 유의한 차이가 보고되었으며, 이러한 차이가 어떤 경로에서 비롯되었는지 확인하기 위하여 측정계수동일성 모형과 각 경로마다 동일화 제약을 가한 모형을 비교하였다. 그 결과 인지기반 신뢰와 학교만족도의 경로 및 정서기반 신

표 3. 교사신뢰 매개모형의 다집단 검증

모형	$\chi^2$	df	TLI	CFI	RMSEA (90%신뢰구간)	모형비교	
						$\Delta df$	$\Delta \chi^2$
형태동일성	217.105	100	.973	.979	.078 (.064-.084)		
측정계수동일성	225.105	108	.975	.979	.075 (.062-.089)	8	8.000
구조계수동일성	240.322	112	.973	.977	.078 (.064-.091)	4	15.217**
교사역할수행 → 인지기반신뢰 경로 동일화제약	226.154	109	.975	.979	.075 (.061-.089)	1	.049
인지기반신뢰 → 학교만족도 경로 동일화제약	233.486	109	.973	.978	.077 (.064-.091)	1	8.381**
정서기반신뢰 → 학교만족도 경로 동일화제약	231.120	109	.974	.978	.077 (.063-.090)	1	6.015*
인지기반신뢰 → 정서기반신뢰 경로 동일화제약	228.315	109	.975	.979	.076 (.062-.090)	1	3.210

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

표 4. 다집단 경로계수

경로	중학생		어머니	
	B	$\beta$	B	$\beta$
교사역할수행 → 인지기반신뢰	.45	.78***	.40	.72***
인지기반 → 정서기반신뢰	.48	.94***	.42	.84***
인지기반신뢰 → 학교만족도	.10	.57***	.01	.02
정서기반신뢰 → 학교만족도	.13	.37*	.30	.88***

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

뢰와 학교만족도의 경로, 두 경로에서 유의한 차이가 있는 것으로 보고되었다(표 3).

집단간 차이를 살펴보면, 중학생의 경우 인지기반 신뢰가 학교만족도를 예측하는 경로가 유의하였으나( $\beta = .57, p < .001$ ), 어머니 집단에서는 유의하게 나타나지 않았다( $\beta = .02, p > .05$ ). 정서기반 신뢰가 학교만족도를 예측하는 경로에 있어서는 중학생( $\beta = .37, p < .05$ )과 어머니( $\beta = .89, p < .001$ ) 두 집단 모두에서 유의하였으나 어머니 집단의 경로계수가 상대적으로 더 큰 것으로 나타났다(표 4). 이는 교사에 대한 인지기반 및 정서기반 신뢰가 학교만족도를 예측함에 있어서 중학생과 어머니 집단이 다른 경향성을 보이고 있음을 나타낸다.

### 논 의

본 연구는 교사의 역할 수행과 학교 만족도의 관계를 교사에 대한 신뢰가 매개하는지, 구체적으로 McAllister(1995)의 이차원적 신뢰매개 모형이 학교장면에서 적용 가능한지를 알아보고자 하였으며, 더불어 매개모형에 학생과 학부모간 차이가 있는지 알아보기 위해 수

행되었다. 분석 결과, 교사의 역할 수행이 인지기반 신뢰를 예측하고, 인지기반 신뢰가 학교 만족도를 직접 예측하며 동시에 정서기반 신뢰를 매개로 학교 만족도를 간접 예측한다는 연구모형은 교사 역할 수행과 정서기반 신뢰 경로가 추가된 대안모형에 비해 자료를 더 잘 설명하는 것으로 나타났다. 중학생과 어머니 집단의 비교 결과, 신뢰의 두 요인과 학교만족도간의 경로에 있어서 차이가 나타났다. 본 연구의 주요 논의점은 다음과 같다.

첫째, McAllister(1995)의 이차원적 신뢰매개 모형이 교사의 역할 수행과 교사에 대한 신뢰, 그리고 학교만족도의 관계를 설명하는데 적합한 것으로 나타났다. 교사가 자신의 역할을 잘 수행하는 것은 교사에 대한 신뢰를 공고히 하고 이는 높은 학교만족도로 이어질 수 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 언론 등에서 단편적인 사례로만 다루어졌던 교사에 대한 신뢰의 중요성을 경험적으로 지지하는 것으로, 공교육 만족도를 높이기 위한 방법으로 교사에 대한 신뢰 구축이 중요한 역할을 할 수 있음을 보여준다. 아울러 높은 학교만족도가 학업성취나 심리·사회적 발달에 긍정적인 영향을 미친다는 점을 고려할 때(이미숙 등, 2010; 이봉주, 김광혁, 2009), 교사에 대한 신

되는 궁극적으로 보다 다양한 긍정적 효과를 가질 수 있을 것으로 예상할 수 있다.

둘째, 교사에 대한 신뢰는 인지기반과 정서기반 차원으로 구분될 수 있는 것으로 보인다. 선행 연구들은 교사에 대한 신뢰를 단일차원(Deutch, 1958; Rotter, 1967)부터 ‘성실성’, ‘개방성’, ‘신뢰성’, ‘능력’, ‘온정성’의 다섯 가지 차원(Hoy & Tschanner-Moran, 1999)이나 여기에 ‘친밀감’을 더한 여섯 가지 차원으로 본 것(이숙정, 한정신, 2004)까지 매우 이질적이다. 본 연구 결과는 McAllister(1995)의 인지기반과 정서기반 신뢰 모형을 교사에 대한 신뢰에 적용함으로써 다양한 신뢰의 구성개념들을 아우를 수 있는 기저 차원이 존재할 수 있음을 제시하고 있다. 이는 이질적인 교사 신뢰 구성개념을 사용한 연구들을 통합적으로 이해하는데 유용한 틀이 될 수 있다.

교사의 역할 수행 수준은 두 차원의 신뢰와 차별적인 관계를 가지는 것으로 보인다. 학생과 학부모가 지각한 긍정적 교사 역할 수행이 인지기반 신뢰는 예측하였으나, 정서기반 신뢰는 예측하지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 인지기반 신뢰를 예측하는 요인 중 하나로 ‘역할 수행 정도’를 꼽은 McAllister(1995)의 이론에 부합하는 것으로, 인지적인 신뢰가 대상의 전문성이나 책임감과 관련이 있으며 정서기반 신뢰는 친밀감이나 배려와 관련이 있다는 조직관련 선행연구(Bulter, 1991; Lewis & Wiegert, 1985)와 일치하는 것이다.

셋째, 교사 역할 수행이 인지기반 신뢰를 예측하고 다시 이것이 정서기반 신뢰로 이어져 학교만족도를 예측하는 순차매개효과가 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 학생과 학부모가 지각한 교사 역할 수행이 긍정적일수록 인지기반 신뢰가 높아지며,

교사에 대한 높은 인지기반 신뢰가 정서기반 신뢰를 통해서 학교만족도를 예측함을 알 수 있다. 이 역시 인지기반 신뢰가 기초가 되어 정서기반 신뢰의 발달로 이어진다고 본 McAllister(1995)의 모형과 일치되는 결과이며, McAllister의 이차원적 신뢰매개 모형이 조직장면뿐만 아니라 학교 장면에서도 적용될 수 있는 가능성을 보여준다고 할 수 있다. 다만 본 연구는 횡단적으로 이루어졌기 때문에 인지기반 신뢰와 정서기반 신뢰 간의 시간적인 순서를 단정하기는 어려우며 이는 추후 종단 연구를 통해 재확인 되어야 할 것으로 생각된다.

넷째, 교사의 역할수행이 교사에 대한 신뢰를 매개로 하여 학교만족도를 높이는데 있어서 중학생과 어머니간 차이가 존재한다는 것이다. 집단 간 차이를 살펴보면, 인지기반 신뢰가 학교만족도를 예측하는 경로는 중학생에서만 유의하게 나타났다. 정서기반 신뢰가 학교만족도를 예측하는 경로는 두 집단 모두에서 유의하였으나, 어머니 집단의 경로계수가 더 큰 것으로 나타났다. 즉, 중학생의 경우 교사의 전문성과 책임감에 근거한 인지기반 신뢰와 배려와 친밀감에 기반을 둔 정서기반 신뢰 형성이 모두 만족스러운 학교생활에 기여하였으나, 어머니의 경우에는 배려 및 친밀감 중심의 정서기반 신뢰만이 학교만족도와 관련되어있다고 할 수 있다. 이러한 결과는 교사에 대한 기대에 있어서 학생들은 정서적 지원을 학부모는 학업적 역량을 보다 중시할 수 있다는 선행연구 결과와 차이가 있는 것으로 보인다(박지혜, 라종민, 2016; 송영운, 2008).

이 같은 결과가 나온 데에는 몇 가지 이유가 있을 수 있을 것으로 보인다. 첫째, 학생의 발달적 수준이 관련될 수 있다. 교사 기대에

대한 선행연구들은 전체 학령기를 대상으로 하거나(박지혜, 라종민, 2016), 고등학생만을 대상으로 하고 있다(송영윤, 2008). 특히 고등학생을 대상으로 한 연구와 비교할 때, 본 연구의 대상이 초기청소년기로 더 어린 연령대에 해당하기 때문에 본 연구의 학부모들이 교사-학생 관계에서 정서적 친밀감을 보다 중요하게 지각하고 있을 수 있다. 따라서 다른 학령기의 학생 및 학부모를 대상으로 한 비교가 추후 연구를 통해 이루어질 필요가 있다.

학부모의 학교만족도가 인지기반 신뢰보다 정서기반 신뢰와 더 밀접한 상관이 있는 또 다른 이유로 학부모들의 교사에 대한 정보부족을 생각해 볼 수 있다. 의사결정에 대한 이중처리과정 이론(dual-process theory)에 따르면, 의사결정 방식에는 논리적이고 객관적인 정보에 근거한 분석적인(analytic) 의사결정 방식과, 정서나 직감에 의존하는 직관적인(heuristic) 의사결정 방식이 있다(Evans, 2008; Evans, 2006; Sloman, 1996). 이 중 직관적인 방식은 의사결정과 관련된 정보가 부족할 경우에 주로 사용하게 된다(Sloman, 1996). 학부모들은 자녀들에 비해 교사와 직접적으로 만나는 경우가 적기 때문에, 간접적인 정보만을 가지고 교사에 대해 직관적인 판단을 할 가능성이 높다. 직관적인 판단은 논리적, 인지적인 정보 보다 정서적인 정보에 많이 의존하기 때문에(Slovic, Peters, Finucane & MacGregor, 2005), 학부모의 학교만족도에 교사에 대한 정서기반 신뢰가 인지기반 신뢰보다 중요하게 작용할 수 있을 것이다.

본 연구는 다음과 같은 제한점을 가진다. 본 연구는 신뢰의 선행요인으로 교사의 역할 수행에 초점을 맞추었으나, 그 외 다양한 선행요인이 존재할 수 있다. McAllister(1995)에

의하면 인지기반 신뢰는 역할 수행, 능력, 진실성 등의 역량과 밀접한 관련이 있는 반면, 정서기반 신뢰는 접촉빈도, 역할범위를 넘어서는 배려, 협력행동과 관련이 있다. 따라서 역할 수행 이외의 다양한 교사행동을 선행요인으로 고려함으로써 교사에 대한 신뢰 형성 과정을 명확히 할 수 있을 것으로 보인다.

둘째, 본 연구에서는 결과변인으로 학교만족도를 보았는데, 학교만족도는 개인의 기대를 얼마나 충족시켰는지를 나타내는 주관적인 지표이다. 주관적 지표 외에 학생의 학업성취도나 행동문제와 같은 보다 객관적인 지표가 함께 포함된다면 신뢰의 긍정적 효과에 대해 더 풍부한 정보를 제공해 줄 것이라 사료된다.

셋째, 교사에 대한 신뢰를 측정하는 도구 중 인지기반과 정서기반의 이요인 신뢰모형에 기초하여 개발된 척도가 아직 존재하지 않기 때문에 기존 교사 신뢰 척도에 요인분석을 실시하여 인지기반과 정서기반 신뢰요인을 추출하였다. 비록 대부분의 기존 척도 문항이 이요인 신뢰모형을 적절히 반영하는 것으로 보이나, 이요인 신뢰모형의 가정에 부합하지 않는 소수의 문항들(예: 친밀감을 반영하는 문항이 인지기반 신뢰의 문항들과 함께 분류) 또한 나타났다. 이는 본 도구가 이요인 신뢰모형의 측정에 정확히 부합하지 않기 때문일 수 있으며, 특히 탐색적 요인분석의 경우 표본에 따라 다른 결과가 나타날 수 있으므로 본 연구의 요인구조가 안정적이지 않을 가능성이 있다. 따라서 추후 연구에서는 이요인 신뢰모형에 보다 부합하는 도구를 선정할 필요가 있을 것으로 보인다.

마지막으로 본 연구의 대상이 중학생과 그들의 어머니에 국한되어 있기 때문에 본 연구 결과를 다른 학령기의 학생과 학부모에 일반

화하기 어려울 수 있다. 발달단계에 따라 학생과 학부모의 학교에 대한 요구는 차이가 있을 수 있다. 따라서 교사에 대한 신뢰를 형성하는 요인이나, 신뢰가 학교만족도에 미치는 효과 역시 이러한 요구의 차이에 따라 달라질 수 있을 것으로 보인다.

이 같은 제한점에도 불구하고 본 연구는 구체적인 교사행동과 전반적인 학교만족도의 관계에 작동하는 기제로서 교사에 대한 신뢰에 주목하고 매개모형을 제시함으로써 교사 신뢰의 관련 요인 검증에 치중된 기존 연구들보다 정교화 하였다는 함의를 가진다. 본 연구의 시도는 인지기반과 정서기반 신뢰의 구분되는 기능을 탐색하는 보다 다양한 후속 연구들을 활성화하는 기초로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

더불어 학교현장의 실무전문가들에게는 학교만족도를 높이기 위한 방안으로 교사 신뢰의 중요성을 재고하는데 도움이 될 수 있다. 본 연구 결과는 교사가 다양한 역할을 효과적으로 수행함으로써 인지기반 신뢰가 형성되고 궁극적으로 학교만족도를 높일 수 있음을 보였다. 한편 정서기반 신뢰는 교사 역할 수행과 직접적 관련이 있기 보다는 인지기반 신뢰가 증진됨에 따라서만 향상될 수 있었다. 이는 정서기반 신뢰를 직접적으로 향상시키기 위해서는 교사의 역할 수행 이외에 다른 방안이 모색되어야 함을 의미한다. McAllister(1995)의 주장에 의하면 상호작용 기회를 높이고 주어진 역할을 넘어서는 협력적, 지지적 행동이 정서기반 신뢰 형성에 중요하게 작용한다. 따라서 교사가 학생 및 학부모와 정서적 유대감을 형성할 수 있는 상호작용을 유지하는 것은 학교만족도를 높이는 추가적인 효과를 가져올 수 있을 것으로 사료된다. 또한 학부모의 학

교만족도에 있어서 인지기반 신뢰의 효과가 제한적이라는 점을 고려할 때 이를 개선하기 위한 노력이 필요할 것으로 보인다. 인지기반 신뢰의 제한적 효과가 학부모의 교사에 대한 정보부족에서 기인할 수 있으므로, 학부모와 교사가 직접적인 상호작용을 할 수 있는 기회를 확대할 수 있는 제도적 기반 마련이 다각도로 학교만족도를 향상시키는데 도움이 될 것으로 기대한다.

## 참고문헌

- 강선희 (2010). 초등학교 담임교사의 역할에 대한 학생과 학부모, 교사의 기대 차이 연구. *초등교육학연구*, 17(2), 1-25
- 고효실 (2006). 담임교사 역할에 대한 중학생의 기대와 지각에 관한 연구. *제주대학교 교육대학원 석사학위논문*.
- 권인숙 (2010). 학부모의 학벌주의 인식과 교육기관과의 의사소통이 공/사교육 만족도에 미치는 영향. *경북대학교 교육대학원 석사학위논문*.
- 김두환, 김지혜 (2011). 부모·친구·교사와의 사회적 관계와 고등학생의 학교생활만족도. *한국사회학*, 45(4), 128-168.
- 김태련, 박정애 (1998). 대학교육환경과 학습자의 만족도와의 관계. *교육행정학연구*, 16(2), 239-258.
- 김효정, 이길재, 이정미 (2013). 학교 구성원별 학교 만족도에 영향을 미치는 학교 특성 비교 분석. *교육행정학연구*, 31, 183-209.
- 문은식 (2002). 청소년의 학교생활 적응 관련 변인의 탐색적 고찰. *교육연구논총*, 23(1), 153-167.

- 박양동, 고재홍 (2008). 담임교사의 권력기반이 중고등 학생들의 학교규범 준수행동, 학교만족 및 성적에 미치는 영향. *한국청소년연구*, 19(1), 91-115.
- 박지혜, 라종민 (2016). 교원능력개발평가 자유 기술식 응답을 통한 동료교원, 학생, 학부모가 기대하는 교사의 역할 분석. *교육문제연구*, 29(1), 21-41.
- 송영윤 (2008). 일반계고등학교 학급담임교사의 역할수행에 대한 교사의 지각과 학생·학부모의 기대 비교. *경남대학교 석사학위논문*.
- 신용주, 최지은 (2003). 청소년이 지각한 부모-자녀 관계, 또래 관계, 교사와의 관계가 학교생활 적응에 미치는 영향. *대학가정학회지*, 14(2), 199-210.
- 오승모 (2000). 고등학교 교사의 역할기대와 실제 역할 수행간의 인식차이에 관한 연구. *고려대학교 석사학위논문*.
- 이미숙, 이홍우, 이진춘 (2010). 전문계 고등학교에서의 교육품질, 학교생활만족도, 지각된 학업성과 간 관계에 대한 연구. *경영교육연구*, 63, 117-141.
- 이봉주, 김광혁 (2009). 학교생활이 즐거우면 성적도 오를까? 학교만족도가 학업성취에 미치는 영향 분석. *한국사회복지학*, 61(4), 287-306.
- 이숙정 (2005). 교사신뢰척도 개발 및 교사신뢰와 학교효과 변인의 관계모형 검증. *숙명여자대학교 박사학위논문*.
- 이숙정, 한정신 (2004). 교사신뢰척도 (Trust Scale) 의 개발 및 타당화 연구. *교육심리연구*, 18(3), 23-39.
- 이진숙 (2002). 중학생의 학교생활 만족도에 관한 연구: 일반학급과 특수학급 청소년의 비교를 중심으로. *명지대학교 석사학위논문*.
- 홍세희 (2000). 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선저기준과 그 근거. *한국심리학회지: 임상*, 19(1), 161-177.
- 황여정, 김경근 (2006). 일반계 고등학생의 학교만족도 결정요인. *교육사회학연구*, 16, 181-203.
- Balliet, D., & Van Lange, P. A. (2013). Trust, conflict, and cooperation: a meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 139(5), 1090.
- Bandalos, D. J., & Finney, S. J. (2001). Item parceling issues in structural equation modeling. In G. A. Marcoulides & R. E. Schumacker (Eds.) *New developments and techniques in structural equation modeling* (pp. 269-296). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Barnette, J. J. (2000). Effects of stem and Likert response option reversals on survey internal consistency: If you feel the need, there is a better alternative to using those negatively worded stems. *Educational and Psychological Measurement*, 60(3), 361-370.
- Benjamin, M., & Hollings, A. (1997). Student Satisfaction: Test of an Ecological Model. *Journal of College Student Development*, 38(3), 213-28.
- Butler, J. K. (1991). Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a conditions of trust inventory. *Journal of management*, 17(3), 643-663.
- Chan, K. W., Huang, X., & Ng, P. M. (2008). Managers' conflict management styles and employee attitudinal outcomes: The mediating role of trust. *Asia Pacific Journal of Management*, 25(2), 277-295.
- Connell, J., Ferres, N., & Travaglione, T. (2003).



- Engendering trust in manager-subordinate relationships: Predictors and outcomes. *Personnel Review*, 32(5), 569-587.
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of conflict resolution*, 2(4), 265-279.
- Evans, J. St. B. T. (2006). The heuristic-analytic theory of reasoning: Extension and evaluation. *Psychonomic Bulletin and Review*, 13(3), 378-395
- Evans, J. St. B. T. (2008). Dual-processing accounts of reasoning, judgment, and social cognition. *Annual Review of Psychology*, 59, 255-278
- Friedman, B. A., Bobrowski, P. E., & Markow, D. (2007). Predictors of parents' satisfaction with their children's school. *Journal of Educational Administration*, 45(3), 278-288.
- Goddard, R. D., Tschannen-Moran, M., & Hoy, W. K. (2001). A multilevel examination of the distribution and effects of teacher trust in students and parents in urban elementary schools. *The Elementary School Journal*, 102(1), 3-17.
- Gregory, A., & Ripski, M. B. (2008). Adolescent trust in teachers: Implications for behavior in the high school classroom. *School Psychology Review*, 37(3), 337.
- Hoy, W. K., & Tschannen-Moran, M. (1999). Five faces of trust: An empirical confirmation in urban elementary schools. *Journal of School leadership*, 9, 184-208.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: a Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55.
- Jackson, P. W. (1990). *Life in classrooms*. Teachers College Press.
- Johnson-George, C., & Swap, W. C. (1982). Measurement of specific interpersonal trust: Construction and validation of a scale to assess trust in a specific other. *Journal of personality and social psychology*, 43(6), 1306-1317.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Health Work*. New York, NY: Basic Book.
- King, A. L. D., Huebner, S., Suldo, S. M., & Valois, R. F. (2006). An ecological view of school satisfaction in adolescence: Linkages between social support and behavior problems. *Applied Research in Quality of Life*, 1(3-4), 279-295.
- Larzelere, R. E., & Huston, T. L. (1980). The dyadic trust scale: Toward understanding interpersonal trust in close relationships. *Journal of Marriage and the Family*, 42(3), 595-604.
- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63(4), 967-985.
- Marks, R. B. (2000). Determinants of student evaluations of global measures of instructor and course value. *Journal of Marketing Education*, 22(2), 108-119.
- McAllister, D. J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of management journal*, 38(1), 24-59.
- Pillai, R., Schriesheim, C. A., & Williams, E. S. (1999). Fairness perceptions and trust as mediators for transformational and transactional leadership: A two-sample study.

- Journal of management*, 25(6), 897-933.
- Porter, L. W., Lawler, E. E., & Hackman, J. R. (1975). *Behavior in Organizations*. New York, NY: McGraw-Hills.
- Rempel, J. K., Holmes, J. G., & Zanna, M. P. (1985). Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(1), 95-112.
- Roorda, D. L., Koomen, H. M., Spilt, J. L., & Oort, F. J. (2011). The influence of affective teacher - student relationships on students' school engagement and achievement a meta-analytic approach. *Review of Educational Research*, 81(4), 493-529.
- Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of personality*, 35(4), 651-665.
- Russell, D. W., Kahn, J. H., Spoth, R., & Altmaier, E. M. (1998). Analyzing data from experimental studies: A latent variable structural equation modeling approach. *Journal of Counseling Psychology*, 45(1), 18-29.
- Samdal, O., Nutbeam, D., Wold, B., & Kannas, L. (1998). Achieving health and educational goals through schools—a study of the importance of the school climate and the students' satisfaction with school. *Health education research*, 13(3), 383-397.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: new procedures and recommendations. *Psychological methods*, 7(4), 422-445.
- Silins, H., & Mulford, B. (2004). Schools as learning organisations-Effects on teacher leadership and student outcomes. *School Effectiveness and School Improvement*, 15(3-4), 443-466.
- Sivandani, A., Koohbanani, S. E., & Vahidi, T. (2013). The relation between social support and self-efficacy with academic achievement and school satisfaction among female junior high school students in Birjand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 668-673.
- Slooman, S. A. (1996). The empirical case for two systems of reasoning. *Psychological Bulletin*, 119(1), 3-22
- Slovic, P., Peters, E., Finucane, M. L., & MacGregor, D. G. (2005). Affect, risk, and decision making. *Health Psychology*, 24(4S), S35-S40
- Weijters, B., Geuens, M., & Schillewaert, N. (2009). The proximity effect: The role of inter-item distance on reverse-item bias. *International Journal of Research in Marketing*, 26(1), 2-12.
- Zhu, Y., & Akhtar, S. (2014). The mediating effects of cognition-based trust and affect-based trust in transformational leadership's dual processes: evidence from China. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(20), 2755-2771.

원고접수일 : 2016. 10. 10.  
수정원고접수일 : 2016. 11. 25.  
최종게재결정일 : 2016. 12. 13.

## **The Mediating Effects of Cognitive and Affective Bases of Teacher Trust in the Relationship Between Teachers' Role Performance and School Satisfaction: The Comparison of Middle School Students and Mothers**

**Kibok Park**

**Jina Kye**

**Eunjoo Yang**

Korea University

This study investigated the mediating roles of two dimensions of teacher trust, cognitive and affective bases, in the relationship between perceived teachers' role performance and school satisfaction. Specifically, McAllister's mediation model of two dimensional trust (1995) was used to develop a research model, which hypothesized that the positive perception of teachers' role performance would lead to greater cognitive trust toward teachers, which, in turn, would predict school satisfaction both directly and indirectly mediated by affective trust toward teachers. In addition, we compared the model of students with that of their mothers. A total of 181 middle school students and 200 mothers completed an online survey consisting of the Teacher Role Performance scale, Teacher Trust scale, and School Satisfaction scale. Structural Equation Modeling was used to analyze the data. The results yielded a good fit to the data, although the path from cognitive trust to school satisfaction was not significant. The indirect effect of double mediations of cognitive and affective trust was significant. The comparison of students and mothers showed that school satisfaction among students was predicted by both cognitive and affective trust, while that of mothers was associated only with affective trust. This implies that the cognitive and affective dimensions of teacher trust may serve differential roles and particularly function differently for students and parents.

*Key words* : teachers, role performance, trust, school satisfaction, students, parents