

# 어린이집 보육교사의 직장 내 감정노동에 대한 연구

김정화\*

\*국립목포대학교 아동학과

e-mail:jeongwhak@hanmail.net

## A Study on Emotional Labor in the Workplace among Childcare Teachers

Jeong-Wha Kim\*

\*Dept. of Child Studies, National Mokpo University

### 요약

본 연구에서는 어린이집에 근무하고 있는 보육교사의 직장 내 괴롭힘 정도와 학부모로부터 경험하는 감정노동 수준에 대한 현황을 파악하고자 한다. 이를 위해 어린이집 보육교사 192명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구결과 어린이집 보육교사들의 직장 내 괴롭힘 정도는 전체적으로 낮으나, 유아반 담임, 낮은 연령, 저학력 교사가 상대적으로 높게 인식하고 있었다. 감정노동 수준은 중간 이상으로, 특히 감정 조절 요구가 가장 크고, 조직의 감시 및 모니터링 부담이 가장 낮았다. 그리고 조직의 감시 및 모니터링과 조직의 지지 및 보호체계에서는 위험수위가 높게 나타났다. 20대 교사와 유아반 담임 교사에게서 학부모 응대로 인한 감정노동 부담이 더 크게 나타났다. 보육교사들의 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 및 관리가 필요하며, 어린이집에서의 감정노동의 부담을 줄이기 위한 제도적 보완책이 필요하다.

### 1. 서론

어린이집 보육교사는 영유아를 보호하고 교육하는데 중요한 역할을 수행하며, 학교 교원과 동등한 수준의 전문성과 책임감을 요구받고 있다. 그럼에도 불구하고, 현행 교육법상에서는 교원으로 인정받지 못하고 있다. 이러한 제도적 한계는 보육교사의 교육적 가치와 전문성을 충분히 인식하지 못하게 하며, 교육전문가로서 존중받아야 할 권리에서도 차이가 나타나고 있다.

보육교사의 권리보호는 지자체별로 자치법규를 제정하여 보육교직원의 권익보호와 지원을 강화하려는 노력이 이루어지고 있으며, 2024년에 개정되어 시행될 영유아보육법에는 보육교사의 지위를 보장하고 권익을 증진하는 내용이 포함될 예정이다. 현재 보육교사의 권리와 관련한 법적 기준은 근로기준법<sup>1)</sup>과 산업안전보건법<sup>2)</sup>에 있으며 이 법에 의해 보호되고 있다. 보육교사도 근로자로서 기본적인 권리와 안전한 근로환경이 보장되어야 한다는 점에서 중요하다. 근로기준법에서는 근로시간, 휴게시간, 직장 내 괴롭힘 금지 등 어린이집 내부에서 발생할 수 있는 권리침해 사항을 주로 다루고 있다.

산업안전보건법에서 보육교사는 고객응대근로자이며 또한 감정노동종사자에 해당한다. 특히 업무를 수행하는 과정에서 고객의 폭언, 폭행, 그밖에 적정범위를 벗어난 신체적, 정신적 고통을 유발하는 행위에 대한 예방과 조치 등의 내용을 담고 있다. 이를 어린이집에 적용하면 어린이집의 고객인 학부모로부터 발생하는 부적절한 행위에 대해 어린이집 보육교사는 대응할 수 있다는 것을 의미한다.

그러나 영유아를 보호하고 교육하는 직무 특성으로 인해 적절한 근로조건이나 권리보호 또한 충분히 보장받지 못하는 경우가 있으며, 이로 인해 권리침해를 경험하기도 한다. 교사의 직무스트레스는 다시 일상의 스트레스로 작용하여 개인의 삶의 질을 떨어뜨리게 된다<sup>3)</sup>. 따라서 보육교사가 직면한 권리침해와 스트레스는 단순히 직무수행의 어려움을 넘어서<sup>4)</sup> 교사의 직업적 웰빙에도 심각한 영향을 미치게 된다<sup>5)</sup>.

그럼에도 불구하고 현재 어린이집에 근무하고 있는 보육교사의 직장 내 괴롭힘에 대한 조사와 학부모로부터 경험하는 감정노동의 피해에 대한 실태 파악이 이루어지고 있지 못한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 보육교사가 어린이집에서 경험하는 직장 내 괴롭힘 정도와 감정노동 수준을 파악하는데 목적을 두고자 한다. 이러한 현황을 파악함으로써, 향후 시행될 법률안에서 보육교사의 권리를 보호할 수 있는 구체적인

인 방안을 마련하는 데 필요한 기초를 제공하고자 한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구대상

본 연구의 대상은 전라남도 소재 어린이집 보육교사 192명이다. 대상 보육교사의 연령은 40대가 39.1%로 가장 많았으며, 학력은 2·3년제 전문대학 졸업자가 56.8%로 과반을 넘었다. 보육경력 3년 이상 5년 미만이 25.0%였고, 근무하는 어린이집 유형은 가정어린이집이 45.8%를 차지하였다. 또한 담임교사 직책이 68.2%로 가장 많았고, 주로 영아반을 맡은 경우가 65.6%로 나타났다.

### 2.1 연구도구

#### 2.1.1 직장내 괴롭힘

직장 내 괴롭힘의 위험을 진단하기 위해 만들어진 고용노동부(2017)<sup>6)</sup>의 직장 내 괴롭힘 위험진단 체크리스트를 어린이집 보육교직원이 사용할 수 있도록 수정한 조용남 외(2022)<sup>7)</sup>의 진단 체크리스트를 사용하였다. 문항 수는 15문항이며, 신뢰도는 .97이다.

#### 2.1.1 감정노동 수준

감정노동 종사자 건강보호 핸드북(고용노동부, 2017)<sup>6)</sup>에 제시되어 있는 감정노동 수준 조사 자료를 보육교사의 근무 환경에 맞추어 수정한 조용남 외(2022)<sup>7)</sup>의 감정노동 수준 체크리스트를 활용하여 사용하였다. 본 척도의 신뢰도는 .90이다.

## 3. 연구결과

### 2.1 보육교사의 괴롭힘 정도 및 감정노동수준

어린이집 보육교사의 직장 내 괴롭힘 정도는 5점 만점 중 1.56점( $SD=.85$ )로 낮은 수치를 보였다. 감정노동 수준은 5점 만점에 3.29점( $SD=.55$ )으로 중간 정도로 나타났다. 감정노동 수준을 하위요인별로 살펴보면 감정조절의 요구 및 규제 4.03점( $SD=.80$ ), 학부모 응대의 과부하 및 갈등 3.34점( $SD=.92$ ), 감정 부조화 및 손상 2.94점( $SD=1.10$ ), 조직의 감시 및 모니터링 2.61점( $SD=.88$ ), 조직의 지지 및 보호체계 3.56점( $SD=.87$ )로 나타났다. 감정노동수준은 감정조절의 요구와 규제의 정도가 가장 컸고, 조직의 감시 및 모니터링의 정도가 가장 작았다.

[표 1] 괴롭힘정도 및 감정노동 수준 ( $N = 192$ )

구분	M	SD	왜도	첨도
직장내 괴롭힘정도	1.56	.85	1.65	1.32
감정노동수준	3.29	0.55	-0.63	1.58
감정조절의 요구 및 규제	4.03	0.80	-1.31	2.60
학부모 응대의 과부하 및 갈등	3.34	0.92	-0.33	-0.55
감정 부조화 및 손상	2.94	1.10	-0.26	-1.03
조직의 감시 및 모니터링	2.61	0.88	0.05	-0.69
조직의 지지 및 보호체계	3.56	0.87	-0.70	0.30

감정노동 수준은 산출식에 따라 정상과 위험을 구분하고 있는데 산출된 점수에 따라 정상 수준과 위험 수준으로 구분한다. 그 기준은 남녀에 따라 차이가 있으며<sup>6)</sup>, 본 연구에서는 보육교사가 여성인 점을 감안하여 여성의 점수기준을 적용하였다.

어릴 때부터 환경을 아끼고 사랑하는 마음을 심어줄 설계하고자 한다. 감정조절의 요구 및 규제는 산출 점수가 76.66 이상이면 위험, 수준이고, 학부모 응대의 과부하 및 갈등은 61.11 이상, 감정 부조화 및 손상은 58.33 이상, 조직의 감시 및 모니터링은 38.89 이상, 조직의 지지 및 보호체계는 45.24 이상이면 위험수준으로 분류한다.

어릴 때부터 환경을 아끼고 사랑하는 마음을 심어줄 설계하고자 한다. 어린이집 보육교사의 감정노동수준을 산출식에 따라 계산한 평균점수는 다음 표 2와 같다. 어린이집 보육교사의 감정노동수준의 하위요인별 산출점수를 위험기준 점수에 따라 분석해 보면 조직의 감시 및 모니터링이  $M=39.61$ , 조직의 지지 및 보호체계가  $M=63.97$ 로 산출 점수가 위험 기준을 넘어선 것을 알 수 있다.

[표 2] 감정노동수준 하위요인별 산출 점수 ( $N = 192$ )

구분	M	SD	위험기준
감정조절의 요구 및 규제	73.47	21.30	76.66 이상
학부모 응대의 과부하 및 갈등	37.66	17.15	61.11 이상
감정 부조화 및 손상	48.59	27.64	58.33 이상
조직의 감시 및 모니터링	39.61	22.02	38.89 이상
조직의 지지 및 보호체계	63.97	21.59	45.24 이상

### 2.2 연구대상 배경에 따른 괴롭힘인식 및 감정노동 수준

어린이집 보육교사의 배경에 따라 직장 내 괴롭힘 정도와 감정노동 수준에 차이가 있는지를 분석한 결과는 다음과 같다.

보육교사의 연령에 따라 분석한 결과, 표 3을 보면 직장 내 괴롭힘 정도는 20대, 30와 40대, 50대이상 간에 차이를 보였다. ( $F=14.44, p<.001$ ). 감정노동 수준은 20대와 40대, 50대이상 간에 차이가 있었다( $F=10.62, p<.001$ ). 이를 하위요인별로 보면 학부모 응대의 과부하 및 갈등에서는 20대가 40대, 50대 이상 보다 높았고( $F=5.97, p<.01$ ), 감정 부조화 및 손상, 조직의 감시 및 모니터링에서는 20대( $F=9.96, p<.001$ )와 40대에

서 각각 차이를 보였다( $F=7.53, p<.001$ ). 결과적으로 20대 교사의 학부모에 대한 감정노동 수준이 가장 높았다.

[표 3] 보육교사의 연령에 따른 차이

	20대 <sup>a</sup> (N=39)		30대 <sup>b</sup> (N=36)		40대 <sup>c</sup> (N=75)		50대이상 <sup>d</sup> (N=42)		F	Scheffe
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
1)	2.05	1.13	1.97	1.06	1.27	.45	1.24	.48	14.44***	dc<ba
2)	3.76	.47	3.38	.61	3.14	.52	3.16	.46	10.62***	dc<a
3)	4.14	.53	3.91	.83	4.02	.87	4.05	.85	.53	
4)	3.82	.65	3.44	.91	3.18	.92	3.08	.97	5.97**	dc<a
5)	3.60	.94	3.25	1.08	2.61	.99	2.66	1.14	9.96***	c<a
6)	3.04	.74	2.88	1.01	2.35	.85	2.64	.72	7.53***	c<a
7)	3.78	.83	3.46	.97	3.51	.83	3.53	.86	1.10	

1)직장내괴롭힘정도, 2)감정노동수준, 3)감정조절의 요구 및 규제, 4)학부모 응대의 과부하 및 갈등, 5)감정 부조화 및 손상, 6)조직의 감시 및 모니터링, 7)조직의 지지 및 보호체계

보육교사의 학력에 따라 분석한 결과, 표 4를 보면 대학 3년제 이하( $M=1.62, SD=.95$ )가 대학 4년제 이상( $M=1.44, SD=.63$ ) 졸업자보다 직장내 괴롭힘 정도가 더 높았다( $t=1.45, p<.001$ ) 감정노동 수준은 학력에 따른 차이가 나타나지 않았다.

[표 4] 보육교사의 학력에 따른 차이

	3년제이하 (N=124)		4년제이상 (N=68)		t
	M	SD	M	SD	
직장내괴롭힘정도	1.62	0.95	1.44	0.63	1.45***
감정노동수준	3.21	0.54	3.45	0.55	-2.86
감정조절의 요구및규제	3.98	.86	4.12	.67	-1.19
학부모 응대의 과부하 및 갈등	3.20	0.91	3.59	.88	-2.82
감정 부조화 및 손상	2.88	1.04	3.06	1.22	-1.13
조직의 감시 및 모니터링	2.60	0.93	2.63	0.79	-2.3
조직의 지지 및 보호체계	3.44	0.86	3.79	0.85	-2.71

보육교사가 어린이집에서 담임을 맡고 있는 반에 따른 차이를 분석한, 표 5를 보면 유아반 담임교사( $M=1.47, SD=.64$ )가 영아반 담임교사( $M=2.09, SD=1.11$ )에 비해 직장 내 괴롭힘 정도가 더 높은 것으로 나타났다( $t=-5.45, p<.01$ ). 또한, 감정노동 수준에서 학부모 응대의 과부하 및 갈등에서도 유아반 교사( $M=3.61, SD=.64$ )가 영아반 교사( $M=3.19, SD=.50$ )에 비해 더 높은 것으로 나타났다( $t= -5.07, p<.01$ ).

[표 5] 보육교사의 담임 반에 따른 차이

	영아반 (N=126)		유아반 (N=52)		t
	M	SD	M	SD	
직장내괴롭힘정도	1.47	.64	2.09	1.11	-5.45***
감정노동수준	3.19	.50	3.61	.64	-4.89
감정조절의 요구및규제	4.07	.80	4.00	.74	.53
학부모 응대의 과부하 및 갈등	3.15	.92	3.87	.69	-5.07**
감정 부조화 및 손상	2.71	1.07	3.60	.92	-5.24
조직의 감시 및 모니터링	2.47	.89	3.04	.77	-3.74
조직의 지지 및 보호체계	3.53	.90	3.66	.87	-.89

보육교사의 직책에 따라서 분석한, 표 6을 보면 직장내 괴롭힘 정도에서는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 그러나 감정노동 수준은 담임교사( $M=3.38, SD=.54$ )와 연장반교사( $M=2.95, SD=.47$ )에서 차이를 보였다( $F=4.22, p<.01$ ). 하위요인별로 보면 학부모 응대의 과부하 및 갈등에서 ( $M=3.21, SD=1.00$ )와 연장반교사( $M=3.24, SD=.78$ ) 간에 차이를 보여 ( $F=4.35, p<.01$ ), 결과적으로 담임교사의 감정노동 수준이 연장반 교사보다 높았다.

[표 6] 보육교사의 직책에 따른 차이

	주임교사 <sup>a</sup> (N=25)		담임교사 <sup>b</sup> (N=131)		보조교사 <sup>c</sup> (N=21)		연장반교사 <sup>d</sup> (N=15)		F	Scheffe
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
1)	1.33	.55	1.66	.94	1.56	.77	1.08	.11	2.85	
2)	3.19	.69	3.38	.54	3.13	.31	2.95	.47	4.22**	d<b
3)	3.86	.97	4.12	.75	3.93	.74	3.65	.92	2.17	
4)	4.03	.80	3.21	1.00	3.46	.89	3.24	.78	4.35**	d<b
5)	2.56	1.14	3.12	1.09	2.75	.96	2.35	1.06	3.90*	
6)	2.47	.90	2.71	.88	2.56	.82	2.09	.74	2.55	
7)	3.76	.80	3.55	.90	3.27	.87	3.69	.64	1.33	

1)직장내괴롭힘정도, 2)감정노동수준, 3)감정조절의 요구 및 규제, 4)학부모 응대의 과부하 및 갈등, 5)감정 부조화 및 손상, 6)조직의 감시 및 모니터링, 7)조직의 지지 및 보호체계

#### 4. 결론 및 제언

본 연구의 결과를 보면, 어린이집 보육교사들 사이에서 경험하는 직장 내 괴롭힘 정도는 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 그러나 유아반 담임을 맡은 교사나, 연령이 낮은 보육교사와 학력이 상대적으로 낮은 보육교사가 직장 내 괴롭힘을 더 높게 인식하고 있어 이를 개선할 수 있는 어린이집 내 관리가 요구된다.

또한, 보육교사가 어린이집 내 학부모로부터 경험하는 감정노동 수준은 중간 수준 보다 약간 높게 나타나 교사들이 일상 업무에서 어느 정도의 감정조절을 요구받고 있는 것을 알 수 있다. 특히 감정조절의 요구 및 규제에 대한 감정노동수준이 가장 높게 나타났으며 조직의 감시 및 모니터링이 가장 낮은 수준으로 조사되었다.

특히, 감정노동 수준의 하위요인별 분석에서 조직의 감시 및 모니터링, 조직의 지지 및 보호체계의 점수가 위험 수준을 넘어선 것은 보육교사들이 이 두 영역에서 상대적으로 더 많은 스트레스와 부담을 느끼고 있음을 보여준다. 교사의 배경에 따른 결과를 보면 20대 보육교사가 상대적으로 학부모에 대한 감정노동 수준이 높았다. 그러나 학력에 따른 차이는 나타나지 않았고, 유아반을 맡은 담임교사가 학부모 응대의 과부하 및 갈등에서 영아반 교사보다 더 감정노동 수준이 높았다.

본 연구는 직장 내 괴롭힘에 대한 정도와 학부모로부터 받게 되는 감정노동 수준의 정도를 파악해 보고자 한 것이다. 이를 통해 보육교사들의 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 및 관리가 필요하며, 어린이집에서의 감정노동의 부담을 줄이기 위한 제도적 보완책이 필요하다. 특히 조직의 지지 및 보호체계의 중요성을 인식하고 적극적으로 보육교사의 문제에 대응할 수 있는 근무환경 개선이 있어야 할 것이다.

#### 참고문헌

- 1) 법제처, “근로기준법”, <https://law.go.kr/LSW/lsSc.do?section=&menuId=1&subMenuId=15&tabMenuId=81&eventGubun=060101&query=%EA%B7%BC%EB%A1%9C%EA%B8%B0%EC%A4%80%EB%B2%95#undefined>에서 2024년 3월1일 인출
- 2) 법제처, “산업안전기준법”, <https://law.go.kr/LSW/lsSc.do?section=&menuId=1&subMenuId=15&tabMenuId=&eventGubun=060101&query=%EA%B7%BC%EB%A1%9C%EA%B8%B0%EC%A4%80%EB%B2%95#undefined>에서 2024년 3월1일 인출
- 3) 김정화, “어린이집 보육교사의 직무스트레스가 개인의 일상스트레스에 미치는 영향”, *코칭연구*, 제11권 4호, pp.183-203. 12월, 2018년.
- 4) 이경숙, 채진영, 김명식, 박진아, 이정민, “보육교사의 효능감이 직무스트레스에 미치는 영향에서 정서조절곤란의 조절효과 검증”, *아동학회지*, 제37권 4호, pp.145-158, 2016년
- 5) 윤미승, “보육교사의 대인관계가 직업적 웰빙에 미치는 영향”, *교육과 문화*, 제4권 제1호, pp. 52-63. 2022년

6) 고용노동부, “감정노동 종사자 건강보호 핸드북”, 2017년

7) 조용남, 김정화, 권기남, 송미령, “어린이집 보육교사 권리보호 매뉴얼 개발”, 보건복지부·한국보육진흥원, 2022년.