

# 대전광역시 어린이집 보육교사 감정노동 실태조사



■ 본 보고서를 충남대학교에서 수행한 『대전광역시 어린이집 보육교사 감정노동 실태조사』의 결과물로 제출합니다.

■ 책임 연구원: 최 인 이(충남대학교 사회학과 교수)

공동 연구원: 박 으 픜(충남대학교 사회학과 박사과정 수료)

우 새 림(충남대학교 사회학과 박사과정)

정 순 영(충남대학교 사회학과 석사과정)



## 제 출 문

---

대전광역시 노동권익센터장 귀하

본 보고서를  
『대전광역시 어린이집 보육교사 감정노동 실태조사』의  
최종 보고서로 제출합니다.

2022년 9월

충남대학교 산학협력단  
단장 정종율

---



# 목 차

## 1장

### 서 론

1. 연구 배경 및 연구 목적 .....	3
1) 연구 배경 .....	3
2) 연구 목적 .....	4
2. 연구 대상 및 연구 방법 .....	5
1) 연구 대상 .....	5
2) 연구 방법 .....	6
3. 실태조사 개요 .....	8

## 2장

### 보육교사 감정노동 현황 및 쟁점

1. 감정노동 개념 .....	13
2. 보육교사 감정노동 .....	15
3. 보육교사 감정노동의 쟁점 .....	17
1) 기관 유형에 따른 처우 차이 .....	17
2) 돌봄에 대한 사회적 인식과 감정노동 .....	17
3) 관계적 측면에서의 감정노동 .....	18
4) 보육교사에 대한 부정적인 사회적 인식 확산 .....	19
5) 원내 CCTV 설치와 디지털 통제 .....	19

<b>1. 설문조사 및 설문분석 개요</b> .....	<b>23</b>
1) 설문조사 개요 .....	23
2) 설문분석 방법 .....	26
<b>2. 대전광역시 어린이집 보육교사 설문 분석 결과</b> .....	<b>28</b>
1) 응답자의 인구사회학적 특성 .....	28
2) 보육교사의 감정노동 .....	58
3) 주관적 정신/심리 건강 상태 및 스트레스 .....	79
4) 감정노동자 보호제도 .....	88
<b>3. 대전광역시 어린이집 기관장 설문 분석 결과</b> .....	<b>100</b>
1) 응답자의 인구사회학적 특성 .....	100
2) 기관장의 감정노동 .....	114
3) 주관적 정신/심리 건강 상태 및 스트레스 .....	117
4) 감정노동자 보호제도(기관장) .....	123

<b>1. FGI 분석 개요</b> .....	<b>131</b>
<b>2. FGI 분석 결과</b> .....	<b>133</b>
1) 개요 및 노동과정 .....	133
2) 감정노동 .....	146
3) 디지털 통제에 따른 감정노동 .....	150
4) 코로나19와 감정노동 .....	155

## 대전광역시 어린이집 보육교사의 노동환경 개선 및 감정노동자 보호를 위한 정책 대안

1. 구조적 문제 해결 .....	159
1) 기관별 처우 차이 개선 .....	159
2) 노동환경 개선 .....	159
2. 감정노동자 보호를 위한 정책제언 .....	162
1) 지자체 차원의 제도 마련 .....	162
2) 기관 차원의 제도 마련 .....	168

## 참고문헌 및 부록

참고문헌 .....	171
부록 .....	173
부록 1. 대전광역시 보육기관 운영 및 감정노동 실태조사(보육교사) .....	173
부록 2. 대전광역시 보육기관 운영 및 감정노동 실태조사(기관장) .....	184
부록 3. 2022년 보육교직원 인건비 지급기준(호봉표) <보건복지부> .....	192
부록 4. 2022년 대전광역시 보육교직원 처우개선 지원(9개 항목) .....	193
부록 5. 어린이집 교직원을 위한 감정노동 응대 매뉴얼 (중앙육아종합지원센터) ...	194
부록 6. 서울특별시 보육교직원 권익 보호 및 지원에 관한 조례 .....	195
부록 7. 보육교사의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견 ..	197
부록 8. 기관장의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견 ..	213

## ■ 표 차례

<표 1-1> 대전광역시 어린이집 원장 및 보육교사 현황 .....	5
<표 1-2> 대전광역시 어린이집 기관 규모별 원장 현황 및 고용지위별 보육교사 현황 .....	6
<표 3-1> 대전광역시 어린이집 보육교사 및 기관장 현황 .....	24
<표 3-2> 보육교사 설문조사 개요 .....	25
<표 3-3> 어린이집 기관장 설문조사 개요 .....	26
<표 3-4> 응답자의 성별 .....	28
<표 3-5> 응답자의 연령 .....	28
<표 3-6> 소속 분과별 응답자의 연령 .....	29
<표 3-7> 고용 지위별 응답자의 연령 .....	30
<표 3-8> 응답자의 소속분과 .....	31
<표 3-9> 응답자의 소속기관 .....	31
<표 3-10> 응답자의 고용형태 .....	32
<표 3-11> 소속 분과별 고용형태 .....	32
<표 3-12> 고용 지위별 고용형태 .....	33
<표 3-13> 응답자의 고용 지위 .....	33
<표 3-14> 응답자의 현재 근무지 근무기간 .....	34
<표 3-15> 소속 분과별 현재 근무지 근무기간 .....	35
<표 3-16> 고용 지위별 현재 근무지 근무기간 .....	36
<표 3-17> 응답자의 동종 업무 근무기간 .....	37
<표 3-18> 소속 분과별 동종 업무 근무기간 .....	38
<표 3-19> 고용 지위별 동종 업무 근무기간 .....	39
<표 3-20> 응답자의 노동조합 가입 유무 .....	39
<표 3-21> 들봄 영유의 만 나이 .....	40
<표 3-22> 어린이집 영유아 수 .....	40
<표 3-23> 1일 평균 근로시간 및 근로계약서상 고지받은 근로시간 .....	41
<표 3-24> 1주일 평균 출근 일수 .....	42
<표 3-25> 근로계약서 작성 및 교부 여부 .....	42
<표 3-26> 소속 분과별 근로계약서 작성 및 교부 여부 .....	43
<표 3-27> 공제 전 월 급여 .....	43

<표 3-28> 소속 분과별 공제 전 월 급여 .....	44
<표 3-29> 1일 평균 휴식시간 .....	45
<표 3-30> 소속 분과별 1일 평균 휴식시간 .....	45
<표 3-31> 영유아 분리 휴식 여부 .....	46
<표 3-32> 소속 분과별 영유아 분리 휴식 여부 .....	47
<표 3-33> 1주일 근무 중 식사 시간 보장 유무 .....	47
<표 3-34> 소속 분과별 1주일 근무 중 식사 시간 보장 유무 .....	48
<표 3-35> 점심식사 방식 .....	48
<표 3-36> 연차휴가 사용 가능 여부 .....	49
<표 3-37> 소속 분과별 연차휴가 사용 가능 여부 .....	50
<표 3-38> 대체인력 배치유무 .....	50
<표 3-39> 소속 분과별 대체인력 배치유무 .....	51
<표 3-40> 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무 1순위&2순위 .....	51
<표 3-41> 소속 분과별 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무(1순위&2순위) .....	52
<표 3-42> 고용 지위별 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무(1순위&2순위) .....	53
<표 3-43> 하원 시간이 지나도 보호자가 도착하지 않을 경우 .....	54
<표 3-44> 감정노동의 대상 1&2순위 .....	55
<표 3-45> 고용 지위별 감정노동의 대상(1&2순위) .....	56
<표 3-46> 코로나19 이후 고용상 변화 .....	56
<표 3-47> 코로나19 이후 업무 시간 변화 .....	57
<표 3-48> 코로나19 이후 관리 영유아 수 변화 .....	57
<표 3-49> 감정표출 종합 .....	58
<표 3-50> 각 대상에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다 .....	59
<표 3-51> 각 대상에게 업무시 나의 솔직한 감정을 숨긴다 .....	61
<표 3-52> 업무시 학부모와 관련된 과부하와 갈등 .....	62
<표 3-53> 각 대상의 업무와 상관없는 요구로 업무수행에 어려움이 있다 .....	63
<표 3-54> 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다 .....	64
<표 3-55> 퇴근 후에도, 업무상 힘들었던 감정이 남아있다 .....	65
<표 3-56> 각 대상을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다 .....	66
<표 3-57> 몸이 피곤해도 각 대상에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다 .....	67
<표 3-58> 감정노동 수준 평가: 조직의 지지와 보호 .....	68
<표 3-59> 직무기관에 대한 평가: 직무만족 .....	70

<표 3-60> 직무기관에 대한 평가: 조직만족 .....	71
<표 3-61> 직무기관에 대한 평가 1: 근무환경 및 업무의 명확성 .....	72
<표 3-62> 직무기관에 대한 평가 2: 소속 분과별 근무환경 및 업무의 명확성 .....	74
<표 3-63> 감정노동자 보호실태: 학부모가 가하는 폭력경험 등 .....	75
<표 3-64> 감정노동자 보호실태: 직장 내 폭력경험 .....	76
<표 3-65> 감정노동자 보호실태: 조직 내 지원체계 .....	78
<표 3-66> 주관적으로 인식하는 신체적 건강 상태 .....	79
<표 3-67> 주관적으로 인식하는 정신적/심리적 건강 상태 .....	80
<표 3-68> 신체적/정신적 질환 .....	81
<표 3-69> 정신/심리적 문제로 상담 또는 치료를 받아본 경험 .....	82
<표 3-70> 지난 1주일간 수면 경험에 관련한 문항 .....	83
<표 3-71> 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인(2개 선택, 100% 초과비율) .....	84
<표 3-72> 소속 분과별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인 .....	86
<표 3-73> 고용 지위별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인 .....	87
<표 3-74> 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도 .....	88
<표 3-75> 분과별 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도 .....	90
<표 3-76> 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도 응답 결과 비교 .....	91
<표 3-77> 감정노동 보호자 제도 이용 가능성 여부 .....	92
<표 3-78> 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(2개 선택, 100% 초과비율) .....	93
<표 3-79> 소속 분과별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항 .....	95
<표 3-80> 고용 지위별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항 .....	96
<표 3-81> 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(2개선택, 100% 초과비율) .....	97
<표 3-82> 소속 분과별 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점 .....	98
<표 3-83> 고용 지위별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항 .....	99
<표 3-84> 응답자의 성별(기관장) .....	100
<표 3-85> 응답자의 연령(기관장) .....	100
<표 3-86> 응답자의 소속분과(기관장) .....	101
<표 3-87> 응답자의 소속기관(기관장) .....	101
<표 3-88> 현재 운영 중인 어린이집의 학급수 .....	102
<표 3-89> 현재 운영 중인 어린이집의 영유아 수 .....	103
<표 3-90> 현재 운영 중인 어린이집의 보육교사 수 .....	104
<표 3-91> 현재 운영 중인 기관의 운영 기간 .....	105

<표 3-92> 동종 기관을 운영한 총 기간 .....	106
<표 3-93> 어린이집 운영시 어려운 점 .....	107
<표 3-94> 영유아 모집 감소 경험 여부 .....	108
<표 3-95> 영유아 모집감소 비율 .....	109
<표 3-96> 어린이집을 운영하면서 가장 시급하게 개선해야 할 내용 .....	109
<표 3-97> 어린이집 운영 시 필요한 지원 .....	111
<표 3-98> 감정노동의 대상 1&2순위(기관장) .....	112
<표 3-99> 코로나19 인한 운영상의 변화 .....	113
<표 3-100> 코로나19 이후 업무시간 변화(기관장) .....	113
<표 3-101> 기관장의 감정노동 수준 .....	114
<표 3-102> 감정노동자 보호실태(기관장) - 폭력 경험 .....	116
<표 3-103> 주관적으로 인식하는 신체적 건강 상태 .....	117
<표 3-104> 주관적으로 인식하는 정신적/심리적 건강 상태 .....	118
<표 3-105> 신체적/정신적 질환(기관장) .....	119
<표 3-106> 정신/심리적 문제로 상담 또는 치료를 받아본 경험 .....	120
<표 3-107> 지난 1주일간 수면 경험에 관련한 문항 .....	120
<표 3-108> 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인(기관장) .....	121
<표 3-109> 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도 .....	123
<표 3-110> 감정노동 보호자 제도 이용 가능성 여부 .....	124
<표 3-111> 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(기관장) .....	125
<표 3-112> 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(기관장) .....	127
<표 4-1> FGI 대상자 현황 .....	131
<표 4-2> 영아반 하루일과 및 교사 업무내용 .....	133
<표 4-3> 영유아보육법 폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 관련 규정 .....	152
<표 5-1> 영유아보육법 시행규칙 ‘보육 교직원의 배치기준’ .....	160
<표 5-2> 영아전담어린이비 보육교직원 인건비 지원 기준 .....	161
<표 5-3> 보육교사 노동기준안 항목 구성(예시) .....	163
<표 5-4> 2019 문제행동 고객의 유형 분류 .....	164
<표 5-5> 고객응대업무 종사자 권리보장 선언 .....	166

## ■ 그림 차례

[그림 1-1] 연구방법 개요 .....	7
[그림 3-1] 응답자의 성별 .....	28
[그림 3-2] 응답자의 연령 .....	28
[그림 3-3] 소속 분과별 응답자의 평균연령(세) .....	29
[그림 3-4] 고용 지위별 응답자의 평균연령(세) .....	30
[그림 3-5] 응답자의 소속분과 .....	31
[그림 3-6] 응답자의 소속기관 .....	31
[그림 3-7] 응답자의 고용형태 .....	32
[그림 3-8] 응답자의 고용 지위 .....	33
[그림 3-9] 응답자의 현재 근무지 근무기간 .....	34
[그림 3-10] 소속 분과별 현재 근무지 평균 근무 기간(개월) .....	35
[그림 3-11] 고용 지위별 현재 근무지 평균 근무 기간(개월) .....	36
[그림 3-12] 응답자의 동종 업무 근무기간 .....	37
[그림 3-13] 소속 분과별 동종 업무 근무 기간(개월) .....	38
[그림 3-14] 고용 지위별 동종 업무 근무 기간(개월) .....	39
[그림 3-15] 응답자의 노동조합 가입 유무 .....	39
[그림 3-16] 돌봄 영유의 만 나이 .....	40
[그림 3-17] 어린이집 영유아 수 .....	40
[그림 3-18] 1일 평균 근로시간 및 근로계약서상 고지받은 근로시간 .....	41
[그림 3-19] 1주일 평균 출근 일수 .....	42
[그림 3-20] 근로계약서 작성 및 교부 여부 .....	42
[그림 3-21] 공제 전 월 급여 .....	43
[그림 3-22] 소속 분과별 공제 전 월급여 .....	44
[그림 3-23] 1일 평균 휴식시간 .....	45
[그림 3-24] 소속 분과별 1일 평균 휴식시간(분) .....	46
[그림 3-25] 영유아 분리 휴식 여부 .....	46
[그림 3-26] 1주일 근무 중 식사 시간 보장 유무 .....	47
[그림 3-27] 점심식사 방식 .....	49
[그림 3-28] 연차휴가 사용 가능 여부 .....	49

[그림 3-29] 대체인력 배치 유무 .....	50
[그림 3-30] 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무(1순위&2순위) .....	52
[그림 3-31] 하원 시간이 지나도 보호자가 도착하지 않을 경우 .....	54
[그림 3-32] 감정노동의 대상(1&2순위) .....	55
[그림 3-33] 코로나19 이후 고용상 변화 .....	56
[그림 3-34] 코로나19 이후 업무 시간 변화 .....	57
[그림 3-35] 코로나19 이후 관리 영유아 수 변화 .....	57
[그림 3-36] 감정표출 종합 .....	59
[그림 3-37] 각 대상에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다 .....	60
[그림 3-38] 각 대상에게 업무시 나의 솔직한 감정을 숨긴다 .....	61
[그림 3-39] 업무시 학부모와 관련된 과부하와 갈등 .....	62
[그림 3-40] 각 대상의 업무와 상관없는 요구로 업무수행에 어려움이 있다 .....	63
[그림 3-41] 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다 .....	65
[그림 3-42] 퇴근 후에도, 업무상 힘들었던 감정이 남아있다 .....	66
[그림 3-43] 각 대상을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다 .....	67
[그림 3-44] 몸이 피곤해도 각 대상에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다 .....	68
[그림 3-45] 감정노동 수준 평가: 조직의 지지와 보호 .....	69
[그림 3-46] 직무기관에 대한 평가: 직무만족 .....	71
[그림 3-47] 직무기관에 대한 평가: 조직만족 .....	72
[그림 3-48] 직무기관에 대한 평가 1: 근무환경 및 업무의 명확성 .....	73
[그림 3-49] 감정노동자 보호실태: 학부모가 가하는 폭력경험 등 .....	76
[그림 3-50] 감정노동자 보호실태: 직장 내 폭력경험 .....	77
[그림 3-51] 감정노동자 보호실태: 조직 내 지원체계 .....	79
[그림 3-52] 주관적으로 인식하는 신체적 건강 상태 상태 .....	80
[그림 3-53] 주관적으로 인식하는 정신적/심리적 건강 상태 상태 .....	81
[그림 3-54] 신체적/정신적 질환 .....	81
[그림 3-55] 정신/심리적 문제로 상담 또는 치료를 받아본 경험 .....	82
[그림 3-56] 지난 1주일간 수면 경험에 관련한 문항 .....	83
[그림 3-57] 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인 .....	85
[그림 3-58] 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도 .....	89
[그림 3-59] 감정노동 보호자 제도 이용 가능성 여부 .....	92
[그림 3-60] 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항 .....	94

[그림 3-61] 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(2개선택, 100% 초과비용) .....	97
[그림 3-62] 응답자의 성별(기관장) .....	100
[그림 3-63] 응답자의 연령(기관장) .....	100
[그림 3-64] 응답자의 소속분과(기관장) .....	101
[그림 3-65] 응답자의 소속기관(기관장) .....	101
[그림 3-66] 현재 운영 중인 어린이집의 학급수 .....	102
[그림 3-67] 현재 운영 중인 어린이집의 영유아 수 .....	103
[그림 3-68] 현재 운영 중인 어린이집의 보육교사 수 .....	104
[그림 3-69] 현재 운영 중인 기관의 운영 기간 .....	105
[그림 3-70] 동종 기관을 운영한 총 기간 .....	106
[그림 3-71] 어린이집 운영시 어려운 점 .....	108
[그림 3-72] 영유아 모집 감소 경험 여부 .....	108
[그림 3-73] 영유아 모집감소 비율 .....	109
[그림 3-74] 어린이집을 운영하면서 가장 시급하게 개선해야 할 내용 .....	110
[그림 3-75] 어린이집 운영 시 필요한 지원 .....	111
[그림 3-76] 감정노동의 대상 1&2순위(기관장) .....	112
[그림 3-77] 코로나19 인한 운영상의 변화 .....	113
[그림 3-78] 코로나19 이후 업무시간 변화(기관장) .....	113
[그림 3-79] 기관장의 감정노동 수준 .....	115
[그림 3-80] 감정노동자 보호실태(기관장) - 폭력 경험 .....	116
[그림 3-81] 주관적으로 인식하는 신체적 건강 상태 .....	117
[그림 3-82] 주관적으로 인식하는 정신적/심리적 건강 상태 .....	118
[그림 3-83] 신체적/정신적 질환(기관장) .....	119
[그림 3-84] 정신/심리적 문제로 상담 또는 치료를 받아본 경험 .....	120
[그림 3-85] 지난 1주일간 수면 경험에 관련한 문항 .....	121
[그림 3-86] 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인(기관장) .....	122
[그림 3-87] 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도 .....	124
[그림 3-88] 감정노동 보호자 제도 이용 가능성 여부 .....	125
[그림 3-89] 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(기관장) .....	126
[그림 3-90] 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(기관장) .....	128
[그림 4-1] ‘원과 가정을 이어주는’ 스마트 알림장 키즈노트 .....	154
[그림 5-1] 업무 방해의 경우 대응 방안 .....	164
[그림 5-2] 보육교직원 인권존중 포스터 .....	166

# 서론

1. 연구 배경 및 연구 목적
2. 연구 대상 및 연구 방법
3. 실태조사 개요

1장



# 1장 서론

## 1. 연구 배경 및 연구 목적

### 1) 연구 배경

- 인구구조의 변화, 저출산, 맞벌이 가구의 증가 등과 같은 사회적 변화는 영유아의 사회적 돌봄에 관한 관심 증가로 이어짐. 영유아의 사회적 돌봄에 관한 관심이 증가함에 따라 보육서비스 제공의 주체로서 보육교사의 역할 또한 강조되고 있음
- 보육교사는 높은 소명 의식과 사명감, 직업의식을 바탕으로 보육서비스를 제공하는 전문 인력임. 이들은 양질의 보육서비스를 제공하기 위해 보육 현장 일선에서 노력하고 있음
- 보육 현장에서 보육교사는 영유아와 직접적인 상호작용을 통해 업무를 수행하기 때문에 업무수행 시 높은 수준의 감정 관리 및 절제를 요구받음. 그리고 직접적인 보육 서비스를 제공하는 영유아뿐만 아니라, 학부모와의 관계, 어린이집 원장 및 동료와의 관계 속에서 감정노동을 경험함
- 보육교사의 감정노동에 대한 논의는 감정노동에 대한 사회적 공감대가 형성된 2010년대 이후부터 감정노동, 감정소진 등을 중심으로 본격적인 논의가 이뤄지고 있음
- 감정노동자 보호를 골자로 한 2018년 10월 18일 「산업안전보건법」 개정을 통해, 다양한 영역의 감정노동자들이 법으로 보호받을 수 있는 여건이 조성됨. 보육교사들도 또한 감정노동자 보호법의 대상에 포함됨. 그리고 이러한 법적 기반이 마련되면서 보육교사를 대상으로 한 감정노동 매뉴얼도 발간됨
- 하지만 이 같은 법적 제도적 개선에도 불구하고, 오늘날 보육 현장 일선에 있는 보육교사 대부분이 감정노동에 대한 법적 제도적 지원을 받지 못하고 있는 것이 현실임. 더욱이 일부 보육교사들의 영유아 학대와 폭행으로 인한 부정적인 사회적 인식의 확산과 그로인한 원내 CCTV 설치 의무화 등은 보육교사들의 감정노동 부담을 더욱 가중시키고 있음
- 또한 영유아 보육기관의 운영주체가 다양화됨(국공립(시립), 법인, 사회복지법인, 민간, 가정, 직장 등)에 따라 보육교사의 감정노동 관련 문제도 다양화되고 있는 추세임. 기관마다 운영환경, 고용조건, 노동환경 등이 달라서 보육교사들이 경험하는 어려움 또한 다양하기 때문에 감정노동 보호 매뉴얼을 일률적으로 적용하기 어려움

- 결국, 영유아에 대한 보육서비스의 사회적 수요가 증가함에 따라 보육교사들은 더 많은 역할을 수행하고 있지만, 이들에 대한 보호제도나 지원제도 등은 미비한 실정임. 그러다 보니 많은 보육교사가 열악한 고용조건과 근무환경 속에서 강도 높은 감정노동을 수행하고 있으며, 이는 보육교사들의 감정소진으로 이어짐
- 양육의 사회적 책임이 강조되고 있는 오늘날, 양질의 보육 서비스를 제공하기 위해서는 전문성을 갖춘 보육교사들이 업무 현장에서 떠나지 않고 일할 수 있는 환경을 조성하는 것이 중요함
- 보육교사의 감정노동에 대한 논의는 하나의 측면에서만 분석하는 것이 아니라, 보육 업무의 특수성, 보육교사의 관계적 특성, 각 기관의 보육교사들의 다양한 사례를 반영할 수 있는 포괄적 접근을 통해 이뤄져야 함. 그리고 이러한 논의를 바탕으로 보육교사들의 감정노동 부담을 경감시키고, 보육 현장에서 보육교사를 보호할 수 있는 지원 제도와 방안을 마련해야 함

## 2) 연구 목적

- 본 연구의 첫 번째 목적은 대전광역시 보육교사의 노동환경과 감정노동의 실태를 파악하는 것에 있음. 이를 위해 본 연구는 대전광역시 보육교사들을 대상으로 감정노동실태조사를 시행했으며, 현장의 다양한 목소리를 듣기 위해 FGI(집단면접조사)를 진행함. 이 같은 실태조사를 통해 대전광역시 보육교사의 감정노동의 피해 정도와 피해 사례 등을 파악하고자 함
- 두 번째 목적은 대전광역시 보육교사가 처한 열악한 고용조건과 노동환경 개선을 위한 해결방안을 모색하는 것임. 보육교사는 과중한 업무와 저임금 등으로 높은 업무 스트레스를 받고 있으며, 높은 수준의 감정노동에도 불구하고 이에 대한 적절한 수당이나 보호를 받고 있지 못하고 있음. 이 같은 현실은 보육교사의 감정노동의 강도를 높이고, 감정소진까지 경험하도록 하고 있음. 결국 보육교사의 감정노동을 보호하기 위해서는 열악한 고용조건과 노동환경을 개선하고, 적절한 지원제도를 마련하는 것이 필요함. 본 연구는 실태조사와 FGI 결과를 바탕으로 보육교사들이 보편적으로 경험하는 문제를 발굴하고 이를 해결하기 위한 정책 및 지원제도를 제안하고자 함
- 세 번째 목적은 대전광역시 보육교사의 니즈(Needs)에 맞는 보호제도와 정책을 발굴하는 것임. 두 번째 목적이 보육교사들이 처한 보편적인 문제 해결을 위한 정책을 발굴하는 것이라면, 세 번째 목적은 기관별 특수성을 반영한 맞춤형 정책을 발굴하는 것임. 기관에 따라 보육교사 간 처우 차이가 크기 때문에, 각 기관별 보육교사의 현황을 정확히 파악하고 이들의 요구에 적합한 정책을 제안하고자 함

## 2. 연구 대상 및 연구 방법

### 1) 연구 대상

- 본 연구는 대전광역시 소재 어린이집에서 근무하는 원장 및 보육교사를 연구대상으로 함
- 현재 대전광역시 소재 어린이집에서 일하는 원장 및 보육교사는 운영주체에 따라 7개 분과에 약 7,561명(2022년 3월 기준)으로 파악되고 있음(출처: 어린이집정보공개포털)
- 7개 분야는 다음과 같이 정의됨.

"국공립어린이집"이란 국가나 지방자치단체가 설치·운영하는 어린이집을, "사회복지법인어린이집"이란 「사회복지사업법」에 따른 사회복지법인이 설치·운영하는 어린이집을, "법인·단체등어린이집"이란 각종 법인(사회복지법인을 제외한 비영리법인)이나 단체 등이 설치·운영하는 어린이집을, "직장어린이집"이란 사업주가 사업장의 근로자를 위하여 설치·운영하는 어린이집(국가나 지방자치단체의 장이 소속 공무원 및 국가나 지방자치단체의 장과 근로계약을 체결한 사람으로서 공무원이 아닌 사람을 위하여 설치·운영하는 어린이집을 포함)을, "가정어린이집"이란 개인이 가정이나 그에 준하는 곳에 설치·운영하는 어린이집을, "민간어린이집"이란 국공립어린이집, 사회복지법인어린이집, 법인·단체등어린이집, 직장어린이집, 가정어린이집, 협동어린이집에 해당하지 않는 어린이집을 말함 (「영유아보육법」 제10조 제1~7호)

〈표 1-1〉 대전광역시 어린이집 원장 및 보육교사 현황

구분	원장	보육교사	계
국공립	104	1,056	1,160
사회복지법인	38	416	454
법인·단체등	9	79	88
민간	257	1,884	2,141
가정	571	2,141	2,712
협동	6	30	36
직장	62	908	970
총계	1,047	6,514	7,561

□ 기관 규모별 원장 현황 및 고용지위별 보육교사 현황(2018~2021년 기준)은 아래와 같음

<표 1-2> 대전광역시 어린이집 기관 규모별 원장 현황 및 고용지위별 보육교사 현황

연도	원장				보육 교사											
	소계	20인 이하	40인 미만	40인 이상	소계	담임 교사	대체 교사	방과 후 교사	야간 연장 보육 교사	24시간 보육 교사	시간제 보육 교사	보조 교사	누리과정 (비담임) 보조 (30시간 이상)	누리과정 (비담임) 보조 (30시간 미만)	육아 단축 근무	연장 보육 반전담
2018	1,401	860	165	376	7,904	6,155	64	2	277	1	1	1,183	115	106	-	-
2019	1,285	768	153	364	7,737	5,725	53	4	275	1	3	1,472	109	113	0	-
2020	1,183	692	136	355	7,616	5,140	64	5	234	0	1	1,184	61	171	3	752
2021	1,096	630	130	336	7,479	4,880	94	7	222	0	-	1,284	54	161	-	774

출처: 2018년·2019년·2020년·2021년 보육통계

주: '-'는 항목이 삭제·변경되어 통계자료가 없음. 연장보육반전담교사는 2020년 3월부터 배치되었음.

## 2) 연구 방법

- 본 보고서는 대전광역시 보육교사의 감정노동 실태를 분석하기 위해 설문 분석 및 초점집단면접(Focused Group Interview: FGI)를 실시함
- 설문 분석을 위해 구조화된 설문지를 구성함. 다만, 조사의 편의성과 함께, 많은 수의 보육교사들이 응답할 수 있도록 온라인 설문조사를 실시함. 온라인 설문은 보육교사 개인에게 온라인 설문 링크를 배포하고, 이를 통해 개개인이 직접 응답하는 방식으로 실시됨. 온라인 설문의 특성상 표본 집단의 확보가 중요하기 때문에 대전광역시 보육교사 및 기관장들이 가입하여 활동하고 있는 '대전어린이집연합회'에 협조를 구해 설문링크를 배포하였음
- 온라인 조사를 통해 수거된 설문지는 통계 패키지 SPSS 26을 활용해 분석함. 본 보고서 설문분석의 가장 큰 의의는 운영주체 기관에 따라 조직된 분과별로 설문지를 수거하여, 분석을 시도했다는 점에 있음. 그동안 보육교사 실태조사는 보육교사를 단일한 하나의 직업군으로 묶어서 분석을 하는 경우가 많았으나, 본 보고서는 어린이집 운영주체에 따라 교사들의 노동환경 및 처우, 그리고 감정노동의 양상 및 강도가 다를 수 있다는 점을 염두에 두고, 각 분과별 설문 분석을 가능하도록 하였음.

또한 기관장 즉 어린이집 원장들을 대상으로 별도의 설문을 통해 조사를 실시하여 운영자로서의 원장들의 목소리도 반영하고자 노력하였음

- FGI는 2022년 6월과 7월에 걸쳐 진행되었으며, 총 20명의 보육교사가 참여함. FGI에서는 설문조사에서 구체적으로 분석하기 어려운 노동과정, 근로환경 만족도, 원장 및 학부모와의, 동료와의 관계, 감정노동 경험, 폭언·폭행 사례, 코로나19 전후 노동과정 변화, 현장에서 필요한 정책요구 등을 집중적으로 조사하였음

### ▪ 설문분석 방법

#### 1) 개요

- 통계패키지 프로그램 SPSS 26을 사용하여 설문분석을 실시함
- 문항별 빈도분석을 실시하였으며, FGI 결과와 비교하여 집단 간 비교분석이 필요한 경우 교차분석과 평균비교분석을 실시함
- 기관장은 빈도수가 적어 집단 간 교차분석과 평균비교분석을 실시하지 않음

#### 2) 분석문항(102문항)

- ① 인구사회학적 특성 및 근로조건(28문항), ② 감정노동 수준 평가(35문항), ③ 직무기관에 대한 평가(12문항), ④ 감정노동자 보호실태(15문항), ⑤ 응답자의 신체적 정신적 건강(7문항), ⑥ 감정노동자 보호제도(2문항), ⑦ 감정노동자 보호정책(3문항)

#### 3) 긍정비율과 부정비율

- 감정노동 관련 주관적 인식은 문항의 긍정비율(매우 그럭저럭+약간 그럭저럭)과 부정비율(약간 아님 + 전혀 아님)로 분석함
- 문항에 대한 긍정 비율이 높을수록 해당 문항에 동의하는 것을 의미하며, 부정 비율이 높을수록 해당 문항을 비 동의하는 것을 의미함
- 보육교사의 특수성을 고려하여, 관계 맺는 대상별 긍정, 부정비율을 분석함

### ▪ FGI 분석 방법

#### 1) 개요

- 설문조사에서 구체적으로 분석하기 어려운 노동과정, 근로환경 만족도, 동료 및 상사와의 관계, 감정노동 경험, 폭언·폭행·성희롱 사례, 현장에서 필요한 정책요구 등을 파악하기 위해 FGI 실시

#### 2) FGI 주요 질문

- ① 구체적인 노동과정 및 근로환경 만족도, 연차휴가 사용 여부
- ② 감정노동 피해 경험 및 자신과 조직의 대처
- ③ 동료 및 상사와의 관계, 갈등 상황
- ④ 육체적, 정신적 질환
- ⑤ 감정노동자 보호제도 여부 및 필요한 지원 제도
- ⑥ 코로나19와 감정노동

#### 3) 분석 방법

- 각 질문별 결과를 응답자 소속기관 별로 분석함
- 소속기관과 관계없이 공통적으로 나타나는 문제점을 분석함

## [그림 1-1] 연구방법 개요

## 2. 실태조사 개요

- 연구명 : 대전광역시 보육교사 감정노동 실태조사
- 연구기간: 2022년 2월 ~ 9월 (8개월 간)
- 조사대상
  - 설문조사: 대전광역시 소재 어린이집 보육교사 총 6,484명 중 1,441명(22.2%)  
대전광역시에서 어린이집을 운영 중인 기관장 총 1,041명 중 278명(26.7%)
  - FGI: 대전광역시 어린이집 보육교사 20명

### 1) 설문지 및 FGI 질문지 작성·검토(2월, 3월)

- 연구진 구성 및 연구 일정 논의
- 보육교사의 감정노동 현황 파악을 위한 설문지 작성
  - 전체 102문항으로 구성된 구조화된 설문지 구성
    - ① 인구사회학적 특성 및 근로조건(28문항)
    - ② 감정노동 수준 평가(35문항)
    - ③ 직무기관에 대한 평가(12문항)
    - ④ 감정노동자 보호실태(15문항)
    - ⑤ 응답자의 신체적 정신적 건강(7문항)
    - ⑥ 감정노동자 보호제도(2문항)
    - ⑦ 감정노동자 보호정책(3문항)
- 기관장의 어린이집 운영현황 및 감정노동 현황을 파악하기 위한 설문지 작성
  - 전체 52문항으로 구성된 구조화된 설문지 구성
    - ① 인구사회학적 특성(2문항)
    - ② 어린이집 운영현황 및 운영시 어려운 점(21문항)
    - ③ 감정노동 수준 평가(12문항)
    - ④ 감정노동자 보호실태(5문항)
    - ⑤ 응답자의 신체적 정신적 건강(7문항)
    - ⑥ 감정노동자 보호제도(2문항)
    - ⑦ 감정노동자 보호정책(3문항)

□ FGI 주요 질문에 대한 질문지 작성

- 보육교사의 구체적인 노동과정 및 근로환경, 만족도, 감정노동 등을 파악하기 위해 주요 질문 분야 6개로 구성된 질문지 작성

- ① 구체적인 노동과정 및 근로환경 만족도, 연차휴가 사용 여부
- ② 감정노동 피해 경험 및 자신과 조직의 대처
- ③ 동료 및 상사와의 관계, 갈등 상황
- ④ 육체적, 정신적 질환
- ⑤ 감정노동자 보호제도 여부 및 필요한 지원 제도
- ⑥ 코로나19와 감정노동

**2) 설문조사(2022년 4월 1일 ~ 4월 15일, 2주간 진행)**

□ 대전광역시 보육교사의 노동환경과 감정노동의 피해 정도를 파악하고, 그에 따른 보호제도 필요성 등을 모색하기 위해 대전광역시 보육교사를 대상으로 설문조사를 실시함. 보육교사 외 별도로 어린이집 운영현황과 기관장의 감정노동을 조사하기 위해 기관장 대상 설문조사도 실시함

□ 조사의 편의성과 함께, 많은 수의 보육교사들이 응답할 수 있도록 설문조사는 온라인을 통해 실시함. 온라인 설문은 보육교사 개인에게 온라인 설문 링크를 배포하고, 이를 통해 개개인이 직접 응답하는 방식으로 실시됨

□ 온라인 설문의 특성상 표본 집단의 확보가 중요하기 때문에 대전광역시 보육교사 및 기관장들이 가입하여 활동하고 있는 '대전어린이집연합회'에 협조를 구해 실시함

□ 수거된 설문지의 분석을 위해 코딩 및 데이터클리닝을 실시함

□ 데이터클리닝이 완료된 데이터를 바탕으로 1차 통계표 작업을 실시함. 작업된 통계표를 바탕으로 연구진 회의 실시

**3) FGI(4월~6월)**

□ 설문조사에서 구체적으로 분석하기 어려운 노동과정, 근로환경 만족도, 동료 및 상사와의 관계, 감정노동 경험, 폭언·폭행·성희롱 사례, 코로나19 전후 노동과정 변화, 현장에서 필요한 정책요구 등을 파악하기 위해 FGI를 실시함

□ 설문조사 응답자 중 FGI에 참여를 희망하는 보육교사를 대상으로 FGI 참여자를 선발함. 기관별 고용조건과 노동환경을 파악하기 위해 보육교사 선발시 소속 분과(기관)를 고려하여 선발함

□ FGI에는 총 20명의 보육교사가 참여함

#### 4) 설문 및 FGI 분석(6월~7월)

- 코딩 및 데이터클리닝이 완료된 설문을 통계패키지 SPSS 26을 활용하여 빈도 분석 및 교차분석, 평균분석을 실시함
- 전사된 FGI 결과를 바탕으로 보육교사들이 공통적으로 겪는 어려움과 감정노동을 파악함. 그리고 기관별 상이한 고용조건과 노동환경에 의해 발생하는 문제들을 분석함
- 설문조사 및 FGI 결과 분석을 통해 보육교사 감정노동 보호를 위한 정책과 지원제도를 발굴함

#### 5) 최종보고서 작성(7월)

- 설문 및 FGI 분석 결과를 종합하여 최종보고서를 작성함

## 보육교사 감정노동 현황 및 쟁점

1. 감정노동 개념
2. 보육교사 감정노동
3. 보육교사 감정노동의 쟁점

## 2장



## 2장 보육교사 감정노동 현황 및 쟁점

### 1. 감정노동 개념

- 현대사회 서비스 노동이 증가하고, 자본주의 사회 속에서 감정과 노동이 밀접하게 연결되기 시작하면서, 감정과 노동을 연결한 다양한 연구들이 수행됨
- 혹실드(Hochschild, 1983)는 항공사 승무원들과 채권추심원 등의 노동을 분석하면서, 감정이 자본주의 사회 속에서 노동행위로 어떻게 나타나는지 분석함. 혹실드는 조직의 규범에 상응하는 감정 또는 업무상 필요로 하는 감정을 만들기 위해 노동자 스스로가 적극적으로 감정을 관리하는 점에 주목함
- 그리고 이러한 분석을 바탕으로 혹실드는 감정노동을 “사람으로 하여금 다른 사람들의 기분을 좋게 하려고 자신의 감정을 고무시키거나 억제하게”하는 것으로 정의함(Hochschild, 1983). 즉, 감정노동은 규범화된 조직과 고객의 기대를 실현하는 노동과정으로 이해할 수 있으며, 관리되도록 기대되는 감정은 사회적·문화적 규범의 영향을 받음(Hochschild, 2003)
- 그러므로 본 연구의 대상인 보육교사의 감정노동을 이해하기 위해서는 이들에게 사회·문화적으로 기대되는 감정이 무엇인지 이해하고, 이러한 감정이 노동과정 속에서 어떻게 관리되어 표출되는지 살펴봐야 함
- 이 같은 감정노동의 개념 외 감정노동으로 인한 피해도 감정노동 관련 주요한 연구 영역 중 하나임. 현대사회에서 서비스 노동이 증가하면서 감정노동의 영역이 더욱 확장되어 가고 있으며, 서비스 노동은 전체이든 일부이든 감정노동이 반드시 수반된다. 노동자들은 노동과정 속에서 신체적, 정신적인 노동 이외에 감정을 관리하는 노동이 부가됨
- 특히 고객을 직접 응대하는 노동자들의 경우는 감정노동의 과정에서 고객의 반응에 민감하게 대응하도록 요구되어지고, 상황에 적절한 감정을 표현하기 위한 개인적인 노력을 끊임없이 반복해야 함
- 고객 응대의 과정에서 자신의 감정과 다른 표현을 해야 하거나 자신의 감정을 숨기는 노력을 해야 하는 등의 감정 부조화(emotional dissonance)가 지속될 경우 노동자들은 수용력에 한계를 느껴 감정 소진을 경험하거나 감정적 고갈을 경험함 (Morris & Feldman, 1996)
- 영유아 돌봄을 맡고 있는 보육교사는 가장 대표적인 감정노동 직군으로서 아동을 돌보는 과정은 물론 보호자들을 응대하는 과정에서 필연적으로 강도 높은 감정노동을 수행함

- 2018년 마련된 ‘감정노동자보호법’(산업안전보건법 제41조)에 따라 고용노동부와 안전보건공단이 2019년 ‘고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼 -유치원 교사-’을 마련함. 유치원 교사(어린이집 보육교사 준용)가 대표적인 감정노동 11개 직종 중 하나임을 알 수 있음
- 최근에는 사업주인 원장의 ‘갑질’문제도 심각한 것으로 나타남. (「직장갑질119」(2019), (2020))
- 돌봄부문의 공공성과 투명성에 대한 요구가 날로 높아지는 사회적 배경과는 달리, 미디어를 통해 보도되는 아동폭력 사건 등으로 인하여 보육교사에 대한 사회적 인정은 낮은 상황. 보육교사 전문가로서 스스로 인식하는 전문가성과 이들에 대한 사회의 부정적 인식·낮은 인정이 상충하면서 나타나는 감정적 갈등도 감정노동의 강화시키는 주요한 요인으로 작용함
- 만성화된 저임금 구조 및 열악한 노동환경 또한 보육교사들의 감정노동의 강도를 높이고 감정적 소진을 부추기는 주요 원인임.
- 노동과정 및 노동조건을 분석함으로써 감정노동 관련 피해 사례가 만들어지는 구조적 원인을 규명하기 위하여 보육교사가 업무 시 어떻게 감정을 관리하고 절제하여 감정을 표출하는지를 심층적으로 살펴보고, 이에 따른 감정 부조화와 손상의 양상을 포괄적으로 분석해야 함

## 2. 보육교사 감정노동

- 영유아 돌봄의 사회적 책임이 강조되면서 보육 서비스 제공의 주체로서 보육교사의 역할이 강조되고 있음. 보육교사는 양질의 보육 서비스 제공을 위해 높은 수준의 전문성을 요구받고 있음
- 보육교사는 영유아와 직접적인 상호작용을 통해 업무를 수행하기 때문에 업무수행 시 높은 수준의 감정 관리 및 절제를 요구받음. 그리고 직접적인 보육서비스를 제공하는 영유아뿐만 아니라, 학부모와의 관계, 어린이집 원장 및 동료와의 관계 속에서 감정노동을 경험함
- 또한 최근 보육교사에 대한 사회적 인식이 악화되는 한편, 어린이집 CCTV 설치가 의무화되면서 보육교사들의 감정 관리 및 절제가 더 강조되고 있음. 이러한 높은 수준의 감정관리 및 절제 속에서 보육교사들은 감정부조화와 손상을 경험하고 있음
- 이러한 보육교사의 감정노동에 관한 다양한 연구들이 진행됨. 손소영·조수연(2019)은 보육교사의 감정노동에 관한 현상학적 연구를 진행했으며, 보육교사의 감정노동에는 다음과 같은 3가지 특징이 있다고 분석함. 첫째, 양육에 대한 전문가인 보육교사와 실제 양육자인 보호자, 그리고 그들이 근무 환경에 맺는 독특한 관계적 측면에서 감정노동이 발생함. 둘째, 보육교사의 과도한 업무로 인한 힘듦이나 버거움의 감정이 상대적 약자인 영·유아들 앞에서 미성숙함, 미안함, 잘못됨으로 스스로 인식되어 자기 비난과 죄책감으로 이어지고 이는 감정부조화와 소진을 가속화시킴. 셋째, 보육교사들은 시간의 쫓김, 학부모의 무례함, 사회에서 바라보는 의심의 눈초리, 열악한 처우에서 비롯한 일에 대한 자괴감 등에서 야기되는 감정노동으로 인해 불안이나 우울 같은 심리적 어려움을 호소함
- 손소영·조수연(2019)은 보육교사 대부분이 직업적 소명 의식과 진로 확신을 갖고 일을 하고 있기 때문에 어느 정도 본인의 감정노동을 받아들이고 당연하게 인식하고 있음을 강조함. 하지만 이러한 소명의식과 진로확신에도 불구하고, 보육교사들은 돌봄 현장에서 다양한 감정노동을 경험하며, 그 속에서 내적 갈등과 함께 감정 소진을 경험하기도 함
- 박선미·장용연(2019)은 보육교사의 감정노동이 직무소진에 구체적으로 어떠한 영향을 미치는지 직무스트레스를 통해 분석함. 분석 결과, 높은 수준의 감정노동을 경험하는 보육교사일수록 더 많은 직무스트레스를 받음. 그리고 이러한 높은 수준의 감정노동은 단순한 직무스트레스에서 끝나는 것이 아니라 무기력증과 같은 직무소진으로 이어졌음. 결국 높은 수준의 감정노동은 보육교사들에게 직무스트레스를 주고 있으며, 나아가 보육교사들이 번아웃을 경험하여 온전히 직무를 수행하지 못하게 하는 직무소진으로 이어짐. 이러한 문제를 해결하기 위해 박선미·장용연(2019)은 보육교사의 감정노동을 줄일 수 있는 예방적 지원의 중요성을 강조함

- 높은 수준의 감정노동은 직무소진 뿐만 아니라, 보육교사들의 이직 의도에도 영향을 줌. 강구수·심근영(2020)은 보육교사의 감정노동이 이직 의도에 미치는 영향을 직무소진 개념과 연결하여 분석함. 분석 결과, 높은 수준의 감정노동을 수행한다고 느낀 보육교사가 그렇지 않은 보육교사에 비해 이직 의도가 더 높음. 이러한 이직 의도는 결국 높은 수준의 감정노동으로 인한 직무소진의 가속화와 관련 있음. 즉, 높은 수준의 감정노동을 경험할수록, 보육교사의 직무소진이 가속화되며 직무소진으로 인한 무기력증, 직업적 소명의식 상실 등이 이직의도로 이어짐
- 양육의 사회적 책임이 강조되고 있는 오늘날, 양질의 보육 서비스를 제공하기 위해서는 전문성을 갖춘 보육교사들이 업무 현장에서 떠나지 않고 일할 수 있는 환경을 조성하는 것이 중요함. 감정노동에 관한 사회적 공감대가 형성된 2010년대 이후부터 보육교사의 감정노동에 관한 다양한 논의들이 진행되고 있음
- 하지만 이러한 논의에도 불구하고 아직 보육교사의 감정노동을 보호하기 위한 법적·제도적 지원은 미비한 상황임. 특히, 기관 유형에 따라 보육교사의 처우가 극명하게 차이가 나기 때문에 하나의 유형화가 어려움
- 결국 보육교사의 감정노동에 대한 논의는 하나의 유형으로 분석하는 것이 아니라, 각 기관의 보육교사들의 다양한 사례를 반영할 수 있는 포괄적 논의를 통해 이뤄져야 함. 그리고 이러한 논의를 바탕으로 보육교사의 업무적 특성과 감정노동의 관계를 밝히고, 보육교사들의 감정노동의 강도를 줄일 수 있는 방안을 마련해야 함

### 3. 보육교사 감정노동의 쟁점

#### 1) 기관 유형에 따른 처우 차이

- 보육교사는 국공립, 시립, 법인, 사회복지법인, 민간, 가정, 직장 등 다양한 유형의 어린이집에 종사하고 있음. 일반적으로 국공립, 시립, 직장 등은 고용조건과 노동환경이 양호하지만, 민간과 가정은 고용조건과 노동환경이 열악함. 특히, 가정은 다른 기관에 비해 고용조건과 노동환경이 더 열악함
- 기관 유형에 따라 보육교사 간 처우가 차이가 나기 때문에, 하나의 유형으로 보육교사가 경험하고 있는 어려움을 정의하기 어려움
- 그러므로 보육교사의 감정노동을 살펴보기 위해서는 기본적으로 각 기관에 따라 고용조건과 노동환경에 어떠한 차이가 있는지 살펴봐야 함. 그리고 기관별로 보육교사들이 느끼는 직무스트레스의 원인, 감정노동의 정도를 면밀히 살펴보고, 적합한 지원제도들에 대해 고민하는 것이 필요함

#### 2) 돌봄에 대한 사회적 인식과 감정노동

- 돌봄의 사회적 책임이 증가함에 따라 보육 서비스를 전문적으로 제공하는 보육교사에 대한 필요성도 증가함. 오늘날 보육교사는 사회적으로 필요한 보육서비스를 제공하고 있음
- 그러나 이러한 돌봄의 사회화 과정에서 보육교사는 ‘사회적으로 정답이 정해져 있는 감정’을 연기하도록 강요받게 됨(손소영·조수연, 2019). 평정심, 온화함, 긍정적인, 기운참 등과 같은 감정이 보육교사에게 강요되게 되고, 보육교사는 이러한 감정을 끊임없이 연기해야 함. 그리고 사회에서 바라보는 보육교사로서의 역할이라는 선입견은 보육교사의 감정노동을 심화시킴
- 또한, 돌봄 서비스를 제공하는 보육교사는 신체적/정신적으로 건강해야 한다는 사회적 인식으로 인해 보육교사들은 업무 스트레스를 쉽게 이야기하기 어려운 상황에 놓여 있음. 특히, 보육교사는 ‘사회적으로 정답이 정해져 있는 감정’을 표출할 수 있어야 해서 이들의 정신적 건강은 업무 수행의 매우 중요한 요소로 인식됨
- 이러한 ‘정신적으로 건강한 돌봄 노동자’라는 사회적 인식은 감정노동으로 인한 감정 소진으로 외부의 도움이 필요한 상황에서도 돌봄 노동자들이 쉽게 도움을 요청하기 힘든 상황을 만들고 있음

### 3) 관계적 측면에서의 감정노동

- 보육교사는 직접적인 보육서비스를 제공하는 영유아뿐만 아니라, 학부모와의 관계, 어린이집 원장 및 동료와의 관계 속에서 감정노동을 경험함. 그러므로 보육교사의 감정노동을 이해하기 위해서는 ‘영유아’, ‘학부모’, ‘원장’, ‘동료’들과의 관계에서 감정노동을 분석해야 함
- 영유아는 보육교사가 돌봄서비스를 제공하는 대상이며, 가장 긴 시간 상호작용을 맺는 대상임. 영유아는 보육교사와 다양한 상호작용을 하면서 그들에게 필요한 정서적 욕구를 충족시키면서 정서발달을 형성함. 보육교사는 높은 소명 의식, 책임감, 사명감을 바탕으로 영유아에게 양질의 서비스를 제공하기 위해 노력함. 이러한 노력에는 영유아를 대상으로 한 감정표출의 관리도 포함되어 있음. 보육교사는 영유아를 대상으로 한 감정표출의 관리와 절제 전문적인 업무의 영역이자, 본인이 가진 능력을 발휘하는 영역으로 인식하기 때문에 영유아에 대한 감정표출의 제한이 감정부조화나 감정소진으로 이어지는 경우는 매우 드뭄. 오히려 영유아를 대상으로 한 보육교사의 감정부조화나 감정소진은 영유아 앞에서 본인의 감정을 추스르지 못하거나, 버거운 감정을 느꼈을 때 발생하는 미성숙함, 미안함, 잘못됨의 인식으로부터 발생함(손소영·조수연, 2019)
- 학부모는 보육교사의 감정노동을 심화시켜 감정부조화와 감정손상을 가져오게 하는 주요 대상임. 양육에 대한 전문가인 보육교사는 실제 양육자인 보호자와의 상호작용 속에서 다양한 감정노동을 수행함(손소영·조수연, 2019). 주 양육자인 학부모가 영유아의 개별적인 특성과 상황을 무시한 채 보육교사에게 일반적인 양육 형태를 강조하거나, 주 양육자로서 해야 하는 자신의 역할까지 보육교사에게 떠넘길 때 보육교사들은 역할에 대한 회의나 자괴감을 느낌. 그리고 학부모는 교육의 수요자로서 자신들이 원하는 가정이나 보육의 역할에 대한 서비스를 당연하게 여기며 요구하고 있고 그에 대한 질을 평가하며, 교사를 압박하거나 연합하여 힘을 행사하기도 함(권미경, 김천기, 2015). 결국 이러한 학부모와의 관계 맺기 속에서 보육교사는 높은 수준의 감정노동을 경험하게 되며, 이는 감정부조화와 감정소진으로 이어짐
- 원장과 보육교사의 관계도 보육교사의 감정노동에 지대한 영향을 미치는 것으로 나타남. 원장의 역할에 따라 보육교사의 감정노동 수준이 달라짐. 보육교사가 학부모와 관계 형성 시 보육교사-어린이집-학부모로 연결되어 있어서, 보육교사는 항상 자신의 기관을 고려하여 관계를 형성할 수밖에 없으며, 이는 보육교사가 학부모와의 관계 형성 시 어려움을 겪는 주요 원인임. 여기서 원장이 리더십을 발휘하여 학부모와 보육교사의 관계를 잘 조율할수록 보육교사의 감정노동 수준은 감소하는 반면, 원장이 보육교사와 학부모의 관계를 잘 조율하지 못할 경우 보육교사는 학부모와의 관계 형성에 더 큰 부담을 느끼고 이는 높은 수준의 감정노동으로 이어짐(김다영·고

영미, 2020). 이러한 원장의 리더십 외 원장이 업무상 발생하는 문제를 공감해주고 이해해줄수록 보육교사의 감정노동으로 인한 스트레스가 감소함

- 동료 교사는 업무 시 발생하는 문제를 공감해주고, 문제 해결에 도움을 주는 존재로, 주로 상호호혜적인 관계를 맺고 있음. 그래서 동료 교사와 협동하는 조직문화가 발달한 어린이집일수록 보육교사들은 감정노동으로 발생하는 문제를 쉽게 해결할 수 있으며, 감정노동이 직무소진으로 이어지지 않음(신정선, 2021). 하지만 항상 동료와의 관계가 협동적인 관계로 형성되는 것은 아님. 편파적이고 이기적인 동료들과의 갈등 속에서 경험하는 따돌림, 무시 등은 보육교사의 직무스트레스를 높임. 결국 이러한 동료와의 관계 속에서 보육교사들은 자신의 부정적인 감정을 철저히 숨기고, 관리된 감정을 드러내게 됨으로써 높은 수준의 감정노동을 수행하게 됨. 이처럼 어린이집의 조직문화에 따른 동료 교사와의 관계는 보육교사의 감정노동을 심화시키거나 완화하는 요인으로 작용함

#### 4) 보육교사에 대한 부정적인 사회적 인식 확산

- 대부분 보육교사는 높은 소명 의식과 사명감을 바탕으로 업무를 수행하고 있음. 하지만 일부 보육교사의 아동 학대 사건 등으로 전체 보육교사에 대한 부정적인 사회적 인식이 확산됨에 따라 본인 일에 대한 자괴감을 느낌. 그리고 이러한 자괴감은 업무수행 시 보육교사의 감정노동을 심화시키는 요인으로 작용함
- 부정적인 사회적 인식이 확산됨에 따라 보육교사들은 '자기검열'을 하면서 업무를 수행함(손소영·조수연, 2019). 이러한 끊임없는 자기검열에는 극도의 감정표출 관리와 절제도 포함되어 있음. 결국 끊임없는 자기검열 속에서 보육교사들은 사회적으로 요구되는 감정만 표출할 수 있게 되며, 이는 높은 수준의 감정노동으로 이어짐

#### 5) 원내 CCTV 설치와 디지털 통제

- 원내 CCTV 설치 의무화는 보육교사의 감정노동을 심화시키고 있음. 보육교사들은 CCTV 설치 이후 자신들이 '감시'당한다고 느끼고 있음. 그리고 감시 당하기 때문에 사회적으로 요구되는 보육교사로서 해야 할 역할을 더 열심히 수행해야 한다는 압박감을 받고 있음
- CCTV에 부담을 느끼는 보육교사일수록, 그렇지 않은 보육교사에 비해 높은 수준의 감정노동과 감정 소진을 경험함(홍은혜, 권선주, 2020). 보육교사들은 CCTV 설치가 자신들에 대한 학부모, 원장의 불신 때문이라고 생각하고, 이는 자괴감 같은 부정적인 감정으로 이어짐

- 그리고 이러한 부정적인 감정을 느끼는 것 외에 보육교사들은 CCTV 설치 이후 자신이 지속적으로 감시를 받고 있다고 느낌. 그리고 CCTV 너머에서 자신을 통제할 수 있다고 느끼고 있기 때문에 온전히 자신의 업무를 수행할 수 없음. 결국 이 같은 디지털 통제는 보육교사들이 온전히 자신의 전문성을 발휘하기 힘든 환경을 조성하고 있음
- 또한, 기존의 종이 알림장이 모바일 앱 '키즈노트'로 대체되어 플랫폼을 통해 실시간 소통이 이루어지고 교사 연락처가 공개됨에 따라 교사 개인의 SNS 등을 활용한 학부모와의 실시간 소통에도 응해야 함. 이 과정에서 업무 시간 외 노동을 해야할뿐만 아니라 강도높은 감정노동이 수반됨. 영유아의 하루 일과를 사진 또는 동영상을 통해서 '키즈 노트'에 업로드하는 과정에서도 업무시간 외 업무와 학부모와의 소통이 요구받는 상황임

# 대전광역시 어린이집 보육교사 감정노동 실태조사 분석 결과

1. 설문조사 및 설문분석 개요
2. 대전광역시 어린이집 보육교사 설문 분석 결과
3. 대전광역시 어린이집 기관장 설문 분석 결과

3장



## 3장 대전광역시 어린이집 보육교사 감정노동실태조사 분석 결과

### 1. 설문조사 및 설문분석 개요

#### 1) 설문조사 개요

- <대전광역시 보육교사 감정노동 설문조사>는 대전광역시 보육교사들의 노동환경과 감정노동의 피해 정도를 파악하고, 그에 따른 보호제도 필요성 등의 모색을 목적으로 함
- 그리고 보육교사의 감정노동 조사와 함께 보육시설 운영 현황 및 기관장들의 감정노동을 파악하기 위해 <대전광역시 보육기관 운영 및 감정노동 실태조사>를 실시함
- <대전광역시 보육교사 감정노동 설문조사>의 설문대상자는 대전광역시 어린이집에 근무하고 있는 보육교사임. 이번 설문조사는 국·공립 어린이집, 사회복지 법인 어린이집, 법인·단체 어린이집, 민간 어린이집, 가정 어린이집, 직장 어린이집 6개 분야로 구분하여 조사함
- <대전광역시 보육기관 운영 및 감정노동 실태조사>의 설문대상자는 대전광역시에서 어린이집을 운영하고 있는 기관장임. 보육교사와 마찬가지로 6개 분야로 구분하여 조사함
- 보육교사의 경우 총 1,441개가 수거되었으며, 각 분과별 응답률은 국·공립 어린이집 44.0%, 법인·단체 어린이집 108.9%, 사회복지법인 어린이집 23.8%, 민간 어린이집 21.2%, 가정 어린이집 4.1%, 직장 어린이집 33.5%임. 가정 어린이집을 제외한 모든 분과에서 응답률이 20.0%를 넘었음. 법인·단체 등 어린이집의 경우 대전어린이집 연합회 회원 명단과 현원에 차이가 있어 100.0%를 초과한 응답률을 보임. 다만, 수거된 설문지 중 결측값이 많은 설문지와 보육교사에 해당하지 않은 영양사 등이 응답한 경우를 제외하여 1,421개가 최종 분석에 활용됨
- 기관장은 총 278개가 수거되었으며, 전체 응답률은 26.7%로 보육교사 대비 약간 높음. 보육교사와 마찬가지로 가정 어린이집의 응답률이 가장 낮음. 기관장은 결측값이 많은 1개의 설문을 제외한 277개가 최종 분석에 활용됨

〈표 3-1〉 대전광역시 어린이집 보육교사 및 기관장 현황

구분		계	국·공립 어린이집	법인·단체 등 어린이집	사회복지 법인 어린이집	민간 어린이집	가정 어린이집	직장 어린이집
보 육 교 사	현원(명)	6,484	1,056	79	416	1884	2141	908
	응답수 (응답률%)	1,441 (22.2)	465 (44.0)	86 (108.9)	99 (23.8)	399 (21.2)	88 (4.1)	304 (33.5)
	최종분석	1,421	459	81	96	397	87	301
기 관 장	현원(명)	1,041	104	9	38	257	571	62
	응답수 (응답률%)	278 (26.7)	59 (56.7)	11 (122.2)	13 (34.2)	64 (24.9)	83 (14.5)	48 (77.4)
	최종분석	277	58	11	13	64	83	48

- 설문조사는 온라인으로 실시되었으며, 구조화된 설문지에 설문대상자가 직접 기입하는 방식을 통해 진행함. 설문조사는 2022년 4월 1일에서 4월 15일까지 2주간 진행됨
- 온라인 설문 특성상 표본집단 확보가 중요하여 대전광역시 보육교사 및 기관장들이 가입하여 활동하고 있는 ‘대전어린이집연합회’에 협조를 구해 실시함. 대전어린이집연합회에 가입한 각 분과별 회원(기관장 및 보육교사)들을 대상으로 온라인 링크를 배포함
- 설문은 보육교사와 기관장의 특성을 고려하여, 보육교사용 설문지와 기관장 설문지를 별도로 구성하여 실시함. 보육교사 설문지는 업무 및 감정노동에 대한 질문이 추가되었으며, 기관장은 어린이집 운영상 어려운 점 등을 추가로 질문함
- 보육교사 설문 문항은 ① 응답자의 인구사회학적 특성, ② 감정노동 수준 평가, ③ 직무기관에 대한 평가, ④ 감정노동자 보호실태, ⑤ 응답자의 신체적 정신적 건강, ⑥ 감정노동자 보호제도, ⑦ 감정노동자 보호정책으로 구성됨. 보육교사의 업무 성격을 고려하여, 감정노동 수준 평가에 대한 조사시 학부모, 영·유아, 기관장 및 상급자, 동료교사를 구분하여 각 대상에게 느끼는 감정노동 수준을 조사함

**<표 3-2> 보육교사 설문조사 개요**

<b>설문 대상</b>	대전광역시 내 어린이집에 재직 중인 보육교사
<b>설문 기간</b>	2022년 4월 1일 ~ 4월 15일(2주)
<b>설문 부수</b>	1,441부가 수거되었으며, 결측값이 많거나 분석 대상이 아닌 결과를 제외한 1,421부가 분석에 활용됨
<b>진행 방식</b>	① 온라인 조사 ② 대전어린이집연합회에 협조를 받아, 각 분과별 회원들에게 온라인 설문 링크를 배포함
<b>설문 목적</b>	① 대전광역시 보육교사들의 노동환경과 감정노동 실태조사 ② 보육교사들의 수요에 맞는 지원 제도 및 정책 발굴
<b>설문문항 구성*</b>	① 인구사회학적 특성 및 근로조건(28문항) ② 감정노동 수준 평가(35문항) ③ 직무기관에 대한 평가(12문항) ④ 감정노동자 보호실태(15문항) ⑤ 응답자의 신체적 정신적 건강(7문항) ⑥ 감정노동자 보호제도(2문항) ⑦ 감정노동자 보호정책(3문항)

\* 설문 문항의 자세한 내용은 '부록 1. 대전광역시 보육기관 운영 및 감정노동 실태조사(보육교사)' 참고

□ 기관장 설문 문항은 ① 인구사회학적 특성, ② 어린이집 운영현황 및 운영시 어려운 점, ③ 감정노동 수준 평가, ④ 감정노동자 보호실태, ⑤ 응답자의 신체적 정신적 건강, ⑥ 감정노동자 보호제도, ⑦ 감정노동자 보호정책으로 구성됨

〈표 3-3〉 어린이집 기관장 설문조사 개요

설문 대상	대전광역시 내 어린이집을 운영하고 있는 기관장
설문 기간	2022년 4월 1일 ~ 4월 15일(2주)
설문 부수	278부가 수거되었으며, 결측값이 많은 1부를 제외한 277부가 분석에 활용됨
진행 방식	① 온라인 조사 ② 대전어린이집연합회에 협조를 받아, 각 분과별 회원들에게 온라인 설문 링크를 배포함
설문 목적	① 대전광역시 내 어린이집 운영현황 및 운영상 어려운 점 ② 어린이집 기관장들이 경험하는 감정노동 실태조사 ③ 기관장들의 수요에 맞는 지원 제도 및 정책 발굴
설문문항 구성*	① 인구사회학적 특성(2문항) ② 어린이집 운영현황 및 운영시 어려운 점(21문항) ③ 감정노동 수준 평가(12문항) ④ 감정노동자 보호실태(5문항) ⑤ 응답자의 신체적 정신적 건강(7문항) ⑥ 감정노동자 보호제도(2문항) ⑦ 감정노동자 보호정책(3문항)

\* 설문 문항의 자세한 내용은 '부록 2. 대전광역시 보육기관 운영 및 감정노동 실태조사(기관장)' 참고

## 2) 설문분석 방법

- 응답된 설문지를 코딩한 후 통계패키지 프로그램 SPSS 26을 사용하여 분석함
- 기본적으로 문항별 빈도분석을 실시하였으며, FGI 결과와 비교하여 집단 간 비교분석이 필요한 경우 교차분석과 평균비교분석을 실시함
- 감정노동 수준 평가, 직무기관에 대한 평가, 감정노동자 보호실태 등에 대한 주관적 인식에 대한 결과는 문항에 대한 긍정비율(매우 그러함+약간 그러함)과 부정 비율(약간 아님 + 전혀 아님)로 분석함
  - 각 문항은 “부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다”와 같이 응답자의 주관적 인식이나 생각을 묻는 문항들로 구성되어 있음
  - 문항에 대한 긍정 비율이 높을수록 해당 문항에 동의하는 것을 의미하며, 부정 비율이 높을수록 해당 문항을 비 동의하는 것을 의미함

- 업무 시 영유아, 학부모, 기관장 또는 상사, 동료와 상호작용하는 보육교사의 업무를 고려하여, 대상별로 감정노동 수준을 물어봄. 분석은 각 대상들에 대한 문항별 긍정 비율과 부정비율을 통해 실시함
- 보육교사의 감정 노동보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타 의견은 ‘부록 7’에 정리함
- 기관장은 빈도 분석만을 실시했으며, 기관장의 정책 제안 및 기타 의견은 ‘부록 8’에 정리함

## 2. 대전광역시 어린이집 보육교사 설문 분석 결과

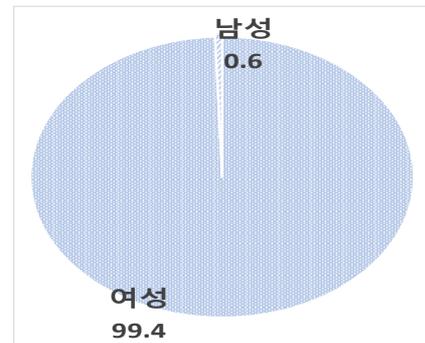
### 1) 응답자의 인구사회학적 특성

#### (1) 인구학적 특성

##### ① 응답자의 성별

<표 3-4> 응답자의 성별

구분	빈도	퍼센트
여성	1,412	99.4
남성	9	0.6
전체	1,421	100.0



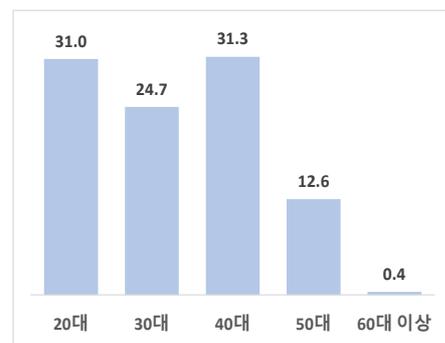
[그림 3-1] 응답자의 성별

- 응답자의 성별은 '여성' 99.4%, '남성' 0.6%로 여성의 비율이 압도적으로 높음. 이는 보육교사의 직업적 특성을 반영한 결과라고 해석할 수 있음

##### ② -1 응답자의 연령

<표 3-5> 응답자의 연령

구분	빈도	퍼센트	평균(세)
20대	440	31.0	37.4세 (10.0세)
30대	351	24.7	
40대	445	31.3	
50대	179	12.6	
60대 이상	6	0.4	
전체	1,421	100.0	



[그림 3-2] 응답자의 연령

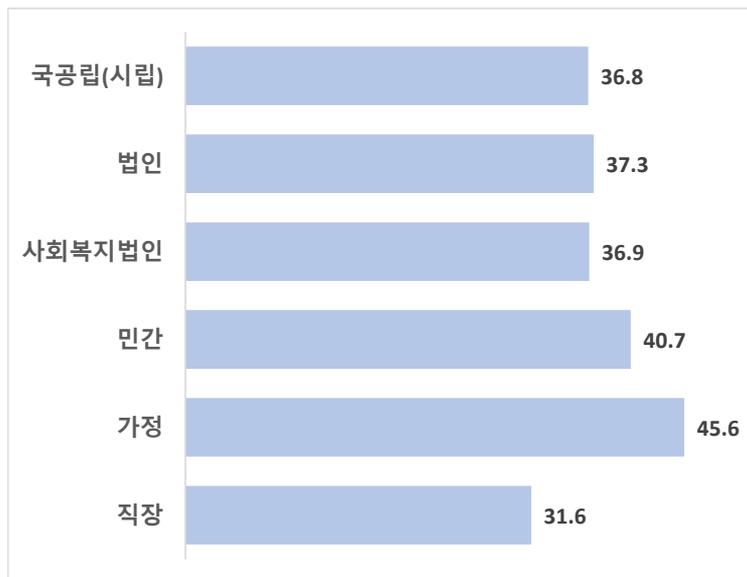
- 평균연령은 37.4세이며, 연령대는 '40대'가 31.3%로 가장 많았고, 이어 '20대' 31.0%, '30대' 24.7%, '50대' 12.6%, '60대 이상' 0.4% 순임. 20대에서 40대까지의 비율이 전체의 87.0%로 대부분을 차지함. 50대 이상부터는 비율이 매우 감소함. 이는 영·유아를 지속적으로 관리하는 보육교사의 업무 특성을 반영한 결과로 해석할 수 있음

② -2 소속 분과별 응답자의 연령

〈표 3-6〉 소속 분과별 응답자의 연령

구분	국공립 (시립)	법인	사회복지 법인	민간	가정	직장
20대	139 (30.3)	28 (34.6)	29 (30.2)	66 (16.6)	4 (4.6)	174 (57.8)
30대	136 (29.6)	13 (16.0)	29 (30.2)	88 (22.2)	14 (16.1)	71 (23.6)
40대	129 (28.1)	29 (35.8)	25 (26.0)	185 (46.6)	44 (50.6)	33 (11.0)
50대	55 (12.0)	11 (13.6)	12 (12.5)	55 (13.9)	23 (26.4)	23 (7.6)
60대 이상	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.0)	3 (0.8)	2 (2.3)	0 (0.0)
총계	459 (100.0)	81 (100.0)	96 (100.0)	397 (100.0)	87 (100.0)	301 (100.0)
평균	36.8	37.3	36.9	40.7	45.6	31.6

- 소속 분과별 응답자의 평균연령은 ‘가정 어린이집’이 45.6세로 가장 높았고, 이어 ‘민간 어린이집’ 40.7세, ‘법인 어린이집’ 37.3세, ‘사회복지법인 어린이집’ 36.9세, ‘국공립(시립) 어린이집’ 36.8세, ‘직장 어린이집’ ‘31.6세’ 순임
- ‘가정 어린이집’과 ‘민간 어린이집’은 다른 분과에 비해 응답자의 평균 연령이 높은 반면, ‘직장 어린이집’은 낮음



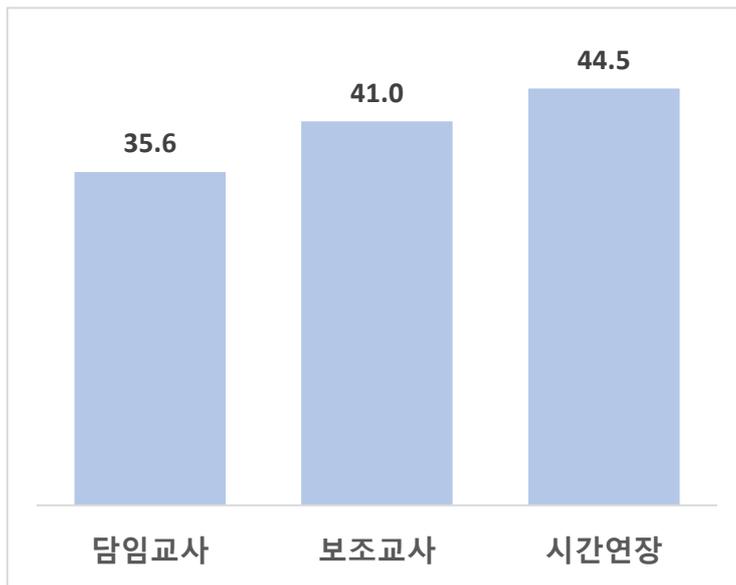
〔그림 3-3〕 소속 분과별 응답자의 평균연령(세)

② -3 고용 지위별 응답자의 연령

〈표 3-7〉 고용 지위별 응답자의 연령

구분	담임교사		보조교사		시간연장	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
20대	387	37.8	19	10.6	21	12.6
30대	252	24.6	59	33.0	24	14.4
40대	302	29.5	70	39.1	58	34.7
50대	82	8.0	29	16.2	62	37.1
60대 이상	2	0.2	2	1.1	2	1.2
총계	1,025	100.0	179	100.0	167	100.0
평균	35.6		41.0		44.5	

- 고용 지위별 응답자의 평균 연령은 ‘담임교사’가 35.6세, ‘보조교사’가 41.0세, ‘시간연장’이 44.5세로 시간연장 교사가 가장 많았고, 담임교사가 가장 적음
- 담임교사의 응답비율은 ‘20대’가 37.8%로 가장 많았고, 이어 ‘40대’ 29.5%, ‘30대’ 24.6%, ‘50대’ 8.0%, ‘60대 이상’ 0.2% 순임. 담임교사는 ‘40대 이하’의 비율이 91.8%로 매우 높음. 이는 영유아를 지속적으로 관리해야 하는 담임교사의 업무 특성상 체력적인 부분이 중요하기 때문에 50대 이상부터는 담임교사 비율이 급감한다고 볼 수 있음
- 보조교사와 시간연장은 ‘40대’의 비율이 각각 39.1%, 34.7%로 많았음. 그리고 담임교사에 비해 ‘50대’의 비율이 높았으며, 시간 연장의 경우 ‘50대’가 가장 많은 비율을 차지함



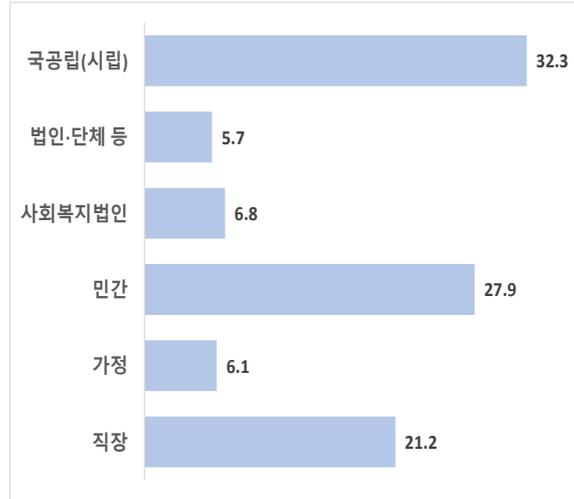
[그림 3-4] 고용 지위별 응답자의 평균연령(세)

(2) 응답자의 소속기관 및 고용형태, 직종

① 응답자 소속분과

<표 3-8> 응답자의 소속분과

구분	빈도	퍼센트
국공립(시립)	459	32.3
법인·단체 등	81	5.7
사회복지법인	96	6.8
민간	397	27.9
가정	87	6.1
직장	301	21.2
전체	1,421	100.0



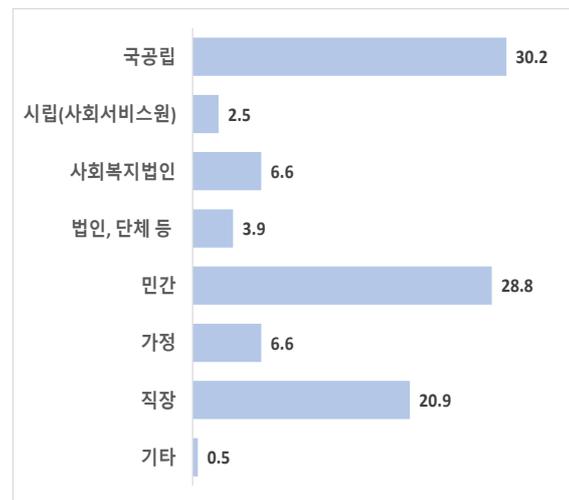
[그림 3-5] 응답자의 소속분과

- 응답자의 소속분과는 ‘국공립(시립)’이 32.3%로 가장 높았고, 이어 ‘민간’ 27.9%, ‘직장’ 21.2%, ‘사회복지법인’ 6.8%, ‘가정’ 6.1%, ‘법인·단체’ 5.7% 순임. 이는 각 분과별 현원 차이와 함께 설문조사 응답률을 반영한 결과임

② 응답자의 소속기관

<표 3-9> 응답자의 소속기관

구분	빈도	퍼센트
국공립	429	30.2
시립(사회서비스원)	35	2.5
사회복지법인	94	6.6
법인, 단체 등	56	3.9
민간	409	28.8
가정	94	6.6
직장	297	20.9
기타	7	0.5
전체	1,421	100.0



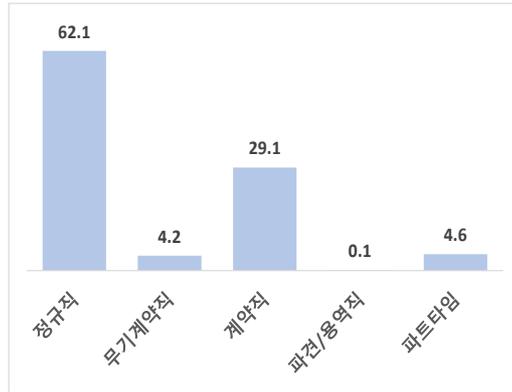
[그림 3-6] 응답자의 소속기관

- 소속기관은 ‘국공립’이 30.2%로 가장 많았고, 이어 ‘민간’ 28.8%, ‘직장’ 20.9%, ‘사회복지법인’, ‘가정’ 6.6%, ‘법인, 단체 등’ 3.9%, ‘시립(사회서비스원)’ 2.5% 순임. 그리고 소속기관을 ‘기타’로 응답한 비율은 0.5%임. 응답자의 소속기관은 소속 분과와 일치하는 모습을 보임

③ -1 응답자의 고용형태

<표 3-10> 응답자의 고용형태

구분	빈도	퍼센트
정규직	882	62.1
무기계약직	60	4.2
계약직	413	29.1
파견/용역직	1	0.1
파트타임	65	4.6
전체	1,421	100.0



[그림 3-기] 응답자의 고용형태

- 고용형태는 ‘정규직’이 62.1%로 과반수를 차지했으며, 이어 ‘계약직’ 29.1%, ‘파트타임’ 4.6%, ‘무기계약직’ 4.2%, ‘파견/용역직’ 0.1% 순임.
- 정규직의 비율이 매우 높아서 보육교사들이 안정적으로 고용을 보장받는다고 볼 수 있으나, 실제 FGI 분석 결과 본인을 정규직으로 인식했지만 매년 고용계약서를 새롭게 작성하여 고용계약을 갱신하는 ‘무기계약직’ 또는 ‘계약직’ 형태로 근무하는 경우가 대다수를 차지함. 그러므로 실제 보육교사들의 고용 형태를 파악하기 위해서는 FGI 분석결과와 비교 분석해야 함

② -2 소속 분과별 고용형태

<표 3-11> 소속 분과별 고용형태

구분	국공립(시립)	법인	사회복지법인	민간	가정	직장
정규직	272 (59.3)	49 (60.5)	66 (68.8)	252 (63.5)	50 (57.5)	193 (64.1)
무기계약직	19 (4.1)	4 (4.9)	3 (3.1)	14 (3.5)	2 (2.3)	18 (6.0)
계약직	143 (31.2)	27 (33.3)	24 (25.0)	105 (26.4)	30 (34.5)	84 (27.9)
파트타임	25 (5.4)	1 (1.2)	3 (3.1)	25 (6.3)	5 (5.7)	6 (2.0)
총계	459 (100.0)	81 (100.0)	96 (100.0)	396 (100.0)	87 (100.0)	301 (100.0)

\* 파견/용역은 빈도수가 너무 적어 교차분석에서 제외함

- 소속 분과와 관계없이 ‘정규직’이 가장 많은 비율을 차지했으며, 이어 ‘계약직’, ‘파트타임’ 순임. ‘무기계약직’의 비율은 모든 기관에서 낮음

② -3 고용 지위별 고용형태

〈표 3-12〉 고용 지위별 고용형태

구분	담임교사		보조교사		시간연장	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
정규직	783	76.4	34	19.0	49	29.3
무기계약직	43	4.2	11	6.1	5	3.0
계약직	198	19.3	91	50.8	97	58.1
파트타임	1	0.1	42	23.5	16	9.6
총계	1,025	100.0	178	100.0	167	100.0

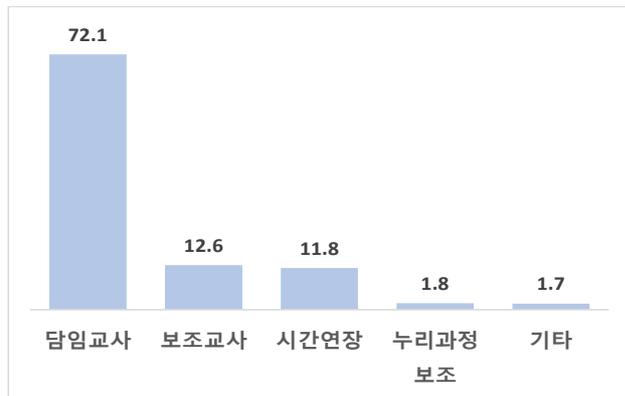
\* 파견 영역은 빈도수가 너무 적어 교차분석에서 제외함

- 고용 지위별 고용형태를 살펴보면, ‘담임교사’는 정규직 비율이 76.4%로 가장 높은 반면, ‘보조교사’와 ‘시간연장 교사’는 계약직이 각각 50.8%, 58.1%로 가장 높음. 그리고 ‘담임교사’는 파트타임 비율이 거의 없었으나, ‘보조교사’와 ‘시간연장 교사’는 계약직 다음으로 파트타임 비율이 높음
- 이러한 고용 지위에 따른 고용 형태의 차이는 담임교사, 보조교사, 시간연장 교사의 업무 차이 때문임

④ 고용 지위

〈표 3-13〉 응답자의 고용 지위

구분	빈도	퍼센트
담임교사	1,025	72.1
보조교사	179	12.6
시간연장	167	11.8
누리과정 보조	26	1.8
기타	24	1.7
전체	1,421	100.0



〔그림 3-8〕 응답자의 고용 지위

- 고용 지위는 ‘담임교사’가 72.1%로 가장 많았고, 이어 ‘보조교사’ 12.6%, ‘시간연장’ 11.8%, ‘누리과정 보조’ 1.8% 순임. 본인의 고용 지위를 ‘기타’로 응답한 비율은 1.7%임. 보육교사 업무 특성상 담임교사의 비율이 대다수를 차지함

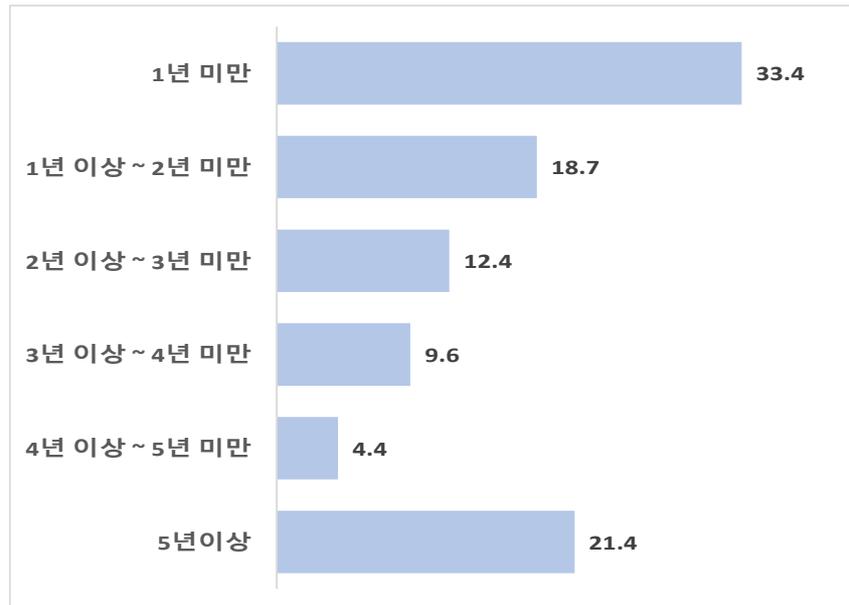
(3) 응답자의 근무 환경 및 조건

①-1 응답자의 현재 근무지 근무기간

<표 3-14> 응답자의 현재 근무지 근무기간

구분	빈도	퍼센트	평균(개월)
1년 미만	475	33.4	34.5개월 (43.2개월)
1년 이상 ~ 2년 미만	266	18.7	
2년 이상 ~ 3년 미만	176	12.4	
3년 이상 ~ 4년 미만	137	9.6	
4년 이상 ~ 5년 미만	63	4.4	
5년이상	304	21.4	
전체	1,421	100.0	

□ 현재 근무지의 평균 근무기간은 34.5개월이고, 표준편차는 43.2개월로 응답자 별 현재 근무지 근속기간의 차이가 매우 큼. ‘1년 미만’이 33.4%로 가장 많았고, 이어 ‘5년 이상’이 21.4%, ‘1년 이상 ~ 2년 미만’ 18.7%, ‘2년 이상 ~ 3년 미만’ 12.4%, ‘3년 이상 ~ 4년 미만’ 9.6%, ‘4년 이상 ~ 5년 미만’ 4.4% 순임. 응답 결과에서도 ‘1년 미만’과 ‘5년 이상’이 다른 응답보다 높게 나타나, 응답자 간 현재 근무지 근속기간 차이가 크다는 것을 알 수 있음



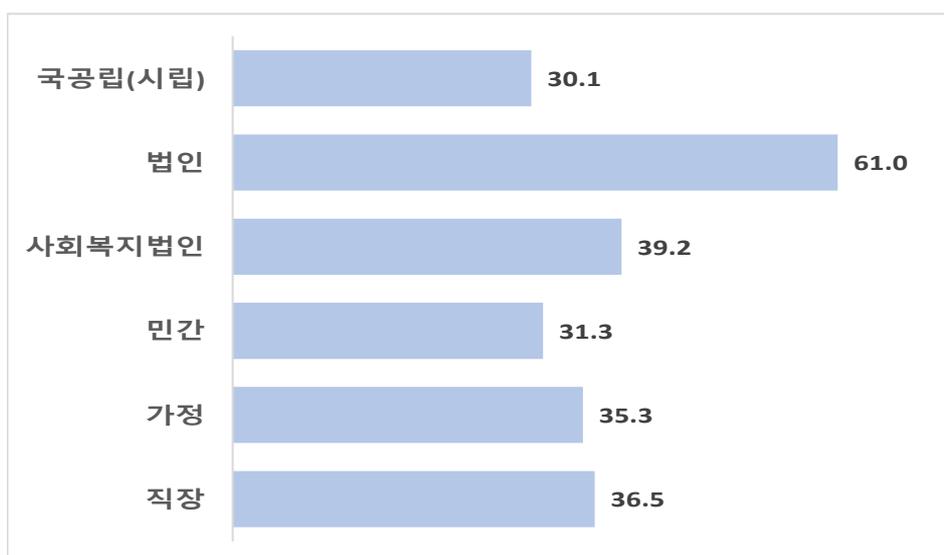
[그림 3-9] 응답자의 현재 근무지 근무기간

① -2 소속 분과별 현재 근무지 근무기간

〈표 3-15〉 소속 분과별 현재 근무지 근무기간

구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
1년 미만	187 (40.7)	18 (22.2)	29 (30.2)	140 (35.3)	27 (31.0)	74 (24.6)
1년 이상 ~ 2년 미만	79 (17.2)	17 (21.0)	17 (17.7)	79 (19.9)	20 (23.0)	54 (17.9)
2년 이상 ~ 3년 미만	56 (12.2)	8 (9.9)	8 (8.3)	53 (13.4)	13 (14.9)	38 (12.6)
3년 이상 ~ 4년 미만	42 (9.2)	10 (12.3)	10 (10.4)	34 (8.6)	3 (3.4)	38 (12.6)
4년 이상 ~ 5년 미만	14 (3.1)	4 (4.9)	8 (8.3)	17 (4.3)	3 (3.4)	17 (5.6)
5년 이상	81 (17.6)	24 (29.6)	24 (25.0)	74 (18.6)	21 (24.1)	80 (26.6)
총계	459 (100.0)	81 (100.0)	96 (100.0)	397 (100.0)	87 (100.0)	301 (100.0)
평균(개월)	30.1	61.0	39.2	31.3	35.3	36.5

- 소속 분과별 현재 근무지 근무기간을 살펴보면, ‘법인 어린이집’이 61.0개월로 가장 길었음. ‘법인 어린이집’을 제외한 나머지 유형은 30~40개월 사이로 비슷한 수준임
- 앞서 평균 연령은 민간과 가정에서 가장 길었으나, 현 근무지 근무기간은 법인 어린이집이 가장 길었음. 이는 법인 어린이집과 다른 어린이집 간의 근무환경과 근무조건에 기인한 것으로 이해할 수 있음



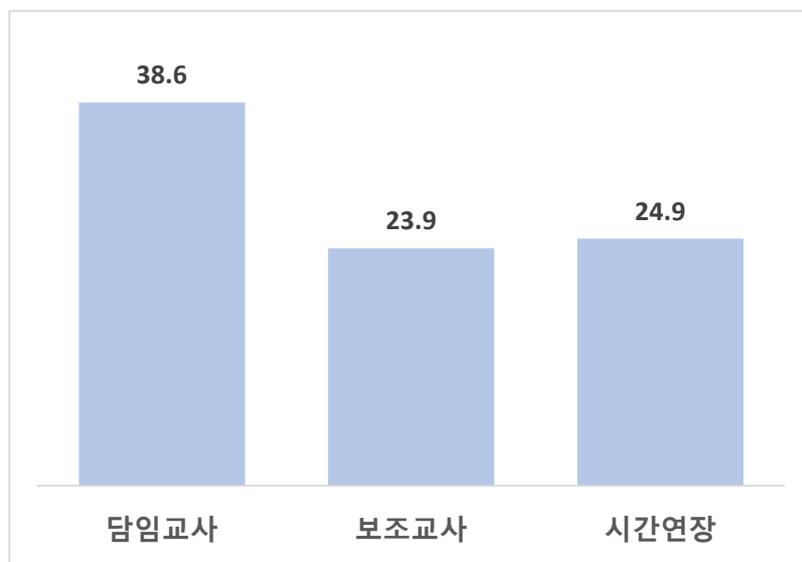
[그림 3-10] 소속 분과별 현재 근무지 평균 근무기간(개월)

① -3 고용 지위별 현재 근무지 근무기간

〈표 3-16〉 고용 지위별 현재 근무지 근무기간

구분	담임교사		보조교사		시간연장	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
1년 미만	324	31.6	66	36.9	60	35.9
1년 이상 ~ 2년 미만	166	16.2	53	29.6	37	22.2
2년 이상 ~ 3년 미만	113	11.0	18	10.1	38	22.8
3년 이상 ~ 4년 미만	107	10.4	20	11.2	9	5.4
4년 이상 ~ 5년 미만	55	5.4	3	1.7	3	1.8
5년 이상	260	25.4	19	10.6	20	12.0
총계	1,025	100.0	179	100.0	167	100.0
평균(개월)	38.6		23.9		24.9	

- 고용 지위별 현재 근무지 근무 기간을 살펴보면, 평균 근무 기간은 ‘담임교사’가 38.6개월로 가장 길었으며, 이어 ‘시간연장’ 24.9개월, ‘보조교사’ 23.9개월 순임. 담임교사와 보조교사, 시간 연장 교사와의 차이는 컸으나, 보조교사와 시간 연장 교사 간의 차이는 크게 나타나지 않음
- 이는 정규직으로 고용되는 담임교사와 달리 주로 계약직 또는 파트타임으로 고용되는 보조교사와 시간연장 교사의 특성을 반영한 결과로 해석할 수 있음



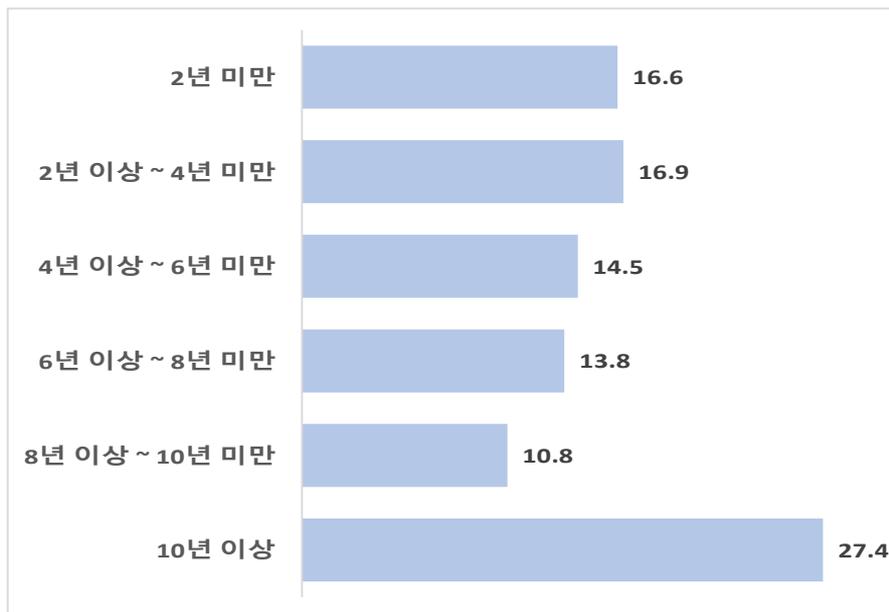
[그림 3-11] 고용 지위별 현재 근무지 평균 근무기간(개월)

② -1 응답자의 동종 업무 근무기간

<표 3-17> 응답자의 동종 업무 근무기간

구분	빈도	퍼센트	평균(개월)
2년 미만	236	16.6	82.7개월 (62.4개월)
2년 이상 ~ 4년 미만	240	16.9	
4년 이상 ~ 6년 미만	206	14.5	
6년 이상 ~ 8년 미만	196	13.8	
8년 이상 ~ 10년 미만	154	10.8	
10년 이상	389	27.4	
전체	1,421	100.0	

- 동종 업무에 종사한 평균 근무 기간은 82.7개월로 현 근무지 근무 기간인 34.5개월보다 약 48.2개월 깊. 이는 응답자 대부분이 동종 업무에 종사하면서 이직 경험이 있다는 것을 시사함. 이러한 결과는 앞서 살펴본 높은 정규직 비율과는 상반된 결과임. 일반적으로 정규직 비율이 높은 직장은 현 근무지 근무 기간과 동종업종 근무기간 간의 차이가 크지 않지만, 보육교사의 경우 두 근무 기간 간의 차이가 매우 큼
- 응답 비율은 '10년 이상'이 27.4%로 가장 높았고, 이어 '2년 이상 ~ 4년 미만' 16.9%, '2년 미만' 16.6%, '4년 이상 ~ 6년 미만' 14.5%, '6년 이상 ~ 8년 미만' 13.8%, '8년 이상 ~ 10년 미만' 10.8% 순임. 현 근무지 근무 기간은 '1년 미만'이 가장 높았으나, 동종 업종 근무 기간은 '10년 이상'이 가장 높음



[그림 3-12] 응답자의 동종 업무 근무기간

② -2 소속 분과별 동종 업무 근무기간

〈표 3-18〉 소속 분과별 동종 업무 근무기간

구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
2년 미만	71 (15.5)	17 (21.0)	22 (22.9)	58 (14.6)	17 (19.5)	51 (16.9)
2년 이상 ~ 4년 미만	74 (16.1)	14 (17.3)	12 (12.5)	68 (17.1)	7 (8.0)	65 (21.6)
4년 이상 ~ 6년 미만	66 (14.4)	8 (9.9)	11 (11.5)	53 (13.4)	11 (12.6)	57 (18.9)
6년 이상 ~ 8년 미만	72 (15.7)	12 (14.8)	9 (9.4)	45 (11.3)	9 (10.3)	49 (16.3)
8년 이상 ~ 10년 미만	54 (11.8)	9 (11.1)	12 (12.5)	45 (11.3)	7 (8.0)	27 (9.0)
10년 이상	122 (26.6)	21 (25.9)	30 (31.3)	128 (32.2)	36 (41.4)	52 (17.3)
총계	459 (100.0)	81 (100.0)	96 (100.0)	397 (100.0)	87 (100.0)	301 (100.0)
평균(개월)	82.6	89.9	88.0	89.0	89.4	68.7

- 동종 업무에 종사한 평균 근무 기간은 ‘직장 어린이집’을 제외한 분과 간 차이는 크지 않음. ‘직장 어린이집’은 동종 업무 종사 기간이 68.7개월로 다른 분과에 비해 상대적으로 낮음. 이는 ‘직장 어린이집’ 보육교사가 다른 분과에 비해 연령이 낮기 때문에 동종 업무 근무기간 또한 낮은 것으로 해석됨
- 현 근무지 근무 기간과 동종 업무 근무 기간 간의 차이는 ‘법인 어린이집’을 제외한 모든 기관에서 30~50개월 정도의 차이를 보임. ‘법인 어린이집’은 현 근무지 근무 기간과 동종 업무 근무 기간 간의 차이가 상대적으로 적음. 이는 법인 어린이집에 종사하는 다수의 보육교사가 한 기관에 근속하여 근무하는 것을 의미함



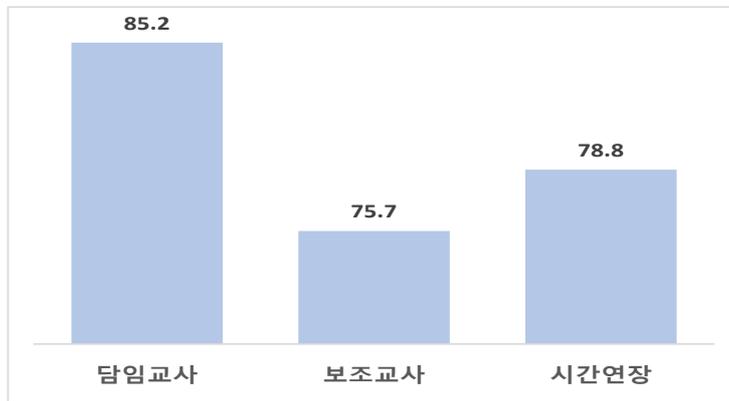
[그림 3-13] 소속 분과별 동종 업무 근무기간(개월)

② -3 고용 지위별 동종 업무 근무기간

<표 3-19> 고용 지위별 동종 업무 근무 기간

구분	담임교사		보조교사		시간연장	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
2년 미만	153	14.9	38	21.2	31	18.6
2년 이상 ~ 4년 미만	166	16.2	31	17.3	34	20.4
4년 이상 ~ 6년 미만	155	15.1	24	13.4	23	13.8
6년 이상 ~ 8년 미만	155	15.1	17	9.5	18	10.8
8년 이상 ~ 10년 미만	104	10.1	29	16.2	15	9.0
10년 이상	292	28.5	40	22.3	46	27.5
총계	1,025	100.0	179	100.0	167	100.0
평균(개월)	85.2		75.7		78.8	

□ 동종 업무에 종사한 평균 근무 기간은 ‘담임교사’가 85.2개월로 가장 길었고, 이어 ‘시간연장교사’ 78.8개월, ‘보조교사’ 75.7개월 순임. 응답 비율은 담임교사, 보조교사, 시간연장 교사 모두 ‘10년 이상’이 가장 많았음

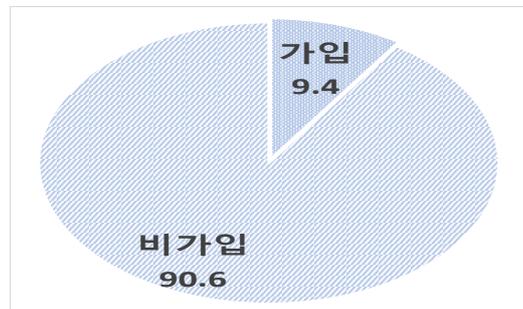


[그림 3-14] 고용 지위별 동종 업무 근무 기간(개월)

③ 응답자의 노동조합 가입 유무

<표 3-20> 응답자의 노동조합 가입 유무

구분	빈도	퍼센트
가입	134	9.4
비가입	1,287	90.6
전체	1,421	100.0



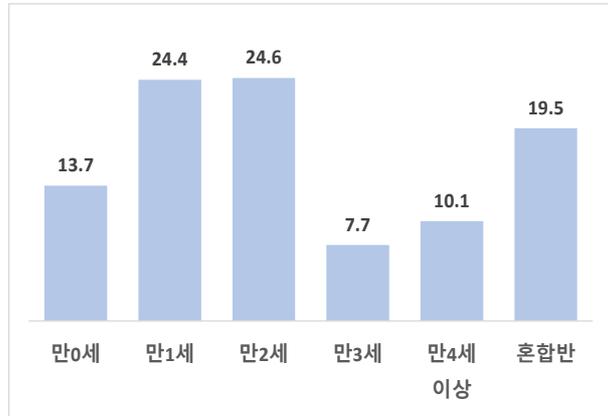
[그림 3-15] 응답자의 노동조합 가입 유무

□ 노동조합 가입 여부는 ‘가입’ 9.4%, ‘비가입’ 90.6%로 응답자 대다수가 노동조합에 가입하고 있지 않음

#### ④ 돌봄 영유아의 만 나이

<표 3-21> 돌봄 영유아의 만 나이

구분	빈도	퍼센트
만0세	194	13.7
만1세	347	24.4
만2세	350	24.6
만3세	109	7.7
만4세 이상	144	10.1
혼합반	277	19.5
전체	1,421	100.0



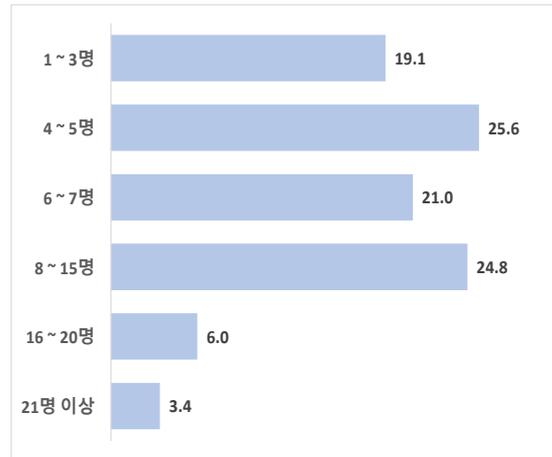
[그림 3-16] 돌봄 영유아의 만 나이

- 돌봄 영유아의 만 나이는 ‘만2세’가 24.6%로 가장 높았고, 이어 ‘만1세’ 24.4%, ‘혼합반’ 19.5%, ‘만4세 이상’ 10.1%, ‘만3세’ 7.7% 순임

#### ⑤ 어린이집 영유아 수

<표 3-22> 어린이집 영유아 수

구분	빈도	퍼센트
1 ~ 3명	272	19.1
4 ~ 5명	364	25.6
6 ~ 7명	299	21.0
8 ~ 15명	352	24.8
16 ~ 20명	85	6.0
21명 이상	49	3.4
전체	1,421	100.0



[그림 3-17] 어린이집 영유아 수

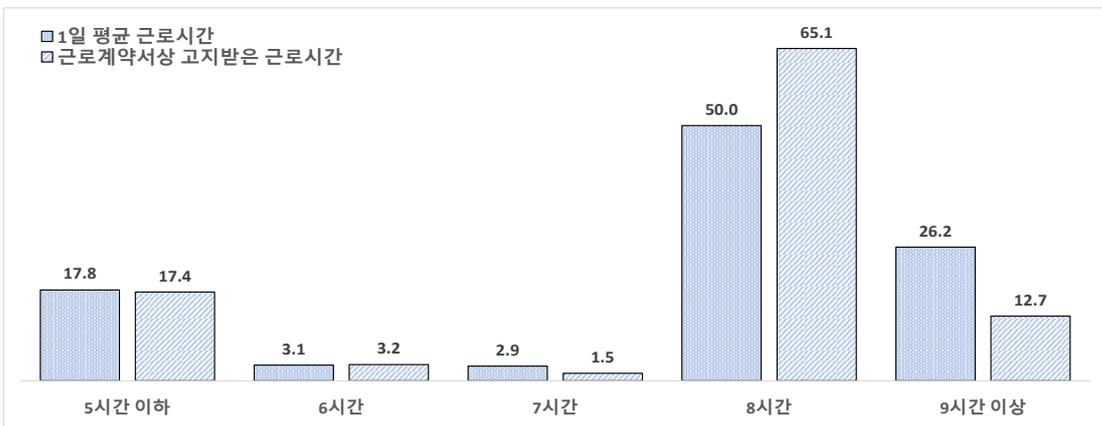
- 현재 근무하고있는 어린이집의 영유아 수는 ‘4 ~ 5명’이 25.6%로 가장 많았고, 이어 ‘8 ~ 15명’ 24.8%, ‘6 ~ 7명’ 21.0%, ‘1 ~ 3명’ 19.1%, ‘16 ~ 20명’ 6.0%, ‘21명 이상’ 3.4% 순임. 5명 이하의 소규모 어린이집의 비율이 44.7%로 높은 편임

⑥ 1일 평균 근로시간 및 근로계약서 상 고지받은 근로시간

<표 3-23> 1일 평균 근로시간 및 근로계약서상 고지받은 근로시간

구분	1일 평균 근로시간			근로계약서상 고지받은 근로시간		
	빈도	퍼센트	평균 (표준편차)	빈도	퍼센트	평균 (표준편차)
5시간 이하	253	17.8	455.7분 (107.4분)	247	17.4	435.1분 (92.8분)
6시간	44	3.1		46	3.2	
7시간	41	2.9		22	1.5	
8시간	710	50.0		925	65.1	
9시간 이상	373	26.2		181	12.7	
전체	1,421	100.0		1,421	100.0	

- 1일 평균 근로시간은 455.7분으로 약 7시간 36분임. 이는 보육교사 외 보조교사, 시간 연장 교사 등이 포함되어 있기 때문임. 1일 평균 근로시간 중 8시간 일한다고 응답한 비율은 50.0%였음. 다만, 9시간 이상 추가 근로를 하는 경우가 26.2%로 매우 높음
- 근로계약서 작성시 고지받은 평균 근로시간은 435.1분으로 약 7시간 15분임. 고지받은 근로시간에 비해 약 21분 정도 연장 근로를 수행하고 있음. 고지받은 근로시간은 8시간이 65.1%로 가장 많았음. 고지받은 근로시간과 실제 근로시간 간의 차이는 9시간 이상에서 가장 많은 차이를 보임
- 보육교사들은 근로계약서상에는 8시간 근무를 고지 받은 경우가 대부분이었지만, 어린이 등하원, 키즈노트 작성 등과 같은 연장 근로를 수행하여 실제 근로시간은 8시간을 넘기는 경우가 많았음. 특히, 보육교사의 경우 대부분 연장 근로를 경험함
- 하지만 FGI 결과 대부분 보육교사는 연장 근로에 따른 수당을 받지 못하고 있음. 보육교사들의 과중한 업무 개선을 위해서는 연장 근로에 대한 수당을 지급하거나, 연장 근로를 방지하기 위한 법적 제도적 지원이 필요함



[그림 3-18] 1일 평균 근로시간 및 근로계약서상 고지받은 근로시간

⑦ 1주일 평균 출근 일수

<표 3-24> 1주일 평균 출근 일수

구분	빈도	퍼센트
4일	4	0.3
5일	1,406	98.9
6일	5	0.4
7일	6	0.4
전체	1,421	100.0



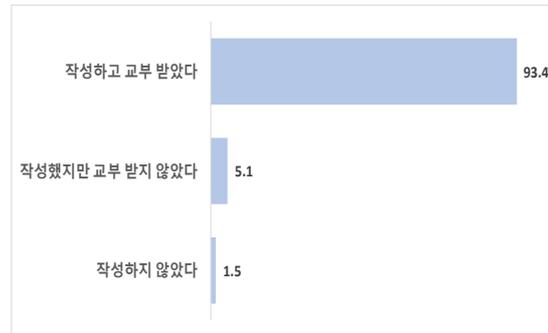
[그림 3-19] 1주일 평균 출근 일수

- 1주 출근 일수는 '5일' 출근이 98.9%, '6일', '7일' 0.4%, '4일' 0.3%로 대부분 응답자가 주 5회 출근하고 있음. 이는 어린이집이 주로 주중에만 운영하기 때문임

⑧ -1 근로계약서 작성 및 교부 여부

<표 3-25> 근로계약서 작성 및 교부 여부

구분	빈도	퍼센트
작성하고 교부 받았다	1,327	93.4
작성했지만 교부 받지 않았다	72	5.1
작성하지 않았다	22	1.5
전체	1,421	100.0



[그림 3-20] 근로계약서 작성 및 교부 여부

- 근로계약서의 경우 '작성하고 교부 받았다'가 93.4%로 매우 높았음. 이는 대부분 응답자가 근로계약서를 통해 근로계약이 이뤄지고 있음을 시사함. 다만, '작성했지만 교부 받지 않았다'와 '작성하지 않았다'의 응답이 있는 만큼 근로계약이 실제 어떻게 이뤄지는 지에 대한 면밀한 검토가 필요함
- 또한 근로계약서를 통해 근로계약이 이뤄지지만, 표준 근로계약서를 통해 근로계약이 이뤄지는지 아니면, 기관에서 임의로 작성한 근로계약서를 통해 근로계약이 이뤄지는지 파악할 필요가 있음
- 대부분 보육교사가 근로계약서를 매년 갱신하는 방식으로 근로계약을 하는 만큼, 근로계약서상에 보육교사를 보호하기 위한 충분한 내용이 포함되어 있는지에 대한 검토가 필요함

⑧ -2 소속 분과별 근로계약서 작성 및 교부 여부

〈표 3-26〉 소속 분과별 근로계약서 작성 및 교부 여부

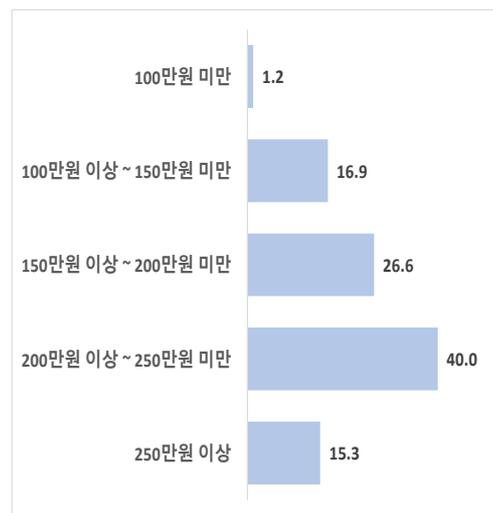
구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
작성하고 교부 받았다	440 (95.9)	80 (98.8)	89 (92.7)	34.1 (85.9)	78 (89.7)	299 (99.3)
작성했지만 교부받지 않았다	13 (2.8)	0 (0.0)	5 (5.2)	44 (11.1)	8 (9.2)	2 (0.7)
작성하지 않았다	6 (1.3)	1 (1.2)	2 (2.1)	12 (3.0)	1 (1.1)	0 (0.0)
총계	459 (100.0)	81 (100.0)	96 (100.0)	397 (100.0)	87 (100.0)	301 (100.0)

- 소속 분과별 근로계약서 작성 및 교부 방식에는 큰 차이를 보이지 않음. 모든 분과에서 ‘작성하고 교부 받았다’가 가장 높음. 다만, 민간과 가정은 ‘작성했지만 교부받지 않았다’가 각각 11.1%, 9.2%로 다른 분과에 비해 높음
- 앞서 이야기했듯이 대부분 고용계약서를 매년 갱신하는 방식으로 고용계약을 하고 있으며, 실제 소속 분과와 관계없이 고용계약서를 ‘작성하고 교부 받는 방식’이 가장 일반적인 방식임
- 다만, 현재 보육교사와 기관 간 이뤄지는 고용계약서가 표준계약서인지, 아니면 기관에서 임의로 작성한 고용계약서인지 구체적인 실태 파악이 이뤄지고 있지 않음. 각 분과별 고용조건, 고용환경에 큰 차이가 있는 만큼, 분과별로 어떠한 고용계약서를 바탕으로 고용계약이 이뤄지는지 점검이 필요함

⑨ -1 공제 전 월 급여

〈표 3-27〉 공제 전 월 급여

구분	빈도	퍼센트	평균 (표준편차)
100만원 미만	16	1.2	1,974,802원 (546,617원)
100만원 이상 ~ 150만원 미만	223	16.9	
150만원 이상 ~ 200만원 미만	351	26.6	
200만원 이상 ~ 250만원 미만	528	40.0	
250만원 이상	202	15.3	
총계	1,320	100.0	



[그림 3-21] 공제 전 월 급여

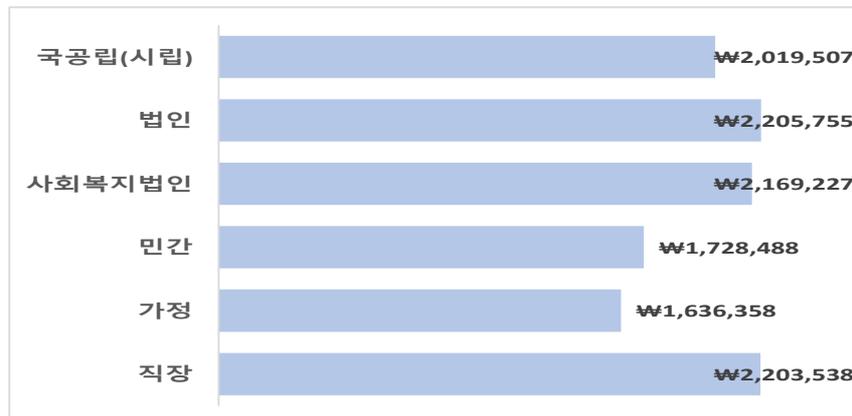
- 공제 전 평균 월급여는 1,974,802원이며, 표준편차는 546,617원임. 응답자가 표준 편차가 큰 이유는 보육교사 외 보조교사와 시간연장 교사가 있기 때문임
- 응답 비율은 '200만원 이상 ~ 250만원 미만'이 40.0%로 가장 많았고, 이어 '150만원 이상 ~ 200만원 미만' 26.6%, '100만원 이상 ~ 150만원 미만' 16.9%, '250만원 이상' 15.3%, '100만원 미만' 1.2% 순임

⑨ -2 소속 분과별 공제 전 월 급여

〈표 3-28〉 소속 분과별 공제 전 월 급여

구분	국공립(시립)	법인	사회복지법인	민간	가정	직장
100만원 미만	5 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (1.1)	6 (7.5)	1 (0.4)
100만원 이상 ~ 150만원 미만	72 (16.6)	9 (13.0)	13 (14.1)	80 (21.9)	18 (22.5)	31 (11.1)
150만원 이상 ~ 200만원 미만	69 (15.9)	10 (14.5)	10 (10.9)	203 (55.5)	39 (48.8)	20 (7.1)
200만원 이상 ~ 250만원 미만	207 (47.8)	31 (44.9)	43 (46.7)	76 (20.8)	17 (21.3)	154 (55.0)
250만원 이상	80 (18.5)	19 (27.5)	26 (28.3)	3 (0.8)	0 (0.0)	74 (26.4)
총계	433 (100.0)	69 (100)	92 (100.0)	366 (100.0)	80 (100.0)	280 (100.0)
평균(원)	2,019,507	2,205,755	2,169,227	1,728,488	1,636,358	2,203,538

- 소속 분과별 공제 전 월급여를 살펴보면, '국공립(시립)', '법인', '사회복지법인', '직장'은 200만원 이상으로 비슷한 수준의 급여를 보임. '직장'은 다른 분과에 비해 동종 업무 근무 기간과 현 직장 근무 기간이 가장 적지만, 급여는 가장 많은 편임
- '민간'과 '가정'은 다른 분과에 비해 월급여가 가장 낮음. 특히 '가정'은 '민간'에 비해서도 약 10만원 정도 급여가 낮음. 이는 가정 어린이집의 특성상 다른 어린이집에 비해 영세한 사업장이 많기 때문임

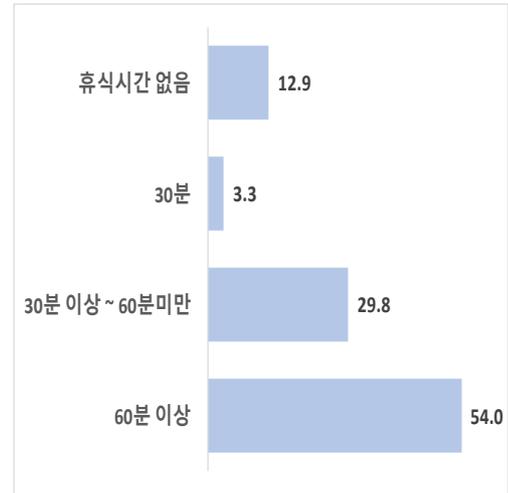


[그림 3-22] 소속 분과별 공제 전 월 급여

⑩ -1 1일 평균 휴식시간

<표 3-29> 1일 평균 휴식시간

구분	빈도	퍼센트	평균 (표준편차)
휴식시간 없음	183	12.9	42.3분 (22.2분)
휴식시간 있음	1,238	87.1 (100.0)	
30분	47	3.3 (3.8)	
30분 이상 ~ 60분미만	424	29.8 (34.2)	
60분 이상	767	54.0 (62.0)	
전체	1,421	100.0	



[그림 3-23] 1일 평균 휴식시간

\* ( )는 있다고 응답한 사람들의 각 응답 비율임

- 1일 평균 휴식 시간은 42.3분이며, 표준편차는 22.2분임. 휴식 시간이 '있다'고 응답한 비율은 87.1%로 휴식 시간이 '없다'고 응답한 12.9%보다 높음. 이는 대부분 보육교사가 일정한 수준의 휴식 시간을 보장받고 있음
- 휴식 시간이 있다고 응답한 보육교사 중 휴식 시간이 '60분 이상'이라고 응답한 비율이 62.0%로 가장 많았고, 이어 '30분 이상 ~ 60분 미만' 34.2%, '30분' 3.8% 순임

⑩ -2 소속 분과별 1일 평균 휴식시간

<표 3-30> 소속 분과별 1일 평균 휴식시간

구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
없다	46 (10.0)	8 (9.9)	17 (17.7)	73 (18.4)	17 (19.5)	22 (7.3)
있다	413 (90.0)	73 (89.1)	79 (82.3)	324 (81.6)	70 (80.5)	279 (92.7)
30분 미만	12 (2.6)	2 (2.5)	0 (0.0)	17 (4.3)	4 (4.6)	12 (4.0)
30분 이상 ~ 60분 미만	132 (28.8)	24 (29.6)	21 (21.9)	121 (30.5)	35 (40.2)	91 (30.2)
60분 이상	269 (58.6)	47 (58)	58 (60.4)	186 (46.9)	31 (35.6)	176 (58.5)
총계	459 (100.0)	81 (100.0)	96 (100.0)	397 (100.0)	87 (100.0)	301 (100.0)
평균(분)	44	45	43	38	34	46

- 소속 분과별 1일 휴식 시간을 살펴본 결과, 모든 분과에서 '휴식 시간이 있다'고 응답한 비율이 '없다'고 응답한 비율보다 매우 높음. 그러나 실제 휴식시간에는 분과 간 차이가 있음
- 평균 휴식 시간은 모든 분과에서 50분을 넘기지 못했으며, '민간'과 '가정'은 40분 이하로 휴식 시간이 다른 분과에 비해 짧은 편임. 월 급여와 마찬가지로 '민간'과 '가정'은 다른 분과에 비해 근무환경이 열악하다고 해석할 수 있음

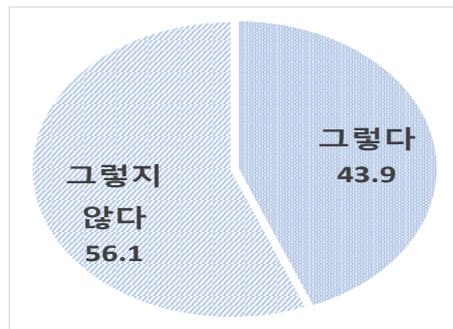


[그림 3-24] 소속 분과별 1일 평균 휴식시간(분)

⑪ -1 영유아 분리 휴식 여부

<표 3-31> 영유아 분리 휴식 여부

구분	빈도	퍼센트
그렇다	624	43.9
그렇지 않다	797	56.1
전체	1,421	100.0



[그림 3-25] 영유아 분리 휴식 여부

- 휴식 중 영유아와 분리되어 있는지 물어본 결과, '그렇지 않다'가 56.1%로 '그렇다' 43.9%보다 약간 높음. 앞서 보육교사 대부분이 휴식 시간을 보장받는 것으로 나타났으나, 실제 휴식시 영유아와 분리되지 못한 채 휴식을 취하고 있었음
- 이러한 영유아와 분리되지 않은 채 휴식을 취하기 때문에, FGI에서 대부분 보육교사가 휴식 시간이 있음에도 편안한 느낌을 느끼지 못하거나, 실제 휴식을 취한다는 느낌을 받지 못한다고 응답함
- 보육교사들의 휴식 시간 보장을 위해서는 무엇보다 영유아와 분리된 휴게공간 확보 및 휴식 시간 보장이 필요함

⑪ -2 소속 분과별 영유아 분리 휴식 여부

〈표 3-32〉 소속 분과별 영유아 분리 휴식 여부

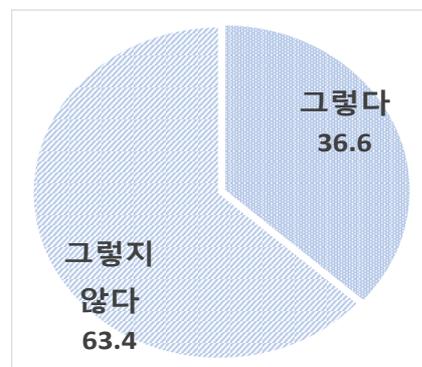
구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
그렇다	223 (48.6)	46 (56.8)	45 (46.9)	114 (28.7)	26 (29.9)	170 (56.5)
그렇지 않다	236 (51.4)	35 (43.2)	51 (53.1)	283 (71.3)	61 (70.1)	131 (43.5)
총계	459 (100.0)	81 (100.0)	96 (100.0)	397 (100.0)	87 (100.0)	301 (100.0)

- 소속 분과별 영유아 분리 휴식 여부를 살펴보면, ‘법인’과 ‘직장’은 영유아와 분리되어 휴식을 취한다가 50.0% 이상이며, ‘국공립(시립)’과 ‘사회복지법인’은 45.0%임. 반면, ‘민간’과 ‘가정’은 영유아와 분리되어 휴식을 취한다가 30.0% 이하로 다른 분과에 비해 매우 낮음
- ‘민간’과 ‘가정’은 다른 분과에 비해 휴식 시간도 짧지만, 영유아와 분리되어 휴식을 보내지 못하기 때문에 휴식의 질 또한 매우 열악하다고 볼 수 있음

⑫ -1 1주일 근무 중 식사 시간 보장 유무

〈표 3-33〉 1주일 근무 중 식사 시간 보장 유무

구분	빈도	퍼센트
그렇다	520	36.6
그렇지 않다	901	63.4
전체	1,421	100.0



[그림 3-26] 1주일 근무 중 식사 시간 보장 유무

- 1주일 근무 중 식사 시간이 보장되는지 물어본 결과, ‘식사 시간이 보장되지 않는다’고 응답한 비율이 63.4%로 ‘식사 시간이 보장된다’고 응답한 비율 36.6%보다 매우 높음. 이는 대부분 보육교사가 업무 중 별도의 식사 시간 없이 틈을 내서 식사를 해결하고 있음을 시사함
- 그리고 FGI에서도 별도의 식사 시간이 없어서 “대충 끼니를 떼우는 정도”로 간단하게 식사하는 경우가 많다고 응답함

⑫ -2 소속 분과별 1주일 근무 중 식사 시간 보장 유무

〈표 3-34〉 소속 분과별 1주일 근무 중 식사 시간 보장 유무

구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
그렇다	159 (34.6)	35 (43.2)	38 (39.6)	84 (21.2)	26 (29.9)	178 (59.1)
그렇지 않다	300 (65.4)	46 (56.8)	58 (60.4)	313 (78.8)	61 (70.1)	123 (40.9)
총계	459 (100.0)	81 (100.0)	96 (100.0)	397 (100.0)	87 (100.0)	301 (100.0)

- 소속 분과별 1주일 근무 중 식사 시간 보장 유무를 살펴본 결과, 모든 분과 중 ‘직장’이 유일하게 60.0%에 가까운 비율을 보임. 나머지 분과는 식사 시간을 보장한다의 비율이 50.0%를 넘기지 못함
- 식사 시간 보장 유무에서도 ‘민간’과 ‘가정’은 다른 분과에 비해 매우 낮음. 월급여나 휴식시간 등은 ‘가정’이 가장 낮았으나, 식사 시간 보장의 경우 ‘민간’이 가장 낮았음
- 이처럼 ‘민간’과 ‘가정’은 다른 분과와 비교했을 때 매우 열악한 근무 조건과 근무 환경에 놓여있음을 알 수 있음

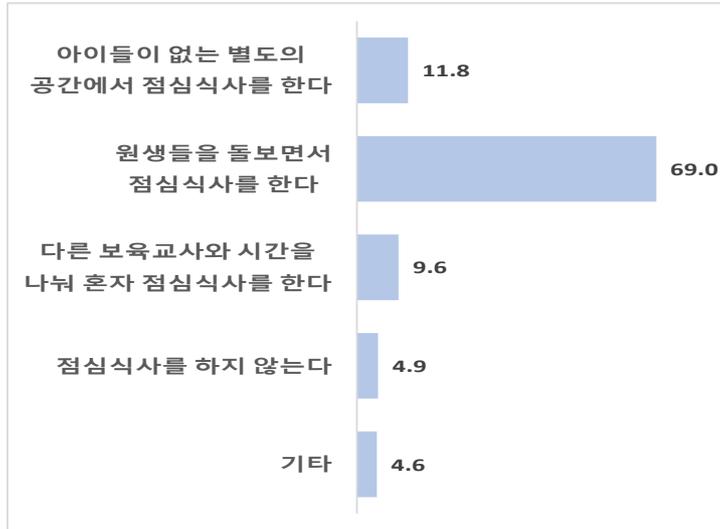
⑬ 점심식사 방식

〈표 3-35〉 점심식사 방식

구분	빈도	퍼센트
아이들이 없는 별도의 공간에서 점심식사를 한다	168	11.8
원생들을 돌보면서 점심식사를 한다	980	69.0
다른 보육교사와 시간을 나눠 혼자 점심식사를 한다	137	9.6
점심식사를 하지 않는다	70	4.9
기타	66	4.6
전체	1,421	100.0

- 점심식사 방식을 물어본 결과, ‘원생들을 돌보면서 점심 식사를 한다’가 69.0%로 가장 높았고, 이어 ‘아이들을 없는 별도의 공간에서 점심식사를 한다’가 11.8%, ‘다른 보육교사와 시간을 나눠 혼자 점심식사를 한다’가 9.6%, ‘점심식사를 하지 않는다’가 4.9% 순임
- 앞서 식사 시간을 보장받겠다고 응답한 비율이 36.6%였던 것에 반해, 아이들이 없는 별도의 공간에서 점심식사를 하는 경우는 11.8%에 불과하여 대부분 보육교사가 식사 시간을 보장받더라도 원생들을 돌보거나, 교대로 식사를 하기 때문에 편안한 환경에서 식사하기 어려움

- FGI에서도 동료 교사들과 교대를 해줘야 해서 급하게 식사를 마치거나, 원생들을 돌봐야 해서 간단하게 먹는다고 응답함

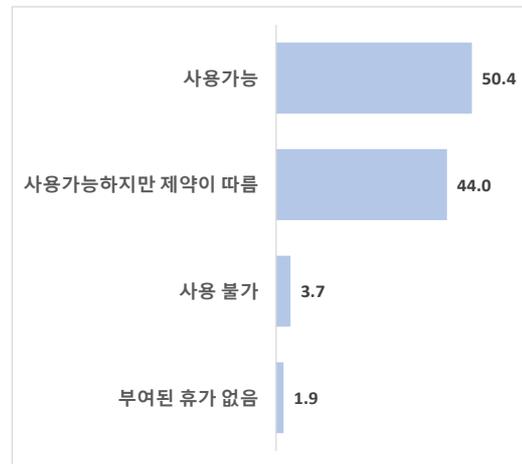


[그림 3-27] 점심식사 방식

⑭ -1 연차휴가 사용 가능 여부

<표 3-36> 연차휴가 사용 가능 여부

구분	빈도	퍼센트
사용가능	716	50.4
사용가능하지만 제약이 따름	625	44.0
사용 불가	53	3.7
부여된 휴가 없음	27	1.9
전체	1,421	100.0



[그림 3-28] 연차휴가 사용 가능 여부

- 연차휴가 사용 유무를 물어본 결과, '편하게 사용이 가능하다'고 응답한 비율이 50.4%로 가장 높음. 이어 '사용 가능하지만 제약이 따름'이 44.0%, '사용불가' 3.7%, '부여된 휴가 없음'이 1.9%임. 편하게 사용가능한 보육교사와 제한되거나 사용이 불가능한 보육교사의 비율이 비슷한 이유는 근무지에 따른 근로 환경의 차이가 크기 때문임
- 다만, FGI에서는 대부분 보육교사가 연차 휴가를 자신의 상황에 맞춰 편하게 사용하기 보다는 기관의 사정이나, 다른 동료 교사들과 일정을 조율하여 사용하는 경우가 많음

⑭ -2 소속 분과별 연차휴가 사용 가능 여부

〈표 3-37〉 소속 분과별 연차휴가 사용 가능 여부

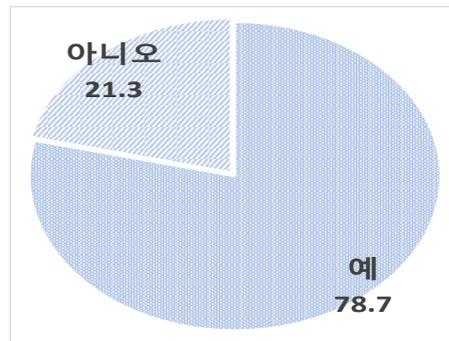
구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
사용가능	244 (53.2)	43 (53.1)	39 (40.6)	165 (41.6)	39 (44.8)	186 (61.8)
사용가능하지만 제약이 따름	204 (44.4)	37 (45.7)	45 (46.9)	189 (47.6)	36 (41.4)	114 (37.9)
사용 불가	7 (1.5)	0 (0.0)	9 (9.4)	24 (6.0)	12 (13.8)	1 (0.3)
부여된 휴가 없음	4 (0.9)	1 (1.2)	3 (3.1)	19 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)
총계	459 (100.0)	81 (100.0)	96 (100.0)	397 (100.0)	87 (100.0)	301 (100.0)

- 소속 분과별 연차휴가 사용 가능 여부를 살펴보면, 사용가능하다는 응답은 ‘직장’이 61.8%로 가장 높았고, 이어 ‘국공립(시립)’과 ‘법인’이 각각 53.2%, 53.1%로 50.0% 이상으로 나타남
- 반면, ‘사회복지법인’과 ‘민간’, ‘가정’은 사용가능하다는 응답이 50.0% 이하임. 특히, ‘가정’은 사용 불가가 13.8%로 모든 분과 중 유일하게 10.0%를 넘음. 이러한 분과별 연차사용의 차이는 분과별 근로 조건 및 근로 환경의 차이에서 기인한다고 볼 수 있음

⑮ -1 대체인력 배치 유무

〈표 3-38〉 대체인력 배치 유무

구분	빈도	퍼센트
예	1,119	78.7
아니오	302	21.3
전체	1,421	100.0



〔그림 3-29〕 대체인력 배치 유무

- 대체인력이 배치되는지에 대해 물어본 결과, ‘대체인력이 배치된다’고 응답한 비율이 78.7%로 ‘대체인력이 배치되지 않는다’고 응답한 비율 21.3%보다 매우 높음
- 다만, FGI에서 나타나듯이 대체인력을 신청하면 배치가 되기는 하지만, 대체인력이 기관에 할당되기까지 많은 시간이 소요되기 때문에 적시 적소에 대체인력이 할당되는 경우는 드뭄. 실제 대체인력이 필요한 경우 몇 개월 전에는 대체인력을 신청해야 하는 실정임

⑮ -2 소속 분과별 대체인력 배치유무

〈표 3-39〉 소속 분과별 대체인력 배치유무

구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
예	368 (80.2)	65 (80.2)	73 (76.0)	294 (74.1)	51 (58.6)	268 (89.0)
아니오	91 (19.8)	16 (19.8)	23 (24.0)	103 (25.9)	36 (41.4)	33 (11.0)
총계	459 (100.0)	81 (100.0)	96 (100.0)	397 (100.0)	87 (100.0)	301 (100.0)

- 소속분과별 대체인력 배치유무를 살펴보면, 대체인력이 배치 가능하다는 응답의 비율이 ‘국공립(시립)’, ‘법인’, ‘직장’은 80.0% 이상이였으며, ‘직장’은 약 90.0%에 가깝게 나타남. ‘사회복지 법인’과 ‘민간’은 70.0% 이상으로 비교적 높은 편임
- 반면, 민간은 모든 분과 중 유일하게 대체인력이 배치가능하다는 비율이 60.0% 이하로 나타남
- 이처럼 보육교사의 대체인력은 법으로 규정하여 모든 어린이집이 이용할 수 있음에도 분과별로 차이가 있음. 이는 영세한 사업장일수록 보육교사의 수가 적기 때문에, 신청 후 몇 개월을 기다려야 하는 현 시스템에서는 대체인력을 쉽게 이용하기 어렵기 때문임

⑯ -1 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무 1순위&2순위

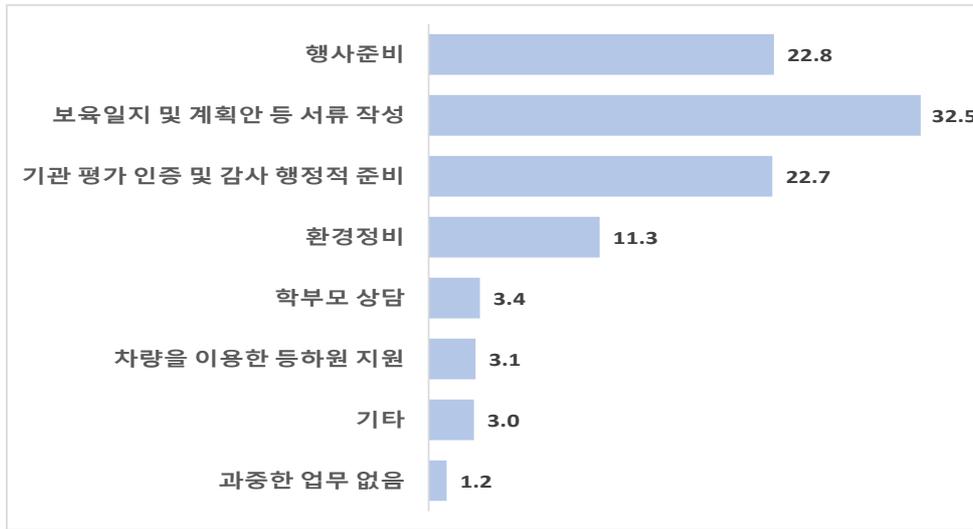
〈표 3-40〉 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무 1순위&2순위

구분	1순위		2순위		1+2순위*	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
행사준비	337	23.7	266	18.7	940	22.8
보육일지 및 계획안 등 서류 작성	496	34.9	348	24.5	1,340	32.5
기관의 평가 인증 또는 감사 등 행정적 준비	323	22.7	291	20.5	937	22.7
환경정비(청소, 도구관리, 환경 미화 등)	135	9.5	194	13.7	464	11.3
학부모 상담	26	1.8	88	6.2	140	3.4
차량을 이용한 등하원 지원	33	2.3	62	4.4	128	3.1
기타	47	3.3	29	2.0	123	3.0
과중한 업무 없음	24	1.7	0	0.0	48	1.2

\* 1순위에 가중치 2를 준 후에 더한 값: (1순위 × 2) + 2순위

- 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무 1순위와 2순위를 물어본 결과, ‘보육일지 및 계획안 등 서류 작성’이 1순위와 2순위 모두에서 가장 높았음. 이어 ‘행사준비’, ‘기관의 평가 인증 또는 감사 등 행정적 준비’가 과중하게 부여되는 업무로 인식됨

- FGI에서도 보육 업무 외 사무 업무가 과중하게 부여된다고 응답하였으며, 이러한 과중한 업무로 인해 보육 업무를 정상적으로 수행하지 못하는 경우도 발생함
- 이처럼 보육교사들은 보육 업무 외 서류 작성, 기관 평가 준비, 키즈 노트 작성, 영유아 사진 촬영 등과 같은 다양한 업무를 수행하고 있었으며, 이는 보육교사의 과중한 업무로 인한 업무 스트레스로 이어짐



[그림 3-30] 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무(1순위&2순위)

⑩ -2 소속 분과별 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무(1순위&2순위 합산)

<표 3-41> 소속 분과별 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무(1순위&2순위)

구분(1&2순위)*	국공립(시립)	법인	사회복지법인	민간	가정	직장
행사준비	182 (20.9)	30 (19.6)	42 (23.0)	184 (24.7)	26 (15.7)	139 (23.8)
보육일지 및 계획안 등 서류 작성	277 (31.9)	53 (34.6)	49 (26.8)	213 (28.6)	55 (33.1)	197 (33.8)
기관의 평가 인증 또는 감사 등 행정적 준비	205 (23.6)	37 (24.2)	41 (22.4)	152 (20.4)	45 (27.1)	134 (23.0)
환경정비(청소, 도구관리, 환경 미화 등)	120 (13.8)	15 (9.8)	30 (16.4)	76 (10.2)	26 (15.7)	62 (10.6)
학부모 상담	30 (3.5)	5 (3.3)	7 (3.8)	38 (5.1)	5 (3.0)	29 (5.0)
차량을 이용한 등하원 지원	17 (2.0)	5 (3.3)	9 (4.9)	57 (7.7)	4 (2.4)	3 (0.5)
기타	26 (3.0)	7 (4.6)	2 (1.1)	18 (2.4)	5 (3.0)	18 (3.1)
과중한 업무 없음	12 (1.4)	1 (0.7)	3 (1.6)	7 (0.9)	0 (0.0)	1 (0.2)

\* 1순위에 가중치 2를 준 후에 더한 값: (1순위 × 2) + 2순위

- 소속 분과별 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무를 1순위에 가중치를 준 후 2순위와 더한 값으로 살펴본 결과, 모든 분과에서 ‘보육일지 및 계획안 등 서류 작성’이 가장 높음. 이어 ‘행사 준비’, ‘기관의 평가 인증 또는 감사 등 행정적 준비’가 다른 항목들에 비해 높은 편임

⑩ -3 고용 지위별 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무(1순위&2순위 합산)

〈표 3-42〉 고용 지위별 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무(1순위&2순위)

구분(1&2순위)*	담임교사		보조교사		시간연장	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
행사 준비	746	24.6	109	22.4	51	11.1
보육일지 및 계획안 등 서류 작성	1,089	35.9	94	19.3	125	27.2
기관의 평가 인증 또는 감사 등 행정적 준비	744	24.5	90	18.5	79	17.2
환경정비(청소, 도구 관리, 환경 미화 등)	190	6.3	116	23.9	128	27.9
학부모 상담	113	3.7	12	2.5	10	2.2
차량을 이용한 등하원 지원	92	3.0	12	2.5	22	4.8
기타	49	1.6	33	6.8	30	6.5
과중한 업무 없음	10	0.3	20	4.1	14	3.1

\* 1순위에 가중치 2를 준 후에 더한 값: (1순위 × 2) + 2순위

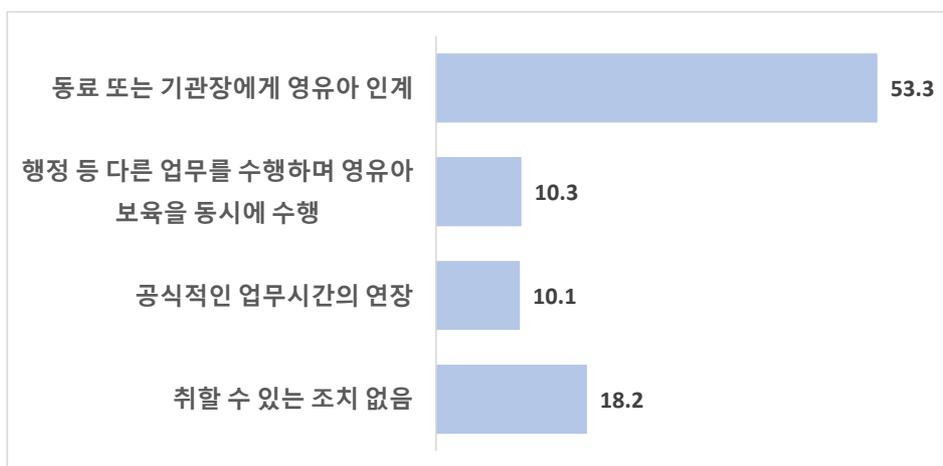
- 고용 지위별 보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무를 1순위에 가중치를 준 후 2순위와 더한 값으로 살펴본 결과, 담임교사는 ‘보육일지 및 계획안 등 서류 작성’이 35.9%로 가장 높았고, 이어 ‘행사 준비’ 24.6%, ‘기관의 평가 인증 또는 감사 등 행정적 준비’ 24.5% 순임
- 반면, 보조교사와 시간연장 교사는 ‘환경정비(청소, 도구 관리, 환경 미화 등)’가 각각 23.9%, 27.9%로 가장 높음. 담임교사는 ‘환경정비’가 과중한 업무라고 인식한 비율이 6.3%에 불과한 것에 비하면 매우 높은 수치임. 이는 담임교사와 보조교사, 시간 연장 교사 간의 업무 차이 때문임

⑰ 하원 시간이 지나도 보호자가 도착하지 않을 경우

<표 3-43> 하원 시간이 지나도 보호자가 도착하지 않을 경우

구분	빈도	퍼센트
동료 또는 기관장에게 영유아 인계	757	53.3
행정 등 다른 업무를 수행하며 영유아 보육을 동시에 수행	147	10.3
공식적인 업무시간의 연장	143	10.1
취할 수 있는 조치 없음(보호자에게 인계 시까지 대기)	259	18.2
기타	89	6.3
경험 없음	26	1.8
전체	1,421	100.0

- 하원시간이 지나도 보호자가 도착하지 않는 경우 어떻게 대처하는지 물어본 결과, ‘동료 또는 기관장에게 영유아 인계’가 53.3%로 가장 많음. 이어 ‘취할 수 있는 조치 없음’이 18.2%, ‘행정 등 다른 업무를 수행하며 영유아 보육을 동시에 수행’ 10.3%, ‘공식적인 업무시간의 연장’ 10.1% 순임.
- 보호자가 도착하지 않는 경우 기관 또는 동료에게 인계하거나 공식적으로 업무시간을 연장하여 처리하는 경우가 대부분이었지만, 취할 수 있는 조치가 없거나 다른 업무를 수행하면서 보육을 수행하는 시간 외 업무를 수행하는 경우도 약 30.0%를 차지함
- 보육교사들의 과중한 업무를 줄이기 위해서는 이러한 상황에 대처할 수 있는 공식적인 매뉴얼 마련이 필요함



[그림 3-31] 하원 시간이 지나도 보호자가 도착하지 않을 경우

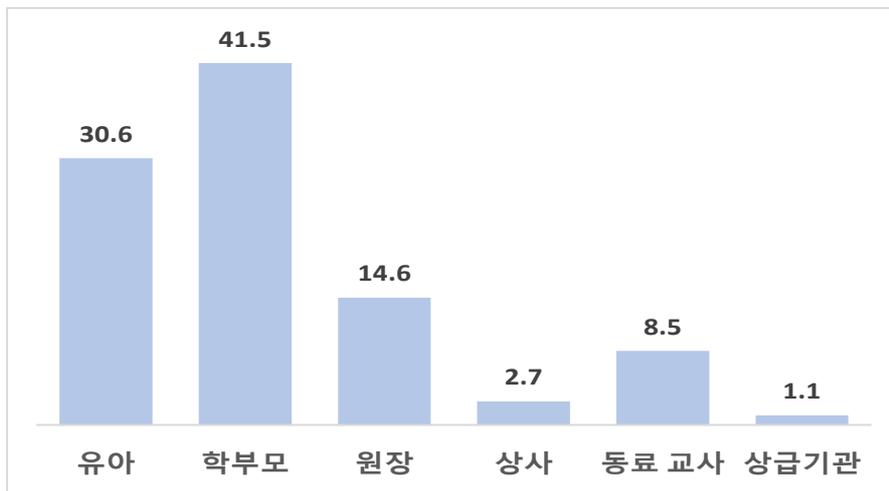
⑱ -1 감정노동의 대상 1&2순위

〈표 3-44〉 감정노동의 대상 1&2순위

구분	1순위		2순위		1+2순위*	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
유아	457	32.2	331	23.3	1,245	30.6
학부모	620	43.6	448	31.5	1,688	41.5
원장	196	13.8	201	14.1	593	14.6
상사	26	1.8	58	4.1	110	2.7
동료 교사	87	6.1	171	12.0	345	8.5
상급기관(담당자)	11	0.8	21	1.5	43	1.1
없음	24	1.7	0	0.0	48	1.2

\* 1순위에 가중치 2를 준 후에 더한 값: (1순위 × 2) + 2순위

- 보육교사가 감정노동을 수행한다고 인식하는 대상을 물어본 결과, 1순위와 2순위 모두 ‘학부모’가 가장 높음. 이어 ‘유아’와 ‘원장’이 1순위와 2순위에서 높게 나타남. 반면, ‘상사’나 ‘동료교사’, ‘상급기관 담당자’는 낮음
- 보육교사는 영유아를 돌보는 업무 특성상 감정을 관리하고 절제할 필요가 있음. 그리고 이러한 감정의 관리와 절제 속에서 영유아를 대상으로 한 감정노동을 수행한다고 인식할 수 있음. 다만, 이러한 영유아를 대상으로 한 감정의 관리 및 절제가 실제 감정부조화나 손상으로 이어지는 지는 면밀하게 분석할 필요가 있음
- 영유아 외 학부모에게는 높은 수준의 감정노동을 수행하고 있음. 이는 FGI에서도 비슷한 결과를 보임. 학부모의 과도한 요구나 욕설 등에도 끊임없이 감정을 관리해야 하며, 이러한 감정의 관리 속에서 감정 부조화나 손상을 경험함



〔그림 3-32〕 감정노동의 대상(1&2순위)

⑱ -2 고용 지위별 감정노동의 대상(1&2순위)

〈표 3-45〉 고용 지위별 감정노동의 대상(1&2순위)

구분(1&2순위)*	담임교사		보조교사		시간연장	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
유아	867	29.2	186	37.6	151	32.5
학부모	1340	45.1	162	32.7	139	30.0
원장	465	15.6	48	9.7	58	12.5
상사	71	2.4	15	3.0	16	3.4
동료 교사	183	6.2	65	13.1	76	16.4
상급 기관(담당자)	26	0.9	7	1.4	10	2.2
없음	20	0.7	12	2.4	14	3.0

\* 1순위에 가중치 2를 준 후에 더한 값: (1순위 × 2) + 2순위

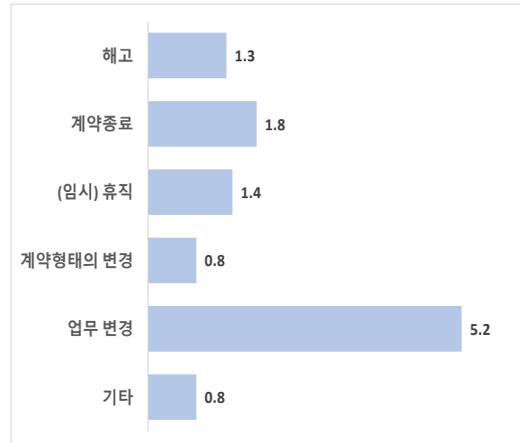
- 고용 지위별 감정노동의 대상을 1순위에 가중치를 준 후 2순위와 더한 값으로 살펴본 결과, 담임교사는 ‘학부모’가 45.1%로 가장 높았으나, 보조교사와 시간 연장 교사는 ‘유아’가 각각 37.6%, 32.5%로 가장 높음
- 그리고 담임교사는 ‘원장’을 감정노동의 주요 대상으로 인식했으나, 보조교사와 시간연장 교사는 ‘원장’보다 ‘동료 교사’를 감정노동의 주요 대상으로 인식함

(4) 코로나19로 인한 근로 변화

① 코로나19 이후 고용상 변화

〈표 3-46〉 코로나19 이후 고용상 변화

구분	빈도	퍼센트
해고	19	1.3
계약종료	26	1.8
(임시) 휴직	20	1.4
계약형태의 변경(파견/용역 등)	11	0.8
업무 변경	74	5.2
기타	12	0.8
경험 없음	1,259	88.6
전체	1,421	100.0



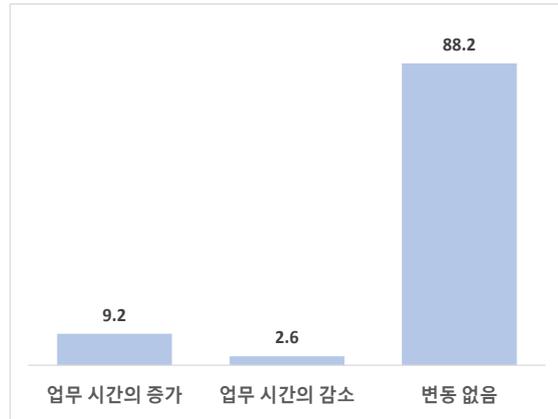
〔그림 3-33〕 코로나19 이후 고용상 변화

- 코로나19 이후 고용상 변화를 물어본 결과, ‘고용상 변화를 경험하지 않음’이 88.6%로 가장 많음. 코로나 이후 고용상 변화를 경험한 보육 교사들 중 ‘업무 변경’이 5.2%로 다른 항목보다 높은 편임
- 이는 코로나19로 인해 보육교사들의 고용상 변화가 크게 나타나지 않았음을 시사함

### ② 코로나19 이후 업무시간 변화

<표 3-47> 코로나19 이후 업무 시간 변화

구분	빈도	퍼센트
업무 시간의 증가	131	9.2
업무 시간의 감소	37	2.6
변동 없음	1,253	88.2
전체	1,421	100.0



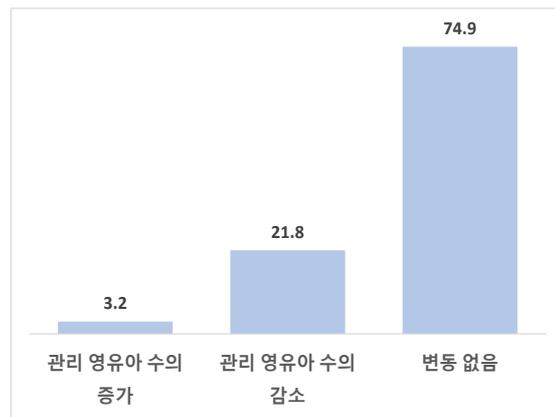
[그림 3-34] 코로나19 이후 업무 시간 변화

- 코로나19 이후 업무시간 변화를 물어본 결과, 고용상 변화와 마찬가지로 ‘변동 없음’이 88.2%로 가장 높음. 이는 코로나19로 인해 보육교사 업무가 크게 변화하지 않았음을 의미함
- 업무시간이 변화 한 보육교사들 중 업무시간이 ‘증가했다’고 응답한 비율이 9.2%로 ‘감소했다’고 응답한 비율 2.6%보다 높음. 이는 코로나19로 인한 방역 업무 등이 추가되었기 때문임

### ③ 코로나19 이후 관리 영유아 수 변화

<표 3-48> 코로나19 이후 관리 영유아 수 변화

구분	빈도	퍼센트
관리 영유아 수의 증가	46	3.2
관리 영유아 수의 감소	310	21.8
변동 없음	1,065	74.9
전체	1,421	100.0



[그림 3-35] 코로나19 이후 관리 영유아 수 변화

- 코로나19 이후 관리 영유아 수 변화를 물어본 결과, 앞선 2개의 질문과 마찬가지로 ‘변동 없음’이 74.9%로 가장 높음. 다만, 관리 영유아 수의 감소가 21.8%로 다른 질문들에 비해 변화를 경험한 비율이 높음
- 이처럼 보육교사는 코로나19로 인해 업무 상 큰 변화를 경험하지 않음

## 2) 보육교사의 감정노동

- 영유아 돌봄의 사회적 책임이 강조되면서 보육서비스 제공의 주체로서 보육교사의 역할이 강조되고 있음. 보육교사는 양질의 보육서비스 제공을 위해 높은 수준의 전문성을 요구받고 있음
- 보육교사는 영유아와 직접적인 상호작용을 통해 업무를 수행하기 때문에 업무수행 시 높은 수준의 감정 관리 및 절제를 요구받음. 그리고 직접적인 보육서비스를 제공하는 영유아뿐만 아니라, 학부모와의 관계, 어린이집 원장 및 동료와의 관계 속에서 감정노동을 경험함
- 또한 최근 보육교사에 대한 사회적 인식이 악화되는 한편, 어린이집 CCTV 설치의 의무화되면서 보육교사들의 감정 관리 및 절제가 더 강조되고 있음
- 이러한 높은 수준의 감정관리 및 절제 속에서 보육교사들은 감정부조화와 손상을 경험하고 있음. 그러나 감정부조화와 손상에도 불구하고 보육교사를 대상으로 한 감정노동 보호제도는 거의 논의되고 있지 않음
- 그러므로 보육교사가 감정노동 수행 시 발생하는 다양한 문제를 해결하고, 스트레스를 해소하기 위한 적절한 조직의 지지와 보호가 필요함
- 여기서는 대전광역시 보육교사의 감정노동 현황을 파악하기 위해 ‘감정노동 수준’, ‘직무기관 및 근무환경’, ‘감정노동자 보호실태’에 대한 응답자의 주관적 인식을 분석함. 그리고 보육교사의 업무 특성을 반영하여 감정노동의 수준은 ‘학부모’, ‘영유아’, ‘원장 또는 상사’, ‘동료’로 구분하여 분석함

### (1) 감정노동 수준 평가

#### ① -1 감정표출 종합

<표 3-49> 감정표출 종합

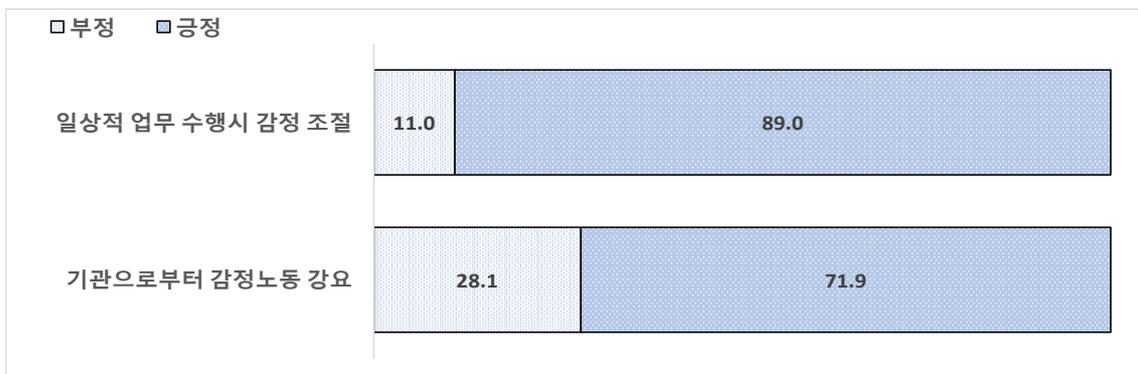
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	계	부정*		계	긍정*		평균 점수**
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다	157 (11.0)	65 (4.6)	92 (6.5)	1,264 (89.0)	613 (43.1)	651 (45.8)	3.30
기관으로부터 항상 친절하도록 요구받는다.	400 (28.1)	202 (14.2)	198 (13.9)	1,021 (71.9)	642 (45.2)	379 (26.7)	2.84

\* 문항에 대한 긍정 응답이 높을수록 감정 표출 관련 감정노동의 수준이 높음. 반면, 부정 비율이 높을수록 감정 표출 관련 감정노동의 수준이 낮음

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 보육교사의 감정표출과 대한 종합적인 인식을 분석하기 위해 “일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다”, “기관으로부터 항상 친절하도록 요구받는다.” 2가지의 문항을 질문함
- 문항에 대한 긍정 응답이 높을수록 감정 표출 관련 감정노동의 수준이 높은 것을 의미함
- 영유아 및 학부모를 대하는 과정에서 보육교사는 자신의 감정을 숨기고, 다른 감정을 표출해야 함. 이러한 업무 특성으로 2가지 모두 긍정 비율(매우 그러함 + 약간 그러함)이 70.0% 이상으로 매우 높음
- 특히 ‘일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다’는 85.0% 이상으로 매우 높음. 이처럼 보육교사들은 일상적인 업무수행 시 높은 수준의 감정 관리와 감정 절제를 경험하고 있음



[그림 3-36] 감정표출 종합

① -2 감정표출 1: 각 대상에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다

<표 3-50> 각 대상에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다

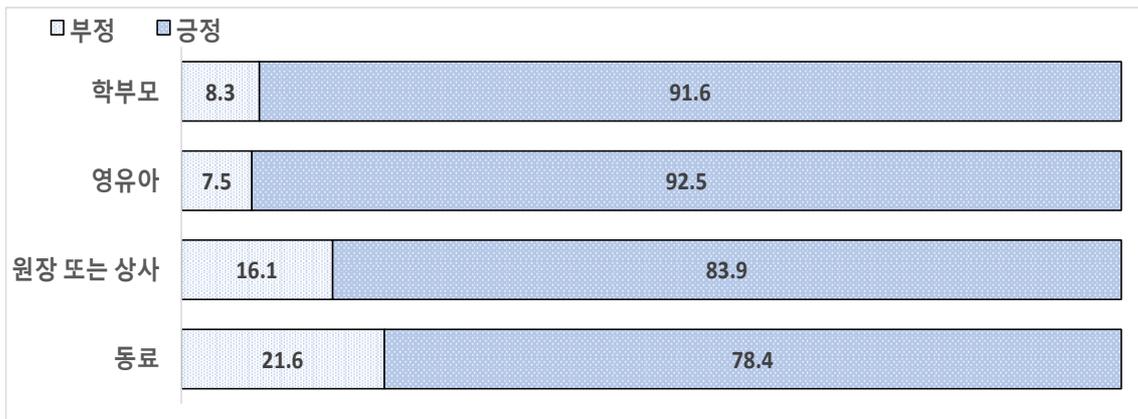
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	계	부정*		계	긍정*		평균 점수**
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
학부모	119 (8.3)	76 (5.3)	43 (3.0)	1,302 (91.6)	387 (27.2)	915 (64.4)	3.51
영유아	106 (7.5)	59 (4.2)	47 (3.3)	1,315 (92.5)	441 (31.0)	874 (61.5)	3.50
원장 또는 상사	228 (16.1)	112 (7.9)	116 (8.2)	1,193 (83.9)	613 (43.1)	580 (40.8)	3.17
동료	307 (21.6)	157 (11.0)	150 (10.6)	1,114 (78.4)	691 (48.6)	423 (29.8)	2.97

\* 문항에 대한 긍정 응답이 높을수록 감정 표출 관련 감정노동의 수준이 높음. 반면, 부정 비율이 높을수록 감정 표출 관련 감정노동의 수준이 낮음

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 보육교사가 ‘학부모’, ‘영유아’, ‘원장 또는 상사’, ‘동료’에게 “부정적인 감정을 표현하지 않으려고 얼마나 의식적으로 노력하는지”를 질문함
- 보육교사는 업무상 관련되는 ‘학부모’, ‘영유아’, ‘원장 또는 상사’, ‘동료’ 모두에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력함. 특히 ‘학부모’와 ‘영유아’는 90.0% 이상으로 매우 높음
- 영유아는 보육교사가 직접적으로 상호작용하는 대상이자, 보육 서비스를 제공하는 대상임. FGI에서 나타나듯이 대부분 보육교사는 영유아에게 감정을 관리하고 절제하는 것을 보육교사의 기본적인 소양으로 인식했으며, 이들에게 감정을 절제하지 못하는 것은 전문성이 낮은 것으로 인식함. 그러므로 영유아를 돌보는 과정에서 부정적인 감정을 표현하지 않도록 의식적으로 노력함
- 반면, 학부모는 직접적인 서비스의 제공대상이 아니지만, 영유아를 관리하는 과정에서 지속해서 관계를 맺는 대상임. 그리고 어린이집을 이용하는 실질적인 고객이기 때문에 이들에 대한 감정 관리는 매우 중요함. FGI에서 학부모의 지나친 요구사항이나 욕설 및 폭언 등이 있어도 대부분 보육교사는 부정적인 감정을 표현하지 않기 위해 감정을 관리함



[그림 3-37] 각 대상에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다

① -3 감정표출 2: 각 대상에게 업무시 나의 솔직한 감정을 숨긴다

<표 3-51> 각 대상에게 업무시 나의 솔직한 감정을 숨긴다

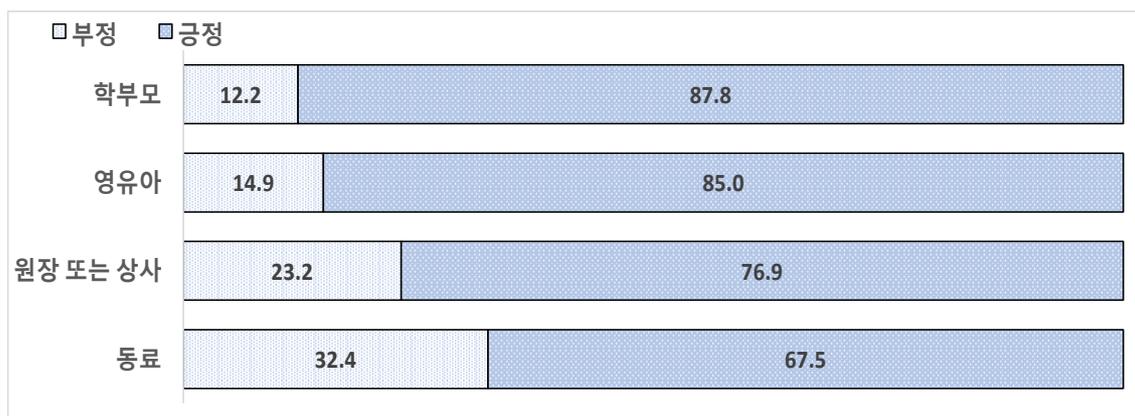
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	계	부정*		계	긍정*		평균 점수**
		전혀 아님	약간 아님		약간 그려함	매우 그려함	
학부모	173 (12.2)	75 (5.3)	98 (6.9)	1,248 (87.8)	654 (46.0)	594 (41.8)	3.24
영유아	213 (14.9)	76 (5.3)	137 (9.6)	1,208 (85.0)	743 (52.3)	465 (32.7)	3.12
원장 또는 상사	329 (23.2)	132 (9.3)	197 (13.9)	1,092 (76.9)	669 (47.1)	423 (29.8)	2.97
동료	461 (32.4)	174 (12.2)	287 (20.2)	960 (67.5)	708 (49.8)	252 (17.7)	2.73

\* 문항에 대한 긍정 응답이 높을수록 감정 표출 관련 감정노동의 수준이 높음. 반면, 부정 비율이 높을수록 감정 표출 관련 감정노동의 수준이 낮음

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그려함 3점, 매우 그려함 4점

- 보육교사는 업무상 관련되는 ‘학부모’, ‘영유아’, ‘원장 또는 상사’, ‘동료’ 모두에게 업무시 발생하는 솔직한 감정을 숨기고, 관리된 감정을 표출함. 부정적인 감정 억제와 마찬가지로 ‘동료’는 상대적으로 낮은 반면, ‘학부모’와 ‘영유아’는 매우 높음
- 이는 ‘영유아’와 ‘학부모’가 주된 서비스 대상자이며, 보육교사와 직접적인 상호작용을 맺는 대상이기 때문임



[그림 3-38] 각 대상에게 업무시 나의 솔직한 감정을 숨긴다

② -1 과부하와 갈등 1: 업무시 학부모와 관련된 과부하와 갈등

<표 3-52> 업무시 학부모와 관련된 과부하와 갈등

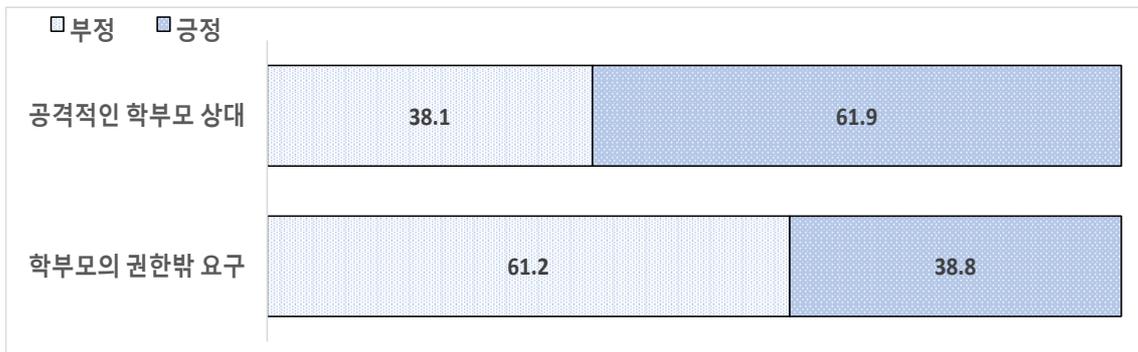
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	부정*			긍정*			평균 점수**
	계	전혀 아님	약간 아님	계	약간 그려함	매우 그려함	
공격적이거나 까다로운 학부모를 상대해야 한다	541 (38.1)	318 (22.4)	223 (15.7)	880 (61.9)	550 (38.7)	330 (23.2)	2.63
나의 권한 밖의 일을 요구하는 학부모를 상대해야 한다	870 (61.2)	561 (39.5)	309 (21.7)	551 (38.8)	385 (27.1)	166 (11.7)	2.11

\* 문항에 대한 긍정 응답이 높을수록 감정 표출 관련 감정노동의 수준이 높음. 반면, 부정 비율이 높을수록 감정 표출 관련 감정노동의 수준이 낮음

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그려함 3점, 매우 그려함 4점

- 학부모는 영유아와 함께 보육교사가 인지하는 감정노동의 주 대상임
- 업무시 학부모와 관련된 과부하와 갈등을 분석하기 위해 “공격적이거나 까다로운 학부모를 상대해야 한다”, “나의 권한 밖의 일을 요구하는 학부모를 상대해야 한다” 2개 문항을 조사함
- “공격적이거나 까다로운 학부모를 상대해야 한다”는 질문에 대한 긍정 비율은 61.9%로 부정 비율 38.1%보다 높음. 이는 다수의 보육교사가 업무 수행시 공격적이거나 까다로운 학부모로 인해 과부하와 갈등을 경험하고 있는 것을 의미함
- 반면 “나의 권한 밖의 일을 요구하는 학부모를 상대해야 한다”는 부정비율이 61.2%로 긍정비율 38.8%보다 높음. 이는 학부모가 공격적이거나 까다롭지만, 요구사항 대부분이 영유아 돌봄에 관련된 일이기 때문에 이들의 요구를 ‘권한 밖’의 일로 인식하지 않는 것으로 해석할 수 있음



[그림 3-39] 업무시 학부모와 관련된 과부하와 갈등

② -2 과부하와 갈등 2: 각 대상의 업무와 상관없는 요구로 업무수행에 어려움이 있다

<표 3-53> 각 대상의 업무와 상관없는 요구로 업무수행에 어려움이 있다

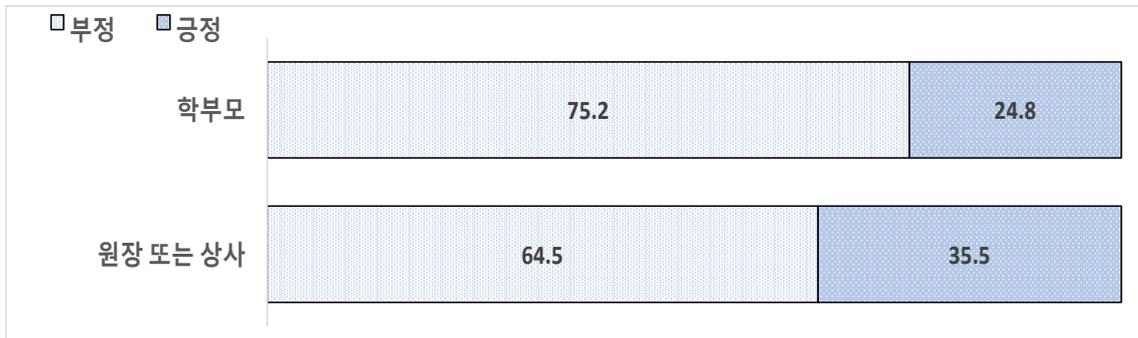
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	부정*			긍정*			평균 점수**
	계	전혀 아님	약간 아님	계	약간 그러함	매우 그러함	
학부모	1,069 (75.2)	711 (50.0)	358 (25.2)	352 (24.8)	257 (18.1)	95 (6.7)	1.81
원장 또는 상사	916 (64.5)	544 (38.3)	372 (26.2)	505 (35.5)	336 (23.6)	169 (11.9)	2.09

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 업무 수행시 과부하와 갈등을 많이 경험함을 의미함 반면, 부정 비율이 높을수록 과부하와 갈등을 적게 경험함을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 업무와 상관 없는 요구는 학부모 외 원장 또는 상사에게서도 나타날 수 있으므로, “업무와 상관없는 요구로 업무수행에 어려움이 있다”는 문항은 ‘학부모’와 ‘원장 또는 상사’를 구분하여 조사함
- 분석 결과, 학부모와 원장 또는 상사 모두 부정 비율이 긍정비율보다 높음. 이는 감정노동의 주 발생이 업무와 상관없는 요구보다는 영유아 돌봄 과정에서 발생하고 있음을 시사함
- 다만, 업무와 상관없는 요구를 하는 비율은 학부모보다 원장 또는 상사가 더 높음. 이는 학부모의 경우 영유아의 돌봄과 관련된 업무와 관련한 요구를 하는 반면, 원장 또는 상사는 돌봄서비스 외 서류 처리, 청소 등 보육업무와 관련 없는 요구를 하기 때문으로 해석됨



[그림 3-40] 각 대상의 업무와 상관없는 요구로 업무수행에 어려움이 있다

③ -1 감정부조화와 손상 1: 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다

[표 3-54] 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다

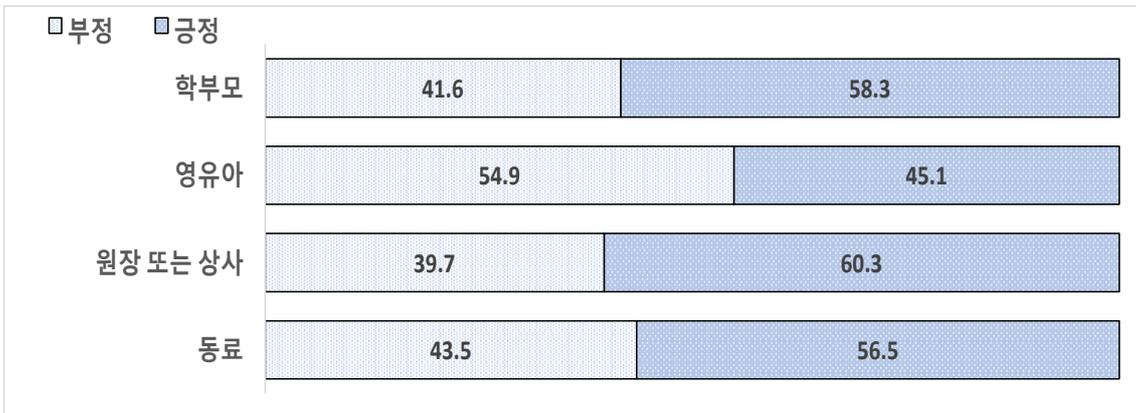
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	계	부정		계	긍정		평균 점수*
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
학부모	592 (41.6)	336 (23.6)	256 (18.0)	829 (58.3)	596 (41.9)	233 (16.4)	2.51
영유아	780 (54.9)	429 (30.2)	351 (24.7)	641 (45.1)	462 (32.5)	179 (12.6)	2.28
원장 또는 상사	565 (39.7)	279 (19.6)	286 (20.1)	856 (60.3)	582 (41.0)	274 (19.3)	2.60
동료	618 (43.5)	294 (20.7)	324 (22.8)	803 (56.5)	607 (42.7)	196 (13.8)	2.50

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 업무 시 발생한 감정노동으로 인해 감정부조화와 손상이 나타남을 의미함. 반면, 부정 응답 비율이 높을수록 감정 부조화와 손상을 경험하지 않음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 보육교사의 업무 특성상 감정노동에 따른 과부하와 갈등은 업무수행과 관련된 ‘학부모’, ‘영유아’, ‘원장 또는 상사’, ‘동료’ 모두에게서 발생할 수 있으므로, 본 연구에서는 감정노동에 대한 보육교사의 과부하와 갈등을 분석하기 위해 ‘학부모’, ‘영유아’, ‘원장 또는 상사’, ‘동료’를 구분하여 과부하와 갈등 수준을 조사함
- “감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다”는 문항을 물어본 결과, 영유아를 제외한 학부모, 원장 또는 상사, 동료 모두 50.0% 이상으로 나타남. 영유아는 유일하게 50.0% 이하로 나타남
- 감정표출을 관리하고, 절제하는 주 대상이 영유아와 학부모인 것에 반해, 제대로 된 감정표출이 제한될 때 느끼는 감정부조화와 손상은 원장 또는 상사가 가장 높았으며, 동료 집단은 학부모와 비슷한 긍정 비율을 보임
- 이는 영유아와 학부모는 본인이 업무 서비스를 제공하는 대상이기 때문에 어느 정도 감정 관리와 절제를 해야 하는 대상으로 인식하는 반면, 원장 또는 상사, 동료는 동종 업무를 수행하는 집단으로 감정적으로 교류하고, 공감하는 대상으로 인식하기 때문임. 즉, 감정적으로 교류하고 공감해야 하는 대상에게 감정표출을 관리하고 절제해야 할 때 더 큰 감정부조화와 손상을 경험하고 있음을 시사함
- FGI에서 대부분 보육교사는 영유아에 대한 감정관리 및 절제를 ‘감정노동’이라기 보다는 본인들의 ‘전문성’이라고 인식하는 경향이 있음. 즉, 영유아는 자신들이 전문성을 발휘하여 관리해야 하는 대상이므로, 이들을 대상으로 한 감정표출의 관리는 감정과부하와 손상으로 이어지지 않는 것으로 나타남



[그림 3-41] 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다

③ -2 감정부조화와 손상 2: 퇴근 후에도, 업무상 힘들었던 감정이 남아있다

<표 3-55> 퇴근 후에도, 업무상 힘들었던 감정이 남아있다

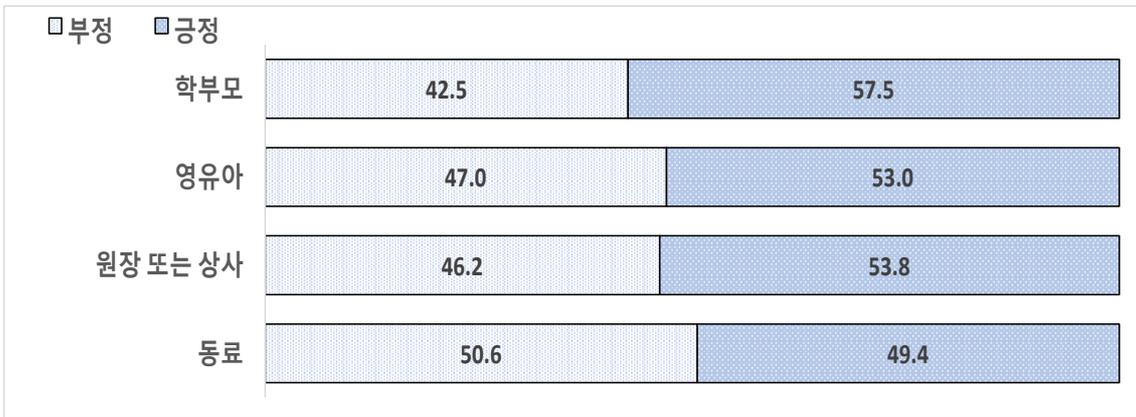
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	계	부정		계	긍정		평균 점수*
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
학부모	604 (42.5)	365 (25.7)	239 (16.8)	817 (57.5)	527 (37.1)	290 (20.4)	2.52
영유아	667 (47.0)	392 (27.6)	275 (19.4)	754 (53.0)	515 (36.2)	239 (16.8)	2.42
원장 또는 상사	656 (46.2)	358 (25.2)	298 (21.0)	765 (53.8)	476 (33.5)	289 (20.3)	2.49
동료	719 (50.6)	401 (28.2)	318 (22.4)	702 (49.4)	522 (36.7)	180 (12.7)	2.34

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 업무 시 발생한 감정노동으로 인해 감정부조화와 손상이 나타남을 의미함. 반면, 부정 응답 비율이 높을수록 감정 부조화와 손상을 경험하지 않음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- “퇴근후에도 업무상 힘들었던 감정이 남아 있다”는 문항을 물어본 결과, ‘학부모’의 긍정비율이 57.5%로 가장 높았고, 이어 ‘원장 또는 상사’ 53.8%, ‘영유아’ 53.0%, ‘동료’ 49.4% 순임. ‘동료’는 유일하게 긍정비율이 50.0% 이하임
- ‘학부모’, ‘영유아’는 보육교사가 업무 수행시 직접적으로 관계를 맺는 대상이고, ‘원장 또는 상사’는 업무 또는 업무 외적으로 지시를 하는 대상이기 때문에 이들과 관련된 업무 상 스트레스가 퇴근 후에도 남아있음을 시사함



[그림 3-42] 퇴근 후에도, 업무상 힘들었던 감정이 남아있다

③ -3 감정부조화와 손상 3: 각 대상을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다

<표 3-56> 각 대상을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다

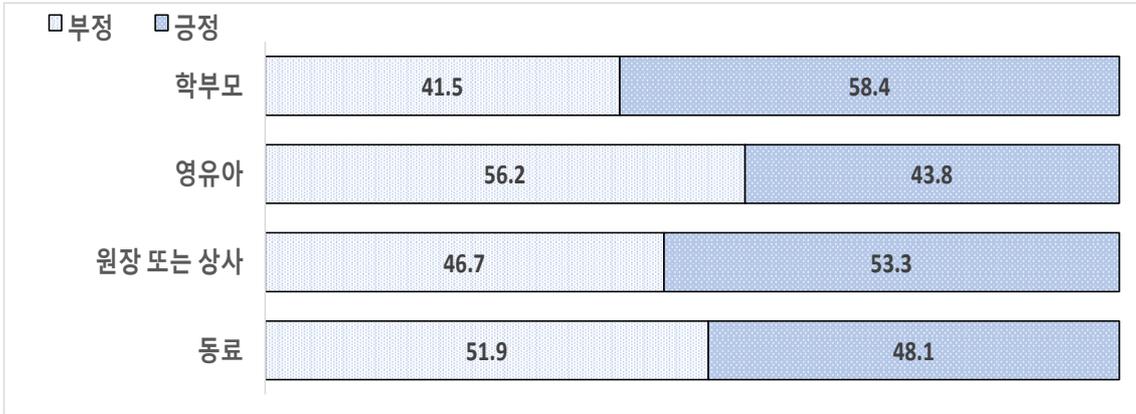
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	계	부정		긍정			평균 점수*
		전혀 아님	약간 아님	계	약간 그러함	매우 그러함	
학부모	591 (41.5)	309 (21.7)	282 (19.8)	830 (58.4)	562 (39.5)	268 (18.9)	2.56
영유아	799 (56.2)	463 (32.6)	336 (23.6)	622 (43.8)	450 (31.7)	172 (12.1)	2.23
원장 또는 상사	664 (46.7)	340 (23.9)	324 (22.8)	757 (53.3)	494 (34.8)	263 (18.5)	2.48
동료	737 (51.9)	375 (26.4)	362 (25.5)	684 (48.1)	522 (36.7)	162 (11.4)	2.33

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 업무 시 발생한 감정노동으로 인해 감정부조화와 손상이 나타남을 의미함. 반면, 부정 응답 비율이 높을수록 감정 부조화와 손상을 경험하지 않음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- “각 대상을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다”는 문항을 물어본 결과, ‘학부모’의 긍정비율이 58.4%로 가장 높았고, 이어 ‘원장 또는 상사’ 53.3%, ‘동료’ 48.1%, ‘영유아’ 43.8% 순임
- 보육교사에게 ‘학부모’와 ‘원장 또는 상사’는 감정 손상을 가져오는 주 대상임
- 반면, ‘영유아’는 보육교사가 감정을 관리하고 절제해야 하는 주 대상이고, 업무상 이들을 대하는 과정에서 피곤함을 느끼기도 하지만, 이들은 다른 대상들에 비해 감정 손상을 상대적으로 적게 가져옴. 이는 대부분 보육교사가 전문성을 발휘하여 영유아를 관리한다고 인식하고 있으며, 영유아를 돌보는 과정에서 발생하는 일들은 보육교사가 직접 관리할 수 있기 때문임



[그림 3-43] 각 대상을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다

③ -4 감정부조화와 손상 4: 몸이 피곤해도 각 대상에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다

<표 3-57> 몸이 피곤해도 각 대상에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다

단위: 명(%) / 4점 만점

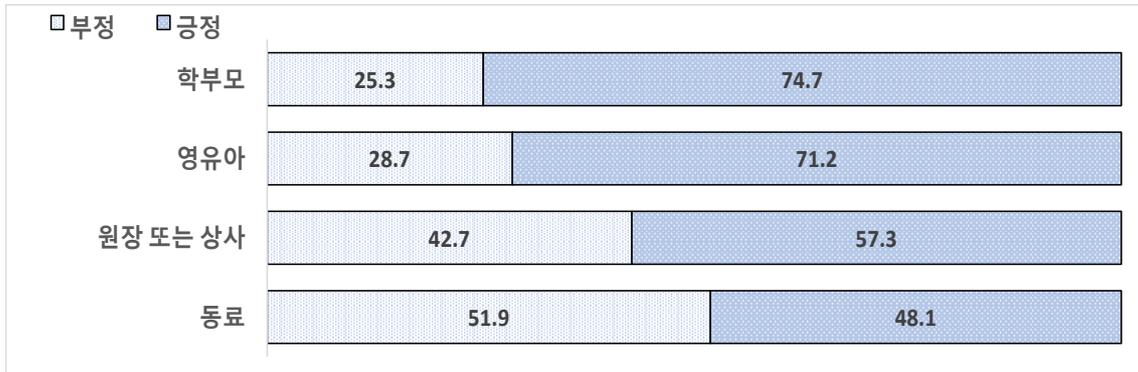
질문	계	부정		계	긍정		평균 점수*
		전혀 아님	약간 아님		약간 그려함	매우 그려함	
학부모	359 (25.3)	182 (12.8)	177 (12.5)	1062 (74.7)	606 (42.6)	456 (32.1)	2.94
영유아	408 (28.7)	212 (14.9)	196 (13.8)	1013 (71.2)	552 (38.8)	461 (32.4)	2.89
원장 또는 상사	606 (42.7)	295 (20.8)	311 (21.9)	815 (57.3)	509 (35.8)	306 (21.5)	2.58
동료	737 (51.9)	355 (25.0)	382 (26.9)	684 (48.1)	500 (35.2)	184 (12.9)	2.36

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 업무 시 발생한 감정노동으로 인해 감정부조화와 손상이 나타남을 의미함. 반면, 부정 응답 비율이 높을수록 감정 부조화와 손상을 경험하지 않음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그려함 3점, 매우 그려함 4점

- “몸이 피곤해도 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다”는 문항을 물어본 결과, 학부모, 영유아, 원장 또는 상사가 50.0% 이상으로 나타남. 특히 학부모와 영유아는 70.0% 이상으로 매우 높음. 반면, 동료는 48.1%로 50.0% 이하임
- 원장 또는 상사, 동료보다 영유아와 학부모가 높은 이유는 보육교사의 주 업무 대상이 영유아와 학부모이기 때문임. 즉, 보육교사는 몸이 피곤해도 영유아에게 직접적인 서비스를 제공해야 하고, 학부모와 상호작용을 해야 해서 감정부조화를 느낄 수 있음
- 다만, FGI 결과와 비교해봤을 때 영유아와 학부모에게 느끼는 감정은 다르게 해석할 수 있음. 보육교사가 몸이 피곤해도 학부모에게 감정을 관리하고 최선을 다해야 할 때 ‘지친다’, ‘힘들다’고 인식한 반면, 영유아에게는 ‘미안하다’고 인식하는 경향이 있음

- 이는 영유아는 본인들이 전문성을 발휘하여 서비스를 제공해야 하는 대상이지만, 몸이 힘들어서 제대로 된 서비스를 제공하지 못할 때 느끼는 미안한 감정으로 인식할 수 있음
- 반면, 학부모는 직접적인 서비스의 대상자는 아니지만, 업무의 특성상 지속적으로 상호작용을 할 수밖에 없는 대상이기 때문에, 몸이 피곤해도 이들과 긍정적인 관계를 맺기 위해 감정을 관리할 수밖에 없었으며, 이로 인해 극심한 스트레스를 받기도 함



[그림 3-44] 몸이 피곤해도 각 대상에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다

#### ④ 감정노동 수준의 평가: 조직의 지지와 보호

<표 3-58> 감정노동 수준 평가: 조직의 지지와 보호

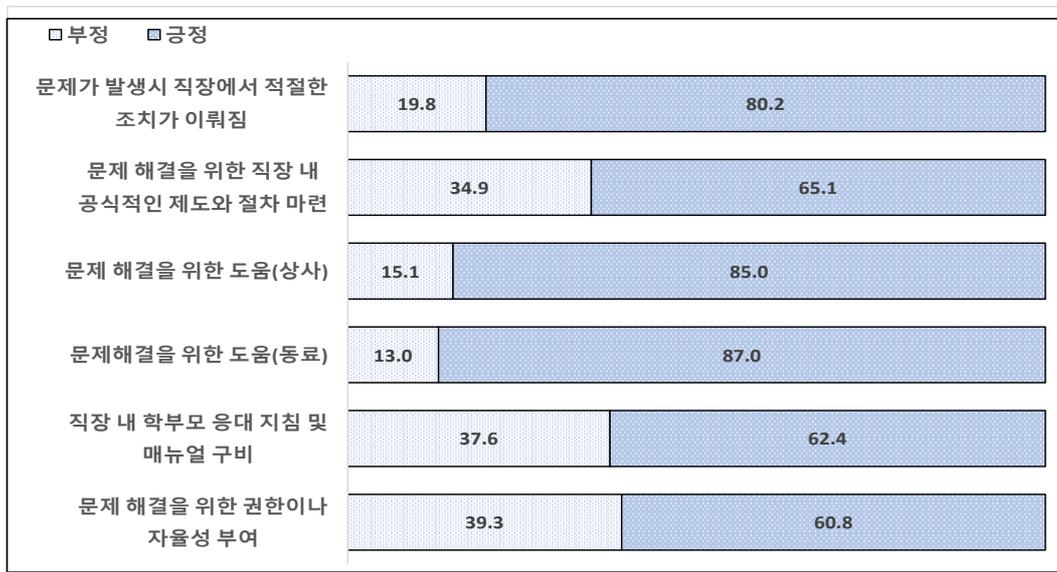
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	계	부정*		계	긍정*		평균 점수**
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
학부모 응대 과정에서 문제 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다	281 (19.8)	81 (5.7)	200 (14.1)	1,140 (80.2)	624 (43.9)	516 (36.3)	3.11
학부모 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다	496 (34.9)	177 (12.5)	319 (22.4)	925 (65.1)	574 (40.4)	351 (24.7)	2.77
원장이나 상사는 학부모 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	214 (15.1)	68 (4.8)	146 (10.3)	1,207 (85.0)	568 (40.0)	639 (45)	3.25
동료는 학부모 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	184 (13.0)	59 (4.2)	125 (8.8)	1,237 (87.0)	677 (47.6)	560 (39.4)	3.22
직장 내에 학부모 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다	535 (37.6)	202 (14.2)	333 (23.4)	886 (62.4)	545 (38.4)	341 (24.0)	2.72
학부모의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다	558 (39.3)	213 (15)	345 (24.3)	863 (60.8)	649 (45.7)	214 (15.1)	2.61

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 조직의 지지와 보호수준이 높음을 의미함. 반면, 부정 비율이 높을수록 조직의 지지와 보호수준이 낮음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 감정노동 시 발생한 문제 해결을 위한 조직의 지지와 보호 수준을 “학부모 응대 과정에서 문제 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다”, “학부모 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다”, “원장이나 상사는 학부모 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다”, “동료는 학부모 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다”, “직장 내에 학부모 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다”, “학부모의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다” 6가지로 측정함
- 각 문항에 대한 긍정비율이 높을수록 감정 노동 발생 문제 해결을 위한 조직의 지지와 보호 수준이 높음을 의미함
- 모든 문항이 60.0% 이상으로 비교적 높으며, 특히 “학부모 응대 과정에서 문제 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다”, “원장이나 상사는 학부모 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다”, “동료는 학부모 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다” 3가지 항목은 80.0% 이상으로 매우 높음
- 이는 대부분 보육교사가 기관 내 발생하는 여러 가지 문제를 해결하는 공식적인 제도나 직장 내 지지가 있다고 인식하고 있음을 보여주며, 특히 원장 또는 상사, 동료는 문제해결에 적극적으로 도움을 주는 대상으로 인식함
- 다만, 기관 내 감정노동 보호 제도를 조사한 결과, 공식적인 보호제도를 실시하고 있는 경우는 드물었음. 그리고 FGI에서 대부분 보육교사는 기관은 학부모와 문제 발생 시 적극적으로 해결하기보다 문제를 빨리 해결하기 위해 ‘사과를 강요하는’ 경우도 있었다고 함. 이러한 보육교사는 문제 처리 과정에서 또 다른 마음의 상처를 받기도 함. 그러므로 본 설문 의 응답 결과만으로 보육교사에 대한 조직의 지지와 보호가 잘 이뤄졌다고 해석하기는 어려움. 제대로 된 실태를 파악하기 위해서는 FGI 분석결과 및 실제 실시하고 있는 공식적인 제도의 여부 등을 면밀하게 살펴볼 필요가 있음



[그림 3-45] 감정노동 수준 평가: 조직의 지지와 보호

## (2) 직무기관에 대한 평가

### ① 직무기관에 대한 평가: 직무만족

<표 3-59> 직무기관에 대한 평가: 직무만족

단위: 명(%) / 4점 만점

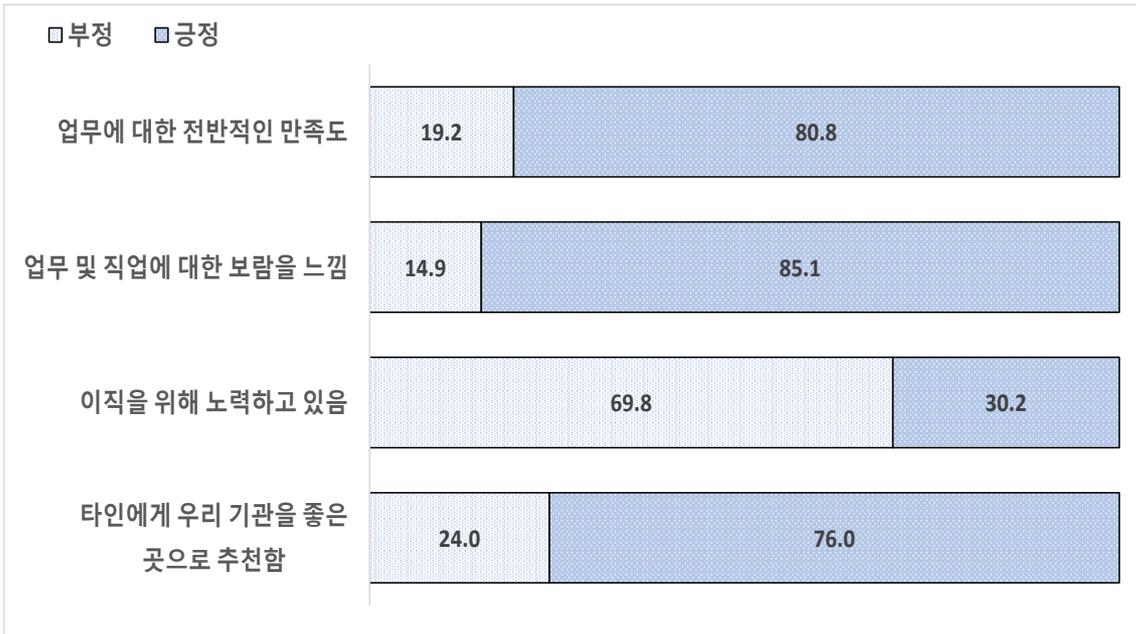
질문	부정*			긍정*			평균 점수***
	계	전혀 아님	약간 아님	계	약간 그러함	매우 그러함	
나는 현재 하고 있는 일에 전반적으로 만족한다	273 (19.2)	57 (4.0)	216 (15.2)	1,148 (80.8)	696 (49.0)	452 (31.8)	3.09
나는 현재 내가 하고 있는 직업에 보람을 느낀다	212 (14.9)	49 (3.4)	163 (11.5)	1,209 (85.1)	666 (46.9)	543 (38.2)	3.20
나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다**	992 (69.8)	671 (47.2)	321 (22.6)	429 (30.2)	337 (23.7)	92 (6.5)	1.89
나는 우리 기관을 일하기 좋은 곳으로 추천한다	341 (24.0)	106 (7.5)	235 (16.5)	1,080 (76.0)	599 (42.2)	481 (33.8)	3.02

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 직무 만족이 높음을 의미하며, 부정 비율이 높을수록 직무 만족이 낮음을 의미함

\*\* 단, “나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다”의 경우 긍정 비율이 높을수록 조직에 대한 직무 만족이 낮음을 의미함

\*\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 응답자의 직무 만족 수준은 “나는 현재 하고 있는 일에 전반적으로 만족한다”, “나는 현재 내가 하고 있는 직업에 보람을 느낀다”, “나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다”, “나는 우리 기관을 일하기 좋은 곳으로 추천 한다” 4가지로 측정함
- “나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다” 문항을 제외한 나머지 문항은 긍정의 비율이 높을수록 직무 만족이 높음을 의미하며, “나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다” 문항은 긍정 비율이 높을수록 직무만족이 낮음을 의미함
- 응답자 대부분 업무 수행에 있어 감정노동으로 인해 어려움을 겪고 있으나, 직무 자체에 대한 만족은 높음
- 특히 “나는 현재 내가 하고 있는 직업에 보람을 느낀다”라는 문항의 긍정비율은 85.1%로 대다수 응답자가 자신의 일을 긍정적으로 인식하는 한편, 업무에 자긍심과 보람을 느끼고 있음. 그리고 ‘전반적인 만족’에 대한 긍정 비율 역시 80.8%로 매우 높음
- 다만, “나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다”는 문항의 긍정비율은 30.2%로 응답자 3명 중 1명은 이직을 고려하고 있음. 이는 보육교사의 낮은 고용안정성으로 인한 결과로 해석할 수 있음. 실제 동종업종 근무기간은 매우 길지만, 현 직장 근무기간은 상대적으로 짧은 편임
- 이는 낮은 고용 안정성과 열악한 처우 등으로 많은 보육교사들이 다른 어린이집으로 이직하고 있음을 시사함



[그림 3-46] 직무기관에 대한 평가: 직무만족

② 직무기관에 대한 평가: 조직만족

<표 3-60> 직무기관에 대한 평가: 조직만족

단위: 명(%) / 4점 만점

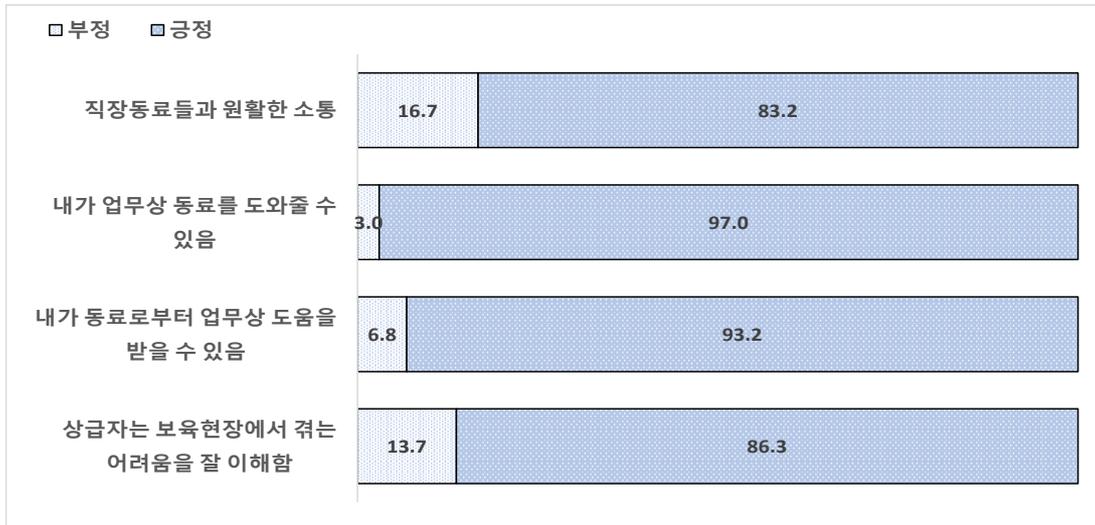
질문	계	부정*		계	긍정*		평균 점수**
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
우리 기관은 동료들과의 소통이 원활하게 이루어진다	238 (16.7)	47 (3.3)	191 (13.4)	1,183 (83.2)	634 (44.6)	549 (38.6)	3.19
나는 업무와 관련하여 동료들 기꺼이 도와준다	42 (3.0)	4 (0.3)	38 (2.7)	1,379 (97.0)	536 (37.7)	843 (59.3)	3.56
나는 업무와 관련하여 동료들로부터 도움을 받을 수 있다	97 (6.8)	20 (1.4)	77 (5.4)	1,324 (93.2)	626 (44.1)	698 (49.1)	3.41
상급자들은 보육현장에서 겪는 어려움에 대해 잘 이해하고 있다	194 (13.7)	55 (3.9)	139 (9.8)	1,227 (86.3)	580 (40.8)	647 (45.5)	3.28

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 조직 만족이 높음을 의미하며, 부정 비율이 높을수록 조직 만족이 낮음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

□ 보육교사의 조직 만족 수준은 “우리 기관은 동료들과의 소통이 원활하게 이루어진다”, “나는 업무와 관련하여 동료들 기꺼이 도와 준다”, “나는 업무와 관련하여 동료들로부터 도움을 받을 수 있다”, “상급자들은 보육현장에서 겪는 어려움에 대해 잘 이해하고 있다” 4가지로 측정함

- 각 문항별 긍정 비율이 높을수록 조직에 대한 만족도가 높은 것을 의미함
- 4가지 문항 모두 80.0%를 넘어 대부분의 응답자들이 높은 조직 만족도를 보임
- 특히 “나는 업무와 관련하여 동료들로부터 도움을 받을 수 있다”와 “나는 업무와 관련하여 동료들로부터 도움을 받을 수 있다” 같은 직장 동료 관련 문항의 긍정 비율은 90.0%를 넘어, 동료 관계에 대한 조직 만족도가 매우 높고, 문제 해결에 있어 직장 동료에 많이 의지하고 있음을 보여줌



[그림 3-47] 직무기관에 대한 평가: 조직만족

③ -1 직무기관에 대한 평가 1: 근무환경 및 업무의 명확성

<표 3-61> 직무기관에 대한 평가 1: 근무환경 및 업무의 명확성

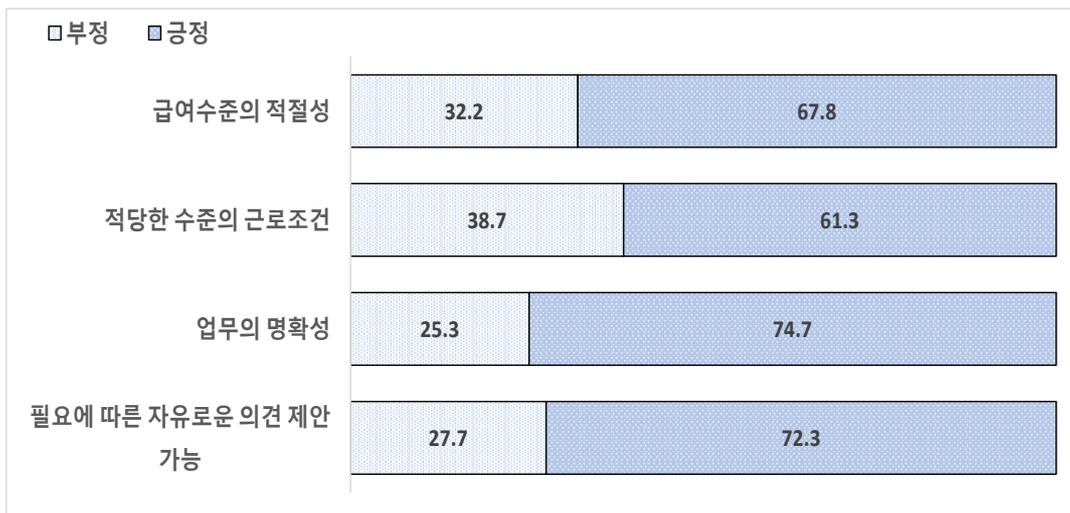
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	계	부정*		계	긍정*		평균 점수**
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
우리 기관의 전반적인 급여수준은 적당하다.	457 (32.2)	132 (9.3)	325 (22.9)	964 (67.8)	614 (43.2)	350 (24.6)	2.83
나의 근로조건(근로시간, 보육 영유아수, 휴게 시간 등)은 적당하다.	550 (38.7)	171 (12)	379 (26.7)	871 (61.3)	530 (37.3)	341 (24.0)	2.73
우리 기관은 업무가 확실히 구분되어 있다.	359 (25.3)	91 (6.4)	268 (18.9)	1,062 (74.7)	563 (39.6)	499 (35.1)	3.03
우리 기관에 소속된 직원들은 필요하다고 생각하는 업무를 자유롭게 제안할 수 있다.	394 (27.7)	108 (7.6)	286 (20.1)	1,027 (72.3)	641 (45.1)	386 (27.2)	2.92

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 조직의 근무환경이 좋고, 업무의 명확성이 높음을 의미함. 반면, 부정 비율이 높을수록 조직의 근무 환경이 열악하고, 업무의 명확성이 낮음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 직무기관의 근무환경 및 업무의 명확성에 대한 인식은 “우리 기관의 전반적인 급여 수준은 적당하다”, “나의 근로조건(근로시간, 보육 영유아수, 휴게 시간 등)은 적당하다”, “우리 기관은 업무가 확실히 구분되어 있다”, “우리 기관에 소속된 직원들은 필요하다고 생각하는 업무를 자유롭게 제안할 수 있다” 4가지로 측정함
- 문항별 긍정 비율이 높을수록 직무기관의 근무환경이 좋고, 업무가 명확하게 나뉘져 있음을 의미함
- 4가지 항목 모두 긍정 비율이 60.0%를 넘어, 대부분 보육교사가 근무환경 및 업무의 명확성을 긍정적으로 인식함
- 다만, ‘직무만족이나 조직 만족은 전 문항’에서 긍정비율이 80.0% 이상으로 매우 높게 나타난 것에 반해, ‘근무환경 및 업무의 명확성’은 긍정비율이 약간 낮은 편임
- 특히, “우리 기관의 전반적인 급여수준은 적당하다”와 “나의 근로조건(근로시간, 보육 영유아수, 휴게 시간 등)은 적당하다”는 부정 비율이 30.0%로 이상으로 비교적 높은 편임
- 그리고 FGI에서 많은 보육교사들이 과중한 업무, 기관에 따른 급여 차별, 수당 미지급 등으로 인해 근로조건과 급여 등에 불만을 느끼고 있었음. 그러므로 본 통계 수치를 해석하는 데 주의가 필요함



[그림 3-48] 직무기관에 대한 평가 1: 근무환경 및 업무의 명확성

③ -2 직무기관에 대한 평가 2: 소속 분과별 근무환경 및 업무의 명확성

〈표 3-62〉 직무기관에 대한 평가 2: 소속 분과별 근무환경 및 업무의 명확성

단위: 4점 만점

구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
우리 기관의 전반적인 급여수준은 적당하다	3.11	3.07	3.04	2.54	2.54	2.74
나의 근로조건(근로시간, 보육 영유아수, 휴게 시간 등)은 적당하다	2.91	2.86	2.82	2.48	2.48	2.80
우리 기관은 업무가 확실히 구분되어 있다	3.18	3.14	3.09	2.89	2.83	3.01
우리 기관에 소속된 직원들은 필요하다고 생각하는 업무를 자유롭게 제안 할 수 있다	3.02	2.85	2.83	2.81	3.00	2.92

\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점으로 4점에 가까울수록 근무환경 및 업무의 명확성을 긍정적으로 인식하는 것을 의미함

- 소속 분과별 근무환경 및 업무의 명확성을 살펴본 결과, ‘민간’과 ‘가정’은 다른 기관에 비해 급여 수준과 근로조건을 부정적으로 인식함. 그리고 ‘직장’은 월급여가 다른 기관에 비해 높은 편이었으나, 전반적인 급여수준에 대한 만족도는 낮은 편임
- 업무 구분에 대한 인식은 ‘민간’과 ‘가정’이 다른 분과에 비해 낮음. 이는 영세한 사업장이 많은 ‘민간’과 ‘가정’의 특징상 한 명의 보육교사가 다양한 업무를 담당하고 있기 때문임
- 자유로운 의견 제시에 대한 인식은 ‘국공립’과 ‘가정’이 비교적 높음. 특히 ‘가정’은 열악한 근로조건과 근무환경에도 불구하고 의견 제시 부분은 긍정적으로 인식하고 있음. 이는 영세한 규모가 많은 가정 어린이집의 특징상 다른 분과에 비해 기관장과 보육교사 간의 위계질서가 확고하지 않기 때문임. 즉, 기관장과 보육교사의 사적인 관계가 다른 분과에 비해 발달하기 쉬운 구조여서 업무에 대한 편안한 제안이 가능함
- 반면, ‘법인’, ‘사회복지법인’, ‘민간’, ‘직장’ 등은 직장 내 위계질서가 있거나 공식적인 제도나 절차를 통해 운영되기 때문에 보육교사 개개인이 의견을 내기 어려운 구조임

(3) 감정노동자 보호실태

① 감정노동자 보호실태: 학부모가 가하는 폭력경험 등

<표 3-63> 감정노동자 보호실태: 학부모가 가하는 폭력경험 등

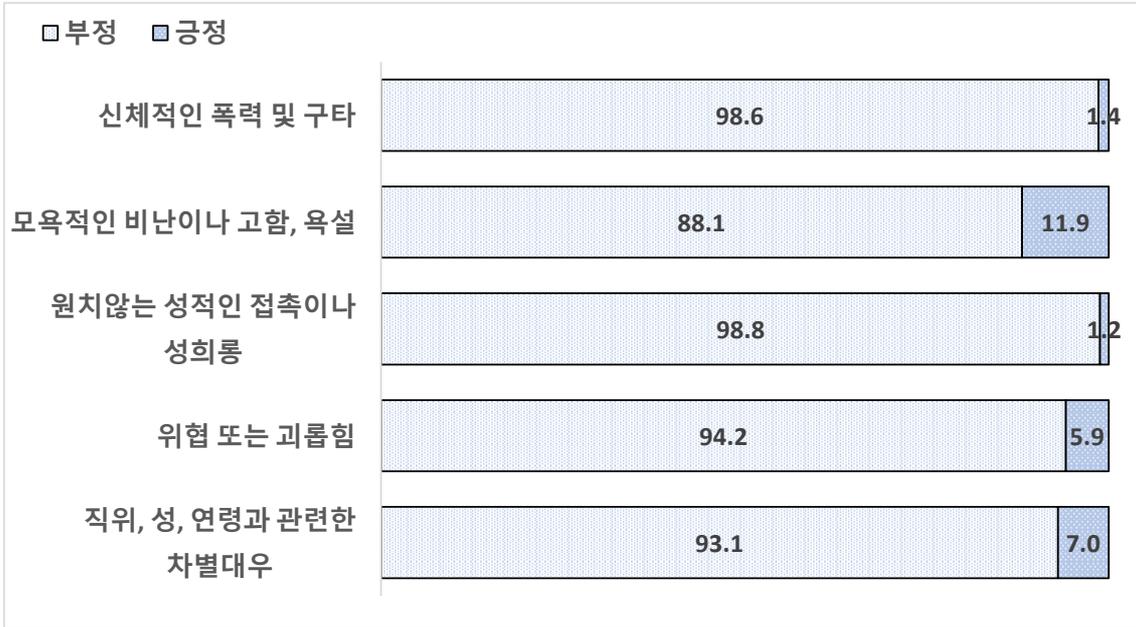
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	부정			긍정			평균 점수*
	계	전혀 아님	약간 아님	계	약간 그러함	매우 그러함	
업무 수행 시 학부모에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다	1,401 (98.6)	1,378 (97.0)	23 (1.6)	20 (1.4)	18 (1.3)	2 (0.1)	1.05
업무 수행 시 학부모에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다	1,252 (88.1)	1,138 (80.1)	114 (8.0)	169 (11.9)	140 (9.9)	29 (2.0)	1.34
업무 수행 시 학부모에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다	1,404 (98.8)	1,385 (97.5)	19 (1.3)	17 (1.2)	14 (1.0)	3 (0.2)	1.04
업무 수행 시 학부모에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다	1,338 (94.2)	1,290 (90.8)	48 (3.4)	83 (5.9)	65 (4.6)	18 (1.3)	1.16
업무 수행 시 학부모에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다	1,322 (93.1)	1,253 (88.2)	69 (4.9)	99 (7.0)	86 (6.1)	13 (0.9)	1.20

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 학부모가 가한 폭력에 대한 경험 빈도가 높음을 의미함. 반면 부정 응답 비율이 높을수록 학부모가 가한 폭력에 대한 경험이 없음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 직무수행 중 보육교사가 경험하는 폭력에 대한 경험 정도를 “ 업무 수행 시 학부모에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다”, “ 업무 수행 시 학부모에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다”, “업무 수행 시 학부모에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다”, “업무 수행 시 학부모에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다”, “업무 수행 시 학부모에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다” 5가지 문항으로 살펴봄
- 각 문항에 대한 긍정 비율이 높을수록 학부모에 의한 폭력 경험이 높음을 의미함
- 보육교사 대부분 학부모에게 육체적/물리적 폭력이나 피해를 당한 경험은 10.0% 미만으로 매우 낮음. 반면, 언어적 폭력 경험은 긍정 비율이 11.9%로 다른 폭력 경험에 비해 매우 높음
- 이는 보육교사가 육체적/물리적 폭력보다는 언어적 폭력에 더 노출되어 있음을 보여줌
- 다만, 본 설문 결과에서는 언어적 폭력도 11.9%로 낮게 나타났는데, 실제 FGI에서는 대부분 참여자가 학부모에게 모욕적인 언사나 욕설 등을 경험한 것으로 나타남. 보육교사가 모욕적인 언사나 욕설 등을 경험하면서도 이를 업무의 일환으로 인식하거나, 학부모가 가한 ‘폭력’으로 인식하지 않는다면, 설문 결과는 낮게 나타날 수 있음
- 그러므로 본 설문의 결과를 FGI 결과와 면밀하게 대조 분석하여 이해할 필요가 있음



[그림 3-49] 감정노동자 보호실태: 학부모가 가하는 폭력경험 등

② 감정노동자 보호실태: 직장 내 폭력경험

<표 3-64> 감정노동자 보호실태: 직장 내 폭력경험

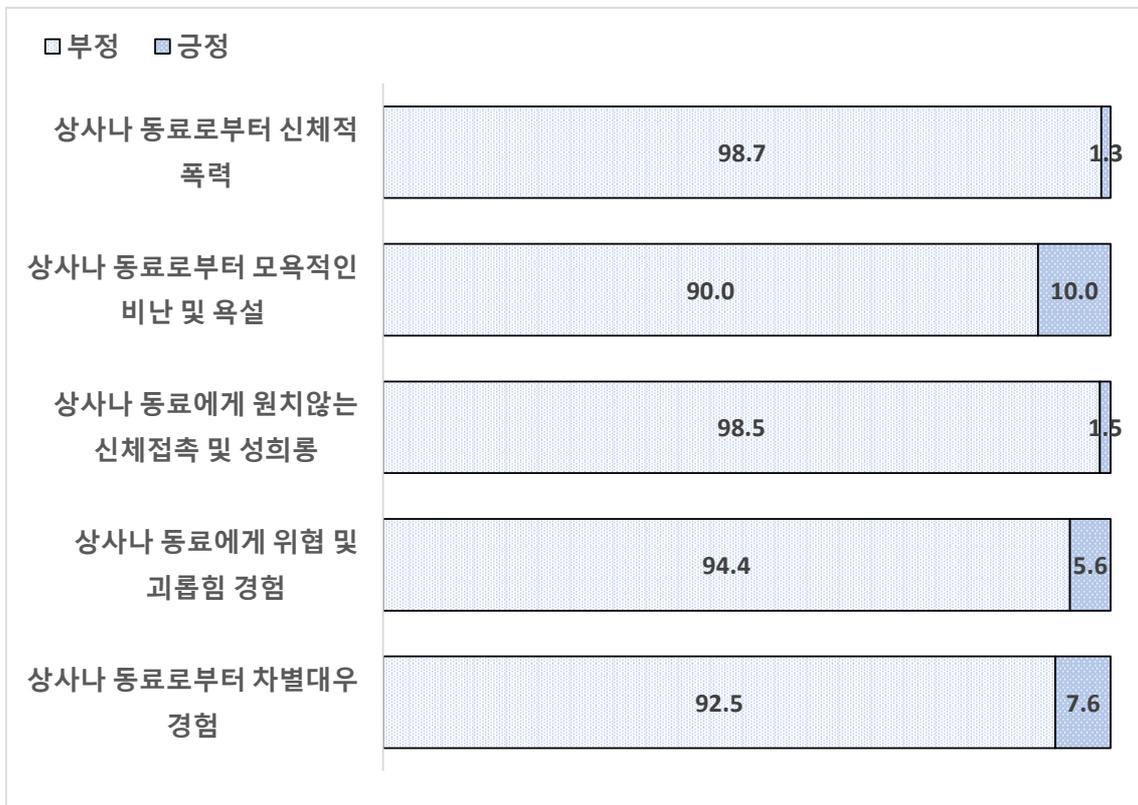
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	계	부정*		계	긍정*		평균 점수**
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
업무수행 시 기관장이나 직장 상사·동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다	1,402 (98.7)	1,385 (97.5)	17 (1.2)	19 (1.3)	17 (1.2)	2 (0.1)	1.04
업무수행 시 기관장이나 직장 상사·동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다	1,279 (90.0)	1,196 (84.2)	83 (5.8)	142 (10.0)	109 (7.7)	33 (2.3)	1.28
업무수행 시 기관장이나 직장 상사·동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다	1,399 (98.5)	1,381 (97.2)	18 (1.3)	22 (1.5)	20 (1.4)	2 (0.1)	1.05
업무수행 시 기관장이나 직장 상사·동료에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다	1,341 (94.4)	1,279 (90)	62 (4.4)	80 (5.6)	56 (3.9)	24 (1.7)	1.17
업무 수행 시 기관장이나 직장 상사·동료에게 직위, 성, 연령의 차별대우를 당한 적이 있다	1,314 (92.5)	1,247 (87.8)	67 (4.7)	107 (7.6)	82 (5.8)	25 (1.8)	1.22

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 직장 내 폭력 경험이 높음을 의미함. 반면 부정 응답 비율이 높을수록 직장 내 폭력 경험이 없음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 직장 내에서 가해지는 폭력 경험을 “업무수행 시 기관장이나 직장 상사·동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다”, “업무수행 시 기관장이나 직장 상사·동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다”, “업무수행 시 기관장이나 직장 상사·동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다”, “업무수행 시 기관장이나 직장 상사·동료에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다”, “업무수행 시 기관장이나 직장 상사·동료에게 직위, 성, 연령의 차별대우를 당한 적이 있다” 5가지 문항으로 살펴봄
- 각 문항에 대한 긍정 비율이 높을수록 기관장이나 상사, 동료에 의한 폭력 경험이 높음을 의미함
- 응답자 대부분 기관장이나 상사, 동료에 의한 신체적, 언어적 폭력을 경험하지 않음
- FGI 결과에서도 기관장이나 상사, 동료에 의한 신체적/물리적 폭력 경험은 거의 나타나지 않음. 다만, 기관장이나 상사의 모욕적 언사는 빈번하게 나타났으며, 동료들에 의한 따돌림 등도 드물게 나타남
- 그러므로 학부모에 의한 폭력 경험과 마찬가지로 직장 내 폭력 경험 또한 FGI와 면밀하게 대조하여 분석할 필요가 있음



[그림 3-50] 감정노동자 보호실태: 직장 내 폭력경험

### ③ 감정노동자 보호실태: 조직 내 지원체계

<표 3-65> 감정노동자 보호실태: 조직 내 지원체계

단위: 명(%) / 4점 만점

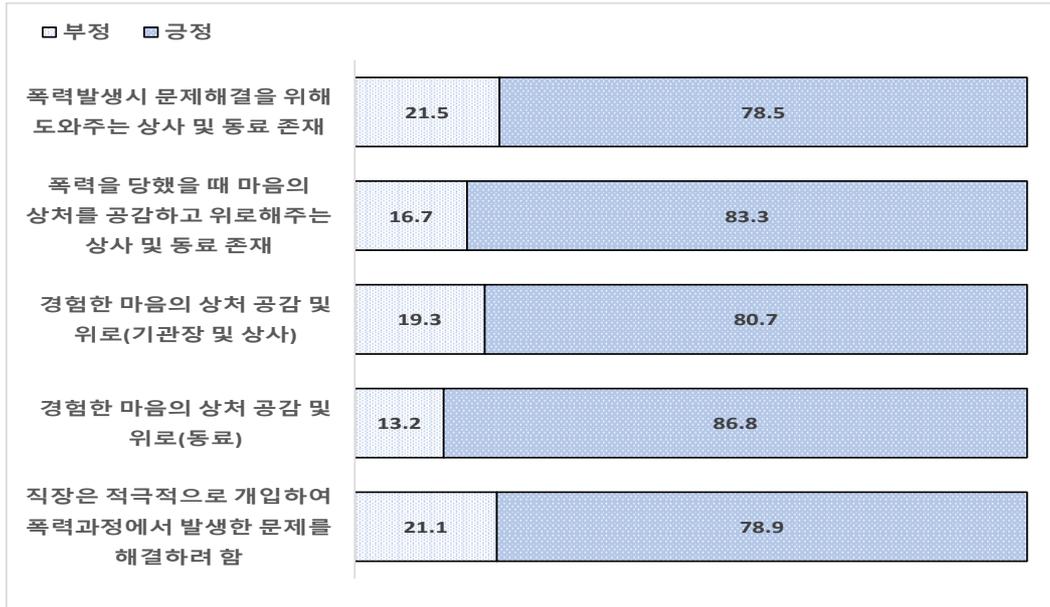
질문	계	부정*		계	긍정*		평균 점수**
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 기관장이나 상사가 있다	306 (21.5)	201 (14.1)	105 (7.4)	1,115 (78.5)	477 (33.6)	638 (44.9)	3.09
폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 동료가 있다	237 (16.7)	150 (10.6)	87 (6.1)	1,184 (83.3)	509 (35.8)	675 (47.5)	3.20
기관장이나 상사는 폭력을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해준다	275 (19.3)	165 (11.6)	110 (7.7)	1,146 (80.7)	484 (34.1)	662 (46.6)	3.16
동료는 폭력을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해준다	187 (13.2)	132 (9.3)	55 (3.9)	1,234 (86.8)	488 (34.3)	746 (52.5)	3.30
직장은 폭력과정에서 발생한 문제를 해결해 준다	299 (21.1)	170 (12.0)	129 (9.1)	1,122 (78.9)	471 (33.1)	651 (45.8)	3.13

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 조직 내 지원체계가 잘 갖춰져 있음을 의미하며, 부정 비율이 높을수록 조직 내 지원체계가 잘 갖춰져 있지 못함을 의미함

\*\*전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 감정노동 수행 시 발생하는 문제 해결하기 위한 조직 내 지원체계 수준을 “폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 기관장이나 상사가 있다”, “폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 동료가 있다”, “기관장이나 상사는 폭력을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해준다”, “동료는 폭력을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해준다”, “직장은 폭력과정에서 발생한 문제를 해결해 준다” 5가지 문항으로 살펴봄
- 문항에 대한 긍정 비율이 높을수록 감정노동 문제 해결을 위한 조직 내 지원체계가 잘 갖춰져 있음을 의미함
- 5가지 문항 모두 긍정비율이 75.0% 이상으로 매우 높음. 특히, 기관장, 상사, 동료가 문제 발생시 도와준다고 인식한 비율은 80.0% 이상으로 다른 항목들에 비해 매우 높음
- 업무 시 발생하는 문제 해결에 있어 기관장/상사/동료의 도움을 받는 것은 ‘감정노동 수준’, ‘직무기관 및 근무환경’, ‘감정노동자 보호실태’ 3영역 모두에서 높음
- 이는 보육교사의 업무가 어린이집에서 이뤄지기 때문에 문제 발생시 개인이 처리하기 보다는 어린이집 차원(기관 차원)에서 문제를 해결하는 경향이 있으며, 기관장이나 상사, 동료 모두 동종 업종에 오랜 기간 종사했기 때문에 어려움을 이해하고 공감해주며 도움을 주기 때문임
- 다만, FGI에서는 기관의 규모나 유형 등에 따라서 기관의 지원에 차이가 있었음. 비교적 규모가 큰 기관이나, 국공립(시립) 어린이집에서는 기관이 개입하여 문제를 해결하는 경우가 있었으나, 규모가 작은 어린이집은 기관 보다는 보육교사 개인에게 문제가 전가되는 경향이 있었음

- 문제 해결 시 동료의 지지는 설문조사 결과와 비슷하게, FGI에서도 대부분 보육교사가 긍정적으로 응답함



[그림 3-51] 감정노동자 보호실태: 조직 내 지원체계

### 3) 주관적 정신/심리 건강 상태 및 스트레스

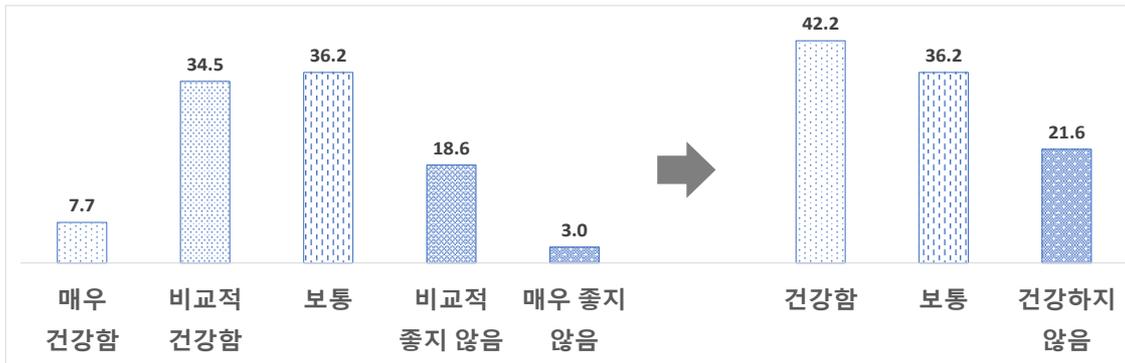
#### ① 주관적으로 인식하는 신체적 건강 상태

<표 3-66> 주관적으로 인식하는 신체적 건강 상태

구분	빈도	퍼센트	평균(5점 만점)
매우 건강함	110	7.7	3.25
비교적 건강함	490	34.5	
보통	514	36.2	
비교적 좋지 않음	265	18.6	
매우 좋지 않음	42	3.0	
전체	1,421	100.0	

\* 매우 좋지 않음 1점, 비교적 좋지 않음 2점, 보통 3점, 비교적 건강함 4점, 매우 건강함 5점

- ‘건강하다고 응답한 비율(매우 건강함 + 비교적 건강함)’이 42.2%로 ‘건강하지 않다고 응답한 비율(매우 좋지 않음 + 비교적 좋지 않음)’ 21.6%보다 높아, 응답한 보육교사 중 다수가 비교적 신체적 건강 상태는 양호하다고 인식함
- 다만, 보통이라고 응답을 유보한 비율이 36.2%로 전체 응답 중 가장 높았기 때문에 아래의 ③ 신체적/정신적 질환과 비교하여 해석할 필요가 있음



[그림 3-52] 주관적으로 인식하는 신체적 건강 상태

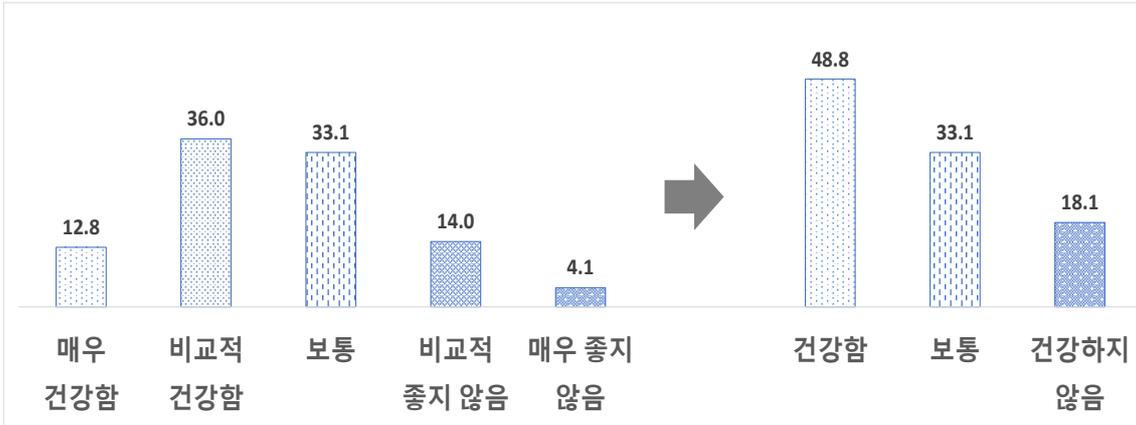
② 주관적으로 인식하는 정신적/심리적 건강 상태

<표 3-67> 주관적으로 인식하는 정신적/심리적 건강 상태

구분	빈도	퍼센트	평균(5점 만점)
매우 건강함	182	12.8	3.39
비교적 건강함	511	36.0	
보통	471	33.1	
비교적 좋지 않음	199	14.0	
매우 좋지 않음	58	4.1	
전체	1,421	100.0	

\* 매우 좋지 않음 1점, 비교적 좋지 않음 2점, 보통 3점, 비교적 건강함 4점, 매우 건강함 5점

- ‘건강하다고 응답한 비율(매우 건강함 + 비교적 건강함)’이 48.8%로 ‘건강하지 않다고 응답한 비율(매우 좋지 않음 + 비교적 좋지 않음)’ 18.1%보다 매우 높음. 이는 응답한 보육교사 중 대다수가 정신적/심리적 건강 상태를 양호하다고 인식함을 보여줌
- 다만, FGI에서 정신 건강 서비스에 대한 요구가 있었고, 앞서 감정노동 과부하와 갈등의 수준, 감정부조화와 손상 수준은 높게 나타남. 그리고 실제 업무 수행 중 “정신건강이 온전하지 않은 상태에서 어떻게 아이들을 돌볼 수 있느냐?”라는 직장내 인식이 팽배했음. 그렇기 때문에 보육교사 스스로가 자신의 정신적인 문제가 있을 때 이를 온전히 드러내기는 어려운 환경임
- 보육교사는 기본적으로 영유아에게 돌봄 서비스를 제공하는 한편, 학부모와 기관장, 상사, 동료들과 상호작용하면서 돌봄 업무 외 다양한 업무를 수행하고 있음. 이러한 과중한 업무 속에서 나타나는 감정노동으로 인해 많은 보육교사들이 감정의 과부하와 소진(burn-out)을 경험함. 하지만 다수의 보육교사가 감정관리와 절제를 보육교사의 전문성으로 인식하는 한편, 전문성을 바탕으로 사회적으로 필요한 핵심 서비스를 제공한다고 인식하여 업무에 대한 보람과 자긍심, 만족감 모두 높게 느끼고 있음
- 이처럼 보육교사 대부분이 감정노동 시 모순되는 두 감정을 함께 느끼고 있는 만큼, 이들의 정신 및 심리 건강에 대한 면밀한 해석이 필요함

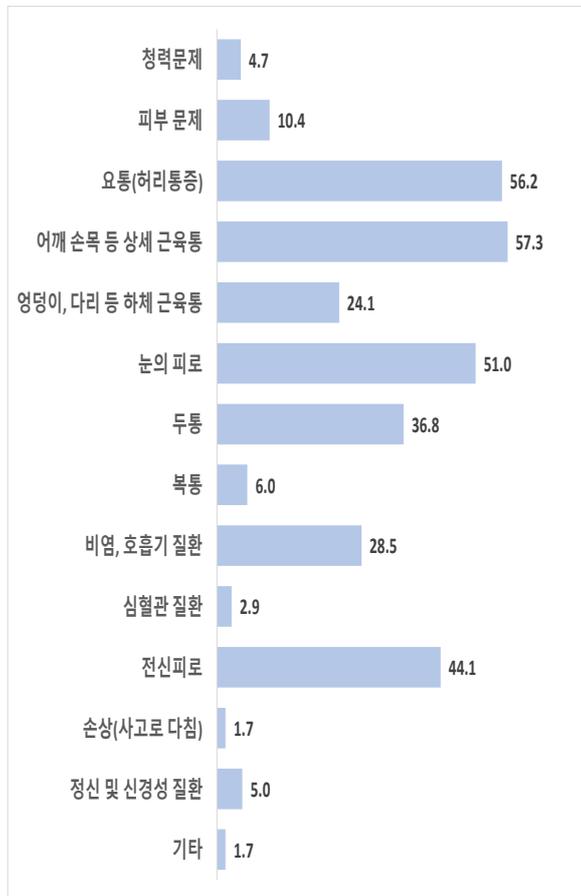


[그림 3-53] 주관적으로 인식하는 정신적/심리적 건강 상태 상태

③ 신체적/정신적 질환(중복응답, 100% 초과비율)

<표 3-68> 신체적/정신적 질환

구분	빈도	퍼센트
청력문제	65	4.7
피부 문제	144	10.4
요통(허리통증)	777	56.2
어깨 손목 등 상체 근육통	792	57.3
엉덩이, 다리 등 하체 근육통	333	24.1
눈의 피로	705	51.0
두통	509	36.8
복통	83	6.0
비염, 호흡기 질환	394	28.5
심혈관 질환	40	2.9
전신피로	609	44.1
손상(사고로 다침)	23	1.7
정신 및 신경성 질환	69	5.0
기타	23	1.7



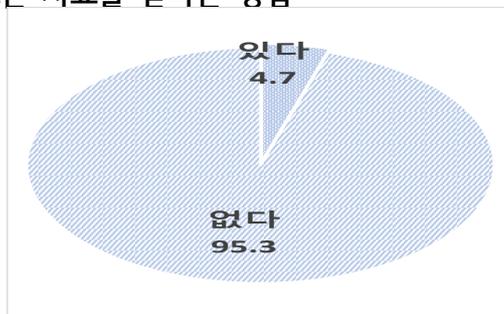
[그림 3-54] 신체적/정신적 질환

- 보육교사가 갖고 있는 신체적/정신적 질환을 분석하기 위해 “다음의 육체적, 정신적 질병(질환)이 있으신 경우, 모두 골라주세요”라는 문항을 질문함. 복수로 응답된 결과는 100% 초과비율로 분석함
- 분석결과 ‘요통(허리통증)’, ‘어깨 손목 등 상肢 근육통’이 50.0% 이상으로 매우 높음. 이는 보육교사의 영유아를 지속적으로 돌보는 업무의 특성상 근골격계에 많은 부담이 가기 때문임
- 근골격계 질환 외 눈의 피로도 51.0%로 매우 높음. 이는 보육교사들이 지속적으로 영유아를 관찰해야하는 업무의 특성과 관련 있음. 그리고 ‘전신피로’, ‘두통’, ‘비염 호흡기 질환’, ‘엉덩이, 다리 등 하체 근육통’ 등이 비교적 높게 나타남. 이 중 ‘비염 호흡기 질환’은 면역체계가 약한 영유아를 돌보는 업무 특성상 아이들에게서 감기가 감염되어 생긴 만성질환의 성격으로 이해할 수 있음

④ 지난 1년간 정신/심리적 문제로 상담 또는 치료를 받아본 경험

<표 3-69> 정신/심리적 문제로 상담 또는 치료를 받아본 경험

구분	빈도	퍼센트
있다	67	4.7
없다	1,354	95.3
총계	1,421	100.0



[그림 3-55] 정신/심리적 문제로 상담 또는 치료를 받아본 경험

- 지난 1년간 정신/심리적 문제로 상담 또는 치료를 받아본 경험을 물어본 결과, 상담을 받아본 적이 있다고 응답한 비율은 4.7%에 불과해, 대부분 보육교사가 정신/심리적 상담을 받지 않음
- 이는 앞서 살펴본 것처럼 업무의 특성상 대부분 보육교사가 감정 관리와 절제를 전문성으로 인식하고 있어, 자신이 정신적/심리적으로 건강하다고 인식하기 때문임
- 그리고 정신/심리적 문제로 상담 또는 치료를 받은 보육교사를 이상하게 인식하는 경향이 있기 때문에, 실제 문제가 발생하더라도 상담 또는 치료로 이어지기 어려움. FGI에서 퇴직 이후 정신/심리적 문제로 상담을 받은 전 보육교사에게 동료 교사가 “정신병이 있었기 때문에 그만둔 것이다”라고 이야기한 것을 보고, 문제가 생겨도 상담 또는 치료를 받으면 안 되겠다는 생각을 하게 되었다고 응답한 보육교사도 있었음

⑤ 지난 1주일간 수면 경험에 관련한 문항

<표 3-70> 지난 1주일간 수면 경험에 관련한 문항

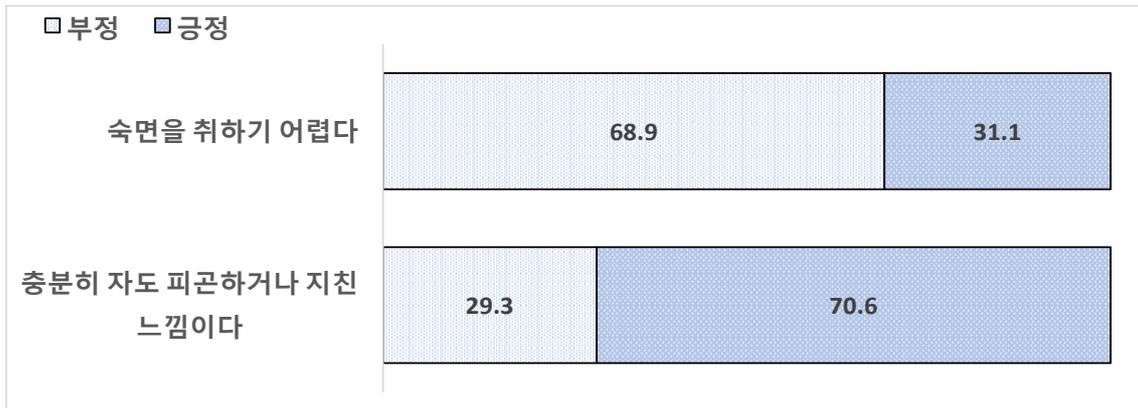
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	계	부정*		계	긍정*		평균 점수**
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
숙면을 취하기 어렵다	979 (68.9)	500 (35.2)	479 (33.7)	442 (31.1)	370 (26.0)	72 (5.1)	2.01
충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌이다	417 (29.3)	147 (10.3)	270 (19.0)	1,004 (70.6)	658 (46.3)	346 (24.3)	2.85

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 수면 건강상태가 나쁨을 의미하며, 부정 비율이 높을수록 수면 건강상태가 좋음을 의미함

\*\*전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 수면은 지친 몸을 회복하고, 새롭게 일할 수 있는 에너지를 만든다는 점에서 매우 중요함. 신체적/정신적으로 건강하지 않으면 경우 수면 건강도 같이 악화되기 때문에 보육교사의 신체적/정신적 건강을 알아보는 데 있어 수면 건강을 파악하는 것이 중요함
- 지난 1주일 간 보육교사의 수면 건강 상태를 파악하기 위해 “숙면을 취하기 어렵다”와 “충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌이다” 2가지 문항을 질문함
- 대부분 보육교사가 숙면을 취하는 것에는 큰 어려움을 겪지 않는 것으로 나타났으나, 잠을 자도 피로함을 느끼는 만성 피로 상태에 있었음. 이는 과도한 업무로 인한 스트레스가 육체적/정신적 피로로 이어져 잠을 자도 온전히 회복되지 않는 만성 피로로 이어졌음을 시사함



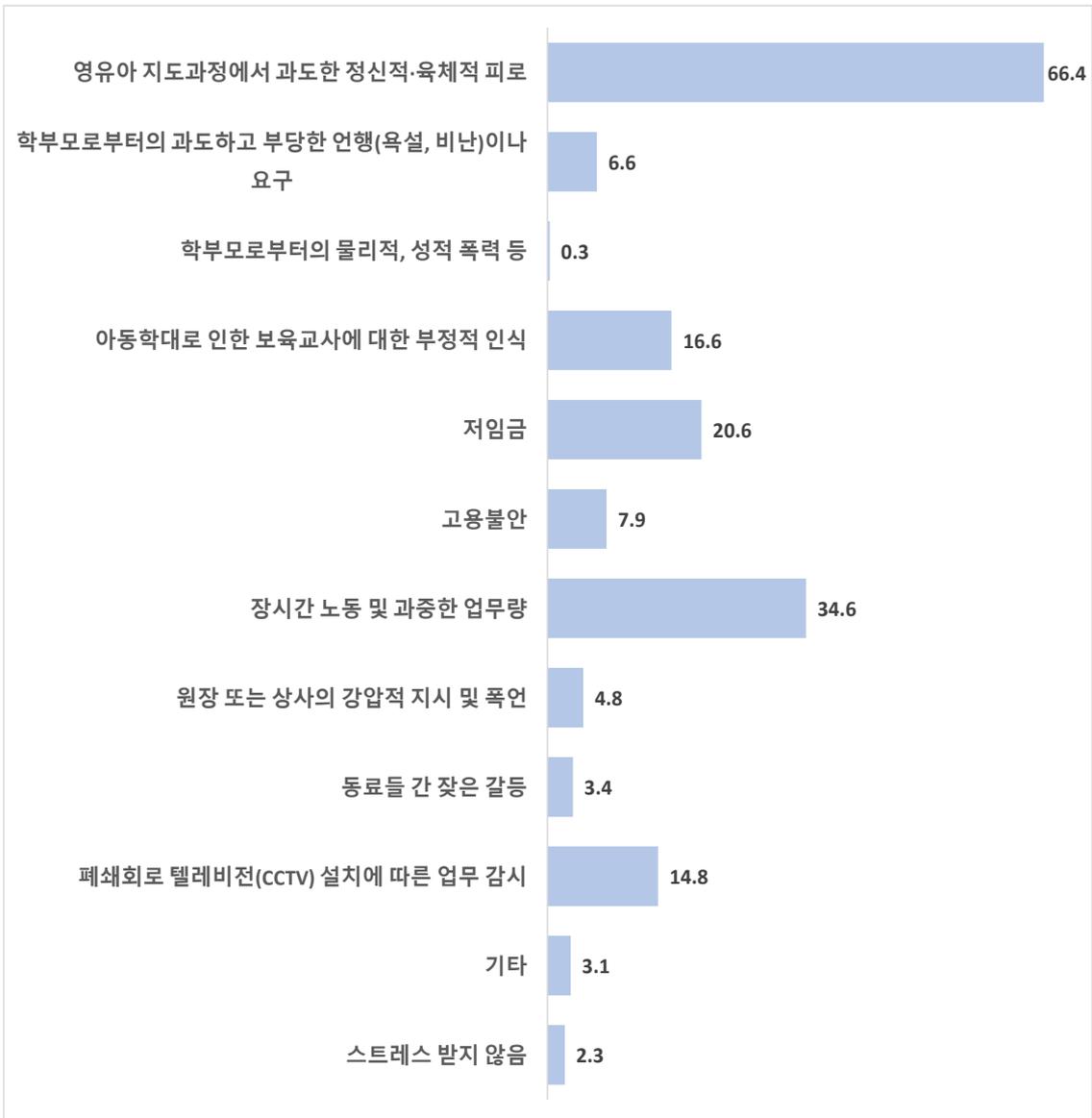
[그림 3-56] 지난 1주일간 수면 경험에 관련한 문항

⑥ 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인(2개 선택, 100% 초과비율)

<표 3-71> 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인(2개 선택, 100% 초과비율)

구분	빈도	퍼센트
영유아 지도과정에서 과도한 정신적·육체적 피로	943	66.4
학부모로부터의 과도하고 부당한 언행(욕설, 비난)이나 요구	94	6.6
학부모로부터의 물리적, 성적 폭력 등	4	0.3
아동학대로 인한 보육교사에 대한 부정적 인식	236	16.6
저임금	293	20.6
고용불안	112	7.9
장시간 노동 및 과중한 업무량	492	34.6
원장 또는 상사의 강압적 지시 및 폭언	68	4.8
동료들 간 잦은 갈등	48	3.4
폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 설치에 따른 업무 감시	210	14.8
기타	44	3.1
스트레스 받지 않음	32	2.3

- 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인에 대한 중복 응답을 100% 초과비율로 분석한 결과, ‘영유아 지도과정에서 과도한 정신적·육체적 피로’가 66.4%로 가장 높음. 이어 ‘장시간 노동 및 과중한 업무량’ 34.6%, ‘저임금’ 20.6%, ‘아동학대로 인한 보육교사에 대한 부정적 인식’ 16.6%, ‘폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 설치에 따른 업무 감시’ 14.8% 순임
- 돌봄 업무와 관련 없는 서류 작업 등으로 인한 과중한 업무와 이로 인한 정신적·육체적 스트레스가 보육교사의 스트레스를 가중하는 주원인이었으며, 이에 대한 적절한 보상의 부재는 이들의 스트레스를 더욱 높이는 요인으로 작용함
- 보육교사 대부분은 과중한 업무에도 본인 업무에 대한 자긍심을 갖고 보람을 느끼면서 일을 하고 있었으며, 이는 이들의 스트레스를 조절하는 요인으로 작용함. 하지만 최근 발생한 일부 보육교사의 아동학대로 인한 보육교사에 대한 부정적 사회적 인식이 확산되면서, 이들의 업무에 대한 자긍심과 보람이 손상되었으며 이는 보육교사의 스트레스를 가중시킴
- 그리고 아동학대 방지를 위해 설치된 CCTV는 보육교사들이 온전하게 영유아를 돌볼 수 없는 환경을 조성하는 한편, 지속적으로 감시 받는 느낌을 주면서 이들의 업무 스트레스를 배가시키는 것으로 나타남



[그림 3-57] 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인

⑥ -2 소속 분과별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인(2개 선택, 100% 초과비율)

〈표 3-72〉 소속 분과별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인

구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
영유아 지도과정에서 과도한 정신적·육체적 피로	294 (64.1)	51 (63.0)	59 (61.5)	278 (70.0)	48 (55.2)	213 (70.8)
학부모로부터의 과도하고 부당한 언행(욕설, 비난)이나 요구	25 (5.4)	4 (4.9)	6 (6.3)	24 (6.0)	6 (6.9)	29 (9.6)
학부모로부터의 물리적, 성적 폭력 등	1 (0.2)	1 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.7)
아동학대로 인한 보육교사에 대한 부정적 인식	87 (19.0)	15 (18.5)	13 (13.5)	55 (13.9)	20 (23.0)	46 (15.3)
저임금	69 (15.0)	15 (18.5)	17 (17.7)	106 (26.7)	30 (34.5)	56 (18.6)
고용불안	38 (8.3)	7 (8.6)	7 (7.3)	29 (7.3)	8 (9.2)	23 (7.6)
장시간 노동 및 과중한 업무량	160 (34.9)	34 (42.0)	31 (32.3)	114 (28.7)	22 (25.3)	131 (43.5)
원장 또는 상사의 강압적 지시 및 폭언	27 (5.9)	1 (1.2)	10 (10.4)	17 (4.3)	3 (3.4)	10 (3.3)
동료들 간 잦은 갈등	19 (4.1)	2 (2.5)	1 (1.0)	14 (3.5)	2 (2.3)	10 (3.3)
폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 설치에 따른 업무 감시	74 (16.1)	11 (13.6)	17 (17.7)	67 (16.9)	15 (17.2)	26 (8.6)
기타	16 (3.5)	4 (4.9)	4 (4.2)	9 (2.3)	2 (2.3)	9 (3.0)
스트레스 받지 않음	13 (2.8)	1 (1.2)	4 (4.2)	9 (2.3)	0 (0.0)	5 (1.7)

- 소속 분과별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인을 살펴보면, 모든 분과에서 ‘영유아 지도과정에서 과도한 정신적·육체적 피로’가 가장 높음
- 그리고 스트레스가 높아지는 2순위는 가정을 제외한 모든 분과에서 ‘장시간 노동 및 과중한 업무량’였음. 가정의 경우 ‘저임금’이 2순위 스트레스 요인으로 나타남. 이는 가정이 다른 분과에 비해 낮은 수준의 임금을 받고 있기 때문임
- 3순위 스트레스 요인의 경우 국공립은 ‘아동학대로 인한 보육교사에 대한 부정적 인식’이었고, 민간, 직장은 ‘저임금’이었음. 법인은 ‘아동학대로 인한 보육교사에 대한 부정적 인식’과 ‘저임금’이었으며, 사회복지법인은 ‘폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 설치에 따른 업무 감시’였음. 가정은 ‘장시간 노동 및 과중한 업무량’이 3순위로 나타남
- 분과별로 우선순위에 약간의 차이는 있었으나 대부분 열악한 고용조건과 근무환경, 과도한 업무 등으로 스트레스를 받고 있었음

② -3 고용 지위별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인

〈표 3-73〉 고용 지위별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인

구분	담임교사		보조교사		시간연장	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
영유아 지도과정에서 과도한 정신적·육체적 피로	702	68.5	105	58.7	106	63.5
학부모로부터의 과도하고 부당한 언행(욕설, 비난)이나 요구	77	7.5	10	5.6	6	3.6
학부모로부터의 물리적, 성적 폭력 등	2	0.2	2	1.1	0	0.0
아동학대로 인한 보육교사에 대한 부정적 인식	171	16.7	27	15.1	31	18.6
저임금	187	18.2	55	30.7	39	23.4
고용불안	57	5.6	24	13.4	25	15.0
장시간 노동 및 과중한 업무량	427	41.7	27	15.1	23	13.8
원장 또는 상사의 강압적 지시 및 폭언	54	5.3	4	2.2	7	4.2
동료들 간 잦은 갈등	32	3.1	4	2.2	8	4.8
폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 설치에 따른 업무 감시	138	13.5	27	15.1	40	24.0
기타	28	2.7	7	3.9	7	4.2
스트레스 받지 않음	14	1.4	8	4.5	7	4.2

- 고용 지위별 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인을 살펴보면, 담임교사는 ‘영유아 지도과정에서 과도한 정신적·육체적 피로’가 68.5%로 가장 높았고, 이어 ‘장시간 노동 및 과중한 업무량’ 41.7%, ‘저임금’ 18.2% 순임. 담임교사는 스트레스의 주원인으로 과도한 업무로 인한 정신적·육체적 피로가 다른 요소들에 비해 매우 높게 나타남
- 보조교사 또한 ‘영유아 지도과정에서 과도한 정신적·육체적 피로’가 58.7%로 가장 높았음. 이어 ‘저임금’이 30.7%로 다른 요소들에 비해 높음. 시간연장 교사는 ‘영유아 지도과정에서 과도한 정신적·육체적 피로’가 63.5%로 가장 높았고, 이어 ‘폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 설치에 따른 업무 감시’ 24.0%, ‘저임금’ 23.4% 순임
- 고용지위와 관계없이 ‘영유아 지도과정에서 과도한 정신적·육체적 피로’는 스트레스를 유발하는 주원인임. 그리고 담임교사는 장시간 노동가 스트레스를 유발하는 반면, 보조교사와 시간연장 교사는 담임교사에 비해 ‘저임금’에서 많은 스트레스를 받고 있음

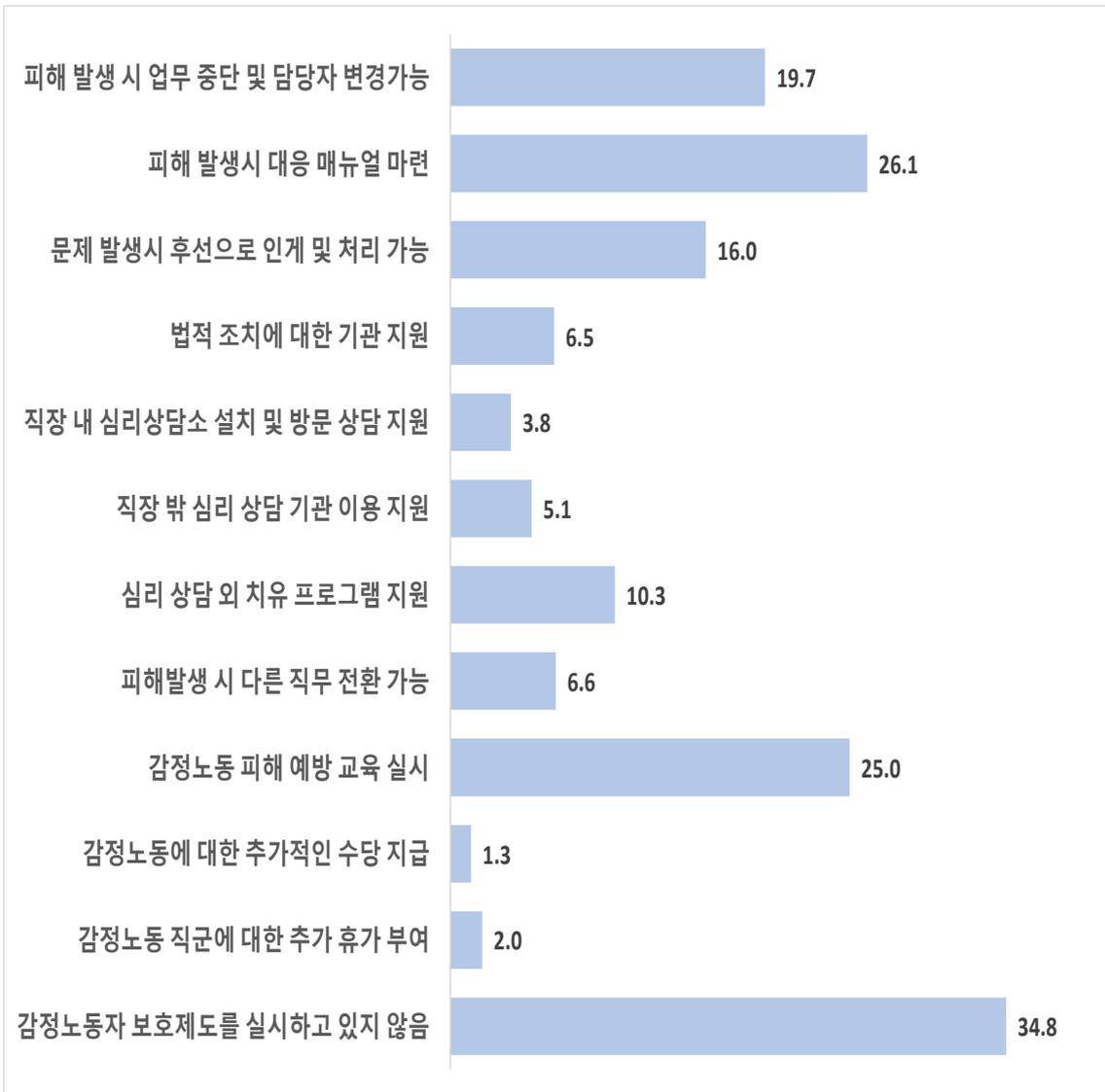
#### 4) 감정노동자 보호제도

##### ① -1 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도

<표 3-74> 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도

구분	퍼센트
학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있음	19.7
학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음	26.1
업무 중 문제행동이 발생 시 학부모·영유아를 공식적으로 후선으로 인계하여 처리 가능	16.0
학부모·영유아에 대한 법적조치(고소/고발)를 기관이 지원해주고 있음	6.5
직장 내에 심리상담소가 설치되어 있거나, 상담사가 방문하여 상담을 지원하고 있음	3.8
직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 기관이 지원하고 있음	5.1
심리상담 외 치유프로그램을 기관이 지원해주고 있음	10.3
감정노동 피해 발생 시 요청에 의해 다른 직무로 전환할 수 있음	6.6
감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있음	25.0
감정노동을 인정하여 추가적인 수당을 지급하고 있음	1.3
감정노동을 인정하여 해당직군에게 추가로 휴가를 부여하고 있음	2.0
감정노동자 보호제도를 실시하고 있지 않음	34.8

- 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도를 총 11개로 분류하여 조사한 결과, 11개의 보호제도 중 30.0% 이상 나타난 제도는 없었으며, ‘감정노동자 보호제도를 실시하고 있지 않음’이 34.8%로 가장 높음
- 이러한 보호 제도의 취약함은 앞서 살펴본 조직의 지지와 보호 중 “학부모 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다”라는 문항의 높은 긍정 비율과는 상반되는 결과임
- 즉, 보육교사가 주관적으로 인식하는 조직의 지지와 보호 수준과 공식적인 제도적 지원과 괴리가 크게 나타나고 있음
- 보호제도들 중 “학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음”과 “감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있음”이 25.0% 이상으로 다른 보호제도보다는 비교적 높은 편임
- 보육교사 대부분 업무수행 시 발생하는 감정노동으로 감정 부조화와 손상을 겪고 있는 만큼, 이를 해결하기 위한 제도적 지원이 필요함



[그림 3-58] 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도

① -2 분과별 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도

〈표 3-75〉 분과별 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도

단위: %

구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있음	19.2	27.2	20.8	17.9	19.5	20.6
학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음	29.6	33.3	28.1	19.1	16.1	30.2
업무 중 문제행동이 발생한 경우, 학부모·영유아를 공식적으로 후선으로 인계하여 처리할 수 있음	17.4	17.3	17.7	13.4	14.9	16.6
학부모·영유아에 대한 법적조치(고소/고발)를 기관이 지원해주고 있음	7.4	12.3	5.2	4.0	2.3	8.6
직장 내에 심리상담소가 설치되어 있거나, 상담사가 방문하여 상담을 지원하고 있음	3.3	2.5	5.2	2.3	2.3	7.0
직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 기관이 지원하고 있음	4.6	11.1	9.4	3.3	0.0	7.0
심리상담 외 치유프로그램을 기관이 지원해주고 있음	11.8	13.6	13.5	4.5	13.8	12.6
감정노동 피해 발생 시 요청에 의해 다른 직무로 전환할 수 있음	8.5	1.2	6.3	5.5	5.7	7.0
감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있음	26.8	37.0	30.2	16.9	19.5	29.6
감정노동을 인정하여 추가적인 수당을 지급하고 있음	1.5	1.2	2.1	1.0	1.1	1.0
감정노동을 인정하여 해당직군에게 추가로 휴가를 부여하고 있음	2.4	1.2	3.1	2.8	1.1	0.7
감정노동자 보호제도를 실시하고 있지 않음	29.8	18.5	34.4	44.1	41.4	32.6

- 분과별 소속 기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도를 살펴보면, 대부분의 분과가 감정노동자 보호를 위한 충분한 공식제도가 마련되어 있지 않음. 그나마 ‘학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음’이나 ‘감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있음’정도가 실행되고 있음
- 법인은 다른 분과에 비해 하나 이상의 감정노동자 보호제도를 실시하고 있는 비율이 가장 높았음. 반면, 민간과 가정은 ‘감정노동자 보호제도를 실시하고 있지 않음’의 비율이 가장 높음
- 앞서 살펴본 것처럼 민간과 가정은 고용조건과 근무환경이 다른 분과에 열악하고, 공식적인 보호제도 또한 마련되어 있지 않기 때문에, 감정노동 과정에서 문제가 발생해도 보육교사가 이를 적절히 대처하기 매우 어려움

① -3 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도 응답 결과 비교

<표 3-76> 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도 응답 결과 비교

구분	보육교사 (A, %)	기관장 (B, %)	차이 (B-A)
학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있음	19.7	29.2	9.5
학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음	26.1	24.2	-1.9
업무 중 문제행동이 발생 시 학부모·영유아를 공식적으로 후선으로 인계하여 처리 가능	16.0	13.4	-2.6
학부모·영유아에 대한 법적조치(고소/고발)를 기관이 지원해주고 있음	6.5	4.7	-1.8
직장 내에 심리상담소가 설치되어 있거나, 상담사가 방문하여 상담을 지원하고 있음	3.8	3.2	-0.6
직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 기관이 지원하고 있음	5.1	6.1	1.0
심리상담 외 치유프로그램을 기관이 지원해주고 있음	10.3	14.1	3.8
감정노동 피해 발생 시 요청에 의해 다른 직무로 전환할 수 있음	6.6	7.2	0.6
감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있음	25.0	37.9	12.9
감정노동을 인정하여 추가적인 수당을 지급하고 있음	1.3	0.7	-0.6
감정노동을 인정하여 해당직군에게 추가로 휴가를 부여하고 있음	2.0	6.1	4.1
감정노동자 보호제도를 실시하고 있지 않음	34.8	23.1	-11.7

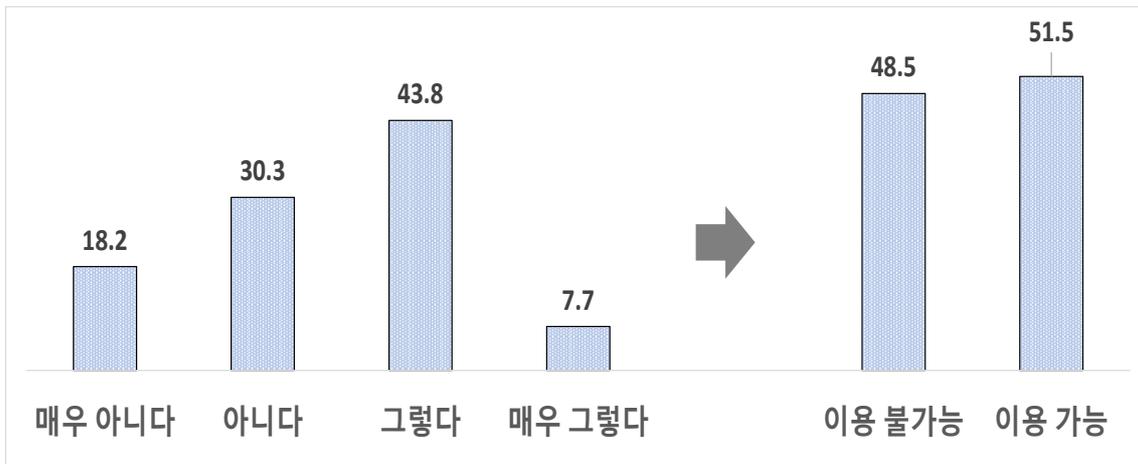
- 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도에 대한 보육교사와 기관장의 응답 결과를 비교한 결과, 대부분의 항목에서 기관장은 기관에서 보호제도를 실시하고 있다고 응답한 반면, 보육교사는 실시하지 않다고 응답함.
- 공식적인 제도의 형태로 운영을 하지 않아도 되는 예방 교육, 담당자 교체 등과 같은 보호제도는 기관장들과 보육교사 간의 응답에 차이가 크게 나타남. 반면, 공식적인 제도의 형태로 운영을 해야 하는 법적조치(고소/고발) 지원, 수당 지급, 공식적으로 후선 인계 가능 등은 보육교사와 기관장 간의 차이가 없거나, 오히려 기관장에서 낮은 응답을 보임

② 감정노동 보호자 제도 이용 가능성 여부

<표 3-77> 감정노동 보호자 제도 이용 가능성 여부

구분	빈도	퍼센트	평균
매우 아니다	258	18.2	2.41
아니다	430	30.3	
그렇다	623	43.8	
매우 그렇다	110	7.7	
총계	1,421	100.0	

- “감정노동과 관련한 문제가 발생했을 때, 위에 표시한 감정노동자 보호제도를 이용할 수 있습니까?”라고 묻은 질문에 대해 ‘그렇다’고 응답한 비율이 43.8%로 가장 높음. 이어 ‘아니다’ 30.3%, ‘매우 아니다’ 18.2%, ‘매우 그렇다’ 7.7% 순임
- 긍정 비율(매우 그렇다 + 그렇다)는 51.5%로 부정 비율(매우 아니다 + 아니다) 48.5%와 큰 차이를 보이지 않음
- 즉, 기관 내 공식적인 감정노동자 보호제도가 실시되고 있는 경우도 드물지만 이를 자유롭게 이용할 수 있는 환경도 조성되어 있다고 보기 어려운 상황임



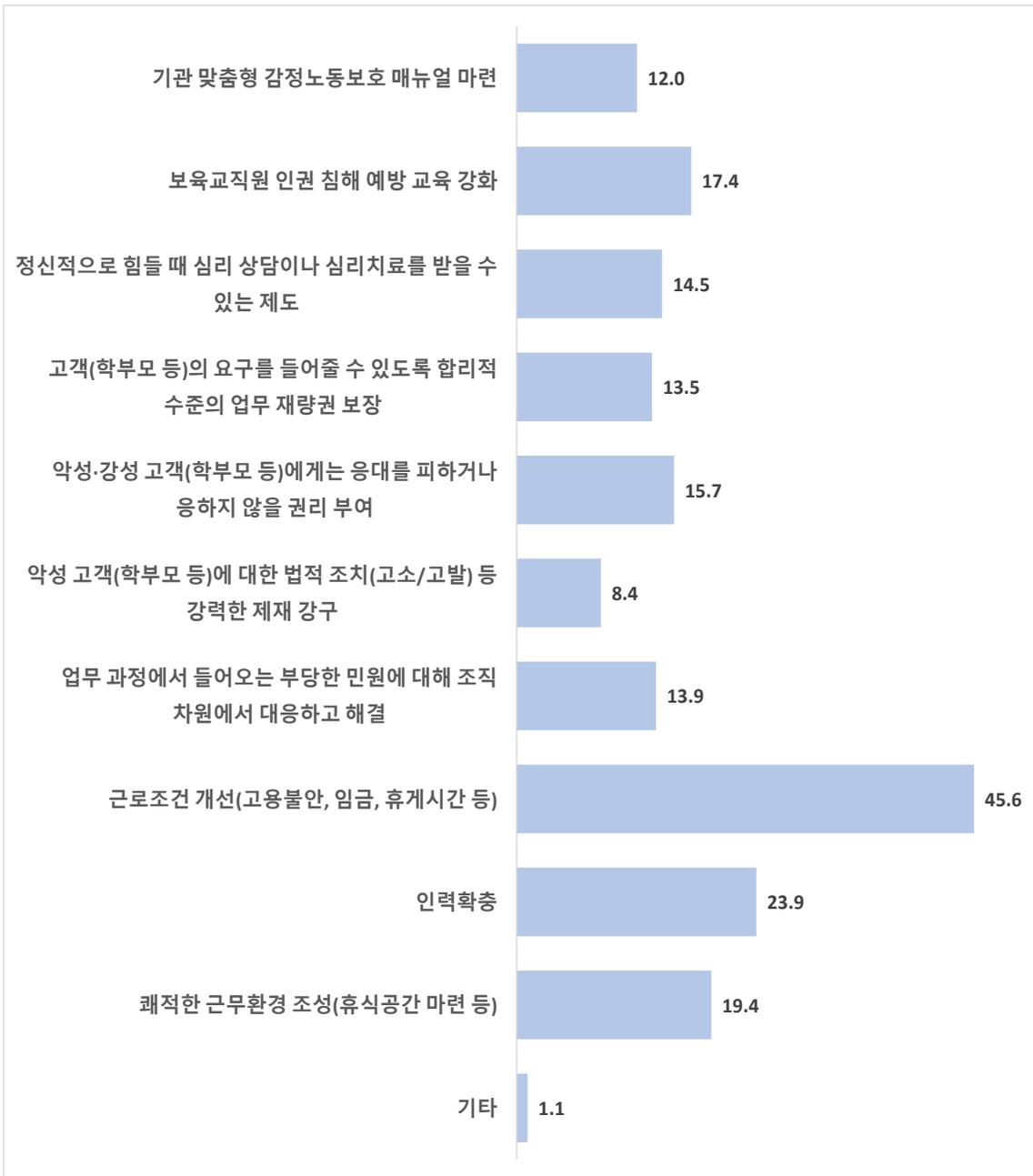
[그림 3-59] 감정노동 보호자 제도 이용 가능성 여부

③ -1 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(2개 선택, 100% 초과비율)

<표 3-78> 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(2개 선택, 100% 초과비율)

구분	빈도	퍼센트
기관 맞춤형 감정노동보호 매뉴얼 마련	170	12.0
보육교직원 인권 침해 예방 교육 강화	247	17.4
정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도	206	14.5
고객(학부모 등)의 요구를 들어줄 수 있도록 합리적 수준의 업무 재량권 보장	192	13.5
악성·강성 고객(학부모 등)에게는 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여	223	15.7
악성 고객(학부모 등)에 대한 법적 조치(고소/고발) 등 강력한 제재 강구	120	8.4
업무 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결	197	13.9
근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)	648	45.6
인력확충	339	23.9
쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)	276	19.4
기타	16	1.1

- 직장에서 보완되어야 할 가장 중요한 사항에 대한 중복 응답 결과를 100% 초과비율로 분석한 결과, ‘근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)’이 45.6%로 가장 높음. 이는 과중한 업무와 고용불안, 낮은 임금, 영유아와 분리되지 않은 휴게시간 등과 같은 열악한 근로조건이 보육교사의 업무 스트레스를 주는 주원인이기 때문임
- 이어 ‘인력확충’ 23.9%, ‘쾌적한 근무 환경 조성(휴식 공간 마련 등)’ 19.4%, ‘보육교직원 인권침해 예방 교육 강화’ 17.4%, ‘악성·강성 고객(학부모 등)에게 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여’ 15.7% 순임
- 이처럼 직장 내 개선사항에 대한 주된 응답은 열악한 근로조건과 근무환경에 관한 내용임



[그림 3-60] 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항

③ -2 소속 분과별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(2개 선택, 100% 초과비율)

〈표 3-79〉 소속 분과별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항

구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
기관 맞춤형 감정노동보호 매뉴얼 마련	56 (12.2)	13 (16.0)	12 (12.5)	41 (10.3)	15 (17.2)	33 (11.0)
보육교직원 인권 침해 예방 교육 강화	81 (17.6)	15 (18.5)	<b>23</b> <b>(24.0)</b>	69 (17.4)	<b>15</b> <b>(17.2)</b>	44 (14.6)
정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도	70 (15.3)	13 (16.0)	13 (13.5)	54 (13.6)	8 (9.2)	48 (15.9)
고객(학부모 등)의 요구를 들어줄 수 있도록 합리적 수준의 업무 재량권 보장	64 (13.9)	15 (18.5)	9 (9.4)	53 (13.4)	9 (10.3)	42 (14.0)
악성·강성 고객(학부모 등)에게는 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여	63 (13.7)	8 (9.9)	15 (15.6)	52 (13.1)	12 (13.8)	<b>73</b> <b>(24.3)</b>
악성 고객(학부모 등)에 대한 법적 조치(고소/고발) 등 강력한 제재 강구	47 (10.2)	4 (4.9)	6 (6.3)	26 (6.5)	4 (4.6)	33 (11.0)
업무 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결	64 (13.9)	11 (13.6)	11 (11.5)	52 (13.1)	4 (4.6)	55 (18.3)
근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)	<b>178</b> <b>(38.8)</b>	<b>30</b> <b>(37.0)</b>	<b>40</b> <b>(41.7)</b>	<b>218</b> <b>(54.9)</b>	<b>56</b> <b>(64.4)</b>	<b>126</b> <b>(41.9)</b>
인력확충	<b>104</b> <b>(22.7)</b>	<b>19</b> <b>(23.5)</b>	<b>26</b> <b>(27.1)</b>	<b>92</b> <b>(23.2)</b>	<b>23</b> <b>(26.4)</b>	<b>75</b> <b>(24.9)</b>
쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)	<b>98</b> <b>(21.4)</b>	<b>20</b> <b>(24.7)</b>	19 (19.8)	<b>80</b> <b>(20.2)</b>	<b>15</b> <b>(17.2)</b>	44 (14.6)
기타	8 (1.7)	2 (2.5)	2 (2.1)	1 (0.3)	1 (1.1)	2 (0.7)

- 소속 분과별 직장에서 우선 보완되어야 할 사항을 살펴보면, 모든 분과에서 ‘근로 조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)’이 가장 높았음. 이는 분과에 관계없이 대부분 보육교사가 열악한 근로조건에 불만이 있음을 시사함
- 법인을 제외한 모든 분과에서 ‘인력확충’이 2순위 개선사항으로 응답됨. 법인은 ‘쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)’이 2순위 개선사항으로 응답됨
- 국공립, 민간, 가정은 ‘쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)’을 3순위 개선 사항으로 응답했으며, 법인은 ‘인력확충’, 사회복지법인은 ‘보육교직원 인권 침해 예방 교육 강화’를 3순위로 응답함. 가정은 ‘보육교직원 인권 침해 예방 교육 강화’와 ‘쾌적한 근무환경 조성(휴식 공간 마련 등)’이 3순위로 응답되었으며, 직장은 ‘악성·강성 고객(학부모 등)에게는 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여’가 3순위로 응답됨
- 분과별로 약간의 차이는 있지만, 보육교사들은 공통적으로 열악한 근로조건과 근무 환경 개선을 가장 시급한 개선사항으로 인식함

③ -3 고용 지위별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(2개 선택, 100% 초과비율)

〈표 3-80〉 고용 지위별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항

구분	담임교사		보조교사		시간연장	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
기관 맞춤형 감정노동보호 매뉴얼 마련	113	11.0	27	15.1	23	13.8
보육교직원 인권 침해 예방 교육 강화	159	15.5	36	20.1	35	21.0
정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도	137	13.4	31	17.3	31	18.6
고객(학부모 등)의 요구를 들어줄 수 있도록 합리적 수준의 업무 재량권 보장	150	14.6	25	14.0	13	7.8
악성·강성 고객(학부모 등)에게는 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여	181	17.7	17	9.5	20	12.0
악성 고객(학부모 등)에 대한 법적 조치(고소/고발) 등 강력한 제재 강구	98	9.6	12	6.7	6	3.6
업무 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결	141	13.8	30	16.8	21	12.6
근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)	474	46.2	76	42.5	77	46.1
인력확충	271	26.4	25	14.0	34	20.4
쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)	201	19.6	38	21.2	29	17.4
기타	12	1.2	2	1.1	2	1.2

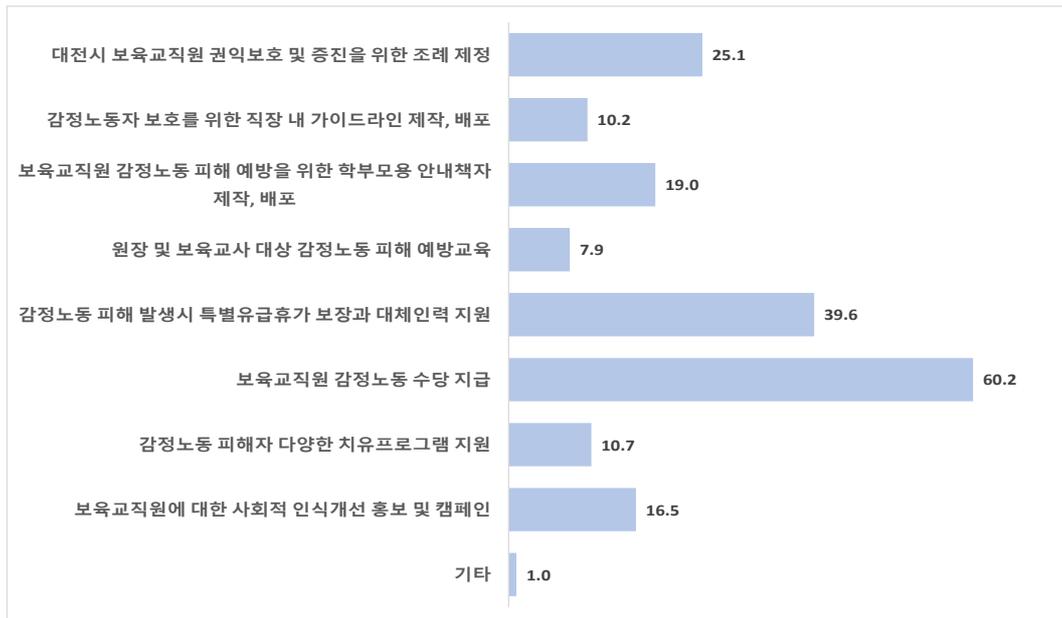
- 고용 지위별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항을 살펴보면, 담임교사는 ‘근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)’이 46.2%로 가장 높았음. 이어 ‘인력확충’ 26.4%, ‘쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)’ 19.6% 순임
- 보조교사는 ‘근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)’이 42.5%로 가장 높았고, 이어 ‘쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)’ 21.2%, ‘보육교직원 인권 침해 예방 교육 강화’ 20.1% 순임
- 시간연장 교사는 ‘근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)’이 46.3%로 가장 높았고, 이어 ‘보육교직원 인권 침해 예방 교육 강화’ 21.0%, ‘인력확충’ 20.4% 순임
- 고용 지위와 관계없이 ‘근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)’을 가장 시급한 개선사항으로 응답한 만큼, 보육교사들 모두 공통으로 열악한 근로조건이 업무 스트레스를 가져오는 주원인이라고 인식하고 있음

④ -1 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(2개선택, 100% 초과비율)

<표 3-81> 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(2개선택, 100% 초과비율)

구분	빈도	퍼센트
대전시 보육교직원 권익보호 및 증진을 위한 조례 제정	356	25.1
감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작, 배포	145	10.2
보육교직원 감정노동 피해 예방을 위한 학부모용 안내책자 제작, 배포	270	19.0
원장 및 보육교사 대상 감정노동 피해 예방교육	112	7.9
감정노동 피해 발생시 특별유급휴가 보장과 대체인력 지원	563	39.6
보육교직원 감정노동 수당 지급	856	60.2
감정노동 피해자 다양한 치유프로그램 지원	152	10.7
보육교직원에 대한 사회적 인식개선 홍보 및 캠페인	235	16.5
기타	14	1.0

- 보육교사의 감정노동 보호를 위해 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점에 대한 중복 응답 결과를 100% 초과비율로 분석한 결과, ‘보육교직원 감정노동 수당지급’이 60.2%로 다른 항목들에 비해 매우 높음. 이는 대부분 보육교사가 과중한 업무에도 실질적인 수당을 지급받지 못하고 있기 때문임
- 이어 ‘감정노동 피해 발생시 특별유급 휴가 보장과 대체인력 지원’이 39.6%, ‘대전시 보육교직원 권익보호 및 증진을 위한 조례 제정’이 25.1%로 다른 항목들에 비해 높음
- 이는 보육교사의 감정노동에 대한 공식적인 보호제도가 전무한 상황 속에서 우선 업무에 대한 합당한 보상과 최소한의 보호제도를 위한 법적 제도적 기반 마련이 중요하다고 인식함을 보여줌



[그림 3-61] 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(2개선택, 100% 초과비율)

④ -2 소속 분과 별 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(2개선택, 100% 초과비율)

〈표 3-82〉 소속 분과별 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점

구분	국공립 (시립)	법인	사회 복지법인	민간	가정	직장
대전시 보육교직원 권익보호 및 증진을 위한 조례 제정	121 (26.4)	14 (17.3)	33 (34.4)	90 (22.7)	20 (23.0)	78 (25.9)
감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작, 배포	44 (9.6)	8 (9.9)	8 (8.3)	42 (10.6)	11 (12.6)	32 (10.6)
보육교직원 감정노동 피해 예방을 위한 학부모용 안내책자 제작, 배포	71 (15.5)	21 (25.9)	14 (14.6)	85 (21.4)	15 (17.2)	64 (21.3)
원장 및 보육교사 대상 감정노동 피해 예방교육	32 (7.0)	7 (8.6)	10 (10.4)	35 (8.8)	11 (12.6)	17 (5.6)
감정노동 피해 발생시 특별유급 휴가 보장과 대체인력 지원	179 (39.0)	32 (39.5)	40 (41.7)	165 (41.6)	33 (37.9)	114 (37.9)
보육교직원 감정노동 수당 지급	278 (60.6)	45 (55.6)	56 (58.3)	229 (57.7)	51 (58.6)	197 (65.4)
감정노동 피해자 다양한 치유프로그램 지원	52 (11.3)	11 (13.6)	10 (10.4)	39 (9.8)	6 (6.9)	34 (11.3)
보육교직원에 대한 사회적 인식 개선 홍보 및 캠페인	84 (18.3)	12 (14.8)	13 (13.5)	64 (16.1)	18 (20.7)	44 (14.6)
기타	10 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	3 (1.0)

- 소속 분과와 관계없이 ‘보육교직원 감정노동 수당 지급’을 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점으로 인식함. 감정노동 수당 지급 외 ‘감정노동 피해 발생시 특별 유급 휴가 보장과 대체인력 지원’을 중요한 지원사항으로 인식함
- 그 밖에 법인을 제외한 분과에서 ‘대전시 보육교직원 권익보호 및 증진을 위한 조례 제정’을 3순위 지원사항으로 인식함. 법인은 ‘보육교직원 감정노동 피해 예방을 위한 학부모용 안내책자 제작, 배포’를 3순위 지원사항으로 인식함

④ -3 고용 지위별 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(2개선택, 100% 초과비율)

〈표 3-83〉 고용 지위별 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항

구분	담임교사		보조교사		시간연장	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
대전시 보육교직원 권익보호 및 증진을 위한 조례 제정	241	23.5	43	24.0	58	34.7
감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작, 배포	91	8.9	18	10.1	27	16.2
보육교직원 감정노동 피해 예방을 위한 학부모용 안내책자 제작, 배포	193	18.8	36	20.1	32	19.2
원장 및 보육교사 대상 감정노동 피해 예방교육	81	7.9	10	5.6	16	9.6
감정노동 피해 발생시 특별유급휴가 보장과 대체 인력 지원	433	42.2	60	33.5	54	32.3
보육교직원 감정노동 수당 지급	651	63.5	105	58.7	77	46.1
감정노동 피해자 다양한 치유프로그램 지원	107	10.4	19	10.6	17	10.2
보육교직원에 대한 사회적 인식개선 홍보 및 캠페인	166	16.2	32	17.9	31	18.6
기타	7	0.7	2	1.1	4	2.4

- 고용 지위와 관계없이 담임교사, 보조교사, 시간 연장 교사 모두 ‘보육교직원 감정노동 수당 지급’이 가장 높음. 그리고 ‘감정노동 피해 발생시 특별유급휴가 보장과 대체인력 지원’을 다른 사항들보다 우선적으로 보완되어야 할 사항으로 인식함
- ‘대전시 보육교직원 권익보호 및 증진을 위한 조례 제정’도 고용 지위와 관계없이 중요한 보완사항으로 인식함
- 즉, 보육교사들 대부분은 감정노동 수당 지급, 특별유급 휴가 지원, 조례 제정과 같은 가장 기본적인 제도적, 법적 지원체계 마련이 가장 우선적으로 보완되어야 할 사항으로 인식하고 있음

### 3. 대전광역시 어린이집 기관장 설문 분석 결과

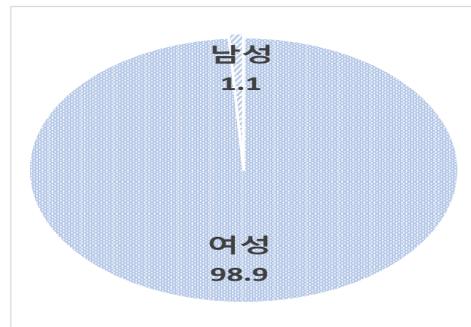
#### 1) 응답자의 인구사회학적 특성

##### (1) 인구학적 특성

##### ① 응답자의 성별

<표 3-84> 응답자의 성별(기관장)

구분	빈도	퍼센트
여성	274	98.9
남성	3	1.1
전체	277	100.0



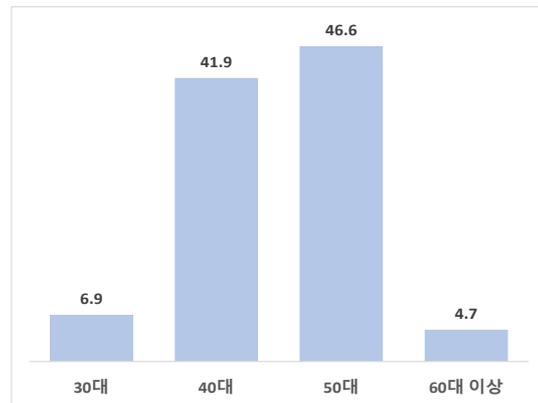
[그림 3-62] 응답자의 성별(기관장)

□ 응답자의 성별은 ‘여성’ 98.9%, ‘남성’ 1.1%로 여성의 비율이 압도적으로 높음. 이는 보육교사와 마찬가지로 업무적 특성을 반영한 결과라고 볼 수 있음

##### ② -1 응답자의 연령

<표 3-85> 응답자의 연령(기관장)

구분	빈도	퍼센트	평균(세)
30대	19	6.9	49.52세 (6.66세)
40대	116	41.9	
50대	129	46.6	
60대 이상	13	4.7	
전체	277	100.0	



[그림 3-63] 응답자의 연령(기관장)

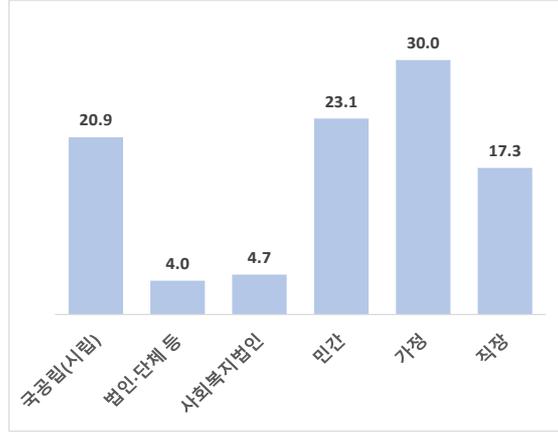
□ 평균연령은 49.52세이며, 연령대는 ‘50대’가 46.6%로 가장 많았고, 이어 ‘40대’ 41.9%, ‘30대’ 6.9%, ‘60대 이상’ 4.7% 순임. ‘40대’와 ‘50대’의 비율이 88.5%로 기관장의 경우 중장년층이 많음

(2) 응답자의 소속 분과 및 소속기관

① 응답자 소속분과

<표 3-86> 응답자의 소속분과(기관장)

구분	빈도	퍼센트
국공립(시립)	58	20.9
법인·단체 등	11	4.0
사회복지법인	13	4.7
민간	64	23.1
가정	83	30.0
직장	48	17.3
전체	277	100.0



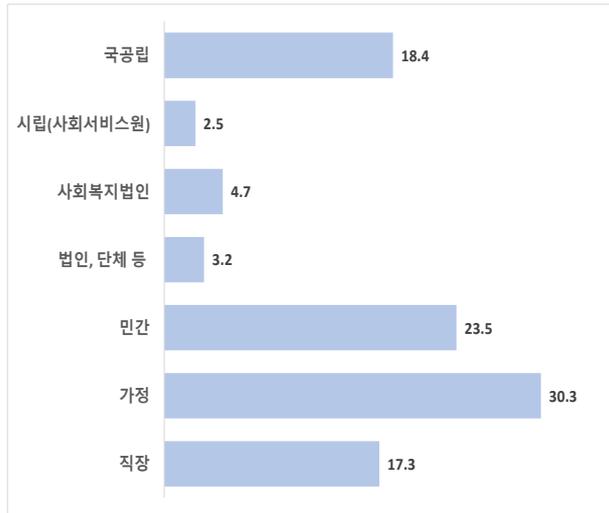
[그림 3-64] 응답자의 소속분과(기관장)

□ 응답자의 소속분과는 ‘가정’이 30.0%로 가장 많았고, 이어 ‘민간’ 23.1%, ‘국공립(시립)’ 20.9%, ‘직장’ 17.3%, ‘사회복지법인’ 4.7%, ‘법인·단체 등’ 4.0% 순임

② 응답자의 소속기관

<표 3-87> 응답자의 소속기관(기관장)

구분	빈도	퍼센트
국공립	51	18.4
시립(사회서비스원)	7	2.5
사회복지법인	13	4.7
법인, 단체 등	9	3.2
민간	65	23.5
가정	84	30.3
직장	48	17.3
전체	277	100.0



[그림 3-65] 응답자의 소속기관(기관장)

□ 소속기관은 ‘가정’이 30.3%로 가장 많았고, 이어 ‘민간’ 23.5%, ‘국공립’ 18.4%, ‘직장’ 17.3%, ‘사회복지법인’ 4.7%, ‘법인, 단체 등’ 3.2%, ‘시립(사회서비스원)’ 2.5% 순임

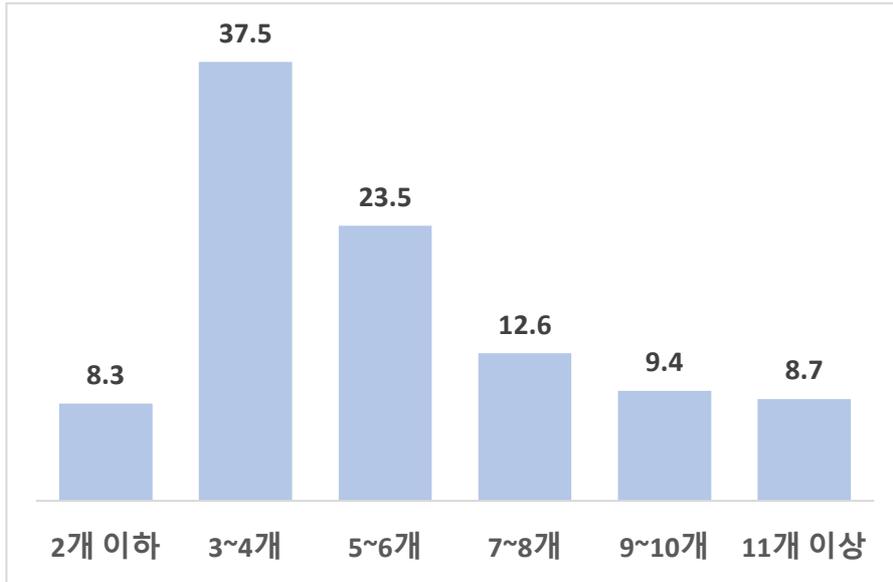
(3) 어린이집 운영에 관한 사항

① 현재 운영 중인 어린이집의 학급수

<표 3-88> 현재 운영 중인 어린이집의 학급수

구분	빈도	퍼센트	평균(개월)
2개 이하	23	8.3	5.83 학급 (3.79 학급)
3~4개	104	37.5	
5~6개	65	23.5	
7~8개	35	12.6	
9~10개	26	9.4	
11개 이상	24	8.7	
전체	277	100.0	

□ 현재 운영 중인 어린이집의 학습수를 물어본 결과, 평균 학급 수는 5.83학급임. 응답비율을 살펴보면, '3~4개'가 37.5%로 가장 많음. 이어 '5~6개' 23.5%, '7~8개' 12.6%, '9~10개' 9.4%, '11개 이상' 8.7%, '2개 이하' 8.3% 순임



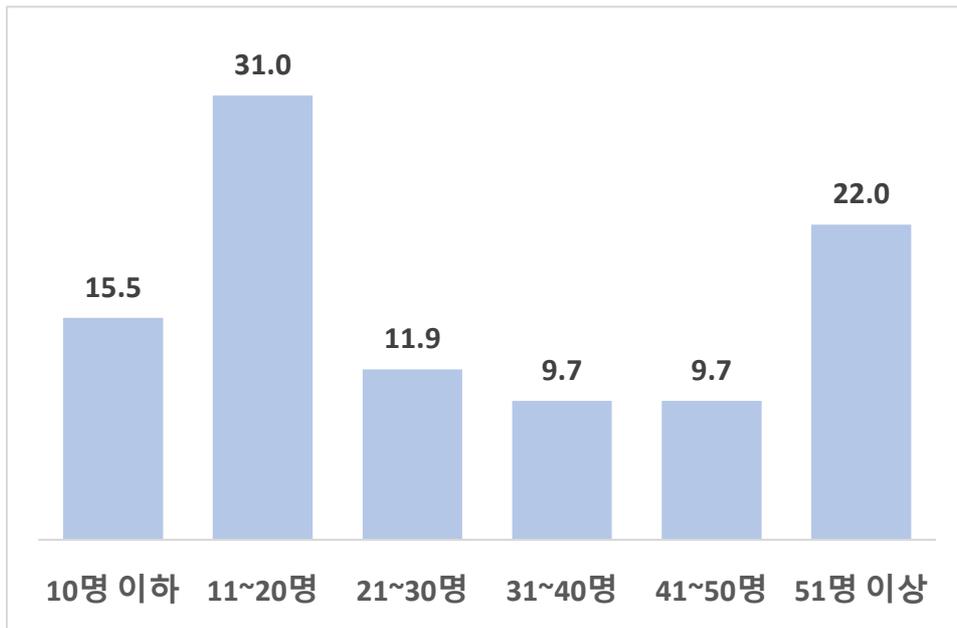
[그림 3-66] 현재 운영 중인 어린이집의 학급수

② 현재 운영 중인 어린이집의 영유아 수

<표 3-89> 현재 운영 중인 어린이집의 영유아 수

구분	빈도	퍼센트	평균(개월)
10명 이하	43	15.5	35.93명 (34.63명)
11~20명	86	31.0	
21~30명	33	11.9	
31~40명	27	9.7	
41~50명	27	9.7	
51명 이상	61	22.0	
전체	277	100.0	

- 현재 운영 중인 어린이집의 영유아 수를 물어본 결과, 평균 영유아 수는 35.93명이고, 표준편차는 34.63명으로 매우 큼. 이는 기관마다 영유아 수의 차이가 크다는 것을 의미함
- 응답 비율을 살펴보면, '11~20명'이 31.0%로 가장 많음. 이어 '51명 이상' 22.0%, '10명 이하' 15.5%, '21~30명' 11.9%, '31~40명', '41~50명'이 각각 9.7% 순임



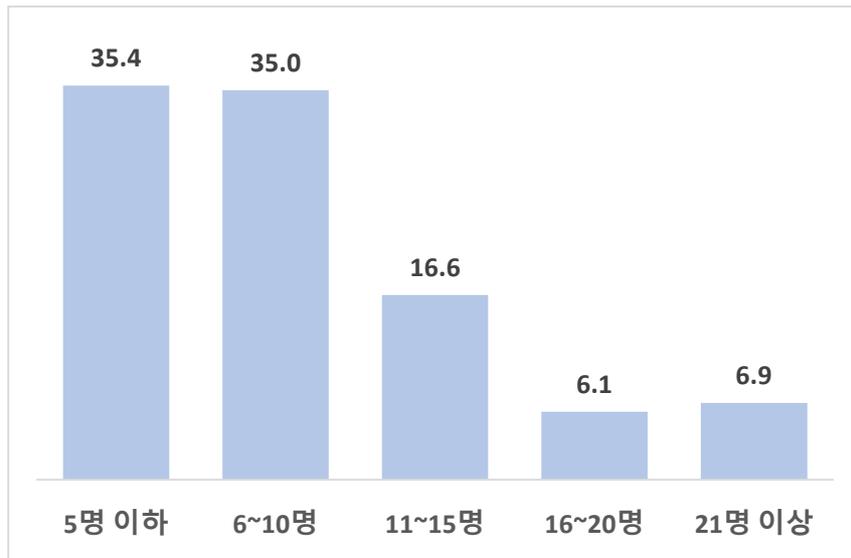
[그림 3-67] 현재 운영 중인 어린이집의 영유아 수

③ 현재 운영 중인 어린이집의 보육교사 수

<표 3-90> 현재 운영 중인 어린이집의 보육교사 수

구분	빈도	퍼센트	평균(개월)
5명 이하	98	35.4	9.37명 (7.36명)
6~10명	97	35.0	
11~15명	46	16.6	
16~20명	17	6.1	
21명 이상	19	6.9	
전체	277	100.0	

- 현재 운영 중인 어린이집의 보육교사 수를 물어본 결과, 평균 보육교사 수는 9.37명 이고, 표준편차는 7.36명으로 매우 큼. 이는 기관마다 보육교사 수의 차이가 크다는 것을 의미함
- 응답 비율을 살펴보면, '5명 이하'가 35.4%로 가장 많음. 이어 '6~10명' 35.0%, '11~15명' 16.6%, '21명 이상' 6.9%, '16~20명' 6.1% 순임



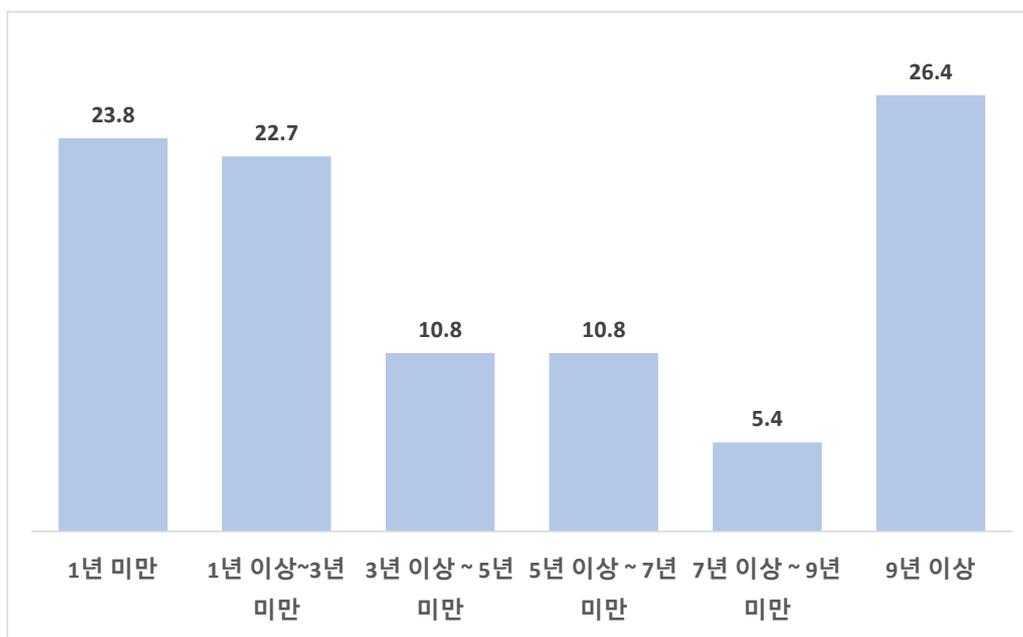
[그림 3-68] 현재 운영 중인 어린이집의 보육교사 수

#### ④ 현재 운영 중인 기관의 운영 기간

〈표 3-91〉 현재 운영 중인 기관의 운영 기간

구분	빈도	퍼센트	평균(표준편차)
1년 미만	66	23.8	68.60개월 (73.52개월)
1년 이상~3년 미만	63	22.7	
3년 이상 ~ 5년 미만	30	10.8	
5년 이상 ~ 7년 미만	30	10.8	
7년 이상 ~ 9년 미만	15	5.4	
9년 이상	73	26.4	
합계	277	100.0	

- 현재 운영 중인 기관의 운영 기간을 물어본 결과, 평균 운영기간은 68.60개월로 약 5년 8개월임. 표준편차는 6년 1개월로 표준편차가 평균보다 큼. 이는 응답자 간의 현 기관 운영기간에 큰 차이가 있음을 의미함
- 응답비율을 살펴보면, ‘9년 이상’이 26.4%로 가장 많음. 이어 ‘1년 미만’ 23.8%, ‘1년 이상~3년 미만’ 22.7%, ‘3년 이상 ~ 5년 미만’, ‘5년 이상 ~ 7년 미만’ 각각 10.8%, ‘7년 이상 ~ 9년 미만’ 5.4% 순임



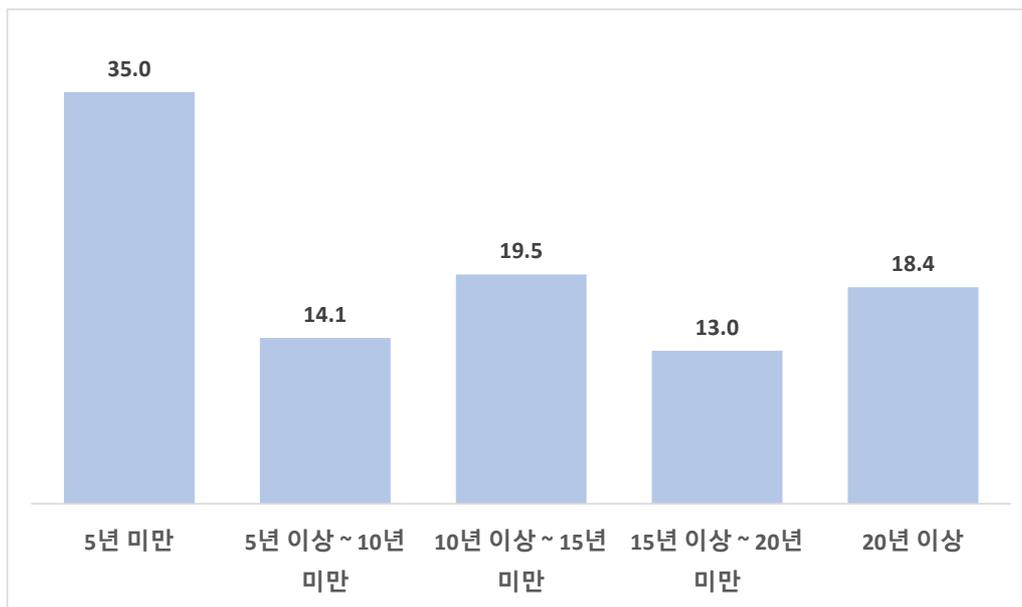
[그림 3-69] 현재 운영 중인 기관의 운영 기간

⑤ 동종 기관을 운영한 총 기간

<표 3-92> 동종 기관을 운영한 총 기간

구분	빈도	퍼센트	평균(개월)
5년 미만	97	35.0	125.39개월 (106.27개월)
5년 이상 ~ 10년 미만	39	14.1	
10년 이상 ~ 15년 미만	54	19.5	
15년 이상 ~ 20년 미만	36	13.0	
20년 이상	51	18.4	
총계	277	100.0	

- 동종 기관을 운영한 총 기간을 물어본 결과, 평균 운영기간은 125.39개월로 약 10년 5개월 어린이집을 운영함. 표준편차는 106.27개월로 평균보다 작았으나, 응답자간 약 8년 정도의 차이가 있음
- 현재 운영 중인 기간의 운영 기간 대비 평균값이 크기 때문에, 응답자 일부는 새로운 어린이집을 운영 중이라는 것을 알 수 있음
- 응답비율을 살펴보면, '5년 미만'이 35.0%로 가장 많음. 이어 '10년 이상 ~ 15년 미만' 19.5%, '20년 이상' 18.4%, '5년 이상 ~ 10년 미만' 14.1%, '15년 이상 ~ 20년 미만' 13.0% 순임



[그림 3-70] 동종 기관을 운영한 총 기간

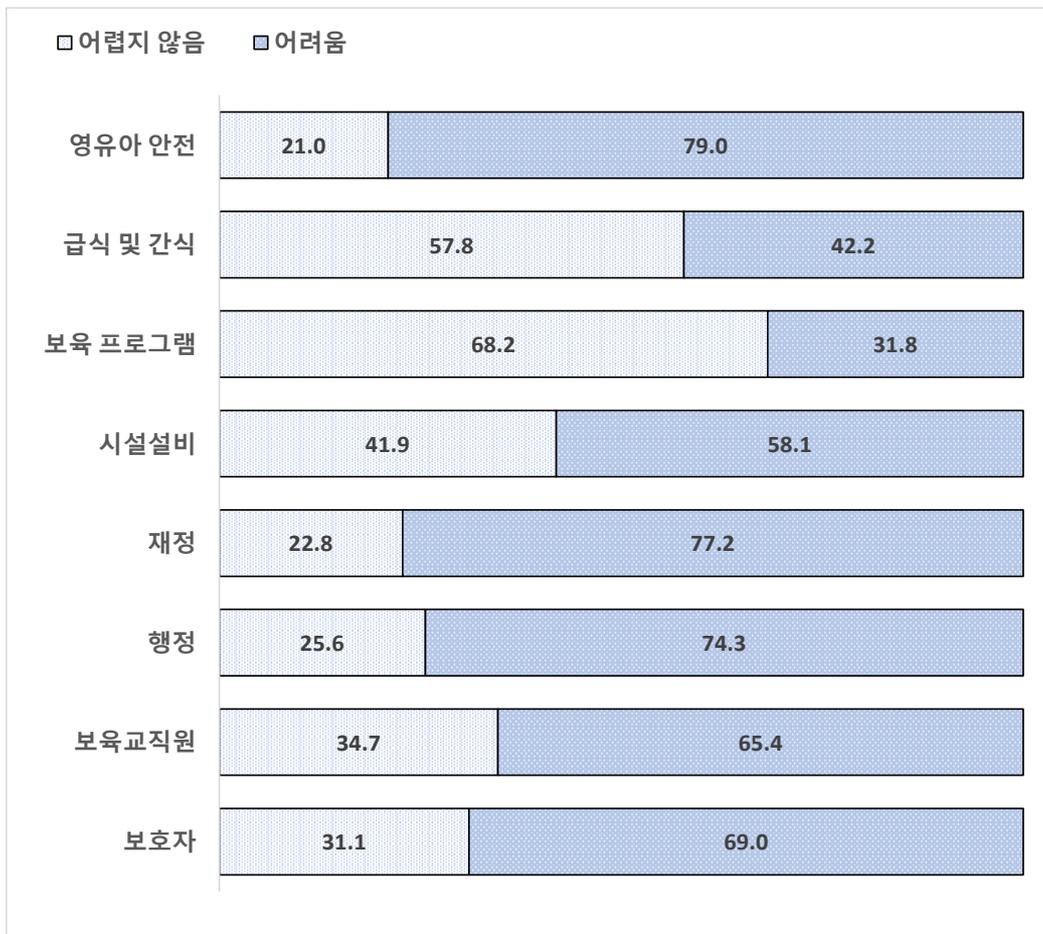
⑥ 어린이집 운영시 어려운 점

〈표 3-93〉 어린이집 운영시 어려운 점

구분	어렵지 않음		어려움		평균 점수*		
	전혀 어렵지 않음	별로 어렵지 않음	다소 어려움	매우 어려움			
영유아 안전	58 (21.0)	11 (4.0)	47 (17.0)	219 (79.0)	138 (49.8)	81 (29.2)	3.04
급식 및 간식	160 (57.8)	42 (15.2)	118 (42.6)	117 (42.2)	97 (35.0)	20 (7.2)	2.34
보육 프로그램	189 (68.2)	36 (13.0)	153 (55.2)	88 (31.8)	77 (27.8)	11 (4.0)	2.23
시설설비	116 (41.9)	21 (7.6)	95 (34.3)	161 (58.1)	113 (40.8)	48 (17.3)	2.68
재정	63 (22.8)	11 (4.0)	52 (18.8)	214 (77.2)	102 (36.8)	112 (40.4)	3.14
행정	71 (25.6)	9 (3.2)	62 (22.4)	206 (74.3)	138 (49.8)	68 (24.5)	2.96
보육교직원	96 (34.7)	11 (4.0)	85 (30.7)	181 (65.4)	126 (45.5)	55 (19.9)	2.81
보호자	86 (31.1)	8 (2.9)	78 (28.2)	191 (69.0)	126 (45.5)	65 (23.5)	2.90

\* 1점 전혀 어렵지 않음 ~ 4점 매우 어려움, 4점에 가까울수록 어린이집 운영시 어려움을 느끼고 있음을 의미함

- 기관장들이 인식하는 어린이집 운영시 어려운 점을 조사하기 위해 “현재 어린이집을 운영하면서 다음 사항에 대해 어느 정도로 어려움을 느끼십니까?”라는 문항을 물어 봄. 각 항목의 평균 점수가 4점에 가까울수록 어려움을 느끼고 있는 것을 의미함
- 평균 점수는 ‘재정’이 3.14점으로 가장 높았고, 이어 ‘영유아 안전’ 3.04점, ‘행정’ 2.96점, ‘보호자’ 2.90점, ‘보육교직원’ 2.81점, ‘시설설비’ 2.68점, ‘급식 및 간식’ 2.34점, ‘보육 프로그램’ 2.23점 순임
- 기관장들은 재정과 행정, 영유아 안전 등과 같이 어린이집 운영에 관련된 사항들에 주된 어려움을 느낀 반면, 급식 및 간식이나 보육 프로그램 등에서는 상대적으로 어려움을 덜 느낌

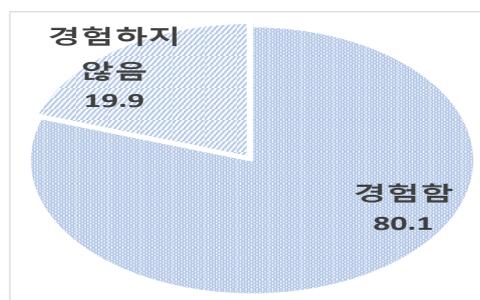


[그림 3-71] 어린이집 운영시 어려운 점

⑦ -1 최근 운영기관의 영유아 모집의 감소 경험 여부

<표 3-94> 영유아 모집 감소 경험 여부

구분	빈도	퍼센트
경험함	222	80.1
경험하지 않음	55	19.9
전체	277	100.0



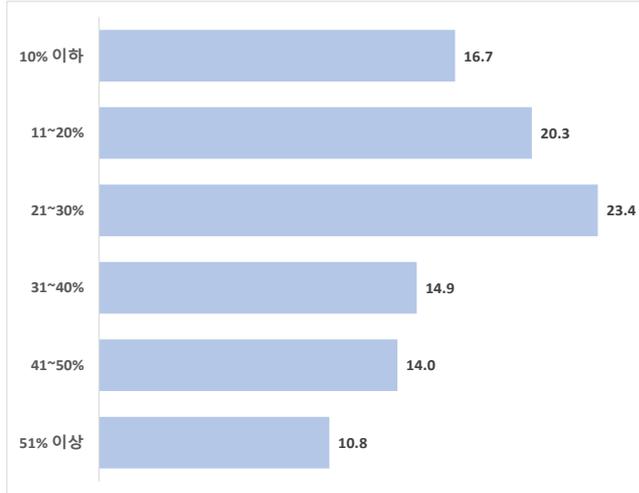
[그림 3-72] 영유아 모집 감소 경험 여부

- 최근 운영기관의 영유아 모집 감소 경험을 물어본 결과, '경험함'이 80.1%로 '경험하지 않음' 19.9%보다 매우 높음. 이는 저출산과 함께 코로나19와 같은 요인들로 인해 많은 어린이집이 영유아 수가 감소함을 의미함

⑦ -1 영유아 모집감소 경험 시 감소 비율

<표 3-95> 영유아 모집감소 비율

구분	빈도	퍼센트
10% 이하	37	16.7
11~20%	45	20.3
21~30%	52	23.4
31~40%	33	14.9
41~50%	31	14.0
51% 이상	24	10.8
전체	277	100.0



[그림 3-73] 영유아 모집감소 비율

- 영유아 모집감소를 경험한 기관장에게 감소비율을 물어본 결과, ‘21~30%’가 23.4%로 가장 많음. 이어 ‘11~20%’ 20.3%, ‘10% 이하’ 16.7%, ‘31~40%’ 14.9%, ‘41~50%’ 14.0%, ‘51% 이상’ 10.8 순임
- 대부분 기관이 30% 이하로 영유아 모집감소를 경험했지만, 일부 기관은 절반에 가까운 영유아 모집감소를 경험함

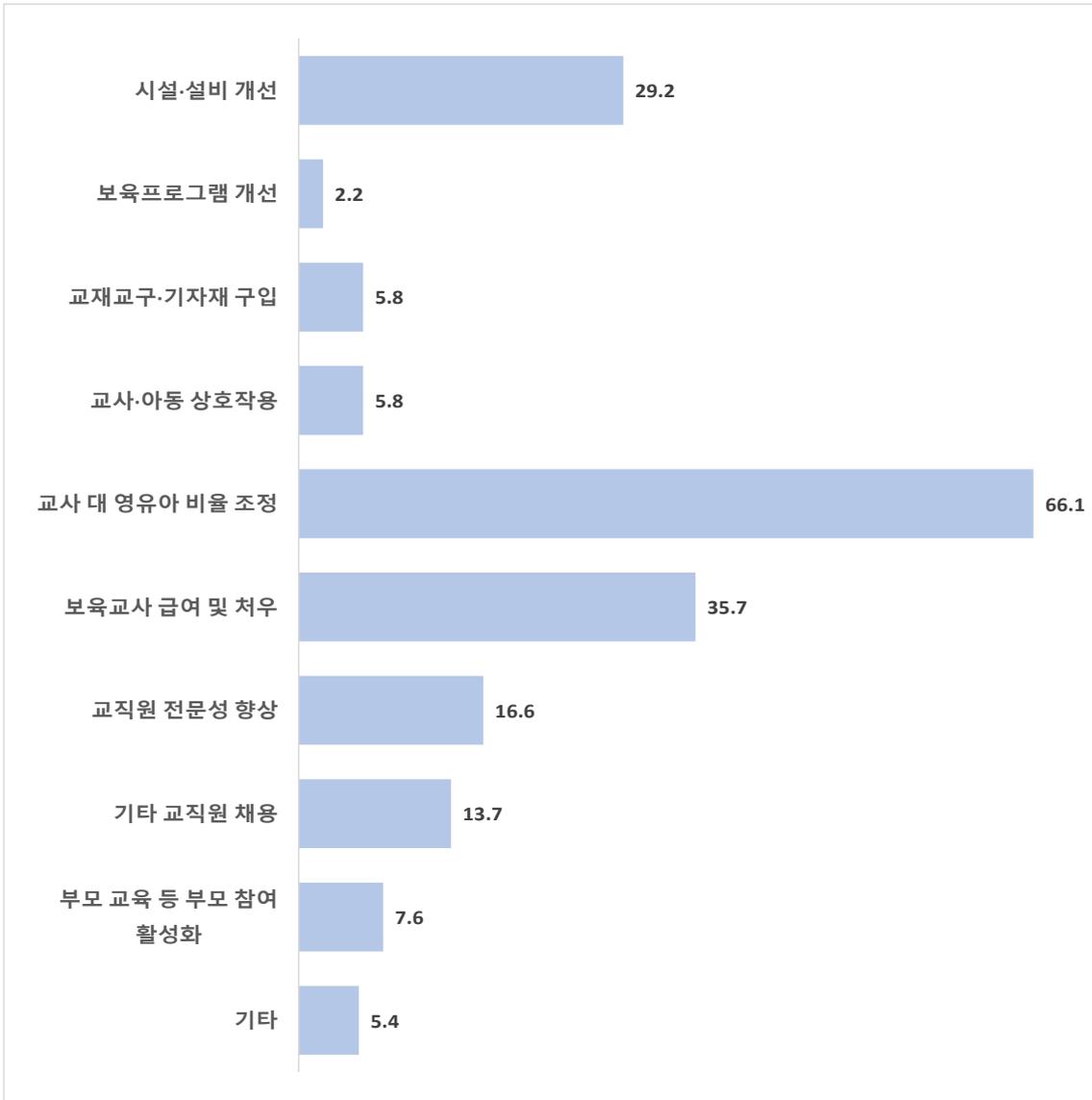
⑧ 어린이집을 운영하면서 가장 시급하게 개선해야 할 내용(중복응답, 100% 초과비율)

<표 3-96> 어린이집을 운영하면서 가장 시급하게 개선해야 할 내용

구분	빈도	퍼센트
시설·설비 개선	81	29.2
보육프로그램 개선	6	2.2
교재교구·기자재 구입	16	5.8
교사·아동 상호작용	16	5.8
교사 대 영유아 비율 조정	183	66.1
보육교사 급여 및 처우	99	35.7
교직원 전문성 향상	46	16.6
기타 교직원 채용	38	13.7
부모 교육 등 부모 참여 활성화	21	7.6
기타	15	5.4

- 어린이집을 운영하면서 가장 시급하게 개선해야 할 내용을 물어본 결과, ‘교사 대 영유아 비율 조정’이 66.1%로 가장 높음. 이어 ‘보육교사 급여 및 처우’ 35.7%, ‘시설·설비 개선’ 29.2% 순임

- 이는 기관장들 또한 보육교사들의 과중한 업무, 대체 인력 부족, 휴게공간 미비 등과 같은 문제를 인식하고 있음을 보여줌
- 다만, 앞서 어린이집 운영시 재정과 행정에 큰 어려움을 느끼고 있는 만큼, 재정적·행정적 여건으로 인해 문제를 인식하고 있지만 쉽게 개선하지 못하고 있는 것이 현실임



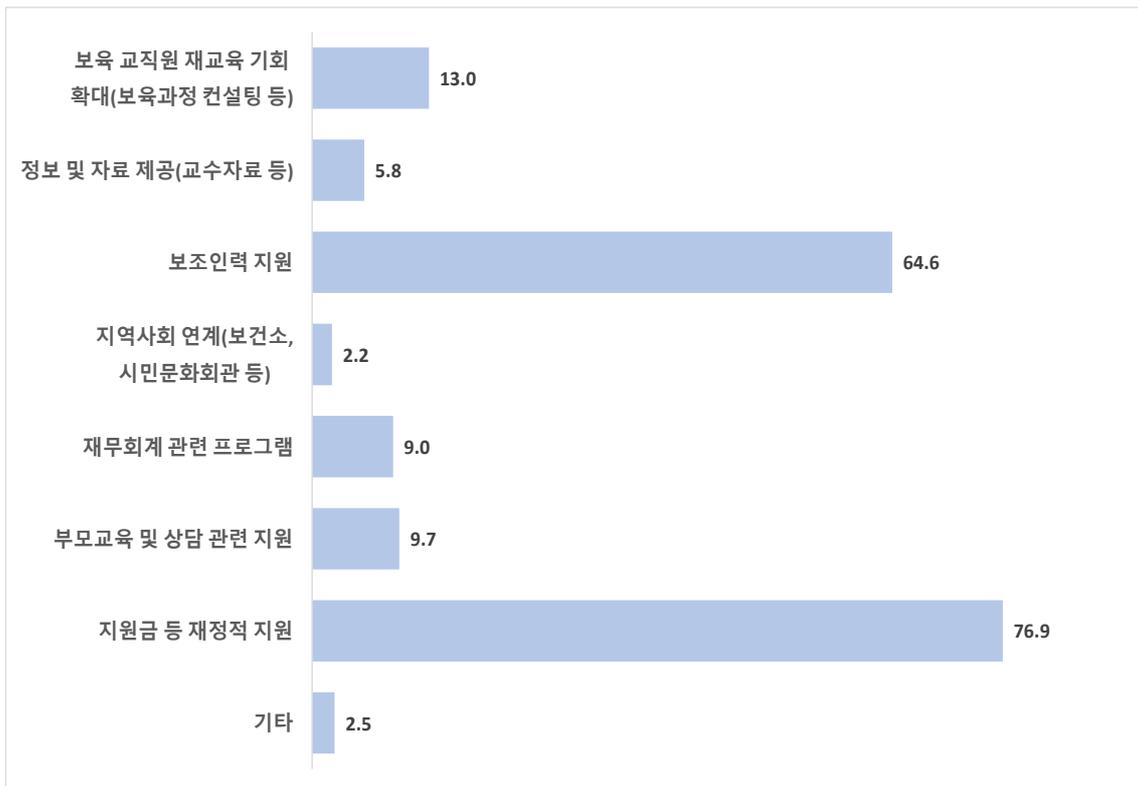
[그림 3-74] 어린이집을 운영하면서 가장 시급하게 개선해야 할 내용

⑨ 어린이집 운영 시 필요한 지원(중복응답, 100% 초과비율)

〈표 3-97〉 어린이집 운영 시 필요한 지원

구분	빈도	퍼센트
보육 교직원 재교육 기회 확대(보육과정 컨설팅 등)	36	13.0
정보 및 자료 제공(교수자료 등)	16	5.8
보조인력 지원	179	64.6
지역사회 연계(보건소, 시민문화회관 등)	6	2.2
재무회계 관련 프로그램	25	9.0
부모교육 및 상담 관련 지원	27	9.7
지원금 등 재정적 지원	213	76.9
기타	7	2.5

- 어린이집 운영 시 필요한 지원을 물어본 결과, ‘지원금 등 재정적 지원(76.9%)’과 ‘보조인력 지원(64.6%)’이 다른 항목보다 매우 높음
- 이는 기관장들이 겪고 있는 주요 어려움(재정)과 현재 시급하게 개선해야 할 문제(보육교사의 열악한 고용조건 및 과중한 업무)를 해결하기 위한 지원제도가 다른 지원제도 보다 더 중요함을 보여줌



[그림 3-75] 어린이집 운영 시 필요한 지원

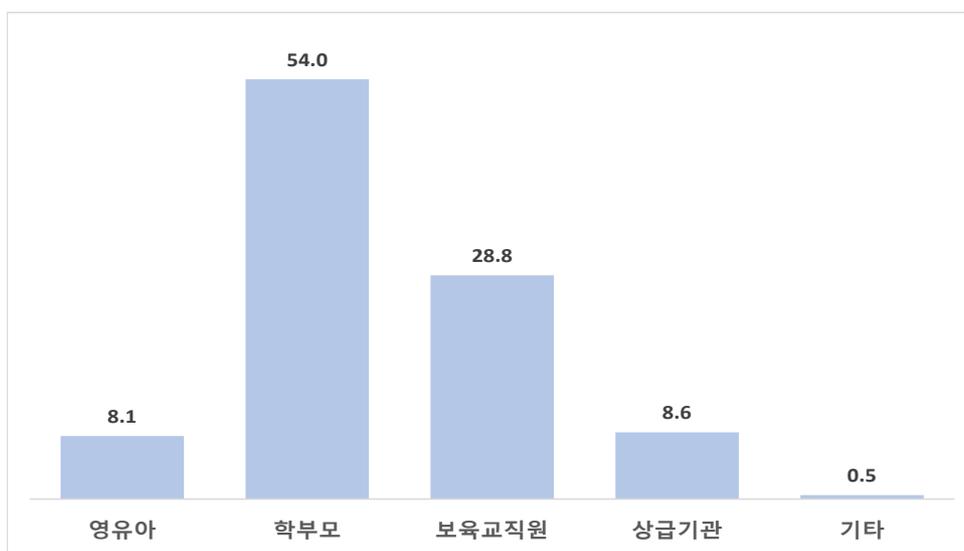
⑩ 감정보동의 대상 1&2순위(기관장)

〈표 3-98〉 감정보동의 대상 1&2순위(기관장)

구분	1순위		2순위		1+2순위*	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
영유아	21	7.6	22	7.9	64	8.1
학부모	182	65.7	63	22.7	427	54.0
보육교직원	56	20.2	116	41.9	228	28.8
상급기관(담당자)	17	6.1	34	12.3	68	8.6
기타	1	0.4	2	.7	4	0.5

\* 1순위에 가중치 2를 준 후에 더한 값: (1순위 × 2) + 2순위

- 기관장이 인식하는 감정보동의 대상을 물어본 결과를 1순위에 가중치를 준 후 2순위와 합한 값으로 분석함
- ‘학부모’는 54.0%로 가장 높은 비율을 차지함. 이는 대다수 기관장이 학부모에게 감정보동을 수행한다고 느끼고 있음을 의미함. 학부모 다음으로 ‘보육교직원’이 28.8%로 높음. 이는 기관장 또한 보육교사들과 마찬가지로 보육교사 및 직원들에게 감정을 절제하고 관리한다고 느끼고 있음을 보여줌
- 상급 기관(담당자)을 감정보동의 대상으로 인식하는 비율은 기관장이 보육교사보다 높았으며, 영유아를 대상으로 인식하는 비율은 기관장의 경우 매우 낮은 편임



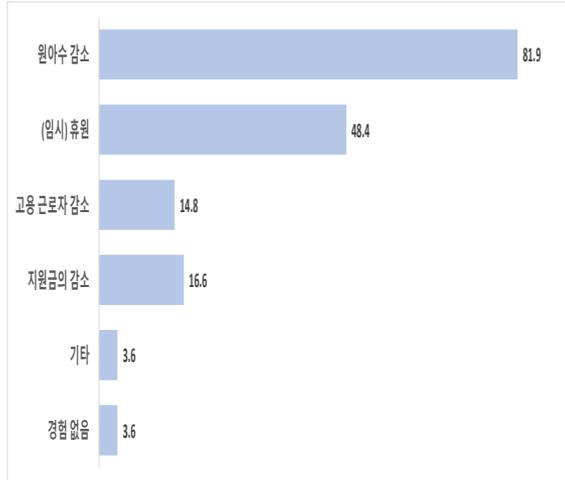
〈그림 3-76〉 감정보동의 대상 1&2순위(기관장)

(4) 코로나19로 인한 운영상의 변화

① 코로나19 이후 운영상의 변화(중복응답, 100% 초과비율)

<표 3-99> 코로나19 인한 운영상의 변화

구분	빈도	퍼센트
원아수 감소	227	81.9
(임시) 휴원	134	48.4
고용 근로자 감소	41	14.8
지원금의 감소	46	16.6
기타	10	3.6
경험 없음	10	3.6



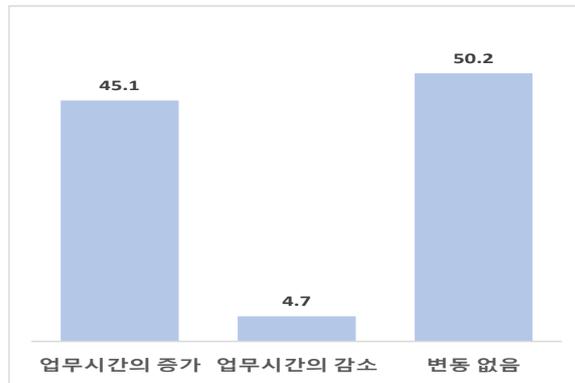
[그림 3-77] 코로나19 인한 운영상의 변화

□ 코로나19로 인한 운영상의 변화를 중복응답으로 물어본 결과, ‘원아 수 감소’가 81.9%로 가장 많음. 이어 ‘(임시) 휴원’ 48.4%, ‘지원금의 감소’ 16.6%, ‘고용 근로자 감소’ 14.8%, ‘기타’ 3.6% 순임. 운영상의 변화를 경험하지 못했다는 비율은 3.6%로 매우 적음

② 코로나19 이후 업무시간 변화(기관장)

<표 3-100> 코로나19 이후 업무시간 변화(기관장)

구분	빈도	퍼센트
업무시간의 증가	125	45.1
업무시간의 감소	13	4.7
변동 없음	139	50.2
전체	277	100.0



[그림 3-78] 코로나19 이후 업무시간 변화(기관장)

□ 코로나19 이후 업무시간 변화를 물어본 결과, 운영상 변화와는 달리 ‘변동 없음’이 50.2%로 가장 많음. 이어 ‘업무시간의 증가’ 45.1%, ‘업무시간의 감소’ 4.7%임. 업무시간이 변화하지 않았다는 응답이 가장 많기는 했으나, 방역 등으로 업무시간이 증가했다는 비율도 감소했다는 비율보다 매우 높음

## 2) 기관장의 감정노동

### (1) 감정노동 수준 평가

#### ● 기관장의 감정노동 수준

〈표 3-101〉 기관장의 감정노동 수준

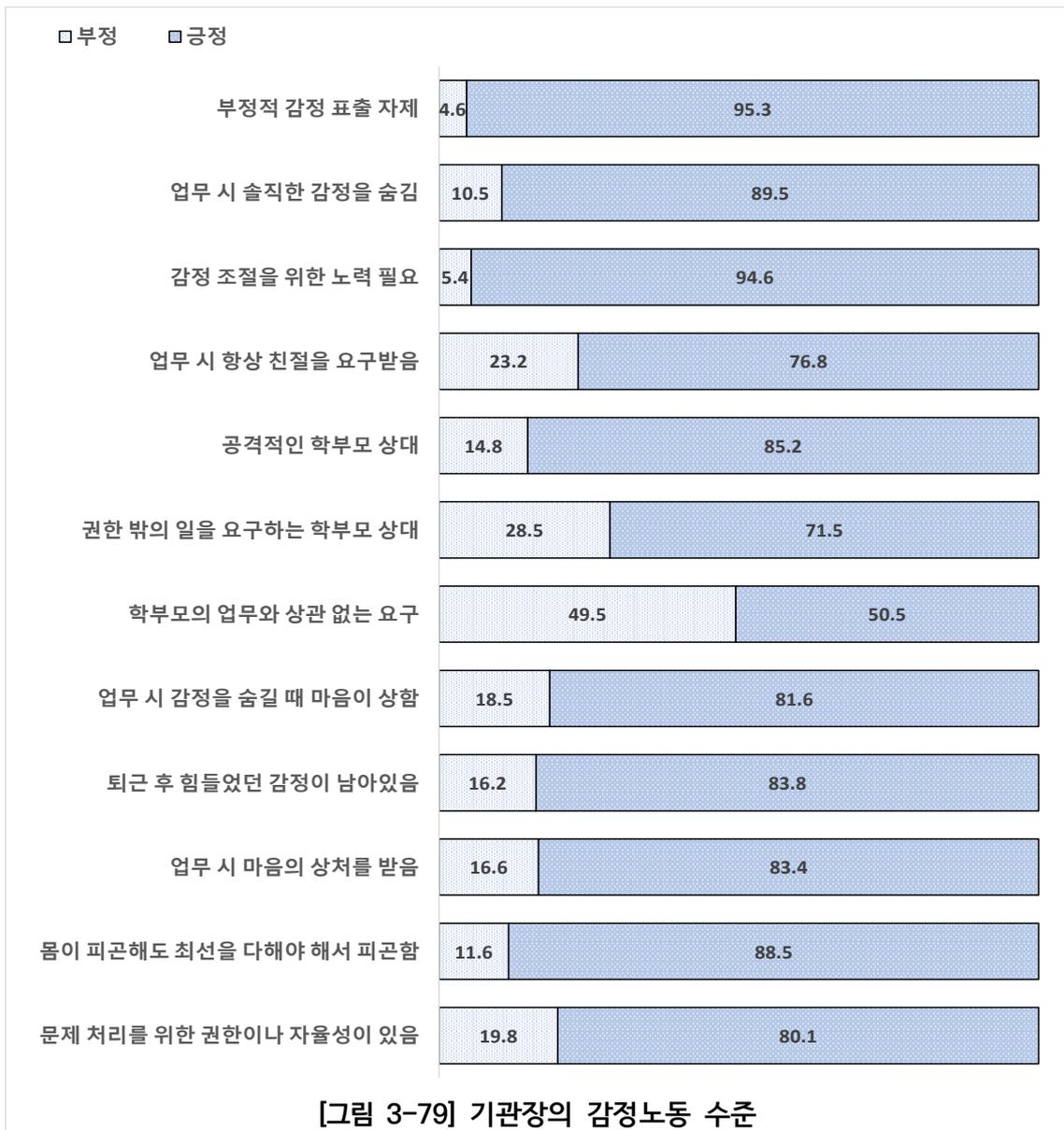
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	계	부정*		계	긍정*		평균 점수**
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
학부모, 교직원, 영유아에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	13 (4.6)	4 (1.4)	9 (3.2)	264 (95.3)	65 (23.5)	199 (71.8)	3.66
업무상 학부모, 교직원, 영유아를 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다	29 (10.5)	13 (4.7)	16 (5.8)	248 (89.5)	145 (52.3)	103 (37.2)	3.22
일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다	15 (5.4)	6 (2.2)	9 (3.2)	262 (94.6)	93 (33.6)	169 (61.0)	3.53
학부모, 교직원, 영유아로부터 항상 친절하도록 요구받는다	64 (23.2)	32 (11.6)	32 (11.6)	213 (76.8)	86 (31.0)	127 (45.8)	3.11
공격적이거나 까다로운 학부모를 상대해야 한다	41 (14.8)	16 (5.8)	25 (9.0)	236 (85.2)	110 (39.7)	126 (45.5)	3.25
나의 권한 밖의 일을 요구하는 학부모를 상대해야 한다	79 (28.5)	34 (12.3)	45 (16.2)	198 (71.5)	119 (43.0)	79 (28.5)	2.88
학부모의 업무와 상관없는 요구로 업무수행에 어려움이 있다	137 (49.5)	62 (22.4)	75 (27.1)	140 (50.5)	95 (34.3)	45 (16.2)	2.44
학부모, 교직원, 영유아에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다	51 (18.5)	14 (5.1)	37 (13.4)	226 (81.6)	131 (47.3)	95 (34.3)	3.11
퇴근 후에도 학부모, 교직원, 영유아를 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다	45 (16.2)	18 (6.5)	27 (9.7)	232 (83.8)	137 (49.5)	95 (34.3)	3.12
학부모, 교직원, 영유아를 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	46 (16.6)	12 (4.3)	34 (12.3)	231 (83.4)	133 (48.0)	98 (35.4)	3.14
몸이 피곤해도 학부모, 교직원, 영유아에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다	32 (11.6)	8 (2.9)	24 (8.7)	245 (88.5)	119 (43.0)	126 (45.5)	3.31
학부모, 교직원, 영유아의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어지지 있다	55 (19.8)	12 (4.3)	43 (15.5)	222 (80.1)	127 (45.8)	95 (34.3)	3.10

\* 문항에 대한 긍정 응답이 높을수록 감정 표출 관련 감정노동의 수준이 높음. 반면, 부정 비율이 높을수록 감정 표출 관련 감정노동의 수준이 낮음

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 기관장의 감정노동 수준을 위해 13가지 항목을 질문함. 조사 결과 모든 항목에서 50.0% 이상의 긍정 비율을 보여, 기관장 대부분이 본인이 업무를 위해 감정관리와 절제를 하고 있다고 생각함. 특히, “학부모의 업무와 상관없는 요구로 업무수행에 어려움이 있다” 항목을 제외한 전 항목에서 70.0% 이상의 긍정 비율을 보여 기관장들이 자신의 업무 수행시 감정노동이 발생한다고 인식함
- “학부모, 교직원, 영유아에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다”와 “일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다”는 다른 항목들과 비교해도 높은 긍정비율을 보였으며, 평균 점수 또한 가장 높음
- 이는 기관장들 또한 보육교사와 마찬가지로 어린이집을 운영하는 데 있어 본인의 감정을 관리하고 절제한다고 느끼고 있음을 시사함



(2) 감정노동자 보호실태(기관장)

● 감정노동자 보호실태(기관장) - 폭력 경험

<표 3-102> 감정노동자 보호실태(기관장) - 폭력 경험

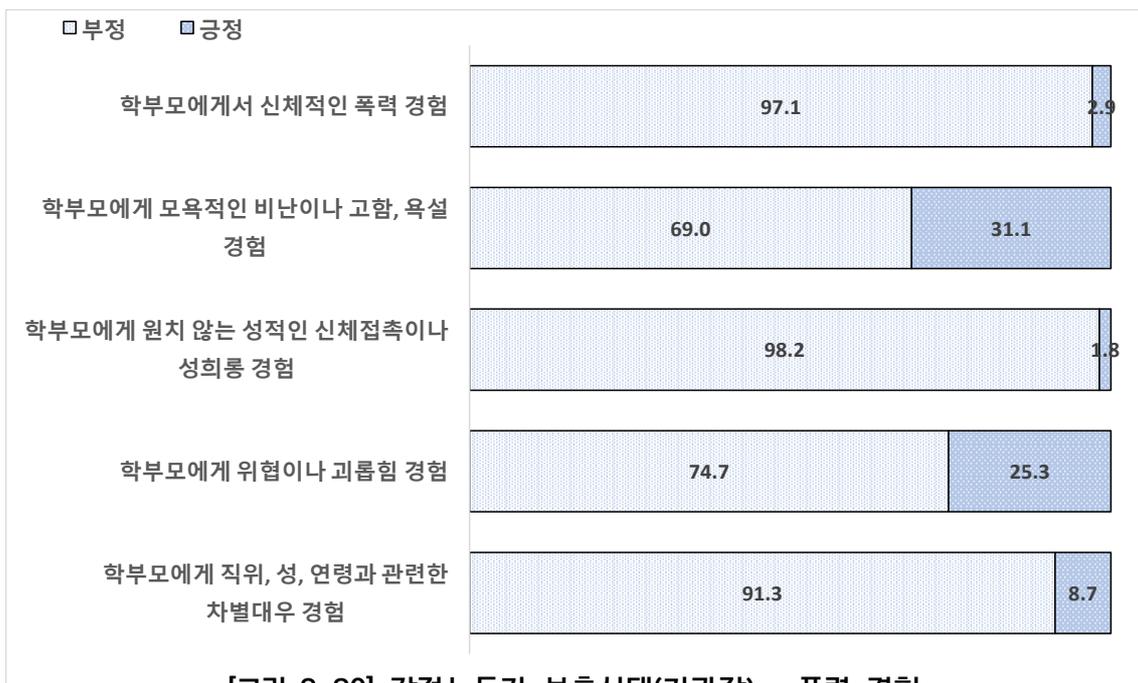
단위: 명(%) / 4점 만점

질문	계	부정		계	긍정		평균 점수*
		전혀 아님	약간 아님		약간 그러함	매우 그러함	
업무 수행 시 학부모에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다	269 (97.1)	264 (95.3)	5 (1.8)	8 (2.9)	6 (2.2)	2 (0.7)	1.08
업무 수행 시 학부모에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다	191 (69.0)	137 (49.5)	54 (19.5)	86 (31.1)	67 (24.2)	19 (6.9)	1.88
업무 수행 시 학부모에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다	272 (98.2)	266 (96.0)	6 (2.2)	5 (1.8)	4 (1.4)	1 (0.4)	1.06
업무 수행 시 학부모에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다	207 (74.7)	163 (58.8)	44 (15.9)	70 (25.3)	56 (20.2)	14 (5.1)	1.71
업무 수행 시 학부모에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다	253 (91.3)	217 (78.3)	36 (13.0)	24 (8.7)	18 (6.5)	6 (2.2)	1.32

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 학부모가 가한 폭력에 대한 경험 빈도가 높음을 의미함. 반면 부정 응답 비율이 높을수록 학부모 가한 폭력에 대한 경험이 없음을 의미함

\*\* 전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 보육교사와 마찬가지로 기관장 또한 학부모에게 업무 수행시 육체적/신체적 폭력, 성적인 신체접촉과 성희롱 등을 경험한 비율은 매우 적음
- 다만, 학부모에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 경험과 위협이나 괴롭힘을 당한 경험은 보육교사에 비해 높게 나타남



[그림 3-80] 감정노동자 보호실태(기관장) - 폭력 경험

### 3) 주관적 정신/심리 건강 상태 및 스트레스

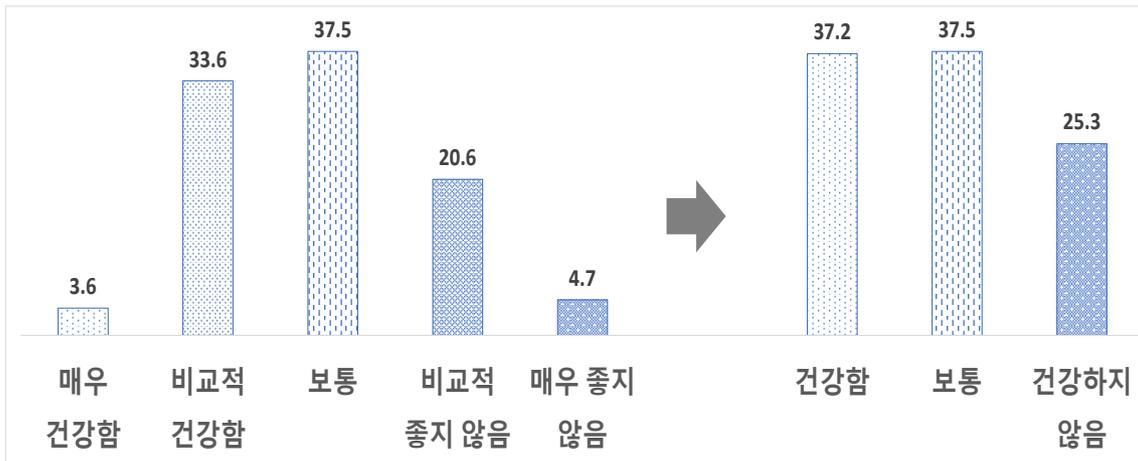
#### ① 주관적으로 인식하는 신체적 건강 상태

<표 3-103> 주관적으로 인식하는 신체적 건강 상태

구분	빈도	퍼센트	평균(5점 만점)
매우 건강함	10	3.6	3.11
비교적 건강함	93	33.6	
보통	104	37.5	
비교적 좋지 않음	57	20.6	
매우 좋지 않음	13	4.7	
전체	277	100.0	

\* 매우 좋지 않음 1점, 비교적 좋지 않음 2점, 보통 3점, 비교적 건강함 4점, 매우 건강함 5점

- ‘건강하다고 응답한 비율(매우 건강함 + 비교적 건강함)’이 37.2%로 ‘건강하지 않다고 응답한 비율(매우 좋지 않음 + 비교적 좋지 않음)’ 25.3%보다 높아, 응답한 기관장들은 비교적 신체적 건강 상태는 양호하다고 인식함
- 다만, ‘보통’이라고 응답을 유보한 비율이 37.5%로 전체 응답 중 가장 높았기 때문에 아래의 ③ 신체적/정신적 질환과 비교하여 해석할 필요가 있음



[그림 3-81] 주관적으로 인식하는 신체적 건강 상태

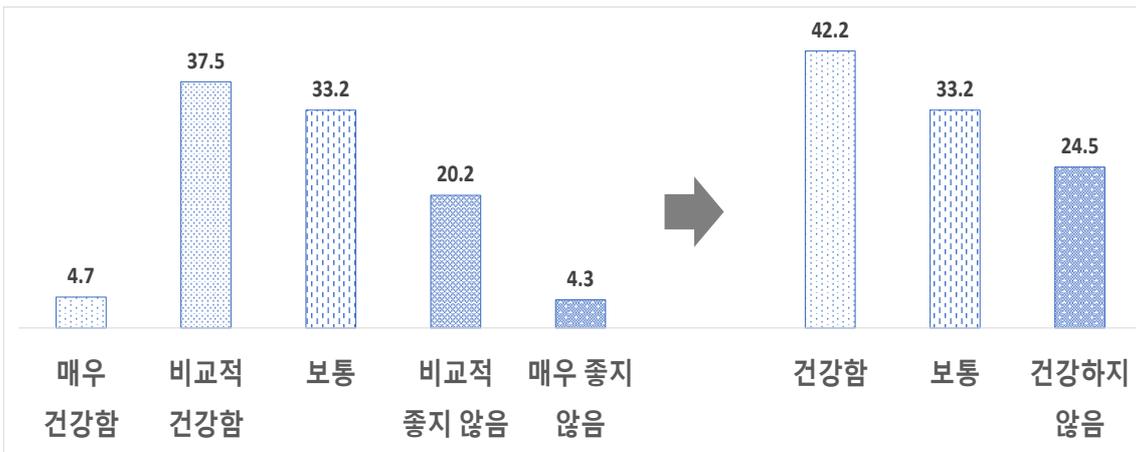
② 주관적으로 인식하는 정신적/심리적 건강 상태

<표 3-104> 주관적으로 인식하는 정신적/심리적 건강 상태

구분	빈도	퍼센트	평균(5점 만점)
매우 건강함	13	4.7	3.18
비교적 건강함	104	37.5	
보통	92	33.2	
비교적 좋지 않음	56	20.2	
매우 좋지 않음	12	4.3	
전체	277	100.0	

\* 매우 좋지 않음 1점, 비교적 좋지 않음 2점, 보통 3점, 비교적 건강함 4점, 매우 건강함 5점

- ‘건강하다고 응답한 비율(매우 건강함 + 비교적 건강함)’이 42.2%로 ‘건강하지 않다고 응답한 비율(매우 좋지 않음 + 비교적 좋지 않음)’ 24.5%보다 높음. 이는 응답한 기관장 중 다수가 정신적/심리적 건강 상태를 양호하다고 인식함을 보여줌

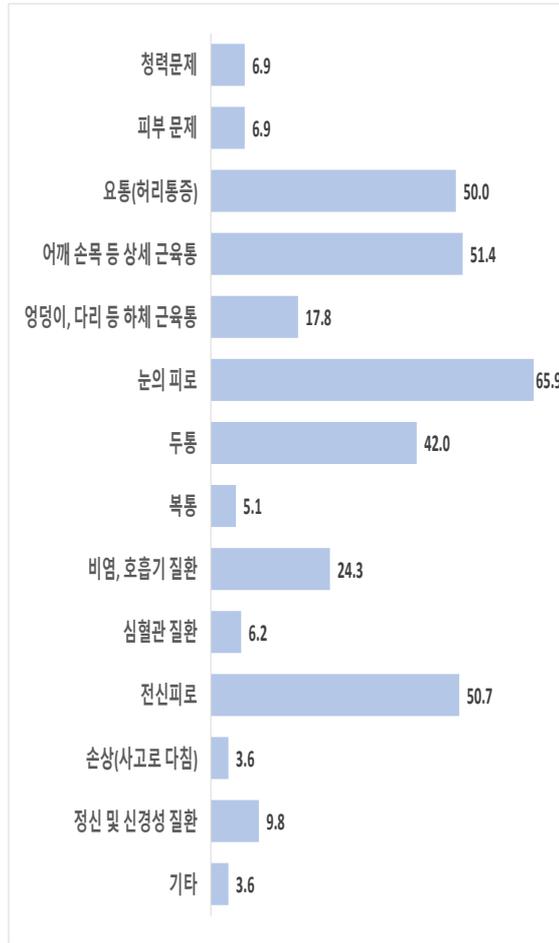


[그림 3-82] 주관적으로 인식하는 정신적/심리적 건강 상태

③ 신체적/정신적 질환(중복응답, 100% 초과비율)

<표 3-105> 신체적/정신적 질환(기관장)

구분	빈도	퍼센트
청력문제	19	6.9
피부 문제	19	6.9
요통(허리통증)	138	50.0
어깨 손목 등 상체 근육통	142	51.4
엉덩이, 다리 등 하체 근육통	49	17.8
눈의 피로	182	65.9
두통	116	42.0
복통	14	5.1
비염, 호흡기 질환	67	24.3
심혈관 질환	17	6.2
전신피로	140	50.7
손상(사고로 다침)	10	3.6
정신 및 신경성 질환	27	9.8
기타	10	3.6



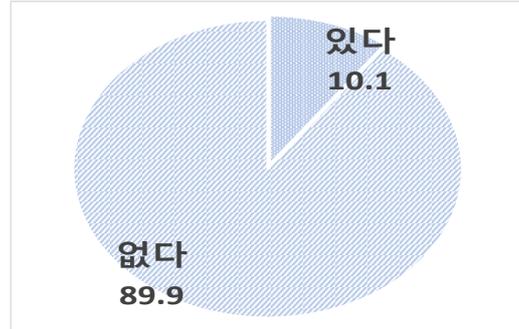
[그림 3-83] 신체적/정신적 질환(기관장)

- 기관장이 갖고 있는 신체적/정신적 질환을 분석하기 위해 “다음의 육체적, 정신적 질병(질환)이 있으신 경우, 모두 골라주세요”라는 문항을 질문함. 복수로 응답된 결과는 100% 초과비율로 분석함
- 분석 결과 ‘요통(허리통증)’, ‘어깨 손목 등 상체 근육통’이 50.0% 이상으로 매우 높음. 근골격계 질환 외 보육교사와 마찬가지로 ‘눈의 피로’가 65.9%로 매우 높음
- 이번 기관장 조사에서 ‘가정 어린이집’의 비율이 가장 높는데, 가정 어린이집의 경우 기관장이 보육교사와 함께 아이를 돌보는 경우가 많음. 그리고 영세한 어린이집의 경우 기관장이 돌봄 업무를 함께 수행하는 경우가 있음. 이러한 점들을 고려했을 때 기관장 또한 보육교사와 마찬가지로 업무 특성으로 인해 근골격계 질환, 안구 질환, 호흡기 질환 등에 쉽게 노출되어 있음

④ 지난 1년간 정신/심리적 문제로 상담 또는 치료를 받아본 경험

<표 3-106> 정신/심리적 문제로 상담 또는 치료를 받아본 경험

구분	빈도	퍼센트
있다	28	10.1
없다	249	89.9
총계	277	100.0



[그림 3-84] 정신/심리적 문제로 상담 또는 치료를 받아본 경험

- 지난 1년간 정신/심리적 문제로 상담 또는 치료를 받아본 경험을 물어본 결과, 상담을 받아본 적이 있다고 응답한 비율은 10.1%에 불과해, 기관장 또한 보육교사와 마찬가지로 대다수가 정신/심리적 상담을 받지 않음
- 이는 앞서 살펴본 것처럼 보육 업무의 특성상 감정의 관리와 절제가 매우 중요하기 때문에, 기관장들 또한 자신이 정신적/심리적으로 건강하다고 인식하는 경향이 있음. 그리고 정신적/심리적 상담을 받는 것에 대한 사회적 인식으로 인해 기관장들 또한 보육교사들과 마찬가지로 쉽게 상담을 받기 어려움

⑤ 지난 1주일간 수면 경험에 관련한 문항

<표 3-107> 지난 1주일간 수면 경험에 관련한 문항

단위: 명(%) / 4점 만점

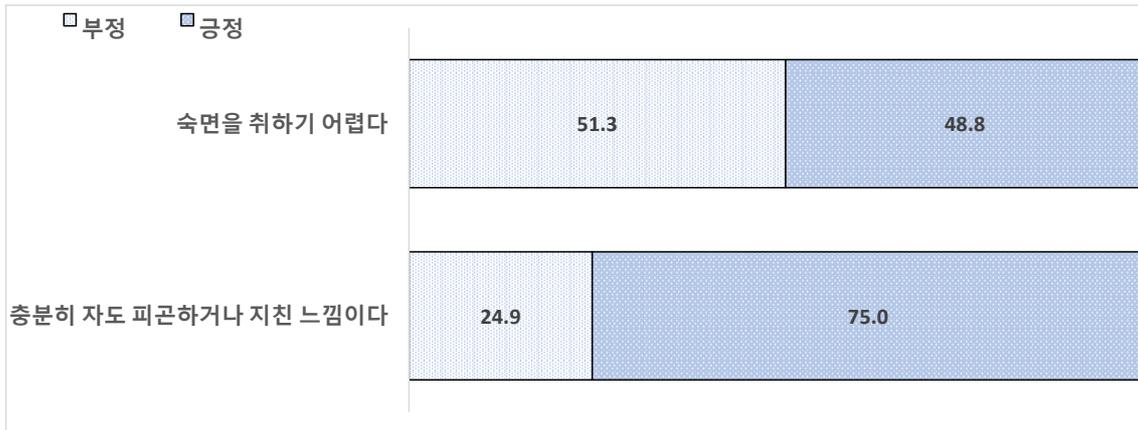
질문	부정*			긍정*			평균 점수**
	계	전혀 아님	약간 아님	계	약간 그러함	매우 그러함	
숙면을 취하기 어렵다	142 (51.3)	50 (18.1)	92 (33.2)	135 (48.8)	101 (36.5)	34 (12.3)	2.43
충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌이다	69 (24.9)	18 (6.5)	51 (18.4)	208 (75.0)	145 (52.3)	63 (22.7)	2.91

\* 문항에 대한 긍정 응답 비율이 높을수록 수면 건강상태가 나쁨을 의미하며, 부정 비율이 높을수록 수면 건강상태가 좋음을 의미함

\*\*전혀 아님 1점, 약간 아님 2점, 약간 그러함 3점, 매우 그러함 4점

- 수면은 지친 몸을 회복하고, 새롭게 일할 수 있는 에너지를 만든다는 점에서 매우 중요함. 신체적/정신적으로 건강하지 않으면 경우 수면 건강도 같이 악화되기 때문에 기관장의 신체적/정신적 건강을 알아보는 데 있어 수면 건강을 파악하는 것이 중요함

- 지난 1주일 간 기관장의 수면 건강 상태를 파악하기 위해 “숙면을 취하기 어렵다”와 “충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌이다” 2가지 문항을 질문함
- 대부분 기관장이 숙면을 취하는 것에는 큰 어려움을 겪지 않는 것으로 나타났으나, 잠을 자도 피로함을 느끼는 만성 피로 상태에 있었음. 이는 어린이집 운영 시 느끼는 스트레스가 육체적/정신적 피로로 이어져 잠을 자도 온전히 회복되지 않는 만성 피로로 이어졌음을 시사함



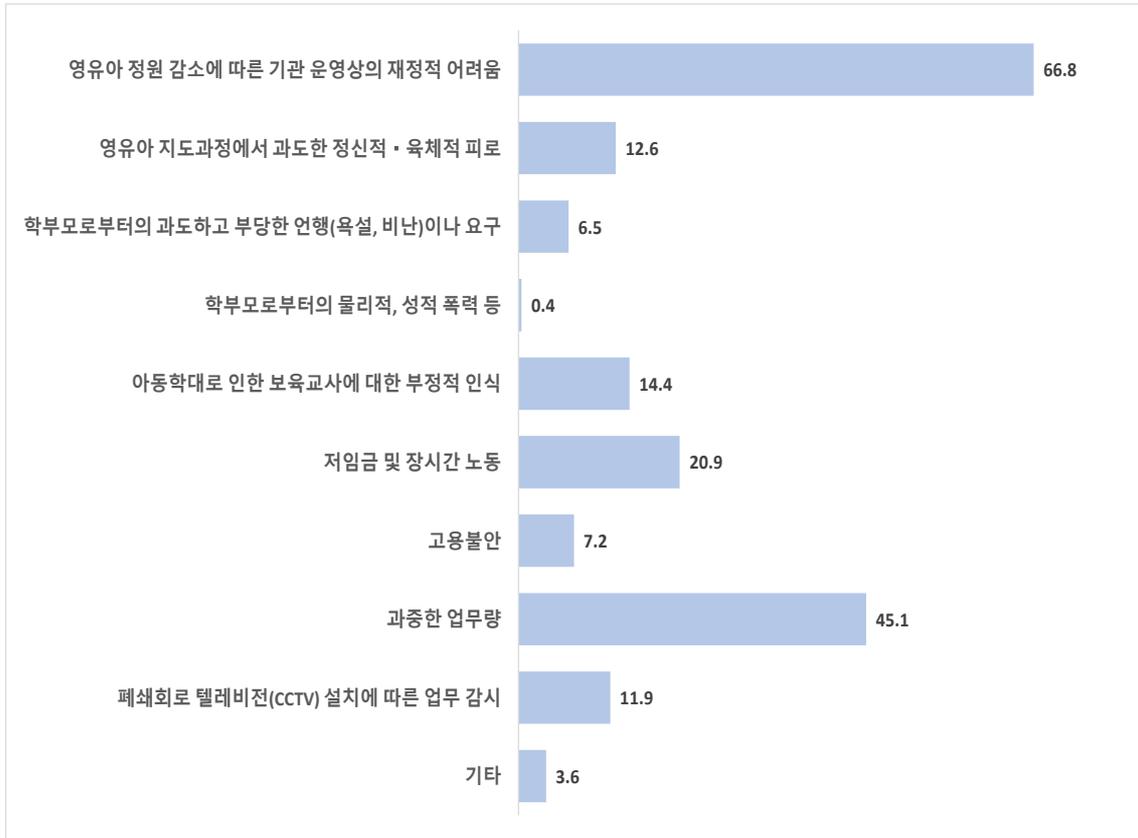
[그림 3-85] 지난 1주일간 수면 경험에 관련한 문항

④ 기관장의 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인(2개 선택, 100% 초과비율)

<표 3-108> 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인(기관장)

구분	빈도	퍼센트
영유아 정원 감소에 따른 기관 운영상의 재정적 어려움	185	66.8
영유아 지도과정에서 과도한 정신적·육체적 피로	35	12.6
학부모로부터의 과도하고 부당한 언행(욕설, 비난)이나 요구	18	6.5
학부모로부터의 물리적, 성적 폭력 등	1	0.4
아동학대로 인한 보육교사에 대한 부정적 인식	40	14.4
저임금 및 장시간 노동	58	20.9
고용불안	20	7.2
과중한 업무량	125	45.1
폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 설치에 따른 업무 감시	33	11.9
기타	10	3.6

- 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인에 대한 중복응답을 100% 초과비율로 분석한 결과, ‘영유아 정원 감소에 따른 기관 운영상의 재정적 어려움’이 66.8%로 가장 많음. 이어 ‘과중한 업무량’ 45.1%, ‘저임금 및 장시간 노동’ 20.9% 순임
- 기관장의 경우 앞서 운영상 어려움과 마찬가지로 재정상 어려움이 다른 항목들에 비해 유의미하게 높은 주된 스트레스 요인임



[그림 3-86] 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인(기관장)

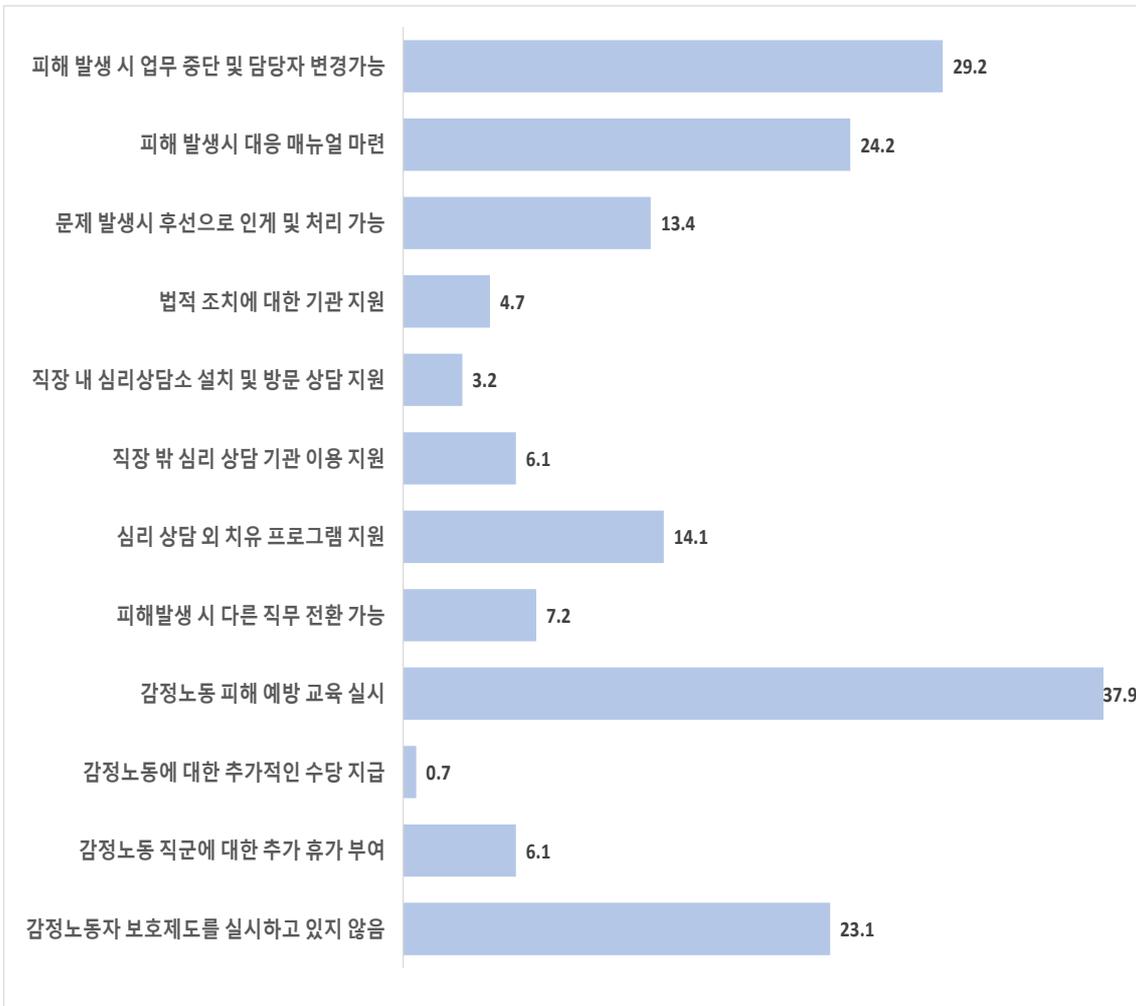
#### 4) 감정노동자 보호제도(기관장)

##### ① 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도(기관장)

<표 3-109> 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도

구분	퍼센트
학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있음	29.2
학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음	24.2
업무 중 문제행동이 발생 시 학부모·영유아를 공식적으로 후선으로 인계하여 처리 가능	13.4
학부모·영유아에 대한 법적조치(고소/고발)를 기관이 지원해주고 있음	4.7
직장 내에 심리상담소가 설치되어 있거나, 상담사가 방문하여 상담을 지원하고 있음	3.2
직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 기관이 지원하고 있음	6.1
심리상담 외 치유프로그램을 기관이 지원해주고 있음	14.1
감정노동 피해 발생 시 요청에 의해 다른 직무로 전환할 수 있음	7.2
감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있음	37.9
감정노동을 인정하여 추가적인 수당을 지급하고 있음	0.7
감정노동을 인정하여 해당직군에게 추가로 휴가를 부여하고 있음	6.1
감정노동자 보호제도를 실시하고 있지 않음	23.1

- 소속기관에서 실시하고 있는 감정 노동자 보호제도를 총 11개로 분류하여 조사한 결과, 11개의 보호제도 중 40.0% 이상 나타난 제도는 없음
- 실시하고 있는 제도 중 ‘감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있음’이 37.9%로 가장 높고, 이어 ‘학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있음’ 29.2%, ‘학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음’ 24.2%, ‘심리상담 외 치유프로그램을 기관이 지원해주고 있음’ 14.1%, ‘업무 중 문제행동이 발생 시 학부모·영유아를 공식적으로 후선으로 인계하여 처리 가능’ 13.4% 순임. 나머지 보호제도는 10.0% 미만임
- 즉, 기관장이 주관적으로 인식하는 조직의 지지와 보호 수준과 공식적인 제도적 지원과 괴리가 크게 나타나고 있음
- ‘감정노동자 보호제도를 실시하고 있지 않다’는 응답도 23.1%로 높음
- 이처럼 어린이집에서 실제 감정노동자 보호제도를 실시하고 있는 경우는 매우 적음



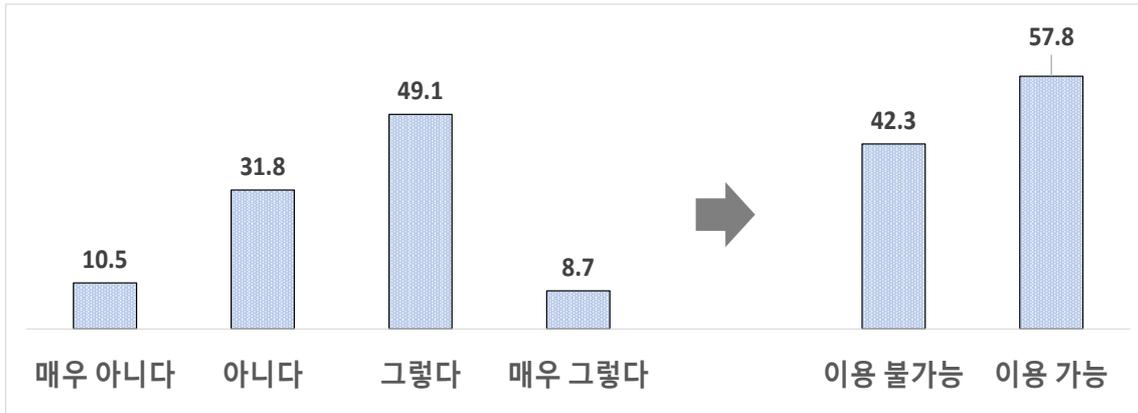
[그림 3-87] 소속기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도

② 감정노동 보호자 제도 이용 가능성 여부

<표 3-110> 감정노동 보호자 제도 이용 가능성 여부

구분	빈도	퍼센트	평균
매우 아니다	29	10.5	2.56
아니다	88	31.8	
그렇다	136	49.1	
매우 그렇다	24	8.7	
총계	277	100.0	

- “감정노동과 관련한 문제가 발생했을 때, 위에 표시한 감정노동자 보호제도를 이용할 수 있습니까”라고 묻은 질문에 대해 ‘그렇다’고 응답한 비율이 49.1%로 가장 높음. 이어 ‘아니다’ 31.8%, ‘매우 아니다’ 10.5%, ‘매우 그렇다’ 8.7% 순임
- 긍정 비율(매우 그렇다 + 그렇다)은 57.8%로 부정 비율(매우 아니다 + 아니다) 41.2%와 큰 차이를 보이지 않음



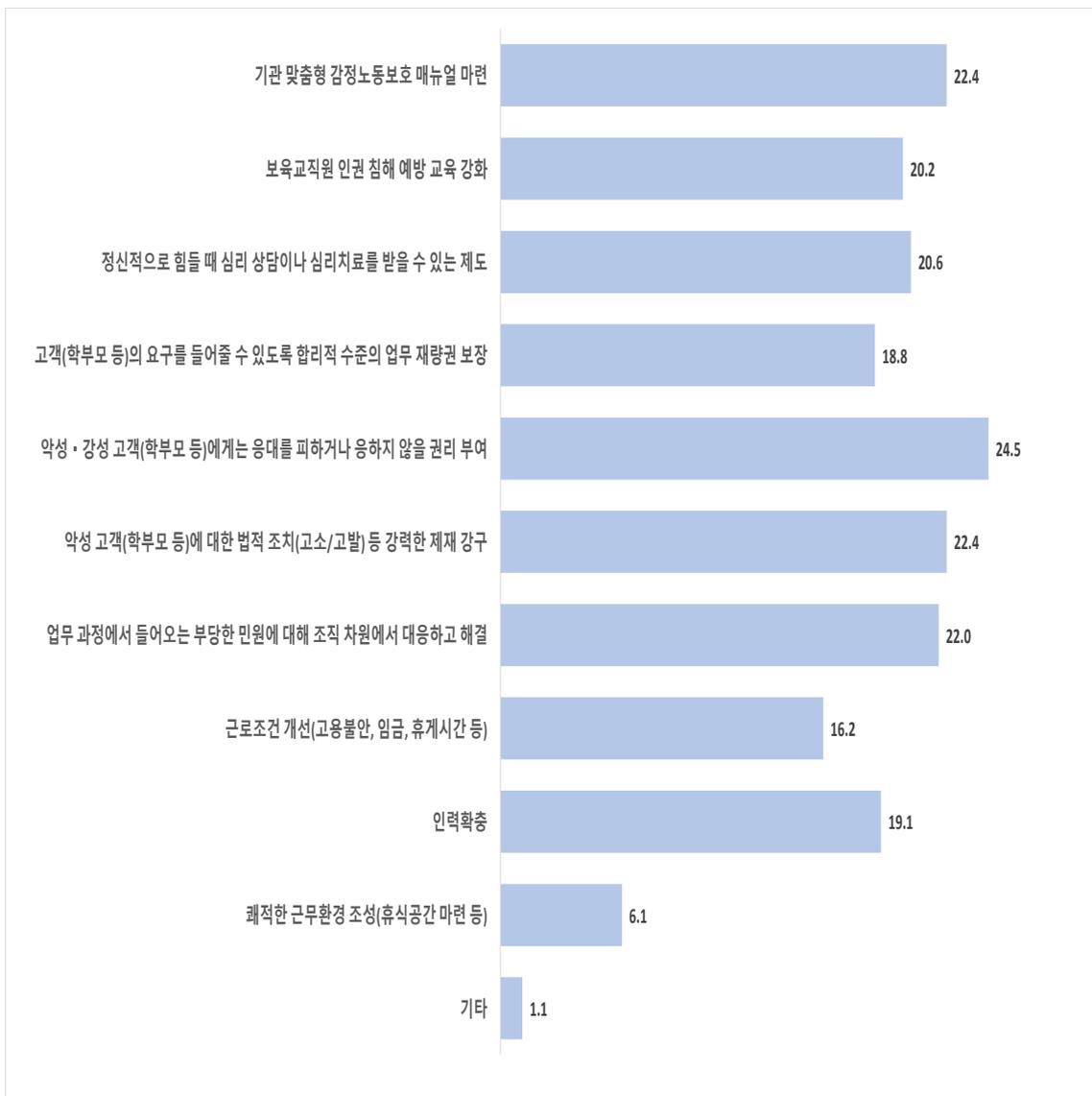
[그림 3-88] 감정노동 보호자 제도 이용 가능성 여부

③ 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(기관장, 2개 선택, 100% 초과비율)

<표 3-111> 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(기관장)

구분	빈도	퍼센트
기관 맞춤형 감정노동보호 매뉴얼 마련	62	22.4
보육교직원 인권 침해 예방 교육 강화	56	20.2
정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도	57	20.6
고객(학부모 등)의 요구를 들어줄 수 있도록 합리적 수준의 업무 재량권 보장	52	18.8
악성·강성 고객(학부모 등)에게는 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여	68	24.5
악성 고객(학부모 등)에 대한 법적 조치(고소/고발) 등 강력한 제재 강구	62	22.4
업무 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결	61	22.0
근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)	45	16.2
인력확충	53	19.1
쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)	17	6.1
기타	3	1.1

- 직장에서 보완되어야 할 가장 중요한 사항에 대한 중복 응답 결과를 100% 초과비율로 분석한 결과, 보육교사들은 ‘근로조건 개선’이 다른 항목들에 비해 유의미하게 높았으나 기관장은 여러 가지 항목이 고른 비율을 보임. 기관장들은 주로 기관 운영에 관한 지원 사항이 시급하다고 인식함
- ‘악성·강성 고객(학부모 등)에게는 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여(24.5%)’, ‘기관 맞춤형 감정노동보호 매뉴얼 마련(22.4%)’, ‘악성 고객(학부모 등)에 대한 법적 조치(고소/고발) 등 강력한 제재 강구(22.4%)’, ‘업무 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결(22.0%)’, ‘정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도(20.6%)’, ‘보육교직원 인권 침해 예방 교육 강화(20.2%)’가 20.0%를 넘음



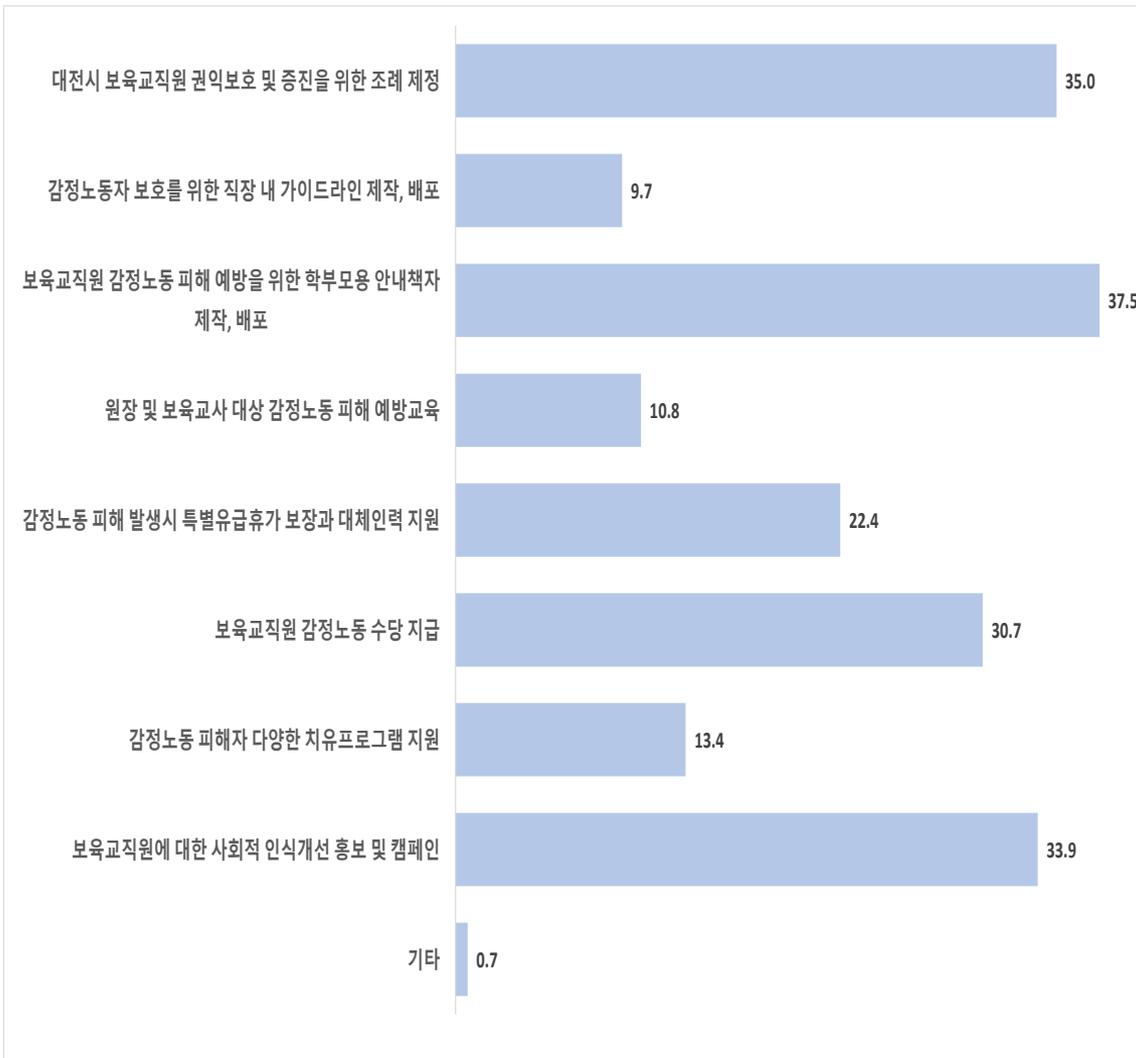
[그림 3-89] 직장에서 우선적으로 보완되어야 할 사항(기관장)

④ 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(기관장, 2개선택, 100% 초과비율)

<표 3-112> 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(기관장)

구분	빈도	퍼센트
대전시 보육교직원 권익보호 및 증진을 위한 조례 제정	97	35.0
감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작, 배포	27	9.7
보육교직원 감정노동 피해 예방을 위한 학부모용 안내책자 제작, 배포	104	37.5
원장 및 보육교사 대상 감정노동 피해 예방교육	30	10.8
감정노동 피해 발생시 특별유급휴가 보장과 대체인력 지원	62	22.4
보육교직원 감정노동 수당 지급	85	30.7
감정노동 피해자 다양한 치유프로그램 지원	37	13.4
보육교직원에 대한 사회적 인식개선 홍보 및 캠페인	94	33.9
기타	2	0.7

- 보육교사의 감정노동 보호를 위해 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점에 대한 기관장의 중복응답 결과를 100% 초과비율로 분석한 결과, ‘보육교직원 감정노동 피해 예방을 위한 학부모용 안내책자 제작, 배포’이 37.5%로 가장 높음
- 이어 ‘대전시 보육교직원 권익보호 및 증진을 위한 조례 제정’ 35.0%, ‘보육교직원에 대한 사회적 인식개선 홍보 및 캠페인’ 33.9%, ‘보육교직원 감정노동 수당 지급’ 30.7%, ‘감정노동 피해 발생시 특별유급휴가 보장과 대체인력 지원’ 22.4% 순임
- 보육교사들은 ‘보육교직원 감정노동 수당 지급’이 다른 항목들에 비해 압도적으로 높았으나, 기관장은 여러 가지 항목이 비슷한 비율을 보임. 그리고 보육교사들에 비해 사회적 인식 개선과 조례 제정을 더 중요하게 인식함



[그림 3-90] 대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점(기관장)

# 대전광역시 어린이집 보육교사 FGI 분석결과

1. FGI 분석 개요
2. FGI 분석 결과

4장



## 4장 대전광역시 어린이집 보육교사 FGI 분석결과

### 1. FGI 분석 개요

- 앞서 살펴본 설문조사 분석 결과에서 대전광역시 보육교사의 노동환경과 감정노동의 수준, 기관의 감정노동자 보호 실태, 감정노동자가 희망하는 보호정책 등에 관해 살펴봄
- 설문조사에서 구체적으로 분석하기 어려운 노동과정, 근로환경 만족도, 원장 및 학부모와의 관계, 동료와의 관계, 감정노동 경험, 폭언·폭행 사례, 코로나19 전후 노동과정 변화, 현장에서 필요한 정책요구 등을 파악하기 위해 FGI(Focused Group Interview, 초점집단면접)를 실시함
- 보육교사는 소속 기관의 유형 및 고용 지위에 따라 고용 형태, 노동 과정, 감정노동 양상 등에서 차이를 보이므로 이러한 특성을 종합적으로 파악할 수 있도록 FGI 면접 대상자를 선정하였음. 구조화된 질문지를 사용하였고 면접 후 녹취록을 작성하여 분석에 활용하였음
- FGI 면접 대상자는 민간어린이집 교사 4명, 시립어린이집 교사 5명, 국공립어린이집 교사 3명, 직장어린이집 교사 2명, 법인단체어린이집 교사 1명, 사회복지법인어린이집 교사 2명, 가정어린이집 교사 3명으로 총 20명(전원 여성)임. 2022년 5~7월까지 다섯 차례에 걸쳐 FGI 면접을, 네 차례 개별 전화 면접을 실시함

〈표 4-1〉 FGI 대상자 현황

구분	고용 지위	보육교사 경력	고용형태	비고
민간어린이집교사A	담임교사	9년	무기계약직 (1년 단위 계약) <sup>1)</sup>	
민간어린이집교사B	보조교사 시간연장교사	16년	무기계약직 (기간의 정함 없음)	원장 경력
민간어린이집교사C	시간연장교사	4개월	무기계약직 (1년 단위 계약)	
민간어린이집교사D	시간연장교사	9년	무기계약직 (1년 단위 계약)	
시립어린이집교사A	담임교사	16년	정규직	유치원 교사 경력
시립어린이집교사B	담임교사	10년	정규직	

구분	고용 지위	보육교사 경력	고용 형태	비고
시립어린이집교사C	담임교사	11년	정규직	유치원 교사 경력
시립어린이집교사D	담임교사	6년	정규직	유치원 교사 경력
시립어린이집교사E	시간제 담임교사	9년	정규직	
국공립어린이집교사A	담임교사	6년	무기계약직 (1년 단위 계약)	
국공립어린이집교사B	담임교사	10년	무기계약직 (1년 단위 계약)	
국공립어린이집교사C	담임교사	12년	정규직	
직장어린이집교사A	보조교사 시간연장교사	10년	무기계약직 (기간의 정함 없음)	
직장어린이집교사B	시간연장교사	1년	계약직	
법인단체어린이집교사A	담임교사	13년	정규직	주임교사
사회복지법인어린이집교사 A	담임교사	3년	계약직	
사회복지법인어린이집교사 B	담임교사	10년	정규직	
가정어린이집교사A	담임교사	11년	계약직	
가정어린이집교사B	담임교사	5년	계약직	
가정어린이집교사C	담임교사	8년	계약직	원장 경력

총 20명 (전원 여성)

- 질문의 내용은 ① 구체적인 노동과정 및 근로환경 만족도, 휴게시간·점심시간 사용 및 연차휴가 사용 여부, ② 감정노동 피해 경험 및 자신과 조직의 대처, ③ 원장 및 학부모와의 관계, 갈등 상황, ④ 육체적·정신적 질환, ⑤ 감정노동자 보호제도 여부 및 필요한 지원 제도, ⑥ 코로나19와 감정노동 등으로 구성됨

1) 1년 단위로 매년 계약서를 작성한다고 진술한 FGI 참여자 5인(민간어린이집교사A·C·D, 국공립어린이집교사A·B)은 자신을 '정규직'이라고 소개하였음. 계약서를 확인하니 1년 단위로 매년 계약을 체결하는 무기계약직이었음.

## 2. FGI 분석 결과

### 1) 개요 및 노동과정

- 보육교사는 보건복지부 장관이 검정·수여하는 국가자격증인 보육교사 1급·2급·3급을 소지한 사람을 의미함
- 크게 담임교사, 보조교사, 시간연장반교사(연장보육 전담교사)로 보육교사의 고용 지위를 구분 할 수 있음
- 보조교사는 ‘평일 8시간을 원칙으로 하는 영아반 담임교사의 보육 업무가 집중되는 시간에 우선 배치되어 영유아보육법 제17조 제3항에 따라 보육교사의 업무 부담을 경감할 수 있도록 담임교사(연장보육 전담교사 포함)의 보육 및 반 운영을 위한 보조 업무를 수행’하는 교사로서 일 4시간(월~금, 주 20시간)을 근무하며 월 1,025천 원을 지급받음
- 연장보육 전담교사(시간연장 교사)는 책임지고 연장보육을 계획·운영하고 부모에게 하원지도 및 영유아를 인계하는 업무를 수행’하는 교사로 「영유아보육법」 시행규칙이 개정됨에 따라 2020년 3월부터 배치되었음. 1일 4시간(월~금, 주 20시간) 근무 기준, 월 1,025천 원 및 교사근무환경개선비 130천 원을 지급받음. 일반적으로 오후 3시에 출근해 담임교사로부터 인수인계를 받고 4시부터 7시 30분까지 연장반을 전담하게 됨

〈표 4-2〉 영아반 하루일과 및 교사 업무내용

구분	시간	영유아 활동내용	교사 업무내용
기본보육	07:30~09:00	등원 및 통합보육	담임교사 출근
	09:00~10:20	실내(외) 자유놀이	
	10:20~10:50	손 씻기 및 화장실 가기(기저귀갈이) 오전 간식(또는 이유식)	
	10:50~11:30	바깥놀이	
	11:30~12:40	손 씻기 및 화장실 가기(기저귀갈이) 점심 및 이 닦기	
	12:40~14:30	낮잠 및 휴식	각종 서류 처리
	14:30~15:00	손 씻기 및 화장실 가기(기저귀갈이) 오후 간식(또는 이유식)	
	15:00~16:00	실내 자유놀이 기본보육 아동 하원	연장반 전담교사 출근 및 담임교사 퇴근 (인수인계 및 휴게시간)

구분	시간	영유아 활동내용	교사 업무내용
연장보육	16:00~17:00	연장반 이동(아동 수 확인) 개별 옷, 가방 등 정리 자유놀이 및 휴식(침)	기본보육 아동 하원 및 통합보육
	17:00~19:30	자유놀이 및 휴식(침) 일상생활(손 씻기 화장실 가기 등) 연장보육 아동 하원	
	19:30	정리	연장반 전담교사 퇴근

출처 : 중앙육아종합지원센터 및 FGI 내용을 정리함

### (1) 연차·휴게시간·점심시간 사용의 제약과 휴게공간의 부재

- 설문에 따르면, 연차휴가 사용에 대한 질문에 ‘사용가능하지만 제약이 따른다’는 답변이 44%로 약 절반 가량의 교사가 자유로운 연차 사용에 제약을 받고 있었음
- FGI에 따르면, 기관의 여름방학과 겨울방학 중 5일씩 사용하는 것이 관행으로 그 외에는 사전 논의 후에 허락을 받아 사용할 수 있고 대체 교사가 없을 시(육아종합지원센터에서 미파견 시) 연차를 사용하기 어려운 구조에 놓여 있음. 자신이 연차를 사용할 경우 다른 교사에게 업무가 전가되기 때문에 연차를 사용하기에 부담을 느낄 수 밖에 없는 환경이 조성되어 있음

그나마 이제 연차, 연차 이제 이런 게 분위기가 돼서 돌아가면서 선생님들이 일주일씩이라도, 그나마 좀 쓰자, 이렇게 해서 지금 2주 간에, 이제 방학을 선생님들 이제 두 명씩, 두 명씩 일주일, 5일 쓰는 거 그거 큰 혜택이라고 우리는 지금... 될 수 있으면 내 반 아이들은 그 반에 그날 오지 말아라, 인제 그때 방학을 좀 해주십사 하고 동의를 얻어서 인제 그 반을 쉬는 거지. 만약에 이 반이 안 되면 다른, 우리 반 애들이 저 반으로 가는 거예요. (가정 어린이집교사A)

- 대체교사란 시도 및 시군구 육아종합지원센터에 채용되어 보육교사의 연차사용, 보수교육 참석 등 보육 공백 발생 시 업무공백을 최소화하고자 파견되어 업무를 대신하는 보육교사임(대전광역시 육아종합지원센터). 그러나, 상시 지원의 경우 한 달 전에 미리 신청을 해야하고 신청을 한다고 반드시 파견되는 것이 아니므로 현장에서는 대체교사 파견제도의 실효성에 부정적인 반응이었음. 대체교사 지원이 원활하지 못하므로 연차 사용에도 제약을 받고 있음

대체교사가 지원이 안 돼. 선생님이 연차를 써야되는데, 그러면 연차 갈 때 그 반을 맡을 대체교사가 지원이 안 되니까 어쩔 수 없이 다른 반 선생님들 하고 같이 조인을 해서 같이 보거나, 이런 식으로 돼 있으니까... (사회복지법인어린이집교사A)

- 규모가 큰 직장어린이집, 법인단체어린이집의 경우에도 연차 사용 시 기관 일정에 지장이 없도록 사전에 조율을 해야함

행사에 지장이 되지 않는 이상 월요일이나 금요일 정도 이런 식으로 휴가를 갈 수 있도록, 미리 한두 달 전에 얘기해서 휴가 대장 작성해가지고 미리 신청해서 하는 거, 그런 식으로 하고 있어요. (법인단체어린이집교사A)

- 영유아와 분리된 상태에서 휴식을 취할 수 있는지 묻는 질문에 응답자의 56.1%가 ‘그렇지 않다’고 대답하였고 점심식사 방식에서도 ‘원생들을 돌보면서 점심식사를 한다’는 응답이 69%를 차지하여 보육교사는 적절한 휴게 및 식사시간을 보장받지 못하고 있는 것으로 나타났음

점심시간이 제일 바쁘죠. 더 바쁘죠. (시립어린이집교사A)

3명이 있는데 보조교사 선생님이 같이 오셔서, 저는 같이 먹어요 일단은. 아이를 일단 아이들을 먼저 먹인 다음에, 보조교사 선생님이 아이를 조금 봐주실 때, 막 허겁지겁 먹는데 솔직히 조금 힘들지요. 밥 먹기가 너무 힘들어요. (사회복지법인교사A)

- 휴식 시간을 묻는 질문에 87.1%가 휴식 시간이 있다고 응답하였고 평균 휴식 시간은 42.3분으로 조사되었음. 그러나, FGI에 따르면 실질적으로 휴게 시간을 보장받지 못한다는 진술이 많았는데 이유는 휴게 시간이 영유아 보육 외에 행정 처리 등 밀린 업무를 하는 시간으로 활용되기 때문임. 또한 휴게 공간(교사실)이 있기는 하나,<sup>2)</sup> 교구를 놓거나 서류 업무를 처리하는 공간으로 사용하고 있어서 별도의 휴게 공간으로써 기능하지 못하고 있음

휴게시간 휴게 시간이 긴장을 좀 내려놓는 시간인 거잖아요. 정리를 하는 시간인데 그 시간을 쓸 수 없게끔 일을 많이 주는 거죠. 그것을 당연하게 “너

2) 「영유아보육법」 시행규칙 [별표 1] ‘어린이집의 설치기준’에 따르면 ① 보육정원이 21명 이상인 어린이집은 교사가 교육활동을 계획·준비하고 자료 제작 등을 할 수 있도록 구획된 교사실을 설치하여야 한다. ② 교사실에는 교육활동 준비와 행정사무, 휴식 등에 필요한 설비를 갖추어야 한다. 해당 기준에 따르면 영유아 20인 이하에 해당하는 가정어린이집은 교사실 설치 의무가 부과되지 않는다.

네 그냥 니네 일 안에 이게 다 있는 거야”라고 그냥 툭 던져주고 못하면 집에 가서 해오는 교사도 많고, 야근하는 교사도 많지만 수당에 대한 이야기는 단 한 번도 없죠. (시립어린이집교사C)

말만 있는 거지 그냥. 교사실 있어도 뭐 다 교구로 가득 차있고... (민간어린이집교사B)

앉아 있는 소파나 이런 게 있는 게 아니라 그냥 의자에 앉아서, 저희가 컴퓨터에 의자에 앉아서 있는 거죠. (시립어린이집교사A)

- 직장어린이집과 같은 큰 기관의 경우에는 휴게시간이 보장되는 것으로 나타남. 보조교사, 시간연장 교사 등 담임교사의 업무를 대체할 수 있는 인력들이 있기 때문임

저희는 10시부터 7시 반까지인데 휴게 시간이 1시간 반 네, 그렇게 있고요. 그래 가지고 이제 누리 연장 같은 경우는 이제 휴게 시간 꼭 지켜가지고 하고 교사 휴게 시간을 위해서 저희(보조교사·시간연장교사)가 빈 시간 있잖아요. 그러니까 12시부터 3시까지 중간중간에 교사들 휴게 시간 지원을 가요. 그래 가지고 저희도 쉬고 선생님도 쉬고, 이런 식으로 하고 있고요. 그리고 저희는 개수가 반 개수가 좀 많아 가지고, 8, 9, 10, 11...(숫자를 셈) (직장어린이집교사A)

- 오후 3시에 출근해 인수인계를 받고 4시부터 7시 30분까지 연장반을 전담하는 연장반 교사는 휴게시간 30분이 부여되지만 이들이 휴게시간을 가질 경우 업무를 대체할 인력이 없고, 전체적인 근무시간이 짧아서 별도의 휴게시간을 갖는 것이 ‘눈치’ 보인다는 답변이 다수를 이뤘음

(휴게시간) 30분 있는데 저는 약간 그거를 쓰고 싶는데 뭔가 “쓰세요” 이렇게 말하는 시간이 없으니까 되게 애매한 거예요. 그래서 또 이제 약간 선생님들은 자기 일하는 걸 좀 도와주기를 또 원하세요, 담임 선생님들은. 그래서 선생님들 일을 돕고 나면 또 이제 쉴 시간이 없는 거예요. 근데 예를 들어 일을 안 돕고 저의 일을 하고 하면 이제 선생님들이 “나때는~” 왜 이렇게 말씀 하시니까... 근데 ‘저 때는 좀 다릅니다’라고 말하고 싶는데 그게 또 약간 이제 눈치가 보이니까...(민간어린이집교사C)

## (2) 기관 형태에 따른 임금 등 고용조건·노동환경의 차이

- 국공립·시립·사회복지법인·법인단체 어린이집과 같이 보육교직원 인건비를 지원받는 기관과 민간·가정 어린이집과 같이 보육교직원 인건비를 지원받지 않는 기관 간에 임금 등 고용조건과 노동환경의 차이가 큰 것으로 나타남
- 보건복지부의 ‘보육교직원 인건비 지급 기준표’는 국공립·법인·직장어린이집에 해당하여 민간·가정어린이집은 적용 예외임
- 다만, 2022년 3월 보건복지부에서 민간·가정 어린이집 보육교사의 처우개선을 위해 국공립 어린이집 보육교사 1호봉 급여 이상으로 보육교사 임금을 지급하라고 권고하였음. 그러나 대부분의 민간·가정 보육교사들은 여전히 최저임금 이하의 월급을 받고 있는 상황임.<sup>3)</sup> 따라서, 대전시 전체 보육교사(원장 포함)의 약 64%에 해당하는 민간·가정어린이집에는 노동관계법령 외에 임금 지급을 위한 명확한 규정이 없다고 볼 수 있고 저임금에 내몰릴 가능성이 크다고 볼 수 있음
- 설문에 따라서, 기관 유형별 평균 월급여가 높은 순서대로 나열하면 ① 법인어린이집, ② 직장어린이집, ③ 사회복지법인어린이집, ④ 국공립어린이집, ⑤ 민간어린이집, ⑥ 가정어린이집 순으로 평균 월급여가 가장 높은 법인어린이집 교사의 월평균 급여는 약 221만원, 평균 월급여가 가장 낮은 가정어린이집 교사의 월평균 급여는 164만원임. 기관 유형별 평균 월급여의 차이는 고용 지위의 차이와의 관련이 있는데, 전 기관 유형 중 법인어린이집의 담임교사 비율이 77.8%로 가장 높고, 가정어린이집 교사의 담임교사 비율이 64.4%로 가장 낮았음. 일 4시간을 근무하게 되는 보조교사·시간연장 교사의 고용 비율은 가정어린이집에서 가장 높았음
- 보건복지부의 「2022 보육사업안내」에 따르면, 정부 및 지자체에서 교사에게 직접 지급하는 급여성 수당은 만3~5세 누리과정 담당교사에게 지급하는 처우개선비가 있고, 누리과정 담당교사를 제외한 담임교사, 연장보육 전담교사, (담임·연장보육) 대체교사에게 지급하는 교사근무환경개선비가 있음. 처우개선비는 월 36만원이고 근무환경개선비는 일 8시간 근무 기본보육 담임교사 및 대체교사 월 26만원, 일 4시간 근무 연장보육 전담교사 및 대체교사 월 13만원으로 책정되어 있음
- 민간, 가정어린이집 등 규모가 작은 어린이집의 경우 관행적으로 시간 외 수당을 지급하지 않는 것으로 나타남. 직장어린이집, 사회복지법인 등 규모가 큰 기관은 시간 외 수당을 지급하고 있어 기관의 규모에 따라 처우의 차이가 발생하는 것으로 나타남

내가 부족해서 못 해냈기 때문에 (주말에 기관에 일하러) 가는 거니까 (시간 외 수당) 그런 거는... (없어요) (가정어린이집교사A)

3) 오마이뉴스, “민간·가정 어린이집 보육교사 여전히 ‘최저임금 이하’”, 22. 04. 27.

이제, 그거에 따른 시간 외 수당 같은 거는 다 챙겨 주셔가지고요. (직장어린이집교사A)

- 전 유형의 기관 중 기준 규모가 가장 작은 가정어린이집<sup>4)</sup> 교사의 경우, 평균연령이 가장 높고(45.6세), 동종업종 근속기간은 법인어린이집(89.9개월)에 이어 두 번째로 길다(89.4개월)는 특징이 있음. FGI 결과, 경력단절된 여성이 규모가 작고 임금이 낮은 가정어린이집 보육교사로 취업하는 경우가 많고 이들은 이직이 어렵기 때문에 근속을 오래 유지하는 것으로 보임. 하지만 호봉이 낮고 젊은 보육교사의 채용을 선호하다 보니 채용 공고에 '연령 45세 이하'를 명시하는 경우도 있음
- 가정어린이집 교사는 조리 등과 같이 교사의 업무가 아닌 잡무를 떠맡는 경우도 다수 발생하지만 취직 및 이직이 어렵기 때문에 기관의 요구에 순응하는 경향을 보임

교사들이 아침에 죽을 끓이고 간식 준비를 해야 되는 거, 오전 간식을 밥도 하고 이러는 게 왜 변하지를 앓을까, 그거를 원장님이 그냥 요구를 해요, 요구를 당연하게 요구하는 거. 시간이 계시니까 아침에 그리고 영아들한테 영아 들어오면 이유식 같은 것도 이제 나가잖아요. 그러면 그거는 원장님들이 해줘야 되는 거 아닌가요, 원에서? 본인이 이제 그러면 그거를 이유식을 엄마들한테는 해주겠다고 하고 그거 떠안기에는 교사들이 떠안는 거예요 안하시니까. (가정어린이집교사A) (연구자: 조리사 선생님 계시잖아요?) 선생님 10시부터 오시니까... (가정어린이집교사B)

나라에서부터도 그렇고 사람들 인식 자체도 그렇고 다 그렇게 약간 중소기업(가정어린이집) 다니고 대기업(국공립·법인) 다니고 이런 것처럼... (사회복지법인교사B)

- 시와 구에 각각 보육교사 지원금이 지급되는데 기초지자체 별로 보육교사 지원금이 상이하여 처우에 차이가 발생함. 특히 동일하게 경험한 코로나19 상황에서 유성구는 10만원, 서구는 5만원씩 수당이 지급되었지만, 동구는 지급되지 않는 등 각 구별로 지원금이 달리 책정되어지는 것을 보고 차별이라고 느꼈다는 진술이 있었음(국공립어린이집교사 A, B)

4) <어린이집의 시설 및 정원 기준> (「영유아보육법 시행규칙」 별표 1 제2호)

- 국·공립보육시설 : 상시 영유아 11인 이상
- 직장보육시설 : 상시 영유아 5인 이상
- 민간보육시설 : 상시 영유아 21인 이상
- 가정보육시설 : 상시 영유아 5인 이상 20인 이하

### (3) 저임금·장시간 노동

- 국공립·시립·직장·법인 어린이집의 경우 ‘보육교직원 인건비 지급 기준표’에 따라 호봉이 산정되는 것이 원칙이지만 호봉이 높으면 채용되기 어렵다는 관행이 있어 경력을 낮게 기재하여 입사하는 경우가 발생함. 따라서 경력이 길어도 여전히 낮은 임금을 받게 되는 구조가 재생산됨

지금 어린이집은 제가 6호봉을 받고 있거든요. 네, 4호봉을 못 받고 있는, 유치원 경력을 그냥 아예 빼고 들어온 거예요, 제가. 왜냐면은 경력이 많으니까는 안 써주시려고 하니까 그냥 제가 ‘유치원 경력 안 쓰겠습니다’ 그래서 유치원 경력을 그냥 파괴시키고 그냥 어린이집 경력만 갱신해서 돈을 받은 거기 때문에 더 억울하긴 하죠. 왜냐면은 다 더 못 받고 일을 하고 있는 거기 때문에... (사회복지법인교사B)

- 근로시간의 경우 담임교사의 34.5%가 평균 근로시간이 ‘9시간 이상’이라고 답변하였고, 담임교사의 평균 근로시간은 8시간 23분(503분)으로 법정 노동시간인 8시간을 초과하여 근무하는 것을 알 수 있음. 규모가 작은 기관의 경우 시간 외 수당을 지급하는 경우가 드물고, 규모가 큰 기관(국공립·시립·직장·법인 등)은 상대적으로 시간 외 수당을 받는 경우가 많음

### (4) 다종의 상급기관과 과중한 서류 처리

- 설문에 따르면, ‘보육과 교육 외 가장 과중하게 부여되는 업무’를 묻는 질문에 1순위(34.9%)와 2순위(24.8%) 모두 ‘보육일지 및 계획안 등 서류 작성’을 가장 많이 응답하였음
- 시립어린이집과 국공립어린이집은 다종의 상급기관을 두고 있고 각 상급기관(보건복지부-시청-구청-사회서비스원(시립의 경우))마다 정기적 및 비정기적으로 요구하는 서류가 상이하여 과중한 서류 업무에 시달림<sup>5)</sup>

저희가 국공립에 있다가 저희들이 비품이나 비품 등록 대장에 저희들이 틀이 있었어요. 근데 그 틀을 사회서비스원에서 다시 바꿔서 보내줬어요. 그런데 그 작업을 하고 있었는데, “도장이 담당자 도장만 위에 하나 있고 아래 없네” 틀을 바꿔 다시 담당자 도장을 각 칸을 찍게 다시 만들어 다시 만들었

5) 시립어린이집의 경우 대전광역시사회서비스원 산하에 있음. 대전광역시사회서비스원은 국공립어린이집을 위탁받아 직접운영하는 공공법인으로 2020년 11월에 설립되어 7개의 국공립·시립어린이집을 운영중임. 따라서 보육교사들은 개별 시립어린이집이 아닌 사회서비스원에 정규직으로 채용되며 사회서비스원 내 다른 기관으로 재배치될 수도 있는 구조임

어요. 이번 주 재물 조사해 보니까 다시 담당자 칸이 위로 하나 올라가고 글씨체 바뀌고 틀이 바뀌고 바뀌어서 처음부터 또 다시 하게 만들어놨더라고요. (국공립어린이집교사c)

- 기관 내에서 처리해야 하는 서류의 종류도 많아서 ‘주와 부가 바뀌는’ 상황 (국공립 어린이집교사A, B)

- 일일보육일지, 주간(보육놀이)계획안, 관찰일지, 출석부, 등·하원일지, 반환경 점검표, 알레르기 원아 식단 관리표, 원아기록부(건강검진) 등
- 안전교육일지, 시설점검표, 소방점검표, 교사회의록, 입소대기 서류 등은 교사가 분배하여 담당. <시립어린이집교사B>

- 「영유아보육법」 제30조에 근거하여 한국보육진흥원에서 어린이집 평가 사업(평가인증제)을 실시하고 있음. 평가지표는 ‘보육과정 및 상호작용, 보육환경 및 운영관리, 건강·안전, 교직원’ 4영역으로 등급에 따라 3년 또는 2년 주기로 평가받음. 평가인증 기간에 보육교사의 (서류) 업무가 폭발적으로 증가함에 따라 과로를 하는 사례가 많음. 이 시기에 보육교사의 퇴사 및 이직이 많음. 평가인증 기간에 새벽 4시까지 근무 후 119에 실려간 사례가 있음 (사회복지법인교사B)

저는 젊을때 평가인증 끝나고 쓰러져가지고 허리 디스크 때문에 구급차에 실려가고... 평가인증 때는 진짜 새벽 4시, 5시까지는 기본이고 1시간 자고 일어나서 오기도 하고. 저희 작년에 그랬어요. (사회복지법인교사B)

### (5) 영유아 수 감소에 따른 해고의 위험

- 2020년 한국의 출생아 수는 272,300명이고 합계 출산율<sup>6)</sup>은 0.84로 매년 최저 수치를 갱신하고 있음<sup>7)</sup>
- 이러한 사회적 배경 속에서 어린이집은 매년 말 영유아 모집에 상당히 노력을 기울이며 교사들은 모집정원이 미달 됨에 따라서 해고될지 모른다는 불안감을 갖게 됨. 이러한 불안감은 국공립, 직장, 법인 어린이집과 같이 기관의 규모가 크거나, 학부모들이 자녀 입학에 선호하여 정원 미달의 가능성이 적은 기관의 경우는 매우 미미하였음. 그러나 영유아 인구가 줄어드는 구 또는 동에 소재하거나, 기관의 규모가 작은 어린이집의 경우는 교사들이 ‘정원 감소’를 상당히 의식하며 근무하는 것으로 분석됨

6) 여성 1명이 평생동안 낳을 것으로 예상되는 평균 출생아 수를 나타낸 지표.

7) e-나라지표(<https://www.index.go.kr/main.do?cate=1>)

- 본 설문에서도 기관장의 80.1%가 운영기관 영유아 모집 감소를 경험하였다고 답변하였음. 또한 코로나19 발생 이후 기관 운영상의 변화를 묻는 질문에 81.9%가 원아수 감소를 응답하였음(2개 중복응답, 100% 초과 비율)
- 원아모집 정원을 채우기 위하여 교사들이 기관의 원아모집 홍보 전단지 등을 들고 아파트를 돌아다니며 홍보를 하였다는 사례도 있음

올해는, 작년까지만 해도 아이의 수에 따라서 월급이 지원이 되는, 정부에 지원되는 어린이집이라 아이 수가 50% 이상이면 지원을 받고, 그 이하이면 지원을 받을 수가 없어요. 올해부터는 코로나로 인해서 (한시적으로) 아이가 한 명이어도 교사 월급이 나온다고 하더라고요. 그래서 올해는 조금 스트레스 덜 받기는 해요. 작년까지 스트레스 정말 많이 받았거든요. 원장님이 “어떻게 아이를 끌어 먹을 수 있는 방법 없나?” 그리고 여기저기 인스타 다 뒤져보면서 그것까지, 전단지까지 뿌리고 있었어요. 저는 진짜 아이들이 없어가지고... 아파트 다 단지마다 다 들고 와가지고 다 붙이고 왔어요. (법인단체 어린이집교사A)

원장님이 저한테 자기 명함 주면서 “선생님 출근길에 얘기 있으면 뿌리라”고, “이거 제가 어떻게 해요” 웃으면서 그런 식으로 하시는 분도 있어요. (사회복지법인어린이집교사A)

- 원아 정원이 채워지지 않으면 학급이 구성되지 않고 보건복지부의 ‘보육교사 인건비 지원’ 기준에 미달하여 지원금을 받을 수 없음. 이러한 경우 권고사직, 경영상 어려움으로 인한 해고(정리해고) 등의 사유로 퇴사를 하는 관행이 형성되어 있음. 해고될 수 있다는 점을 교사에 대한 압력의 수단으로 사용하는 기관장 사례도 있었음. 이러한 기관 내 분위기 때문에 교사는 노동환경, 고용조건 등 기관에 불만이나 건의사항이 있어도 적절히 대응하지 못하였음. 특히, 호봉이 높은 교사가 이러한 압박을 더욱 크게 느끼는 것으로 분석됨

원장님 입에 달고 사시는 말씀이 ‘애들 없으면, 원아모집 없으면 너네 잘리는 거야’ 이려고, ‘잘리는 순이 경력 많은 순이야, 호봉 많은 순이야’ 그렇게 되면 눈치 보이죠.(사회복지법인어린이집교사B)

- 정원 감소를 염려하는 기관장은 ‘고객’인 학부모가 느끼는 기관 만족도를 높이기 위해서 학부모의 지나친 요구를 최대한 수용하거나, 학부모에게 아이에 대한 부정적인 피드백을 하지 않도록 교사에게 요구하거나, ‘보여주기식’ 행사(생일잔치, 오감데이, 현장학습 등)를 무리하게 진행하는 등의 경향을 보임. 이 과정에서 교사의 아이 교

육에 대한 견해가 무시되어 교사로서의 전문성이 손상되고 업무가 과중하게 되는 부작용이 나타남. 원장의 지시를 수용해야 하므로 교사의 업무 자율성이 저해되는 결과를 초래함

아무래도 소규모 어린이집이다 보니까 보여주려고 하는 게 굉장히 많아서... ‘우리 어린이집 무엇을 한다’ 이렇게 광고 홍보, 광고나 홍보 차원으로 알려주기 위해서 행사를... 생일 잔치도 되게 화려하게 해야 해요. 진짜 올데이로 해야 돼. 오전에 생일 잔치를 했으면 낮잠 자고 난 이후에도 생일잔치 연속. 그거를 바라시는 거예요, 원에. 개인 원장님 욕심인 거죠. (법인단체어린이집교사A)

하나부터 열까지 ‘절대 엄마한테 싫은 소리 하지 마세요’ 딱 그래요. 애가 잘 못됐음에도 불구하고 “어머니, 애가 오늘 이렇게 다른 애를 몰았어요.” 이렇게 해야 되는데 그런 애기 조차도 하지 말고 사진을 찍을 때 만약에 애를 가져다가 올리는 사진인데, 애가 뒤에 가 있어 “선생님 이 사진 내리세요.” 깜짝 놀랐어요. 진짜 아닌 걸 아니라고 하지 않고 그냥 그렇게 하는 그 자체가 나는 안 맞더라고요. (민간어린이집교사B)

## (6) 원장의 ‘직장 내 괴롭힘’

- 「근로기준법」의 개정으로 ‘사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위’(제76조의 2)를 직장 내 괴롭힘으로 정의하고 조치 의무 등을 규정함으로써 노동자의 인권과 노동권을 보호하는 법안이 마련됨
- 보육교사들을 대상으로 근로조건, 직장 만족도 등을 조사한 직장갑질119(2019, 2020)에 따르면 지난 1년간 직장 내 괴롭힘을 경험했다는 응답이 2019년 설문에서는 52.3%, 2020년 설문에서는 63.2%로 높게 나타났음
- FGI 대상자들에 따르면 원장의 기관 운영 방식에 따라 교사들의 스트레스 및 감정노동 정도가 매우 상이함. 원장이 기관의 운영과 관련한 모든 권한을 가지고 있어 위계적 관계가 형성되기 때문
- 설문에 따르면, 설문에 응답한 보육교사의 평균 연령은 37.4세(여성 99.4%)로 주로 젊은 여성들이 보육교사로 근무한다고 볼 수 있음. 기관장의 평균 연령은 49.52세(여성 98.9%)로 중년 여성들이 기관장으로 근무한다고 볼 수 있음. 동종업종 근속기간 평균은 보육교사가 82.7개월, 기관장이 125.39개월로 기관장이 약 1.5배 길었음
- 이러한 배경 속에서 보육교사가 ‘딸같이’ 여겨지며 교사로서 존중받지 못하거나 전문성이 저평가되는 경향을 보임. 영유아 또는 동료 교사가 보는 가운데 원장이 교사

의 교육 방식을 지적하거나 가르치는 사례도 있음. 이러한 사례가 자주 발생하지만 문제 제기를 하지 못하는 관행이 굳어져온 상황임

이제 저희는 젊으니까 이제 원장님이 딸같이 생각하시는 부분도 있어요. 그러니까 이제 갑자기 이제 일하다가 이제 저희가 잘못된 부분이 있어서 갑자기 등짝 스매싱 팍! ‘다시, 너 이거 잘못했잖아’ 하면 ‘네? 원장님?’ 이런 것도 있고... 잘못된 거 있으면 그냥 ‘이렇게, 이렇게 해서 시정해줬으면 좋겠어’ 이러면 되는데 근데 모든 선생님들 통합, ‘너, 너 혼날 거 있어. 너, 이리 와 봐. 너, 뭐 잘못했는데, 너, 잘못된 거 있지’ 이러면서 추궁하시고 애 다루듯이 선생님들 막 혼내키시고 막 기분 나쁜 거 있으시면 막 얘기하시고... (사회복지법인어린이집교사B)

그니까 아이들 있는 상태에서, 저도 있고 다른 선생님도 있고 있는데 “선생님, 상호작용이 그렇게 하면 안 되지. 잘 들어봐. 내가 하는 상호작용.” 그러면서 막 이렇게 이야기를 하시는 거예요... 제가 원장님이 하시는 말씀을 듣고 이거는 제가, 제 기준을 느꼈을 때 제가 그 선생님에 대한 감정도 좋지 않지만 제가 듣기에는 ‘이거는 폭력이다’라고 생각이 들 정도로 말씀을 하시더라고요. 그러면서 그런 경우도 있었고 (연구자: 그거에 대처를 어떻게 하셨어요. 그러면?) 그렇게 혼나고 끝난 거예요. (시립어린이집교사C)

- 연차 사용은 「근로기준법」상 보장된 노동자의 권리이지만 연차 사용이 자유롭지 못한 관행이 자리잡혀 있고 기관장이 허락하지 않으면 연차를 사용하기 어려운 환경도 기관장과 교사의 위계 관계를 보여주는 사례임

아버지가 그날 수술을 급하게 하셔야 되는데 저희가 행사, 근데 그것도 교사 행사예요. 교사 행사면 빠져나올 수 있잖아요. 원장님한테 “저희 아버님이, 아빠가 수술을 하셔야 되는데 제가 조금 일찍 얼굴만 비추고 가면 안 되냐” 했더니 “선생님, 처음 왔는데 그런 걸 요구하는 건 좀 아닌 것 같아. 그냥 다 남아서 하고 가.” 이러더니 이제 본인도 좀 걸렸는지 “1시간만 있다가.” 이렇게 말하는데 기분이 너무 나빠서 남자친구한테 다 하라고, 끝까지 있다 갔거든요. (시립어린이집교사E)

- 교사 이직 시 이전에 근무했던 기관에 교사의 평판을 문의하는 것이 관행이기 때문에 교사가 퇴사 시에 불만을 제기하거나 이를 이유로 이직하는 것이 어려운 환경임

이게 그만두는 것도 좋게 좋게, 지역적으로 연결돼 있으니까 원장님들끼리도 커뮤니티가 다 있으시니까, 저희가 만약에 여기서 되게 안 좋게 그만 뒀다, 아까 같은, 제가 3개월 일하다가 그만둔 거기가 대덕구인데 저는 대덕구를 못 갈 것 같은 거예요. 이제 아시니까, ‘대덕구 좀 피해야겠다’ 이런 식으로 조금 그런 게 ‘좀 그렇다’ 이렇게 생각이 들어요. 물론 교사들도 그런 게 있긴 하겠지만 그런 거에 비해서 좀 데미지가 보육교사들한테 더 많지, 솔직히 원장님들은 없잖아요. 원장님들이랑 이제 이력서 들어와서 어린이집 어디 어디 있었으면 전화를 다 해보시니까 “이 집 교사 어땠나요?”라고 확인을 하시죠. (사회복지법인어린이집교사A)

- 교사의 정해진 업무 범위를 넘어서 과중한 업무를 부여하고 교사의 책임이 아닌 사안까지 교사에게 책임을 추궁하여 정신적인 부담감을 견디지 못하고 공황장애가 발생하였고 퇴사하였다는 사례도 발견됨. 다수의 FGI 참여자들이 기관에서 일어나는 일들에 대해 교사에게 모든 책임이 전가되어 큰 부담이 된다고 진술하였음

저는 첫 직장이 가정 어린이집이었는데 보조교사였거든요. 딱 3개월만 일을 했는데 3개월 동안 정말 힘들었어요. 공황장애가... 아이가 밥을 안 먹어도 교사 탓, 아이가 잠을 안 자도 교사 탓, 애가 똥 잘못했어도 다 “선생님이 잘못하신 거예요.” 막 이러면서 솔직히 저는 보조교사인데... 저는 이제 원장님만 해서 보조로 들어간 거기 때문에 원장님이 보셔야 될 애를 보조교사 다 보는 거거든요. 그러면 보조 교사는 원래 그런 일을 하는, 아이만 보조해주는 건데 원장님이 “일지 쓰세요.” 그럼 “네.” 일지 쓰고... (사회복지법인어린이집교사A)

## (7) 낮은 노동자 조직화

- 설문에 따르면 노동조합에 가입하였다는 응답자는 9.4%로 저조한 보육교사 조직화 비율을 보임. 보육교사의 집단적 이해대변 기관이 부재한 상황으로 고용조건, 노동환경 등에 대한 불만 사항을 기관 내 동료 교사들과 공유하는 정도에 그침
- FGI 참여자 중 노동조합에 가입한 경험이 있다는 사례 없었음. 노사협의회 활동을 해본 적이 있다는 사례(시립어린이집교사D)는 있었으나 근로자의 수가 30명을 초과하면서 원장의 요구로 노사협의회를 결성하였고 주임교사로서 참여하였을 뿐 노사협의회가 별다른 기능을 하지 않았다고 진술하였음
- FGI에 따르면 직장의 범위를 넘어서 다른 기관의 동료들과 학습, 모임 등의 네트워킹을 하지 않는 것을 볼 수 있었음. 문제 해결을 위해 기관 밖의 자원을 활용하지

못하고 있는 상황으로 노동자인 보육교사의 권리보장을 위한 정보 공유가 어려운 구조였음

- FGI 수행 도중 면접참여자들 간에 상대방 소속 기관의 상황은 어떠한지 정보를 공유하고 문제 상황에서 어떻게 대처했는지 묻고 답하는 상황을 수차례 볼 수 있었음. 사회서비스원 공채 교사인 시립어린이집교사E는 자신이 살고 있는 서구에 TO가 나지 않아 대덕구 기관에서 시간제 교사로 임시 근무중인데 동일한 기간에 서구로 발령을 받은 교사가 있다는 사실을 FGI에 동석한 다른 시립어린이집 교사를 통해서 듣게 되는 등 교사들 간의 정보공유를 위한 네트워크 부재가 확인되었음

저는 (사회서비스원) 공채를 쳐가지고 시험을 쳐서 작년에 합격을 해서 발령이 났는데 ... 전출을 그 자리가 없다고 해서 제가 지금 대덕구까지 1시간 넘게 출근을 하고 있는 거거든요. 그런데 이렇게 이게 사회 서비스에서 내려와서, 이거는 이제 서비스원이랑 교사들 간에 소통이 없으니까 저 처음 들었어요. 퇴직금 정산되고 이런 거 다 처음 들었고 분명히 (전출을 신청했던 교사가) ‘전출을 취소해서 갈 수가 없다’고 그 대신 ‘다음에 자리가 나면 무조건 1순위가 선생님이다. 서구에 자리가 나면서 교사를 뽑지 않고 보내주겠다’... (시립어린이집교사E)

- 보육교사의 노동환경은 연차사용 제약, 휴게시간 및 점심시간 사용 제약, 수당 없는 장시간 노동 등과 같이 불법적 요소가 산재해 있었지만 구제 기관을 통해 공식적인 문제제기를 하였다는 사례는 없었음. 문제가 있다는 사실을 모르는 것을 아니지만 보육교사의 권리주장을 하기 어려운 구조 속에서 ‘목소리’를 내지 않는 관행이 ‘습관’으로 굳어지는 경향을 보였음

권리를 내세우는 게 습관이 안 돼서 ‘부당하다’라는 걸 알긴 하지만 저희가 원장님이 6시 이후에 행사를 바꿔서 일을 하라고 하는 거는 부당하다고 가 버리고 싶지만 가지 못하잖아요. 그러니까 저희가 그런 게 너무 습관이에요. (시립어린이집교사A)

저는 엄청나게 습관이 된 사람 같아요. 목소리를 안 내는 거에 익숙한, 아주 그냥 오너가 하라는 대로 하면 그게 속 편하니까, 그게 속 편하니까... (국공립어린이집교사A)

## 2) 감정노동

### (1) 학부모(보호자)와의 관계

- 영유아 감소에 따라 기관의 원아 정원이 지속적으로 감소하고 있는 상황과 가정 내 자녀 또는 손자녀가 귀한 사회적 배경 속에서 기관에 대한 만족도를 높이기 위해 학부모의 비위를 살피고 요구를 수용할 수 밖에 없는 상황에서 학부모-교사간 위계적인 관계가 형성됨. 이러한 관계 속에서 보육교사의 감정노동 강도는 더욱 심해지는 양상을 보임
- 설문에 따르면, 감정노동의 대상 1순위와 2순위를 묻는 문항에서 학부모가 각각 43.6%(1순위)와 31.5%(2순위)를 차지해 1순위와 2순위 모두 ‘학부모’가 가장 높은 응답율을 보임. 또한 ‘부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력’하는 정도를 묻는 문항에서 학부모에 대하여 64.4%가 ‘매우 그러함’이라고 답변하여 학부모가 가장 강한 감정노동의 대상임을 알 수 있었음

#### ① 학부모의 폭언 사례

아빠가 저한테 막 쌍욕을 하면서 “내가 말을 늦게 해서 애도 네 살인데 말 못하는 거”라고 해서 “아. 그러시냐”고 “근데 저는 좀 걱정이 돼서 지금 제가 충대에서 공부를 하고 있는데 그런 생각이 들어서, 제가 아는 교수님도 있고 이래서 이렇게 했으면(진단을) 받으면 좋겠다.” 이렇게 말씀을 드렸어. 그랬더니 이제 아빠가 “아니라고!”(민간어린이집교사B)

비 오는 날에 차량이 막힐 수도 있잖아요. 날씨로 인해서 눈 오거나 비 오거나 근데 그런 교통상황으로 인해서 차가 조금 늦는다고 전화를 드렸는데 “죄송해요. 어머니 지금 비가 와서 아니면 눈이 와서 차가 좀 늦어질 것 같아요.” 이렇게 주임 선생님이 이제 연령이 연세가 좀 있으신 주임 선생님이 전화를 했는데, “아우, 어떻게” 그냥 웃음을 띄면서 얘기를 했는데 그 엄마가 “웃겨요? 지금 이 상황이 웃겨요?” 이렇게 하고 지금도 아주 잘 다니고 있어요. (국공립어린이집교사B)

#### ② 학부모의 무리한 요구 사례

(차량 탑승 여부가) 계속 이게 바뀌니까, ‘안 탄다’ 했다. ‘탄다’ 했다 하니까. 이제 선생님이 애들이 헛갈리니까, 이제 헛갈리니까 이제 못 태워 보낸 거

죠. 근데 이제 할머니가 기분이 나쁘셨는지 선생님 먼저 전화해가지고 뭐라고 하시고 선생님 붙잡아서 “죄송합니다.” 선생이랑 둘이 그렇게 하고 전화도 막 세 번인가 했는데도 “반성문 가져오라.”고 자기 “기분 나빠서 안 되겠다.”고 이러면서 “반성문을 받아야 선생님 자기 애를 다음에는 안 까먹고 보낼 것 같다.”... 그렇게 해서 이제 시말서를 쓰기로 했다고도 전했대요, 얘기를. “할머니, 저희는 시말서를 씁니다. 반성문이 아니라”, “시말서 쓴 거 가져와라.” 그랬다고... (민간어린이집교사C)

- 보호자가 맞벌이인 경우가 많고 양가의 조부모가 손자녀 양육을 돕는 사례가 늘어남에 따라, 예전에는 1명의 학부모를 상대하였지만 현재는 다중의 보호자와 소통해야 하는 상황. 예를 들면, 등원 시, 하원 시 각각 다른 보호자와 소통해야 하고 알림장 플랫폼인 키즈노토도 가족 내 여러 명의 보호자가 함께 사용하므로 교사가 신경써야 하는 고객(보호자)이 증가하는 셈. 또한, 문제 상황이 발생하였을 때 항의하는 보호자도 여럿이 생겨나는 상황

저희는 저희는 대형 버스를 운행해서 차량이 나가잖아요. 그러면 선생님 한 명이 그 애기의 엄마, 아빠, 누나, 삼촌, 이모, 외할머니, 외할아버지 다 알아야 되요. 그러니까 뭐가, 그 딱 봐도 이 엄마가 이 엄마가 누구 엄마고 이 아빠가 누구 아빠고 누구 할머니고 이걸 다 알아야 되고... (사회복지법인어린이집교사B)

그리고 요즘 아이들이 하나다 보니까 양쪽 조부모들이 그냥 다 이렇게 올인하고 애 어린이집 생활도 이걸로 (가정어린이집교사B : 키즈노트) 다 보여달라고 해서 가입을 다 하시고 막 이렇게 이뤄지고... (사회복지법인어린이집교사B)

- 아이들을 보육·교육하는 보육교사에게 감사하기보다는 학부모가 교사에게 ‘당연’하게 요구하는 사항이 점차 증가하여 ‘권리는 없고, 의무는 있는’ 존재가 되어간다는 인식이 보육교사들 간에 공유되고 있었음

부모님들의 마인드가 교사들에 대한 고마움보다는 너네가 이거는 해야 될 당연함으로 가고 있는 거예요. 예 고마운 마음이 또 우리는 돈 받고 일하는 일이 있으니까 그래도 “하루 종일 애 보이나 왜 쓰셨어요.” 그런 고마움보다는 ‘이것까지는 해야지’ ‘이것까지 해야지’ (시립어린이집교사A)

- 학부모들은 자녀의 코로나19 감염을 염려하여 확진자가 발생 이후, 한 학급을 두 학급으로 분리하도록 요구하기도 함

이번에 코로나가 한참 터졌잖아요. 저희는 이제 만 2세 반이 투담임을 해서 10명이 있었어요, 한 반에. 교실도 되게 널찍하고, 코로나가 이제 조금 이제 3월이었나 3월 때 이제 좀 나와서 확진자들이 좀 그 반에서 나왔고, 엄마들이, 이미 반 구성을 다 해놨잖아요. 학기 초 고 하니까 다 됐는데 “반을 나눠 달라”고 “안 나눠주시면 저희는 나가겠다”고 5명의 학부모들이 이렇게 단결을 해서 어린이집에 하니까, 선생님들 입장에서는 나뉘으면 나가면(분리하면) 되는데, 어린이집 입장에서는 그게 아니잖아요. 그래서 “나눠 달라”고 해서 나뉘었어요. 나뉘죠. (사회복지법인어린이집교사A)

## (2) 전문성에 대한 저평가

- 설문에 따르면 ‘현재 내가 하고 있는 직업에 보람을 느낀다’라는 문항에 46.9%가 ‘약간 그러함’, 38.25%가 ‘매우 그러함’이라고 답변해 보육교사로서의 직업 만족도는 높은 수준으로 나타났음(4점 만점에 평균 점수 3.20점)

이게 내가 좋아서 10년 넘게 이렇게 하는 내 천직으로 내 애보다 더 예뻐하면서...(가정어린이집교사A)

그 마음이 없으면 못 할 것 같아. 그런 마음이 있으니까 힘들고 지치고 스트레스받고 해도 그게 넘어가는 거지. 그런 마음이 없으면 이거 어떻게 일하겠어 다른 샘플도 다 똑같은 거야. (가정어린이집교사B)

- FGI에 따르면 면접참여자들은 교사로서의 보람을 느끼며 보육노동을 수행하고 있다고 보육교사의 전문성을 자각하고 있었음. 그러나, 보육교사들의 인식과는 상이하게 원장과 학부모의 교사에 대한 전문성의 인정은 낮은 편이었음
- 기관 내 문제 상황이 발생하여 학부모가 불만을 제기하는 경우에도 정확한 상황 설명이 이루어지기보다는 학부모를 진정시키기 위해 무조건 사과가 우선되며, 이 과정에서 교사는 강도 높은 감정노동을 수행할 수 밖에 없음

(친구가 괴롭혔는지 확인을 요구하는 상황) CCTV를 일단 봐야 되는데 원장님한테 죄인이 됐고 엄마한테 죄인이 됐고. 근데 나중에 엄마는 기분이 좋고 원장님도 잘 풀려서 기분, 나만 기분 나쁘잖아 나는 양쪽에서 다 욕 먹고 일단 엄마는 그냥 “죄송해요.” 이 한마디면 쓱 가고 원장님 “네가 더 잘 봐야 되지”, “네. 그렇죠.” 이렇게 되는 상황... (사회복지법인어린이집교사B)

- 보육 전문가의 입장에서 아이의 발달과정에 대해 보호자에게 견해를 전달해야 하지만, 정원 감소를 걱정하는 원장의 요구로 학부모에게 솔직한 피드백을 하지 못하게 되고 그 과정에서 아이의 발달과정 문제를 목인할뿐만 아니라 스스로 인식하는 교사로서의 전문성에도 손상을 입게 되는 경우도 있었음

저 입장으로는 교육자고 보육자면, 좀 현실적으로 ‘이 아이를 위해서 또 가정을 위해서 솔직하게 얘기를 해야 되는 게 맞다’고 생각을 하는데 원장님은 그냥 그걸 목인하고 퇴소할까 봐, 걱정되니까 모른 척하는 거예요. 그럼 그 아이는 5살, 7살 취학 전까지 그게 이제 행동 수정이 안 되는 거죠. 발달도 모른 채, 근데 지금 이런 아이들이 저희 원뿐만 아니라 되게 많아요. (국공립어린이집교사B)

- 따라서 직업에 보람을 느끼고 전문적인 업무를 수행한다고 인식하지만 이를 인정받지는 못하는 상황. 자신이 인식하는 보육교사로서의 전문성과 원장·학부모가 인식하는 보육교사의 전문성 간에 차이가 발생함으로써 업무 중 감정노동에서 오는 스트레스가 더욱 강화됨

### (3) 보육교사에 대한 사회의 부정적 인식

- 보육교사의 아동학대 사건이 미디어에 자주 보도되면서 보육교사에 대한 사회적 인식이 부정적으로 변화하게 되었고, 그 결과 보육교사는 자신들에 대한 부정적 인식을 의식하며 업무를 수행하는 것으로 나타남
- FGI에 따르면 바깥 활동(기관 외부 활동) 시 자연스럽게 아이가 울거나 떼를 쓰는 상황이 발생하는데 이를 지켜본 시민이 아동폭력이 의심된다며 기관에 신고하여 난감하였고 상처를 받았다는 진술이 여러 차례 이루어졌음. 이러한 사례가 반복되다보니 노동과정에서 대중(시민)의 시선까지도 신경써야 하는 상황이 형성됨

저희는 이제 규칙적인 생활 실내놀이 하고 바깥놀이를 항상 30분 이상을 가야 되거든요. 길거리 가다가 괜히 본인이 가고 싶지 않은 길로 가면은 고향을 지르고 나자빠져요. 이제 제가 느끼기에는 모르는 사람이 지나가면 ‘저 아이를 선생님이 학대한 거 아닌가’ 그런 생각이, 그거에 너무 스스로 막 스트레스받는 거예요. (모두 : 맞아요. 맞아요.) 그래 가지고, 그렇게 하지 않게끔 막 조심조심하고 “가자 가자” 했는데도 하루는 이제 그게 안 될 때가 있어요. “제발 좀 가자” 하고 이렇게 간 적이 있었거든요. 그걸 누가 보셨나 봐요. (기관에) 전화를 했어요. “선생님이 아이를 강제로 끌고 간다”고... 너무

많이 옮겨가지고...(연구자: 속상하셨겠어요.) 그래서 그만두려고까지 했었어요. (법인단체어린이집교사A)

진짜 ‘사람들이 정말 무섭다’... (법인단체어린이집교사A)

- ‘아동학대’가 아닌지 자기 검열을 하는 과정에서 교사의 업무 재량과 독립성이 축소되고 학부모와 원장 외에도 대중(시민)의 인식까지도 신경써야 하므로 감정노동의 강도가 더욱 증가하는 경향을 보임

이렇게 하면 뭔가 ‘아, 내가 아동폭력을 했나’ 이렇게 ‘언어폭력을 했나’라는 그 생각에 뭔가 혹시나 이걸 누가 들었을 때 ‘나를 그렇게(신고) 하면 어떻게 하지’라는 그런 부담감이 있고... (민간어린이집교사C)

- 보육교사에 대한 부정적인 사회적 인식은 앞서 설명한 보육교사들이 스스로 인식하는 직업의 전문성과 상충되어 감정노동을 더욱 부추기는 상황이라고 할 수 있음

### 3) 디지털 통제에 따른 감정노동

#### (1) CCTV 통한 통제와 감시

- 2015년 1월 인천 어린이집 아동 학대 사건을 계기로 개정된 「영유아보육법」에 어린이집 CCTV 설치를 의무화하는 내용이 포함되었음<sup>8)</sup>
- CCTV 설치 의무화 이후, 영유아의 안전을 보장한다는 CCTV 설치에 대한 긍정적인 입장과 영유아 및 교사의 인권 침해와 개인정보자기결정권을 제한한다는 부정적인 입장이 서로 팽팽하게 대립하였음.<sup>9)</sup> CCTV 설치의 효과성에 대하여 부모의 인식은 평균이상으로 높는데 비해 교사와 원장은 평균보다 낮게 인식하고 있음(이승연·이유진(2018). CCTV 설치 이후 교사는 행동이 소심해졌으며, 애정표현이 줄어들었고, 행동에 어려움이 있으며, 아동과 학부모를 진심으로 대하기 어려워졌다는 연구 결과가 있음(이영아·이대균(2017)

8) 매일노동뉴스, 2020.07.21. “아이 안전 지킴이 어린이집 CCTV, 보육교사 괴롭힘 무기 됐다”, (<https://www.labortoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=165626>)

9) 헌법재판소는 어린이집 CCTV설치를 의무화하고 열람권을 보장하고 있는 영유아보육법이 보육교사 등의 개인정보자기결정권 등을 침해하는지 여부에 대하여 합헌이라고 판단하였다(헌법재판소 2017.12.28.자 2015헌마994). 영유아보육법은 CCTV 열람의 활용 목적을 제한하고 있고 어린이집 원장은 열람시간 등을 통해 보육활동에 지장이 없도록 보호자의 열람 요청에 적절히 대응할 수 있는 한편, 이를 통해 달성할 수 있는 보호자와 어린이집 사이의 신뢰회복 및 어린이집 아동학대 근절이라는 공익의 중함에 반하여 제한되는 사익이 크다고 보기 어려우므로 어린이집 원장이나 보육교사 등의 기본권이 필요 이상으로 과도하게 제한된다고 볼 수 없다는 취지이다.

- 민주노총 공공운수노조 보육지부가 발표한 <2020년 상반기 보육교사 노동실태조사>에 따르면 주된 직장 내 괴롭힘 유형이 CCTV 감시라는 응답이 42.1%로 가장 높은 비율을 차지하였음. 폭언·모욕(33.9%), 부당 업무지시(32.3%)라는 응답이 뒤를 이었음<sup>10)</sup>
- 「영유아보육법」 제15조의4 2항에 따르면 CCTV 설치 시 ‘영유아 및 보육교직원 등 정보주체의 권리가 침해되지 아니하도록’, ‘영유아 및 보육교직원 등 정보주체의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 영상정보를 처리할 것’이라는 내용을 명시하고 있음
- 고용계약서 상에 ‘계약을 체결함으로써 본 소속시설에 설치된 CCTV 촬영에 동의한 것으로 본다’라는 내용을 넣고 서명하게 하여 외부 요청에 의한 CCTV 열람에 이의제기를 하기 어렵게 한 사례도 있음(시립어린이집 등)
- 그러나 실제로는 근무를 하는 내내 CCTV를 통해서 노동과정이 노출되어 원장이 이를 언제든지 지켜볼 수 있고 CCTV 열람하고 싶다는 학부모의 요구를 거절할 재량이 없음

부원장님이 이제 회의하실 때마다 얘기는 하세요. CCTV를 잠깐 잠깐 볼 때마다, 이제 선생님들의 행동을 보시죠. “뒷짐지지 말아라”, “팔장끼지 말아라.” 그리고 이불 같은 거 “낮잠 이불 깔 때 던지지 말아라.” 제가 던진 건 아닌데 ‘그렇게 보인다’. (사회복지법인어린이집교사A)

- 최근에는 학부모가 CCTV 어플리케이션을 통해서 기관 내 상황을 실시간으로 확인할 수 있도록 서비스를 제공하는 기관이 생겨나고 있어 학부모에 의한 실시간 통제까지도 우려되는 상황임(사회복지법인교사A)
- 보육교사는 보육 노동을 수행하는 동안 CCTV가 자신을 지켜보고 있음을 의식하며 근무를 할 수 밖에 없는 상황임. 폭력으로 오해 받지 않도록 행동하는 방식을 익히고 오해를 받지 않는 위치에 서서 아이들을 지도하며 스스로 ‘보호 받을 수’ 있는 방법을 습득하며 노동하는 과정에서도 과도한 감정보동이 수반됨

그러니까 이제 일상에서 내가 모르고 하는 습관이 그게 되게 크게 보일 수 있는 거예요. 그래서 오히려 이게 오해가 생길 수 있으니까, 훈육할 때는 카메라를 보고 내가 카메라를 보고 해야, 그러니까 오히려 훈육을 그 자리에서 이렇게 딱 하는 게 아니라, 어쨌든 CCTV를 계속 보러 오면 사건이 계속 터지잖아요. 그러면 그것도 생각하고 해야 되는 거예요 정말. (시립어린이집교사E)

10) 세계일보, 2020. 7.20, “원아 앞에서 선생님 모욕·폭언...“어린이집 원장은 왕””, (<https://www.segye.com/newsView/20200720519275>)

유아반인데도 ‘이렇게 앉아야겠구나’ 이렇게 앉아야, 인식은 하게 되더라고요. 이게 어느 순간부터 계속 인식해서 내가 있는 지정석들이 있어 생기는 거예요. 난 여기서 봐야 애들이 전체적으로 다 보이고, 여기서 봐야 CCTV상에 내가 좀 보호를 받을 수 있겠구나. (시립어린이집교사D)

**〈표 4-3〉 영유아보육법 폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 관련 규정**

<p><b>「영유아보육법」</b></p> <p><b>제15조의4(폐쇄회로 텔레비전의 설치 등)</b> ① 어린이집을 설치·운영하는 자는 아동학대 방지 등 영유아의 안전과 어린이집의 보안을 위하여 「개인정보 보호법」 및 관련 법령에 따른 폐쇄회로 텔레비전(이하 “폐쇄회로 텔레비전”이라 한다)을 설치·관리하여야 한다. &lt;개정 2020. 12. 29.&gt;</p> <p>② 제1항에 따라 폐쇄회로 텔레비전을 설치·관리하는 자는 영유아 및 보육교직원 등 정보주체의 권리가 침해되지 아니하도록 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 아동학대 방지 등 영유아의 안전과 어린이집의 보안을 위하여 최소한의 영상정보만을 적법하고 정당하게 수집하고, 목적 외의 용도로 활용하지 아니하도록 할 것</li> <li>2. 영유아 및 보육교직원 등 정보주체의 권리가 침해받을 가능성과 그 위험 정도를 고려하여 영상정보를 안전하게 관리할 것</li> <li>3. 영유아 및 보육교직원 등 정보주체의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 영상정보를 처리할 것</li> </ol>
--

**(2) 학부모와의 비대면 소통으로 인한 업무의 과중**

- 기존의 종일 알림장이 모바일 앱 ‘키즈노트’로 대체되어 <교사(기관)-학부모(가정)> 간에 플랫폼을 통한 실시간 소통이 이루어짐. 또한, 교사 개인의 연락처가 공개됨에 따라 카카오톡 등 SNS를 통한 소통에도 응해야 하는데 그로 인해 업무 시간 외에도 소통해야 하는 경우가 자주 발생함
- 일부 기관은 교사 개인의 연락처를 공개하지 않기도 하지만(시립어린이집교사E 근무 기관), 대부분의 경우는 학부모와의 활발한 소통을 이유로 공개하고 있음
- 교사가 보육·교육 업무를 수행중이므로 답변이 늦을 수 있다는 내용과 업무 시간 외에 연락을 자제해 달라는 내용의 설명문을 입학 시에 제공하는 기관(사회복지법인어린이집교사B 근무 기관)들 있는데, 현실적으로는 잘 지켜지지 않는다는 FGI 참여자의 진술이 다수임
- 보육 및 교육 업무를 수행하는 동안뿐만 아니라 근무 시간 외에도 보호자와 키즈노트 또는 SNS 등을 통해 소통해야 하는 압박을 받음. 학부모의 기관에 대한 불만

요소를 줄이고 만족도를 높이기 위한 것으로 원장이 이를 요구하기도 함. 아이의 갑작스러운 결석 등 기관에 연락할 필요가 발생할 시 기관의 대표 소통 창구(대표 번호 등)를 통해 연락을 취해야 하지만 개인 교사가 업무 시간 외에도 대응하는 구조가 형성되고 있음

원장님은 모든 반 키즈 노트를 다 보실 수 있으시니까 (학부모 메시지가) 딱 떠버리면 ‘너 왜 답장 안 했어, 엄마한테?’가 되는 거죠. 근데 우리 애는, 저는 말을 하죠. “원장님. 이거 저희 (업무) 끝난 시간인데 지금 답장을 해드리면 다음에 이런 일이 있을 때 계속해서 답장을 해드려야 된다.” 그러면은 “이 엄마 기분 나쁘면 어떡해. 빨리 답장을 해야 돼. 그러면 또 답장 해드리고.” 그렇게 하면은 이제 이 엄마 해주니까, 이 엄마 해주니까 다음 다음 엄마도 똑같이 이 엄마도 기분 나쁘지 않게 또 해드려야 되는 거예요. 그렇게 그렇게 되면 10시, 11시에도 알림장 남겨 드려야 되고... 누구 안 가겠어요’를 갑자기 막 전날에 막 10시에, 11시에 ‘오늘, 내일 안 가요’ 이렇게 오고. (사회복지법인어린이집교사 B)

- 기관에서의 아이의 하루 일과를 키즈 노트 플랫폼을 통해서 각각의 학부모에게 전달하는데, 글뿐만 아니라 사진 및 동영상을 첨부하는 것이 주요한 업무 중 하나임. 개별 영유아의 사진 또는 동영상을 매일 찍어 업로드하고 학부모가 댓글을 다는 방식으로 소통함. 공평하게, 잘 나온 사진 및 동영상을 매일 찍어 업로드 해야 하므로 업무가 과중될뿐만 아니라 업무 시간 외에도 플랫폼을 통해 일해야 하고, 소통에 응할 수 밖에 없는 환경임

이제 낮잠 시간 때 그거 일일이 다 적고 계시고 영아반 선생님들 보시면, 사진을 올리는 것도 일이잖아. 아까는 여기(FGI) 와서도 계속 사진 컨펌하고 이렇게 사진을 올리고... 또 애들 사진 하나 올릴 때 누구 개수 세서 ‘그렇지. 애는 몇 번 올려야 돼. 몇 번 나왔고, 애는 몇 번 나왔고’ 만약에 5번 나왔으면 ‘다른 애들 다섯 번 나와야 돼.’ 그 애가 두 번 나왔으면 두 번 나와야 되고 다 세 가지고 똑같이 똑같이 올려야 되니까 (사회복지법인어린이집교사B)

이제 ‘키즈 노트를 통해서, 앨범을 통해서 우리 이걸 했다’ 알리기 위해서 하는 건데 그걸 하기 위해서는 정말 교사들 죽어요. (법인단체어린이집교사A)



[그림 4-1] '원과 가정을 이어주는' 스마트 알림장 키즈노트

- 교사의 개인 SNS를 통해 학부모가 연락을 취하는 경우에 일부러 읽지 않거나 답을 늦게 하는 등의 소극적인 대응을 할 수밖에 없음

아침에 가서 만약에 아침에 아이가 이제 차를 집에서, “선생님. 제가, 제 아이가 지금 지금 출발했어요.” 도착하면 “뭐가 있으니까 먹여주세요.” 그러면서 한 10시쯤 그러면 “제 애는 잘 있나요?”... 그래서 이제 그 다음부터는 엄마가 카톡을 보내면 일부러 답장을 좀 늦게 하는 거죠. (1)도 안 사라지게 그냥... (사회복지법인어린이집교사A)

#### 4) 코로나19와 감정노동

- 코로나19 발생 이후, 어린이집에서는 마스크 대장, PCR 검사 관련 서류, 소독 관련 서류 등 각종 업무 및 관련 서류 처리가 더욱 증가함

자가키트 그니까 나라에서 구청에서 아이들한테 마스크랑 마스크 몇 개씩 배부 자가 키트 몇 개씩 배부 그거를 이제 다 일일이 뒤로 집에 보내고 부모님들이 사인해서 그 동의서 받아야 되고 받아야 되고 선생님들 자가키트 나가면 선생님들 사인까지 다 그 있어야 되고 그러니까 이제 자가키트가 들어오면 그거에 대한 애들 다 원아 이름이 다 적혀 있어야 돼요. 하나 하나... (사회복지법인어린이집교사A)

- 영유아의 코로나19 감염을 염려하는 보호자들의 기관에 대한 요구나 항의가 증가함. ‘위험하니 외부 활동을 자제해달라’, ‘아이들이 답답하니 외부 활동을 더 해달라’, ‘감염 위험이 높으니 학급을 소규모로 분리해달라’ 등과 같이 여러 가지 요구가 증가하였고 기관에서는 이러한 요구를 별도의 인력증원 없이 수용하게 되어 교사들의 노동강도는 더욱 높아지는 결과를 가져오게 됨. 심한 경우에는 교사가 코로나19 지침을 위반했다며 지자체에 신고하였다는 사례들도 있었음

그리고 마스크 이렇게 코, 이렇게 말하다보면 내려오잖아요. 엄마들이 그것 때문에 이제 구청에 신고했어요. ‘보육교사가 마스크 똑바로 안 썼다’고 근데 이게 말하다 보면 내려오잖아요. 그래서 구에 신고해가지고 저희 또 전화 와가지고... (국공립어린이집교사A)

- 기관(원장)에서는 코로나19로 인해 영유아 수가 줄어드는 것을 염려하여 키즈노트를 더욱 열심히 작성하게 하는 등(사진을 더 많이 싣고 활동 내용도 더욱 많이 기재) 학부모의 만족도를 높이기 위한 노력을 기울였고 이로 인해 교사들의 업무가 증가함. FGI 참여자 다수가 코로나19 이후 기관 간의 경쟁이 더욱 심해졌다고 진술하였음

우리가 지금 전에도 (기관 간에 경쟁이) 조금씩은 있었겠지만 지금 코로나로 인해서 더 심해졌어요. 이제 경쟁을 하기 때문에 가정으로 무슨 작은 선물이라도, 집에서 할 수 있는 놀잇감이라도 이렇게 해서... (사회복지법인어린이집교사B : 심지어 저희는 유튜브도 찍었어요.) (가정어린이집교사C)

- 기관장 설문에 따르면 ‘코로나19 발생 이후 기관 운영상의 변화’를 묻는 질문에서 81.9%가 ‘원아수 감소’라고 응답(2가지 응답, 100% 초과 비율)하여 코로나19 이후 영유아 정원이 감소한 기관의 비율이 상당히 높은 것을 알 수 있음
- 종합하면, 보육교사는 연차·휴게시간·점심시간 사용의 제약을 받고 저임금·장시간 노동을 수행하며 최근 영유아 감소에 따른 해고의 위험에 노출되어 있음. 원장의 ‘직장 내 괴롭힘’을 경험하였고 학부모와의 관계, 전문성에 대한 저평가, 보육교사에 대한 사회의 부정적 인식, 디지털 통제에 따라서 강도 높은 감정노동을 수행하였음. 열악한 노동환경과 강도 높은 감정노동은 코로나19 상황에서 악화되었고 낮은 노동자 조직화 구조를 재생산하였음

# 대전광역시 보육교사의 노동환경 개선 및 감정노동자 보호를 위한 정책 대안

1. 구조적 문제 해결
2. 감정노동자 보호를 위한 정책제언

5장



## 5장 대전광역시 어린이집 보육교사의 노동환경 개선 및 감정노동자 보호를 위한 정책 대안

### 1. 구조적 문제 해결

#### 1) 기관별 처우 차이 개선

- 보육교사는 소속된 기관의 형태에 따라 처우의 차이가 큰 것으로 나타남
- 국공립(시립 포함), 사회복지법인, 법인·단체 어린이집 등의 경우 보건복지부가 발표한 <보육교직원 인건비 지급기준(호봉표)>(192p. 부록)에 준하여 임금이 지급되지만 민간어린이집, 가정어린이집은 인건비 지급기준 적용 예외이므로 호봉에 따른 임금 상승이 미미한 것으로 분석되었음
- 민간어린이집 또는 가정어린이집과 같이 규모가 작은 어린이집의 경우는 장기간 근속함에도 매년 고용계약을 체결하는 사례가 있었는데 영유아 정원이 감소함에 따라 다음 해의 보육교사 고용을 보장할 수 없다는 것을 이유로 불안정한 고용상황을 경험하는 것으로 드러났음
- 이와 같이 소속된 기관에 따라 처우의 차이가 발생하여 민간·가정어린이집과 같이 규모가 작은 어린이집에 소속된 보육교사의 불만과 박탈감이 발생하였는데, 특히 가정어린이집 교사의 경우 근속이 길지만 고용이 불안정하고 임금 등 처우가 가장 열악한 것으로 나타났음
- 따라서 기관 형태에 따라 처우 차이를 축소할 수 있도록 정부와 지방자치단체에서 규정을 마련해야 할 필요가 있음. 22년 3월부터 민간·가정어린이집 보육교사 월급여를 국공립 1호봉 이상으로 줄 것을 권고하는 정책을 보건복지부에서 마련하였는데 현장에서 이러한 정책이 이행되도록 하는 방안의 마련과 지속적인 모니터링이 필요함

#### 2) 노동환경 개선

##### (1) 영유아와 분리 휴식 및 연차사용 보장

- 보육교사들은 휴식시간이 있지만(87.1%) 온전한 휴식 또는 식사를 하고 있다고 보기 어려우므로, 영유아와 분리된 공간에서의 휴게 시간 및 식사(점심) 시간의 보장이 절실함

- 연차휴가 사용에 있어서도 ‘사용가능하지만 제약이 따른다’는 답변이 44%로 약 절반 가량의 교사가 자유로운 연차 사용에 제약을 받고 있었음
- 노동관계 법령에서 근로자의 기본적인 권리에 해당하는 휴게 및 식사시간 사용, 연차 사용에 제약을 받고 있는 상황으로 기본적인 노동관계법령이 준수되도록 관리·감독할 필요 있음
- 이를 위해 대체교사 배치가 보다 원활하게 이루어질 수 있도록 대체교사 인력을 확충하고 보조교사 고용을 확대할 필요가 있음

## (2) 보육교직원 배치기준과 인건비 지원기준의 변경

- 설문에 따르면, ‘직장에서 보완해야 할 점’을 묻는 질문에 23.9%의 응답자가 ‘인력 확충’이라고 답변하여 근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)(45.6%)에 이어 두 번째로 많이 응답하였음
- 원장 대상 설문에서도 ‘어린이집을 운영하면서 가장 시급하게 개선해야 할 내용’을 묻는 질문에 66.1%의 응답자가 ‘교사 대 영유아 비율 조정’(아동 대 교사 비율)이라고 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였음(중복응답, 100% 초과비율)

〈표 5-1〉 영유아보육법 시행규칙 ‘보육 교직원의 배치기준’

영유아 나이와 수	교사 배치 기준
만 1세 미만의 영유아 3명당	1명
만 1세 이상 만 2세 미만의 영유아 5명당	1명
만 2세 이상 만 3세 미만의 영유아 7명당	1명
만 3세 이상 만 4세 미만의 영유아 15명당	1명
만 4세 이상 미취학 영유아 20명당	1명 (영유아 40명 당 1명은 보육교사 1급 자격을 가진 사람이어야 한다.)

- FGI에 참여한 대부분의 면접대상자들은 <표11>의 보육교직원 배치기준을 낮추길 요청하였음
- 모든 학급에 담임교사 외 보조 교사가 배치되어 학급 당 2인 1조의 교사가 배치될 것을 제안하였음. 배치기준과 무관하게 담임교사가 자리를 비우거나 한 아이에게 관심을 쏟을 때도 있기 때문에 1명의 교사가 모든 아이를 돌볼 수 없다는 것이 주된 이유였음. 앞서 서술한 휴게시간 사용, 영유아와 분리 휴식, 연차 사용이 가능하기 위해서도 인력확충이 절대적으로 필요함

- ‘보육교직원 인건비 지원 기준’에 따르면 배치 기준에 따라 일정 인원 이상으로 정원이 확보되었을 때 보육교직원 인건비가 지원되도록 하고 있는데 영유아 인구 감소라는 사회적 배경에 따라서 인건비 지원 기준을 낮출 필요가 있음.<sup>11)</sup> 예를 들어, 영아전담 어린이집의 원장 및 보육교사 인건비 지원 규정은 <표 5-2>와 같은데 배치기준을 낮춤으로써 보육교직원 인건비 지원 기준도 완화하여 영유아 정원 감소에 따른 보육교사 인력 감축을 방지할 수 있음

**<표 5-2> 영아전담어린이비 보육교직원 인건비 지원 기준**

구 분	원 장	보육교사
지원조건	영아 현원이 18명 이상인 경우	배치기준에 따라 정원내 소요 현원에 대해 지원
지원액	월 지급액의 80%	월 지급액의 80%
현원감소시 지원 기준	영아 현원이 18명 미만으로 감소하는 경우 감소되는 날이 속하는 달까지 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0세반: 3명을 기준으로 아동현원 2명까지 지원</li> <li>• 1세반: 5명을 기준으로 아동현원 3명까지 지원</li> <li>• 2세반: 7명을 기준으로 아동현원 4명까지 지원</li> </ul> ※ 현원이 위 기준 미만으로 감소되는 경우 감소 되는 달을 포함하여 2개월에 한하여 지원할 수 있음
기타	교사겸직원장의 경우 공립·법인 등 시설의 지원기준 동일 적용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유아를 2세반과 혼합보육할 경우 영아가 50%(4명)이상일 경우에만 지원</li> <li>• 국공립 및 사회복지법인 영아전담시설(민간지정시설 제외)이 유아반을 별도로 편성하여 운영할 경우 보육교사 인건비의 30%를 지원할 수 있음</li> </ul>

출처: 2022년 보육사업안내(보건복지부)

### (3) 업무 시간 외 학부모와의 소통 문제

- 상당 수의 교사들은 퇴근 후에도 모바일 알림장인 ‘키즈노트’와 카카오톡 메신저, 교사 개인의 전화번호를 통해서 업무 시간 외에 보호자와의 소통에 응하고 있었음
- 교사 개인의 연락처가 학부모에게 공개되지 않도록 조치를 취한 기관도 있었으나 대부분의 기관은 영유아 등하원, 외부 활동 시 연락 등을 이유로 교사의 개인 연락처를 학부모에게 공개하고 있어 보육교사는 업무 시간 외에도 학부모와 소통을 해야하는 환경이었음

11) ‘코로나19관련 보육교직원 인건비 지원기준 특례’(2022년 보육사업안내)에 따르면 2020년 2월 3일부터 별도지침이 있을 때까지 보육교사 인건비 지원 현원기준 적용을 유예하여, 어린이집 재원아동이 최소 1명이상으로 반이 구성되고 보육교사가 배치되면 인건비를 지원하는 것으로 특례를 마련함

- 따라서, 학부모는 기관의 대표 연락처로 연락을 취하고 필요한 경우를 제외하고 교사 개인 연락처로 학부모가 연락을 하지 않도록 규정을 마련할 필요가 있음. 또한, 모바일 알림장인 ‘키즈노트’의 작성과 학부모와의 소통은 업무시간에 이루어지도록 제도화할 필요 있음

## 2. 감정노동자 보호를 위한 정책제언

### 1) 지자체 차원의 제도 마련

#### (1) 보육교직원 권익보호 조례 및 보육교사 노동기준안 마련

- 설문에 따르면 ‘대전광역시에서 우선적으로 지원해야 할 점’을 묻는 질문에 보육교사 응답자의 25.1%(보기 중 3위)가, 기관장 응답자의 35.0%(보기 중 2위)가 ‘대전시 보육교직원 권익보호 및 증진을 위한 조례 제정’(2개 선택, 100% 초과비율)을 꼽았음
- 서울특별시, 경기도, 전라북도, 충청북도, 서울특별시 구로구에는 「보육교직원 권익보호 및 증진을 위한 조례」가 제정되어 있음. 조례의 목적은 ‘보육교직원의 권익 보호와 지원을 통해 보육교직원의 인권 증진 및 건강하고 안전한 근무환경 조성하여 보육의 질 향상을 도모하는 것’이고 기본계획의 수립, 실태조사, 위원회 설치·운영 등의 사항을 골자로 함
- 타 시도의 조례와 동일한 내용을 담은 대전시 「보육교직원 권익보호 및 증진을 위한 조례」가 마련될 필요 있음
- 또한, 앞서 서술한 바와 같이 보육교사는 장시간 노동의 관행 속에서 영유아와 분리 휴식, 휴게장소 확보, 연차 사용 등과 같은 기본적인 노동관계법령의 보호를 받지 못하는 경우가 다수 발견되었음
- 따라서 지자체 차원에서 보육교사의 노동권 보장을 위한 구체적인 노동기준안을 마련하고 현장에서 정착될 수 있도록 안내·유도할 필요가 있음(서울시여성가족재단, 2013)

〈표 5-3〉 보육교사 노동기준안 항목 구성(예시)

구분	항목
인사관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>표준근로계약서의 작성 및 교부 의무화, 지자체 모니터링을 통한 장차</li> <li>보육교사의 임면 및 보직(채용 및 채용서류 등)</li> <li>직원관리: 근무(복무) 수칙준수, 근무시간, 휴게시간, 휴게장소, (점심)식사시간, 연차 사용, 대체교사 활용 등 직원 법적권리보장 및 법적의무</li> <li>복무규정: 직무구분, 원장 및 교사의 근무, 근태관리 등</li> <li>교사회 구성 및 노동조건 개선 협의: 교사회 구성 및 노사위원회 구성, 협의 기본원칙, 협의주체, 협의절차와 방법</li> <li>교사교육: 의무교육, 재교육, 건강장해예방(감정노동) 교육 등. 표창과 징계(해고 등)</li> <li>퇴직 기타</li> </ul>
임금규정	<ul style="list-style-type: none"> <li>임금체계원칙, 임금체계 및 계산방법, 기본급, 제수당, 상여금, 퇴직금, 기타</li> </ul>
복리후생과 재해보상	<ul style="list-style-type: none"> <li>4대보험 및 장기요양보험, 휴일, 연차유급휴가, 안식일, 병가</li> </ul>
모성권 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>생리휴가, 태아검진휴가, 산전후휴가, 유산·사산·조산휴가, 육아휴직</li> </ul>

주: 서울시여성가족재단(2013)의 '서울시 보육교직원 노동기준안 항목 구성(예시)'를 수정·보완한 것임

## (2) 감정노동자 보호와 치유를 위한 제도

### ① 고객응대업무 매뉴얼 배포 및 건강장해 예방 관련 교육 실시

- 2018년 10월 18일부터 일명 '감정노동자보호법'(「산업안전보건법」 제41조)이 시행되면서 고용노동부와 안전보건공단은 '2019 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼 -유치원교사-'을 마련하였음. 보육현장에도 해당 매뉴얼을 적용하여 보육 교사의 건강문제를 예방하고 관리할 필요 있음
- 「산업안전보건법」 시행규칙 제41조제3호에 따라 정기교육, 채용 시 교육, 작업내용 변경 시 교육 등을 이용하여 보육교사에게 건강장해 예방 관련 교육을 실시함으로써 '감정노동자'로써 보호받을 권리에 대해 교육할 필요가 있음
- 교육의 내용은 고객응대업무 매뉴얼의 내용과 활용 방법(폭력예방 및 대처 포함 필수)을 포함하며 직장 폭력의 특성, 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 방안, 자살예방 상담·교육 등을 추가로 포함할 수 있음(『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』)

② '법률적으로 문제가 되지 않은 경우'의 감정노동자 보호

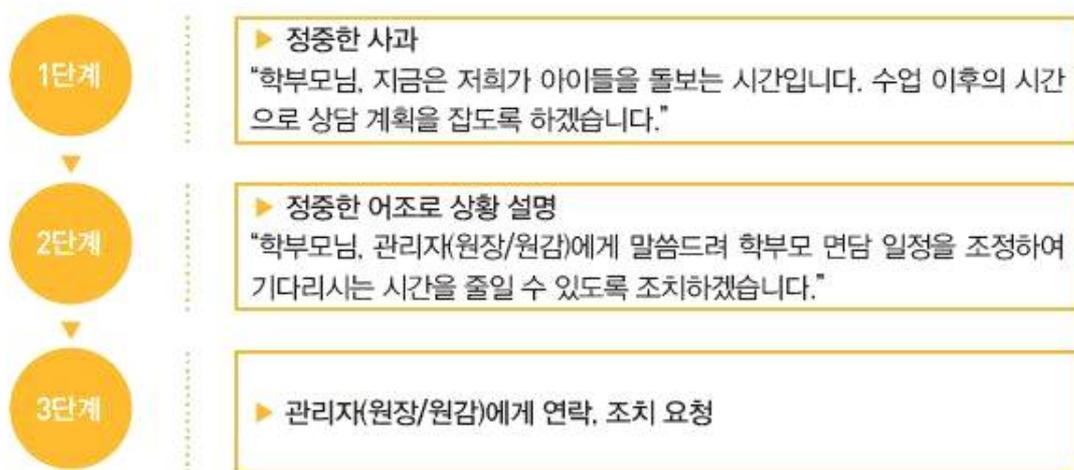
- 설문에 따르면, '법률적으로 문제가 되는 행위'인 학부모에 의한 폭력 경험(폭력, 폭언, 성희롱, 위협 등)이 발생하는 경우는 사실상 매우 드물
- 그러나, '법률적으로 문제가 되지 않은 경우' 즉, 업무 방해, 억지 주장, 무리한 요구와 같은 사례가 점차 증가하고 있으며 이는 어린이집 교사에게 감정노동과 정신적 고통을 유발하는 원인이 됨

<표 5-4> 2019 문재행동 고객의 유형 분류

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 않는 유형
정의	고객의 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치 가능	고객의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지는 않지만 업무 수행을 방해하거나 악성 민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	1. 욕설, 폭언 2. 성희롱 3. 협박 및 위협	1. 업무 방해 2. 억지 주장 3. 무리한 요구

출처 : 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼 -유치원교사-

- 고용노동부·안전보건공단의 「고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼 -유치원교사」에 따르면 업무 방해, 억지 주장, 무리한 요구와 같이 '법률적으로 문제가 되지 않는 경우'에도 매뉴얼에 따라 <그림 3>과 같이 조치를 취하고 감정노동자를 보호하도록 명시하고 있음



[그림 5-1] 업무 방해의 경우 대응 방안

출처 : 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼 -유치원교사-

- 감정노동의 유형이 다양해지고 원인이 보다 교묘해짐에 따라서 감정노동자 보호를 위한 조치를 적극적으로 해석하여 현장에 적용할 필요 있음

### (3) 감정노동 수당 및 감정노동 특별유급휴가 부여

- 설문에 따르면, ‘시에서 보완해야 할 제도’로 60.2%의 응답자가 ‘보육교직원 감정노동 수당 지급’을 꼽았고, 다음으로 39.6%의 응답자가 ‘감정노동 피해 발생 시 특별유급휴가 보장과 대체인력 지원’을 꼽았음
- 장시간 노동·저임금에 시달리는 직종인 만큼 수당 및 특별유급휴가 통한 실질적인 보상을 희망하는 비율이 높았음
- 끊임없이 감정노동 피해가 발생하지만 감정노동자로서의 인정 및 휴식을 부여받지 못하는 보육교사의 업무 특성이 반영된 정책 요구라고 볼 수 있음

### (4) 학부모 및 시민 인식 개선 캠페인

- 설문에 따르면, ‘기관에서 실시하고 있는 보호제도’를 묻는 질문에 가장 많은 응답자(34.8%)가 ‘감정노동자 보호제도를 실시하고 있지 않음’이라고 답변하여 감정노동자로서 제도적 보호를 받지 못하는 것을 알 수 있음
- 그 외 ‘피해 발생 시 대응 매뉴얼 마련’이 실시되고 있다는 답변이 가장 많기는 하였으나, 26.1%에 그쳤음
- 기관에서 실시하는 보호제도에 대한 가장 낮은 답변 비율은 ‘감정노동 수당 지급’(1.3%), ‘감정노동자 휴가 부여’(2.0%), ‘직장 내 또는 방문 상담 지원’(3.8%) 순이었음. 여타의 감정노동자가 감정노동 수당·휴가·심리 상담 등을 지원받고 있는 것과는 큰 대조를 보임
- 이를 종합하면, 당사자인 보육교사 뿐만 아니라 원장·학부모가 보육교사를 감정노동자로서 인식하지 못하고 있을 가능성이 크기 때문에 「산업안전보건법」의 ‘감정노동자보호법’에 대해 안내 및 홍보를 할 필요가 있어 보임
- <그림 5-2>와 같은 ‘보육교직원 인권존중 포스터’를 비치하거나 <표 5-5>와 같이 ‘고객응대업무 종사자 권리보장 선언’을 배포함으로써 학부모와 시민들의 보육교사에 대한 인식 개선이 이루어질 수 있도록 캠페인을 실시할 필요 있음

# 선생님의 인권, 우리의 인권만큼 소중합니다



**선생님의 감정노동 보호를 위한 “부모 에티켓”**

- ♥ 어린이집(선생님)과 갈등 상황 발생 시 아이가 없는 곳에서 이야기를 나눠 주세요.
- ♥ 아이가 함께 있는 상황이라면 특히 반말, 욕설, 폭언 등 무시하는 언행을 하지 말아 주세요.
- ♥ 선생님에 대한 긍정적인 감정을 느낀다면, 그때그때 표현해주세요.

**\*감성 민원 발생시 어린이집에서는 이렇게 대처할 수 있습니다**

즉시 경고 및 자제요청	녹화, 녹음 고지	법적 조치 구두경고	상담종료 및 법적조치 시행
-----------------	--------------	---------------	-------------------

무분별한 폭언과 폭행, 성희롱은 관련법에 따라 처벌받을 수 있습니다.

[그림 5-2] 보육교직원 인권존중 포스터

□ <표 5-5>와 같이 ‘고객응대업무 종사자 권리보장 선언’ 등을 현장에 비치·배포 하는 방안이 있음

### <표 5-5> 고객응대업무 종사자 권리보장 선언

- ① 유치원 교사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 대면하는 경우 다른 유치원 교사로 교체를 요구할 수 있는 권리가 있다.
- ② 유치원 교사는 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 유치원에 알려 유치원 교사가 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- ③ 유치원은 업무의 일시적 중단을 할 수 있는 기준이나 상황을 제시하여 유치원 교사가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
- ④ 유치원은 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 유치원 교사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.

- ⑤ 유치원은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 해당 유치원 교사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.
- ⑥ 유치원은 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 해당 유치원 교사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
- ⑦ 유치원장은 문제유발 고객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 유치원 교사에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다는 내용을 매뉴얼에 제시한다. 매뉴얼대로 수행한 유치원 교사의 개인정보는 보장하여야 하며, 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

출처: 고용노동부·안전보건공단 「고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼 -유치원교사-」

### (5) 보육교사 지원·치유 프로그램 확대와 참여 독려

- 현재 대전광역시육아종합지원센터에서는 보육교직원 심리상담, 집단상담, 법률 및 노무 자문, ‘마음단단캠프’(무용동작치료, 감정오일테라피, 영화치료 등)을 실시하고 있음
- FGI에 따르면, 교사로서 업무상 스트레스로 심리상담을 받는 것에 대해 부정적인 인식이 있으며 업무 시간 외에 각종 프로그램에 참여토록 하고 있어 실질적으로 보육교사 지원 프로그램 참여가 저조한 상황임
- 이는 감정노동자로서의 낮은 자각과 장시간 노동, 업무를 대체할 인력이 없다는 점이 부정적으로 작용하여 나타난 결과라고 할 수 있음. FGI 참여자 중 이와 같은 보육교사 지원·치유 프로그램이 있다는 점을 인식하지 못하는 교사가 다수였고 알고 있더라도 교육의 일환으로 느끼는 교사가 다수였음
- 실효성 있는 보육교사 지원·치유 프로그램을 마련하고 홍보를 통해서 참여를 독려하여야 할 것임. 심리상담 시 교사 정보에 대한 비밀 보장이 필수적으로 이루어져야 할 것임

### (6) 자조 모임 활성화 및 보육교사 인권·노동권 관련 교육의 실시

- 교사 중심의 자율적인 자조모임을 결성하고 활동할 수 있도록 대전시의 적극적인 노력이 절실히함.
- 보육교사는 노동자 조직화 비율이 매우 낮을 뿐만 아니라 교사회 등과 같은 자조적인 모임을 결성하는 비율 또한 매우 낮은 상황임. 이러한 환경은 교사를 개인화된 노동자로 만들어 고용조건·노동환경을 개선하는데 장애물로 작용할 수 있음
- 자조 모임을 통해서 교사로의 전문성을 키우기 위한 정보를 공유하고 개별 현장에서의 상황과 사례들을 공유함으로써 보육 현장에서 발생하는 문제를 해결하기 위한 방안을 찾는 데 큰 도움이 될 수 있음

- 자조모임 또는 노동권 상담 전문기관을 통해서 보육교사 인권·노동권 관련 교육을 실시함으로써 현장에 적용할 수 있는 노동관계법령을 습득하고 노동인권 감수성을 높일 수 있음. 교육을 통해서 보육교사 스스로 현장의 문제를 인식하고 훌륭한 정책 제안자로서 역할을 할 수 있음
- 자조모임을 넘어서는 보육교사 노동조합의 결성과 활발한 활동이 요구됨. 보육교사들의 노동환경을 개선하고 보육현장의 문제들을 공식적으로 해결하기 위한 이해대변 기구로서의 노동조합 조직에 대한 고민이 적극적으로 이루어질 필요가 있음

## 2) 기관 차원의 제도 마련

### (1) 임금 등 처우 및 노동환경 개선

- 설문에 따르면, 고용유형이 담임교사인 응답자의 월 평균 급여는 약 218만원으로 최저임금을 약간 상회하는 수준이었음. 담임교사의 동종업종 근속기간이 평균 85개월인 점을 감안하면 경력에 비해 낮은 수준의 임금을 지급 받고 있음을 알 수 있음
- 게다가, 담임교사의 34.5%가 평균 근로시간이 '9시간 이상'이라고 답변하였고, 담임교사의 평균 근로시간은 8시간 23분(503분)으로 법정 노동시간인 8시간을 초과하여 근무하는 것을 알 수 있음
- 스트레스 원인을 묻는 질문에 '영유아 지도과정에서 과도한 정신적·육체적 피로'라고 응답한 비율이 66.4%로 가장 높았고, '장시간 노동 및 과중한 업무량'이라고 응답한 비율이 34.6%로 뒤를 이었음
- 이를 종합하면, 장시간 노동과 저임금이라는 관행이 오랫동안 이어져 온 보육교사 노동환경과 열악한 처우에 대한 근본적인 개선부터 이루어져야 함을 의미함

### (2) 학부모 인식 개선

- 보육교사가 감정노동자로서 법의 보호를 받고 있음을 문구 게시 또는 음성 안내 등의 방식으로 학부모에게 고지할 필요 있음

#### ① 문구 게시 장소 혹은 방법

- 유치원 입구 및 학부모 상담실 등에 포스터 부착
- 현수막, 배너 부착 및 감정노동 캠페인 실시
- 학부모 상담 전 음성 안내 실시

② 음성 안내 내용(예시)

“우리 유치원에서는 직원들에게 반말하지 않기, 욕설이나 폭언하지 않기 캠페인을 하고 있습니다.”

- 기관과 소통이 필요할 시 교사 개인 연락처가 아닌 기관의 공식 연락처로 연락을 취할 수 있도록 학부모에게 안내하고 이를 지킬 수 있도록 재차 고지할 필요 있음
- 모바일 알림장인 ‘키즈노트’를 통한 소통은 업무 시간 중에만 이루어지고 있음을 설명하여 교사가 업무 시간 외 소통을 강요받지 않도록 할 필요 있음
- 학부모의 요청에 의해서 기관 내 CCTV(폐쇄회로 텔레비전)의 열람할 경우 「영유아 보육법」에 따라 영유아 및 보육교직원 등 정보주체의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 영상정보를 처리하고 있음을 안내하고 CCTV 열람이 무조건적인 학부모의 권리가 아님을 인식시킬 필요 있음



## □ 참고문헌 □

### □ 국내 문헌

- 강구수·심근영(2020). “보육교사의 감정노동이 이직 의도에 미치는 영향: 직무소진의 매개효과를 중심으로”. 유아교육·보육복지연구 24(4). 107~133.
- 국가인권위원회(2012), 보육교사 인권상황 실태조사
- 권미경·김천기(2015). “교사의 관점에서 본 학부모의 소비자 주권적 태도와 그에 따른 교사의 위축 및 정체성 변화”. 교육종합연구 13(3). 83~109.
- 김다영·고영미(2020). “보육교사의 감정노동과 원장의 감성리더십이 교사-부모 간의 의사소통 어려움에 미치는 영향”. 한국유아교육연구 22(2). 117~137.
- 박선미·장용언(2019). “보육교사의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과”. 공공정책연구 36(2). 253~269.
- 백선정, 주혜리, 유혜인(2018), 경기도 보육교사 근로환경 개선방안 연구 - 보육교사 설 권리 확보를 중심으로 -, 경기도여성가족연구원
- 보건복지부, 2022년 보육사업안내
- 손소영·조수연(2019). “보육교사의 감정노동에 대한 현상학적 연구”. 한국심리학회지 31(3). 701~723
- 신정선(2021). 보육교사의 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향 -협동적 조직문화의 매개효과를 중심으로-. 가천대학교.
- 안현미, 김현실(2013), 서울시 보육교사 근로환경 개선방안 연구 - 서울시보육교사지원전담기구(안) 설립을 중심으로, 서울시여성가족재단
- 유해미 외(2018), 2018년 전국보육실태조사 -어린이집조사 보고-, 육아정책연구소
- 이연승, 이유진(2018), “어린이집 CCTV 설치에 대한 원장, 교사, 어머니의 인식”, 어린이미디어연구 17(4)
- 이영아, 이대균 (2017). “어린이집 CCTV 설치의무화에 따른 교사의 어려움과 바람”. 어린이문학교육연구, 18(1), 171-211.
- 이주연, 조경옥, 최지훈(2018), 전라북도 보육교사 근로환경 실태 및 지원방안 연구, 전북연구원
- 직장갑질119 외(2019), 2019 보육교사 설문조사 보고서

직장갑질119 외(2020), 2020 보육교사 설문조사 보고서

홍은혜·권선주(2020). “보육교사의 CCTV 인식과 소진의 관계에서 감정노동의 매개효과”. 한국아동심리치료학회지 15(3). 91~106.

## □ 외국 문헌

Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

Hochschild, A. (2003). *The Commercialization of Intimate Life: Notes from Home and Work*. Berkeley: University of California Press.

Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996) “The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor.” *Academy of Management Review*. 21(4). 986-1010.

## □ 부 록 □

### 부록 1. 대전광역시 보육기관 운영 및 감정노동 실태조사(보육교사)

# 대전광역시 보육교사 감정노동 실태조사(보육교사)

안녕하십니까? 이 설문조사는 대전광역시 노동권익센터와 충남대학교 산학협력단이 협력하여 여러분의 감정노동 실태를 파악하고 노동자가 건강하게 일할 수 있는 환경을 만들기 위해 진행되고 있습니다.

[목적] 본 조사의 목적은 대전광역시 보육교사의 노동환경과 감정노동의 피해 정도를 파악하고, 그에 따른 보호제도 필요성 등을 모색하기 위해 기획되었습니다. 본 설문문의 결과는 향후 보육교사들의 노동조건 개선과 인권증진 및 대전광역시 감정노동 보호 정책의 기초자료를 마련하는데 활용됩니다.

[대상자] 대전광역시 보육교사를 대상으로 합니다.

[조사기간] 총 연구기간은 2022.02월부터 2022.9월까지입니다.

#### [개인정보 보호 및 비밀 보장]

설문의 결과는 참여자 전체의 집단적인 자료로만 활용되며 개인별로 어떤 생각을 가지고 있는지는 일절 분석하지 않습니다. 또한 통계법 제8조에 의해 외부로 유출되지 않습니다. 따라서 모든 설문에 빠짐없이, 본인의 생각을 솔직히 표현해 주시기 바랍니다.

#### ※ 열은 회색 글자 위에 직접 자필로 작성해주세요.

본인은 사업의 취지와 목적에 대하여 충분히 설명을 들었으며, 이 설문지 작성에 자의로 참여하고자 합니다. 응답 내용에 대해서 익명을 보장한다는 설명을 들었습니다. 이에 본인은 자발적으로 연구에 참여하는데 동의합니다.

2022 년      월      일

책임연구원: 충남대학교 사회학과 최인이 교수      연락처: 042  
연구원: 충남대학교 사회학과 우재룡      연락처: 010  
연구원: 충남대학교 사회학과 박오뜸      연락처: 010

주관기관: 대전광역시 노동권익센터  
수행기관: 충남대학교 산학협력단

**I 응답자 기본 인적사항 및 근로조건**

1. 성별	① 남성          ② 여성				
2. 연령	만 (            )세				
3. 소속기관의 유형	① 국공립어린이집                  ② 시립(사회서비스원)어린이집 ③ 사회복지법인어린이집      ④ 법인, 단체 등 어린이집 ⑤ 민간어린이집                  ⑥ 가정어린이집 ⑦ 직장어린이집                  ⑧ 기타(            )				
4. 고용형태	① 정규직 ② 무기계약직 ③ 계약직 ④ 파견/용역직 ⑤ 파트타임 ⑥ 기타(                            )				
5. 고용구분	① 담임교사 ② 보조교사 ③ 시간연장 ④ 누리과정 보조 ⑤ 기타(                            )				
6. 현재 근무지의 근속기간	만 (    )개월	7. 동종업무 근속기간	만 (    )개월	8. 노동조합 가입유무	① 가입 ② 비가입

9. 귀하가 돌보는 영유아의 만 나이는 몇 세인가요?

- ① 만0세 ② 만1세 ③ 만2세 ④ 만3세 ⑤ 만3세 이상 ⑥ 혼합반

10. 어린이집에서 귀하가 돌보는 영유아의 수는 몇 명인가요?

- ① 1~3명 ② 4~5명 ③ 6~7명 ④ 8~15명 ⑤ 16~20명 ⑥ 20명 이상

11. 귀하의 1일 평균 근로시간(식사시간 제외)은 몇 시간입니까? (            ) 시간

12. 귀하의 출근 시간과 퇴근 시간은 몇 시입니까?

출근 시간 : (            )시,      퇴근 시간 : (            )시

13. 귀하가 채용 당시 고지받은 하루 근로시간은 몇 시간입니까? (            ) 시간

14. 귀하는 1주일 중 평균 며칠을 출근합니까? (            ) 일

15. 귀하는 현재 일하고 있는 기관에 입사할 때 근로계약서를 작성하고 교부 받았습니까?

- ① 작성하고 교부 받았다 ② 작성했지만 교부 받지 않았다 ③ 작성하지 않았다

16. 귀하의 월 급여는 얼마입니까? 세금공제 전 ( )원
17. 귀하의 1일 근무 중 평균 휴식시간(식사시간 제외)은 몇 시간 정도입니까? ( ) 시간
18. 귀하는 휴식시간에 영유아와 분리되고, 업무를 하지 않은 채로 자유로이 쉬고 있습니까?

① 그렇다. ② 그렇지 않다.

19. 귀하는 1일 근무 중 식사시간(점심시간 등)을 따로 보장받고 있습니까?

① 그렇다. ② 그렇지 않다.

20. 귀하는 점심식사를 어떻게 하고 있습니까?

- ① 아이들이 없는 별도의 공간에서 점심식사를 한다.  
 ② 원생들을 돌보면서 점심식사를 한다.  
 ③ 다른 보육교사와 시간을 나눠 혼자 점심식사를 한다.  
 ④ 점심식사를 하지 않는다.  
 ⑤ 기타( )

21. 현 소속기관에서 연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있습니까?

① 사용 가능 ② 사용가능하지만 제약이 따름 ③ 사용 불가 ④ 부여된 휴가 없음

22. 교육·휴가 등으로 보육교사 공백이 있는 경우 대체인력이 배치되고 있습니까?

① 예 ② 아니오

23. 보육과 교육(준비) 외에 가장 과중하게 부여되는 업무는 무엇인지 2가지를 선택 하여 주십시오.

1순위 : ( ), 2순위: ( )

- ① 행사준비  
 ② 보육일지 및 계획안 등 서류 작성  
 ③ 기관의 평가 인증 또는 감사 등 행정적 준비  
 ④ 환경 정비(청소, 도구관리, 환경 미화 등)  
 ⑤ 학부모 상담  
 ⑥ 차량을 이용한 등하원 지원  
 ⑦ 기타( )

24. 보호자가 영유아의 하원 시간이 지나도 기관에 도착하지 못하는 경우, 귀하는 어떠한 조치를 취하십니까?

- ① 동료 또는 기관장에게 영유아 인계  
 ② 행정 등 다른 업무를 수행하며 영유아 보육을 동시에 수행  
 ③ 공식적인 업무시간의 연장  
 ④ 취할 수 있는 조치 없음(보호자에게 인계 시까지 대기)

25. 귀하가 업무 중 주로 감정노동을 하게 되는 대상은 누구인지 2가지를 선택하여 주십시오.

감정노동이란 직업상 고객을 대할 때, 자신의 감정이 좋거나 슬프거나 화나는 상황이 있더라도 회사에서 요구하는 감정과 표현만을 고객에게 보여주는 고객응대업무를 하는 노동을 말합니다. (출처:한국산업안전보건공단)

1순위 : (                                  ), 2순위: (                                  )

① 유아 ② 학부모 ③ 원장 ④ 상사 ⑤ 동료 교사 ⑥ 상급기관(담당자) ⑦ 기타(                                  )

※ 코로나19 관련

26. 귀하는 코로나19 발생 이후 본인의 의사와 관계없이 고용상의 변화를 경험하셧습니까? 경험하셨다면 다음 중 무엇입니까?

① 해고 ② 계약 종료 ③ (임시) 휴직 ④ 계약형태의 변경(파견/용역 등)  
⑤ 업무 변경 ⑥ 경험 없음 ⑦ 기타(                                  )

27. 귀하는 코로나19 발생 이후 업무 시간에 변화가 있습니까?

① 업무 시간의 증가 ② 업무 시간의 감소 ③ 변동 없음

28. 귀하는 코로나19 발생 이후 관리하는 영유아 수에 변동이 있습니까?

① 관리 영유아 수의 증가 ② 관리 영유아 수의 감소 ③ 변동 없음

<b>II</b>	<b>감정노동 수준의 평가</b>
-----------	--------------------

	질 문	전혀 아님	약간 아님	약간 그려함	매우 그려함
<b>1. 감정표출</b>	①-1 학부모에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	①	②	③	④
	①-2 영유아들에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	①	②	③	④
	①-3 원장 또는 상사에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	①	②	③	④
	①-4 동료에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	①	②	③	④
	②-1 업무상 학부모를 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	①	②	③	④
	②-2 업무상 영유아들을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	①	②	③	④
	②-3 업무상 원장 또는 상사를 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	①	②	③	④
	②-4 업무상 동료를 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	①	②	③	④
	③ 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	①	②	③	④
	④ 기관으로부터 항상 친절하도록 요구받는다.	①	②	③	④
<b>2. 과부하와 갈등</b>	① 공격적이거나 까다로운 학부모를 상대해야 한다.	①	②	③	④
	② 나의 권한 밖의 일을 요구하는 학부모를 상대해야 한다.	①	②	③	④
	③ 학부모의 업무와 상관없는 요구로 업무수행에 어려움이 있다.	①	②	③	④
	④ 원장 또는 상사의 업무와 상관없는 요구로 업무수행에 어려움이 있다.	①	②	③	④

	질 문	전혀 아님	약간 아님	약간 그려함	매우 그려함
3. 감정 부조화와 손상	①-1 학부모에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	①	②	③	④
	①-2 영유아들에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	①	②	③	④
	①-3 원장 또는 상사에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	①	②	③	④
	①-4 동료에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	①	②	③	④
	②-1 퇴근 후에도, 학부모를 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	①	②	③	④
	②-2 퇴근 후에도, 영유아들을 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	①	②	③	④
	②-3 퇴근 후에도, 원장 또는 상사를 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	①	②	③	④
	②-4 퇴근 후에도, 동료를 대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	①	②	③	④
	③-1 학부모를 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	①	②	③	④
	③-2 영유아들을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	①	②	③	④
	③-3 원장 또는 상사를 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	①	②	③	④
	③-4 동료를 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	①	②	③	④
	④-1 몸이 피곤해도 학부모에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
	④-2 몸이 피곤해도 영유아들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
	④-3 몸이 피곤해도 원장 또는 상사에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
	④-4 몸이 피곤해도 동료에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
4. 조직의 지지와 보호	① 학부모 응대 과정에서 문제 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.	①	②	③	④
	② 학부모 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	①	②	③	④
	③ 원장이나 상사는 학부모 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	①	②	③	④
	④ 동료는 학부모 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	①	②	③	④
	⑤ 직장 내에 학부모 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.	①	②	③	④
	⑥ 학부모의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어졌다.	①	②	③	④

<b>Ⅲ</b>	<b>직무기관에 대한 평가</b>
----------	--------------------

	질 문	전혀 아님	약간 아님	약간 그리함	매우 그리함
<b>1. 직무만족</b>	① 나는 현재 하고 있는 일에 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④
	② 나는 현재 내가 하고 있는 직업에 보람을 느낀다.	①	②	③	④
	③ 나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다.	①	②	③	④
	④ 나는 우리 기관을 일하기 좋은 곳으로 추천한다.	①	②	③	④
<b>2. 조직만족</b>	① 우리 기관은 동료들과의 소통이 원활하게 이루어진다.	①	②	③	④
	② 나는 업무와 관련하여 동료들 기꺼이 도와준다.	①	②	③	④
	③ 나는 업무와 관련하여 동료들로부터 도움을 받을 수 있다.	①	②	③	④
	④ 상급자들은 보육현장에서 겪는 어려움에 대해 잘 이해하고 있다.	①	②	③	④
<b>3. 근무환경 및 업무의 명확성</b>	① 우리 기관의 전반적인 급여수준은 적당하다.	①	②	③	④
	② 나의 근로조건(근로시간, 보육 영유아수, 휴게 시간 등)은 적당하다.	①	②	③	④
	③ 우리 기관은 업무가 확실히 구분되어 있다.	①	②	③	④
	④ 우리 기관에 소속된 직원들은 필요하다고 생각하는 업무를 자유롭게 제안 할 수 있다.	①	②	③	④

<b>IV</b>	<b>감정노동자 보호 실태</b>
-----------	--------------------

	질 문	전혀 아님	약간 아님	약간 그려함	매우 그려함
<b>1. 학부모가 가하는 폭력 경험 등</b>	① 업무 수행 시 학부모에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	② 업무 수행 시 학부모에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 업무 수행 시 학부모에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	④ 업무 수행 시 학부모에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	⑤ 업무 수행 시 학부모에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④
<b>2. 직장 내 폭력경험</b>	① 업무 수행 시 기관장이나 직장 상사·동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	② 업무 수행 시 기관장이나 직장 상사·동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	③ 업무 수행 시 기관장이나 직장 상사·동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	④ 업무 수행 시 기관장이나 직장 상사·동료에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
	⑤ 업무 수행 시 기관장이나 직장 상사·동료에게 직위, 성, 연령의 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④
<b>3. 조직 내 지원체계</b>	① 폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 기관장이나 상사가 있다.	①	②	③	④
	② 폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 동료가 있다.	①	②	③	④
	③ 기관장이나 상사는 폭력을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.	①	②	③	④
	④ 동료는 폭력을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.	①	②	③	④
	⑤ 직장은 폭력과정에서 발생한 문제를 해결해 준다.	①	②	③	④

<b>V</b>	<b>건강</b>
----------	-----------

1. 스스로 생각하기에 귀하의 신체적 건강상태는 어떻습니까?

- ① 매우 건강함                      ② 비교적 건강함                      ③ 보통  
 ④ 비교적 좋지 않음                      ⑤ 매우 좋지 않음

2. 스스로 생각하기에 귀하의 정신적, 심리적 건강상태는 어떻습니까?

- ① 매우 건강함                      ② 비교적 건강함                      ③ 보통  
 ④ 비교적 좋지 않음                      ⑤ 매우 좋지 않음

3. 다음의 육체적, 정신적 질병(질환)이 있으신 경우, 모두 골라주세요.

- ① 청력 문제   ② 피부 문제   ③ 요통(허리통증)   ④ 어깨, 손목 등 상체 근육통  
 ⑤ 엉덩이, 다리 등 하체 근육통   ⑥ 눈의 피로   ⑦ 두통   ⑧ 복통  
 ⑨ 비염, 호흡기 질환   ⑩ 심혈관 질환   ⑪ 전신피로   ⑫ 손상(사고로 다침)  
 ⑬ 정신 및 신경성 질환   ⑭ 기타(                      )

4. 지난 1년간 정신, 심리적 건강문제로 상담 또는 치료를 받은 적이 있습니까?

- ① 있다.                                      ② 없다.

5. 지난 일주일간의 수면에 관한 질문입니다.

※ 각 질문에 해당되는 답을 표시해 주시기 바랍니다.

보기	전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
1) 숙면을 취하기 어렵다.	①	②	③	④
2) 충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌이다.	①	②	③	④

6. 현재의 노동으로 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인에 해당되는 2가지를 선택하여 주십시오.

- ① 영유아 지도과정에서 과도한 정신적·육체적 피로  
 ② 학부모로부터의 과도하고 부당한 언행(욕설, 비난)이나 요구  
 ③ 학부모로부터의 물리적, 성적 폭력 등  
 ④ 아동학대로 인한 보육교사에 대한 부정적 인식  
 ⑤ 저임금  
 ⑥ 고용불안  
 ⑦ 장시간 노동 및 과중한 업무량  
 ⑧ 원장 또는 상사의 강압적 지시 및 폭언  
 ⑨ 동료들 간 잦은 갈등  
 ⑩ 폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 설치에 따른 업무 감시  
 ⑪ 기타 (구체적으로 써주세요)

<b>VI</b>	<b>감정노동자 보호제도</b>
-----------	-------------------

1. 현재 귀하가 소속된 기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도에 해당하는 것에 V표시를 해주세요.

체크	제도의 예
	1) 학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있음
	2) 학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음
	3) 업무 중 문제행동이 발생한 경우, 학부모·영유아를 공식적으로 후선으로 인계하여 처리할 수 있음
	4) 학부모·영유아에 대한 법적조치(고소/고발)를 기관이 지원해주고 있음
	5) 직장 내에 심리상담소가 설치되어 있거나, 상담사가 방문하여 상담을 지원하고 있음
	6) 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 기관이 지원하고 있음
	7) 심리상담 외 치유프로그램을 기관이 지원해주고 있음
	8) 감정노동 피해 발생 시 요청에 의해 다른 직무로 전환할 수 있음
	9) 감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있음
	10) 감정노동을 인정하여 추가적인 수당을 지급하고 있음
	11) 감정노동을 인정하여 해당직군에게 추가로 휴가를 부여하고 있음

2. 감정노동과 관련한 문제가 발생했을 때, 위에서 표시한 감정노동자 보호제도를 이용할 수 있습니까?

- ① 매우 그렇다      ② 그렇다      ③ 아니다      ④ 매우 아니다

<b>VII</b>	<b>감정노동자 보호정책</b>
------------	-------------------

1. 아래 보기 중 현재의 직장에서 보완되어야 할 가장 중요한 사항이라고 생각하는 것 2가지를 선택해 주십시오.

- ① 기관 맞춤형 감정노동보호 매뉴얼 마련
- ② 보육교직원 인권 침해 예방 교육 강화
- ③ 정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도
- ④ 고객(학부모 등)의 요구를 들어줄 수 있도록 합리적 수준의 업무 재량권 보장
- ⑤ 악성·강성 고객(학부모 등)에게는 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여
- ⑥ 악성 고객(학부모 등)에 대한 법적 조치(고소/고발) 등 강력한 제재 강구
- ⑦ 업무 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결
- ⑧ 근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)
- ⑨ 인력확충
- ⑩ 쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)
- ⑪ 기타( )

2. 대전광역시에 보육교사의 감정노동을 보호하고 개선하기 위해 우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 생각하십니까? 2가지를 선택해 주십시오.

- ① 대전시 보육교직원 권익보호 및 증진을 위한 조례 제정
- ② 감정노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작, 배포
- ③ 보육교직원 감정노동 피해 예방을 위한 학부모용 안내책자 제작, 배포
- ④ 원장 및 보육교사 대상 감정노동 피해 예방교육
- ⑤ 감정노동 피해 발생시 특별유급휴가 보장과 대체인력 지원
- ⑥ 보육교직원 감정노동 수당 지급
- ⑦ 감정노동 피해자 다양한 치유프로그램 지원
- ⑧ 보육교직원에 대한 사회적 인식개선 홍보 및 캠페인
- ⑨ 기타( )

3. 보육교사의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견을 자유롭게 적어주세요.

부록 2. 대전광역시 보육기관 운영 및 감정노동 실태조사(기관장)

## 대전광역시 보육기관 운영 및 감정노동 실태조사(기관장)

안녕하십니까? 이 설문조사는 대전광역시 노동권익센터와 충남대학교 산학협력단이 협력하여 여러분의 보육기관 운영 및 감정노동 실태를 파악하고 노동자가 건강하게 일할 수 있는 환경을 만들기 위해 진행되고 있습니다.

[목적] 본 조사의 목적은 대전광역시 보육기관의 운영 실태 및 감정노동의 피해 정도를 파악하고, 그에 따른 보호제도 필요성 등을 모색하기 위해 기획되었습니다. 본 설문지의 결과는 향후 보육기관 내 노동조건 개선과 인권증진 및 대전광역시 감정노동 보호 정책의 기초 자료를 마련하는데 활용됩니다.

[대상자] 대전광역시 보육기관 기관장을 대상으로 합니다.

[조사기간] 총 연구기간은 2022.02월부터 2022.9월까지입니다.

### [개인정보 보호 및 비밀 보장]

설문의 결과는 참여자 전체의 집단적인 자료로만 활용되며 개인별로 어떤 생각을 가지고 있는지는 일절 분석하지 않습니다. 또한 통계법 제8조에 의해 외부로 유출되지 않습니다. 따라서 모든 설문에 빠짐없이, 본인의 생각을 솔직히 표현해 주시기 바랍니다.

### ※ 열은 회색 글자 위에 직접 자필로 작성해주세요.

본인은 사업의 취지와 목적에 대하여 충분히 설명을 들었으며, 이 설문지 작성에 자의로 참여하고자 합니다. 응답 내용에 대해서 익명을 보장한다는 설명을 들었습니다. 이에 본인은 자발적으로 연구에 참여하는데 동의합니다.

2022 년      월      일

책임연구원: 충남대학교 사회학과 최인이 교수      연락처: 042  
연구원: 충남대학교 사회학과 우새름      연락처: 010  
연구원: 충남대학교 사회학과 박오뜸      연락처: 010

주관기관: 대전광역시 노동권익센터  
수행기관: 충남대학교 산학협력단

**I 응답자 기본 인적사항 및 근로조건**

1. 성별	① 남성          ② 여성		
2. 연령	만 (            )세		
3. 운영 기관 유형	① 국공립어린이집                  ② 시립(사회서비스원)어린이집 ③ 사회복지법인어린이집        ④ 법인, 단체 등 어린이집 ⑤ 민간어린이집                  ⑥ 가정어린이집 ⑦ 직장어린이집                  ⑧ 기타(        )		
4. 기관 규모	학급 수        (            )개 영유아 수     (            )명 보육교사 수   (            )명		
5. 현재 기관 운영기간	만 (        )개월	6. 동종 기관 총 운영기간	만 (        )개월

7. 현재 어린이집을 운영하면서 다음 사항에 대해 어느 정도로 어려움을 느끼십니까?

구분	전혀 어렵지 않음	별로 어렵지 않음	다소 어려움	매우 어려움
1) 영유아 안전				
2) 급식 및 간식				
3) 보육 프로그램				
4) 시설설비				
5) 재정				
6) 행정				
7) 보육교직원				
8) 보호자				

8. 최근 운영 기관 영유아 모집의 감소를 경험한 적이 있습니까?

① 예 (8-2로 문항으로) ② 아니오

8-2. 지난 1년 간 영유아 정원이 어느 정도 감소하였습니까?

① 0~10% ② 11~20% ③ 21~30% ④ 31~40% ⑤ 41~50% ⑥ 50%~100%

9. 어린이집을 운영하면서 가장 시급하게 개선해야 하는 내용은 무엇입니까? 2가지를 선택하여 주십시오.

- ① 시설·설비 개선
- ② 보육프로그램 개선
- ③ 교재교구·기자재 구입
- ④ 교사·아동 상호작용
- ⑤ 교사 대 영유아 비율 조정
- ⑥ 보육교사 급여 및 처우
- ⑦ 교직원 전문성 향상
- ⑧ 기타 교직원 채용
- ⑨ 부모 교육 등 부모 참여 활성화
- ⑩ 기타( )
- ⑪ 없음

10. 어린이집을 운영하면서 어떤 지원을 가장 필요로 하십니까? 2가지를 선택하여 주십시오.

- ① 보육교직원 재교육 기회 확대(보육과정 컨설팅 등)
- ② 정보 및 자료 제공(교수자료 등)
- ③ 보조인력 지원
- ④ 지역사회 연계(보건소, 시민문화회관 등)
- ⑤ 재무회계 관련 프로그램
- ⑥ 부모교육 및 상담 관련 지원
- ⑦ 지원금 등 재정적 지원
- ⑧ 기타( )
- ⑨ 없음

11. 귀하가 업무 중 주로 감정노동을 하게 되는 대상은 누구인지 2가지를 선택하여 주십시오.

감정노동이란 직업상 고객을 대할 때, 자신의 감정이 좋거나 슬프거나 화나는 상황이 있더라도 회사에서 요구하는 감정과 표현만을 고객에게 보여주는 고객응대업무를 하는 노동을 말합니다. (출처:한국산업안전보건공단)

- 1순위 : ( ), 2순위: ( )
- ① 유아 ② 학부모 ③ 보육교직원 ④ 상급기관(담당자) ⑤ 기타( )
  - ⑥ 없음

※ 코로나19 관련

12. 귀하는 코로나19 발생 이후 본인의 의사와 관계없이 기관 운영상의 변화를 경험하십니까? 경험하셨다면 다음 중 무엇인지 2가지를 선택하여 주십시오.

- ① 원아수 감소 ② (임시) 휴원 ③ 고용 근로자 감소 ④ 지원금의 감소
- ⑤ 기타(                    ) ⑥ 경험 없음

13. 귀하는 코로나19 발생 이후 업무 시간에 변화가 있습니까?

- ① 업무 시간의 증가 ② 업무 시간의 감소 ③ 변화 없음

## II 감성노동 수준의 평가

질 문	전혀 아님	약간 아님	약간 그러함	매우 그러함
① 학부모, 교직원, 영유아에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	①	②	③	④
② 업무상 학부모, 교직원, 영유아를 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	①	②	③	④
③ 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	①	②	③	④
④ 학부모, 교직원, 영유아로부터 항상 친절하도록 요구받는다.	①	②	③	④
⑤ 공격적이거나 까다로운 학부모를 상대해야 한다.	①	②	③	④
⑥ 나의 권한 밖의 일을 요구하는 학부모를 상대해야 한다.	①	②	③	④
⑦ 학부모의 업무와 상관없는 요구로 업무수행에 어려움이 있다.	①	②	③	④
⑧ 학부모, 교직원, 영유아에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	①	②	③	④
⑨ 퇴근 후에도 학부모, 교직원, 영유아를 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	①	②	③	④
⑩ 학부모, 교직원, 영유아를 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	①	②	③	④
⑪ 몸이 피곤해도 학부모, 교직원, 영유아에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
⑫ 학부모, 교직원, 영유아의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	①	②	③	④

## III 감성노동자 보호 실태

질 문	전혀 아님	약간 아님	약간 그러함	매우 그러함
① 업무 수행 시 학부모에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
② 업무 수행 시 학부모에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	①	②	③	④
③ 업무 수행 시 학부모에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
④ 업무 수행 시 학부모에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
⑤ 업무 수행 시 학부모에게 직위, 성, 연령과 관련한 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④

**IV 건강**

1. 스스로 생각하기에 귀하의 신체적 건강상태는 어떻습니까? (역코딩)

- ① 매우 건강함                      ② 비교적 건강함                      ③ 보통
- ④ 비교적 좋지 않음                ⑤ 매우 좋지 않음

2. 스스로 생각하기에 귀하의 정신적, 심리적 건강상태는 어떻습니까? (역코딩)

- ① 매우 건강함                      ② 비교적 건강함                      ③ 보통
- ④ 비교적 좋지 않음                ⑤ 매우 좋지 않음

3. 다음의 육체적, 정신적 질병(질환)이 있으신 경우, 모두 골라주세요.

- ① 청력 문제    ② 피부 문제    ③ 요통(허리통증)    ④ 어깨, 손목 등 상체 근육통
- ⑤ 엉덩이, 다리 등 하체 근육통    ⑥ 눈의 피로    ⑦ 두통    ⑧ 복통
- ⑨ 비염, 호흡기 질환    ⑩ 심혈관 질환    ⑪ 전신피로    ⑫ 손상(사고로 다침)
- ⑬ 정신 및 신경성 질환              ⑭ 기타(                                      )

4. 지난 1년간 정신, 심리적 건강문제로 상담 또는 치료를 받은 적이 있습니까?

- ① 있다.                                      ② 없다.

5. 지난 일주일간의 수면에 관한 질문입니다.

※ 각 질문에 해당되는 답을 표시해 주시기 바랍니다.

보기	전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
1) 숙면을 취하기 어렵다.	①	②	③	④
2) 충분히 자도 피곤하거나 지친 느낌이다.	①	②	③	④

6. 현재의 노동으로 감정이 소진되고 스트레스가 높아지는 원인에 해당되는 2가지를 선택하여 주십시오.

- ① 영유아 정원 감소에 따른 기관 운영상의 재정적 어려움
- ② 영유아 지도과정에서 과도한 정신적·육체적 피로
- ③ 학부모로부터의 과도하고 부당한 언행(욕설, 비난)이나 요구
- ④ 학부모로부터의 물리적, 성적 폭력 등
- ⑤ 아동학대로 인한 보육교사에 대한 부정적 인식
- ⑥ 저임금 및 장시간 노동
- ⑦ 고용불안
- ⑧ 과중한 업무량
- ⑨ 폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 설치에 따른 업무 감시
- ⑩ 기타 (구체적으로 써주세요)

**V 감정노동자 보호제도**

1. 현재 귀하가 운영하는 기관에서 실시하고 있는 감정노동자 보호제도에 해당하는 것에 V표시를 해주세요.

체크	제도의 예
	1) 학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 업무를 중단하거나 담당자를 바꿀 수 있음
	2) 학부모·영유아에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음
	3) 업무 중 문제행동이 발생한 경우, 학부모·영유아를 공식적으로 후선으로 인계하여 처리할 수 있음
	4) 학부모·영유아에 대한 법적조치(고소/고발)를 기관이 지원해주고 있음
	5) 직장 내에 심리상담소가 설치되어 있거나, 상담사가 방문하여 상담을 지원하고 있음
	6) 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 기관이 지원하고 있음
	7) 심리상담 외 치유프로그램을 기관이 지원해주고 있음
	8) 감정노동 피해발생 시 요청에 의해 다른 직무로 전환할 수 있음
	9) 감정노동 피해 예방교육을 실시하고 있음
	10) 감정노동을 인정하여 추가적인 수당을 지급하고 있음
	11) 감정노동을 인정하여 해당직군에게 추가로 휴가를 부여하고 있음
	12) 감정노동자 보호제도를 실시하고 있지 않음

2. 감정노동과 관련한 문제가 발생했을 때, 위에서 표시한 감정노동자 보호제도를 이용할 수 있습니까?

- ① 매우 그렇다      ② 그렇다      ③ 아니다      ④ 매우 아니다 (역코딩)

## VI 감성노동자 보호정책

1. 아래 보기 중 현재의 직장에서 보완되어야 할 가장 중요한 사항이라고 생각하는 것 2가지를 선택해 주십시오.

- ① 기관 맞춤형 감성노동보호 매뉴얼 마련
- ② 보육교직원 인권 침해 예방 교육 강화
- ③ 정신적으로 힘들 때 심리 상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도
- ④ 고객(학부모 등)의 요구를 들어줄 수 있도록 합리적 수준의 업무 재량권 보장
- ⑤ 악성·강성 고객(학부모 등)에게는 응대를 피하거나 응하지 않을 권리 부여
- ⑥ 악성 고객(학부모 등)에 대한 법적 조치(고소/고발) 등 강력한 제재 강구
- ⑦ 업무 과정에서 들어오는 부당한 민원에 대해 조직 차원에서 대응하고 해결
- ⑧ 근로조건 개선(고용불안, 임금, 휴게시간 등)
- ⑨ 인력확충
- ⑩ 쾌적한 근무환경 조성(휴식공간 마련 등)
- ⑪ 기타( )

2. 대전광역시에 보육교사의 감성노동을 보호하고 개선하기 위해 우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 생각하십니까? 2가지를 선택해 주십시오.

- ① 대전시 보육교직원 권익보호 및 증진을 위한 조례 제정
- ② 감성노동자 보호를 위한 직장 내 가이드라인 제작, 배포
- ③ 보육교직원 감성노동 피해 예방을 위한 학부모용 안내책자 제작, 배포
- ④ 원장 및 보육교사 대상 감성노동 피해 예방교육
- ⑤ 감성노동 피해 발생 시 특별유급휴가 보장과 대체인력 지원
- ⑥ 보육교직원 감성노동 수당 지급
- ⑦ 감성노동 피해자 다양한 치유프로그램 지원
- ⑧ 보육교직원에 대한 사회적 인식개선 홍보 및 캠페인
- ⑨ 기타( )

3. 보육기관 내 감성노동자 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견을 자유롭게 적어주세요.

부록 3. 2022년 보육교직원 인건비 지급기준(호봉표) <보건복지부>

(단위 : 원)

호봉	원장		보육교사	
	보수총액	월지급액	보수총액	월지급액
1	25,904,400	2,158,700	24,220,800	2,018,400
2	26,498,400	2,208,200	24,421,200	2,035,100
3	27,232,800	2,269,400	24,640,800	2,053,400
4	27,993,600	2,332,800	25,023,600	2,085,300
5	28,762,800	2,396,900	25,476,000	2,123,000
6	29,910,000	2,492,500	26,203,200	2,183,600
7	30,955,200	2,579,600	26,775,600	2,231,300
8	32,083,200	2,673,600	27,205,200	2,267,100
9	32,884,800	2,740,400	27,759,600	2,313,300
10	33,783,600	2,815,300	28,406,400	2,367,200
11	34,779,600	2,898,300	29,253,600	2,437,800
12	35,762,400	2,980,200	30,121,200	2,510,100
13	36,500,400	3,041,700	30,879,600	2,573,300
14	37,287,600	3,107,300	31,524,000	2,627,000
15	38,331,600	3,194,300	32,198,400	2,683,200
16	39,106,800	3,258,900	33,154,800	2,762,900
17	39,864,000	3,322,000	33,854,400	2,821,200
18	40,704,000	3,392,000	34,554,000	2,879,500
19	41,517,600	3,459,800	35,218,800	2,934,900
20	42,222,000	3,518,500	35,917,200	2,993,100
21	43,377,600	3,614,800	37,057,200	3,088,100
22	44,144,400	3,678,700	37,742,400	3,145,200
23	44,827,200	3,735,600	38,346,000	3,195,500
24	45,516,000	3,793,000	39,031,200	3,252,600
25	46,293,600	3,857,800	39,657,600	3,304,800
26	47,013,600	3,917,800	40,284,000	3,357,000
27	47,679,600	3,973,300	40,827,600	3,402,300
28	48,372,000	4,031,000	41,424,000	3,452,000
29	49,008,000	4,084,000	42,076,800	3,506,400
30	49,704,000	4,142,000	42,644,400	3,553,700

**부록 4. 2022년 대전광역시 보육교직원 처우개선 지원(9개 항목)**

사업명	대상 및 내용	지원금액
영유아반 교직원 특별수당	어린이집 영유아반 교직원	월50천원
특수어린이집교사 특별수당	영아,장애아전담 및 장애아통합 특수교사, 치료사 시간연장형 보육교사, 방과 후 교사	월60천원
교사 장기근속수당	3년이상 계속 근무 보육교사 - 시설장 및 기타 종 사자 제외	월30천원
교직원 교통급식비	전종사자(유자격 법정종사자/상근)	월30천원
교직원 스승의날 특별수당	전종사자(유자격 법정종사자/상근)	연100천원
교직원 처우개선비	보육교직원 처우개선비	월70천원
교직원 시간외수당	보육시설 종사자(시설장, 교사 등) 시간외 수당	월30천원
교직원 명절수당	교직원 명절수당(월2회/설,추석)	연100천원
원장 처우개선비	어린이집 원장	월25천원
대전시 총 지원액	영아반교사: 월 최대 286,666원 유아반교사: 월 최대 226,666원 원장: 월 최대 221,660원/가정어린이집(교사겸직 원장) 281,660원	

## 부록 5. 어린이집 교직원을 위한 감정노동 응대 매뉴얼 (중앙육아종합지원센터)



발고내용

**정신건강의학과 일대일 의사기**가 이어지는 감정노동 관련 이상 증상

- 기분이 없고 소란해진 느낌이 든다.
- 쉽게 짜증이 나고 화가 지운다.
- 하는 일이 부실하다고 생각된다.
- 만성적으로 갠거나 두통, 요통, 소화불량과 같은 신체 증상에 시달린다.

**3 감정노동 이렇게 예방합시다.**

**STOP**

부당한 감정노동들 중단할 수 있어요

**감정노동의 자기보호법**

● <b>일과 나와의 분리</b>	일하는 동안에는 다른 사람 역할을 하는 게아니 자식과 일무를 분리시킨다.
● <b>스스로 격려하기</b>	스스로 위로하고 격려하는 자기일어나 흥것말을 한다.
● <b> 분노 조절 훈련</b>	심호흡, 자극 피하기, 관심 바꾸기, 용서할 대상으로 분노가 떨어지지 않도록 적당한 공간에서 소리 시리기 등으로 분노감정을 해소한다.
● <b>생각 멈추기</b>	상위인인 생각하는 지루 반복에서 생각이 머뭇머뭇하면 그만이라고 속으로 외쳐서 생각이 멈춘다.

**감정노동 예방과 직무스트레스 관리**

- 능력 밖의 일이라고 생각되면 그에 대한 부담감을 솔직하게 표현한다.
- 나 아닌 누군가에게 배울것을 강요하면 나 자신에게도 수시로 배운다.
- 어린이집 교사 이전에 나 라는 한 사람으로서 자신의 가치를 찾는다.
- 지극, 야기에 집중한다.
- 직업에 있을 때, 기쁨에 있을 때, 한여는 장소에서 현재 만들고 있는 사람들에게 또는 현재 보고 듣고 있는 것들에 초점 맞추기

**참고 안내**

- 직무스트레스 점검 및 평가 한국산업안전보건공단 "고역중대 근로자의 감정노동 평가지침(KOSHA GUIDE)" 활용
- 감정노동 응대업무에 따른 폭언, 폭행 예방에 대한 인체열, 스피커, 포스터 등을 어린이집 게시판에 부착 안내
- ※ 육아종합지원센터(1577-0756)에서 심리상담 프로그램 지원 및 감정노동을 예방 관리할 수 있는 상담서비스를 받을 수 있습니다.

**I**

어린이집 업무도 감정노동 일까요?

**1 감정노동이란?**

감정노동이란 그들을 대할 때 조직이 원하는 감정을 표현하기 위하여 실제로 자신이 느끼는 감정을 숨기고 억제하는 것을 말한다

**2 어린이집 업무와 감정노동**

「보육교사의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향」(유경숙, 2018) 연구 결과를 따르면 어린이집 교사의 감정노동은 역할수행에 따른 감정절정, 직무부위의 불균형적 관계, 사회적 인식에 따른 교사의 이미지와 관련 있음

**3 감정노동이 건강에 미치는 영향**

<b>정신적</b>	우울, 불안, 적응장애, 정신적 탈진 등이 발생할 수 있음
<b>신체적</b>	피로감 증가, 불안증, 소화기 질환, 고혈압, 뇌심혈관계 질환, 요통, 근육에게 질환 등이 발생할 수 있음
<b>사회적</b>	직무만족도 감소, 절교, 이직 등이 발생할 수 있음

**II**

어린이집 교사의 감정노동

**1 우리 어린이집의 감정노동을 파악해 보세요.**

**A**

**법률적으로 문제가 되는 유형 예시**

(폭언, 폭언, 함어 및 위협, 성희롱, 모욕, 누명 등)

- 폭언, 폭언: 어린이집에서 아이기 다른 상황에 대해 교사의 책임 소홀과 부주의 에 책임을 지고 시간에 상관없이 언어와 문자로 끊임없이 폭언
- 함어 및 위협: 언변 및 관찰(가)에 교수 고압(가)라고 함어
- 성희롱: 지모 및 용어 등을 배워야에 성적으로 최용함

**B**

**법률적으로 문제가 되지 않는 유형 예시**

(업무방해, 이기 주장, 과도한 요구 등)

- 업무방해: 등원시간에 자신의 아이에 대한 이야기만 하며 다른 원아들의 등원 지도 업무를 방해함
- 이기 주장: 어린이집에서 공유되는 아이의 사진이 적대미 교사가 아이에게 관심이 없다고 주장함
- 과도한 요구: 아이가 병원에 입원하였는데 어린이집에서 행정 및 교사가 방문 하지 않은 것에 대한 민원을 제기함

**2 감정노동 보호를 위한 어린이집 대응방안**

**A** **법률적으로 문제가 되는 경우**  
(폭언, 폭언, 함어 및 위협, 모욕, 누명 등)

<b>폭언 및 난동</b>	자제요청 → 녹화·녹음고지 → 법적조치구두신고
<b>성희롱, 폭력</b>	즉시신고 → 녹화 및 신속제지 → 상담중료·경찰 등 신고 → 법적조치 권보

**내담 사례** "가장중의 정황하 상담을 위해 녹음, 녹화(CCTV, 스피커를 활용, 녹음 중단을 실시하도록 하였습니다. 보호자의 이런 말과 행동은 상담에 있어 오용과 공방을 일으키는 불법행위로서 관련 법령(노동법 제145 조, 제146 조) 활용에 제정될 수 있습니다. 차제를 분담합니다."

**B** **법률적으로 문제가 되지 않는 경우**  
(업무방해, 이기 주장, 과도한 요구 등)

<b>업무방해</b>	학부모 진찰 → 상담원 어소로 상황 설명 → 관리자(담당)에게 건의 조치 요청
<b>이기 주장</b>	문제점 설명 → 정중한 설명 → (소관지속 시) 관리자(담당)에게 호소 및 상담중료
<b>과도한 요구</b>	정중한 어소로 학부모 진찰 → 어린이집 업무규정 및 상황에 대한 정화한 설명 → 이성적 판단 요청 → (소관지속 시) 관리자(담당)에게 호소 → 상담중료

**C** **폭력 및 폭언 등의 상황 발생 시**

피해를 입은 교사의 안전과 심리적 안정을 도모하기 위해 신속하고 적절한 대응이 필요하며 휴식시간을 제공함

「산업안전보건법」에 관한 규칙(제 249호)에 따르면, 보육교사가 신체적 괴롭힘과 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 함(제79조)

<b>폭언/함어</b>	합법 제283조(합법), 합법 제313조(모욕), 합법 제313조(신용훼손), 합법 제314조(업무방해), 합법 제366조(이탈신고)
<b>관계방규</b>	<b>신체적 괴롭힘</b> 합법 제257조(신체), 합법 제260조(폭력), 합법 제298조(강제중립), 강행법규(합법 제33조(강제)의 통행) 제1항(90)별첨(합 조항)
<b>성희롱 관련</b>	성희롱법(제)의 처벌에 관한 조례법

\* 출처: 한국산업안전보건공단(2017), 2018 감정노동 예방·유치법 교사

194 | 대전광역시 어린이집 보육교사 감정노동 실태조사

## 부록 6. 서울특별시 보육교직원 권익 보호 및 지원에 관한 조례

### 서울특별시 보육교직원 권익 보호 및 지원에 관한 조례

[시행 2021.12.30]

(제정) 2021.12.30 조례 제8239호

제1조(목적) 이 조례는 보육교직원의 권익 보호와 지원을 통해 보육교직원의 인권 증진 및 건강하고 안전한 근무환경 조성하여 보육의 질 향상을 도모하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) ① 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "보육교직원"이란 어린이집 영유아의 보육, 건강관리 및 보호자와의 상담, 그 밖에 어린이집의 관리·운영 등의 업무를 담당하는 자로서 서울특별시 내의 어린이집의 원장 및 보육교사와 그 밖의 직원을 말한다.
2. "피해 보육교직원"이란 어린이집 보육업무와 관련하여 지위 또는 관계 등의 우위를 이용해 신체적·정신적 피해를 받은 보육교직원을 말한다.

② 그 밖에 이 조례에서 사용하는 용어 정의에 관하여는 「영유아보육법」에서 사용된 용어 정의에 따른다.

제3조(시장의 책무) ① 서울특별시시장(이하 "시장"이라 한다)은 보육교직원의 권익 보호를 위해 필요한 제도와 여건을 조성하고, 이를 위한 시책을 강구하여 추진하여야 한다.

② 시장은 보육교직원이 존중받는 사회분위기를 조성하기 위하여 적극적으로 노력하여야 한다.

제4조(다른 조례와의 관계) 보육교직원의 권익 보호 및 지원에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제5조(기본계획의 수립 등) ① 시장은 보육교직원의 권익 보호 및 지원을 위하여 5년마다 서울특별시 보육교직원 권익 보호 및 지원을 위한 기본계획(이하 "기본계획"이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.

② 기본계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 보육교직원 권익 보호 및 지원에 대한 기본목표 및 추진방향
2. 보육교직원 권익 보호를 위한 지원 정책의 개발 및 운영에 관한 사항
3. 보육교직원 권익 보호를 위한 제도 개선에 관한 사항
4. 보육교직원 권익 보호 및 지원을 위한 재원조달에 관한 사항
5. 그 밖에 보육교직원 권익 보호 및 지원을 위하여 필요하다고 인정하는 사항

③ 시장은 기본계획에 따라 매년 시행계획을 수립·시행하여야 한다.

④ 시장은 기본계획과 시행계획을 수립할 경우 보육교직원, 관련 법인 및 단체 등의 의견을 수렴하여 이를 반영하도록 노력하여야 한다.

⑤ 기본계획과 시행계획은 「서울특별시 보육 조례」에 따른 보육계획의 수립에 포함하여 수립할 수 있다.

제6조(실태조사) ① 시장은 제5조에 따른 기본계획 및 시행계획을 효율적으로 수립하기 위하여 보육교직원의 근무여건 및 환경, 인권침해 등에 관한 실태조사를 실시할 수 있다.

② 시장은 제1항에 따른 실태조사를 전문기관이나 단체에 위탁할 수 있다.

제7조(위원회의 설치·운영) ① 시장은 보육교직원의 권익 보호 및 지원과 관련하여 다음 각 호의 사항을 심의하거나 자문에 응하기 위하여 서울특별시 보육교직원 권익 보호 위원회(이하 "위원회"라 한다)를 설치·운영할 수 있다.

1. 제5조에 따른 기본계획과 시행계획의 수립 및 시행에 관한 사항
2. 제6조의 따른 실태조사에 관한 사항
3. 제8조에 따른 지원사업에 관한 사항
4. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항

② 위원회는 「서울특별시 보육 조례」에 따른 서울특별시 보육정책위원회에서 대신할 수 있다.

③ 위원회의 구성 및 운영 등에 관한 사항은 시장이 따로 정한다.

제8조(지원사업) ① 시장은 보육교직원의 권익 보호를 위하여 다음 각 호의 지원사업을 추진할 수 있다.

1. 보육교직원 고충상담 및 심리적 안정 지원사업
2. 보육교직원에 대한 권익 보호 관련 교육 지원사업
3. 보육교직원에 대한 인식개선을 위한 홍보 지원사업
4. 피해 보육교직원에 대한 법률상담 등 지원사업
5. 그 밖에 보육교직원의 권익 보호를 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 지원사업

② 시장은 제1항의 지원사업을 추진하기 위하여 행정적·재정적 지원을 할 수 있다.

제9조(협력체계 구축) 시장은 보육교직원의 권익 보호 및 지원을 위한 정책을 효과적으로 추진하기 위하여, 자치구, 보육 관련 기관 및 단체 등과 협력체계를 구축할 수 있다.

## 부록 7. 보육교사의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견

\* 부록7은 보육교사가 직접 기입한 감정노동 보호와 노동환경 개선에 대한 정책제안 및 기타의견으로 직접적인 의견 전달을 위해 내용을 수정 및 편집하지 않음

구분	내용
1	이러한 캠페인과 노동법이 강화되어도 현장에서는 크게 달라지는 점을 못 느끼겠어요. 교사 이전에 사람인 저희도 보호받고 존중받을 수 있는 환경이 만들어져서 마땅히 누릴 수 있게 마련해주세요. -여러 인격들을 가르치면서 학부모, 환경정비, 교육, 행정 등등 해야할 일도 너무 많아 야근이 당연시 되는데 그에 대한 수당은 현저히 적습니다. 임금 높여주세요.
2	문제행동이 잦은 유아에 대한 조치 -학부모님이 교사, 원 탕을 하거나 되려 화를 냄. * 무리한 요구 및 불만에 대해 거절 시, 원에 피해가 없도록 제도나 보호 마련 -예: 열이나 기침이 있어 귀가조치 시 불만 토로, 안되는 요구 사항 거절 시 민원 등
3	1. 보육교사에 대한 사회적 인식 개선을 위해 보육교사 자격 부여를 남발하지 말고, 교직 과정의 질을 높일 것. 2. 어린이집과 유치원의 일원화 및 통합적 공교육화 추진 3. 보육교사의 인권 보호를 위한 법제화
4	1. 학부모가 교사에게 고함을 치거나 억지주장, 근거없는 의심을 했지만 교사에게 잘못이 없는 경우 학부모는 모르는척 넘어가버리지만 교사에게는 큰 상처가 남습니다. 이러한 행동의 재발방지, 학부모의 사과 등 보육교사의 감정노동을 위한 대책이 전혀 존재하지 않아요 학부모의 잘못된 행동에 대한 대책이 필요합니다. 2. 휴게시간을 쓸수는 있지만 과중한 서류업무 과도한 청소 등의 문제로 사용이 어렵습니다. 이에 대한 대책이 필요합니다. 3. 일반적이지 않은 발달을 보이는 아이가 있는 경우 보육일과를 운영함에 있어 어려움이 많습니다. 하지만 이에대한 아무런 정책도 없어 전혀 도움을 받을 수 없습니다. 교사를 때리는 영아, 위험한 행동을 많이 하는 영아, 통제가 되지 않는 영아 등 일반적이지 않은 발달을 보이는 영아가 있을 경우 이에 대한 대책이 반드시 필요합니다.
5	1년에 한번씩 감정코칭 상담전화 묻기제도
6	6년 넘게 담임교사로 일하다가 건강과 가정 문제로 오전 보조교사로, 오후 시간연장반담임로, 오후 보조교사로 일을 하게 되었습니다. 이런 말이 있습니다. 보육교사는 어디에 가서 일해도 굶어 죽지 않는다. 원장님 비유 맞추랴, 가로 뛰고 세로 뛰는 아이들 바로 잡아 세우랴, 부모님 요구사항 들어주랴. 그야 말로 몸이 3개라야 이일을 오래 할 수 있을만큼 아이들을 사랑하고 책임감이 없으면 이일은 지속하기 힘든 것 같습니다. 휴게시간이 따로 있으나 그것을 찾아 쓰기가 매우 어려운 구조입니다. 말뿐인 휴게시간이지요. 어느 만큼은 봉사한다는 마음도 밑바탕에 깔아 놓고 일해야 마음편하답니다. 보조교사로 일해보니 정교사는 1주일 휴가를 쓸수도 있던데요(대체교사 투입) 보조교사는 그렇게 연달아 휴가도 못 쓰고 보조교사도 눈치보지 않고 하루라도 마음편히 휴가를 쓸 수 있으면 좋겠습니다. 근로계약서에서만 인정할 뿐 실생활에서는 어렵고 눈치보입니다. 제 생각에는 휴게시간 대신 근무시간을 줄여주시던가, 아니면 급여를 더 올려주시던가 하는 것이 더 현실적인 것 같습니다. 그리고 보조교사 휴게시간은 그냥 집에서 쉬게 퇴근 시간을 4시간 근무에 30분 휴게 시간을 두지 말고 휴게시간을 집에서 쉬게 근무시간을 4시간으로 했으면 좋겠습니다. 특히 민간 어린이집 보조교사는 반이 청소네요.^^ 원의 사정에 따라 조금씩 다르겠지만요. 담임교사가 못하니 보조교사를 쓰는데요 민간어린이집은 청소 범위가 워낙 넓으니 청소하시는 분을 두었으면 좋겠습니다. 그리고 우리원은 특수한 케이스이기도 한데요 자폐아 친구가 반에 1명씩 있는데 담임교사는 정상아이들 보고 보조교사보고 뇌병변 아이를 케어 하라고 하는데 이렇게 준비없이 보조교사로 온 저는 힘이 듭니다. 그쪽 공부를 한 교사를 투입 시키는 것이 원아에게도 더 좋을 것 같습니다. 이럴때 이직을 고민하게도 되더라고요. 통합보육 어렵습니다. 3명부터 특수교사가 들어오나 보던데요 이 부분도 해결해야 할 부분입니다. 얽히고 설킨 실태라가 술술 잘 풀려나가 듯 어린이집에서 근무하는 교사들의 어려움도 잘 풀려 나가길 소망합니다.

구분	내용
7	과도한 서류
8	가정어린이집유형이 더 취약한것 같아요~
9	각 원에 대변인이있었으면 좋겠다. 보육교사들은 늘 친절해야하는 이미지로 인해 하고싶은 말들을 전혀 못하고 당한다. 아이의 행동이 교사의 책임이 아님에도 불구하고 부모의 갑질에 친절함으로 응대해야한다.
10	감정 노동 자체 만으로도 힘들고 대단한 일이지만 항상 그 이상을 하는 보육교사들의 처우와 대우를 더 고려해주셨으면 좋겠습니다
11	감정 노동이 쌓여서 폭발하지 않도록 미리 예방으로 정신적 육체적 쉼이 필요하여 대체 교사 지원
12	감정노동 보호직장내 가이드라인
13	감정노동 수당 지급
14	감정노동 지원 혹은 수당이 지원되면 좋겠습니다
15	감정노동개선 방안을 만들어도 현재 원 운영하는 원장님들은 이해를 못할 것이며 적용 기준이 명확하지 않으므로 현 보육교사한테는 적용되지 않을 것 입니다.
16	감정노동보호로 보육진흥원 마음성장프로젝트 영상을 보면서 보육교사의 스트레스 경감 및 힐링을 요한다고 영상을 보라고 하는데 이게 스트레스입니다. 프로그램 선택시간도 근무시간때고 영상이 와닿지 않아요. 그리고 아이들과 하루종일 함께 하는건만으로도 벅찬데 서류, 행사, 일지도 간단하게 추렸으면 하는 바람입니다.
17	감정노동보호에 대한 설문지만 늘 작성할 뿐, 실상 현장에서 적용되거나 개선되는 일은 전혀 없습니다.
18	감정노동수당 지급
19	감정노동수당주세요
20	감정노동수당지급
21	감정노동에 대한 교육을 배우며 원에서도 적용이 되었으면 합니다. 어린이집 특성상 맘 놓고 자기 휴게 시간을 갖는것도 어려움 그래서 교사의 노고를 알아주며 위로금으로도 위로 했으면 함 야간반교사는 대체할 선생님이 없어 연장반선생님과 원장님이 보실때가 있어 미안함
22	감정노동에 대한 기준이 모호하긴 하지만 스스로 보호할 수 있는 교사의 업무재량권이 필요하다고 생각합니다.
23	감정노동에 대한 수당을 신설해 주셨으면 좋겠습니다.
24	감정노동에 대한 수당을 지급해주세요
25	감정노동에 대한 심리상담이 지원되었으면 합니다
26	감정노동에 대한 심리치료비 지원 or 감정노동에 대한 수당지급
27	감정노동에 따른 휴가제도 및 휴식보장
28	감정노동으로 인한 스트레스를 해소할수 있는 방법을 적극적 지원요망
29	감정노동으로 인한 피해가 발생을 하더라도 이유가 뭔지 모르고 스스로 피해정도를 인지 못하고 스트레스로 악화되지 않게 미리 예방 할 수있게 해주면 좋을 듯

구분	내용
30	감정노동으로 인한 휴가나 연차 휴가시 대체인력 지원이 많이 부족하여 휴가를 갈 수 없는 경우가 많습니다. 대체인력 지원이 필요합니다. 이러한 상황이라서 휴가를 원하는 기간에 사용할 수 없는 경우도 발생합니다. 또한 출산휴가 대체 교사는 휴가가 지원이 안되어 원에서 인력배치에 많은 어려움이 있습니다. 보육교사의 감정노동 보호를 위한 힐링프로그램이 다양하게 지원되고 참여 할 수 있는 기회도 많이 있었으면 좋겠습니다
31	감정노동으로인한 스트레스 시 휴식을 취할 수 있는 휴가제도 마련
32	감정노동은 소속구성원과 주로 발생하고. 학부모님과도 발생하지만 직장상사가 중심을 잡고 잘 이끌도록 정책이나 지원, 교육등이 필요한 것 같습니다.
33	감정노동을 느끼는건 주관적인 것일텐데 이것을 시스템화하여 적절하게 도입할 준비가 되어있는가 묻고 싶습니다. 이러한 설문조사가 이러한 보육교직원의 어려움을 잘 듣고 이를 반영하여 시스템구축을 바련하는 발판이 될 것인지, 아니면 그냥 단순히 설문조사에서 그칠 것인지 궁금하네요. 개선의 의지가 있다면 유보통합이나 빨리 실현시켜주시던지요..
34	감정노동을 자유롭게 호소할 수있는 게시판이 있으면 좋겠어요
35	감정노동을 피할 순 없으나 관련 안에 대한 체계가 필요하다고 생각됨. 학부모와 교사가 갑을 관계가 아닌 동등한 위치에서 판단이 이루어질 수 있도록 인식개선이 중요하다고 생각함.
36	감정을 해소할 수 있는 다양한 프로그램이나 상담 과정이 마련되었으면 좋겠음
37	갑과 을의 관계에서 부당한 대우나 상황에서도 고용문제의 불안감으로 소리내어 말할 수 없는 슬픈 감정노동을 해야만하는 현실이 슬프기만 하다
38	고용불안이 없었으면 좋겠습니다... 아이들이 줄어들면서 선생님이 나설자리가 많이 없어 졌습니다.
39	공감과 배려 문화정착
40	과도한 서류업무개선, 감정노동시 유급휴가
41	과도한 서류업무와 아동 대 교사비율 축소
42	관련 교육 책자 배치 매뉴얼 같은거 말고요 원래 주시던 보조교사나 배치해주세요. 어떻게 증가가 아니라 예산을 삭감할 수 있나요? 정말 충격적이에요... 상시대체교사 배치해 주시면 좋겠어요 πππ 어차피 보육교사 업무가 학부모를 바꿀수도 입학울 거부할 수도 없고 필요할 때 설 수 있도록 대체교사랑 보조교사 지원 부탁드립니다
43	교사 대 아동비율 줄이기 상사의 이익?을 위해 보육교사에게 과중한 업무 맡기지 않기
44	교사 대 아동비율축소 임금,수당 증가
45	교사 대 영아 비율 낮추기, 만2세 최대 1:7 보육 말도 안되며 아이들의 안전 뿐 아니라 교사의 감정노동이 극에 달하는 비율임! 또한 휴식을 위한 연차 사용 시 대체교사 지원은 전혀 되지 않고 (신청은 하나 거의 지원이 안됨) 연차 사용이 전혀 맘 편하지 않고 눈치보여 이런 상황 자체가 감정노동을 더 심하게 느끼게 됨!! 또한 휴직 중인 교사를 대신해 근무하는 대체교직원은 육아종 대체교사를 지원받을 수 없다고 함, 그럼 대체교직원의 휴가는 어떻게 보장하며 휴가를 가더라도 그 공백을 대체 할 교사가 없음, 지원도 안되고 말 뿐인 대체교사 지원은 전혀 현실적인 도움이 안되며 교직원들의 쉼 보장에 1도 도움이 안됨! 소규모 어린이집은 더더욱 보육교직원의 공백을 대신 할 대체인력이 없으므로 교직원들의 복지는 우선시 될 수 없는 현실!!
46	교사 입장을 전혀 생각하지 않는 학부모들의 인성 교육이 필요하다고 생각합니다

구분	내용
47	교사 한명당 아동 비율 확실하게 낮춰주세요
48	교사가 힘든건 교사 대 원아수 비율 중 원아수가 너무 많아서 힘들 일이 많습니다. 참고 부탁드립니다
49	교사는 올이고 부장.원감.원장이 갑인 인식자체를 개선해 평등한 직장생활을 구축했음하고 하는일에 비해 저임금 개선 보조교사도 수당지급 필요함
50	교사당 영유아 비율 축소 및 휴게시간 확보(중간에 쉬기 어려운경우가 대다수이니 휴게시간만큼 이른 퇴근이 가능했으면 함), 초과근로에 대한 정확한 수당 지급필요
51	교사대 아동비율 줄이기 만0세부터 1대2, 4, 6, 8, 10, 12로 법이 바뀌어야 함. 그래야 교사의 육체적, 정신적 건강이 유지되고 질적인 보육이 이루어질 수 있음.
52	교사대 아동비율 하향조정, 휴게시간 보장
53	교사대 아동비율을 낮춰야 한다
54	교사대 아동비율을 줄여서 근무의 질을 올려주세요
55	교사대 아동비율의 축소
56	교사대 아이들 비율이 너무 많음. 만 2세의 경우 아동수를 1:6적절하다 생각함
57	교사대 영라비율이 높고 휴게시간 사용을 자유롭게 할수 있는 여건조성과 아동학대등의 자극적인 언론보도 등이 문제다.
58	교사대 영아 비율 조정
59	교사대 영아비율을 낮추고 임금 인상및 수당지급
60	교사대 영유아 비율 재조정
61	교사대 영유아 비율 조정 지금 교사 한명이 봐야하는 인원이 너무 많음
62	교사대 영유아 비율을 줄여주세요.
63	교사들의 스트레스원인은 영아나 학부모가 아닌 원장, 동료교사와의 갈등이 크다. 그리고 연차휴가 못 쓰는거..임금외에는 복지가 아무것도 없다..회식, 상여금 아예 없다
64	교사들의 감정노동을 위해 좋은 프로그램을 만들어 교사들에게 힐링에 시간을 주었음합니다
65	교사들의 노고를 조금 더 인정해주세요
66	교사들의 휴식시간과 보조인력 지원
67	교사들이 요구나 기타 인권을 적극적으로 보호해 주고 각 개인의 교사들의 목소리를 경청함으로 들어주었으면 한다
68	교사와 학부모의 관계가 갑과 을인 경우가 종종 있어 힘들때가 있음
69	교사의 인권을 보호해주고 아동대 교사비율 조절시 시급합니다
70	교시대 아동비율 조정 휴게시간 보장
71	국가에서 정해진 규칙에 교사들이 잘 활용할 수 있었으면 좋을것 같다
72	국가차원에서 체계적인 임금 수당 지원 보장
73	국공립.민간.가정등 다양한 형태의 보육시설에 따른 불공평한 대우개선

구분	내용
74	그렇게 볼거면 애보지마 라는 식의 비하를 받지 않도록 교사들 자체 전문성 향상 필요 온라인 자격증 발급으로 인해 지위가 더 하락함.
75	그에 대한 보상이 필요하다
76	근로 환경 개선및 고용불안과 임금 처후 개선 필요
77	근로시간조정과 휴게시간보장 식사시간보장
78	근무 양, 환경에 비해 급여가 너무 적음. 대부분 서류상의 환경이나 분위기가 다르고 대처방법이 제대로 이루어지지 않음. 연차에 따른 업무 양과 보육 시간 차이가 많이 남. 교사에 대한 차별이 심해 스트레스를 많이 받음. 코로나 19 확진자 다수 발생에도 구청에 보고하지 않아 교사와 아동 비율이 맞지 않아 힘들.
79	근무시간 외 추가 근무에대한 합당한 수당을 지급해주었으면 한다.
80	근무시간 준수
81	근무환경개선과 연차제도 보너스제도가 법적으로 정해져있어야 함
82	근무환경및특별이교사를위한유연한근무시간및육아단축근무제도화요청
83	급여인상
84	급여인상 및 자유로운 연월차사용
85	기분이 안좋아도 학부모 만나면 나의 감정숨기고 웃는 나의 모습이 인형같다
86	기타
87	끊임없는 관심과 교육
88	내아이 하나보는것도 힘든 엄마들 어린이집에 요구사항이 너무 많아요 구청에 민원이라도 넣을까 걱정하기전에 요구사항을 거절할수있는 방침을 만들어주세요
89	너무 지나친 노동강도
90	너무 힘들어요. 대체인력 지원 잘 이루어지면 좋겠습니다. 장애 경계성장애인들이 점차 많아져 보육의질이 현저히 낮고 지역간 차가 큼니다. 연구조사 대응이 필요합니다.
91	노동권익센터를 통해 보육교사라는 직업이 해결보완이 될 수 있는 직업군이면 좋겠네요.
92	노동에 맞는 처우정책의 개선과 환경적으로 보호될 수 있도록 권리보장이 급선무임
93	노동이 힘든만큼의 보수와 수당지급
94	노동환경개선-아동 정원수를 줄여주세요 0세-3명에서 2명 1세-5명에서 4명 이런식으로요
95	다양한 보육교사 감정노동 보호관련 교육자료를 학부모님께 배부해 드린다.
96	대안이 체계적으로 마련되었으면 좋겠습니다
97	대체교사 많이 지원해주세요
98	대체교사 충분한 지원
99	대체교사를 자유롭게 원하는 날짜에 쓸수 있게 해주세요 정당한 휴가
100	대체교사의 원활한 지원
101	대체교사지원
102	대체인력의 보편화

구분	내용
103	대체인력의 활발화와 수당지급 적극 원합니다!
104	대체인력지원
105	대체인력 확충해주세요 휴가를 쓸수있게 해주세요
106	대통령은 변해도 원장은 안 바뀌죠. 정서학대 비교 폭언에 수치심이 나날이 늘어가요
107	되도않는 캠페인이나 노동환경개선 영상시청 이런걸로 스트레스 주지말고 차라리 커피한 잔이라도 먹으며 스트레스 풀수있게 수당을주는게 저 정신건강에 좋을듯
108	말뿐인 휴게시간을 폐지하고 -보육중 점심시간은 가장 바쁜 근무시간 낮잠시간은 일지 행사준비등- 노동시간 준수와 출퇴근 시간 엄수 교사대 영유와 비율을 현실적으로 조절 보조교사는 원장업무 대행이 아닌 진짜 보조교사를 할수 있게 보육교사의 처우 개선 - 임금 사회적 인식 등 그런데 가끔 이런 설문 조사는 하지만 개선되는지는 의문 그래도 설문에 참여하는 나
109	민간어린이집 급여수준과 고용안정을 국공립어린이집 수준으로 맞춰주기를 기대합니다
110	반별 영아수 줄이기 근로시간 단축 휴게시간보장 도움인력보강 임금, 수당, 수준 높이기 휴가 증 학부모 어린이집 이용 메뉴얼작성 보육 이외의 업무 최소화
111	법적 조치와 잠재적 아동학대 이미지(부정적) 굳혀있는 알려져 있는 보육교사의 이미지 개선을 위한 선전이나 광고 또는 프로젝트 등
112	법제정관리자들이 통계 서류가 아닌 실제 현장에서 교사처우에 대해 상세히 알아야 함
113	보육 교사의 인권은 없다고 생각됩니다. 사회의 이슈화에 우리들은 늘 아동학대를 범하는 집단으로 보는 주변의 시선도 참 싫고 우리들이 노력하는 만큼의 보상도 받지 못하는 보육교사의 현실이 그냥 참 슬프습니다. 내가 꿈꿔왔던 교사가 아닌 것 같아 슬프네요.
114	보육 교직원의 권익 보호와 근로 조건 개선이 잘 되었으면 합니다
115	보육과 교육 애매한 현 보육상황..놀이중심 이라지만 개선되지 못하는 현실, 너무나 많은 서류.. 불필요한 서류의 최소화, 제도와 실무의 차이.. 등
116	보육교사 감정노동 수당지급을 원합니다. 휴게시간 보장, 연차를 방해 받지 않고 내가 필요할 때 쓰고 싶음
117	보육교사 교육
118	보육교사 권익존중을 위한 조례와 사회적 인식개선, 학대로 오인받거나 어려운 상황 시 보육교사를 보호해줄 수 있는 조례등이 필요하다고 생각함.
119	보육교사 권익 증진을 위한 조례를 제정해 주시길
120	보육교사 대 아동의비율 축소
121	보육교사 들의 자유로운 연차보장과 원장님들의 갑질행위 등을 엄중히 관리 해주시면 아이들을 방패로 갑질과 본인들의 배를 채우려고 하는 행위들이 예방되어 감정노동자인 보육교직원들의 근무환경이 훨씬 좋아질거나 생각합니다~~흔한 말이지만 보육의 질은 교사의 질을 따라갈 수 없다라는 말이 어린아이들이 다니는 어린이 집에서도 당연히 교사의 권리가 향상되어 아동학대도 덜 이루어 졌으면 좋겠습니다
122	보육교사 서류업무에 (관찰일지등)간소화가 이루어질수있도록 하며 학부모와 교사와의 갈등상황이발생했을때 교사의 인권과 권리를 지키고 보장받을수있는 법적인 보장이이루어 지면 좋겠습니다
123	보육교사 월급 많이주세요.
124	보육교사 월급 올려주세요

구분	내용
125	보육교사 인권을 지켜주세요.
126	보육교사가 부당한 일을 당하지 않게 부탁드립니다.
127	보육교사가 행복해야 아이도 행복하고 더불어 학부모도 행복해진다고 생각합니다
128	보육교사 노동환경개선을 위해 교사대 원아비율이 많은 것 같다. 원아비율이 낮아지면 교사가 행복한 업무수행을 할 수 있다.
129	보육교사는 근무년수와 관계없이 1년을 근무하던 10년을 근무하던 변함없는 급여자체에 회의감이 든다 ~ 만0.1세 교사의 경우 점심시간은 늘 고통스럽다. 밥을 편히 먹어보는 건 기대할것도 없거나 밥을 거의 흡입하거나 빨리 먹어치워야 하는형편이다보니 밥이 코로들어가는지 입으로 들어가는지도 모른다..낮잠시간에는 키즈노트,일지, 행사일지.행사준비등등 해야할것들이 많으니 낮잠자는 아이결을 지켜야하고 먼저 깨어 일어나서 우는 아이를 달래느라 커피한잔 맘편히 마실시간도 없이 늘 시간에 쫓돌리고 지치고 피곤하기만하다 ~ 아이들이 사랑스럽고 예뻐서 이 일을 시작하여 지금까지 하고있으나 3D 직업중 이보다 더 힘든직업도 없을것같다는 생각이 든다 ---;;
130	보육교사는 아이들과 학부모를 상대하며 감정노동이 많은데 평가제로 인해 업무과다와 스트레스가 많습니다. 현장에서 평가제가 꼭 필요한지 시행하는 의미가 있을지 의문입니다
131	보육교사들의 감정노동을 위한 수당이 마련되었으면 좋겠다
132	보육교사들이 더 좋은 환경에서 일할수 있도록 개선해야한다
133	보육교사들이 일할수있도록 환경개선이 이루어져야한다
134	보육교사를 만만하게 보고 유치원 교사보다 하대하는 경우가 많습니다. 직접 두군데 다 겪어보니 보육교사의 입장에서 보면 자부심이 느껴지기 힘들어요. 하는 일에 비해 급여도 적다고 생각합니다. 휴게시간 보장도 안해주면서 대체 어떻게 하라는 건가요?
135	보육교사를 바라보는 시선이 개선되어야하며 충분한 인력과 영아 및 교사의 비율을 줄여야 한다
136	보육교사에 감정을 존중해주지 않는 학부모 처벌
137	보육교사에 대한 뉴스 중에 아동학대 관련 내용이 가장 눈에 띄고 충격적이라 인식 또한 변할까 걱정입니다. 보육교사들도 아이들에게 최선을 다 하고 있고 희노애락을 느끼며 생활하고 있으며 보육교사에 대한 존중을 가질 수 있도록 해주셨으면 좋겠습니다! 감사합니다.
138	보육교사에 대한 사회적 인식 개선이 시급합니다. 우리는 무엇이든 들어주는 심부름센터가 아닙니다. 아이들을 학대하기 위해 어린이집에 출근하는게 아닙니다. 원이 마음에 들지않는다고 무조건 cctv부터 틀어달라고 하고, 민원 넣겠다고 협박하는 학부모때문에 너무 힘듭니다.
139	보육교사에 대한 사회적 인식이 상대적으로 낮아 교육자가 아닌 서비스 업종이나 부모와 같은 취급을 받고 있음. 또한 연, 월차의 보장과 시간외근무에 대한 보장이 전혀 되지않아 대전시에서 지급하는 시간외수당으로 모든 오버되는 시간을 떼우기 식으로 교사를 사용하고 있음. 충분한 휴식과 감정노동의 보호는 가장기본적인 보장인 병가 연월차, 휴게시간부터 지켜주기 바람. 원에 적극적으로 시에서 교사의 근무 환경이 개선되게 원에 권고가 아닌 법적 의무를 주어지기 바람. 출근은 이르게 퇴근은 넘어서 해야 한다는 보육교사 계통의 현장에선 반드시 강한 법적인 효력이 발생할때 교사의 기본권이 보장되고 감정보호와 노동환경이 개선된다고 봄. 연월차를 원에서 신청해주는것이 아니라 교사가 직접 신청하게 하고 교사들이 원하는 것을 조합이나 조직을 만들어 바람직한 방향으로 원하고 요구하도록 하는 것이 시에서 할일이라 생각 됨

구분	내용
140	보육교사에 대한 인식이 개선되면 좋을 것 같음. 어린이집에 대한 기사들을 찾아보면 부정적인 기사들이 매우 많고 거의 대부분이며 그런 기사들을 접하면서 보육교사에 대한 인식이 매우 좋지 않음. 보육교사는 전문가가 아닌 누구나 공부하면 쉽게 할 수 있는 직업이라는 인식이 강한 것 같으며, 학대를 하거나 단순히 아이들을 보면서 아이들이랑 놀이하는 사람이라고 인식하는 사람도 있음.
141	보육교사에게 건강관리비 지원해주세요^^
142	보육교사에게 합당한 급여가 전국적으로 통일 되어야하고 휴게시간 및 연차휴가가 교사 휴식을 위해 바르게 잘 시행되고 있는지 정부기관에서 철저히 관리해 이행하지않는 원장에게는 벌금을 부과하는 제도를 반드시 시행해야한다고 생각합니다~ 아직도 보육현장은 주먹구구식으로 교사를 관리하고 있는 곳이 많은 것 같습니다~ 감독하는 나라 기관에서 현장 조사가 철저히 이루어져야 한다고 생각합니다
143	보육교사의 감정 노동 및 육체적 노동 정도에 비해 임금이 매우 적고, 학부모나 대중의 인식이 좋지 않음.
144	보육교사의 감정노동 강도는 생각보다 강합니다. 근무조건 혹은 환경을 조금이라도 개선하면 조금 더 긍정적으로 일을 할 수 있을 것으로 기대됩니다.
145	보육교사의 감정노동 보호에 대한 정책들이 이루어지고 있다는 점에 우선 먼저 감사드리고 보육교사의 감정노동 환경에 더 관심 가져주세요.
146	보육교사의 노동환경개선을 꼭 바꿔주셨으면 좋겠습니다~ 특히 교사 대 아동 수 비율 바꿔주세요~
147	보육교사의 복지가 너무 없습니다. 자부심을 갖기가 어렵습니다.자부심을 가질수있는 복지를 주세요.
148	보육교사의 불안한 노동감정을 위해 힘써 주세요
149	보육교사의 사회적 지위 등을 좀 더 체계화 하고 수준을 인정해주었으면 좋겠으며 보육교사를 서비스 업이라고 표현하는 부분부터 개선할 필요가 있다
150	보육교사의 사회적 지위나 권익을 정책적으로 보장하고 노조 가입이 주어져야 한다
151	보육교사의 역할이 어디까지 인지 가이드라인이 확실히 마련되어 학부모에게도 알려줄 필요가 있음. 부모로서의 역할이 필요함.
152	보육교사의 인식개선 및 근무환경 및 조건의 질적 향상을 원합니다.
153	보육교사의 감정노동보호와 환경개선에 더욱 더 힘써 주시길 바랍니다
154	보육교사지원
155	보육교직원 감정노동 수당 지급
156	보육교직원 인권보호
157	보육교직원들의 임금과 환경을 개선해주세요
158	보육교직원에 대한 사회적 인식개선이 가장 중요하다고 생각합니다.
159	보육교직원은 신체적 육체적으로 피로도가 높은 직업임에도 불구하고 사회적 인식이 좋지 못하여 일을 하면서 성취감 자긍심을 느낄 수 없음. 또한, 타업종에 비해 보수가 적은 편임. 이에 따른 수당지급이 생기면 좋을 것 같음.
160	보육교직원을 위한 학부모님들이 함부로 하지못하도록 인권을 보호할 수 있는 법적으로 만들었음 좋겠습니다. 지금 현재 어린이집은 아니고 전에 근무했던 어린이집원장은 교사를 감시하기 위해 도청장치를 넣어 교사의 인권침해를 밥먹듯이 함 이런 원장들의 갑질을 못하도록 법적으로 교사가 보호받을 수 있는 권리를 만들어야 된다고 생각함.

구분	내용
161	보육교직원의 감정노동 보호제로 권익을 보호 받고 싶습니다.
162	보육교직원의 감정노동의 수당지급이 마련되었으면 합니다
163	보육교직원의 경력인정으로 호봉제 지급, 휴계시간과 교사대 아동비율을 축소해 주세요
164	보육교직원이 원하는 날에 자유롭게 휴가를 쓸 수 있었음 좋겠습니다
165	보육시간 단축
166	보육에 필요없는 서류의 간소화. 업무시간의 축소와 휴계시간과 식사시간의 보육에서 분리
167	보육인력지원
168	보육현장에 맞지 않은 평가제 없애기
169	보육현장의 대면보육시간 줄이기 또한 임금의 추가수당이 필요. 1년씩의 계약직이 아닌 정규직 개선의 도입필요(매년 재계약 할 수 있는지에 대한 불안해소 / 정규직을 진행하되 계약해지조건을 제시)
170	보조교사 많이 늘려주시고 조금 아픈 아이들 대처 및 관리해 주었으면 좋겠습니다
171	보조교사 인원을 증가하여 휴계시간을 챙겨주었으면 합니다.
172	보조교사 지원및 대체인력 지원이 많이 부족함 각반 보조교사 필요함
173	보조교사, 대체교사 확충 및 지원이 필요함 반별로 보조교사가 필요함
174	보조교사나 연장교사의 개념이 뭔지 ?? 일하면서도 항상 모르겠음. 그냥 쉽없이 불러다니는 위치
175	보조교사랑 상시대체교사 지원을 많이 부탁드립니다.
176	보조교사와 대체교사 투입이 필요합니다
177	보조교사와 대체교사의 지원이 더 늘어나야 한다 휴식이 필요할때 바로 휴가를 신청할 수 있는 제도가 필요하다 형식적인 휴계시간이 아니라 교실 밖에서 휴식을 취할 수 있는 보조교사 지원이 필요하다
178	부당하고 과중한 업무로 인한 스트레스와 정신적 육체적 피로감이 너무 힘듦 교사대 아동비율이 적절하게 이루어지고 근로시간 및 휴식시간 보장과 연장수당지급이 필요함
179	부당한 cctv감사가 없어져야 한다 아무때나 쳐들어와 cctv를 돌려보는 행정, 보육교직원 은 죄인이 아니다~~
180	부당한 업무지시하지않기. 교사들에게 cctv없는 휴계공간과 휴계시간 보장해주세요.
181	부모님들의 단순한 의심으로 시작되는 아니면 말고 식의 고발, 고소 등 우위적인 행동으로 인한 무고한 기관장 또는 교사들의 인격권 존중이 필요합니다.
182	사실~ 감정노동이라고 생각해 본적이 없었어요~ 그만큼 인식이 확립되지 않아서 일 수 있겠다는 생각도 듭니다~ 그렇지만 어린 자녀를 둔 부모님들(불안, 걱정 등의 부정적 감정을 기본으로 가질 수 있지요~), 교사에게 모든 것을 의지해야 하는 약한 존재인 아이들을 고려할 때 교사가 가져야 하는 마음자세에서 감정노동이라고 생각한다면 이 일을 할 수 있을까요? ^^;;; 다만, 현장에 비상 시 대체 인력이 부족한점(휴가 등에서 자유롭지 못하고, 휴계시간이 보장되지 않는 점-업무가 많기 때문에 사실상 불가능) 등을 고려할 때 인력 총원 등이 이루어 지면 좋겠습니다!!! 현실적 방안을 연구 결과로 고려해 주신다면 감사합니다~ 힘내세요^^//

구분	내용
183	사회이슈로 당사자가 아니어도 바라보는 시선들이 부담스러운 경우가 있어 보육교사에 대한 인식 개선이 필요함
184	사회적으로 아동학대 가해자라는 인식이 굉장히 강하므로 그에 대한 인식개선이 가장 우선이라고 생각합니다. 또한, 보육교사의 근로계약서는 매년 이루어집니다. 이것은 보육교사는 계약직이라는 것인데 근로 환경 개선이 이루어져야 합니다.
185	사회적인식개선 시급
186	서류 업무를 줄여주시고 월급과 교사 복지를 확대해주세요
187	서류 좀 줄여주세요. 하루종일 아이들 돌보고 퇴근해서 수업준비, 일지 쓰느라 저녁은 업무 연장선인데 반운영 관련된 서류말고도 부수적인게 너무 많아서 힘들어요
188	서류적인 일을 줄여주세요
189	설문 조사만 하지 말고 위의 내용들 개선이 되었음 좋겠네요
190	설문만 하시고 끝나는게 아니길바래요~
191	설문조사가 정말 적용 되었으면 좋겠다
192	설문조사도 좋지만 진짜 보육교사들의 고충을 제대로 파악해서 개선되기를 희망해봅니다^^
193	소통의 장 만들어 주기
194	수당 인상
195	수당 지급
196	쉬고 싶을 때 아플 때 자유롭게 쉴 수 있었으면 좋겠음 대체인력이 쉽게 배치되어 급한 일이 있을 때 걱정 없이 대체되었으면 좋겠음
197	시간연장반쯤인데 영아담당을 하고 있어요. 그런데 실제적으로 인원에 딱 맞게 안됩니다. 강력한 제도 부탁드립니다. 눈 속임 그런거 말고 인원5명만 볼수있도록 제도부탁드립니다.
198	실제적인 사례를 많이 포함된 교육내용이 좋을 것 같습니다
199	실질적으로 행해지기 어려운 근무환경에 점심식사시간이나 휴게시간 등 보장되지도 않는 시간때문에 업무시간만 더욱 길어지고 있어요 실질적인 대책을 해주세요 근무시간안에 휴식은 어렵습니다 퇴근시간 단축이 답입니다
200	심리상담센터운영
201	심리치료를 받을수 있는 시간과 지원금이 마련되면 좋겠다
202	아동 대 교사 비율 줄여주세요
203	아동 대 교사 비율을 줄인다면 한 아동당 감당해야할 감정 노동이 줄어들 것이라 생각합니다.
204	아동대 교사 인원을 줄여주세요!
205	아동대 교사비율을 낮춰주세요
206	아동대비 교사의 수를 늘려주면 좋겠다 —보다 나은 질적인 보육이 되기 때문이다
207	아이가 행복하려면, 교사가 행복해야하는데... 부모님들과 직장에서 이러한 인식이 제대로 각인이 되었으면합니다

구분	내용
208	아이들과 함께가 아닌 편안한 공간에서식사시간, 휴게시간 중 한가지라도 보장되어졌으면 좋겠다.
209	아이들을 보육하는것은 힘듬이 없습니다 허나 그외의 학부모의 무리한 요구 개념없는 행동을 요하는 부모들. 원에서는 무조건 수용하라는입장 이러한 부분이 너무 힘이듭니다
210	어려움을 호소하고 충분히 위로와 이해를 받고 그 사실이 비밀로 유지되며 원활히 해결이 되었으면 좋겠습니다. 또한 이에 대한 상담이력도 남지 않으면 좋겠어요.
211	어린이집 교사로서 정말 많은 감정노동을 하고있습니다 물론 아이들과 지내는 행복함도 있지만 수당을 좀만 더 올려주세요
212	어린이집실정에 맞는 정책을 해주세요.
213	어린이집에서 서류적 메뉴얼 말고 현장에서 실현가능한 교사 감정노동보호대책이 필요함
214	어차피 개선 안될 거 눈에 보이니까 눈에보이는 돈으로 주시면 위로금이라 생각하고 그 돈으로 사적으로 심리치료 받겠습니다
215	업무량 줄이기
216	연장반 교사를 위한 연장반 대체교사 수급원활요함
217	연장반시 두반이 합반이되어 인원이 너무 많음. 인원제한이 필요함. 임금이 너무 적음.
218	연차 필수 휴게시간 보장 보조 인력보충 수당·임금
219	연차를 내가 원할때 쓸수 있도록해주세요
220	연차를 눈치보지 않고 자유롭게 사용할 수 있었으면 좋겠습니다
221	연차를 더 늘려주셨으면 좋겠네요
222	영아의 통합보육으로 인한 업무과중이 문제입니다.
223	영아의보육외에 과도한 업무를 줄여주세요
224	예방교육을 해도 표면적 교육했다 그뿐
225	오후 종일반 교사 지원이 너무 부족함.온 종일 보육을 하느라 교육이나 서류를 할 시간이 부족함. 노동에 비해 급여가 너무 적어 의욕이 생기지 않음.
226	온종일 영아와 지내고 있어 식사 시간은 물론 휴게시간도 가능하지 않은 상태임 직업 특성상 휴게시간은 근무에 연장인 경우가 지속됨으로 휴게시간 포함한 9시간근무가 아니 휴가시간제외한 8시간 근무로 근로시간 조정이 필요하다고 생각합니다
227	요즘 부모들은 내 아이만 중요하게 생각하는 경우가 많다 때릴지언정 맞고 다니지 마라 영아들은 때리기도 하고 맞기도 하며 자란다
228	우선 업무가 너무 많다 아이들 돌봄 보다 다른 업무가 많다
229	워라벨을 위한 사회전반적인 개개인의 의식개선과 정책 변화
230	원아수. cctv. 급여. 휴게시간.
231	원장, 담임 겸임 금지 및 교사 주방일 금지(오전간식 준비- 죽 끓이기, 오후간식 설거지 등) 근무시간 엄수
232	원장님과 교사와의 대화로 해답을 찾으려는 노력
233	원장님실에 설치된 실시간 cctv의 감시를 벗어나고 싶다
234	원장위 교사를 대우하는 의식 개선요구

구분	내용
235	원장의 과도한 업무지시와 교사들을 존중하지 않고 퇴근시간 이후 행사일을 해야하기 때문에 지침
236	원장의 직장 내 괴롭힘과 부당대우에 대해 적극적으로 해결해주는 기관과 보육교사 한 명에 대한 보육해야하는 영유아수를 줄여줄 필요가 있다고 생각합니다. 초등학교 1학년 교실에 아동수가 20명도 안되는것으로 알고있는데 만3세가 14명 6, 7세가 17명에서 20명은 너무 많다고 생각합니다. 아니면 유아반에 보조교사 의무배치를 건의합니다.
237	원할한 대체교사 지원으로 연월차를 자유롭게 사용할 수 있는 분위기 조성
238	월차및 휴가를 자유롭게 쓸수 있도록 대체교사 지원이 필요하다
239	유급휴가제도
240	유아 인원 대비 교사 배치 휴게시간
241	의견을 말한다고 바뀌지는 않습니다.
242	의견제시가 아닌 원장의 지시대로 잘 따르길 바라는 문화가 없어지길~~원장들끼리 교사 평가를 공유하고 있다며 무언의 압력행사가 없어졌으면 합니다
243	의무적인 휴게시간이 있어서 근무시간만 늘어나고 더 힘들기만 합니다. 현장을 제대로 알고 보완해주세요
244	의미없는 휴게시간 폐지가정답 차라리 퇴근을 시켜주세요~
245	이런게 스트레스예요..
246	이렇게 설문조사만 하지 말고 실질적으로 이루어지고 있는 제도에 대한 홍보가 필요하다고 생각한다.
247	인력난으로 인한 업무 과부하로 인해 신체/육체적 거동이 심함 인력지원이 절실함
248	인력보충으로 인한 휴게시간 확보 또는 수당지급
249	인력을 많이 배치해주세요.
250	인력확충의 필요성을 느끼고 근무시간 보장과 새로 개원한 원에 대한 지원이 필요하다고 생각합니다.
251	인식개선 중요하고요, 부모가 못 하는거 왜 교사한테 하라고 하는거죠? 부모부터 뜯어 고쳐야 합니다. 교사가 무슨 죄인가요 제발 개선되길 바라봅니다
252	인식의 변화
253	인원 확충으로 아동대 교사간의 비율을 적절히 유지시켜주며 금전적인 임금 상향을 요구합니다.
254	인원을 확충하여 보육교사가 언제든지 설수 있으면 좋겠다
255	일반 공공형, 국공립등 휴게시간이 잘 지켜지지 않고 있어서 지킬 수 있도록 적절한 방법이 필요하다
256	임금 인상, 휴게시간 보장, 편안한 식사
257	임금 인상및 인권보호
258	임금 향상과 휴게시간 확보를 위한 대체교사 및 보조교사 지원
259	임금인상 및 보육교사에 대한 인식과 처우를 개선해줄 것을 요함
260	임금좀 올려주세요. 연장수당 확실하게 챙겨주세요. 업무량 줄여주세요

구분	내용
261	자유롭게 노동조합에 가입할수 있게 해야한다.
262	잘 모르는 사항들이 많았다...
263	저는 민간이나 법인이나 똑 같은 월급을 받길 원해요 아무리 경력이 있어도 인정 해 주지 않는 민간이나 가정어린이집 휴게시간이나 연차도 주지 않고 거짓으로 작성해 놓는 어린이집이 너무 많아요. 저는 경력도 다 인정해 주고 법인이나 민간이 보육교사들에게 똑 같이 대우를 해 줄때 영유아 선생님들은 행복해질것 같습니다. 이상입니다
264	저임금, 휴식시간 개선, 대체인력 개선, 상담센터 등 다양한 정책들이 보육교사를 위해 이루어지면 좋겠습니다
265	저임금에 자유롭게 쓸수없는 무의미한 휴가제도 개선
266	저임금에 고위 노동력으로 교사들이 많이 힘들어하고 부모들의 개인주의
267	적절한 보상금 제공되면 좋겠네요
268	전 직장에서 직장내 괴롭힘을 당했을때 사회복지법인 소속 국공립어린이집이었으나 정신적 심리적 인생 최대의 괴로움과 삶의 상실감을 얻었고 그 후유증으로 신체적 질병까지 5개월까지 시달리고 있으나 정경유착마냥 법인은 괴롭힘 인정을 하지 않는다. 노동청에 통보했고 저는 3월에 노동청 에서 답변 결과를 보내준다 했는데 아직도 과중한 업무를 이유로 결과를 계속 기다리느라 심리적으로 많이 지쳐있는 상태입니다. 직장내 괴롭힘을 동료가 겪을때 동료들 모두 외면하고 오히려 가해자를 동조하고 법인마저 무마하고 모른척하는 관행이 개탄스럽습니다. 그것도 영.유아들을 돌보고 교육하는 교육기관에서요,~빠른 시정과 개선이 요구됩니다.
269	정부에서 제도나 정책적으로 감정노동에 대한것이 있었으면 좋겠으며 사회적으로 바라보는 시선도 바뀌면 좋을것 같습니다
270	정부차원에서 적극적 대책수립
271	정부차원의 적극적 대책수립
272	정신적 육체적으로 휴가를 더 부여하면 휴식으로 인해 더 감정을 조절하기에 쉽지 않을까 합니다.
273	정책이 마련되면 뭐하나요? 원장님이 받아들이지 않는데? 정책이 마련된다고 달라질 것 같나요? 노동조합 이야기만 나와도 별별떨고 분노하면서 가입한 교사들은 원장들끼리 누군지 공유하고 안뽑는다고 협박하는데 교사들은 어디서 권리를 존중받는건가요? 휴게시간은 보장이 되는거 맞나요? 교사들은 휴게시간을 못쓰는게 아니라 안쓰는 거랍니다. 교사들도 쓰고 싶은데요? 적어도 휴게시간을 쓰게 하려면 원장 일을 떠넘기지 않으면 되는데 말이죠? 꼭 해야할 일, 꼭 필요한 서류외에 것들을 줄여나가는 것도 안되는데 솔직히 이런 설문지 한다고 달라질 것 같지도 않아서 이번년까지만 하고 그만두렵니다.
274	정책적인 부분과 홍보, 교사의 처우 개선이 같이 이뤄져야 한다. 위의 상황에서 우선순위를 정하는것은 어렵다.
275	제발 가정어린이집에서도 교사들의 휴식시간이 자유롭게 이루어지길 바랍니다 휴식시간에 서류에 치여 일찍일어나는 영아에 자지않겠다는 영아에 치여 휴식시간이 제대로 이루어지지않고 있어요ㅏㅏ
276	제발 좀 만들어 주세요
277	조금더 마음이 편하고 즐거운 환경속에서 근무하고 싶습니다. 보조교사가 청소부인지 주방보조인지 ...혼란하고 정교사와의 차별대우가(업무) 조절되었으면 합니다.

구분	내용
278	조례제정 법적조치 필요 휴가보장
279	좋은 환경이 마련되어 안전한 고용자로서 마음 편히 일하고싶다
280	즐겁게 일할 수 있는 환경과 제도 및 처우개선
281	지속적인 선생님들 힐링프로그램 지원
282	지정된 업무 외에 다른 감정보동이 필요한 일을 시킬시 그에 맞는 적절한 휴식시간이나 연차를 보장해줘야한다고 생각합니다.
283	진상 부리는 부모로부터 교사가 보호받을 법이 마련되면 좋겠어요
284	착한선생님 컴플렉스처럼 늘 웃는 얼굴속에 있어야하는 직업 인 듯 합니다. 어려운 요구도 웃으며 대응해야하는 우리 선생님들 권익보호를 위해 애써 주세요
285	참고 일하는 것 뿐! 어쩔 수 없다고 봅니다.
286	처리해야할 서류가 많아요
287	처우 개선
288	처우 개선좀 해 주세요 제발요
289	처우가 많이 개선되면 좋겠어요. 일례로 자발적으로 나와서 출근하는건 수당을 안주시는데 본인은 챙겨가시면 그런 사소할수있는 부분부터 개선하면 영유아를 돈으로 보는 사람들이 걸러지면 교사들도 조금은 나아지지 않을까요?
290	철저한 을의 입장인 보육교사를 대상으로 감정보동피해교육과 같은 형식적인 교육 이수 가 아닌, 실질적인 개선이 필요합니다. 사회적 인식개선을 위한 홍보 및 캠페인, 보호 법령 등이 제정되어야 한다고 생각합니다.
291	최선을 다해서 아이들을 돌보고 교육해도 늘 아이들이 다칠까봐 조심스럽고 조금이라도 다치면 죄인처럼 취급 받는게 가장 큰 스트레스인 거 같은데 이런 문제를 정책적으로 어떻게 해결 할까요? 교사의 인권도 보장해 주고 처우개선도 해주길 바래 봅니다
292	최일선에서 영아들을 돌보며 감정보동을 하는 일이 보육교사의 일인데 이런 교사의 노고와 수고를 부모님이나 사회에서 인정해 주면 좋겠고 이런 일에 대한 보상이 적절하게 국가와 지자체에서도 이뤄지면 좋겠다
293	쾌적한 환경을 위해 적극적인 지원과 교사들 년차 자유롭게 설수 있도록 해주세요
294	탁상공론이 아닌 현장에 맞는 정책이 꼭 생기길 바랍니다.
295	탄력적 근무 없애주세요 아니면 근무외 시간 근무할 시 수당을 충분히 주세요!- 최저 시급보다도 못함. 보육교사의 전문성을 최대한 요구하며 복종을 요구함 전문성을 요구하려면 그만한 대우를 해주셔야함
296	특별유급휴가를 주었으면 합니다
297	평가인증제도로 과도한 스트레스를 받습니다. 유치원에서도 일 해보았지만 어린이집에서는 평가 기준이 매우 높으며 그로 인한 업무가 막대하여 심신 모두가 지쳐 힘듭니다. 평가를 받는 것은 좋습니다만 이 부분이 있어 확실한 보장 시스템(유급휴가, 상여금 등)이 이루어졌음합니다.
298	평가인증제도를 폐지해주세요
299	필요없는 서류를 줄이고 교사1명당 영아 수를 줄여주세요. 임금을 올려주던지요
300	필요할경우 감정치유 상담가가 쉽게 연결 될 수 있어야한다

구분	내용
301	학부모-교사-상사-원장 모두 상호 존중하는 관계라는 인식변화가 생기를 바랍니다. 특히 보육교직원에 대한 학부모, 사회적 인식개선이 시급해보여요.
302	학부모가 구청 등에 민원 넣을 때 무조건적 허용을 하고 어린이집으로 질타하고 책임을 넘기지 마세요. 적어도 옳고 그름의 정도는 파악 하셨으면 좋겠습니다.
303	학부모교육이 시급함
304	학부모님께 보육교사를 대하는 자세에 대해 교육하는 프로그램 의무교육을 실시했으면 합니다
305	학부모님들께서도 교사의 고충을 알 수 있게 홍보해주세요
306	학부모님들의 보육교사를 바라보는 인식의 개선이 필요합니다.
307	학부모님들의 부당한 민원을 들어오면 민원을 적극적으로 해결해주는 곳이 있었으면 합니다.
308	학부모님들의 자녀에 대한 책임감을 어린이집에 인계하지 않았으면 합니다
309	학부모님의 요구들은 오로지 교사가 맞아서 해결해야 합니다. 너무 많은 요구를 할때와 그로인해 신경쓰고 스트레스로 까지 가는 경우가 많습니다. 휴게시간도 말로만 휴게시간 이지 서류를 쓰거나 청소를 해야합니다. 은행 업무를 보는것도 눈치보며 가야한다는 점도 힘들게 합니다
310	학부모도 유아도 아닌 원장에게 감정노동을 당하는 경우에 대한 피해 보상 받거나 신고 할 수 있는 시스템이 필요함
311	학부모들에 의해 부당한 민원이나 고소, 고발을 당할 때 변론해주고 구제를 받을수 있는 기관이 필요
312	학부모들에게 보육교사 인식개선에 대한 캠페인등이 있었으면 좋겠다
313	학부모들의 교사의 감정노동에 대한 인식 교육
314	학부모들이 요구하는 것을 모두 들어줄 필요는 없다고 생각한다. 그러나 현실은 이루어 지지 않고 있는 현실이다. 집에서는 있었는데 원에서는 없다 한다고 하며 항의를 하는 학부모들 원에대한 불만이 심한 학부모들 대응할 수가 없다. 이러할 땐 어떠한 대응을 해야 하나요? 학부모들 갑이다 보니, 우리는 항상 고개를 숙일수 밖에 없는 현실이 싫다~
315	학부모에게 어려움을 당하고 참을 때는 감정노동 수당이라도 있으면 위로가 될것 같습니다
316	학부모에게 항의를 받거나 정신적인 피해를 받았을때 법적이거나 공식적으로 해결을 해주실수있는 방안이 전혀없습니다. 모든 선생님들은 위협을 받거나 정신적인 피해를 주는 폭언을 들었을 때 그저 울고 힘들어하는것이 다입니다. 제도적인 방안을 마련해주세요
317	학부모의 인식개선 필요
318	한달에 한번 유급휴가를 주었으면 함
319	한두명의 교사가 많은 아이들을 하루 일과동안 보는 것은 쉽지 않은 일이라고 생각합니다. 교사대 아동 비율을 줄여 보다 아이들이 안전하고 편안한 환경에서 놀이할 수 있기를 기대합니다
320	현실적으로 교육은 의미없음 매달수당으로 보상원함

구분	내용
321	현실적으로 이뤄질 수 있는 대안책이 마련되었으면 한다. (코로나를 예시로 공문에서는 대체교사를 지원한다하였는데 막상 대체교사를 신청하니 잠복기로 인해 대체인력 공급이 어렵다고 함)
322	현장에서 일하고 있는 보육교직원의 이야기를 들어 주십시오!!!!!!!!!!!!
323	현장에서 접목시킬수 있는 프로그램들이 필요하다
324	현장이 전반적으로 개선되었음 좋겠다
325	현재 근무중 어린이집 영아대 교사 비율 근무환경 최우선으로 생각 함
326	혼자서 설수있는 보육교사의 휴게시간... 있으면 좋겠습니다
327	환경개선과 정책으로 유급휴가 확대와 반구성인원 적합도 개선등이 필요
328	휴가에 대한 대체인력이 절실히 필요함.
329	휴게시간 지키는것이 쉽지않음.시간연장 교사 .오후반교사 휴게이간 없는것이 좋겠음
330	휴게시간 보장 및 수당 증가
331	휴게시간 보장 필수 감정노동 수당 지급 시급하다고 생각합니다
332	휴게시간 보장 해 주세요
333	휴게시간 보장과 연차를 자유롭게 편하게 쓸수만 있으면 가장 좋겠습니다~~
334	휴게시간 사용이 어려운 직종입니다. 8시간 근무로 변경해주세요.
335	휴게시간보장
336	휴게시간없이 일찍퇴근
337	휴게시간은 주어졌지만 영아와 전혀 분리가 되지 않으면 근무시간만 늘어남. 근무시간에 대한 임금을 지불하거나 휴게시간이 잘 이루어지는지 감사 필요
338	휴게시간을 의무화하면서 근무시간 한시간이 더 추가된 상황임. 1일 8시간 근무를 하고 휴게시간 의무화를 없애야함. 보육교사에게 휴게시간은 필요없는 근무시간의 연장임.
339	휴게시간을 주세요 진정한 ...점심 식사를 천천히 할 수 있도록요 편안하게 식사좀 할수 있도록 보조 교사 지원 확충 요청합니다
340	휴게시간의 보장과 노동 시간의 개선
341	휴게시간이 제대로 지켜지고 있는지 점검바랍니다
342	휴게시간 개선 교사퇴근후 자유시간없음
343	휴게시간 별도가 어려우니 근무시간 단축을 원합니다
344	휴식시간을 챙기고싶다

## 부록 8. 기관장의 감정노동 보호와 노동환경개선에 대한 정책 제안 및 기타의견

\* 부록8은 기관장이 직접 기입한 보육 기관 내 감정노동 보호와 노동환경 개선에 대한 정책제안 및 기타의견으로 직접적인 의견 전달을 위해 내용을 수정 및 편집하지 않음

구분	내용
1	1.감정노동 피해 예방교육을 주기적으로 실시하면 좋겠음. 2.교사인권보호에 관한 법률을 강화.
2	1.보육교사가 노동자로서의 정당한 휴게 시간과 근무조건이 개선되어야한다 2.부모들이 자녀의 발달을 정확히 인지하도록 발달검사를 강화하도록 하는 조치가 필요하다 예를 들면 발달 검사시 문제가 나오면 의무적으로 검사 해보는 시스템 구축하여 아이들의 성장에 영향을 주도록 나라에서 나서야한다 발달 을 알수없어 교사들이 감정 노동이 심함 3.어린이집의 신학기 재정에 대해 더욱 지원이 필요함 —
3	각종언론에세 보육교사에대한 잠재적 범법자로만 부정적인 뉴스만 소개되는것이 아니라 현장에서 성실하고 책임감을 다해 사랑으로 사명을 감당하는 교사들의 소개가 많아져서 교사는 교사로서의 자부심과 자랑스러움이 있고,학부모는 교사와 어린이집에대해 불신의 마음보다 신뢰의 마음이 생기도록 해주시면 좋겠다
4	감정노동도 하나의 질병이 될 수 있음을 홍보하고 부모 교직원 모두 감정노동 감수성을 키우기 위한 인식개선과 제도가 뒷받침 되어야 할 것입니다.
5	감정노동에 대한 사회적 공감대 형성
6	감정노동예방이나 보호를 위한 법적조치제정이 시급함
7	감정노동을 하고 있는 보육교직원들에 대한 실질적인 지원은 거의 이루어지고 있지 않습니다. 연차휴가도 교사가 원할 때 사용하기 어려운 면이 있으며, 담당 공무원들도 현장의 목소리 대신 학부모들의 민원이 들어오지 않도록 하라는 권고를 하다보니 학부모들의 무리한 요구를 받아들여야하는 일들이 생깁니다. 학부모들의 권리도 중요하지만, 보육교직원들의 인권도 중요함을 알아주셨으면 합니다.
8	감정노동이 매우심한 직업중 하나입니다. 개선노력이 필요하고 아동학대만 있는것이 아니라 아이들에게 맞기도 하면 교사는 어른이기에 무조건 참아야합니다. 보호조치 필요하며 학부모에게 강력대응할 방안이 필요합니다. 그리고 학부모의 모든요구조건을 다 충족 시켜드려야하는것은 아니라고 생각합니다.
9	감정노동자보호와 노동환경 개선이 필요하긴 하지만 일반 사업장과 달리 어린이집 여건이 열악하여 오히려 원장의 업무와 책임만 가중되는것이 아닌가 우려스럽습니다
10	감정노동자의 스트레스해소법을 제공해 주세요~~^^
11	과도한 요구나 교사들의 인권을 무시하는등의 학부모에 대한 대처 법안마련
12	과중한 행정업무 간소화및 감정노동에관한.인식변화
13	교사대 아동비율을 낮춰주었으면 좋겠다
14	교사대 영아 비율 조정 부탁드립니다
15	교사대 영유아 비율을 줄여주세요
16	교사대아동비율축소. 학부모 의식수준교육
17	교사로서 존중받는 어린이집의 환경의 중요성
18	교사의 감정노동도 중요하지만 원장또한 감정노동자라는것을 인식해주셨으면 합니다

구분	내용
19	교직원 치유 프로그램 및 여행지원
20	교직원들에 대한 부모들로부터의 피해 예방이 강화되기를 바라보아요~~
21	교직원의 인권보호를 위한 메뉴얼 또는 대책 마련이 요구됩니다.
22	근무환경개선-근무시간, 대체교사신청시 원활한지원
23	기관에서의 훈육이란 개념이 자칫 학대와 같은 기준으로 적용돼 정작 문제되는 행동에 대해 훈육을 할수없는경우가 발생합니다. 정말 열심히 일하고 운영하는 교직원들이 많은데 너무 부정적인 내용들로만 보도되다보니 기관내에서도 매우 방어적인 운영이나 보육을 할수밖에 없는 현실이 안타깝습니다. 언론을 통해 보도되는 내용이 부정적 내용만이 아닌 사회적 분위기가 우리 교직원들에 대해 긍정적인 인 시선으로 바라봐 줄 수 있는 홍보나 캠페인이 많았으면 좋겠습니다.
24	대전에서 올해부터 실시한 36개월 미만 영유아들에게 지급하는 30만원때문에 영유아대상으로 보육하는 어린이집들이 큰 타격을 입었습니다. 코로나 때문에도 어린이집에 보내길 망설이는데.. 30 수당에 양육수당 10만원 그리고 어린이집 안보내면 20만원 돌봄수당이 나오니 60이면 아이들 데리고 있겠다는 마음으로 더더욱이 어린이집에 안보내니 어린이집들 대부분이 원아수 감소로 큰 어려움을 겪고 폐원하는 원들이 많으니 큰문제가 아닐수 없습니다. 당장 이번달부터 교사 인건비가 없습니다. 진짜 다 때려치우고 싶네요
25	대처할수 있는 법과 제도를 마련해주었으면 함
26	대체교사 수급 어려움
27	메뉴얼 시급
28	모든 지침이나 정책을 현장에 배포하면, 상위기관에서는 그것에 대한 명확한 이해를 통해 현장 적용에 도움을 주시면 좋겠습니다. 지침대로 원에서 실행하면 지침이 너무하다는 민원이 들어오고, 민원의 해결과 책임의 주체는 어린이집입니다. 지자체에서는 이유 막론하고 민원 막기에 급급한 것 같습니다.
29	모든교직원 힐링프로그램개발
30	법적인 보호가 필요하며, 학부모들에게 보육교직원에 대한 기본적인 가이드라인이 필요할 것 같다.
31	병주고 약주고 언플로 장난질 치지 말고, 자치구에서 생각있는 교육과 저출산 보육에 전 문성있는 실무자들과 (고인물 원장들 친분 원장들 말고 제발 스마트한 원장들이랑 세미나든 정책 회의든 열어서...그래도 좀 나아가보자..ㄸㄸ) 정권 끝나플로 쓰이지 않고 진정 나라 미래 지속가능한 교육보육 발전으로 도모하는 대전시가 되었으면 한다. 제발. 눈치 그만보고!!!
32	보육교사는 아이들을 행복하고 건강하게 키우는 곳입니다. 학부모의 지나친 요구와 비정상적 대우를 예방할수있는 제도와 현장 운영이 원활하게 이루어지도록 경제적 지원이 필요합니다
33	보육교사에 대한 마스크등 사회적인식 전환필요
34	보육교사에 대한 인식개선필요
35	보육교사의 긍정적인 사회인식이 적실히 필요함. 보육료의 현실화가 시급함.
36	보육교사의 휴게시간을 지원을 하기에는 일력이 부족하다. 국가에서 지원을 해 주었음 한다..
37	보육교직원 처우개선비 지원 인상 사기저하방지

구분	내용
38	보육교직원들은 대체교사를 통해 연차가있으나 원장에게도 설수있는 제도가 있었으면 좋겠음.
39	보육교직원에 대한 사회적 홍보가 있었음 좋겠다. 예)교사가 행복해야 아이가 행복합니다.
40	보육교직원에 부정적인인식 개선에 홍보 및 관리
41	보육교직원에대한 사회적 인식개선및 보육교직원 심리적 물질적 지원 필요함
42	보육교직원을 하대하거나 낮은 지위로 보고 있는 시선이 불편하고 불안합니다
43	보육교직원의 권익을 위한 법적 보호장치 및 전문번호인 등이 필요합니다.
44	보육교직원의 인권 관련하여 자긍심을 높일 수 있는 홍보가 필요합니다.
45	보육교직원의 인권이 존중되도록 법제화를 통한 노력이 요구됩니다.
46	보육교직원의 처우개선 및 영유아 비율 조정
47	보육기관과 연결해심리상담이나 치료할수 있는 기관 및 프로그램이 많이 생기면 좋겠습니다
48	보육기관에 종사하는 교직원의 감정을 보호해 주는 것도 중요하지만 감정을 표현하는 상대방도 책임의식을 갖고 현실적으로 대면했으면 하는 바램입니다. 아니면 말구라는 식의 표현은 없어져야 된다고 생각합니다.
49	보육하는 직원과 원장의 환경을 국공립화 시켜주고 권리를 찾았으면 좋겠다
50	보조교사, 연장반전담교사 등의 상시근무가 가능한 보조인력의 확충하여 휴게 및 보육외 업무에 집중할 수 있는 시간을 지원하는 것이 감정노동자 보호 및 노동환경개선에 가장 큰 도움이 되고, 교사가 가장 크게 체감할 수 있는 부분일 것임.
51	부당한 요구에도 부당함을 말 할 스 없는 부모들을 위해 어린이집에서도 절차를 마련해 퇴소하거나 다른 원으로 선택하도록 적극 권유하는 개선이 필요하다
52	부당한 학부모요구로 인해 상처받는 교직원을 지켜줄 방안이 필요합니다
53	부당한 학부모의 요구에 대한 법적 보호가 있으면 하는 바램입니다
54	부모는 을, 교사와 원장은 갑이라고 생각하는 부모의 인식 개선, 민원 발생을 줄이기 위해서 원에서 참고 대응하도록 하는 상위기관의 조언(충분히 이해 됨) 개선을 위해서 사회적 인식개선 홍보 및 부모교육이 매우 중요하다고 생각됨.(원에서 아무리 부모교육을 준비해도 효과를 기대하기 어려움)
55	부모들의 잘못된 민원으로부터 교직원 보호에 대한 정책 필요
56	사회 전반적으로 보육교사로서 의무(필수의무교육 등)는 강화되는 반면 의무수행을 위한 개선(업무강도 조정, 보육 외 업무시간 확보, 사회인식개선 등)은 늦는 듯 합니다. 두 가지가 함께 변화되어야 노동환경도 개선될 수 있을 것입니다. 특히 학부모에게 감정노동에 관한 안내문 배포 시 일부 부모님들은 험박처럼 느껴져 기분이 안 좋았다는 의견도 들은 적 있어... 어려움을 느낀 적도 있었습니다.
57	사회적으로 보육교사에 대한 인식개선 홍보와 캠페인을 통해 보육교사의 자존감도 높여 주면서 권익보호를 해주셨으면 합니다. 그리고 교사의 권리존중에 관한 부모교육을 해주셨으면 합니다. 서로 믿고 지지해줄수 있는 관계형성으로 함께 영유아를 보육교육하는 사회분위기가 조성되었으면 합니다.
58	아동대교사비율 조정

구분	내용
59	아동대교사비율을 낮추고 학부모들에게도 의무교육을 실시
60	아파도 아프다고 못하고 힘들어도 말한마디 못하는 현실에 마음이 아프다. 보육교직원에 대한 실재를 제대로 조사하고 아동대 교사비율을 조정하고 휴가 및 휴게 시간등을 자유롭게 사용할 수 있도록 제도를 마련해주었으면 좋겠습니다. 보호자들에 대해 보육교사의 전문적 직장인이란 인식 개선이 시급하며 작은일이라도 신고부터 하는데 아닐경우 보호자도 책임을 질수있도록 하여 보육교직원의 인권도 보호할 수 있도록 해야한다.
61	어린이집 재정의 어려움 해결이 우선되어야 감정을 살필수 있는 다음 단계로 발전 할수 있다고 생각합니다.
62	어린이집 필수인력으로 미화원과 사무원을 배정할 수 있도록 하여 보육교직원이 더 나은 환경에서 근무할 수 있도록 지원하는 것 아동대 교사비율도 더 낮게 해주고 각반 보조교사도 필수 인력으로 배정되어야 함
63	어린이집내에 여유인력이 있어서 감정노동을 심하게 당했을대 조금 쉬면서 감정을 누그릴 수 있도록 하면 좋겠음
64	어린이집에 대한 부정적이미지 개선과 교사대 아동비율 조정 반드시 필요하다고 봅니다
65	어린이집에 대한 인식 개선 필요. 아동학대에 관한 정확한 범위와 보육과정 정하기. 보육교사학대도 법으로 만들기. 신고에 대한 정부지원
66	어린이집의 기타인력보강을 통해 보육교직원들의 연월차사용이라도 쉬고 싶을때 편하게 사용하여 설수 있는것이 가장 좋은 치료가 아닐지... 대체교사는 원활히 공급되지않고 올해 연장반교사수 조차 예고 없이 줄어 대부분 연장반인 직장의 경우 교직원들이 이른아침부터 연장반까지 담당하고 있음
67	언제나 민원을 제기하는 학부모가 많고, 민원에 약해지는 공무원이 많다. 상황을 잘 파악하여 무조건 큰소리치는 학부모들에게 쓴소리도 해줄 수 있는 담당자가 계시면 거기에서 정신적인 위안감만 느껴도 감정노동에서 조금은 위로가 될수도 있다고 생각한다.
68	업무서류가 간소화 되었으면 좋겠습니다
69	영아 보육의 개선으로 감정노동을 해소할수있도록 영아반에 보조교사 배치가 우선임
70	영유아의 발달상태에 따라 장애전문 교사배치를 빨리 조치해주면 좋겠어요
71	우선 학부모님들께 보육교직원이 감정노동자임을 안내를 하여 인식개선이 필요한거 같고 그 후에 예방교육, 수당, 프로그램 안내를 지원해서 점차 적으로 개선할 수 있었으면 좋겠습니다.
72	원아가 줄어 들면서 퇴사에 대한 스트레스도 생겨났습니다. 인구가 줄어들에 맞추어 국가도 그에 맞는 지원을 해 주고 유지를 할 수 있도록 해야 합니다
73	원아감소가 심각한데 교육부와 복지부가 각자 원아수를 계산하여 주변에 단설유치원을 설립하여 기존시설이 운영하기가 어려움 유보통합하여 정책적으로기존시설을 운영할수 있게 해야 감정이 좋아짐
74	원장 교직원을 위한감정치유지정기관을 만들어 치료받거나 상담받을수있었으면함 이제껏 모르고살았는데 맘이 힘들고 상처받았음에도 인식조차못했던것이 참아쉬움
75	원장들도 학부모나 교사로 인해 감정노동이나 피해를 당할경우 민원및 의의를 제기할수 있는 제도가 필요하다. 원장은 운영자이기때문에 늘 인내하구 참아야한다는 보이지않는 사회적의식도 변화되어야하구 원장도 피해자될경우 보호해주는 법적제도가있어야하단구 생각한다.

구분	내용
76	원장을 보호해 줘야하는 법적 제도 마련해야합니다. 가장 피해와 책임을 져야하는 노동자입니다
77	인력확충이나 대체교사지원으로 연차시 마음편하게 휴식할수 있도록 지원(업무공백 최소화)
78	적절한 대응책을 마련해주세요.
79	전화응대 시 먼저 나오는 멘트처럼, 일상적이고 지속적인 홍보 및 안내가 이루어져야 할 것 같습니다. 그래도 피해가 발생한다면 치유프로그램이 연계될 수 있는 제도를 마련해 주시면 좋을 듯 합니다.
80	정해진 매뉴얼을 가지고·교육등 실시하여학부모와교사·원장간의 공유점을 찾으면 좋겠습니다
81	코로나시대로 인해 출산률 반토막으로 앞으로 어린이집 운영이 어떻게 될지 불안함.
82	학부모 교육을 통해 보육환경 개선필요
83	학부모교육을 많이해주시시고 방송이나 컨텐츠 제작을 통해서 많이 알려주세요
84	학부모들에게 어린이집 보육교직원의 수고를 알려줄수 있는 캠페인 등이 있으면 좋겠습니다
85	학부모와 보육교직원의 관계과 갑을관계가 아니라 학부모의 큰 인식변화가 필요하다고 생각합니다. 감정을 숨긴채 아니라고 표현도 못하고 특하면 아동학대자로 의심받는 잠재적 범죄자가 아니라 전문성을 인정받으려면은 사이버교육 등으로 쉽게 보육교사 자격증이 주어져서도 안된다고 생각합니다.
86	학부모의 부당한 요구 시 어린이집을 대변해 줄 수 있는 전문인력 필요합니다
87	학부모의무리한요구나 억지가 있을때 무고죄로 고소할 수 있기를 바램
88	합리적인 업무 재량권보장이 필요합니다. 학부모로부터의 부당함 민원 등의 법적대응 등 강려간 해결 방안의 관련기관이 필요합니다
89	현실과 맞지않는 아동대 교사 비율을 다시한번 되돌아 보아야 할 것이며 또한 인력을 더 주어도 모자른 이 시점에 보조교사및 연장반 담임지원을 축소했다는 사실이 학부모, 유아들 보다 우릴 더욱 힘들게 하는것 같습니다. 신체적인 조금의 여유가 없는 현실에서 어떻게 감정적인 스트레스가 풀릴지 의문이 듭니다.꼭 인력지원을 더욱 해주셔서 보다 근무환경이 나은 어린이집이 될수 있게 부탁드립니다.
90	현실적으로 보육현장에서 연차나 휴게시간 사용이 자유롭지 않음
91	홍보 안내