

## 보육교사의 감정노동에 대한 현상학적 연구\*

손 소 영

한성대학교

조 수 연†

서울대학교

본 연구는 보육교사의 감정노동 경험에 대한 현상을 심층적으로 탐색해보고 그들이 바라는 심리적 도움이 무엇인지를 알아보기 위해 수행되었다. 이를 위해 영유아의 이용률이 가장 높은 기관 유형인 민간 어린이집의 보육교사들에게 ELS(Emotional Labor Scale)를 수정한 설문지를 배부, 수거하였고, 감정노동 척도의 상위 점수에 해당하는 4.28 이상인 보육교사 8명에게 심층 면담을 하여 자료를 수집하였다. 이렇게 수집된 자료들은 Colaizzi(1978)의 현상학적 연구 방법으로 분석하였고, 그 결과 보육교사가 경험하는 감정노동의 심층적 현상과 그들이 원하는 심리적 도우에 대한 경험을 4개의 현상으로 설명할 수 있었다. 연구 결과로 나타난 중심 현상적 기술의 4개의 범주는 <긍정적 감정을 유지하기가 힘들음>, <개선되지 않는 환경과 편견에 지쳐감>, <문득 정신을 차리면 밀려오는 미안함>, <건강하고 행복한 선생님이기를 원함>이었다. 이와 같은 결과를 통해 보육교사들이 시달리고 있는 감정노동 경험의 현상과 심리적 지원 방안에 대해 논의하였고 연구의 한계점과 후속연구에 대해 제안하였다.

주요어 : 감정노동, 보육교사, 현상학적 연구

\* 본 연구는 손소영(2017)의 한성대학교 석사학위논문 ‘감정노동에 시달리는 보육교사의 현상학적 연구’ 중 일부를 발췌, 수정한 내용임.

† 교신저자 : 조수연, 서울대학교, 서울특별시 관악구 관악로 1 서울대학교 11동 310호

Tel : 02-745-1052, E-mail : syjo0522@gmail.com

2009년 정부는 보육에 대한 국가의 책임을 강조하여 ‘아이와 부모가 행복한 세상’이란 비전으로 영·유아 중심, 국가 책임제 보육, 신뢰 구축을 3대 추진 방향으로 한 ‘아이사랑 플랜’을 제시하였다. 이는 이후에 2012년 영아 무상보육 정책으로 이어졌고 2013년부터는 모든 연령과 계층에게 무상보육과 양육 수당이 확대 지원되는 계기가 되었다(정현정, 2015). 이러한 변화들은 보육기관의 수적 증가뿐만 아니라 질에 대한 관심으로도 연결되어, 다양한 서비스와 좋은 환경을 갖춘 질적으로 향상된 보육기관을 요구하였다. 보육의 질은 영·유아의 긍정적 발달과 부모가 만족할 수 있는 프로그램, 시설 및 교육적 환경, 보육교사의 전문성, 안전 등으로 결정되는데 특히, 보육교사의 전문성과 보육교사의 심리적인 안정적 환경은 보육의 질을 결정하는 중요 요인이라고 할 수 있다(김미숙, 정현정, 허은경, 2016). 보육교사는 영·유아와 많은 시간 함께하면서 그들의 발달이 시기적절하게 이루어질 수 있도록 전문적 보육 및 교육을 통해 영·유아의 전인적 발달을 촉진해야 하고, 기본 생활 및 감정표현의 모델링으로써 영·유아에게 다양한 긍정적 자극을 제공해야 하기 때문이다(정경진, 윤혜미, 2016).

보육교사는 영·유아를 건강하고 안전하게 보호하는 보육 및 기본생활지도와 심리적 안정감을 지원하는 정서적 지원의 돌봄 역할, 교육을 계획, 실행, 평가하는 교육의 역할, 교수 방법에 대한 연구와 반성을 실천하는 역할, 부모와 지역사회, 교직원 간 상호작용의 관계적 역할 등을 수행한다(이연경, 2018). 이러한 역할 중 돌봄의 역할은 보육교사가 갖는 중요한 역할 중 하나이다(이진화, 2007). 돌봄은 대상에 적합한 전문적 훈련을 받은 이가 사회적

으로 제공된 환경에서 그들과 친밀감을 통한 유대감을 형성하면서 돌봄의 대상이 사회적으로 잘 기능할 수 있도록 공적인 역할을 수행하는 것이다. 돌봄은 영·유아를 단순히 보호하거나 길러내는 ‘care’의 의미가 아니라 애착 형성이 중요한 영·유아에게 깊은 관심과 존중하는 마음이 바탕이 되어야 한다(김민주, 2013; 김수안, 김명찬, 2017; Noddings, 1996; Thomas, 1993). 영·유아 시기의 안정적 애착 형성은 그들이 성장하는 데 있어 안정감 확보의 시작이므로 영·유아가 느끼는 감정을 민감하게 알아차리고 반응해주는 것은 매우 중요하다(김수안, 김명찬, 2017). 보육교사는 이러한 돌봄의 역할을 잘 수행하기 위해서 자신의 감정을 사용하게 된다. 즉 보육교사는 영·유아와 긍정적인 상호작용을 통해서 서로 신뢰감을 쌓아가고 안정적 관계를 형성해 영·유아들이 긍정적으로 정서 발달과 안정적인 애착 형성을 이루어 사회적으로 잘 기능할 수 있도록 돕는 돌봄 역할의 수행과 그들에게 요구되는 사회적 기대를 충족시키기 위해 자신의 감정을 조절하여 수용될 수 있는 감정으로만 표현하는 것이다(고재욱, 2012; 이승미, 2013).

Hochschild(1983)는 사람을 대하는 직종에서는 감정이 노동으로 판매된다고 하며 처음으로 감정노동에 대해 언급하였다. 이런 직종에서는 감정을 개인이 느끼는 그대로 표현하기보다 그 개인이 속한 기관이나 조직의 이익, 서비스 대상자의 감정, 구성원들과의 상호작용에 맞춰 본인의 감정을 억제하고 조절하여 표현해야만 한다는 것이다(김동현, 이재모, 2014). 감정노동자들은 일하는 동안 계속해서 억지로 자신들의 감정을 억제하고 조절해야 하므로 다양한 부정적 정서 경험을 하고 있는

데(이정은, 한은미, 홍현기, 이인재, 2016) 첫째, 감정노동자는 개인이 맡은 일을 하면서 표현해야 하는 감정과 자신이 느끼는 감정이 일치하지 않으므로 감정 부조화와 같은 심리적 갈등을 경험한다(Morris & Feldman, 1996). 둘째, 감정노동을 하는 사람들은 감정을 지나치게 소모하지만, 그 소모된 감정을 다시 회복할 방법이 거의 없기 때문에 소진을 쉽게 경험하는데 소진은 개인의 심신 건강에 악영향을 미치고, 자기 일을 부정적으로 인식하게 만든다(이정은 외, 2016). 셋째, 감정노동자는 역할갈등을 겪고, 업무 자율성이 낮으며, 직무요구가 과도하여 직무 스트레스가 높으며 이는 우울지수 증가와 관련이 있다(이복임, 정혜선, 김순례, 이경용, 2004). 이 외에도 감정노동은 신체화, 불면, 두통과 같은 증상이나 대인관계 회피와 같은 행동, 자살 생각이나 중증 이상의 우울증을 초래하기도 하고(이정은 외, 2016), 자기 일에서 벗어나고자 다른 일을 생각해보는 이직의도를 가질 뿐만 아니라 실제 이직률 또한 높다(고재욱, 2015).

감정노동에 대한 연구는 항공승무원, 호텔종업원, 판매직 등 서비스업종에 종사하는 사람들로 시작되었다. 그러나 최근에는 의사, 사회복지사, 간호사, 교사, 연예인, 텔레마케터, 기업의 중간 관리자 등 다양한 직종에 종사하는 사람들의 감정노동에 관심이 높아지며 연구대상이 점차 다양해지고 있다(고재욱, 2012; 김영은, 2012; 이주원, 지명원, 2012). 2013년 한국직업능력개발원에서 실시한 감정노동의 실태보고에 감정노동을 많이 수행하는 직업 30선에 포함된 것으로 나타난(한상근, 2013) 보육교사도 감정노동을 하는 직업군으로서의 연구대상으로 주목받고 있다(김동현, 이재모, 2014; 정경진, 윤혜미, 2016).

보육교사의 일차적 서비스 대상은 발달과정에서 정서적 안정이 매우 중요하고 적극적 돌봄이 필요한 영·유아이다. 보육교사는 다수의 영·유아와 오랜 시간 함께 하기 때문에 그들과 끊임없이 정서적 상호작용을 해야 한다. 이들은 영·유아가 지속해서 요구하는 정서적 욕구를 충족시키기 위해 항상 긍정적으로 아이들을 대하려고 노력한다(이진화, 2007). 그러기 위해서는 보육교사의 감정 조절과 관리가 매우 중요하다(정명선, 2014). 그러나 자주 문제를 일으키거나 규칙을 무시하는 아이, 통제가 어려운 아이들의 돌발적 행동은 보육교사에게 불쾌한 감정을 불러일으키고 화가 나서 소리를 지르는 등의 행동을 유발하는 경우가 많다. 하지만 보육교사들은 영·유아의 문제 행동에 대해 자신의 부정적 감정을 그대로 표출하는 것이 자신들의 역할이나 기관과 사회의 기대에 부합하지 않기 때문에 스스로 자신의 감정을 전환하여 표현하게 된다(이진화, 2007; 탁진국, 노길광, 이은경, 2009). 또한, 보육교사는 영·유아뿐만 아니라 그들의 학부모 및 동료 교사들과 원활한 관계를 위해서도 감정노동을 한다고 할 수 있다. 학부모들의 교육에 대한 높은 참여 욕구는 단순한 참여나 지지에서 벗어나 직접적이며 적극적인 요구를 하게 만들었다. 보육기관에서는 학부모를 교육서비스 구매자로 인식하여 그들이 요구하는 교육과정과 교육 방향을 수용하여 그들의 욕구를 채우려고 노력한다(김미향, 이은진, 2016). 이 과정에서 보육교사는 자신이 속한 보육기관의 좋은 이미지를 대변함으로써 어린이집 이익 창출의 일원이 되어야 하므로 근무하면서 느끼는 자신의 여러 감정을 그대로 표현하기보다 부정적 감정은 누르고 언제나 웃는 얼굴, 친절할 모습 등의 긍정적 감정을 표현하

도록 요구받는 것이다(김동현, 이재모, 2014; 김영은, 2012; 정경진, 윤혜미, 2016; 탁진국, 노길광, 이은경, 2009). 최근 어린이집 아동학대 사건이 발생할 때마다 아동학대를 유발하는 보육 환경에 대한 체계적 분석보다 보육교사 개인의 문제로만 집중되는 언론의 보도는 이러한 보육교사의 감정노동을 더욱 부추기고 있다(정경진, 윤혜미, 2016).

한국의 보육교사는 다른 직종에 비해 긴 근무시간과 낮은 처우, 열악한 근무환경과 함께 많은 스트레스를 받고 있다(정경진, 윤혜미, 2016). 보육교사들의 주 업무는 영·유아에 대한 보육이지만 보육실을 포함한 환경정리, 차량 지도, 보육일지 및 각종 서류작성, 원내외 행사, 상담 등 다양하다. 이러한 업무들로 인해 보육교사의 일과는 잠깐의 틈도 없이 바쁘게 이루어지고 있고(유희정, 이미화, 2004) 영·유아 보육정원 외 초과 보육 인정도 별도 적용되고 있어 보육교사가 개별 영·유아의 흥미나 요구를 파악하여 이에 맞게 보육 내용과 계획을 수립하여 효과적으로 아이들에게 전달하는 것을 저해하고 영·유아의 각 가정과 연계 및 협력을 위한 지속적인 의사소통이 원활하게 이루어질 수 없는 요인이 된다. 이와 더불어 영·유아의 다양한 돌발 행동, 강도 높은 신체 노동, 학부모와의 관계, 기대되는 다양한 역할에 따른 과도한 업무, 낮은 사회적 지지, 심리적 부담감, 적은 보상 등 복합적인 상호작용으로 과도한 직무 스트레스를 받는 것이다(김연옥, 2012; 정명선, 2015). 보육교사들이 근무하면서 받게 되는 직무 스트레스는 그들이 평정심을 유지하기 어렵게 만드는 요인이 되어 감정노동을 가중시키고(탁진국, 노길광, 이은경, 2009), 이는 다시 감정노동의 부정적 영향으로 작용하여 직무 스트

레스를 높이는 악순환이 되고 있다(정명선, 2014; 정경진, 윤혜미, 2016). 보육교사의 감정노동은 영·유아와 학부모, 자신이 속한 보육기관의 기대치에 도달하기 위해 경험하는 감정 부조화로 우울함이나 무기력감을 동반한 정서적 소진과 사람을 물건처럼 대하는 비인격화 현상은 높이지만 직무에서 나타나는 개인 성취감은 낮아지게 하는 심리적 소진도 가져온다(김영은, 2012). 보육교사의 소진은 외부 자극에 대해 무감각하게 만들고 업무에 몰입하는 것을 방해하며 사기를 떨어뜨리게 되어 결국 보육교사의 임무를 소홀하게 만드는 결과를 초래한다(김희정, 2016). 이렇듯 보육교사의 감정노동은 감정 부조화로 인한 심리적 갈등과 직무 스트레스, 심리적 소진 등과 서로 영향을 주고받으며 심리적 안녕감에도 커다란 손상을 주어 이직률도 높인다(정경진, 윤혜미, 2016). 2014년 한 해 동안 어린이집을 사직한 보육교사는 68.9%였고, 이들 중 일을 그만두고 쉬는 경우는 39.7%, 이직한 경우는 38.2%, 전직한 경우는 12%에 달했다. 그리고 현재 어린이집을 사직 또는 이직을 계획하거나 고려 중이라는 교사도 30%가 넘었다(보건복지부, 2016). 보육교사의 이직은 보육의 질을 불안정하게 만드는 요인 중 하나로 안정적 애착 발달이 요구되는 영·유아와 보육교사의 안정적인 관계 맺음을 저해하고, 나아가 질 높은 보육환경을 요구하는 전문적 지식과 기술, 심신이 건강한 보육교사 확보를 어렵게 한다(김동현, 이재모, 2014; 김영은, 2012; 이경숙, 박진아, 김명식, 2017; 정경진, 윤혜미, 2016; 정명선, 2014).

보육교사는 매 순간 사람들 속에서 감정을 수시로 조절하는데 많은 에너지를 소모하면서 감정노동을 하고 있으나 관련 기관이나 그 외

사회에서는 보육교사의 감정노동에 대한 가치 및 영향에 대한 인식이 부족하여 그 영향을 단지 보육교사 개인에게 요인을 돌리고 있는 것이 현실이다(고재욱, 2012). 보육교사가 감정노동으로 인한 어려움에서 벗어나 그들의 역할을 잘 수행하기 위해서는 일에 대한 만족감과 효율성을 높일 수 있는 심리적 안녕감, 행복감, 효능감, 자아탄력성 등을 향상할 필요가 있다(김미숙, 정현정, 허은경, 2016; 정경진, 윤희미, 2016). 현재 국내에는 감정노동이 직무에 부정적인 영향을 미친다는 여러 연구는 있지만, 아직 보육교사의 감정노동의 현 상황에 대한 경험적 연구는 거의 없는 편이다(고재욱, 2012). 보육교사의 감정노동을 해소할 수 있는 대책을 마련하기 위해서는 보육교사가 현장에서 경험하는 감정노동이 어떠한지 확인이 필요하며, 이를 바탕으로 현 상황을 개선하기 위해 그들은 어떤 심리적 도움을 필요로 하는지 알아볼 필요가 있다.

따라서 본 연구는 감정노동을 경험하고 있는 보육교사들을 위한 심리적 지원에 대한 기초논문으로 보육교사의 감정노동 경험에 대한 현상을 파악하고자 하였다. 이를 위해 보육기관에서 실제 일하고 있는 보육교사를 대상으로 현장에서 생생하게 경험하고 있는 감정노동의 현상을 알아보고, 감정노동이 보육교사의 삶과 영·유아에게 미치는 영향은 어떠한지, 그리고 감정노동에 시달리고 있는 보육교사들의 심리적 어려움과 그들이 그것을 해소 또는 감소시키기 위해 어떠한 도움을 바라고 있는지에 대해 알아보려고 하였다. 본 연구를 통해 보육교사들의 감정노동과 그에 따르는 영향들에 대해 심층적으로 이해할 수 있고, 보육교사들의 정신건강을 위해 그들이 실질적으로 원하는 심리적 접근 및 상담 방향에 대

한 틀을 제공하고자 한다. 이에 본 연구의 연구문제는 ‘보육교사가 경험하고 있는 감정노동의 현상은 어떠하며 그 감정노동이 보육교사와 영·유아에게 어떻게 영향을 미치고 있는가?’, ‘보육교사들은 어떤 심리적 도움을 바라고 있는가?’ 이다.

## 방 법

### 연구 참여자

본 연구에서는 보육현장에서 경험하고 있는 감정노동을 생생하게 진술할 수 있는 대상으로 연구 참여자로 선정하기 위해 사회복지사의 감정노동에 대한 현상학적 연구(심용출, 2015), 상담자의 자기 발달 경험에 대한 현상학적 연구(이미정, 박승민, 2015) 등에 사용된 전형적 사례 선택 표집 방법을 이용하였다. 그리하여 2015년 기준 전체 어린이집 이용 아동 중 가장 많은 영·유아가 이용하고 있는 기관유형인 민간어린이집에 근무하는 경력 3년 이상인 보육교사들을 1차로 선정하였다. 이는 선행연구(이진화, 2007)에서 기관 유형별 보육교사의 감정노동 차이가 유의미하지 않고 경력 3년 미만보다 경력 3년 이상의 보육교사들이 근소한 차이지만 감정노동이 높게 나타났다는 결론에 근거하여 가장 많은 영·유아가 이용하는 민간어린이집에 근무하는 3년 이상의 경력이 있는 보육교사를 대상으로 선정하여도 오류 가능성이 높지 않다고 판단하여 이에 해당하는 보육교사를 연구 대상으로 선정하였다. 1차로 선정된 민간어린이집 보육교사들에게 이진화(2007)의 연구에서 사용된 감정노동 척도인 ELS(Emotional Labor Scale) 설문지를 배부하

표 1. 연구 참여자의 일반적 특징

참여자	감정노동척도	연령	소재지	경력	직위	담당 연령	근무시간	결혼 유무
1	4.46	46	경기	22년 4개월	주임교사	만 1세	9~10 시간	기혼
2	4.61	27	서울	5년	보육교사	만 1세	11시간	미혼
3	4.38	29	서울	8년	보육교사	만 2세	11~12시간	미혼
4	4.69	29	서울	6년 3개월	보육교사	만 4세	10시간	미혼
5	4.69	43	서울	21년 4개월	보육교사	만 3세	9시간	기혼
6	4.38	44	서울	5년 2개월	주임교사	만 4,5세	9시간	기혼
7	5.00	41	경기	17년 8개월	주임교사	만 3세	11시간	기혼
8	5.00	46	경기	18년 6개월	보육교사	만 4세	11시간	기혼

였고 설문에 응답한 참여자 중 감정노동 척도 상위 30%에 해당하는 평균 점수 4.28 이상인 보육교사들을 2차 대상자로 선정하였다. 이렇게 1차와 2차 선정 과정을 거친 보육교사들에게 본 연구의 목적과 의미에 관해 설명한 후 연구 참여에 동의한 8명의 보육교사를 최종 참여자로 선택하였다. 연구 참여자들의 일반적 특징은 표 1과 같다. 이들은 서울, 경기도 소재한 민간어린이집에서 근무하며 연령은 27세~46세이고 기혼 5명, 미혼이 3명이었다. 보육교사 경력은 최소 5년부터 최대 22년 4개월이었고 주임 교사 3명, 평교사 5명, 그리고 담당하고 있는 연령은 만 1세부터 만 4, 5세까지 다양했다. 이들의 실제 근무 시간은 9시간에서 11시간으로 나타났다.

#### 자료수집

자료 수집을 위한 심층 면담을 하기 전 본 연구자는 다수의 질적 연구 세미나 참가를 통해 교육을 받았으며, 상담 전공 교수 1인과 함께 다른 선행연구를 검토하여 자료의 포화를 위해 놓치지 않아야 하는 것들로 질문을

선정하였다. 그리고 보육교사 1급 자격증을 소유하고 보육교사 경력 20년을 가진 본 연구자는 보육교사 현장 경험을 기반으로 연구 참여자들의 이야기에 공감하며 그들이 좀 더 생생하게 이야기할 수 있는 환경을 조성하면서 2017년 3월부터 5월까지 참여자들에게 심층 면담을 진행하였다. 심층 면담에 앞서 연구의 목적과 의미를 설명하였고, 면담자료의 명확성을 위해 녹음에 대한 동의를 구했다. 또한, 연구 참여자의 신분이나 진술 내용에 대한 비밀보장에 내용과 연구 참여 중 언제라도 연구 참여를 철회할 권리가 있음을 분명하게 숙지할 수 있도록 하였다. 심층면담은 연구 참여자들이 편안하게 이야기할 수 있도록 연구 참여자가 원하는 장소에서 이루어졌으며, 연구 참여자별로 각 2회의 만남을 가졌고 1회 면담 시간은 최소 50분에서 최대 110분 정도 소요되었다. 면담 진행은 연구 참여자가 자신의 경험을 충분히 숙고하고 자유롭게 답할 수 있도록 개방형 질문을 이용한 회고 인터뷰 방식으로 행해졌다. 질문의 내용은 “보육교사로 일하면서 자신의 감정은 어떻게 변해가나요?”, “보육교사로서 요구되는 감정 관리는 어떻게

해 왔으며, 그 감정의 변화가 영유아와의 생활에서 어떠한 영향을 준다고 생각하나요?”, “감정노동 경험을 스스로 어떻게 관리하고 도움을 받나요?” 등으로 이루어졌다. 1차면담을 진행한 후 답변이 모호했거나 추가적 답변이 요구되는 사항들에 대해서 상담 전공 교수 1인과 함께 점검한 후 2차면담을 진행하여 자료의 포화에 대한 주의를 기울였다. 심층 면담 후 녹음한 진술들은 전사하였다.

### 분석방법

본 연구는 어린이집에서 근무하고 있는 보육교사들이 시달리고 있는 감정노동의 경험에 대한 의미와 본질을 이해하기 위해 Colaizzi (1978)의 기술 현상학적 연구방법을 선택하여 분석하였다. Colaizzi(1978)의 분석 방법은 참여자로부터 기술된 내용에서 의미 있는 문장이나 구(句)를 추출하고 이를 기반으로 일상적이며 추상적인 진술을 만들어 의미를 구성하여 주제모음으로 범주화한 후 경험의 본질적 구조를 기술하는 것이다. 이에 본 연구도 Colaizzi (1978)의 기술 현상학적 분석방법에 따라 전체 자료에서 느낌을 얻기 위해 대상자의 기술(protocols)을 읽고, 탐구하는 현상을 포함하는 구, 문장으로부터 의미 있는 진술(significant statement)을 도출한 후, 의미 있는 진술에서 좀 더 일반적인 형태로 재진술(general restatement)을 하였다. 다음으로 의미 있는 진술과 재진술로부터 구성된 의미(formulated meaning)를 끌어내고, 도출된 의미를 주제(themes), 주제모음(theme cluster), 범주(categories)로 조직하였다. 마지막으로 주제를 관심 있는 현상과 관련시켜 명확한 진술로 완전하게 최종적인 기술(exhaustive description)을 하는 단계를 거쳤

다. 각 단계를 살펴보면 첫째, 보육교사들과의 면담 후 축어록을 작성하고 참여자들의 면담 상황을 떠올리며 읽기를 반복하여 전체적인 의미를 이해하려고 노력하였다. 둘째, 기술된 축어록을 읽으면서 참여자의 이야기에서 감정노동의 의미에 대한 전환이 일어났다고 생각되는 부분을 표시해가며 의미 있는 진술로 구분하고자 하였다. 셋째, 보육교사의 감정노동 경험 현상에서 파악된 의미 있는 진술을 더 일반적인 개념으로 재진술 하였고, 이를 한 주제로 묶어 주제들을 구성하였으며 각 주제 모음과 범주들이 개별적이고 일관적으로 구성되었는지 점검하였다. 넷째, 각 주제, 주제모음, 범주를 반복적으로 검토하며 연구 참여자의 언어를 기반으로 결과를 기술하고, 보육교사의 감정노동 경험을 각 주제, 주제 모음, 범주 간 관계를 바탕으로 하여 최종 기술하였다.

본 연구에서 질적 연구의 방법론적 정확성을 높이기 위한 신뢰도와 타당도 확인은 Guba와 Lincoln(1985)가 제시한 사실적 가치(truth value), 적용성(applicability), 일관성(consistency), 중립성(neutrality)을 평가 기준으로 하였다(김지연, 2014). 첫째, 양적 연구의 내적 타당도에 해당하는 사실적 가치는 삼각검증을 통해 확인하였다. 연구 참여자의 면담자료를 언론 자료, 보육교사의 일과 다큐멘터리, 정책 자료들과 비교하여 타당한 결과를 얻고자 하였다. 또한, 연구 검토에 자발적으로 응하고자 한 4명의 참여자에게 정리한 면담 자료를 이메일로 전송한 후 전화 통화를 통해 확인 과정을 거치며 연구 결과를 수정, 보완하였다. 둘째, 양적 연구의 외적 타당도에 해당하는 적용성은 연구 참여자 선정 시 감정노동 척도 점수가 본 연구 기준에 미달하여 참여하지 못했던 민간어린이집 보육교사 2인, 운영 체제가 다

른 국공립 어린이집 보육교사 3인, 보육교사로 5년 이상 근무한 경력이 있고 현재 경기도의 한 육아종합지원센터에서 근무 중인 보육전문요원 3인에게 결과를 설명한 후 확인하였다. 셋째, 양적 연구의 신뢰도 개념에 해당하는 일관성을 위해 연구자가 현상학 연구 세미나에 수차례 참여하여 분석 과정을 충실히 이행하려고 노력하였으며, 다수의 질적 연구 경험이 있는 상담 전공 교수 1인과 질적 연구 전문가 1인의 피드백을 받으며 진행하였다. 넷째, 양적 연구의 객관성에 해당하는 중립성은 사실적 가치, 적용성, 일관성이 확립될 때 가능하기 때문에 이를 위해 사실적 가치, 적용성, 일관성 확인 과정을 거치며 확립하고자 노력하였다.

## 결 과

본 연구는 보육교사의 감정노동 경험에 관한 연구로, 보육교사들이 감정노동을 어떻게 경험하고 있고, 그 경험이 보육교사와 영·유아에게 어떻게 영향을 미치고 있으며, 보육교사들은 자신들의 감정노동을 해소하기 위해 어떠한 심리적 지원을 원하고 있는지 알아보기 위해 수행되었다. Colaizzi(1978)의 분석방법에 따라 보육교사의 감정노동 경험을 분석한 결과 도출된 의미 진술문을 32개의 주제와 11개의 주제 묶음으로 분류하였으며, 4개의 범주로 유목화 하였다. 4개의 범주는 ‘긍정적 감정을 유지하기가 힘들음’, ‘개선되지 않는 환경과 편견에 지쳐감’, ‘문득 정신을 차리면 밀려오는 미안함’, ‘건강하고 행복한 선생님이기를 원함’으로 명명하였다. 보육교사의 감정노동 현상에 대한 경험을 범주화한 결과는 표 2

에 제시한 바와 같다. 각 주제 묶음을 중심으로 나타난 주제에 따른 내용들을 살펴보면 다음과 같다.

### 범주 1. 긍정적 감정을 유지하기가 힘들음

‘긍정적 감정을 유지하기가 힘들음’ 범주는 보육교사로서 맺게 되는 다양한 관계 안에서의 감정노동에 대한 어려움을 의미하며, ‘사랑으로 견뎌내기 힘든 감정의 한계’, ‘평정심을 무너뜨리는 학부모’, ‘희생을 요구하는 조직문화’라는 주제 묶음을 포함하고 있다. 인간의 가장 기본적인 욕구부터 스스로 해결할 수 없는 영·유아는 양육자의 도움을 받아야 한다. 주로 가정 내에서 엄마에게 양육되던 과거와 달리 현대는 다양한 이유로 어린이집으로 그 역할이 확대되고 있다. 어린이집에 맡겨지는 연령은 점점 더 어려워지고 보육 시간은 점점 더 길어지면서 보육교사는 최소 8시간 동안 제2의 엄마가 되어야 한다. 이 시간 동안 보육교사들은 사랑스럽고 예쁜 대상이긴 하지만 그들의 돌발행동, 미숙한 행동 등으로 야기되는 부정적인 감정들을 긍정적으로 전환하여 표현하기에는 사랑의 힘만으로 이겨내기 힘든 한계를 느끼고 있었다. 또한, 영·유아의 보호자인 학부모와의 관계에서 불신, 불통, 무시와 무책임으로 인해 평정심을 유지하는 데 어려움을 경험하고 있었으며, 한 기관에서 서로 힘이 되어주면 좋을 원장이나 동료 교사들에게 희생을 요구받는 조직문화도 이들을 힘들게 하고 있었다.

### 사랑으로 견뎌내기 힘든 감정의 한계

보육교사들은 아이들이 등원하면서부터 교사로서, 엄마로서 부여받은 역할에 최선을 다

표 2. 보육교사의 감정노동 현상에 대한 경험 범주화

범주	주제 묶음	주제
긍정적 감정을 유지하기가 힘들어	사랑으로 견뎌내기 힘든 감정의 한계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여리고 보호받아야 할 영·유아</li> <li>• 통제가 어려운 영·유아로 인해 경험하는 한계</li> <li>• 식습관 지도의 어려움</li> <li>• 몸으로 느껴지는 고통</li> <li>• 보육교사로서 느끼는 무능력감</li> </ul>
	평정심을 무너뜨리는 학부모	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교사를 신뢰하지 않는 학부모</li> <li>• 이기적이거나 소통이 안 되는 학부모</li> <li>• 무례와 무시를 넘나드는 학부모</li> <li>• 책임을 회피하고 외면하는 학부모</li> </ul>
	희생을 요구하는 조직문화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 운영 입장만 내세우는 원장</li> <li>• 보이지 않는 알력</li> <li>• 끼리끼리, 편파적인 분위기</li> <li>• 인정과 배려의 부재에서 충돌하는 동료 교사</li> </ul>
개선되지 않는 환경과 편견에 지쳐감	과중한 업무 상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 쉴 틈 없는 일과와 연장되는 업무</li> <li>• 휴게시간이 될 수 없는 점심시간</li> <li>• 보육 상황과 맞지 않는 행정지표</li> </ul>
	열악한 처우 환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 낮은 보수</li> <li>• 처우규정의 기준이 모호함</li> </ul>
	사회적으로 정답이 정해져 있는 “보육교사”의 감정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보육교사라는 선입견에 갇혀짐</li> <li>• 표현되는 감정과 속감정의 부조화</li> <li>• 실체 없이 지켜보는 눈</li> </ul>
문득 정신을 차리면 밀려오는 미안함	영·유아에게 미안함	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영·유아에게 무덤덤해지거나 차가워짐</li> <li>• 소극적이고 회피적인 태도</li> </ul>
	나와 가족에게 미안함	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 나를 잃어버림과 회복 노력</li> <li>• 내 아이는 돌보지 못하는 역설적 상황에 대한 죄책감</li> </ul>
건강하고 행복한 선생님이기를 원함	나를 지탱해주는 힘	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영·유아의 모습에서 전해지는 행복감</li> <li>• 학부모의 감사에서 느끼는 자부심</li> <li>• 지지와 위로 받음</li> </ul>
	심리적 지원을 희망함	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인적인 심리 상태 진단과 상담 원함</li> <li>• 위로와 해소 모임 원함</li> </ul>
	희망이 좌절이 되지 않을까 걱정됨	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시간과 상황의 제약</li> <li>• 또 하나의 일이 되어 돌아올 것 같은 불안함</li> </ul>

하기 위해 노력했다. 아직 여리고 보호받아야 할 아이들에게 그들의 요구를 수용하려 하지만 통제가 쉽지 않은 아이들이나 식습관 지도의 어려움 등 시시각각 발생하는 아이들과의 예측 불가능한 상황은 보육교사들에게 한계를 경험하게 하였다. 하지만 보육교사들은 일어나는 감정을 순화시키거나 가장하여 표현해야만 했다.

“부모님들은 밥을 먹여달라고 하는데, 또 한편으로는 억지로 먹이면 안 되고, 저의 입장에서는 교사니까 그래도 한 번은 먹어야 한다는 생각을 가지고 있거든요. 근데 뜻대로 잘 안 될 때는 조금 힘든 그런 상황들이 있죠. 뜻대로 안 돼서 답답하기도 하고. (중략) 장난치다가 통제로 엎어버린다거나 그러면은 진짜, 아, 진짜 화가 나죠. (중략) 떨어뜨렸는데 개를 짓눌렀을 때, 뭉겼을 때 바지에 막 뭉개져 있으면 이게 닦이지도 않고 그러니까 그때는 하~ 한숨을 쉬고 이제 열심히 닦아주는 거.” (참여자 3)

“금방 교사가 보는 눈에서는 안 해요. 잠깐 고개 돌린 사이에 와서 이렇게 해버릴 때 좀 화도 나고 그 아이만 보면 아침에 달래는 말도 하지만 부탁도 하고. 00는 오늘은 정말 안 깨물었으면 좋겠다고 정말 너한테 이렇게 부탁한다고 막 애원하기도 하고 때로는 울기도 하고. 정말 깨물고 싶으면 선생님을 깨물어 하면 서.” (참여자 1)

#### 평정심을 무너뜨리는 학부모

영·유아의 실제 주 양육자인 학부모들과

서로 상호보완적인 관계를 맺기도 하지만 한편 서비스를 요구하고 제공하는 관계로 인해 어린이집 내에서는 ‘내 아이’면서도 아이들의 양육에 수동적으로 대처해야만 하기도 했다. 또한, 교사를 신뢰하지 않거나 자신의 아이가 먼저 케어받기를 바라는 이기적인 학부모, 무례와 무시를 넘나드는 일부 학부모들로 인해 분노가 일어나는 상황이 많았고, 내가 왜 이런 대접을 받으며 이 일을 하고 있나 하는 자괴감에 빠져 평정심을 유지하는 데 어려움을 느끼고 있었다.

“이거는 내 방침이라고 나의 육아 상식은 이렇고 뭐 결과는 이렇고 뭐. (중략) 그럼 이제 개별적으로 맞춰져야 하는 건데 그냥 그게 정답이라고 무조건 그냥 그렇게 하시는 어머님들이 세세요. (중략) 예를 들면 11시 30분에 약을 먹여달라고 그랬었는데 그 아이가 잠이 든 거예요. 그래서 교사는 진솔하게 키즈 노트에 이렇게 이렇게 했다 했더니 11시 반에 먹여달랐으면 11시 반에 먹여야지 애를 깨워서라도. 심지어는 기저귀를 채우면은 밴드 붙이는 곳이 있는데 사이즈를 잘 안 맞게 했다고 사진 찍어 올리시고. 기초 상식도 없는 교사가 일한다고.” (참여자 1)

#### 희생을 요구하는 조직문화

한 가정에서 주 양육자의 역할에 보조적 역할을 하는 할머니, 할아버지와 같은 이들의 적절한 도움이 더해지면 영·유아는 더 원만하게 발달을 이루어 나갈 수 있다. 이처럼 어린이집에서도 원장이나 함께 일하는 동료 교사들의 도움과 지지 등은 최상의 보육을 하는데 빼놓을 수 없는 요소다. 그러나 교육자보

다는 경영자 입장에 치우치거나 인성이 의심되는 일부 원장과 교사들과의 갈등 상황에서 희생이 강요되고 기관이 원하는 방향으로 자신을 맞춰가야만 하는 상황에 대해 힘겨움을 호소하기도 하였다.

“우리가 해야 할 일이 아닌 거까지는 안 시켰으면 좋겠어요. 원장님의 개인적인 그런 거라던가, (집에서 가져온 원장님 개인적인) 이불 빨래도 널라고 하시고.” (참여자 2)

“그 선생님이 신입 선생님이셔서 제가 정말 도움을 많이 줬거든요. 토요일 날 출근을 하면서 제가 제 일이 아닌데도 도움을 많이 줬는데 나중에는 정말 고마운 줄 모르고 더 요구한 거예요. 그 선생님이 이것 좀 해 주시면 안 돼요?, 요거 좀 해 달라고 자기는 못 한다고. 처음에는 몰랐어요. 그렇게 그 선생님이 일부러 그렇게 한다는 생각을 못 했는데 그걸 느끼고서 안 도와줬죠. (중략) 그냥 아직도 좀 분해요.” (참여자 4)

## 범주 2. 개선되지 않는 환경과 편견에 지쳐감

‘개선되지 않는 환경과 편견에 지쳐감’ 범주는 보육교사들이 경험하는 여러 상황 속에서 부딪히는 좌절과 한계를 의미하며, ‘과중한 업무 상황’, ‘열악한 처우 환경’, ‘사회적으로 정답이 정해져 있는 “보육교사”의 감정’ 주제를 포함한다. 보육교사들은 영·유아 보육과 더불어 그 밖에 그들에게 주어진 임무에 최선을 다하기 위한 최소한의 상황들이 제공되기를 원하고 있지만 한시도 눈을 땔 수 없는

영·유아를 돌봄으로써 휴식 시간이나 휴식 공간을 감히 생각할 수 없었고 점심시간도 쫓기는 시간으로 먹어도 먹은 것 같지 않은 식사를 하고 있었다. 또한 보상받지 못하는 열악한 처우와 사회적인 부정적 시각 등으로 인해 심신도 지쳐가고 있었다. 그럼에도 항상 활기차고 즐거운 모습을 보여야 하는 보육교사들은 연기자 같은 자신들의 모습을 이야기하며 헛웃음을 보이기도 하였다.

### 과중한 업무 상황

영·유아의 안전이 무엇보다 최우선이기 때문에 교사들은 한 시도 아이들에게서 눈을 땔 수가 없었다. 또한, 아이들이 귀가한 이후에도 밀려드는 서류 업무, 행사 준비는 물론 보육교사의 업무와 상관없는 일 등으로 인해 야근하거나 가정으로까지 일을 가져가서 해야만 하는 상황에 놓여 있었다. 휴게시간으로 규정되어 있는 점심시간은 가장 눈코 뜰 새 없이 바쁜 시간이라며 보육교사들은 현실에 맞지 않는 탁상행정에도 대해 분개하고 있었다.

“일지도 업무나 다름없는데 그걸 개인 시간 할애해서 6시 전에 뭐 청소도 하고 뭐도 하고 수업 준비도 하고 이러면 못하는 경우가 많거든요. 그럼 이제 집에 가져가서 하는구나. (중략) 일은 해야 하고 퇴근도 하고 싶고, 퇴근하면 일이 밀리고 자꾸자꾸 그게 반복인 거 같아요. 퇴근을 못 해도 일이 밀리고 퇴근해도 일이 밀리고. 네, 그게 좀 답답하고 그런 마음이지 않을까 싶어요.” (참여자 3)

“애들이랑 같이 먹어요. 죽이 되던 밥이 되던 애들이랑 같이 먹어야지, 안 그

러면은 먹을 시간이 없더라고요. 그래서 그냥 온몸으로 밥을 먹어도 그냥 그 옆에서 밥을 먹어요. (중략) 여기서 얹히는 느낌은 되게 많이 드는 거 같아요. 그리고 일단은 빠르게 앉아서 못 먹어요. 다리를 구부린 상태에서 바로바로 일어날 수 있게. (중략) 한 데 비벼서 먹고 숟가락만 사용해서 그러거든요. 빨리 먹고, 5분 안에 처리해야 하는 이거는 식사가 아니라, 내 앞에 있는 음식들을 남기면 또 안 되잖아요. 아이들한테 본보기가 안 되니까 남기지 말아야 하고 5분 안에 처리해야 하고 예쁘게도 먹어서도 안 되고 시간이 없으니까 빨리빨리 막 먹고 입에 물고 애 한 명 도와주고.” (참여자 3)

#### 열악한 처우 환경

보육교사들은 한 인간이 바르게 성장할 수 있는 기초를 다지는 데 있어서 중요한 역할을 수행한다는 자부심을 가지고 일을 하는 만큼 정당한 대가와 함께 재충전하고 다시 또 도약할 수 있는 짧은 휴식 시간이라도 가질 수 있기를 희망했다. 하지만 현저하게 낮게 책정된 보수는 물론 현재 제공되고 있는 휴가나 월차와 같은 열악한 처우 자체도 원별로, 지자체 별로 명확한 처우 규정이 없이 상이하여 제대로 파악하기 힘들다고 했다. 이렇듯 보육교사들은 자신들의 가치를 제대로 인정받고픈 욕구가 채워지기를 희망하면서도 현실에서는 과연 언제쯤 개선이 될까 기다리며 지쳐가고 있었다.

“돈, 궁극적인 문제점인 거 같아요. 해결하기에는 정말 어떻게 보면 개선되기도 힘든 거고 개선이 될까에 대해 의문

이 되는 부분들도 있고. (중략) 맨날 부르짖어도 크게 몇 십 년, 제가 20년 가까이 경력이 있다고 하더라도 크게 막 이렇게 하진 않잖아요. 이게 10년 지난다고 해서 변화가 크게 와 닿을까. (중략) 실질적으로 시간 외 수당을 쳐 주는 기준도 없거니와 뭐 쳐 주는 원도 한 번도 본 적이 없어요. (중략) 노동보다 너무 페이도 적고, 음~ 자기 만족도가.” (참여자 7)

“연차를 주잖아요. 근데 저는 그거를 며칠이 있고 또 며칠이 있고 그 며칠 중에서 내가 필요한 날에 그거를 쓸 수 있게 해 주는 게 맞지 않나? 그렇게 생각을 했거든요. 그런데 여기서는 그 연차를 제비뽑기해서 가더라고요. 날짜를 정해주면 ‘선생님 우리 연차를 나갈 건데 그 날짜는 언제 나갈 건지 제비뽑기해서 할 거야’ 그런데 저는 그게 이해가 안 됐어요.” (참여자 2)

“1년 이상 되면은 대체 교사해서 월차 해준다 했는데 애들이 많으면 많다고 그 자리 비우면 안 된다고 하고 없으면 없으니까 눈치 보여서 못 하겠고, 그래서 처음엔 뭐 월차라 그러더니 처음엔 두 달에 한 번은 했어요. 나중에는 3개월에 한 번, 3개월에 한 번 월차, 6개월에 한 번 월차 이렇게 자꾸 딜레이 되더라고요. 지금 그래서 그나마도 눈치 보여서 못 쓰고 있는데 그런 거.” (참여자 1)

#### 사회적으로 정답이 정해져 있는 “보육교사”의 감정

보육교사들은 영·유아와 함께 있는 상황뿐

만 아니라 CCTV가 내려다보고 있는 상황과 어린이집이라는 조직 내 상황 안에서 존재하고, 개별적인 영·유아의 각 가정과 사회에서 바라보는 편견이라는 시선 속에서도 존재했다. 이에 보육교사들은 보육교사라는 선입견에 갇혀 그에 맞는 행동을 해야 했고, 그 안에서 자신이 느끼는 감정과 상이한 감정을 느껴도 겉으로는 좋은 감정으로 표현해야 하는 감정 부조화를 겪고 있다고 토로하였다. 또한, 그들은 자신이 무심코 한 작은 행동이 CCTV나 언론 등에 크게 부각이 되거나 논란을 일으킬지도 모른다는 불안감도 가지고 있었다.

“저 엄마 얼굴을 보면 갑자기 부정이 떠올라. 그래도 엄마를 봤을 때 그 부정했던 얼굴이 침 한 번 꿀꺽 삼키고 가서 ‘어머니~’ 아무렇지도 않게 행동해야 하는 게 또한, 교사예요. 그래서 이 교사는 때로는 연기자 같아요, 연기자.” (참여자 8)

“공개적으로 언론의 힘이 크잖아요. 그랬을 경우 ‘야, 요즘에 선생이 선생이나? 자기 감정을 다 애들한테 풀어내는 거지’ 라고 말하는 외부 사람들이 있잖아요. (중략) 간혹 한두 명이 언론으로 크게 이제 어필이 되는 거뿐인데 몽땅 싸잡아서 그렇게 평가할 때 이것도 이제는 못, 할 그게 아니구나.” (참여자 7)

### 범주 3. 문득 정신을 차리면 밀려오는 미안함

‘문득 정신을 차리면 밀려오는 미안함’ 범주는 감정노동을 경험하면서 나의 돌봄 아래에 있는 영·유아에게 미치는 부정적 영향과

나 자신을 포함한 가족에 대한 미안함을 의미하는 것으로 ‘영·유아에게 미안함’, ‘나와 가족에게 미안함’ 주제 묶음을 포함한다. 보육교사들은 나에게 맡겨진 시간만큼은 최선의 엄마가 되고 싶은 마음을 가지고 있었다. 그러나 감정노동의 영향으로 소극적, 부정적으로 영·유아를 대하게 되는 상황을 접하면서 항상 미안한 마음을 가지고 있었다. 또한, 숨 가쁜 일과로 인해 자기 자신은 물론 자신의 자녀 및 가족을 제대로 돌보지 못함에 대한 안타까움과 미안함을 함께 가지고 있었다. 이는 보육교사의 감정노동으로 인해 야기되는 부정적 영향으로 설명될 수 있었다.

#### 영·유아에게 미안함

보육교사들은 신체적, 심리적 소진이 경험될 때 영·유아에게 무덤덤하거나 둔감하게 반응함으로써 영혼 없이 대하게 되고 순간적으로 나는 화나 짜증이 표출되는 차가워지는 자신을 발견하면서 영·유아들에게 순간순간 부정적인 영향을 미치고 있다고 생각하게 되었고 그로 인해 한없이 미안한 마음을 가지게 된다고 고백하였다. 이렇게 여러 감정을 복합적으로 느끼며 감정노동에 시달리는 보육교사들은 이로 인해 소진을 경험하고 그것이 무기력감을 유발해 보육이나 업무를 수행하는 과정에서 소극적이고 회피적으로 된다고 이야기하였다.

“아이들은 막 이렇게 놀아주고 리액션도 해야 하는데 몸이 쪽 처지니까 자리를 떠나기가 싫더라고요 한 번 앉으면. 그럼 그냥 아이들은 아이들대로 놀라고 놔두기도 하고 몸이 정말 힘들 때는 그럴 때도 있거든요. 애들은 이쪽에서 놀고

전 이쪽에서. 어쨌든 아이들은 다치면 안 되니까 지켜보고는 있고.” (참여자 2)

“힘드니까 말수가 좀 적어지죠. 네. 영아, 지금은 보고 있으니 영아 때는 교사가 더 많이 리드하게 되니까 언어를..... 근데 조금 더 5마디 할 거를 이제 조금만 반응해 주고 말수가 적어지는, 이렇게 하면서 똑같은 말도 금방 반응을 안 해 주죠. 네. 조금 느리게 반응하죠. 그럼 이제 애는 또 막 짜증내죠. 거기서 또 표정이 스마일에서 약간 이렇게 줌. 그러다가 애들이니까 웃어는 주는데 눈치를 보죠. (아이들이요?) 아이들 눈치도 보고 교사도 눈치를 보고. 네. 서로서로 이렇게 부정적인 거는 영향을 미치더라고요. 물론 긍정적인 것도 누가 하나 웃으면 웃는 그런 타이밍이긴 한데 부정적인 것은 시간이 좀 오래 걸리더라고요.” (참여자 1)

#### 나와 가족에게 미안함

보육교사들은 보육교사로서의 자기 일에 빠져 지내다가 문득 자신을 돌아보게 되었을 때 버려진 것 같은 자신의 모습과 내가 돌보고 있는 영·유아와 같은 돌봄을 요구하고, 요구했던 자신의 자녀들은 제대로 돌보아 주지 않은 역설적 상황을 알아차리게 되는 순간 내가 지금 뭘 하고 있나? 라는 생각이 들며 자신과 가족에게 한없이 미안해지는 마음을 품고 있었다.

“우리 애 밥 못 챙겨주고, 해도 원에 만약 일이 있으면 더, 그 남아가지고 일을 하는 시간이 있다면 전화해서 챙겨

먹어. 좀 늦겠다. 밥을, 저녁을 같이 먹어본 적이 없어요. 이번 한 달 동안. 주말 말고는. (중략) 가족들이 제일 피해를 보는 거 같아요. 반찬도 매일 반찬 가게서 사가지고 밥만 해서 이렇게 먹고, 어떤 때는 시켜서 먹고, 라면 먹여본 적도 많았어요. 일해야 되니까.” (참여자 7)

#### 범주 4. 건강하고 행복한 선생님이기를 원함

‘건강하고 행복한 선생님이기를 원함’ 범주는 관계 및 상황에서 접하는 감정노동과 그로 인한 부정적 영향이 버거움으로 다가와도 보육교사로서 아이들과 행복하게 함께 하고 싶은 것이 소망임을 의미하며, ‘나를 지탱해주는 힘’, ‘심리적 지원을 희망함’, ‘희망이 좌절이 되지 않을까 걱정됨’ 주제 묶음을 포함하고 있다. 연구 참여자 중 한 교사는 이렇게 이야기했다. “선생님이 우선 편하고 선생님이 행복해야지 아이들도 편하고 행복하다고 생각하거든요.” 보육교사들이 감정노동에 시달리면서도 이 일을 계속하고 있는 이유는 아이들을 사랑하고 아이들과 함께 하는 일 자체에 자부심을 가지고 있기 때문이었다. 보육교사들은 생활하면서 미소 짓게 만드는 아이들, 학부모가 소소하게 전해주는 진심 어린 감사, 서로 힘이 되어주고 지지해주는 동료들이 힘듦에도 이 일을 하게 해 주는 원동력이라고 하였다. 또한, 앞으로도 아이들과 함께 하는 이 일을 계속하고 싶다고도 했다. 하지만 감정 부조화로 인한 고통, 스트레스, 심리적 소진 등을 야기하는 감정노동이 위에 언급한 원동력과 바람으로 스스로 이겨내기에는 분명 한계가 있고 역부족일 수밖에 없음을 고백하며 체계적이고 전문적인 도움을 받고 싶다고 하였다.

더불어 이러한 도움이 보여주기 식이 아닌 실질적 도움이 되어주기를 희망하고 있었다.

### 나를 지탱해 주는 힘

보육교사들은 모두가 힘든 일이라고 말하는 이 일을 하는 이유에 대해 그런데도 행복을 주고 사랑을 느끼게 해 주는 아이들, 조그만 메모지에 수줍게 적어 보내는 학부모의 감사 인사, 서로 힘이 되어주고 힘듦을 나눌 수 있는 마음 맞는 동료의 있기 때문이라고 말했다.

“애도 무던하고 엄마도 그랬는데 그걸 딱 받는 순간 어? 이 엄마가 이런 생각을 하셨구나. 그니까 편지도 막 진짜 며 예 빠르게 포장해서 쓴 게 아니라 이 말 했다, 저 말 했다 그니까 그 마음 그대로 쓰신 거 같더라고요. (중략) 나도 좀 더 노력해야 하겠구나. 정말 그 편지로 인해서 다시 또 새롭게 다짐도 하고 그랬던 거 같아요.” (참여자 6)

“동료 교사죠. 매일 봐서 그런가 화젯거리도 끊이지 않고 얘기를 하면서 서로 위로하고 위안받고 어떤 부분에서는 배우기도 하고 팁도 주기도 하고 이러면서 많이 저뿐만 아니라 서로들 의지를 하고 그러는 것 같아요.” (참여자 5)

### 심리적 지원을 희망함

보육교사들은 그들이 겪는 심리적 어려움을 영·유아들을 통해, 학부모의 감사를 통해, 주변 사람들의 지지와 위로를 통해 스스로 극복하고자 노력하고 있었다. 하지만 그럼에도 극복되지 않는 심리적 어려움이 있다고 하였다.

최근 심리 상담에 대한 거부감이 줄어들고, 보육교사들도 도움이 필요한 영·유아의 가정에 상담을 적극적으로 권유하는 일도 많다 보니 자신들의 심리적 어려움도 전문적인 진단을 받아 상담을 통해 치유받기를 원하고 있었다. 한편 개인 상담뿐만 아니라 비밀이 보장되는 공간에서 같은 어려움을 경험하고 있는 보육교사들과 함께 서로 공감하고 위로받을 수 있는 감정노동 해소 모임도 있었으면 좋겠다는 바람도 이야기하였다.

“웃음 치료라던가, 치료를 받아야겠다는 생각이 들더라고요. 심리치료, 마음 상태를 알아볼 수 있는. (중략) 지금 내 마음은 어떤지 궁금하기도 하고 그런 거 검사 같은 거 받아서 내 마음을 좀 치료를 받아 보고 싶기도 하고.” (참여자 4)

“국가적으로 아니면 원장님이든 교사들의 워크숍 그런 걸 만들어줬으면 좋겠어. (중략) 사람들의 마음을 다시 한 번 돌아볼 기회, 내가 지금 잘하고 있는지 점검해 볼 수 있는 그런 시간을 좀 가져서 그런 다음에 좀 더 즐겁게 일을, ‘내가 이걸 하길 잘했어’라는 걸 생각하고 ‘더 열심히 해야겠다.’라는 거까지 갈 수 있는 그런 워크숍이 저는 꼭 필요하다고 봐요.” (참여자 8)

### 희망이 좌절이 되지 않을까 걱정됨

보육교사들이 쉴 새 없이 이어지는 일과를 보내며 잠깐이라도 휴식을 취할 수 없었던 이유는 무엇보다도 그 자리를 대체할 수 있는 인력이 없었기 때문이었다. 따라서 보육교사들은 자신들의 심리적 어려움에 대해 도움받

기를 원하고 있으면서도 자신들이 처한 시간과 상황이 그러한 도움을 받을 수 있도록 허락될 수 있을지에 대한 걱정을 드러냈다. 그동안 발표된 보육 관련 정책들이 모두 보육교사보다는 학부모를 위한 정책들이었고 교사들을 위한 방안이라고 해도 보육교사들에게 실질적인 도움을 주지는커녕 또 하나의 일이 되어 돌아왔기 때문이었다. 보육교사들에게는 이런 반복적인 경험들로 인해 그들이 원하는 도움이 손바닥으로 해를 가리듯 보육교사들에게 일로써 주어지지 않는까 하는 불신의 마음과 진정한 우산이 되어 제대로 비바람을 막아주기를 바라는 양가적인 마음이 교차하고 있었다.

“한 달에 한 번 정도 가서 스트레스 풀고 말할 수 있는 거 말하고, 공간에서 ‘선생님 속마음 좀 털어내세요.’ 그런데 그게 자기가 자율적으로 필요해서 가는 거면 괜찮은데 그것도 지자체가 내려져서 하면. (중략) 지자체에서 만들어진다는 거는 운영자는 그걸 의무적으로 해야 하고 기록을 해야 하고 지자체, 나라에서 하는 거는 정말 기록이 남아야 하는 활동이잖아요. 그러면은 또 그게 안 되어 있으면은 원에서 또 선생님 이렇게 당번 정해서 가든지 이렇게 될 것 같고. (중략) 서류상 했을 때 안 돼 있으면 선생님 이거는 왜 안 돼 있어요? 그럼 원에서 쪼이는 거 교사밖에 없고.” (참여자 7)

#### 보육교사의 감정노동 경험에 대한 현상학적 기술

Colaizzi(1978)는 전체 참여자의 개별적 경험

에 대한 본질적 의미를 일반적 맥락의 관계로 통합해 살펴보아야 한다고 하였다. 연구 참여자들이 경험한 본질을 현상학적으로 기술하면 다음과 같다.

첫째, 보육교사들은 영·유아, 학부모, 원장 및 동료 교사와의 관계와 과중한 업무, 열악한 처우 환경, 사회적 시선 등 상황과의 상호작용으로 인해 복합적인 감정노동을 경험하고 있었다. 관계와 상황 속에서 경험하는 부정적인 감정들이 쉴 틈 없이 드러나지만 영·유아의 전인적 발달을 도와야 하는 또 다른 양육자라는 위치와 사회에서 요구하는 좋은 선생님에 대한 기대에 부응해야 하는 보육교사들은 자신들의 부정적인 감정을 억누르고 긍정적인 감정을 표현해야만 하는 부조화를 감내하며 심리적 고통을 경험하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 보육교사들이 관계 속에서, 상황 안에서 감정노동에 시달리면서 여러 가지 부정적인 영향이 나타났는데 그 기저에는 미안함이 깔려 있었다. 평정심을 유지하고 싶어도 순간순간 나타날 수밖에 없는 부정적 감정을 드러내거나 혹은 드러내지 않기 위해 수동적으로 반응하고 회피하면서 영·유아들이 직, 간접적으로 받을 것으로 예상되는 부정적인 영향에 대해 항상 미안하게 생각하고 있었다. 또한, 바쁜 일과로 인해 자신을 포함하여 어린이집이 아닌 자신의 삶 속에 있는 가족, 특히 어린이집의 아이들에 집중하느라 가정에서의 내 아이는 방치해 둘 수밖에 없었던 역설적 상황 속에서 자신과 가족들에 대한 미안함도 함께 가지고 있는 것으로 나타났다.

셋째, 다양한 감정노동의 경험들과 그로 인한 부정적인 영향을 겪고 있음에도 보육교사라는 자부심과 사명감을 가지고 일을 해 왔고

앞으로도 보육교사로 남아 아이들과 함께 행복을 공유하고 싶다고 하였다. 하지만 점점 한계에 부딪히는 자신들을 발견하며 심리적 안정을 유지할 수 있는 도움을 요구하고 있었다. 개인적으로 받을 수 있는 심리 상담이나 보육교사들이 모여 같은 경험을 나누며 감정을 해소할 수 있는 집단 상담을 통한 치유를 원하고 있다는 것을 알 수 있었다. 한편, 시간적 제약이나 다른 교사에게 내 부재가 미칠 영향에 대한 걱정과 그동안 보육교사들을 위한 정책들이 보이기식 행정에 치우쳤던 상황을 떠올리며 실질적이고 체계적인 도움을 주어지기를 바라고 있다는 것을 알 수 있었다.

## 논 의

본 연구는 보육교사들이 보육 현장에서 경험하는 감정노동의 현상을 알아보고, 그러한 감정노동이 보육교사의 삶과 영·유아에게 어떠한 영향을 미치고 있는지, 그리고 보육교사들이 감정노동 해소를 위해 어떠한 심리적 도움을 필요로 하고 있는지 알아보는 데 목적이 있었다. 이를 위해 민간 어린이집에 근무하면서 감정노동 척도 상위 31.8%에 해당하는 보육교사들을 대상으로 심층 면담을 하여 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 보육교사들의 생생한 체험을 통해 그 현상을 조명할 수 있는 Colaizzi(1978)의 현상학적 방법에 따라 분석하였고, 그 결과 총 4개의 범주와 11개의 주제 묶음을 도출할 수 있었다. 여기에는 보육교사들이 관계 속에서, 상황 속에서 겪은 감정노동 경험들이 복합적으로 작용하고 있고 그로 인해 그들에게 미치는 부정적인 영향들은 다시 그들이 맺는 관계로 향하고 있었는데

이를 방지하기 위해 보육교사들은 실질적이고 체계적인 심리적 지원을 요구하고 있음이 제시되었다. 이를 토대로 관련된 내용에 대해 논의해 보고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 보육교사가 감정노동의 가장 핵심적인 부분은, 양육에 대한 전문가인 보육교사와 실제 양육자인 보호자, 그리고 그들이 근무환경에서 맺는 독특한 관계적 측면에서 찾아볼 수 있었다. 영·유아는 보육교사와 다양한 상호작용을 하며 그들에게 필요한 정서적 욕구를 충족시키면서 정서발달을 형성해 나간다(박은영, 조은정, 정주선, 2011). 보육교사는 이를 위해 자신들의 중요한 역할 중 하나인 돌봄 역할에 대한 책임감과 사명감으로 보육하려고 노력하나, 다양한 문제행동 등을 보이는 영·유아들과 쉴 틈 없이 긴 시간 동안 여러 명의 아이와 해야 하는 지속적인 상호작용으로 한계를 느끼고 있었다. 그리고 보육교사는 영·유아의 실질적 주 양육자인 학부모 중 영·유아의 개별적인 특성과 상황을 무시한 일반적인 양육 형태를 고집하면서 교사를 신뢰하지 못하고, 주 양육자로서 해야 하는 자신의 역할까지 떠넘기거나 보육교사를 무시 또는 무례하게 대할 때마다 자신의 역할에 대한 회의, 밀려오는 자괴감 등으로 평정심을 유지하는 데 어려움을 겪고 있었다. 학부모는 교육의 수요자로서 자신들이 원하는 가정이나 보육의 역할에 대한 서비스를 당연하게 여기며 요구하고 있고 그에 대한 질을 평가하며 교사를 압박하거나 연합하여 힘을 행사하기도 한다(권미경, 김천기, 2015). 보육교사는 영·유아와 학부모뿐만 아니라 자신이 일하는 보육기관의 원장 및 동료와의 관계에서도 운영자적인 입장의 원장, 편파적이고 이기적인 동료들과의 갈등을 경험하면서 감정

적인 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 이렇게 보육교사는 일하면서 맺는 사람들과의 관계에서 감정노동을 겪고 있었고 그로 인해 자신이 진짜 느끼게 되는 부정적 감정을 숨기고 표면적으로는 긍정적인 감정을 드러내야 하는 감정 부조화를 경험하고 있었고 나아가 무기력과 소극적이고 회피적인 태도 등을 보이며 소진을 경험하고 하고 있었다. 이는 보육교사의 감정노동이 감정 부조화를 초래하고 심리적 소진과 유의미한 상관관계를 가진다는 여러 연구의 결과와 일맥상통한다고 할 수 있다(김영은, 2012; 김현주, 2012; 김희정, 2016; 석류, 2014; 손익교, 2012; 이주일, 1998; 이진화 2007; 정현정 2015). 보육교사가 지속적 관계 안에서 경험하고 있는 감정노동으로 인해 야기되는 심리적 소진을 완화할 수 있는 다양한 교육 및 프로그램 개발의 필요성과 심리적 지원 방안이 마련되어야 함을 시사한다.

둘째, 보육교사의 자연스러운 버거움의 감정은 상대적 약자인 영·유아들 앞에서 미성숙함, 미안함, 잘못됨으로 스스로를 인식하며, 자기 비난과 죄책감의 감정의 고리에서 더욱 심화되는 특성을 보였다. 실제 근무상황에서 보육교사의 돌봄 없이는 생활과 안전을 확보하기 어려운 영·유아들 속에서 보육교사들은 자신들의 감정을 들여다볼 여유도 없이 바쁘게 하루를 보내다가 문득 영·유아에게 민감하게 반응하지 못하고 무덤덤하거나 차갑게 대하고 소극적이면서 회피적인 모습으로 대하는 자신을 발견하게 되면서 죄책감을 가지게 되었다. 그리고 연기자 같은 내 모습과 어린 이집에서 보육하는 영·유아와 같은 보살핌의 욕구를 원하지만 채워주지 못하는 내 자녀의 모습을 보면서 ‘지금 내가 뭘 하고 있나?’ 하는 회의감 등을 느끼고 있었다. 이것은 보육

교사들의 감정노동이 보육교사와 영·유아에게 미치는 영향으로 설명되어 질 수 있을 것이다. 보육교사들은 감정노동을 하면서 따라오는 소진을 자신도 모르게 방지하기 위해 영·유아와 정서적 거리를 두게 되는데 이러한 정서적 거리 두기는 영·유아와의 좋은 관계 형성을 방해하고 영·유아가 이루어야 할 긍정적 정서 발달 형성을 저해하는 요인이 된다(이진화, 2007). 교사로서의 역할을 다하지 못했다는 죄책감과 감정 부조화로 인한 역할 정체성의 혼란, 감정노동에 따른 직무 스트레스와 심리적 소진의 가중은 보육교사가 이직을 생각하게 하는 요인으로 작용하였다. 보육교사의 잦은 이직은 보육의 질을 결정하는 중요한 요인인 안정적인 보육교사를 확보하는데 어려움을 줄 수 있다. 보육교사의 감정노동과 이직의도가 정적 상관관계를 갖는다는 다수의 연구가 이를 뒷받침한다고 할 수 있다(김동현, 이재모, 2014; 박다솔, 2015; 정경진, 윤혜미, 2016).

셋째, 보육교사들은 시간의 쫓김, 학부모의 무례함, 사회에서 바라보는 의심의 눈초리, 열악한 처우에서 비롯한 일에 대한 자괴감 등에서 야기되는 감정노동으로 인해 불안이나 우울과 같은 심리적 어려움을 호소하였다. 이러한 심리적 어려움은 영·유아의 안전을 포함한 건강한 보육환경 조성을 저해하는 요인이 되고 있다. 이에 정부는 보육교사들의 심리적 지원이 필요함을 인식하고 육아종합지원센터를 통해 심리상담 사업을 시행 및 확대하고자 하고 있다. 실제로 2018년 시행된 감정노동자보호법에 보육교사가 감정노동자로 포함되면서, 보육교사를 위한 다양한 감정노동 프로그램 및 관리 서비스가 준비되고 있지만(보

건복지부, 2018a), 보육교사를 위한 심리상담 사업이 초기 단계라 이러한 사업이 있다는 것을 보육교사들은 잘 알지 못하고 있었다. 또한, 2017년 보육통계 자료(보건복지부, 2018b)에 의하면 전국 보육교사는 약 33만 명인 데 반해 이들을 상담할 보육 교직원 상담자는 56명에 불과해 보육교사들의 심리상담 지원을 위한 상담사 확대가 시급하다. 보육교사의 감정노동 해소와 관련한 한 질적 연구에서는 보육교사의 감정노동 해소 방안으로 감정노동 고충의 경청과 공감 같은 정서적 지원, 학부모 교육, 체계적인 보육교사 자격발급과정, 근무환경 개선과 적절한 보상을 연구 결과로 도출하였다(고재욱, 2012). 본 연구에서는 고재욱(2012) 연구 결과인 같은 구성원들끼리 공감해주는 정서적 지원뿐만 아니라 참여자들이 자신들의 심리 상태를 정확하게 진단받고 상담을 받을 수 있는 체계적이고 전문적인 심리적 지원을 요구하고 있음을 알 수 있다. 보육교사들은 자신의 행복이 영·유아들에게도 전해져 그들도 행복해지기를 바랐다. 이는 심리적 전이라는 말로 설명할 수 있다. 따라서 보육교사들은 정확한 자신의 심리 상태를 진단받고 상담을 받음으로써 심리적 안녕감을 회복하여 자신과 영·유아에게 다가올 수도 있는 불행을 예방하고 행복의 심리적 전이가 일어나기를 바랐다. 이는 전문적이고 체계적인 상담 시스템이 확보되고 보육교사 누구나 원할 때 이용할 수 있도록 하는 적극적 홍보와 더불어 더 많은 상담전문가 배치가 필요함을 시사한다.

본 연구의 제한점은 첫째, 본 연구에 참여한 연구자들은 직업적 소명의식과 보육교사에 대한 진로 확신을 갖고 있는 자들이 대부분이었다. 그러나 보육교사에 대한 직업에 대한

개인 인식에 따라 감정노동의 경험 현상의 내용은 다른 측면의 내용이나 심각성을 보고할 수 있었을 것으로 예상 된다. 또한, 직업적 권태기를 맞이하는 7년~13년 경력의 연구 참여자가 부재하였기 때문에, 그들의 특수한 경험에 대한 내용을 담기에는 한계가 있는 결과일 수 있다. 이에 보육교사로 재직하고 있는 다른 경력과 소명의식의 다양성이 확보된 연구대상을 확대하여 연구해 볼 필요가 있다. 둘째, 선행연구(이진화, 2007)에서 기관 유형에 따른 감정노동이 유의미한 차이가 나지 않았다고는 하나 기관 유형을 구분한 보육교사의 감정노동 연구가 미흡한 점을 감안하면 시스템이 다른 국공립, 가정, 직장 어린이집의 보육교사들이 경험하는 감정노동의 현상과 다를 수 있다고 본다. 따라서 정부 지원이 많은 국공립, 연령과 인원이 제한된 가정, 사업주가 설치하여 운영하는 직장 어린이집 보육교사들이 경험하는 감정노동의 현상에 대해 살펴볼 필요가 있다. 셋째, 한국적 상황에서 영·유아 돌봄은 주로 여성에게 한정되어 있고 본 연구에서도 여교사들만 참여하였다. 하지만 점점 보육 현장에 남자 교사들이 늘고 있음에 주목할 필요가 있다. 여자 보육교사들과 달리 남자 보육교사로서 영·유아를 보육하는 과정에서 경험하는 감정노동의 현상은 다를 수 있으므로 남자 보육교사들에 대한 연구도 이루어질 필요가 있다.

본 연구는 보육교사의 감정노동에 대한 연구가 대부분 감정노동의 부정적 영향과 관련된 연구와 양적 연구에 치중된 것과 달리 보육교사들의 경험을 현상학적으로 생생하게 담아내려고 했다는 데 의의가 있다. 이들의 생생한 경험을 통해 보육교사들의 감정노동 상황을 다각적으로 이해하고 이를 바탕으로 보

육교사들의 심리적 안정을 위해 다양한 연구가 진행되고 정책들이 마련되기 위한 기초 자료가 될 것이라 기대된다.

### 참고문헌

- 고재욱 (2012). 보육교사의 감정노동 해소에 관한 연구. 유아교육·보육복지연구, 16(2), 271-293.
- 고재욱 (2015). 보육교사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 대한 위험요인의 매개효과 연구. 유아교육·보육복지연구, 19(3), 139-158.
- 권미경, 김천기 (2015). 교사의 관점에서 본 학부모의 소비자 주권적 태도와 그에 따른 교사의 위축 및 정체성 변화. 교육종합연구, 13(3), 83-109.
- 김동현, 이재모 (2014). 보육교사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 연구. 유아교육·보육복지연구, 18(4), 419-435.
- 김미숙, 정현정, 허은경 (2016). 보육교사의 감정노동과 행복의 관계: 직무 스트레스의 매개효과. 한국영유아보육학, 100(2016), 151-175.
- 김미향, 이은진 (2016). 사립유치원 교사들이 경험하는 부모와의 관계 탐색 - 감정노동의 관점에서-. 열린부모교육연구, 8(1), 79-104.
- 김민주 (2013). 돌봄 노동의 특성이 돌봄 여성 노동자의 직무연속성에 미치는 영향. 박사학위논문, 계명대학교.
- 김수안, 김명찬 (2017). 불안정 애착 엄마의 자녀양육과 안정화 경험에 대한 자문화기술지. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 29(4), 1169-1198.
- 김연옥 (2012). 유아교사의 소진척도 개발 및 타당화. 박사학위논문, 경성대학교.
- 김영은 (2012). 보육교사의 감정노동이 소진과 경력몰입에 미치는 영향. 한국보육지원학회지, 8(6), 57-76.
- 김지연 (2014). 전문상담교사의 직업 적응과정 연구. 박사학위논문, 서울대학교.
- 김현주 (2012). 업무환경과 정서노동이 보육교사의 소진에 미치는 영향. 석사학위논문, 서울시립대학교.
- 김희정 (2016). 보육교사의 정서노동과 소진 관계 - 교직선택동기 및 근무환경 조절효과-. 석사학위논문, 경희대학교.
- 박다솔 (2015). 보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 건국대학교.
- 박은영, 조은정, 정주선 (2011). 보육교사의 정서노동과 보육교사의 발달단계 및 보육교사-유아 상호작용 간의 관계. 한국영유아보육학, 66, 127-146
- 보건복지부 (2016). 2015 전국보육실태조사. 보건복지부 육아정책연구소.
- 보건복지부 (2018a). 2018년도 보건복지부 소관 예산 및 기금운용계획 개요. 세종시: 보건복지부.
- 보건복지부 (2018b). 2017년도 보육통계. 세종시: 보건복지부.
- 석류 (2014). 교사의 직무 스트레스와 감정노동 및 심리적 소진의 관계. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 손익교 (2012). 유치원 교사의 감정노동이 소진에 미치는 영향. 석사학위논문, 부경대학교.
- 심용출(2015). 지역사회복지관 사회복지사의 감

- 정노동 경험연구. 박사학위논문, 청주대학교.
- 유희정, 이미화 (2004). 보육교사의 근무환경 및 직무실태 분석. 서울: 한국여성개발원.
- 이경숙, 박진아, 김명식 (2017). 보육교사의 보육직무 스트레스 관리 상담 프로그램 개발 및 효과성 검증. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 29(1), 79-101.
- 이미정, 박승민 (2015). 상담수련과정에서 상담자의 자기 발달 경험에 대한 현상학적 연구. *상담학연구*, 16(1), 1-29.
- 이복임, 정혜선, 김순례, 이경용 (2004). 서비스 직 근로자의 우울에 영향을 미치는 요인 - 감정노동 종사자의 직무 스트레스를 중심으로. *지역사회간호학회지*, 15(4), 566-576.
- 이승미 (2013). 영아교사의 정서노동이 교사 - 영아 상호작용에 미치는 영향. 석사학위논문, 중앙대학교.
- 이연경 (2018). 보육교사의 완벽주의 성향, 직무 스트레스가 역할수행에 미치는 영향. 석사학위논문, 성신여자대학교.
- 이정은, 한은미, 홍현기, 이인재 (2016). 한국판 감정노동척도(K-ELS) 타당화 연구. *한국심리학회지: 건강*, 21(1), 243-256.
- 이주원, 지명원 (2012). 감정노동자의 직무 스트레스, 역할갈등, 자아탄력성 및 이직의도의 관계. *한국콘텐츠학회논문지*, 12(6), 191-200.
- 이주일 (1998). 체험정서와 표현정서의 심리적 효과. 박사학위논문, 서울대학교.
- 이진화 (2007). 보육교사의 정서노동과 개인 및 기관의 정서변인, 직무만족도, 소진과의 관계. 박사학위논문, 이화여자대학교.
- 정경진, 윤혜미 (2016). 보육교사의 감정노동, 직무 스트레스와 심리적 안녕감 및 이직의도. *한국영유아보육학*, 96, 129-152.
- 정명선 (2014). 보육교사의 감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향 - 자율성의 완충효과. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 26(1), 147-166.
- 정명선 (2015). 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향: 직무 스트레스의 매개효과와 자율성의 조절효과. *상담학연구*, 16(3), 121-138.
- 정현정 (2015). 보육교사 감정노동이 소진에 미치는 영향: 교사효능감의 매개 효과를 중심으로. 석사학위논문, 중앙대학교.
- 탁진국, 노길광, 이은경 (2009). 보육교사의 정서노동유형에 관한 연구. *한국심리학회지: 여성*, 14(4), 567-589.
- 한상근 (2013). 감정노동의 직업별 실태. *노동연구*, 32, 5-27.
- Colaizzi, P. F. (1978). Psychological research as the phenomenologist view it. In R. S. Valle and M. King. (Eds). *Existential Phenomenological Alternatives for Psychology*(pp. 150-330). New York: Oxford University Press.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1985). *Naturalist inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Hochschild, A. R. (1983). 감정노동: 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가[*The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*]. (이가람 역). 서울: 이매진.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Noddings, N. (1996). Stories and affect in Teacher Education. *Cambridge Journal of Education*,

한국심리학회지: 상담 및 심리치료

26(3), 435-447.

Thomas, C. (1993). De-constructing concepts of care. *Sociology*, 27(4), 649-669.

원 고 접 수 일 : 2018. 10. 22

수정원고접수일 : 2019. 04. 17

게 재 결 정 일 : 2019. 06. 05

## **Emotional Labor of Childcare Teachers: A Phenomenological Study on Experience**

**So Young Son**

Hansung University

**Su Yeon Jo**

Seoul National University

This study was conducted to explore the phenomenon of childcare teachers' emotional labor and what types of psychological support they may require. To this end, eight teachers with high scores on the ELS (Emotional Labor Scale) were interviewed. The data were analyzed using Colaizzi's phenomenological method. The analysis resulted in four phenomena experienced by the childcare teachers in regard to their emotional labor and psychological support needs. The phenomena included: difficulty maintaining, tired of not improving the environment and prejudice, a sudden awakening of apology, and the pursuit of becoming a healthy and happy teacher. We present a discussion informed by the findings, including the truth of the emotional labor which childcare teachers experience, appropriate psychological support plans, and recommendations for future research.

*Key words* : Emotional labor, childcare teachers, phenomenological research