



참고내용

정신건강의학과 임재영 의사가 이야기하는 감정노동 관련 이상 증상

- 기력이 없고 쇠약해진 느낌이 든다.
- 쉽게 짜증이 나고 화가 치솟는다.
- 하는 일이 부질없다고 생각된다.
- 만성적으로 감기나 두통, 요통, 소화불량과 같은 신체 증상에 시달린다.

③ 감정노동 이렇게 예방합니다.



부당한 감정노동을 중단할 수 있어요



감정노동의 자기보호법

일과 나와의 분리

‘일 하는 동안에는 다른 사람 역할을 하는 거야’라며 자신과 업무를 분리시킨다.

스스로 격려하기

스스로 위로하고 격려하는 자기 암시나 혼잣말을 한다.

분노 조절 훈련

심호흡, 자극 피하기, 관심 바꾸기, 용서를 통한 해소로 분노가 쌓이지 않도록 적당한 공간에서 소리 지르기 등으로 분노감정을 해소한다.

생각 멈추기

심리적인 상처는 자꾸 반복해서 생각나기 마련으로 ‘이제 그만!’이라고 속으로 외쳐서 생각을 멈춘다.



감정노동 예방과 직무스트레스 관리

- 능력 밖의 일이라고 생각되면 그에 대한 부담감을 솔직하게 표현한다.
- 나 아닌 누군가에게 베풀었던 친절을 ‘나 자신’에게도 수시로 베푼다.
- 어린이집 교사 이전에 ‘나’라는 한 사람으로서 자신의 가치를 찾는다.
- 지금, 여기에 집중한다.
- ➔ 직장에 있을 때, 가정에 있을 때, 현재 머무는 장소에서 현재 만나고 있는 사람들에게 또는 현재 보고 듣고 있는 것들에 초점 맞추기



참고 안내

- 직무스트레스 점검 및 평가: 한국산업안전보건공단 “고객응대 근로자의 감정노동 평가지침(KOSHA GUIDE)” 활용
- 감정노동 응대업무에 따른 폭언, 폭행 예방에 대한 인쇄물, 스티커, 포스터 등을 어린이집 게시판에 부착·안내
- ※ 보육교직원 인권존중 포스터는 추후 육아종합지원센터에서 보급할 예정입니다.



※ 육아종합지원센터(1577-0756)에서 심리상담 프로그램 지원 및 감정노동을 예방·관리할 수 있는 상담서비스를 받을 수 있습니다.

"어린이집 선생님도 감정노동자입니다"



I

어린이집 업무도 감정노동 일까?

1 감정노동이란?

감정노동이란 고객을 대할 때 조직이 원하는 감정을 표현하기 위하여 실제로 자신이 느끼는 감정을 숨기고 억제하는 것을 말함

2 어린이집 업무와 감정노동

「보육교사의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향」(유경숙, 2018) 연구 결과에 따르면 어린이집 교사의 감정 노동은 역할수행에 따른 감정조절, 학부모와의 불균형적 관계, 사회적 인식에 따른 교사의 이미지와 관련 있음

3 감정노동이 건강에 미치는 영향

정신적	우울, 불안, 적응장애, 정신적 탈진 등이 발생할 수 있음
신체적	피로감 증가, 불면증, 소화기 질환, 고혈압, 뇌심혈관계 질환, 요통, 근골격계 질환 등이 발생할 수 있음
사회적	직무만족도 감소, 결근, 이직 등이 발생할 수 있음

II

어린이집 교사의 감정노동

1 우리 어린이집의 감정노동을 파악해 보세요.

A

법률적으로 문제가 되는

유형 예시

(폭행, 폭언, 협박 및 위협, 성희롱, 모욕, 누명 등)

- **욕설, 폭언:** 어린이집에서 아이가 다친 상황에 대해 교사의 책임 소홀과 부주의에 욕설을 하고 시간에 상관없이 전화와 문자로 끊임없이 폭언함
- **협박 및 위협:** 언론 및 관할기관에 고소 고발하겠다고 협박함
- **성희롱:** 외모 및 몸매 등을 비하하며 성적으로 희롱함

B

법률적으로 문제가 되지 않는

유형 예시

(업무방해, 억지 주장, 과도한 요구 등)

- **업무방해:** 등원시간에 자신의 아이에 대한 이야기만 하며 다른 원아들의 등원 지도 업무를 방해함
- **억지주장:** 어린이집에서 공유되는 아이의 사진이 적다며 교사가 아이에게 관심이 없다고 주장함
- **과도한 요구:** 아이가 병원에 입원하였는데 어린이집에서 원장 및 교사가 방문하지 않은 것에 대한 민원을 제기함

2 감정노동 보호를 위한 어린이집 대응방안

A

법률적으로 문제가 되는 경우

(폭행, 폭언, 협박 및 위협, 성희롱, 모욕, 누명 등)

폭언
및 난동

자제요청

녹화·녹음고지

법적조치 구두경고

상담종료·경찰 등 신고

법적조치 검토

성희롱,
폭력

즉시경고

녹화 및 신속제지

상담종료·경찰 등 신고

법적조치 검토

응대
예시문

“지금부터 정확한 상담을 위해 녹음, 녹화(CCTV, 스마트폰 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다. 보호자분의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제311조 모욕, 제283조 협박)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.”

B

법률적으로 문제가 되지 않는 경우

(업무방해, 억지 주장, 과도한 요구 등)

업무방해

학부모 진정

정중한 어조로 상황 설명

관리자(원장)에게 연락 및 조치 요청

억지주장

문제경청

정중한 설명

(소란지속 시) 관리자(원장)에게 호출 및 상담종료

과도한
요구

정중한 어조로 학부모 진정

어린이집 업무규정 및 상황에 대한 정확한 설명

이성적 판단 요청

(소란지속 시) 관리자(원장)에게 호출

상담종료

C

폭력 및 폭언 등의 문제 상황 발생 시

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



「산업안전보건 기준에 관한 규칙」에 따르면 보육교사가 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 함(제79조)

폭언/협박

형법 제283조(협박), 형법 제311조(모욕), 형법 제313조(신용훼손),
형법 제314조(업무방해), 형법 제366조(재물손괴)

관련법규

신체접촉

형법 제257조(상해), 형법 제260조(폭행), 형법 제298조(강제추행),
경범죄처벌법 제3조(경범죄의 종류) 제1항19호(불안감 조성)

성희롱 관련

성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법