

## 보육교사의 직장 내 괴롭힘에 대한 연구\*

김현주\*\* · 김숙령\*\*\*

본 연구는 보육교사들의 직장 내 괴롭힘에 대한 경험과 보육교사들이 경험한 직장 내 괴롭힘의 의미에 대해 이해하고자 수행된 현상학적 연구이다. 이를 위해 어린이집에서 괴롭힘을 경험한 10인의 보육교사를 연구참여자로 선정하였으며, Colaizzi(1978)의 현상학적 연구방법을 적용하여 심층면담과 분석 과정을 거쳤다. 본 연구에서 설정한 연구문제는 “보육교사는 어린이집에서 어떠한 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있는가?”, “보육교사들이 경험한 직장 내 괴롭힘의 의미는 무엇인가?”이다. 연구결과 2개의 범주, 5개의 주제모음, 21개의 주제가 도출되었다. 2개의 범주는 《보육교사의 직장 내 괴롭힘 경험》과 《보육교사가 경험한 직장 내 괴롭힘의 의미》였다. 《보육교사의 직장 내 괴롭힘 경험》의 하위범주는 <다시는 겪고 싶지 않은 경험>, <괴롭힘에서 벗어나기 위한 노력>, <괴롭힘으로 인한 고통>이었으며, 《보육교사가 경험한 직장 내 괴롭힘의 의미》의 하위범주는 <현실에서 찾은 소중한 나>, <삶의 의미를 찾아가는 나>로 나타났다. 본 연구는 보육교사의 직장 내 괴롭힘 경험에 대한 질적 연구가 미미한 상황에서 현상학적 방법을 통하여 보육교사의 직장 내 괴롭힘에 대해 심도 있게 분석했다는 점에서 의미가 있다. 또한 보육교사의 직장 내 괴롭힘을 들여다봄으로써 어린이집 내 건전한 조직문화 형성을 위한 시사점을 제시하였다.

주제어 : 직장 내 괴롭힘, 보육교사, 현상학, 질적연구

---

논문 투고일 : 2024. 8. 20.      최종심사일 : 2024. 9. 12.      게재확정일 : 2024. 9. 20.

\* 본 논문은 2024학년도 배재대학교 교내학술연구비 지원에 의하여 수행됨

본 논문은 배재대학교 대학원 유아교육과 박사학위논문을 수정·보완한 것임

\*\* 시립호반써밋에듀파크 어린이집 원장

\*\*\* 배재대학교 유아교육과 교수

Corresponding author : Kim, Sook Ryong, Pai Chai University, Baejae-ro 155-40, Seo-gu, Daejeon, Korea, 35345. E-Mail : srkim@pcu.ac.kr

## I. 서론

어떤 직장이든 직업의 특성과 개인의 다양성에 따라 구성원 간 서로 다른 가치관의 이해관계가 충돌하면서 갈등 상황으로 이어지기도 한다. 갈등 상황에서 직장 내 괴롭힘이 발생할 수 있는데, 직장 내 괴롭힘은 직장 내에서 힘의 우위에 있는 사람이나 집단이 상대방을 괴롭히고 공격하며, 사회적으로 배제하는 등 업무에 부정적인 영향을 주는 것을 지속적으로 반복하는 행위이다(Hoel & Salin, 2003). 즉, 갈등 상황에서 한 대상자의 건강이나 정신적인 면에 해를 끼칠 만큼 고의적이고 반복적이며 심각한 대인관계에서의 적대행위가 나타날 경우 직장 내 괴롭힘(workplace bullying)으로 본다(Namie, G. & Namie, R. 2009). 따라서 직장 내 괴롭힘은 신체적 또는 정서적 괴롭힘을 포함한다.

우리나라에서는 2019년 “직장 내 괴롭힘 금지법”이 제정·시행되었음에도 불구하고 직장 내 괴롭힘 신고 건수는 2019년 2,130건, 2020년 5,823건, 2021년 7,774건, 2022년에는 8,901건으로 점차 늘어나는 추세를 보였다(서유정·김상진·박윤희, 2023). 국내뿐만 아니라 국외에서도 직장 내 괴롭힘은 증가하고 있으며(Malahy, 2015), 그에 따른 직장 내 괴롭힘에 대한 연구가 다양한 직업 분야에서 이루어지고 있다. 교육 분야에서도 직장 내 괴롭힘에 대한 연구가 진행되고 있지만 어린이집이나 유치원에 근무하는 영유아 교사를 대상으로 하는 직장 내 괴롭힘 연구는 초·중·고등학교의 교사를 대상으로 한 연구보다 현저히 적다(Ahmed, 2021).

영유아 교사를 대상으로 직장 내 괴롭힘을 연구한 국외연구를 살펴보면 다음과 같다. Kõiv(2011)는 유아 교사와 초등교사의 직장 내 괴롭힘 연구에서 교사 대 교사 간에 발생하는 직장 내 괴롭힘에서 피해 교사는 가해 교사의 언어적 괴롭힘을 가장 빈번하게 받는다고 하였다. 가해자의 행위는 흔히 비방과 공격적인 발언으로 시작하고 점점 강도가 심해져 고함, 공격적인 발언, 모욕, 욕설, 중상모략, 공개 굴욕, 평가절하, 정보 미공개, 노력 부족에 대한 비난, 헐박, 의견 무시, 지위 위협, 폭력 위협, 신체적 고립, 신체적 공격 등 심각한 수준의 괴롭힘으로 발전한다고 하였다. 또한 괴롭힘은 일회성으로 그치는 것이 아니라 점점 발전하면서 반복되는 양상을 보인다고 하였다.

Ahmed(2021)는 유아 교사의 직장 내 괴롭힘과 업무 스트레스로 인한 심리적 건강과의 관계를 연구하였는데, 연구결과 유아 교사가 직장 내 괴롭힘에 노출되었을 때 불안감과 업무

스트레스의 강도가 높아져 심리적인 건강에 영향을 준다고 보고하였다. McFarland, Bull, Cumming과 Wong(2022)은 보육 및 유아교육에서 직장 내 괴롭힘의 발생 빈도와 괴롭힘이 발생하는 기관 및 교사의 개인 특성에 대한 연구를 하였는데, 보육 및 유아 교사의 40%가 직장내 괴롭힘을 당했다고 하였으며, 직장 내 괴롭힘의 발생 빈도 또한 높은 수준으로 나타났다고 보고하였다. 괴롭힘을 경험했다고 보고한 교사들은 업무 관련 스트레스 요인이 더 많고, 직장내 동료와의 관계가 더 부정적이며, 조직 분위기 및 감독자 관계가 더 부정적이었다. 또 자존감이 낮고, 일상적인 업무 결정에 대한 영향력이 적었으며, 업무에 대한 긍정적인 의사결정 경험이 적었다. 따라서 직장 내 괴롭힘을 줄이기 위해서는 긍정적인 팀워크 형성이 중요하다고 강조하였다.

국내 보육교사 직장 내 괴롭힘 연구로 박영(2021)은 직장 내 괴롭힘이 감정노동에 미치는 영향에서 직무소진의 매개 효과를 살펴보았는데, 직장 내 업무 및 인간관계의 괴롭힘은 보육교사의 감정노동에 유의미한 영향을 미쳤다. 조혜진과 임성진(2022)은 보육교사의 직장 내 괴롭힘 경험에 대한 전반적인 실태, 개인 및 기관 변인에 따른 직장 내 괴롭힘 유형과 그에 따른 영향의 차이를 살펴보았다. 연구결과, 보육교사의 64.9%가 직장 내 괴롭힘을 경험했으며, 가해자는 동료 교사가 가장 많았다. 괴롭힘 유형으로 ‘업무 관련 괴롭힘’이 가장 많았고, 괴롭힘으로 인한 반응은 ‘신체적, 심리적 위축’이 가장 높게 나타났다. 괴롭힘을 경험했을 때의 대처 행동에 대해서는 ‘아무것도 하지 않았다’는 응답이 가장 많은 것으로 나타났다. 직장 내 괴롭힘에 관한 국내외 선행연구에 있어 보육교사는 다른 직업군에 비해 연구가 매우 저조하다. 국내 연구에서 직장 내 괴롭힘에 대한 연구는 주로 간호사를 대상으로 하는 연구가 많았고 점점 사회복지사, 서비스업 종사자, 교사로 그 대상이 확대되고 있으나 보육교사 관련 연구는 여전히 미흡하다(조혜진·임성진, 2022).

본 연구에서는 어린이집 보육교사를 대상으로 직장 내 괴롭힘 경험에 대해 알아보고, 직장 내 괴롭힘 경험이 그들의 삶에 어떠한 의미가 있는지 탐색해 보는 것을 목적으로 수행되었다. 연구자가 보육교사의 직장 내 괴롭힘에 대해 주목하는 이유는 첫째, 어린이집 보육교사의 직장 내 괴롭힘에 대한 연구가 미미하다는 점, 둘째, 보육교사의 직장 내 괴롭힘이 자살로 이어질 만큼 그 문제의 심각성이 드러남에도 불구하고 어린이집 운영자 및 관리자가 문제의 심각성을 인식하지 못하는 점, 셋째, 보육교사의 직장 내 괴롭힘이 보육교사가 담당하는 아동, 가정 및 기관 더 나아가 영유아 교육과 보육의 질 전반에 영향을 줄 수 있다는 점 때문이다.

따라서 본 연구에서는 보육교사가 직장 내에서 어떠한 괴롭힘의 형태를 경험하는지, 직장 내 괴롭힘 경험이 보육교사에게 어떠한 의미인지에 대해 구체적으로 탐색하였다. 이를 위해

본 연구에서는 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 보육교사는 어린이집에서 어떠한 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있는가?

연구문제 2. 보육교사들이 경험한 직장 내 괴롭힘의 의미는 무엇인가?

## II. 연구방법

### 1. 연구자

본 연구자는 대학에서 유아교육을 전공하고 유치원 교사 및 어린이집 원장 등의 24년의 보육경력을 가지고 있다. 사립유치원, 가정, 민간, 국공립 등 다양한 형태의 어린이집을 재직하며 많은 유치원 교사와 보육교사를 만나는 과정속에서 보육교사의 권리와 복지, 어린이집 내에서 이루어지고 있는 갈등상황과 직장 내 괴롭힘에 대해 관심을 가지게 되었다.

### 2. 연구참여자

본 연구의 목적인 어린이집 보육교사의 직장 내 괴롭힘에 대한 경험을 현상학적으로 분석하기 위하여, 연구참여자는 필수적으로 보육교사이면서 직장 내 괴롭힘이라는 현상을 경험했어야 했다. 본 연구의 직장 내 괴롭힘의 조작적 정의가 ‘직장 내에서 개인 또는 특정 집단의 다수가 한 사람에게 가해지는 행위로 일의 배제, 개인 업무에 대한 피해를 주는 경우, 폭언 등의 정신적인 괴롭힘 등을 1개월에서 6개월까지 지속된 상황’이다. 따라서 직장 내 괴롭힘 정의의 ‘적절성’과 ‘충분함’을 고려하여 자신이 직장 내 괴롭힘을 6개월 이상 경험했다고 인식하는 10명의 보육교사를 연구참여자로 최종 선정하였다. 연구참여자 중에는 심층 면담할 시기에는 보육교사였는데 심층면담과 추가 면담이 이루어지는 사이 퇴사한 연구참여자도 있었고, 보육교사를 하다가 다른 직업으로 이직한 연구참여자도 있었다. 연구참여자의 배경은 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구 참여자의 일반적 배경

연구참여자	경력	연령	최종학력	현재 근무기관	가해자
A 교사	6년	28세	4년제 대졸	무 직	주임교사
B 교사	6년	29세	2년제 대졸	국공립어린이집	주임교사
C 교사	13년	39세	2년제 대졸	민간어린이집	원감
D 교사	16년	40세	4년제 대졸	국공립어린이집	원장
E 교사	15년	39세	4년제 대졸	국공립어린이집	원장
F 교사	5년	49세	사이버대학	국공립어린이집	원장
G 교사	2년	25세	2년제 대졸	국공립어린이집	원장
H 교사	3년	25세	2년제 대졸	국공립어린이집	주임교사
I 교사	5년	32세	석사수료	영어학원	동료교사
J 교사	8년	38세	대학부설평생교육원	가정어린이집	원장

### 3. 자료수집

본 연구를 위한 연구참여자 선정은 2023년 1월부터 2023년 8월까지 이루어졌다. 연구에 필요한 특성을 갖춘 소수의 표본을 찾기 위해 보육교사들이 많이 이용하는 인터넷 카페나 모바일 앱을 이용하여 연구참여자를 찾거나 연구자의 지인을 통해 연구참여자를 소개받는 눈덩이 표집방법(snowball sampling)을 사용하였다. 연구참여자 가운데 6명은 지인으로부터 소개를 받았으며, 4명은 보육교사들이 이용하는 온라인 카페를 통해 선정하였다. 선정된 연구참여자들에게 미리 이메일이나 카톡으로 연구주제에 대해 알려주고, 면담은 1:1 직접 면담으로 진행하였다. 자료수집 기간은 2023년 1월부터 10월까지였으며 90~120분 정도 인터뷰를 통해 자료를 수집하고 이후 전화나 메시지를 통해 누락된 정보를 추가적으로 수집하였다. 면담이 끝난 뒤에는 면담 시 응답했던 내용 중에 연구에 삽입하지 말아야 할 내용이 있는지 확인 후 녹음 내용은 전사과정을 거쳐 문서화하여 자료를 정리하였다.

### 4. 자료분석

보육교사가 어린이집에서 경험한 직장 내 괴롭힘에서 어떤 점을 직장 내 괴롭힘으로 인식

하고 있는지에 대해 연구하기 위하여 Colaizzi(1978)의 현상학적 연구방법을 적용하였다. Colaizzi(1978)의 현상학적 연구방법은 사회 내에서 이루어지는 인간의 행위, 사회적 상호작용의 의미를 이해하고자 하는 연구에서 주로 사용되는데, 본 연구의 자료를 Colaizzi(1978)의 분석방법에 따라 분석하고 해석한 단계를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 연구자는 연구참여자와의 면담을 통해 수집한 녹음자료를 문서화 하고 다시 듣기를 반복하며 여러 번 정독하였다. 둘째, 자료에서 직장 내 괴롭힘 경험에 대한 의미있는 단어나 구를 선택하여 의미있는 문장을 선별하고 의미 있는 문장들은 비슷한 내용을 중심으로 유목화하여 분류하였다. 셋째, 의미 있는 진술에서 보다 일반적인 형태로 재진술하고 중복되는 표현은 배제하고 일반적인 형태로 재진술 하였다. 넷째, 직장 내 괴롭힘 경험에 대한 의미 있는 진술과 재진술로부터 구성된 의미를 도출하고, 비슷한 맥락의 진술은 유목화하여 주제를 도출하였다. 다섯째, 더이상 주제가 나타나지 않을 때까지 앞의 단계를 반복하여 재진술 하였으며 도출된 의미를 주제, 주제모음, 범주로 조직화하였다. 여섯째, 직장 내 괴롭힘 경험에 대한 연구문제와 관련한 현상을 보다 명확한 기술로 정리하였다.

## 5. 연구윤리와 타당성

연구자는 보육현장에서의 ‘직장 내 괴롭힘’의 경험자에 대한 윤리적 배려를 위해 자료수집 전 연구의 목적과 개인의 정보에 대한 비밀 유지, 익명성 보장 등을 연구참여자에게 알리고, 면담이 시작될과 동시에 내용은 모두 녹음될 예정임을 설명하고 동의를 받았다. 면담 내용은 연구 목적 이외에 타 용도로 사용하지 않음과 언제든지 연구 참여 철회가 가능함을 설명하였다. 자발적 연구 참여 의사를 밝히고 서면으로 동의한 “직장 내 괴롭힘” 경험자만을 대상으로 하였고, 연구 과정에서 얻게 된 면담 자료는 연구가 끝난 후 영구 파기함을 알리고 동의서를 받았다.

본 연구자는 자료수집과정, 분석절차, 의미도출과정을 자세하게 기술함으로써 의존성을 충족하려고 노력하였으며 지도교수 1인에게 검토받으며 의존성을 확보하였다. 또한 자료의 객관성을 확보하고자 하였고 개인적인 편견과 선입견을 경계하고자 노력했다.

### III. 연구결과

어린이집에서 보육교사가 경험하는 직장 내 괴롭힘을 연구하기 위해 10명의 연구참여자와 면담을 한 후 분석한 결과 2개의 범주, 5개의 주제모음과 18개의 주제와 62개의 의미 단위를 최종적으로 구조화하였다. 2개의 범주 중 《보육교사의 직장 내 괴롭힘 경험》의 하위범주는 <다시는 겪고 싶지 않은 경험>, <괴롭힘에서 벗어나기 위한 노력>, <괴롭힘으로 인한 고통>이었으며, 《보육교사가 경험한 직장 내 괴롭힘의 의미》의 하위범주는 <현실에서 찾은 소중한 나>, <삶의 의미를 찾아가는 나> 이었다. 연구 과정에서 나타난 보육교사들의 직장 내 괴롭힘 경험에 대한 구조는 <표 2>와 같다.

**<표 2> 보육교사의 직장 내 괴롭힘 경험의 주제**

범주	주제모음	주제
1. 보육 교사의 직장 내 괴롭힘 경험	1) 다시는 겪고 싶지 않은 경험	(1) 사회적 배척
		(2) 억울한 누명
		(3) 공개적 망신
		(4) 폭력적 언행으로 인한 불안과 두려움
		(5) 불합리한 업무로 괴롭힘
		(6) 선을 넘는 강요
		(7) 존중받지 못한 나의 권리
	2) 괴롭힘에서 벗어나기 위한 노력	(1) 관리자에게 호소
		(2) 관계회복을 위한 노력
		(3) 벗어나기 위한 결심
		(4) 괴로움을 참고 견딤
	3) 괴롭힘으로 인한 고통	(1) 정신적 · 신체적 고통
(2) 무너진 자아존중감		
(3) 감정조절의 실패		
2. 보육교사가 경험한 직장 내 괴롭힘의 의미	1) 현실에서 찾은 소중한 나	(1) 다시 시작하는 나
		(2) 가치관을 행동으로
	2) 삶의 의미를 찾아가는 나	(1) 자아 존중감 회복
		(2) 고통을 긍정의 힘으로 승화

## 1. 보육교사의 직장 내 괴롭힘 경험

### 1) 다시는 겪고 싶지 않은 경험

#### (1) 사회적 배척

연구참여자들은 어린이집에서 여러 사람과 생활을 했지만 다른 교사들이 곁을 주지 않거나 의식적으로 말을 걸지 않고 무시하는 경험을 하면서 사람들 안에서 혼자 있는 것 같은 느낌을 받았다고 하였다.

가정학습기간 전날에 원장님이 당직 선생님들도 일찍 가라고 했는데, 전 그런 이야기를 아무도 해주지 않아 몰랐어요, 퇴근시간에 나가려고 봤더니 문이 밖에서 잠겨져 있는 거예요. 제가 어린이집에 혼자 갇히게 된 거죠.

(연구참여자 D와의 면담, 2023. 07. 19.)

#### (2) 억울한 누명

연구참여자들은 괴롭힘을 당하던 당시에 직장 내 괴롭힘이라는 것을 인식 못하고, 아무 대처도 못한 것이 억울하다고 하였다.

제가 퇴직하겠다고 하니 저를 아동학대로 신고를 하겠대요. 아이들이 나오는데 퇴직하면 방임이라고 신고할거라고 말하는데, 너무 억울했어요. 그리고 아니라는 걸 알면서도 너무 겁이 나고 '나 정말 이렇게 하면 아동학대일까 방임인가?'라는 생각을 했어요. 그 사람이 막 소리 지르면서 막 무섭게 말을 하니깐 어느새 내가 나를 아동학대 한 범죄자라고 생각하고 있는 현실이 너무 서럽고 억울했어요.

(연구참여자 D와의 면담, 2023. 07. 19.)

#### (3) 공개적 망신

연구참여자들은 가해자가 다수의 사람이 모인 자리에서 자신의 능력이나 외모, 실수에 대해 공개적으로 비난을 하고 인신공격할 때 모욕감을 느꼈으며, 망신당할 때 수치심이 들었다고 하였다. 교사-교사간 괴롭힘에서는 협박, 모욕적인 발언, 중상모략 언어적 괴롭힘 형태가 상대적으로 많이 나타난다(Köiv, 2011).

원장님이 저한테 이 일을 하지 말고 그냥 일반 회사에 가서 경리나 보래요. 보육교사로서 능력이 안 된다면서요. 여기 말고 다른데 가면 자기가 전화해서 저 뽑지 말라고 일 못 한다고 이야기 한다는 거예요. 그런 이야기를 다른 사람들 있는데 들으니까 너무 창피하기도 하고 자존감이 너무 낮아지고...

(연구참여자 F와의 면담, 2023. 07. 03.)

#### (4) 폭력적 언행으로 인한 불안과 두려움

연구참여자들은 폭언과 협박하는 가해자의 큰 소리와 몸짓으로 인해 무서움과 두려움을 느꼈다. 직장에서 선배이면서 동료 교사로부터 언어적 학대, 위협, 굴욕, 과도한 비판, 빈정거림, 배제, 기회에 대한 접근 거부, 무관심, 낙담 및 정보 유보와 같은 반복적이고 지속적인 심리적 괴롭힘을 경험할 때(McKenna et al, 2003) 피해 당사자는 자존감이 하락할 수 있다.

시청에서 공문이 왔다고 공문을 주면서 저보고 그 일을 하라고 하는 거예요. 처음 하는 일이 다 보니 몰라서 시청에 전화를 해서 물어봤었거든요. 갑자기 보육 중이었는데 저를 교실 밖으로 팔을 잡아당겨 나오게 하더니 팍 미는 거예요. 그래서 고꾸라질 뻔 했는데 시청에다 그걸 왜 전화해서 물어보냐면서 화를 내시는 거예요... 눈물 터져가지고 막 울었었어요.

(연구참여자 H와의 면담, 2023. 07. 22.)

#### (5) 불합리한 업무로 괴롭힘

연구참여자들은 어린이집에서 업무에 대한 정보를 제공하지 않거나 다른 교사들에 비해 자신에게 더 많은 업무를 주는 것을 직장 내 괴롭힘이라고 생각했지만 불만을 표현하지 않고 지시하는 일을 수행하였다.

갑자기 저한테 텃밭 관리를 왜 안 했냐고 화를 내면서 텃밭 잡초를 저 혼자 뽑으라고 했어요. 30도가 넘는 폭염의 날씨였지만 낮잠시간이랑 4시부터 퇴근할 때까지 일주일을 텃밭에 잡초 다 뽑았어요. 너무 더워서 혼자 못하겠다고 했더니 더우면 오전부터 혼자 뽑으라고 했어요.

(연구참여자 H와의 면담, 2023. 07. 22.)

#### (6) 선을 넘는 강요

연구참여자들은 자신이 원하지 않는데도 불구하고 회식에서의 음주, 종교모임을 강요받았

다. 고용노동부(2019)에서는 ‘의사와 상관없이 음주·흡연·회식·모임 참여를 강요하는 것도 직장 내 괴롭힘이라고 분류하였다.

새로 이직해서 간 어린이집에 출근하고 일주일 정도 되었을 때 원감 선생님께서 기도회가 있어서 30분씩 일찍 출근해서 기도를 하니 같이 하자고 했어요. 저는 종교가 기독교가 아니기 때문에 기도를 하기 싫고 30분 일찍 출근하기 힘들다고 했어요. 그 후 뭔가 원감 선생님이 저에게 좀 대하는 것도 차갑게 달라졌다고 그냥 그렇게만 느끼고 있었는데, 점차 점차 다른 선생님들도 저에게 다르게 대한다고 느끼기 시작을 했어요.

(연구참여자 D와의 면담, 2023. 07. 19.)

#### (7) 존중받지 못한 나의 권리

호봉제 급여지급, 시간 외 수당 지급, 출산휴가 및 육아휴직 제공, 휴게시간 제공, 연차제공 등은 보육교사의 권리보장의 기본적인 내용이다(장경화·임선화, 2022). 연구참여자들은 연차를 본인이 쓰고 싶을 때 쓰지 못하게 했던 점, 시간외수당 미지급 등에 대해 직장 내 괴롭힘이라고 말하였다.

연차를 내 마음대로 쓸 수 없어서 가족이나 친구들이랑 함께 놀러 가지 못했어요. 코로나 펜데믹 일 때 애들이 많이 안 오면 당일에 연차 쓰라고 하거나 아니면 오후에 아이들이 많이 없으면 반차 쓰라고 하셨어요. 연차를 제 마음대로 못 쓰고 시키는 대로만 써야되는 상황이었어요.

(연구참여자 G와의 면담, 2023. 07. 07.)

평가제 준비를 하며 우리 반의 모든 서류와 수업 준비, 그리고 어린이집 평가제 원장님 서류 그 모든 걸 제가 했어요. 준비 기간동안 아침에 9시까지 출근하면 매일 새벽 1시 쯤에 퇴근했던 것 같아요. 그래서 시간외수당 이야기를 한번 꺼냈는데 엄청 소리 지르면서 화내서 그 다음에는 얘기할 생각도 못했죠.

(연구참여자 E와의 면담, 2023. 05. 23.)

또 다른 연구참여자들은 원장이 급여를 되돌려 달라고 하는페이백 제안을 경험했다고 하였다. 페이백(Pay-Back)은 교사가 통장으로 수령한 급여의 일부부이나 수당을 현금으로 원장에게 되돌려 주는 것이다. 페이백은 근로기준법 제43조와 영유아보육법 제40조에 의거 불법적인 행위임에도 불구하고 어린이집 원장들은 당연하게 페이백을 요구하였다고 하였다.

육아 단축 지원금 얼마 받았냐고 묻더니 하루에 6시간밖에 일 안 했는데 8시간 일한 만큼 돈을 받는다면, 일도 안 하고 받은 거니까 지원금을 현금으로 가져오라고 했어요. 그래서 왜 지원금을 돌려줘야 하는지 고용노동부에 전화해 보겠다고 했더니 저보고 껄뻐하대요. 돈만 아는 날 도둑이라고 얘기하면서 그때부터 어린이집 온갖 허드렛일을 저 혼자 하라고 시켰어요.

(연구참여자 1<sup>1)</sup>과의 면담)

## 2) 괴롭힘에서 벗어나기 위한 노력

### (1) 관리자에게 호소

직장 내 괴롭힘을 경험한 연구참여자들은 자신들의 어려움을 건디다가 원장이나 원감 등 관리자에게 도움을 청하였지만 가해자들에 대한 조치가 취해질 것이라는 교사들의 바람과는 달리 이들은 내부 분란을 꺼려하여 연구참여자들의 고충을 들어주는데 그쳤고 별다른 조치가 취해지지 않았다.

용기를 내서 고용노동부에 신고를 하니까 원장이 해결해 줄테니 고용노동부 신고를 취하하라고 해서 믿고 취하했어요. 면담도 하고 녹음도 했는데 고소를 취하했기 때문인지 몰라도 원장이 너무 안일하게 대처를 했었어요. 솔직히 대처라든지 방안이라든지 이런 게 전혀 없었어요. 이제 나는 여기서 살아남기 위해 더 할 수 있는게 없구나하는 생각을 그때 했죠.

(연구참여자 B와의 면담, 2023. 01. 12.)

### (2) 관계회복을 위한 노력

직장 내 괴롭힘을 경험하며 내적으로 힘들었던 연구참여자들은 자신들을 괴롭히는 교사나 원장과의 관계개선을 위하여 적극적인 해결책을 찾아보기도 하였다. 진심으로 마음을 전달하고 좋은 인간관계를 가지고자 했지만 오히려 상황을 악화시키거나 호의적인 행동을 통해 관계개선의 노력에도 불구하고 어려움이 반복되었다.

따돌림이 힘들어서 주임 선생님께 퇴근하고 전화를 한 적이 있어요. ...중략... . 저는 속상하고 서운한 마음에 대해서 좋게 말씀을 드렸죠. 주임 선생님과 조금은 가까워졌다고 생각을 했는데

---

1) 연구참여자 1 : 본 연구의 연구참여자들 중 1인으로 본인의 인터뷰 내용이 논문에 사용되어도 되지만 자신을 예상을 하지 않기를 위하여 숫자로 처리함.

그 후, 주임 선생님과 다른 선생님들의 분위기가 대놓고 “너는 진짜 왕따야.”하는 분위기로 더 바뀌었어요. 제가 한 말이 어떻게 돌았는지 모르겠지만 더 상황이 안 좋아져서 괜히 이야기 했다고 후회했어요.

(연구참여자 D와의 면담, 2023. 07. 19.)

### (3) 벗어나기 위한 결심

직장 내 괴롭힘을 경험한 연구참여자들은 그 상황에서 ‘더 이상 할 수 있는게 없다’라는 생각이 들면서 궁극적 해결책으로 퇴사를 결심하였다.

원장님이 계속 화내고 무섭게 하니깐 내가 왜 여기 있어야 되나 하는 생각이 들어서 “1학기 마무리하고 8월까지만 근무 하겠다.”하니 안 된다고 해서, 저도 더 이상은 일을 못할 것 같다고 말했어요. ‘보육교사 아니면 다른 일을 하든 어떻게든 되겠지.’ 이런 심정으로요. 제가 너무 정신적으로 힘들니까.

(연구참여자 H와의 면담, 2023. 07. 22.)

### (4) 괴로움을 참고 견딤

직장 내 괴롭힘을 경험한 피해 교사들 중에는 퇴사를 하기 전까지 다양한 이유로 아무것도 하지 않고 참았던 교사들도 있었다.

괴롭힘을 당한다고 느끼고 그게 장기간이 되니까 굉장히 많이 힘들었어요. 하지만 그 곳에서 퇴사하지 않고 이직을 하지 않았던 이유는 다른 어린이집 보다 월급이 많았어요. ‘근무시간만 참고 일하자 이 시간만 버티면 돼’라고 생각하고 그냥 계속 하루하루 버텨던 것 같아요.

(연구참여자 B와의 면담, 2023. 01. 12.)

## 3) 괴롭힘으로 인한 고통

세 번째 주제모음인 <괴롭힘으로 인한 고통>은 직장 내 괴롭힘을 경험한 연구참여자들이 괴롭힘을 경험하면서 변해가는 신체적 증상이나 정신적 스트레스로 인한 변화, 부정적인 감정 변화에 대해 다루었다.

(1) 정신적·신체적 고통

연구참여자들은 직장 내 괴롭힘을 경험하면서 신체적·정신적으로 힘들어 하였다. 업무 과중으로 인하여 신체적 고통에 힘들어하거나 지속된 정신적 스트레스로 인해 불면증, 불안감과 우울감으로 발전하여 우울증 진단을 받은 연구참여자도 있었다. 이는 일상적 스트레스가 누적 될 경우 불안과 초조, 우울, 슬픔, 분노 등의 문제를 일으킬 수 있다는 도미향·김응자·김경미(2020)의 연구와도 같은 맥락이다. 직장 내 괴롭힘 경험은 정신적, 신체적 건강에 영향을 미치며, 교사의 건강 악화 경험은 사회적, 직업적 관계에 더욱 부정적인 영향을 미친다(De Vos, 2012).

건강검진을 갔다가 그때 정신과 치료가 요망된다고, 우울증 초기 증세라고 그랬어요. 잠도 거의 못 자고 막 이러다 보니까 수면제도 복용하게 되고... 잠을 전혀 잘 수가 없었으니까 그래서 그때 참 힘들었던 시기였어요.

(연구참여자 E와의 면담, 2023. 05. 23.)

제 업무도 해야하고 시키는 일도 다 해야 혼나지 않는 상황이 되다 보니 점점 야근이 많아졌어요. 어린이집과 집이 거리가 있어서 보통 40분 정도 운전해서 출퇴근을 했는데 계속 이렇게 일하다 보니 너무 힘이 드는 거예요. 집에 와도 일지며 서류 작업 하고 아침에 일찍 출근해야 하니 매일 매일 너무 피곤하고 어깨랑 목도 아프고 머리도 아프고 다 아팠어요.

(연구참여자 H와의 면담, 2023. 07. 22.)

(2) 무너진 자아존중감

연구참여자들은 직장 내 괴롭힘을 지속적으로 경험하면서 자신을 저평가하면서 자아존중감이 낮아졌다고 생각하였고, 불안, 억울함으로 인하여 교사로서 역할을 제대로 하지 못한 것에 대해 자책하였다. 직장 내 괴롭힘 경험은 개인의 신체적·정신적인 피해뿐만 아니라 피해자로 하여금 맡은 일에 소극적이고 방어적인 태도로 임하게 하였다. 이러한 상황은 피해자의 자존감 저하로 이어질 수 있다(강대석·김정은, 2018).

그날 이후로 사람들 앞에서 약간 발가벗겨진 느낌으로 자존감이 내려가는데 내가 이렇게까지 하면서 계속 보육교사를 해야하나 하는 생각이 들었어요. 선생님들과 눈도 못 마주치겠고, 자존감도 낮아지고 스트레스 받아서 그런지 선생님들이 아무리 친절하게 대해줘도 그냥 혼자 있고

싶었어요.

(연구참여자 F와의 면담, 2023. 07. 03.)

### (3) 감정조절의 실패

직장 내 괴롭힘 경험은 가장 유해한 스트레스 요인이며 피해자 자신, 가족의 삶, 사회적 삶에 부정적 영향을 끼쳤다고 하였다(Blase, Blase, & Du, 2008). 연구참여자들은 직장 내 괴롭힘을 경험하면서 극도의 스트레스와 감정조절에 실패로 인하여 자살을 생각하기도 하고 담임을 맡고 있는 반 아이들에게도 화풀이를 하는 등 자신의 감정을 주체못하다가 자신의 행동을 깨닫고 자책을 하였다. 채신영(2020)은 보육교사의 직무스트레스는 아동학대에 유의미한 영향을 미친다고 하였다.

따돌림이 길어지다 보니까 ‘저 선생님들 사이에서 나는 같은 교사가 아니구나’ 라는 생각이 들면서 ‘이렇게 힘든데 왜 내가 계속 여기를 다니고 있지? 내가 죽으면 이 어린이집에 더 이상 오지 않아도 되지 않을까’ 하는 생각이 잠깐 들었었는데 금방 정신 차렸어요. 억울해서요.

(연구참여자 D와의 면담, 2023. 07. 19.)

원장님이 그렇게 화를 내고 기분 나쁜 말을 하고 나가면 제가 아이들에게 화풀이를 했었던 것 같아요. 처음에는 못 느꼈는데 한 아이가 원장님이 교실에 들어오려고 하니깐 들어오지 말라고 막더니 “원장님 오면 선생님이 우리한테 화내잖아”라고 말했어요. 그 순간 머리가 하얘지는 데, ‘내가 어떻게 한거지?’ 하는 생각이 들고 우리 아이들한테 너무 미안했어요.

(연구참여자 2)와의 면담)

## 2. 보육교사가 경험한 직장 내 괴롭힘의 의미

두 번째 범주인 <보육교사가 경험한 직장 내 괴롭힘의 의미>는 직장 내 괴롭힘 경험 안에서 살아가기 위해 애썼던 연구참여자들이 자신을 돌아보며 그 경험이 현재에 연구참여자들에게 어떤 의미가 되었는지 성찰하는 내용을 담고 있다. 보육교사들이 경험한 직장 내 괴롭

---

2) 연구참여자 2) 본 연구의 연구참여자들 중 1인으로 본인의 인터뷰 내용이 논문에 사용되어도 되지만 자신을 예상을 하지 않기를 위하여 숫자로 처리함.

힘의 의미의 범주는 <현실에서 찾은 소중한 나>와 <삶의 의미를 찾아가는 나>의 두 가지 주제모음으로 나타났다.

## 1) 현실에서 찾은 소중한 나

연구참여자들은 괴롭힘을 당하던 보잘 것 없는 “나”가 아닌 우리 가족 또는 누군가에게 그리고 나 자신에게 가장 소중한 “나”에 대해 돌아보며 자신들이 원래도 소중했지만 직장 내 괴롭힘을 경험하고 난 후 더 소중하게 느껴졌고 사랑하게 되었다고 하였다.

### (1) 다시 시작하는 나

직장 내 괴롭힘을 경험한 연구참여자들은 보육교사가 자신과 맞지 않는다고 생각을 하고 보육교사로서 자신의 능력을 의심하며 일에 대한 회의감을 표현하였다. 하지만 자신이 좋아하고 잘할 수 있는 일에 대해 고민하다가 다시 어린이집에 취업하거나 직장의 의미를 다시 깨닫는 시간이 되었다고 하였다.

보육교사 일을 더 이상 안 하고 싶어서 내가 뭘 좋아하는지 한번 찾아보려고 노력을 해보았어요. 그런데 저는 여전히 아이들과 함께 했던 시간이 좋았고 다시 하고 싶다는 생각이 들었어요. 그래서 새롭게 시작하는 마음으로 다시 보육교사가 되었고 저 스스로를 좋아하고 저에 대해서 좀 되돌아보는 시간을 가진 거죠.

(연구참여자 G와의 면담, 2023. 07. 07.)

제가 지금 다니는 곳으로 갔던 이유는 다른 어린이집보다 수당을 좀 더 많이 준다고 해서 먼 거리이지만 선택했던건데, 이제 직장을 찾을 때 무엇이 중요한지에 대해 생각에 변화가 생겼어요. 돈이 중요한게 아니란 것을 느꼈고, 돈을 덜 벌더라도 저를 존중해 줄 수 있는 그런 구성원이 있는 곳과 교사의 복지를 생각해주는 원장님이 운영하는 곳을 찾아야겠다고요.

(연구참여자 H와의 면담, 2023. 07. 22.)

### (2) 가치관을 행동으로

연구참여자들은 자신들이 직장 내 괴롭힘을 경험하기 전에는 직장 내 괴롭힘에 대해 관심도 없었으며 친구나 직장 동료가 직장 내 괴롭힘을 경험했어도 남의 일이라 생각하여 방관자적 입장이었다는 연구참여자도 있었다. 하지만 본인이 직접 경험을 하고 나니 직장 내 괴롭

힘이 얼마나 힘든지 알게 되었다. 전에는 관심도 없었던 타인의 피로움을 이해하고 공감해주는 마음이 생겼다는 것은 직장 내 괴롭힘 경험을 하고 나서 연구참여자들에게 인간관계에 대한 시각이 변했다는 것을 말한다.

똑같이 당할까 봐 무서워서 지켜만 본 동료교사들이 좀 비겁해 보이지만 어떻게 할 수 없는 부분이라고 생각은 해요. 그래서 다음에 혹시 다른 원으로 가게 되어 다른 사람이 직장 내 괴롭힘을 경험하는 것을 본다면 저는 그 사람에게 힘을 주는 사람이 되어야겠다고 생각을 했어요. 직장 내 괴롭힘을 경험해보니 정말 사람으로서 겪기 힘든 마음의 상처가 되고 스트레스가 되었어요.

(연구참여자 A와의 면담, 2023. 02. 02.)

## 2) 삶의 의미를 찾아가는 나

### (1) 자아존중감 회복

직장 내 괴롭힘을 경험한 연구참여자들은 다시는 괴롭힘을 경험하지 않기 위하여 자신이 왜 그런 일을 경험했는지에 대해 생각하는 시간을 가졌다. 자신의 능력을 키워 발전해야겠다고 하고 자신을 더 사랑하는 마음을 가져야겠다고 생각하였다.

내가 무시당하지 않으려면 능력을 키워야겠구나 해서 여러 가지 다른 자격증도 땀고요, 공부도 조금 더 하려고 하고 책도 많이 읽고 저 스스로 좋은 사람이 교사가 되어야겠다고, 그래야지 다시는 저런 무시를 당하지 않겠다는 생각을 하면서 조금 그런 면이 저한테 변화가 있었던 것 같아요.

(연구참여자 E와의 면담, 2023. 05. 23.)

### (2) 고통을 긍정의 힘으로 승화

연구참여자들은 직장 내 괴롭힘을 경험하면서 가해자에게 괴롭힘 당하는 상황을 피하기 위한 방법도 터득하고 피로움과 어려움을 이겨내는 힘을 길러 내면이 단단해졌다. 그래서 다른 곳에 이직해서도 자신의 경험을 바탕으로 생활하면서 좋은 이미지를 쌓고, 괴롭힘을 당했던 상황을 생각하면서 자신을 위로하였다.

그런 경험을 한 게 좋은 나쁜든 다른 어린이집 가서 더 어려운 일이 생겼을 때 내가 그때 그렇게 힘든 상황에서도 1년을 버텼는데 지금 이거 조금 힘들다고 못 견딜까라는 생각도 하면서 잘 견뎠다고 생각을 하기도 해요. 교사 생활을 하면서도 그것도 이겨냈으면 앞으로 더 힘든 일도 이겨낼 수 있을 것이라라는 생각이 많이 들어요.

(연구참여자 D와의 면담, 2023. 07. 19.)

지금까지 연구참여자들의 직장 내 괴롭힘에 대한 면담 내용을 종합해보면 연구참여자들은 어린이집 내에서 여러 가지 형태의 직장 내 괴롭힘을 경험하고, 괴롭힘에서 벗어나고자 나름 대처하였으나 크게 효과는 없었다. 연구참여자 대부분은 괴롭힘이 이루어진 어린이집에서 이직을 하거나 퇴사하였다. 직장 내 괴롭힘으로 인해 극심한 스트레스와 고통을 받았으며 이러한 고통과 함께 업무 효능감과 자아존중감이 하락하여 어두운 터널을 지나가는 듯한 시간도 있었다. 하지만 연구참여자들은 자아 탄력성을 발휘하여 직장 내 괴롭힘 경험을 자신을 되돌아보고 사랑하며, 주변의 다른 교사들도 존중할 수 있는 긍정적인 의미로 승화시켰다.

## IV. 논의 및 결론

본 연구는 직장 내 괴롭힘을 경험한 보육교사의 경험을 통해 직장 내 괴롭힘의 본질을 탐색함으로써 어린이집에서 벌어지는 갈등을 이해하고자 하였다. 연구결과의 요약과 논의는 다음과 같다.

첫째, 보육교사들은 직장 내 괴롭힘 경험은 사적인 측면에서 집단 따돌림, 뒷담화, 헐박, 신체적 위협, 외모 비하와 같은 경멸감을 주는 언어 사용 등을 경험하였다. 직장 내 집단 괴롭힘이라고 하기 위해서는 특정 개인 1인을 넘어서는 근로자의 '집단'이 괴롭히는 행위를 하는 경우이다(서유정, 2013). Hitlan, Cliffton & DeSoto (2006)에 의하면 동료나 상사로부터의 거부, 무시 그리고 따돌림은 직장 내에서 타인과 긍정적인 인간관계를 형성하고 유지하는 것, 정상적으로 업무를 수행하는 것, 그리고 다른 사람으로부터 인정받는 것을 방해한다고 하였다.

연구참여자들은 주로 가해자들의 고함과 신랄한 언어적 학대에 많은 상처를 받았다. 이러

한 언어적 괴롭힘은 굴욕, 비하, 악의성 있는 말, 평가절하, 소리 지르기, 거친 말투, 모욕감을 주는 말, 개인의 실수를 과장하는 말, 비판 등을 포함하며 이는 자존감에 대한 공격이다(Zapf, 2001). 타인에게 언어폭력을 지속해서 받은 피해자들은 정신적, 심리적 폐해로 자존감 하락, 사회적 부적응, 대인관계 기피 등의 현상이 나타나게 되며 심지어 자살까지 이어지기도 한다(노성동, 2014). 연구참여자들은 신체적 위협도 경험했다고 하였는데 신체적 위협은 피해자로 하여금 두려움과 공포 혐오감을 조성하고 건강에 해로운 영향을 끼친다(Wolmerath, 2000).

보육교사들은 직장 내 괴롭힘 경험 중 업무적 측면에서 업무정보 미제공, 업무 과중, 업무에 대한 사전교육 미실시, 업무와 무관한 모임 및 회식 강요 등을 경험하였다. 그리고 연차사용에 대한 제한, 시간외 근무 수당 미지급, 급여나 보조금에 대한 페이백(Pay-Back) 요구 등 근로자로서의 권리를 침해하는 경험을 한 것으로 나타났다. 강경화 등(2022)은 업무와 관련된 환경에서의 학대·협박·폭력은 직원의 건강과 안전을 위협한다고 하였다. 업무능력 및 성과 저평가, 과도한 업무제공, 시간 외 근무 강요, 감시 등이 업무 관련 괴롭힘으로 나타난 홍성수 등(2017)의 연구와 교사-교사 괴롭힘 관계에서 업무정보 제공 거부 등의 괴롭힘 형태가 많이 나타났다고 보고한 Kõiv(2011)의 연구와 같은 맥락이다. 연구참여자들은 이미 지급된 급여나 보조금을 다시 현금으로 달라는 원장의 페이백(Pay-Back) 요구로 인한 괴롭힘도 경험하였다. 페이백은 어린이집 원장이 교사에게 지급한 급여나 수당의 일부 혹은 전부를 되돌려 받는 것으로, 다양한 이유로 급여를 되돌려 달라고 부당하게 요구하는 것을 말한다.

둘째, 보육교사들은 직장 내 괴롭힘에서 벗어나기 위해 관리자에게 호소하거나 관계회복을 위해 노력하고 참다가 퇴사를 결심하였다. 직장 내 괴롭힘 상황에 대하여 원장에게 도움을 요청하였지만, 원장들은 피해 교사의 직장 내 괴롭힘을 외면하거나 해결할 의지가 없어 큰 변화가 없었다. 이는 직장 내 괴롭힘 사건을 인사부나 상사에게 보고하였으나 58%가 아무 조치를 받지 못했다는 Ali와 Al-Baghdady(2022)의 연구결과와 같은 결과이다. 또, 가해 교사나 원장과 관계향상을 통해 문제를 개선해 보고자 노력하였으나 괴롭힘에서 벗어나지는 못하였다. 이는 Kelman(2006)은 괴롭힘 문화에서 피해자는 더 이상 괴롭힘 행위를 자신의 방향으로 끌어들이지 않기 위해 가해자와 표면적으로 긍정적인 업무 관계를 유지하려고 한다고 한 연구결과와 비슷한 맥락이다.

연구참여자들은 괴롭힘 상황의 해결책으로 퇴사를 선택하였다. 직장 내 괴롭힘이 이직 의도에 영향을 준다고 보고한 김일옥과 정구철(2011)의 연구에서는 동료와의 관계, 원장과의 관계와 직무갈등, 직무 과중 등이 요인이 되어 이직 의도가 높아 진다고 하였다. 모든 연구참

여자가 괴롭힘에서 벗어나려고 적극적인 방법을 모색한 것은 아니었다. 직장 내 괴롭힘 실태 조사(고용노동부, 2019)에서 지속적인 괴롭힘 발생 시 많은 직장 내 괴롭힘 피해자들은 아무런 대응을 하지 않았다고 보고하였다. 권오훈 등(2021)의 연구에서도 직장 내 괴롭힘을 경험한 1/3의 피해자들이 심각한 직장 내 괴롭힘을 경험하고도 불이익이 두려워 신고를 못 하거나 직장 내 괴롭힘이라는 확신이 서지 않아서 참는다고 하였다.

셋째, 연구참여자들은 직장 내 괴롭힘으로 인하여 심한 신체적·정신적 고통을 받았다. 또한 직장 내 괴롭힘으로 인해 업무 효율감 저하, 감정조절 실패 등을 보고하였으며 자아존중감이 낮아짐을 경험하였다. 이는 직장 내 괴롭힘 피해자들이 주로 불안 및 우울증 증상이 대부분 보고되었다는 De Vos(2012)의 연구결과와 일치하며, 이경희(2018)의 연구에서 괴롭힘을 경험한 대상자는 분노, 불만, 불안감과 함께 일에 대한 의욕이 감퇴 되고, 직장에서의 의사소통이 감소 되며, 불면증으로 인해 병원을 가거나 약물을 복용하게 된다는 연구결과와도 유사하다. Glasø et al.(2011)은 자살 생각을 촉진하는 다양한 요인이 있는데, 특히 차별 경험, 폭력, 정신적 학대 등과 같은 인권침해 경험이 자살 생각에 영향을 미친다고 하였다. 한편 일부 연구참여자는 괴롭힘을 경험한 직후 영유아에게 짜증과 화를 내는 행동을 보고하였는데 이는 Blase 등(2008)의 연구를 지지하는 결과이다. 이들의 연구에서 교장의 괴롭힘을 받는 교사들은 반 학생에게 화풀이, 학대 행위 등을 한 것으로 나타났다.

넷째, 연구참여자들은 직장 내 괴롭힘을 경험하고 난 후 내적 변화를 가져왔다. 연구참여자들은 직장 내 괴롭힘을 경험하면서 자신을 포기하기 보다는 여러 방법으로 신체적·정신적인 고통을 이겨내고자 하였고, 보육교사라는 직업과 자신의 적성을 되돌아 보았다. 이직을 하여 직장 환경을 바꿈으로써 다시 적응하고자 시도하는 등, 연구참여자들은 비교적 만족스러운 상태에 있었는데, 이는 개인이 가진 자아탄력성과 관련된다. 조은아와 강지연(2015)은 직장 내 괴롭힘을 경험한 피해자여도 자아탄력성이 높을수록 다시 자신이 하던 일을 계속 한다고 하였고, 김갑순과 김승옥(2023)은 자아존중감이 높은 교사는 자신의 강점과 약점을 인식하고 자기개발에 대한 의지가 강해져서 유아교육의 효과성과 질을 높일 수 있다고 하였다.

직장 내 괴롭힘을 극복한 연구참여자들은 직장 내 괴롭힘에 더 이상 방관하지 않겠다고 다짐하기도 하였다. van Heugten(2011)은 직장 내 괴롭힘의 방관자에서 벗어나겠다는 피해자들의 결심은 건전한 직장문화 형성에 긍정적 신호가 될 수 있다고 하였다. Lutgen-Sandvik(2006)의 연구에서도 직장 내 괴롭힘 상황에서 피해자에게 주변인들이 지지를 제공하거나 가해자에게 맞서 피해자의 입장을 대변하는 등 다양한 방식으로 피해자를 도우면 괴롭힘 상황을 줄일 수 있다고 하였다.

다섯째, 직장 내 괴롭힘 경험은 연구참여자들에게 보육교사 스스로 자신의 성장을 위해 노력하고 지난 상처와 고통을 긍정적으로 승화시키는데 의미가 있었다. 연구참여자들은 자신의 능력을 향상시키기, 자신을 사랑하는 마음 키우기, 당당해지기 등을 다짐하고 실천하였으며 특히 자아존중감 회복의 중요함을 강조하였다. 연구참여자들은 직장 내 괴롭힘을 경험하였지만, 자신에 대한 애정을 높이고 문제 상황에 대한 재인식과 해결방안 모색을 통해 자아존중감도 회복한 것으로 보인다. 내면적으로 더 단단해진 연구참여자들은 자신의 경험에 비추어 자신이 일하는 어린이집에서 직장 내 괴롭힘이 발생하지 않도록 긍정적인 직장문화를 만들려는 노력도 하였다. 이는 부정적 경험을 긍정적인 것으로 전환시키는 연구결과로, 인간의 본성에 내재한 자아 탄력성의 위력을 보여준다. 이는 자아 탄력성이 높은 사람이 건전한 조직사회에 유의한 영향을 준다고 한 조은아와 강지연(2015)의 연구결과를 지지한다.

본 연구의 결과를 통해 다음과 같은 결론을 내릴 수 있다.

첫째, 보육교사들은 어린이집에서 직장 내 괴롭힘 경험을 하였으며 여러 가지 방법으로 직장 내 괴롭힘에 대해 대처하였다. 또한 직장 내 괴롭힘으로 인하여 정신적·신체적 고통과 함께 심리적 스트레스를 받았다. 이러한 결과로 볼 때, 직장 내 괴롭힘 경험은 보육교사들에게 불안과 두려움으로 인한 우울증, 초과근무와 과로로 인한 신체적 고통, 자존감 저하, 업무 효율성 감소, 감정조절 실패 등의 정신적 고통을 초래하였다. 이는 자살과 같은 극단적 생각과 교사 본인은 물론, 그들이 돌보는 영유아나 자녀에게도 학대나 부정적 상호작용 등의 행위로 이어질 수 있다.

둘째, 직장 내 괴롭힘 경험은 보육교사 스스로 성찰하고 자기 발전 및 직장문화에 대한 변화의 원동력으로 작용했다는데 의미가 있다. 보육교사들이 직장 내 괴롭힘을 극복하고 긍정적인 변화를 이루기 위해서는 전문적인 상담과 교육 및 지원 체계도 필요하지만, 개인의 자아 탄력성을 높이기 위한 방안 또한 마련하여, 직장 내 괴롭힘을 단순히 '개인적 문제'가 아닌 '사회적 문제'로 인식하고 이에 대해 지속적인 관심을 가져야 할 것이다.

다음은 본 연구결과를 바탕으로 보육교사의 직장 내 괴롭힘에 대한 제언을 하고자 한다. 첫째, 직장 내 괴롭힘은 발생하기 전 예방하는 것이 중요하다. 현재 이루어지고 있는 직장 내 괴롭힘 교육을 지금과는 다른 더 적극적인 방법으로 실행할 필요가 있으며 정확한 통계나 자료, 질적 조사를 바탕으로 한 어린이집의 직장 내 괴롭힘 금지를 위한 매뉴얼이 개발해야 할 필요성이 있다. 둘째, 어린이집 관리자와 구성원들이 '존중'을 기반으로 한 수평적 관계지향의 조직문화 조성에 힘써야 한다. 이를 위해 원장(관리자)은 정기적으로 진단하여 그 변화를 민감하게 관리해야 할 필요가 있으며, 그러기 위해서는 보육교사의 직장 내 괴롭힘 진단

을 위한 설문조사표 등의 도구가 개발되어야 할 것이다.

본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 현상학적 방법을 통하여 보육교사의 직장 내 괴롭힘에 대해 분석함으로써, 현재 국내에서 학문적 연구가 활발히 이루어지지 않은 ‘보육교사의 직장 내 괴롭힘 경험’을 주제로 연구하였다는 점에서 의의가 있다. 둘째, 지금까지 보육교사의 직장 내 괴롭힘에 대한 국내에서의 연구는 주로 양적 연구로 질적 연구는 이루어지지 않았다. 그러나 본 연구는 보육교사들이 어떠한 직장 내 괴롭힘을 경험하였는지 알아보며 개인의 경험을 기반으로 한 보육교사의 직장 내 괴롭힘에 대한 최초의 질적 연구라는데 의의가 있다.

후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 후속 연구에서는 다양한 배경의 더 많은 연구참여자를 심층 면담하여 본 연구의 결과와 비교해 본다면 어린이집 직장 내 괴롭힘 예방 및 감소에 기여할 수 있을 것이다. 둘째, 보육교사의 직장 내 괴롭힘에 대한 가해자와 주변인에 대한 양적, 질적 연구가 이루어질 필요가 있다. 통합적 관점에서 직장 내 괴롭힘에 대한 연구가 활발히 진행되어 이론적 기반을 튼튼히 다지고 이를 통해 직장 내 괴롭힘을 예방할 수 있는 실제적 프로그램의 교육 내용이 개발되기를 기대한다.

## 참 고 문 헌

- 장경화·구미영·구미영·김정애·김형숙·남우근·황지원(2022). **감염병 위기 상황에서의 간호사 인권상황 실태조사**(11-1620000-000895-01). 서울: 국가인권위원회.
- 강대석·김정은(2018). 직장 내 왕따와 종업원 침묵: 자존감의 조절된 매개효과. **한국인사조직학회**, 26(3), 1-21.
- 고용노동부(2019). **직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼**. 세종: 고용노동부.
- 권오훈·권호현·김두나·김성호·김유경·박점규·오진호(2021). **공공부문직장 갑질 종합 매뉴얼**. 사단법인 직장갑질119.
- 김갑순·김승욱(2023). 예비유아교사의 자아존중감, 전문성 인식이 유아코딩교육 인식에 미치는 영향. **부모교육연구**, 20(1), 5-24.
- 김일옥·정구철(2011). 가정보육시설 보육교사의 건강상태가 이직의도에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과를 중심으로. **한국영유아보육학**, 68(2011), 147-169.
- 노성동(2014). 언어폭력 상처 경험과 회복탄력성에 관한 연구: 부목회자를 중심으로. 연세대학교 연합신학대학원 박사학위논문.
- 도미향·김응자·김경미(2020). 가정위탁 부모 양육스트레스 완화를 위한 부모코칭프로그램 개발을 위한 탐색적 연구. **부모교육연구**, 17(4), 29-50.
- 박 영(2021). 직장 내 괴롭힘이 보육교직원의 감정노동에 미치는 영향에서 직무소진의 매개효과. **인문사회**21, 12(3), 253-266.
- 서유정(2013). 직장에서의 따돌림 실태. **한국직업능력개발원(KRIVET) Issue Brief**, 20, 1-5.
- 서유정·김상진·박윤희(2023). **직장 내 괴롭힘 분쟁 해결 방안 연구**. 고용노동부, 한국직업능력연구원.
- 이경희(2018). 직장 내 괴롭힘 피해로 인한 영향분석. **월간노동리뷰**, 11(164), 59-74.
- 장경화·임선아(2022). 보육교사의 교사권리 인식에 대한 개념도 분석. **한국보육 지원학회지** 18(1), 51-70.
- 조은아·강지연(2015). 신규간호사의 직장 내 괴롭힘 경험과 회복탄력성 이 조직사회화에 미치는 영향. **근관절건강학회지**, 22(2), 78-86.
- 조혜진·임성진(2022). 보육교사의 직장 내 괴롭힘 경험 분석. **학습자중심교과교육연구**, 22(6), 381-395.
- 채신영(2020). 보육교사의 인성, 직무스트레스가 아동학대에 미치는 영향. **부모교육연구** 17(2), 25-40.
- 홍성수·구미영·김정혜·김동현·박주영·엄진령·조경배·주형민(2017). **직장 내 괴롭힘 실태조사**. 서울: 국가인권위원회.
- Ahmed, G. F. G. (2021). Psychological hardiness as a mediator variable between workplace bullying and job anxiety among early childhood teachers: implications for healthcare. *International Journal of Human Rights in Healthcare*, (ahead-of-print).
- Ali, A. J., & Al-Baghdady, H. (2022). Measuring Workplace Bullying among Kindergarten Teachers. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry*, 13(1), 1932-1948.

- Blase, J., Blase, J., & Du, F. (2008). The mistreated teacher: A national study. *Journal of Educational Administration, 46*(3), 263-301.
- Colaizzi, F. U. (1978). Psychological research as the Phenomenologist Views It, in R. S. Valle, & M. King (Eds.), *Existential-phenomenological Alternatives for Psychology*. New York: Oxford University Press.
- De Vos, J. (2012). Teachers' experiences of workplace bullying and its effects on health: developing a multi-level intervention programme (Doctoral dissertation, North-West University).
- Glasø, L., Bele, E., Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2011). Bus drivers' exposure to bullying at work: An occupation specific approach. *Scandinavian journal of psychology, 52*(5), 484-493.
- Hitlan, R. T., Clifton, R. J., & DeSoto, M. C. (2006). Perceived exclusion in the workplace: The moderating effects of gender on work-related attitudes and psychological health. *North American Journal of Psychology, 8*(2), 217-236.
- Hoel, H. & Salin, D. (2003). Organisational Antecedents of Workplace Bullying. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives* (pp. 203-218). New York: CRC Press. (Original work published 2002).
- Kelman, H. (2006). Interests, relationships, identities: three central issues for individuals and groups in negotiating their social environment. *Annual Review Psychology, 57*(-), 1-26.
- Kõiv, K. (2011). Bullying in a school context: Teachers as victims. *Psicologia e Educação, 1*(2), 95-106.
- Lutgen-Sandvik, P. (2006). Take this job and...: Quitting and other forms of resistance to workplace bullying. *Communication Monographs, 73*(4), 406-433.
- Malahy, S. (2015). Workplace bullying: Teacher-to-teacher(Doctoral Dissertation). Western Illinois University, Quad Cities, Illinois.
- McFarland, L., Bull, R., Cumming, T. & Wong, S. (2022). Workplace bullying in early childhood education settings: Prevalence and protective factors. *International Journal of Early Childhood, 10*(5), 1-22.
- McKenna, B., Poole, S. J., Smith, N. A., Coverdale, J. H., & Gale, Ch. K. (2003). A survey of threats and violent behavior by patients against registered nurses in their first year of practice. *International Journal of Mental Health Nursing, 12*(-), 56-63.
- Namie, G., & Namie, R. (2009). U.S. Workplace bullying: Some basic considerations and consultation interventions. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 61*(3), 202-219.
- Van Heugten, K. (2011). Theorizing active bystanders as change agents in workplace bullying of social workers. *Families in Society, 92*(2), 219-224.
- Wolmerath, M. (2000). Approach to works council activities. *Corporate Labor Law, 7*(-), 388-391.
- Zapf, D. (2001). Mobbing and victimization at work: New insights into the underlying processes. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 10*(4), 291-323.

Abstract

## Bullying at the Workplace of Childcare Teachers

Kim, Hyun, Joo\* · Kim, Sook Ryong\*\*

This phenomenological study aims to understand childcare teachers' experiences with workplace bullying and the meaning of workplace bullying experienced by childcare teachers. For this purpose, 10 childcare teachers who experienced bullying at daycare centers were selected as research participants, and Colaizzi (1978)'s phenomenological research method was applied to conduct in-depth interviews and analysis. The research questions in this study are 'What kind of workplace bullying do childcare teachers experience at daycare centers?' and 'What is the meaning of workplace bullying experienced by childcare teachers?' This study is meaningful in that it conducts an in-depth analysis of childcare teachers' workplace bullying through phenomenological methods in a situation where there is little qualitative research on childcare teachers' experiences of workplace bullying. In addition, by looking into workplace harassment of childcare teachers, implications for forming a healthy organizational culture within daycare centers are presented.

**Keywords** : Workplace Bullying, Childcare Teacher, Phenomenology, Qualitative Research

---

\* Director of City Lakeside Summit Edu Park Daycare Center

\*\* Professor, Department of Early Childhood Education, Pai Chai University Graduate School.