

## 어린이집 원장과 교사의 학부모 민원 대처 경험에 관한 연구

김숙령\*

본 연구는 학부모의 요구와 민원을 대처하며 살아가는 어린이집 원장과 교사의 경험을 들여다보고 이러한 경험이 원장과 교사의 성장에 어떠한 의미가 있는지 내러티브 탐구방법을 사용하여 살펴보고자 하였다. 연구참여자는 어린이집 원장과 교사 2명이었으며, 어린이집 현장에서의 이들의 삶의 경험에 대한 내러티브를 시간성, 사회성, 장소의 삼차원적 공간을 고려하여 분석하였다. 연구결과, 연구참여자들은 아이를 사랑하는 일과 학부모 민원을 대처하는 일이 공존하는 삶을 살고 있었다. 이들은 지나친 학부모의 민원에 의해 어려움을 경험하면서도 이 경험을 통해 어린이집 현장을 지키며 살아내고 살아가며 성장하는 모습을 보였다. 나아가 자신에 대한 성찰을 통해 다시 태어나도 아이들을 사랑하는 일을 할 것이라는 확신을 갖고, 좀 더 유연하게 학부모를 이해하고 관계를 잘 맺고자 하였다. 본 연구의 결과는 성실하게 책임을 다 하는 어린이집 원장과 교사에 대한 신뢰회복에 기여하고, 어린이집과 학부모 간의 협력 관계의 중요성을 강조한다. 본 연구의 결과가 어린이집 원장과 교사가 학부모와 상호 신뢰하는 관계형성의 밑거름이 되고, 영유아 보육 및 교육의 파트너로서 상호 효율적으로 소통, 협력하는 양육 공동체로 성장해가는 초석이 되기를 기대한다.

주제어 : 학부모, 민원, 어린이집 원장, 어린이집 교사, 내러티브

---

논문 투고일 : 2024. 8. 28.      최종심사일 : 2024. 9. 19.      게재확정일 : 2024. 9. 23.

\* 본 논문은 2024학년도 배재대학교 교내학술연구비 지원에 의하여 수행됨.

\*\* 배재대학교 유아교육과 교수

Corresponding author : Kim, Sook Ryong. Baejae-ro 155-40, Seo-gu, Daejeon-si, Korea. 35345.

E-Mail : srkim@pcu.ac.kr

## I. 서론

우리나라는 국가책임보육을 강조하며 어린이집의 질적 성장을 위해 평가제와 부모 모니터링을 실시해 왔다. 이 과정에서 정부의 보육행정 전달체계는 부모의 요구를 중시하게 되었다. 이에 따라 자녀를 어린이집에 맡긴 학부모들의 기대와 요구도 다양해지고 있으며 원장과 교사들은 교권을 침해받기도 한다(임유미, 2020). 출산율 저하로 영유아 충원율에 어려움이 있다 보니 부모의 요구나 권리 주장이 수용될 수밖에 없는 현실이지만, 부모의 요구나 권리 주장이 모두 영유아의 보호와 교육에 도움이 되는지는 고민해야 할 시점이다.

학부모의 지나친 요구와 민원은 어린이집 원장과 교사들의 감정노동과 소진을 심화시키고 업무능력 저하와 자존감 훼손을 초래한다(박사빈, 2019). 원장과 교사의 업무 능력의 저하는 영유아에게 부정적인 영향을 미치게 될 뿐만 아니라 어린이집 현장을 떠나는 이직현상으로도 이어질 수 있다(정효정, 2022). 영유아기는 발달적으로 중요한 결정적 시기이므로 이때 의미 있는 성인인 부모와 교사의 영향력은 지대하다. 따라서 어린이집에서 종일 영유아와 함께 생활하는 보육교직원의 정서와 업무역량은 그 무엇보다 우선해야 한다. 선행연구들은 학부모의 요구와 민원은 안전문제, 아동학대 의심, 자신의 아이에 대한 교사의 관심 요구, 수업과 교육과정 간섭, 교사의 인성, 차량운행, 식단에 이르기까지 그 요구가 다양하고, 원장과 교사는 허탈감, 중압감, 회의감, 억울함, 불안 등 정서적 문제와 관계형성의 어려움을 경험한다고 보고하였다(박사빈, 2019; 이남희, 2008). 어린이집 안전사고나 학대 뉴스는 어린이집 원장과 교사를 비롯하여 우리사회 구성원으로 하여금 경각심을 갖게 하지만, 사명감을 갖고 보육하는 원장과 교사들이 불필요한 오해를 받게 하기도 한다. 또한 부모들에게 불안감을 불러일으키고 어린이집에 대한 막연한 불신을 갖게 한다(임유미, 2020). 영유아의 건강한 발달을 위한 보육과 교육이 실현되도록 보육기관과 가정 간의 신뢰회복은 매우 중요한 일이 아닐 수 없다.

이러한 시대적 사회적 상황에서 어린이집 현장을 지키며 묵묵히 영유아를 위한 소명의 길을 가는 원장과 교사의 삶을 들여다보는 것은 의미 있는 일이다. 특히 발달적 특성상 영유아는 개별적 특성이 두드러지고 부모와 가정의 배경이 다양하므로, 원장과 교사가 이 특수한 사회적 대상과의 관계 속에서 어떠한 경험을 하는지, 그 의미는 무엇인지 깊이 있게 이해하는 것은 매우 중요하다. 어린이집 원장과 교사의 경험과 그 의미는 개인적인 의미와 함께

우리 시대에 중요한 화두인 영유아 보육에 대한 실제적이고 사회적인 의미를 갖는다. 이에 관련 주제에 대해 소수의 삶을 다룰 수 있는 내러티브 탐구방법을 사용하여 연구가 수행될 필요가 있다.

본 연구에서는 학부모의 요구와 민원을 대처하며 살아가는 원장과 교사의 경험을 들여다 보고 이러한 경험이 원장과 교사에게 어떠한 의미가 있는지 알아보는 목적을 가지고 내러티브 탐구방법을 사용하여 수행되었다. 본 연구는 학부모 민원에 대처하면서도 영유아의 보육과 교육을 위해 성실하게 책임을 다 하는 어린이집 원장과 교사에 대한 우리 사회의 신뢰회복에 기여하고, 어린이집이 영유아의 건강한 발달을 위한 보육현장으로서 자리매김을 새로이 하는 데에 도움을 줄 것이다. 본 연구의 연구 퍼즐은 다음과 같다.

1. 연구참여자들의 학부모 민원 경험은 어떠한가?
2. 연구참여자들의 학부모 민원 경험의 의미는 어떠한가?

## II. 연구방법

본 연구에서는 학부모의 민원을 대처하며 삶을 살아내는 어린이집 원장과 교사의 경험을 이해하기 위해 내러티브 탐구방법을 사용하였다. 내러티브 탐구는 경험을 가장 잘 이해할 수 있는 연구방법이자 현상이다(Clandinin, 2013). 내러티브 탐구는 연구자와 연구참여자가 연구주제에 대해 대화하며 서로 경험을 이야기하고 다시 이야기하며 현장 텍스트를 형성하면서 관계를 맺어가고 지속적인 협상을 통해 최종 연구텍스트를 공동으로 구성해가는 과정을 포함한다(Clandinin & Connelly, 2000; Clandinin, 2013).

어린이집 원장과 교사는 영유아보육 운영의 실행 주체로서 영유아를 보육하는 과정에서 영유아 뿐 아니라 영유아의 보호자인 학부모와도 관계를 맺으며 다양한 상호작용을 하게 된다. 이러한 일련의 과정은 연속적이고 순환적이며 원장과 교사는 영유아, 학부모와 다양한 교호적 작용을 하면서 경험과 경험의 이야기하기를 생산한다. 과거가 현재로 이어지고 현재가 미래로 이어지는 경로를 밟으며 경험이 또 다른 경험을 이끌게 된다. 어린이집의 업무는

하루일과 전체를 포함한 일상적 삶 속에서 진행되고 영유아의 개별적, 발달적 특성 뿐 아니라 부모의 특성이 역동적으로 상호작용하는 특성을 갖는다. 따라서 부모의 요구내용도 다양하고 대처방법도 다양할 수밖에 없다(박명금, 2019).

그러므로 학부모 민원과 관련된 어린이집 원장과 교사의 경험에 대한 이해는 일반화나 집단차이에 초점을 두기보다는 개별 인간의 경험과 의미를 이해하는 연구방법이 적절하다. 우리사회에 학부모 민원 이슈가 부각되어 학부모와 보육교직원의 상호 이해와 협력이 절실한 현 시점에서, 영유아를 직접 담당하는 어린이집 원장과 교사의 개별성과 특수성을 존중하며 그들의 경험과 이야기에 귀를 기울이는 일은 당위성을 갖는다. 이에 본 연구에서는 학부모의 민원을 대처하며 살아가는 어린이집 원장과 교사의 경험을 드러내고 그 의미를 이해하는 방법으로서 내러티브 탐구방법을 사용하였다.

## 1. 연구 참여자

### 가. 강바다 원장

강바다 원장은 현재 46세이다. 어린이집 교사를 시작으로 가정어린이집 원장, 민간어린이집 원장, 국공립어린이집 원장으로 근무하며 총 12년의 보육경력을 가지고 있다. 어린이집을 운영하던 이모의 권유에 따라 보육교사 자격증을 취득하고 유아교육전공으로 대학원에서 석사와 박사 학위까지 취득할 정도로 어린이집 운영자로서 자부심이 있다. 아이들에 대한 사랑과 열정으로 어린이집을 운영하다가 학부모의 지나친 요구와 민원체기로 인하여 어려움을 겪으면서 잠시 어린이집을 접은 경험이 있다. 지금은 다시 K어린이집을 운영하고 있으며 최근 교권침해 사건들을 접하며 학부모 민원에 대한 지혜로운 대처 방안이나 부모교육에 관심을 갖게 되었다. 강바다 원장은 대학원 석사와 박사 시절부터 알아온 친밀하고도 신뢰가 깊은 관계이다.

### 나. 이산들 교사

이산들 교사는 3세 자녀를 양육하며 일과 가정을 병행하는 32세의 워킹맘이다. 초등학교

때부터 중학교, 고등학교까지 줄곧 장래희망이 유치원교사였다. 아이들을 좋아했고 언젠가는 작고 소중한 존재들을 사랑하고 친절하게 가르치는 선생님이 되고 싶어 유아교육과를 졸업했다. 지금 재직하는 M어린이집 경력을 포함하여 10년 차 경력교사이다. 육아와 어린이집 교사 일을 병행하며 어려움도 있지만 대체로 어린이집 교사로 일하는 보람을 느끼며 생활하고 있다. 이산들 교사는 동료 교사를 통해 연구자를 알게 되었고 가끔씩 연구자와 상담이나 담화를 나누며 신뢰하는 관계로 지내왔다.

## 2. 자료수집 및 분석

본 연구의 자료수집을 위해 연구참여자와 심층면담을 진행하였다. 2023년 7월~10월까지 연구자는 연구참여자들이 어린이집 원장으로서, 혹은 교사로서 삶을 살고(living), 이야기 하고(telling), 다시 이야기하며(retelling) 살아낸(reliving) 날들을 나누며 함께 현장텍스트(field texts)를 구성하였다. 심층면담은 연구참여자들의 의견에 따라 어린이집 원장실이나 교실, 혹은 카페에서 진행되었고 면담의 전 과정은 연구참여자들의 동의 하에 녹취되었다. 강바다 원장의 면담은 3회, 이산들 교사의 면담은 4회에 걸쳐 이루어졌으며 회당 약 60~90분 정도씩 소요되었다.

면담이 끝난 후 녹취된 면담 자료를 반복해 들으면서 전사하였고, 전사된 현장텍스트는 연구참여자와 공유, 협상하는 과정을 거쳐 최종 연구텍스트로 구성되었다(Clandinin & Caine, 2008). 내러티브의 분석은 시간성, 사회성, 장소의 삼차원적 공간을 고려하여 이루어졌다(Clandinin & Connelly, 2000). 연구참여자의 감정, 인식, 갈등 상황, 사건과 영향에 집중하였으며, 내러티브 탐구의 특성 상 연구단계와 절차를 엄격하게 구분할 수 없으므로 해석과 글쓰기 과정이 순환적으로 이루어졌다. 연구참여자들의 내러티브 신뢰성에 대한 확인 과정 후 연구자는 중립적인 위치에서 판단적 어휘를 지양하며 분석하고자 노력하였으며, 연구의 타당성 확보를 위해 내러티브 탐구 경험자 2인과 지속적인 협의를 하며 분석의 오류를 줄이고자 하였다. 연구자는 자신의 삶을 드러내어준 연구참여자들을 존중하며 윤리적 경청을 하기 위해 노력하였으며(홍영숙, 2019), 연구참여자들에게 연구의 목적을 설명하고 연구의 윤리성을 고려하여 개인정보는 연구목적 외 사용하지 않음과 언제든지 연구참여를 중지할 수 있음을 고지하고 연구참여자들의 동의를 받은 후에 시작되었다.

### III. 연구결과 및 해석

#### 1. 두 삶의 공존: 아이를 사랑하는 삶과 학부모 민원을 대처하는 삶

##### 가. 강바다 원장

###### (1) 어린이집에서의 행복과 민원의 아픔

강바다 원장은 자신이 보육교사 자격증을 늦게 취득한데다가 영유아보육에 대해 부족하다는 생각에 유아교육 전공 학사학위, 석사학위, 박사학위 취득을 할 정도로 아이를 돌보고 교육하는 일에 열정을 가지고 있었다.

둘째가 태어나면서 직장을 그만두고 아이들과 함께 일할 수 있는 일을 찾아보다가 어린이집을 생각하게 된 거예요. 제가 아이를 낳고 키우면서 저도 모르게 다른 아이에게도 관심이 가고 보육, 교육을 위한 활동들에도 관심이 생기는 거예요. 그때부터 보육 현장에서 쪽 일하게 된 거예요. (강바다 원장, 1차 면담, 2023. 7. 28.)

어린이집 일을 하며 지속적으로 들었던 생각이 이제는 전문성을 키워야겠다는 거였어요. ‘앞으로 이 일을 지속하려면 이 분야에 전문가가 되어야 하겠다.’ 생각했고 실행하였어요. 일과 학업을 병행하며 하루에 3~4시간 밖에 잠을 자지 못할 정도로 바쁜 일과를 보냈어요. 그런데 하나도 힘들지 않았어요. (강바다 원장, 1차 면담, 2023. 7. 28.)

강원장은 현재 어린이집 원장으로서의 삶에 만족하고 있었다. 비록 늦게 전공을 바꾸어 시작한 일이지만 오히려 더욱 확신을 갖고 이 길을 가는 삶을 살고 있었다. 아이들을 사랑함으로써 삶의 활력소를 얻어가고 있었다. 아이들을 바라보며 무엇을 지원하면 좋을지 어떻게 함께 놀면 좋을지에 대한 아이디어를 끊임없이 떠올리며 자신이 살아있다는 행복감을 느끼고 있었다. 아이들의 작은 사랑의 행위도 강원장을 행복하게 하기에 충분했다.

현재 생활에 만족하는 편이에요. 저는 아이들과 하고 싶은 놀이가 많고 아이디어가 막 떠

올라요. ‘이걸 아이들에게 주면 엄청 좋아하겠지?’하고 생각하며 좋아할 아이들의 얼굴을 떠 올리곤 하거든요. 제가 여기 있어야 행복해요. (강바다 원장, 2차 면담, 2023. 9. 8.)

아이들에게 마이썬은 되게 맛있고 귀중한 캔디라서 자기들이 좋아하는 사람한테만 줘요. 그걸 하나 가지고 와서 손에 쥐어줄 때 얼마나 감동인지 몰라요. 집에서부터 챙겨와서 저를 준거잖아요. 정말 고맙고, 그게 뭐라고 좋아서 그걸 못 먹고 서랍에서 보관하며 두고두고 본답니다. 사실 그걸 사진 찍어서 자랑도 해요. (강바다 원장, 3차 면담, 2023. 10. 6.)

아이들의 아주 작은 행동에 깊은 감동과 사랑을 느끼는 강원장도 학부모 민원을 겪지 않는 것은 아니었다. 지금은 좀 더 유연하게 학부모의 요구사항을 대처하며 아이들에 대한 사랑으로 마음을 다잡곤 하지만, 과거에는 어린이집을 운영하며 원칙을 지키다가 어이없는 민원과 거짓소문을 내는 학부모를 경험한 적이 있었다. 이러한 경험은 원장으로서의 자신감을 앗아 가고 불필요한 소모를 유발하여 보육 운영에 차질을 가져온다(박사빈, 2019). 그럼에도 강원장은 이 경험을 통해 학부모의 마음을 수용하면서 아이들과 함께 사는 지혜를 알아갔다.

지금은 부모님들이 다소 무리한 요구를 하면, ‘그 말씀도 일리가 있네요.’ 하며 우선은 부모님 마음을 수용하는 태도를 먼저 가지려고 해요. 부모 갑질 사건들을 들을 때마다 자신이 없어질 때가 있다가도 또 금세 잊고 더 늙어서까지 아이들하고 같이 있을 생각을 또 해요. (강바다 원장, 3차 면담, 2023. 10. 6.)

제가 이전에 88인 관리동 어린이집을 운영할 때였어요. 구청에 민원을 넣었더라구요. ‘인가정원이 88인데, (우리 아이들은 이미 입소했으니) 50명만 받아서 남은 공간은 놀이터로 만들어라, 아이들에게 간식으로 물만 주었다’ 등 어이가 없었어요. 물론 사실 확인 결과 거짓이거나 불가능한 요청임이 밝혀졌지만요. 민원을 우선 대응하다 보니 보육 프로그램 운영에 차질이 생기지요. 아이들을 생각하면 안타까워요. (강바다 원장, 2차 면담, 2023. 9. 8.)

강바다 원장이 가장 아프게 기억하는 학부모 민원 사건은 강원장이 스트레스로 암을 얻을 정도로 고통스러운 사건이었다. 강원장은 이 일로 인해 어린이집 원장의 일을 그만 둘 수밖에 없었으며 죽고 싶을 정도로 우울감을 느끼고 자존감이 하락했었다. 어린이집의 일을 계속할 수 있을지에 대한 깊은 회의에 빠졌고 사람들로 인한 상처와 배신감에 한 없이 작아지는 자신을 보았다. 그럼에도 강원장은 여전히 아이들을 사랑하는 자신을 발견하고 딛고 일어나

오늘날 어린이집 현장에서 삶을 살아내고 다시 살아가는 삶을 만들어가고 있었다.

한번은 영아 한명이 놀다가 넘어져 손가락이 다치는 사고가 났어요. 교사와 제가 문병을 가고, 놀잇감, 먹거리, 비타민제 등을 사들고 수시로 방문하고... 아이 어머니가 그 상황을 이해하다가도 갑자기 소리지르고 욕하고 맘카페에도 글을 올려 어린이집 비난하기를 반복했어요. 그러다가 제가 암진단을 받게 되었어요... 병치료를 위해 막상 쉬어보니 맨날 듣던 아이들 목소리가 안 들려서 허전하고 우울하고 자존감은 떨어졌어요. 힘들어도 어린이집에 있을 때 사는 것 같았거든요. 회복되면서 다시 어린이집으로 돌아갈 생각을 하고 있더라고요. 어느날 이렇게 어린이집 원장을 하고 있어요. (강바다 원장, 2차 면담, 2023. 9. 8.)

강바다 원장은 뒤늦게 유아교육을 전공하여 어린이집 원장으로 행복한 삶을 살고 있다. 아이를 사랑하는 일과 함께 학부모의 크고 작은 민원을 대처하는 데에서 오는 어려움을 수용하는 경험을 하면서 어린이집 원장으로서의 삶을 이어가고 있었다. 심한 민원으로 인해 심신이 지치고 병을 얻어 일을 쉰 적도 있었지만, 그 시간 속에서도 강원장은 의미 있는 삶을 어린이집 원장의 삶이라는 것을 확인하였다. 학부모 민원의 아픔을 통과하면서 강원장은 어린이집 원장으로서의 자신의 삶을 더욱 가치 있는 삶으로 여기며 살아가고 있었다.

## (2) 학부모 민원의 의미 vs. 학부모의 의미

강바다 원장은 어린이집을 운영함에 있어 학부모 민원을 겪지 않을 수 없고 경우에 따라 학부모 민원이 건설적일 수 있다고 생각하였다. 원장으로서 전체 아이들을 생각하고 교사를 보호해야 하기 때문에 원칙을 세워 지키는 것이 중요하지만, 어떤 민원은 되돌아보게 하는 장점도 있다고 생각하였다.

원장으로서 전체 아동을 생각하고 교사들을 지키고, 원칙은 지켜야 된다는 생각으로 일부 부모의 요구를 다 들어줄 순 없다는 기본 생각이 있기는 해요. 그렇지만 민원이 없을 수는 없겠지요. 모두를 만족시킬 수는 없는 일이고, 저도 사람인지라 실수를 하는 경우도 있으니까요. 그런 경우 민원은 나쁘지는 않다고 봅니다. 저나 교직원들이 자신을 돌아보고 운영에 대한 점검을 할 수 있는 기회가 되기도 해요. (강바다 원장, 3차 면담, 2023. 10. 6.)

강바다 원장은 학부모 민원이 긍정적인 효과가 있다고 인정하면서 학부모들의 다양한 입

장차가 있을 수 있다는 것을 학부모 입장에서 헤아리게 되었다. 그렇지만 학부모의 지나친 요구나 민원은 감당하기 힘들다고 이야기하였다. 감당하기 힘든 학부모의 민원은 다른 학부모의 위로와 격려로 치유되고 힘을 얻는다고도 하였다. 말도 안 되는 민원을 넣는 학부모들은 일부 정해져 있으며 다른 학부모들은 원장을 신뢰하고 협조한다고 하였다. 협조적인 학부모에게서 위로를 받으면서 강원장은 부모교육의 필요성을 강조하였다.

말도 안 되는 민원을 넣는 부모들은 친하게 지내는 그룹이더라구요. 그래도 믿어주시는 부모님들이 많았어요. “원장님과 선생님들을 믿고 응원하는 엄마들도 많답니다. 힘내세요.” 하고 응원하는 부모님들이 계세요. 제가 암진단을 받았을 때 한 어머니가 책을 한 권 사갖고 아이와 함께 찾아와서 위로하며 눈물을 흘리시더라구요. 저 엄마들 저러지 않았으면 좋겠는데 그렇다고 나설 수는 없었다고 죄송하다고... 어머니가 가신 뒤 보니, 책 첫 장에 장문의 손글씨가 써여 있었어요. 한참 울었던 것 같아요. (강바다 원장, 2차 면담, 2023. 9. 8.)

부모교육이 중요하다고 생각하는 게 부모 역할을 모르는 것 같다는 거죠. 부모가 아이한테 지원해야 될 게 있는데 그런 것보다 자꾸 간섭하는 게 부모의 역할로 알고 있는 것 같아요. 어린이집에서보다 집에서 더 다쳐오고 그럼에도 어린이집에서는 상처 하나도 나면 안 돼요. 기관에 요구하는 사항은 많은데, 정작 부모들이 해야 될 책무를 다하지 않으니까 부모 역할에 대해 좀 알려줘야 될 것 같습니다. (강바다 원장, 3차 면담, 2023. 10. 6.)

강바다 원장은 학부모로 인해 힘들 때 위로가 된 사람도 학부모라고 하였다. 실제로 보육의 완성은 어린이집과 학부모의 파트너십을 통해 달성된다(박효희, 2016). 부모의 신뢰와 협조가 있을 때 원장과 교사는 더욱 힘을 얻어 아이를 사랑하고 보육할 수 있다(나석희·이현진, 2012). 강바다 원장도 신뢰하고 격려를 보낸 학부모로 인해 힘을 내고 있었다. 강원장은 어린이집과 학부모가 상호 신뢰하고 협력하는 관계가 되기 위해 부모교육이 중요하다고 생각하고 있었다.

## 나. 이산들 교사

### (1) 어릴 때부터의 꿈: 작고 소중한 존재를 사랑하는 교사

이산들 교사는 초등학교 시절부터 생활기록부에 ‘유치원 교사’라고 적을 만큼 학창시절 내

내 한 꿈만 보고 달려왔다. 유치원 교사를 꿈꾸며 음악, 미술, 율동, 피아노를 꾸준히 배우고 중고등학교 시절 종이접기, 공예, 동화구연 등의 동아리 활동을 하면서 유아교사의 진로를 구체화하였다. 교사가 된 지금도 유아교육전공에 대한 자부심이 있다. 그러나 첫 직장에서 교사와 학부모의 힘에 의해 4년 간 네 명의 원장이 바뀌는 상황을 겪으며 자신의 역량을 펼칠 수 있는 기관으로의 이직을 결심하게 되었다.

저는 초등학교 때부터 중학교 고등학교까지 일치하는 꿈이었어요. 그 정도로 아이들을 좋아했고 작고 소중한 존재들을 사랑해주고 친절하게 알려주는 선생님이 되고 싶었어요. 그래서 유아교육과를 나왔고요. 첫 근무는 성당 유치원에서 했는데 그렇게 입사하면 몇 년, 몇 십 년을 근무할 줄 알았는데 4년 근무하고 퇴사 생각이 왔어요. 4년 동안 원장이 네 번이나 바뀌었거든요. 나는 유치원 교사되려고 어렸을 때부터 준비해왔는데, 능력을 펼치기 보다는 원장을 끌어내리는 힘 있는 교사나 학부모에게 잘못 보일까봐 걱정하는 모습도 싫었고 나의 역량을 펼치는 곳에 가고 싶어서 4년 만에 이직을 결심했었어요. (이산들 교사, 1차 면담, 2023. 7. 21.)

이산들 교사는 어린이집으로 이직하면서 연애와 결혼, 출산과 육아를 병행하며 즐겁게 어린이집 교사로 생활했다. 교사로서의 자부심만큼, 엄마로서의 사랑의 마음 역시 교사의 중요한 요인임을 알아갔다. 유치원 유아들보다 더 어린 영아들을 예뻐하는 자신을 알게 되고 어린이집 교사로 생활하는 것이 잘 맞는다는 생각을 하게 되었다.

원장님이 좋으셔서 어린이집에서 오래 근무할 수 있었어요. 그냥 즐겁게 어린이집 생활하면서 연애도 하고 결혼도 하고 출산도 하고 육아도 하고 제가 엄마로 자리잡아가면서 잘 지낸 것 같아요. 어린이집에서 어린 아기들을 보니까 너무 예쁜 거예요. 말대답 하는 큰 애들을 보다가 세 살 네 살 막 꼬물거리는데 진짜 너무너무 예뻐서 어린이집도 좋다 이 생각을 하게 된 것 같아요. (이산들 교사, 1차 면담, 2023. 7. 21.)

이산들 교사는 어린이집의 원장뿐 아니라 동료교사와도 좋은 관계를 형성하고 있었으며, 어린 아이를 돌보는 교사의 업무적 특성으로 인한 생리적 불편함에 대해서도 긍정적인 정도로 잘 생활하고 있었다. 그렇지만 어린이집 일상이 다 민원이라 생각할 정도로 학부모 민원이 많다고 느끼고 있었다.

선생님들과는 잘 지내요... 어려움이라면 먹는 거, 화장실 가는 거, 뭐 이런 기본적인게 나의 의지나 내 마음대로 할 수 없는 거... 방광염 달고 사는 거... 이런 어려움도 그런 거지 하고 생각해봤을 때는 그냥 저는 천직 같다고 말하고 싶어요. 저는 다시 태어나도 유아교육을 하겠지만...학부모의 지나친 요구가 있을 땐 저도 어려워요. 어린이집 하루 일과는 매 순간 일상이 다 민원 같아서... 교사는 아이들의 생활지도를 해야 하는데 등원부터 하원까지 선생님 닿는 손길 하나하나가 다 지도가 아니라 민원 거리가 되는 것도 같아요. (이산들 교사, 3차 면담, 2023. 9. 15.)

이산들 교사는 평생의 꿈이었던 교사로서의 삶을 영위하고 있다. 어린이집 교사로 재직하며 가정을 이루고 육아를 병행하는 지금도 변함없이 유아교사를 천직으로 여기고 있다. 교사로 살아오며 역량을 발휘하는 교사로 경력을 쌓음과 동시에 부모가 되어 자신도 아이를 어린이집에 보내는 학부모가 되어있었다. 그러나 교사 외길을 걸어온 경력자임에도 학부모 민원은 근무 중 항상 발생할 수 있는 잠재성이 있다는 어려움을 깊이 경험하고 있었다.

## (2) 학부모의 민원과 함께 살아내며 살아가기

이산들 교사는 지나치게 요구하고 민원을 넣는 학부모에게 부담을 느끼고 있었다. 이에 대해 원장이 도움을 주지 않거나, 학부모에게 무조건 맞추며 미안하다고 해야 할 때 답답하고 자신감이 떨어지는 경험을 하였다. 이산들 교사는 겉으로 드러난 민원 내용 이외의 다른 의도를 학부모가 갖고 있다는 것과, 아이를 직접 대하는 교사인 자신 말고 원장에게 민원을 제기하는 학부모의 저변 의도를 파악함과 동시에 어차피 모든 민원의 결과는 교사인 자신의 사과로 끝난다는 결론을 내리며 자신감에 상처를 입는 현실을 이야기하고 있었다.

매일 반복되기도, 타격감이 심하게도 오는 게 민원 같아요. 아이 눈 주변에 모기가 물렸나 봐요. 그 아이 엄마가 원장님한테 전화를 직접 한 거예요. 활동하다보면 물릴 수도 있다고 생각해야 하는데, 어머니의 뉘앙스는 달랐어요. ‘우리 애가 안 물리게 해달라’에 ‘밖에 너무 나간다’였어요. 모기로 시작해서 너무 외부활동이 많다는 민원 넣으려고 원장님한테 전화한 거라는 느낌을 받았어요. 그런 민원이 있으면 죄송해요 하고 결국에 또 맞춰드리는 거, 항상 그럴 때마다 나는 없는 거, 그러니까 늘 나는 자신이 없고 주장하면 안 되고...그냥 다 민원인데 결과는 같아요. 네네 죄송합니다 네네. (이산들 교사, 4차 면담, 2023. 10. 9.)

학부모가 자신의 아이만을 귀하게 여기며 예민하게 안전문제나 일과운영에 대해 일일이 개입할 때, 이산들 교사는 민원으로 큰 소리 나지 않도록 교육적 지원이나 상호작용을 자제하게 된다고 하였다. 이교사는 결국 아이들에 대한 보육활동을 스스로 제재하는 것으로 학부모의 민원을 대처하였다. 학부모의 민원이 아이들의 보육활동 제한으로 이어져, 아이들이 누려야 할 질적인 경험이 줄어들어 이에 대해 교사로서 마음을 비워야 하는 아픔을 간접적으로 드러내었다.

월요일에 몸을 다 스캔하거든요. 멍이든 뭐든 며칠 지난 게 딱 보면 알잖아요. 근데 연락이 와요. 다쳐서 왔다. 다치면 바로 말해 달라. 뭐 이런 식으로 문자가 오는데... 씨씨티비도 있고 숨길 세상도 아니고. 무조건 불신하면서 그렇게 말하는 게... 그러면 이런 말이나 행동이 아이한테 잘못 전달될까봐 가까이 다가가지 않거나 상호작용도 피하게 되거든요. 그래서 선생님들이 하는 말이 있어요. ‘~냅뉘~’. 냇뉘야 덜 피곤하다는 말이에요. (이산들 교사, 2차 면담, 2023. 8. 18.)

이산들 교사는 학부모 민원 하에서도 자신의 보육운영 철학을 포기하지 않고자 노력함과 동시에 부모 입장에서 민원을 제기하는 학부모를 이해하고자 하였다. 민원을 제기하는 부모도 있지만 반대로 아이가 다쳤을 때 오히려 교사를 걱정하고 이해해주는 부모들을 통해 힘을 얻고, 교사로서 더욱 사랑을 담아 아이들을 대하고 있었다. 이렇게 이교사는 민원의 어려움을 경험하면서도 학부모들을 더욱 포용하고 학부모들의 다양한 입장에 대해 공감하는 교사로 성장하고 있었다.

저희 반은 원칙대로 눈비가 오든 폭염 혹은 오든 1~2시간 바깥놀이를 하거든요. 비 오는 날은 비를 맞고 장화로 쿵쿵 느껴보고 여름에는 땀을 닦고 물마시면서 가끔 시원한 바람 불면 누워서 바람 느껴보고 구름 바라보고... 그 모든 게 세상의 탐색, 공부라고 생각하거든요. 교사는 그런 교육관인데 애기 아픈 거에 민감한 부모님은 그렇지 않을 수도 있죠. 말씀드렸던 모기 친구 부모님도 아픈 거 무서워서 그런 거 같았어요. 저도 아이 엄마라 이해해요. 그런데 자기 아이가 다쳤는데도 저를 걱정하며 “선생님 놀라셨겠어요. 고생 많으세요” 이렇게 얘기하는 엄마를 보면 다시 한번 더 감사하고 정신 차리게 돼요. 더 보람되게 더 사랑담아 열심히 일하게 되는 것 같아요. (이산들 교사, 4차 면담, 2023. 10. 9.)

이처럼 이산들 교사는 아이를 사랑해서 교사가 되었으나 어린이집에서 아이를 돌보며 가르치는 일은 동시에 학부모의 요구와 민원들을 대처하는 일과 함께 해야 한다는 것을 경험하였다. 이교사는 학부모의 크고 작은 요구와 민원에 대해 자신 나름의 노하우를 쌓아가고 이해하며 학부모 민원 속에서 살아가는 법을 알아가고 있었다. 학부모의 민원으로 인한 어려움을 또 다른 학부모의 격려를 통해 이겨낼 힘을 얻고 아이를 사랑하는 마음을 유지하며 교사로서의 보육철학을 포기하지 않고 살아내고 있었다.

## 2. 자신에 대한 성찰과 관계 속에서의 성장

### 가. 다시 태어나도 아이들과 함께

연구참여자들은 다시 태어나도 아이들과 함께 하는 삶을 살 것이라고 하였다. 강바다 원장은 학부모 민원에 대해 어느 정도 단단해진 자신을 인지하였고 아이들과 함께 할 때 행복해 하며 원장으로서의 존재 가치를 느꼈다. 아이들을 사랑하면서, 동시에 부모가 제기하는 민원을 대처하면서 살아온 지난날들의 경험을 통해, 강바다 원장은 더욱 어린이집 현장에서 살아가는 힘을 갖게 되었고 정년이 되기까지 어린이집을 떠나지 않겠다고 하였다. 수용되기 어려운 지나친 민원으로 인한 스트레스로 병을 얻어 보육현장을 떠날 생각을 한 적도 있지만 오히려 그 시련을 통과한 지금은 더욱 전문성을 높이고자 노력을 기울이고, 개별 영유아의 모습을 민감하게 통찰하는 능력을 키워가고 있었다.

이젠 저도 좀 단단해져서 어느 정도의 민원은 감당하고 헤쳐 나갈 수 있을 거라 여겨지는 데요, 정년이 되기 전에 스스로 그만둘 일은 없을 겁니다. 과거로 돌아간다면 적격인 나이에 제대로 유아교육과를 선택해서 처음부터 전문적으로 공부하고 싶어요. (강바다 원장, 3차 면담, 2023. 10. 6.)

제가 항상 원장실 문을 열어 놓고 있는데, 아이가 지나가다 저한테 “원장님 사랑해요” 하면 그날 하루가, 아니 그 일주일도 행복해요. 그런데 아이 표정이 밝지 않으면 이 친구가 왜 그럴까 하루 종일 고민하고 자료를 찾아보기도 하고 막 이렇게 돼요. 그럴 때 보면 ‘어쩔 수 없는 원장인가 보다’ 하는 생각이 들어요. (강바다 원장, 3차 면담, 2023. 10. 6.)

초등학교 때부터 유아교사가 꿈이었던 이산들 교사는 미혼 교사였을 때보다 자녀를 키우는 지금 아이를 더욱 깊게 사랑하게 된 자신을 성찰하였다. 실습을 나온 예비유아교사들이 아이들을 다루는 모습을 보면서 과거의 자신의 모습을 떠올리고 그때보다 성숙하게 아이들을 공감하며 바라보는 교사가 된 자신을 이야기하였다. 그리고 환상적인 교사의 생활이 아님을 알게 되었지만 여전히 아이들과 생활하는 보람을 느끼고 있었다. 아이들의 성장에서 기쁨을 느끼며 유아교사가 천직임을 인정하는 자신에 대한 정체성을 확실히 하였다.

아가씨 때는 엄격하고 기준대로 하는 교사였어요... 내가 아기를 낳아서 키우고 길러보니 그게 아니잖아요. 아이마다 다르잖아요. 그런데 내가 각 잡고 한 줄로 딱 뭔가 하려고 하고 안 되면 화내고 통제했던... 돌이켜보면 반성하게 돼요. 저희 실습쌤은 아이들을 한 번에 잡으려 하고, 뭐 단호하게 하는, 카리스마, 그런 것에만 관심을 갖고 물어봐요... 지금은 잘 보고 잘 들어주는 선생님이 중요하다고 생각해요. (이산들 교사, 3차 면담, 2023. 9. 15.)

아이들이 어린이집에서 행복하게 하루하루를 보내는 모습을 볼 때 보람을 느껴요. 안겨 있던 아기가 어느새 오뎅이처럼 앉아 있다가, 좀 서서 있다가 걷기 시작하다, 뛰다가, 기저귀 떼고 나중에 말대답까지 하는...어느 한 존재의 성장과정을 지켜보면 저도 행복해요. 이번 생에 태어나 꿈꾼 거, 노력한 거, 걸어온 거. 나는 한 길만 쪽 달려왔지만..., 꽃길 같은 거란 유아 교사에 대한 환상이 있었는데 그건 아닌 것 같아요. (그럼 언제까지 이 일을 하고 싶어요?) 더 이상 힘이 없어서...그런 이유가 아니면 쪽 가고 싶어요. 저는 다시 돌아가도 유아 교사가 될 거예요. (이산들 교사, 4차 면담, 2023. 10. 9.)

연구에 참여한 강원장과 이교사는 지난 경험에 대한 성찰을 통해 어린이집이라는 일터 현장에서 자신의 삶을 진전해나가고 있었다. 학부모 민원이라는 어려움을 통과하고 결혼과 육아라는 문턱을 넘어가며 자신의 직업에서 요구되는 역량을 키워가고 있었다. 이들은 학부모 민원에도 불구하고 다시 태어나도 아이들과 함께 하는 삶을 살 것이라고 하였다. 어려움이나 인생의 변곡점은 이들로 하여금 좌절을 이겨내는 힘과 살아갈 능력의 자양분이 되어 한 직업인으로서, 그리고 한 인간으로서의 삶을 살아내고 살아가게 하였다.

## 나. 관계 맺기와 성장하기

학부모 민원의 경험은 연구참여자들이 학부모와 관계를 성숙하게 맺어갈 수 있도록 성장하는 데 밑거름이 되었다. 학부모 민원의 어려움을 통해 강원장은 자신을 성찰하며 조금 더 유연함으로 학부모를 이해하게 되었고 원칙을 고수하는 것보다 상호 이해하며 융통성을 발휘하는 것이 유익하다는 것을 알아갔다. 이산들 교사는 자신도 자녀를 양육하는 부모입장에서 자녀에 대한 학부모의 걱정을 이해하며 학부모의 민원에 대한 생각을 변화시켜 나갔다.

전에 민간어린이집을 운영하며 엄청난 어려움을 겪었지만 한편으로 그런 경험들이 지금을 사는데 도움이 돼요. 다시 그때로 돌아간다면 더 유연하게 부모님을 대할 수 있을 것 같구요. 그땐 제가 너무 원칙을 내세웠다는 반성이 돼요. 이제 부모님들이 그런 요구를 하면 들어줄 수 있는 건 들어주려고 해요. 아이를 키우면서 이런 정도의 궁금함과 의심은 당연히 있을 것이라 생각이 들고... 마음을 수용해드려서인지 부모님들도 일을 크게 만들거나 억지를 부리진 않아요. ‘보다 유연한 자세로 부모를 대하는 게 모든 면에서 이득이라는 경험의 결과를 얻었다고나 할까?’ 그런 생각이 들어요. (강바다 원장, 2차 면담, 2023. 9. 8.)

제가 세 살 짜리 아들을 키우는 입장에서 보면 자식을 키워보기 전에 받았던 민원과 키워보고 받는 민원에 대한 느낌이 다른 거 같아요. 아픈 거에 민감한 부모님들은 아무래도 염려되는 마음이 있죠. 저도 아이 엄마라 이해가 가요. (이산들 교사, 3차 면담, 2023. 9. 15.)

연구참여자들은 자녀를 어린이집에 맡기는 학부모들의 상황을 헤아리고 공감하며 상황을 통찰하는 모습을 보였다. 자신이 돌보는 아이의 부모와 대립하기보다는 협력해야 하는 관계임을 알아가고 있었다. 강바다 원장은 학부모 민원의 소지가 없도록 미리 예측하여 대응하는 운영전략을 갖게 되었으며 이러한 노하우가 자신 뿐 아니라 아이들과 부모, 교사들 모두에게 유익이 된다는 것을 경험하고 있었다. 어린이집에서 하루의 대부분의 시간을 보내는 강원장은 종일 함께 하는 교사들과 부모들을 아우르며 관계를 잘 맺는 ‘관계의 기술’을 터득해 가고 있었다. 강원장은 어린이집에서 경험한 관계의 기술을 가족까지 확장하고자 할 만큼 ‘관계 맺음’에 중요한 의미를 부여하고 있었다.

지금은 부모님 응대할 때 대립을 줄이고, 민원 가능성이 있는 작은 일들을 미리 해결하여

불필요한 시간과 노력을 낭비하지 않으니, 예전에 잘 보지 못했던 부분들이 눈에 더 들어오고 신경을 쓰게 돼요. 원장으로서 운영 전략에 대한 노하우가 늘어나면, 스트레스도 훨씬 적고, 마음의 여유도 커진다고 생각해요. 그러면 아이들, 부모, 교사들에게도 긍정적인 영향을 줄 거라 생각합니다. 어린이집 원장이 직업이고 어린이집이 저의 직장이니 직장생활을 하는 한 인간으로서도 만족스러운 일이죠. (강바다 원장, 3차 면담, 2023. 10. 6.)

어린이집에서 부모나 교사를 잘 아우르고 좋은 관계를 맺고 유지한다는 건 제 인생에 있어서도 매우 중요한 일인 거죠. 어린이집에서 터득한 이 관계의 기술?을 좀 경험 삼아서 집에서 가족들에게도 마음의 여유를 갖고 대하면 다 좋아질 것 같다는 생각을 많이 해요. (강바다 원장, 3차 면담, 2023. 10. 6.)

어린이집은 아이만 키우는 곳이 아니더라고요. 부모도 같이 대하고 같이 키우는? 그래서 만족해하는 부모님들 보면 정말 보람차요. 미스 때보다 지금 마음이 더 넉넉하고 저도 워킹맘이지만 어린이집에 보낼 수밖에 없는 이 아이가 누군가의 가정에서 귀한 아이고 그 아이를 맡긴 부모의 마음을, 뭐 아플 때는 아파서 안쓰러운 마음, 말문 트이고 이쁠 때는 그 사소한 순간의 기쁨 감정도 알 것 같은... (이산들 교사, 3차 면담, 2023. 9. 15.)

이산들 교사는 교사라는 직업이 관계의 직업임을 알게 되었다. 자신의 능력으로 아무리 최선을 다 하여도 교사의 일을 잘 해낼 수 없고 교사와 아이와의 관계, 교사와 동료와의 관계, 교사와 부모와의 관계에 따라 스트레스도 받기도 하고 힘을 얻어 일을 하기도 하는 것이 교사라고 생각하였다. 이산들교사는 이 관계의 중심에 아이들에 대한 마음이 있다며 이 모든 관계가 중요한 것은 아이들을 위해서이기 때문이라는 의미를 부여했다. 이 교사 자신이 자녀를 키우는 엄마로서 어린이집의 아이들도 자신의 아이만큼 소중한 존재임을 인식하며 넉넉한 사랑으로 보육하고 있었다.

저 혼자만 잘하고, 아이들에게 최선을 다 하면 보람 있는 직업이 유아교사인 줄 알았거든요. 그런데 이 직업은 관계의 직업이에요. 교사, 부모, 아이와의 관계 속에서 이루어지는 일 같아요. 관계 속에서 스트레스를 받기도 하지만 이 관계 속에서 힘을 얻는 순간도 많으니깐 상처 받아도 계속 일을 하고. 그런데 그 중심에는 귀한 아이들에 대한 마음? 애들이 예뻐서? 힘들어도 문득문득 하루에 올라오는 아이들이 주는 기쁨, 행복감? 그냥 팡 터지게 하는 웃음들? 그것들이 있는 거 같아요. (이산들 교사, 4차 면담, 2023. 10. 9.)

강바다 원장은 과거에 비해 현재 자신이 원장으로서 더 발전했다는 건강한 정체성을 드러내었다. 학부모 민원에 의해 스트레스를 받았던 과거의 자신에 대한 성찰과 힘들었던 경험을 토대로 성장해 온 현재의 자신에 대한 성찰을 하면서 어린이집 원장으로서의 정체성을 견고히 하고 있었다. 학부모 민원이 줄고 어린이집에 대한 학부모의 만족도가 높아지고, 과거에 비해 흔들리지 않는 현재의 자신이 되는 데에는, 힘들었던 지난 경험이 자산이 되었다며 지난 날들의 경험에 대해 삶의 자산이라는 의미를 부여하였다.

민원이 더 줄고 부모님도 만족함을 자주 표현하는 것을 보면 발전했다고 생각합니다. 예전처럼 부모님들과 대립하는 일이 거의 없거든요. '이제 내게 여유가 좀 생긴 건가?'하며 제 모습을 돌아보곤 합니다. 부모들의 작은 항의에도 예전에는 상당한 스트레스를 받았는데, 지금은 그것이 민원으로 느껴지지 않고 그냥 부모가 가질 수 있는 궁금함이나 약간의 불만 정도로 여겨져요. 제게 많은 케이스가 누적되어 민원 대응 능력이 생긴 걸까요? 그렇다면 힘들었던 지난 경험들이 두고두고 도움을 줄 저의 자산이 되는 거겠죠. (강바다 원장, 3차 면담, 2023. 10. 6.)

강바다 원장은 다양한 관계를 이전보다 성숙하게 맺어가면서 어린이집 원장으로서의 정체성을 확립하고 있었다. 직장인으로서의 정체성을 확고히 하면서 자신의 역할이 사람들을 리드하는 중요한 역할이라는 의미를 부여하며 관계와 소통, 책임감, 전문성 등에 대한 생각을 진중히 하고 있었다. 어린이집 원장으로 살아가는 삶에 대한 성찰과 성장의 길을 가면서 강바다 원장은 끊임없이 자신의 위치와 역할을 돌아보며 존재의 의미를 찾아가고 있었다.

어린이집은 제 위치와 제가 무슨 일을 하는 사람인지를 그리고 사는 이유를 알게 해줘요. 중요한 시기에 있는 아이들을 양육하는 부모님과 선생님들을 이끌어가야 하잖아요. 제가 선장이 돼서. 제가 그런 중요한 위치에 있는 것 같아서 더 배워야 하고 많이 소통해야 하고 할 일이 많다고 생각해요. 책임감을 많이 느껴요. 내가 이 길을 계속 가려면 부모 응대, 교사와의 관계, 영유아보육에 대한 전문성이나 능력을 키워야 되겠구나 생각을 많이 해요. (강바다 원장, 2차 면담, 2023. 9. 8.)

이산들 교사는 학부모와의 관계가 좋아지면서 달라지는 학부모의 모습을 보면서 고마움을 느끼고 있었다. 부모가 요구를 자제하고 교사에게 예의를 갖추거나 협조하는 모습은, 이 교

사로 하여금 이미 ‘그냥 예뻐하는’ 아이들이지만, 조금이라도 더 아이에게 관심을 기울이고 도움을 주고자 노력하게 하였다. 따뜻한 부모의 말 한마디에 이산들 교사는 아이의 개별 특성에 맞춘 지원과 도움을 더 주고자 노력을 기울이며, 관계 속에서 교사로서의 성장을 이루어가고 있었다.

저희 반 어머니들도 자제하는 분위기? 10번 말할 것 3번만 말하고, 밤낮없던 연락도 “갑자기 늦은 시간에 죄송합니다” 이런 문구를 붙이며 이야기해주는데, 와 그게 고맙더라고요... 음.. 학부모 민원은 민원이고 아이들은 그냥 이쁘니까 괜찮아요. 저희 반에 친구들에게 치이는 친구가 있는데, 어머니가 “걱정되지만 잘 돌봐줘서 고마워요”, 다치거나 밀리거나 뭐 그래도 “괜찮아요, 선생님, 고생 많으시죠” 하실 때 마음이 따뜻해져요. 저도 아이에게 조금이라도 더 도움을 주기 위해 노력하게 돼요. (이산들 교사, 3차 면담, 2023. 9. 15.)

강바다 원장과 이산들 교사는 학부모 민원을 대처하는 삶을 살아가며 여전히 아이들을 사랑하고 있었다. 학부모 민원의 어려움을 경험하면서도 동시에 학부모의 입장을 헤아리게 되었고, 협조적인 학부모로부터 힘을 얻고 감사하며 아이들을 돌보는 삶의 동력을 얻었다. 어린이집에서 자신에게 부여된 위치와 역할에 충실하며 관계 속의 타인 특히 학부모와 자신을 조망하고 성찰하며 성장하는 삶을 살아내고 살아가고 있었다.

## IV. 논의 및 결론

본 연구에서는 어린이집 원장과 교사가 학부모의 민원을 대처하며 살아가는 경험과 이러한 경험의 의미에 대해 내러티브 탐구방법을 사용하여 살펴보았다. 소비자 중심의 보육정책에 따라 부모의 요구나 민원제기가 증가하며 발생하는 교권 침해는 사회적 인식 변화의 필요성을 제기하고(최예린, 2024), 보육교사-부모의 파트너십을 강조한다(박경애·도미향, 2022). 본 연구는 어린이집 원장과 교사의 내러티브를 통해 학부모 민원과 관련된 이들의 경험과 그 의미를 들여다봄으로써, 보육교직원에 대한 우리사회의 깊은 공감적 이해를 도모하고자 수행되었다. 본 연구의 결론은 다음과 같다.

첫째, 연구에 참여한 어린이집 원장과 교사는 모두 아이를 사랑하는 일과 학부모 민원을 대처하는 일이 공존하는 삶을 살고 있었다. 연구참여자들은 어린이집에서 아이를 보육하면서 행복감을 느끼면서도 자신의 일이 학부모 민원과 공존한다는 것을 인지하고 있었다. 그러나 이들은 학부모의 민원에 의해 스트레스와 심신의 어려움을 경험하면서도 어린이집 현장을 지키며 살아내고 나아가며 성장하는 모습을 보였다.

둘째, 연구참여자들은 학부모의 다양한 요구와 민원을 경험하면서 자신에 대한 성찰을 통해 다시 태어나도 아이들을 사랑하는 일을 할 것이라는 보육인으로서의 정체성을 확고히 하고 있었다. 어린이집에서의 경험이 누적되어가고 다양한 민원 사례를 접하면서, 좀 더 학부모를 이해하고 유연하게 민원을 대처하는 지혜를 습득해갔다. 또한 아이를 위한 파트너이자 협력자로서 부모를 존중하고 학부모와 관계를 잘 맺고자 하는 바람이 있었다.

본 연구의 결과가 아이를 돌보고 교육을 책임지는 어린이집 원장과 교사의 경험을 이해하고 신뢰하는 사회적 분위기 조성을 위한 공명이 되기를 기대한다. 보육교직원의 직무만족과 긍정심리자본은 영유아 권리존중 보육실행에 영향을 미치므로(정은경·도미향, 2022; 조경희·변미옥·이종임, 2022), 보육교직원 경험에 대한 공감적 이해는 존중받고 행복한 영유아의 삶에 나타나고 이는 결국 학부모 만족으로 이어질 것으로 사료된다. 본 연구를 통해 어린이집과 학부모 간에 상호신뢰를 기반으로 한 협력 관계가 중시되고, 우리 아이들이 자신에게 중요한 “의미있는 성인”인 부모와 교사의 두 세계에서 건강하게 성장하고 발달할 수 있는 사회적 여건이 형성될 수 있기를 소망한다.

## 참 고 문 헌

- 나석희·이현진(2012). 어린이집 교사들이 보육경험과정에서 겪는 인간관계의 어려움과 해결방안. **유아교육학논집**, 16(1), 69-94.
- 박경애·도미향(2022). 어린이집 원장의 코칭리더십과 교사-부모 파트너십이 교사-영유아 상호작용에 미치는 영향 -교사의 심리적 안녕감의 매개효과-. **부모교육연구**, 19(2), 31-58.
- 박명금(2019). 국공립어린이집 원장이 경험한 학부모 민원 사례 및 인식. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박사빈(2019). 어린이집 학부모 민원 유형과 원장의 대처 방안 모색. **한국영유아보육학**, 117, 127-152.
- 박호희(2016). 유아교육기관에서의 부모 면담 현황 및 교사와 학부모의 인식. 영남대학교 석사학위논문.
- 이남희(2008). 유아교사의 이직결정에 영향을 미치는 동료, 원장 및 학부모와의 인간관계 연구. 성균관대학교 석사학위논문.
- 임유미(2020). 보육교사가 부모와의 관계에서 경험한 어려움과 극복에 관한 고찰. 가천대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 정은경·도미향(2022). 보육교사의 긍정심리자본과 전문성인식이 영유아 권리존중 보육실행에 미치는 영향. **부모교육연구**, 19(4), 81-101.
- 정효정(2022). 어린이집 부모 민원제기 요인에 대한 논점과 대안. **한국영유아보육학**, 135, 53-80.
- 조경희·변미옥·이종임(2022). 보육교사의 놀이신념 및 전문성이 놀이교수효능감에 미치는 영향 -직무만족의 매개효과를 중심으로-. **부모교육연구**, 19(1), 85-106.
- 최예린(2024). 보육교사의 교권침해 경험과 개선방안 탐색. **부모교육연구**, 21(1), 95-119.
- 홍영숙(2019). 내러티브 논문작성의 실제. **내러티브와 교육연구**, 8(3), 7-28.
- Clandinin, D. J. (2013). *Engaging in narrative inquiry*. Walnut Creek, CA: Left Coast Press, Inc.
- 염지숙·강현석·박세원·조덕주·조인숙 공역(2015). **내러티브탐구의 이해와 실천**. 파주: 교육과학사.
- Clandinin, D. J., & Caine, V. (2008) Narrative inquiry. In L. M. Given (Ed.), *The SAGE encyclopedia of qualitative research methods*. 542 -545. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Clandinin, D. J., & Connelly, F. M. (2000). *Narrative inquiry: Experience and story in qualitative research*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Abstract

## A Childcare Center Director and a Teacher Who Manage Parent Complaints

Kim, Sook-Ryong\*

This study examines the experiences of daycare center directors and teachers who manage parents' complaints and examines the implications of these experiences for the growth of directors and teachers using the narrative exploration method. The narratives of the experiences of the director of the daycare center and two teachers were analyzed in consideration of temporality, sociality, and the three-dimensional space of place. As a result of the study, the participants lived a life in which loving their children and dealing with parents' complaints coexisted. While experiencing the difficulties of parents' complaints, they lived and grew in the field of the daycare center. Furthermore, through self-reflection, he was convinced that he would love children even if he was born again, and he tried to understand and relate to parents more flexibly. The results of this study contribute to the restoration of trust in daycare center directors and teachers who faithfully fulfill their responsibilities and emphasize the importance of cooperative relationships between daycare centers and parents.

**Keywords** : Parents, Complaints, Daycare Center Director, Daycare Center Teacher, Narrative

---

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