

보육교직원 권리존중

경기도육아종합지원센터와 함께해요



보육교직원 권리존중

경기도육아종합지원센터와 함께해요





센터장 인사말

안녕하십니까.

어린이집 현장에서 애쓰시는 보육교직원 모두의 노고에 감사 인사를 드립니다.

누구보다 영유아를 사랑하고 그들의 인권보호와 존중을 위해 최선을 다하는 보육교사들이
있기에 영유아들이 자유롭게 밝게 이 세상을 살고 있습니다.

그러나 때로는 아동학대 등으로 어린이집에 대한 부정적인 인식과 일부 학부모님들의
폭언과 폭행 및 보육활동에 대한 개입과 요구 등으로 보육교사의 노력은 빛이 바래고
오히려 인권의 사각지대로 내몰리기도 합니다.

경기도육아종합지원센터에서는 인간의 권리 존중에 대한 이해를 바탕으로 보육교사의
권리를 보장하는 데 작은 도움이 되기를 희망하며 본 책자를 제작하였습니다.

‘나부터’, ‘우리 어린이집부터’ 라는 마음으로 먼저 권리 존중을 실천해보면 좋겠습니다.

경기도육아종합지원센터는 아이들과 선생님 모두가 행복한 어린이집을 위해 항상 뒤에서
응원하며 동행하겠습니다.

2021. 3월

경기도육아종합지원센터장 **홍원자**



I	보육교사의 역할, 직무, 권리존중 알아보기	7
II	사례로 알아보는 보육교직원 권리존중	15
III	함께 점검해요	23
IV	평가지표 4영역으로 알아보는 권리존중	39

보육교사 역할, 직무, 권리존중 알아보기



보육교사 역할, 직무,
권리존중 알아보기



1 보육교사의 역할과 자질

보육교사란?

영유아의 보육, 건강관리 및 보호자의 상담 그밖에 어린이집의 관리 운영 등의 업무를 담당하는 자

(1) 보육교사의 역할

보육교사는 아래와 같이 양육자, 교수자, 환경과 일과들을 계획하고 조직하는 계획자, 영유아의 발달과 호기심을 연결시켜 주는 학습조력자, 동료 교사의 협조 체제를 이루는 협조자, 부모가 양육을 보다 책임감있게 수행할 수 있도록 돕는 부모지원자의 역할을 담당하고 있습니다.

〈보육교사의 역할〉



(2) 보육교사의 자질

보육교사의 자질은 크게 개인적 자질과 전문적 자질로 나누어 볼 수 있습니다. 개인적 자질로는 신체적·심리적 건강, 영유아에 대한 관심과 애정, 자신의 능력을 믿는 자기효능감, 공평한 태도와 행동을 보이는 공정성이 있습니다. 전문적 자질로는 영유아 발달에 대한 지식, 의사소통 능력, 보육교사로서의 윤리의식이 있습니다.

〈보육교사의 자질〉

개인적 자질

신체적·심리적 건강	- 체력 안배, 신체적 건강 유지 - 자기통제력
영유아의 관심과 애정	영유아의 관계 형성 및 발달에 긍정적 영향
자기효능감	자신의 능력을 믿음
공정성	- 공평한 태도와 행동 - 통제력

전문적 자질

영유아 발달에 대한 지식	- 영유아 보편적 발달 이해 - 발달의 개인차 이해
의사소통 능력	- 영유아의 요구에 대한 민감성 - 적극적 반응 및 개방적 태도 유지
보육교사로서의 윤리의식	- 보육교사에 대한 정서적 의존도가 높음 - 투철한 사명감과 윤리의식 필요

※출처: 보육학개론(2020). 민미희외.



2 보육교사의 직무와 직무스트레스

보육교사의 직무	»	보육과정 운영	보육과정 계획, 운영, 실시, 평가 등 교육과정 운영
		안전 및 위생관련 업무	안전교육, 시설 및 교구관리, 차량 안전관리, 영유아의 위생·청결 관리

보육교사의 직무에는 보육활동 준비, 보육활동 실제, 평가, 전문성 신장, 영유아 보호 관련업무, 학부모 관련업무, 사무관련 업무, 시설 관련 업무, 대인관계 및 사회적 업무 등이 있습니다. 이러한 업무를 수행하는 과정에 있어서 느끼는 긴장과 불안, 좌절, 분노, 우울 등과 같은 심리적으로 불안정한 상태를 직무스트레스라고 합니다.

〈보육교사 직무스트레스 구성요인〉



※출처: 송미덕(2020) 일부 발췌.

3 보육교사의 감정노동

감정노동이란?

고객을 대할 때 조직이 원하는 감정을 표현하기 위하여 실제로 자신이 느끼는 감정을 숨기고 억제하는 것

감정노동의 정의를 살펴보셨나요? 그렇다면 보육교사는 감정노동자일까요?

맞습니다. 감정노동 직업군의 다양화로 보육교사도 감정노동 직업군으로 분류되어 보호받을 대상으로 인정되고 있습니다. 아래표를 참고해주세요.

〈감정노동 직업군 분류〉

구분	직업
직접 대면	백화점 마트의 판매원, 호텔 직원, 음식점 종사원, 항공사 승무원, 골프장 경기보조원, 미용사, 택시 및 버스기사, 금융기관 종사원 등
간접 대면	콜센터 상담원, 텔레마케터 등
돌봄 서비스	요양보호사, 간호사, 보육교사 , 유치원 교사, 특수교사 등
공공서비스, 민원처리	구청(민원실)·주민센터 직원, 보험공단 직원, 사회복지사, 경찰 등

※출처: 감정노동 종사자 건강보호 핸드북(2017).



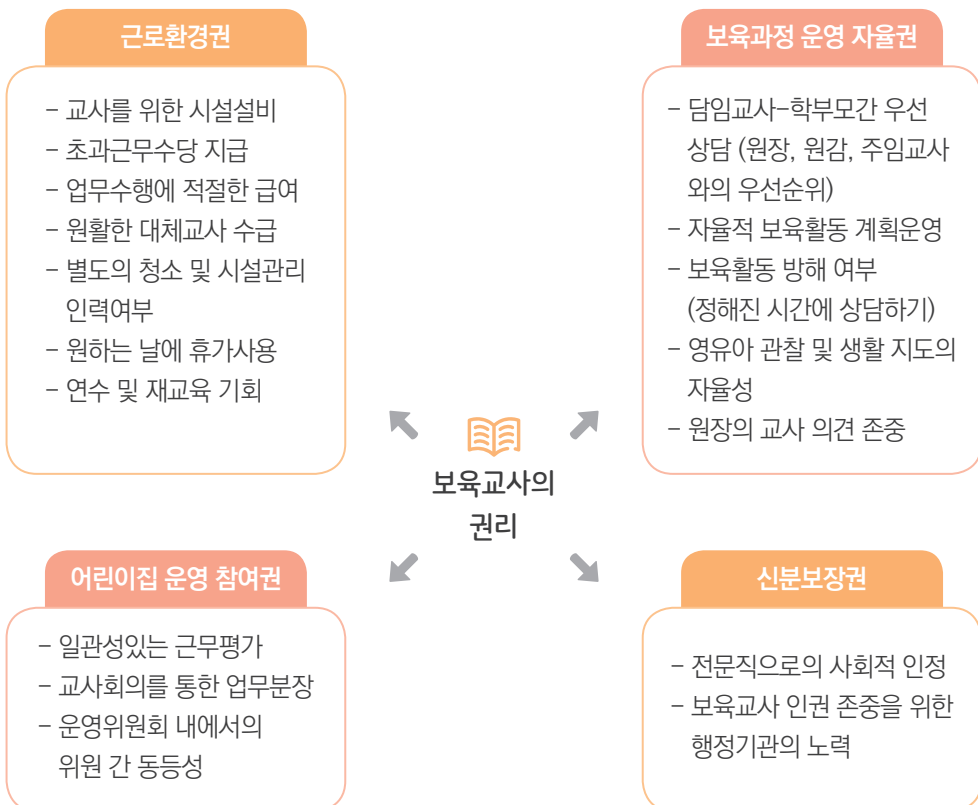
4 보육교사의 권리 존중

보육교사 권리 존중이란?

보육교사가 영유아를 안정적으로 보육 및 교육하는데 필요한 신분 보장권, 보육과정 운영자율권, 어린이집 운영참여권, 근로 환경권으로 규정한 교사 권리에 대해 존중받아야 한다는 것(김지현,2019)

4가지 교사 권리 존중 항목에 대한 구성요소는 다음과 같습니다.

〈보육교사 권리 존중 구성요소〉



※출처: 이강재(2019).

사례로 알아보는 보육교직원 권리존중



사례로 알아보는
보육교직원 권리존중



앞서 살펴보았던 보육교사 권리 존중 기준(근로환경권, 보육과정 운영 자율권, 어린이집 운영 참여권, 신분 보장권)에 따른 권리 침해 사례들을 다음과 같이 정리해보았습니다. 아울러 침해사례를 통해 우리 원에서 권리 존중이 잘 이행되고 있는 것과 부족한 것들 살펴보고 자체 점검 해보는 시간을 가져보시기 바랍니다.

1 근로환경권 침해사례

“

보육교사가 법정 근로시간인 8시간만 일한다는 건 현실적으로 어려운 얘기죠. 기본적인 보육시간이 10시간이 넘는데 가능하겠어요? 휴게시간이요? 말이 휴게시간이지, 그 시간에 일지라도 쓰거나 뭘해야 제가 야근하거나 집에 가져가서 할 일이 줄어드는거죠. 보육일지, 원아 관찰일지 쓰기, 수업준비, 기타 서류 작성 등을 하다보면 시간이 부족해요.



”

“

원장님이 선생님들 연차휴가 쓰게 하려고 대체교사 신청도 해주시는데 정작 학부모들은 담임교사가 휴가하면 우리 애가 어려서 낯설어 하는데 다른 교사가 오면 어떻게 하냐고 민원을 넣더라고요. 교사가 쉬고 싶을 때 쉬지도 못하고, 아파도 일해야 되는 건가요?



”

“

근로기준법에 따라 8시간 근무를 원칙으로 하고 있지만 현실적으로 쉽지 않은 부분입니다. 영유아보육법에는 보육시간 자체가 12시간으로 되어 있는데 8시간 근무를 주장하면 상충 되는 거 아닙니까? 나머지 4시간을 초과수당으로 지급하려면 비용 역시 만만치 않습니다.



”

“

비슷한 시기에 결혼한 선생님 두 분이 계셨고, 결혼 예정이신 선생님이 계셨는데, 그분 들한테 출산 계획이 어떻게 되냐고, 셋이 다 휴직 들어가면 머리 아프다고 하시더라고요. 웃으면서 “같은 시기에 아기 가지면 안 되는 거 알죠?” 하며 웃으면서 이야기하시지만, 눈치가 보이더라고요. 담임교사로 대체교사를 구해야하는 원장님의 입장도 이해하지만, 원가 임신하는데도 눈치를 봐야 하는 현실이 좀 슬프더라고요.



”

“

보육실 청소, 화장실 청소, 분리수거, 쓰레기 정리는 다 보육교사 몫이죠, 따로 인력이 없으니까요. 제가 화장실 청소, 보육실 놀잇감 청소할 때마다 ‘우리 집도 이렇게 깨끗 하게는 안하는데’ 하는 생각이 들 때가 있어요. 참 아이러니 하죠.



”

2 보육과정 운영 자율권 침해사례

ㄹㄹ

초임 교사인데 학부모 상담기간에 주임교사와 같이 들어가서 상담을 하라고 하더라고요. 아무래도 초임이니깐 선임교사가 상담하는 스킬같은 것을 배우고 모델링하는 의미에서는 동의해요. 하지만 하루 종일 일과를 함께 보내는 건 저 싫어요. 주임교사보다 우리 반 아이들을 잘 아는건 저인데 학부모 상담때 저는 한마디도 못했어요. 하고 싶은 말도 많았는데, 초임이라는 이유로 저의 역량이 무시되고, 담임 교사로서 존중받지 못한다는 생각이 들었어요.



ㄹㄹ

ㄹㄹ

저는 어린이집에서 보육교사로 일하고 있어요. 담임교사의 보육공백 시 보육업무를 대행한다는 내용을 근거로 저에게 관찰일지, 보육일지, 발달 평가를 다 쓰라고 하는거예요. 보조교사의 보육대행의 업무라함은 담임교사의 휴게시간 등의 부득이한 보육공백 시에 발생하는거지, 담임교사가 같이 일하면서 업무를 주는건 부당하다고 생각해요. 그러면서 그 서류들을 바탕으로 학부모 상담은 본인이 할거 싫어요? 담임교사로 처우 개선비, 수당은 다 받아가면서 왜 마땅히 담임교사의 업무는 안하고 보조교사한테 넘기는지 모르겠어요. 심지어 자기가 이뻐하는 애들만 챙기고 좀 힘들고 손 가는 아이들은 저한테 맡기고 하는데 정말 알밋고, 보조교사라고 부당한 대우를 받는 것 같아 속상합니다.



ㄹㄹ

ㄹㄹ

아이들 활동사진을 찍어서 올리는데 어머니가 우리 아이가 사진이 많이 없다, 애 머리 좀 묶어주지 그렇게 찍어봤냐, 누구만 예뻐하고 우리 애는 안 예뻐하는 거 아니냐, 별의별 소리를 다 듣고 있어요. 더 자주 올려달라 등 요구사항이 너무 많아서 힘들어요. 물론 어린이집 생활이 궁금한 마음은 이해하지만 사진 찍고 아이들이 어떻게 찍혔고, 빠진 애들은 없는지 사진 선별하느라 시간을 보내는 것 또한 일어난 일이 되더라고요.



ㄹㄹ

3 어린이집 운영 참여권 침해사례

“

엄마들이 선호하고 좋아하는 교사들이 있어요. 새학기 반배치 하는데 그 선생님반을 해달라고 요구하시기도 하세요. 저도 선생님들과 면담과 그동안 보육과정을 운영한 것들을 다 감안해서 배치하고 결정하는건데 학부모님이 이 선생님 해달라, 저 선생님 싫다 이렇게 요구하실 때마다 참 설명하고, 설득시키는게 힘들더라고요.



”

“

교사회의를 하면 민주적인 방식으로 진행되는지, 원장이 보육교직원들의 의견에 경청하는지 등이 평가지표에 있잖아요, 면담하면서 “우리 원장님은 교사 의견은 잘 듣지 않으시고, 지시적이에요” 라고 답할 교사가 몇이나 되겠어요? 교사회 의 때 원장님 의견과 다른 의견을 냈는데 불쾌한 내색을 보이면 아무래도 자유로운 의견이 오가긴 힘든 것 같아요.



”

“

업무분장은 주임교사나 원장님이 결정해요. 주임교사와 친분이 있거나 경력있는 교사들은 쉬운 업무를 가져가고 복잡하거나 귀찮은 업무들은 신입 교사나 새로 온 교사들에게 업무를 배정해요. 교사 회의시간에 자신이 잘할 수 있는거나, 특기 같은 것을 살려서 자유롭게 의견 교환 후 정하면 좋은데 항상 통보하는 식이니 좀 그렇죠.



”



4 신분보장권 침해 사례



이번에 코로나로 어린이집 긴급보육이 이루어졌잖아요. 말이 긴급보육이지 거의 다 등원하고 있어요. 맞벌이 가정이 아니어도 ‘우리 애가 심심해해서요’, ‘우리 애만 뒤흔치는 것 같아서요’, ‘집보다 어린이집이 더 소독도 잘하고, 안전한 것 같아요~’ 하고 웃으면서 보내시는데 우리가 돌려보낼 수 있는 권한이 있나요? 저희도 한 가정의 엄마이고, 딸이기도 한데 보육교사는 늘 보호에서 제외받는 것 같아요. 전 국민이 조심해야 하는 코로나 시국에도 늘 어린이집만 예외인 것 같아요. 그리고 영유아의 감염 예방은 어린이집에서만 하는 게 아니잖아요. 가정에서 1차적으로 감염 예방이 될 수 있도록 돌봄을 해주셔야 하는 게 맞죠. 부득이한 경우는 당연히 예외지만, 형식적인 긴급보육 사유서를 들고 오는데 보육교사의 인권은 어디에도 없다는 생각이 들었어요. 사회적으로 보육교사가 보호받지 못한다는 느낌? 그러면서 확진자 발생되면 가차없이 매도되는 현실이 너무 씁쓸하죠.



인터넷 커뮤니티 등에 어린이집에 대해 악의적인 글을 올리거나 문제를 일으키는 학부모에 대해 어린이집에서는 어떠한 조치를 할 수가 없는 상황입니다. 학부모들의 과도한 요구에 보육교사들은 아무런 보호 장치 없이 노출되고 당하고만 있어야 하는 현실이 답답합니다.



※출처: 보육교사 인권 인식 및 교육 현황연구(2019). 일부 사례 발췌.



NEWS

세종시의 한 어린이집 보육교사가 근거없는 아동학대 누명을 쓰고 극단적인 선택을 한 사실이 뒤늦게 알려지면서 인권 사각지대에 놓인 교사들의 처우가 또다시 주목 받고 있다. 사실 여부와 상관없이 일부 몰지각한 학부모들의 폭행과 폭언에 시달리는 것은 물론, 심지어는 소위 ‘맘카페’라고 불리는 인터넷 커뮤니티에 신상이 공개되는 등 정신적 고통을 호소하는 교사들이 다수라는 지적이다.

- 중략 -

이 과정에서 A씨와 B씨는 보육교사 2명을 수차례 밀치고 어깨를 잡아당긴 것으로 조사됐다. 이들은 다른 교사와 아이들이 있는 상황에서도 계속해서 “저런 X이 무슨 선생이냐. 개념 없는 것들, 일진같이 생겼다”, “시집가서 너 같은 XX 낳아서…” 등 폭언을 하며 15분가량 소란을 피운 혐의를 받고 있다. 이들은 소란을 일으킨 것도 모자라 해당 교사를 고소했는데 결과적으로 검찰은 아동보호전문기관의 ‘학대 없음’ 소견과 의심할 만한 정황 등이 없다는 점을 들어 불기소 처분했다.

- 이하 생략 -



※출처: (NEWS1. 2020.10.07.일자)





함께 점검해요



함께 점검해요



감정노동 보호를 위해 어린이집에서는 예방조치와 사후조치를 할 수 있습니다.
각각의 내용을 차례대로 살펴보겠습니다.

예방조치	사후조치
• 문구게시 • 음성안내 • 예방 교육	• 업무의 일시적 중단 및 대응 • 휴게시간 연장 • 치료 및 상담 지원 • 법적대응 지원 (고소·고발·손해배상청구)

1 감정노동 보호를 위한 어린이집 예방조치

어린이집 보육교직원의 인권 보호를 위해 어린이집에서 취할 수 있는 예방조치에 대해 알아보까요?

(1) 문구 게시 또는 음성 안내

- 어린이집 입구 및 학부모 상담실 등에 포스터 부착
- 현수막, 배너 부착 및 감정노동 캠페인 실시
- 학부모 상담 전 음성 안내 실시
(음성내용 예시: “우리 어린이집에서는 직원들에게 반말하지 않기, 욕설이나 폭언하지 않기 캠페인을 하고 있습니다”)



(2) 건강장해 예방 관련 교육

보육교직원에 대하여 학부모와의 문제 상황 발생 시 대처방법 및 건강장해 예방 관련 교육을 실시

가 교육 시점

- 산업안전보건법 시행규칙 제33조 제1항에 따른 정기교육, 채용 시 교육, 작업내용 변경 시 교육 등

나 교육대상

- 필수대상: 보육교사, 해당 부서 관리자
- 추가대상: 보육교사와 동일 공간에서 근무하는 직원

다 교육 계획 수립 및 방법

- 연간 교육계획수립하고 정기 안전보건교육시간 활용
- 보육교직원 교육 시 친절 교육이 아닌 직무스트레스 관리방법에 초점을 맞춘 교육 계획 수립
- 온라인 교육 및 오프라인 교육 등의 다양한 방법으로 교육 실시
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행

라 필수 포함 내용

- 보육교직원의 업무 및 학부모 응대관리 규정(취업규칙, 단체협약 등)
- 학부모 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진



2 감정노동 보호를 위한 어린이집 사후조치

보육교직원의 인권이 침해 되었을 때 어린이집에서는 어떤 사후 조치를 해야할까요? 사후조치에는 ‘업무의 일시적 중단(법률적으로 문제되는 행위 대응 절차, 법률적으로 문제 되지 않은 행위 대응 절차)’, ‘휴게시간의 연장, 건강장해 관련 치료 및 상담 지원’, ‘고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원’ 이 있습니다. 각각의 내용에 대해 살펴보겠습니다.

(1) 업무의 일시적 중단

가 법률적으로 문제되는 행위 대응 절차

상황발생	단계	단계별 응대예시문
욕설, 폭언, 협박 및 위협 성희롱	1단계 ----- 자제요청 및 즉시경고	학부모님, 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해주시겠습니까? 학부모님 말씀을 잘 듣고 도움드릴 수 있는 방법을 찾아 보겠습니다.
	2단계 ----- 녹음 사전고지	지금부터 정확한 상담을 위해 학부모님의 대화 내용은 녹음, 녹화(CCTV, 스마트폰 촬영, 녹음)를 실시하도록 하겠습니다. 학부모님의 이런 말씀과 행동은 상대방에 게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법 령(형법 제311조 모욕죄, 제283조 협박)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.
	3단계 ----- 상담종료, 경찰 등 신고	학부모님, 필요하시다면 관리자(원장/원감)를 불러드리 겠습니다. 제가 더 이상 도와드릴 수가 없습니다. 관리 자와 문제를 해결하십시오.
	사후관리 ----- 법적조치 검토	상황을 메모해두거나 업무일지에 기록. 필요시 법적 대응 검토

※ 대응시 유의해야 할 사항

- * 학부모의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동
- * 행동에 의한 소란 행위 시 CCTV 촬영 구역으로 유도
- * 폭행을 당한 경우에는 안전요원을 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고
- * 물건을 던지거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고, 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급받도록 함

※ 문제 상황 발생 시 녹음 주의사항

- * 문제 상황 시 대화를 녹음할 때는 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 하는 것이 필요
- * 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 사전고지를 하거나, 문제 행동 촬영을 위해서는 CCTV 앞으로 유도할 필요가 있음
- * 사전고지 후 동영상 촬영이라도 상대방의 얼굴이 들어가는 경우 개인의 사생활의 비밀과 자유권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요

나 법률적으로 문제되는 않은 행위 대응 절차

상황발생	단계	단계별 응대예시문
업무방해, 억지주장, 무리한 요구	1단계 ----- 정중한 사과	학부모님, 지금은 저희가 아이들을 돌보는 시간입니다. 수업 이후의 시간으로 상담 계획을 잡도록 하겠습니다.
	2단계 ----- 정중한 어조로 상황 설명	- 상급자와 면담을 하신다고 해도 동일한 답변을 드릴 수 밖에 없음을 알려드립니다. - 학부모님, 관리(원장/원감)에게 말씀드려 학부모 면담 일정을 조정하여 기다리시는 시간을 줄일 수 있도록 조치하겠습니다.
	3단계 ----- 관리자 (원장/원감) 에게 연락, 조치 요청	관리자(원장/원감)에게 연락, 조치 요청

(2) 휴게시간의 연장

가 문제행동 행위자 격리 및 해당 보육교직원 보호

보육교직원에게 학부모의 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 문제 행동 행위자는 격리하고, 해당 보육교직원은 보호조치를 취함

나 휴식시간 연장

어린이집에서 위의 문제행동이 발생한 경우 해당 보육교직원의 건강장해 예방을 위해 30분 이상의 휴식을 취하게 함. 또한 해당 사안을 ‘고객응대업무 종사자 보호위원회’에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 보육교직원에게 대해 건강장해 예방을 위한 적절한 조치를 취함

TIP

휴게시설 조건

- 학부모의 폭언, 폭행 등을 경험한 보육교직원이 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소와 분리된 곳
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기 조성



(3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

가 심리치료사 치료 지원

학부모의 폭언, 폭행 등으로 보육교직원에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리치료사 등 치료를 받을 수 있도록 지원

나 휴가, 병가 활용

‘고객응대업무 종사자 보호위원회’에서는 해당 사안을 논의하여 복무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 활용 등을 반영

다 지역사회 자원 활용

근로자건강센터, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등

(4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 어린이집에서 학부모의 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 보육교직원이 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등

가 증거자료 확보

문제행동을 하는 학부모에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 다음과 같다. 피해 직원이 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 학부모 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 학부모의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 힘의 근원이 무엇인지 파악 (권위, 지위, 정보, 지식, 잘못된 대응 등) - 학부모의 요구사항 파악
매체별 증거 내용	- 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

※출처: 고용노동부 안전보건공단(2019). 고객응대근로자 건강보호업종별 매뉴얼(유치원 교사)

나 피해 보육교직원 지원

피해 보육교직원이 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다. 학부모의 폭언, 성희롱 등과 관련하여 피해 보육교직원이 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 학부모에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적 조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다 법적·행정적 조치 지원

보육교직원이 직접 성희롱, 폭언 등의 행위를 한 학부모에 대해 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

2 법적대응요령

문제행동 발생 시 경찰에 신고할 시에는 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다.

경찰신고	해당 보육교직원 혹은 부서 직원이 대리인으로 신고여부 결정
경찰출동	해당 보육교직원 혹은 부서 직원이 당시 상황을 설명 - 사건을 구체적으로 설명
경찰서 동행	상황 설명한 보육교사가 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 작성 - (합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 - (합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 - CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

※출처: 고용노동부 안전보건공단(2019). 고객응대근로자 건강보호업종별 매뉴얼(유치원 교사)



3 나의 감정노동 수준 파악해보기

현재 '나'의 감정노동 수준이 어느 정도인지 궁금하시죠? 다음의 설문은 귀하의 감정노동의 수준을 평가하기 위하여 만들어 진 것입니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래의 설문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 해보세요.

영역	체크항목	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
감정 조절의 요구 및 규제	1.고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	1	2	3	4
	2.고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정을 표현 할 수 밖에 없다.	1	2	3	4
	3.업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	1	2	3	4
	4.일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	1	2	3	4
	5.고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다.	1	2	3	4
고객 응대의 과부하 및 갈등	6.공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
	7.나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
	8.고객을 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다.	1	2	3	4
감정 부조화 및 손상	9.고객을 응대할 때 자존심이 상한다.	1	2	3	4
	10.고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	1	2	3	4
	11.고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.	1	2	3	4
	12.퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다.	1	2	3	4
	13.고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	1	2	3	4
	14.몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	1	2	3	4
조직의 감시 및 모니터링	15.직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다 (CCTV 등).	1	2	3	4
	16.고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다.	1	2	3	4
	17.고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.	1	2	3	4
조직의 지지 및 보호체계	18.고객 응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어 진다.	4	3	2	1
	19.고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	4	3	2	1
	20.직장은 고객 응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다.	4	3	2	1
	21.상사는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	4	3	2	1
	22.동료는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	4	3	2	1
	23.직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.	4	3	2	1
	24.고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	4	3	2	1

※출처: 고용노동부(2017).감정노동 종사자 건강보호 핸드북.

■ 평가 점수 산출 방법

영역별 점수는 다음에 제시한 공식에 의거하여 100점 만점으로 환산한다.

$$\text{영역별 환산 점수} = \frac{(\text{해당 영역의 각 문항에 주어진 점수의 합} - \text{문항개수})}{(\text{해당 영역의 예상 가능한 최고 총점} - \text{문항개수})} \times 100$$

■ 평가 도구 설문 문항의 점수산정방식

아래표의 감정노동 영역별로 성별 참고치와 비교하여 '위험'과 '정상'으로 구분

감정노동 영역	성별	정상	위험
감정조절의 요구 및 규제	남자	0 ~ 76.66	76.67 ~ 100
	여자	0 ~ 83.32	83.33 ~ 100
고객응대의 과부하 및 갈등	남자	0 ~ 61.10	61.11 ~ 100
	여자	0 ~ 61.10	61.11 ~ 100
감정 부조화 및 손상	남자	0 ~ 58.32	58.33 ~ 100
	여자	0 ~ 58.32	58.33 ~ 100
조직의 감시 및 모니터링	남자	0 ~ 38.88	38.89 ~ 100
	여자	0 ~ 38.88	38.89 ~ 100
조직의 지지 및 보호체계	남자	0 ~ 45.23	45.24 ~ 100
	여자	0 ~ 45.23	45.24 ~ 100



평가 방법

- 제시된 참고치가 절대적 기준은 아니나, 평가대상이 된 집단의 평균점수가 위험에 해당한다는 것은 해당 감정노동 요인이 해당 집단에서의 주요한 문제로서 **개선의 우선순위가 있음을 의미함**. 또한 이러한 문제로 인해 심리적 문제나 생산성 저하 등이 발생할 가능성이 높아질 수 있음을 의미함
- 감정노동 요인에 상대적으로 더 많이 노출된다고 해서 반드시 감정노동으로 인한 증상이나 징후가 나타나는 것은 아니나, 감정노동으로 인한 건강장해나 업무성과 저하를 예방하기 위하여 감정노동으로 발생 가능한 부정적 증상/징후가 나타나기 이전에 **감정노동 요인에 더 많이 노출되고 있는 부서의 감정노동의 강도나 빈도를 줄여주거나 소속 직원들의 감정노동에 대한 대처능력을 키워주는 적극적인 노력이 필요함**

4 직무스트레스 수준 파악해보기

현재 ‘나’의 직무스트레스 수준도 살펴볼까요? 다음의 설문은 고객 폭력 및 직장 내 폭력 경험에 대한 직장 내 보호나 관리가 어떻게 이루어지고 있는지 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 지난 1년 동안의 업무수행을 토대로 아래의 설문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 해보세요.

영역	설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
물리적 환경	1.근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.	4	3	2	1
	2.내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
	3.내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
직무 요구	4.나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
	5.업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
	6.업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	4	3	2	1
직무 자율	7.여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
	8.내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
	9.내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
관계 갈등	10.직장 상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	4	3	2	1
	11.나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
	12.나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
직무 불안정	13.나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
	14.직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	4	3	2	1
	15.직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
조직 체계	16.나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
	17.우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
	18.업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
보상 부적절	19.우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	4	3	2	1
	20.일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
	21.나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1
직장 문화	22.내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄도 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
	23.나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	4	3	2	1
	24.회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
	25.기준이나 일관성이 없는 상태로 업무지시를 받는다.	1	2	3	4
	26.직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
	27.남성, 여성이라는 성적이 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4

※출처: 고용노동부(2017).감정노동 종사자 건강보호 핸드북.

■ 평가 점수 산출 방법

영역별 점수는 다음에 제시한 공식에 의거하여 100점 만점으로 환산한다.

$$\text{영역별 환산 점수} = \frac{(\text{해당 영역의 각 문항에 주어진 점수의 합} - \text{문항개수})}{(\text{해당 영역의 예상 가능한 최고 총점} - \text{문항개수})} \times 100$$

■ 평가도구 설문 문항의 점수산정방식 및 해석

〈영역별 직무스트레스 요인 환산점수에 대한 참고치〉

영역	개인/부서 점수	회사 중앙값	한국 노동자 중앙값 (참고치)	점수의 의미
물리적 환경			44.5	참고치보다 클수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다.
직무요구			(남) 50.1 (여) 58.4	참고치보다 클수록 직무요구도가 상대적으로 높다.
직무 자율			(남) 50.1 (여) 58.4	참고치보다 클수록 직무자율성이 상대적으로 낮다.
관계 갈등			33.4	참고치보다 클수록 관계갈등이 상대적으로 높다.
직무 불안정			(남) 50.1 (여) 33.4	참고치보다 클수록 작업이 상대적으로 불안하다.
조직 체계			50.1	참고치보다 클수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다.
보상 부적절			55.6	참고치보다 클수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다.
직장 문화			41.7	참고치보다 클수록 직장문화에 상대적으로 문제가 있다.



평가 방법

- 제시된 참고치가 절대적 기준은 아니나, 평가대상이 된 개인 점수/집단의 중앙값이 참고치보다 높다는 것은 해당 작업상 직무스트레스 요인이 비교집단에 비해 상대적으로 더 많이 노출되고 있음을 의미함
- 비교집단에 비해 직무스트레스 요인이 상대적으로 더 많이 노출되고 있다고 해서 반드시 직무스트레스 증상이나 징후가 나타나는 것은 아니다. 그러나, 노동자의 직무스트레스로 인한 건강 장애나 업무성과 저하를 미리 예방하기 위해서는 직무스트레스 증상이나 징후가 나타나기 이전이라도 비교집단에 비해 상대적으로 직무스트레스 요인에 더 많이 노출되고 있는 부서의 직무스트레스 요인을 줄여주거나 소속 지원들의 직무스트레스에 대한 대처능력을 키워 주는 적극적인 노력이 필요함

5 이렇게 해보아요



감정노동으로 인한 스트레스 증상 완화하기

영역	방법
근육이완법 	근육에 주의를 집중시켜 불필요한 긴장을 해소하는 단계적인 훈련이다. 방법을 통해 근육이 이완되면 자율신경 활성도가 낮아지게 되어 불안이나 스트레스가 감소한다.
복식호흡 	양손을 아랫배에 대고 천천히 숨을 들이 마시고 내쉰다. 이때 코나 목으로 호흡하는 것이 아니라 아랫배를 이용해 숨을 쉬는 것이다. 배 전체가 앞으로 볼록하게 나올 수 있도록 숨을 들이쉬고 내쉰다.
긍정적으로 생각하기 	어쩔 수 없이 직무스트레스가 발생하는 상황이라면 즐겁게 받아들이고, 자신이 해야 하는 일을 즐겁게 열심히 하도록 긍정적인 생각을 갖는다.
자신의 감정 털어내기 	화가 났을 때 마음에 쌓아 두지 않고, 글을 쓰거나 낙서를 해서 자기 감정을 표출한다.
자기주장 훈련 	다른 사람을 비난하거나 불쾌하게 만들지 않으면서 자신의 욕구, 생각, 감정 등을 명확히 주장하는 방법을 훈련한다. 이를 통해 부정적인 감정으로 인한 문제 발생을 예방하고, 억제된 감정을 해소하여 부정적인 사고와 자기를 비하하는 생각을 갖지 않게 한다.
생활습관 개선 	· 규칙적으로 운동한다. 규칙적으로 운동을 하면 스트레스를 해소할 수 있고 신체조절이 가능하게 된다. · 올바른 식습관을 유지한다. 인스턴트 식품, 육류 위주의 식생활, 섬유질이 적고 화학첨가물이 들어 있는 음식의 섭취를 제한한다. · 하루 7~8시간의 쾌적한 수면시간을 갖는다. · 카페인 많이 든 음식(커피, 콜라, 초콜릿 등)을 줄인다.

※출처: 고용노동부(2017). 감정노동 종사자 건강보호 핸드북.



변화를 위한 한걸음, 함께하기

보육교사의 권리존중을 위해 사회·제도적 장치 마련과 더불어 원장, 학부모, 보육교사 모두가 중요성을 인식하고 적극적인 관심을 갖는 것이 중요합니다. 보육교사 자신부터 어린이집 차원까지 권리존중을 위해 변화를 위해 개선해야 할 사항 등을 함께 나누어 보세요.

대상	개선 사항
나	
동료	
원장	
학부모	
어린이집	

IV

평가지표 4영역으로 알아보는 권리존중



평가지표 4영역으로
알아보는 권리존중



어린이집 평가제를 준비하는 과정도 보육교사의 직무스트레스를 높이는 것 중에 하나로 여겨지기도 합니다. 하지만 평가지표 중 4영역 「교직원」은 보육교사의 권리 신장을 위한 내용을 바탕으로 이루어져 있어, 평가제가 어린이집 보육교직원의 권리 보장을 위한 인식 전환에 한발짝 나아가는 기회가 될 것입니다.

4-1 원장의 리더십		
평가내용	Y	N
1. 원장은 자신의 전문성 향상을 통해 어린이집 발전에 기여한다.		
① 원장은 어린이집 운영에 대한 철학과 소신을 가지고, 보육의 질을 높이기 위한 다양한 노력을 하고 있음	☐	☐
② 원장은 전문가로서의 전문성 향상을 위해 관련 교육을 참여하고 있음	☐	☐
③ 2년 이상 근속한 교사가 전체 교사의 50%이상임 *3개 모두 충족해야 Y 평정	☐	☐
2. 원장은 보육교직원을 존중한다.		
① 원장은 보육교직원에게 존중하는 말과 태도를 보임	☐	☐
② 원장은 보육교직원에게 의견을 묻거나 제안을 경청하고, 이를 반영함 *2개 모두 충족해야 Y 평정	☐	☐
3. 원장은 건전한 조직문화 조성을 위해 노력한다.		
① 교사회의를 월 1회 이상 정기적으로 실시하여 민주적으로 운영함	☐	☐
② 보육교직원의 업무가 효율적으로 분장되어 각자의 업무를 정확히 알고 있음	☐	☐
③ 원장은 보육교직원과 사전에 계획된 일정대로 정기적인 개별면담을 실시함 *3개 모두 충족해야 Y 평정	☐	☐

Check Point!

- ✓ (원장/면담) 지난 1년동안 전문성 향상 교육 위한 보육과정 운영 및 어린이집 재무회계 교육 이수 여부 ☐
- ✓ 모든 보육교직원에게 개별적 호칭 사용(반말 사용하지 않음) ☐
- ✓ 회의록: 회의주제, 안건, 논의내용 등 주요사항 기재. 월별 누락없도록 함 ☐
- ✓ 업무분장 숙지: 민주적인 회의를 통한 업무의 효율적 분장 ☐
- ✓ 교사 개별면담: 정기적인(계획된) 개별 면담 실시 ☐

4-2 보육교직원의 근무환경		
평가내용	Y	N
1. 교사를 위한 별도 공간을 마련하고 있다.		
① 교사실이 별도로 마련되어 있거나, 교사의 휴식을 위한 공간 또는 설비가 마련되어 있음 * 1개 모두 충족해야 Y 평정	☐	☐
2. 교사를 위한 개인사물함과 업무지원 설비를 마련하고 있다.		
① 어린이집 내에 교사가 개인별로 사용할 수 있는 사물함을 마련하고 있음	☐	☐
② 교사가 개별 또는 공동으로 사용할 수 있는 업무용 책상, 의자, 기타 업무 지원 설비(컴퓨터, 프린터 등)를 마련하고 있음 * 2개 모두 충족해야 Y 평정	☐	☐
3. 성인용 화장실을 영유아용과 별도로 설치하여 사용하고 있다.		
① 보육교직원, 부모 및 방문객이 사용할 수 있는 성인용 화장실을 어린이집 내에 마련하고 있음 * 1개 모두 충족해야 Y 평정	☐	☐



Check Point!

- ✓ 여러명이 사물함을 공동으로 사용하지 않기 □
- ✓ 공동 사용 시 칸분리, 리빙박스, 바구니 등을 활용하여 분리 □
- ✓ 사물함에 어린이집 교재교구 보관하지 않기 □
- ✓ 교사 화장실: 어린이집 인가 공간 내에만 인정 □
(예: 관리동 어린이집 미인가 공간에 성인용 화장실이 있는 경우 인정되지 않음)

4-3 보육교직원의 처우와 복지		
평가내용	Y	N
1. 보육교직원의 복무와 보수에 관한 규정이 있으며, 이를 준수하고 있다.		
① 모든 보육교직원과 근로계약을 체결하고 있으며, 근로계약서에는 보수, 근로 및 휴게시간, 휴일, 연차(유급휴가)등이 명시되어 있음	☐	☐
② 취업규칙이 문서화되어 접근 가능한 공간에 게시되어 있거나 근로계약서에 포함되어 있음	☐	☐
③ 보수 관련 규정에 준하여 보육교직원의 보수가 지급되고 있음 *3개 모두 충족해야 Y 평정	☐	☐
2. 교사의 직무스트레스를 예방하고 관리할 수 있는 서비스를 안내 및 제공한다.		
① 교사의 직무스트레스를 완화하고 신체 및 정신건강을 유지할 수 있는 기회를 제공함	☐	☐
② 교사의 직무스트레스를 효과적으로 해결하기 위해 유관기관에서 제공하는 서비스를 안내함 *2개 모두 충족해야 Y 평정	☐	☐
3. 보육교직원을 위한 복지제도를 운영하고 있다.		
① 보육교직원을 위한 복지 혜택이 마련되어 있음	☐	☐
② 복지 혜택이 모든 보육교직원에게 골고루 제공됨 *2개 모두 충족해야 Y 평정	☐	☐

Check Point!

- ✓ 근로계약서 필수 기재 사항: 보수, 근로 및 휴게시간, 휴일, 연차(유급휴가) ☐
- ✓ 직무에 따른 근로계약서 체결(보육교사, 차량기사, 조리사 등) ☐
- ✓ 정부 인건비 지원/미지원 어린이집에 따른 임금 지급 ☐
- ✓ 담임교사의 연장보육반 보육 근무 시 시간외 근무시간 지급 자료 여부 ☐
- ✓ 직무스트레스 기회 제공 외 복지혜택 제공 ☐

4-4 보육교직원의 전문성 제고		
평가내용	Y	N
1. 보육교직원의 전문성 제고를 위한 다양한 교육 기회를 부여하고 있다.		
① 보육교직원의 경력과 요구를 고려한 연간 교육 계획을 수립하여 실행하고 있음	☐	☐
② 모든 보육교직원에게 역량 계발을 위한 교육 기회를 제공하고 있음 *2개 모두 충족해야 Y 평정	☐	☐
2. 교사의 상호작용에 대한 관찰과 지원을 실시하고 있다.		
① 교사의 상호작용에 대한 관찰과 지원이 교사별로 연 1회 이상 이루어짐 *1개 모두 충족해야 Y 평정	☐	☐
3. 교사에 대한 근무평가를 실시하고 있다.		
① 교사에 대한 근무평가가 교사별로 연 1회 이상 이루어짐 *1개 모두 충족해야 Y 평정	☐	☐



Check Point!

- ✓ 연간교육계획 수립: 경력, 직무, 기타 역량 계발을 위한 교육 등 □
- ✓ 상호관찰 필수기재 사항: 일시, 관찰자, 관찰내용, 평가 및 지원 내용 □
- ✓ 교사 근무평가 내용: 업무태도(근태), 보육교사로서의 전문성, 동료관계 등 □

◦ 보육교직원 윤리강령 ◦

제1장 영유아에 대한 윤리

1. 영유아에게 고른 영양과 충분한 휴식을 제공하여, 몸과 마음이 건강한 사람으로 자라도록 돕는다.
2. 성별, 지역, 종교, 인종, 장애 등 어떤 이유에서도 영유아를 차별하지 않고, 공평한 기회를 제공한다.
3. 영유아는 다치기 쉬운 존재임을 인식하여 항상 안전하게 보호한다.
4. 영유아에 대한 정서적, 언어적, 신체적 학대를 행하지 않는다.
5. 어린이집 내외에서의 영유아 학대나 방임을 민감하게 관찰하며, 필요한 경우 관련 기관 (“아동보호전문기관”등)에 보고하고 조치를 취한다.
6. 영유아의 인격을 존중하고, 개인의 잠재력과 개성을 인정한다.
7. 개별적 상호작용 속에서 영유아의 요구를 수용하기위해 노력한다.
8. 영유아의 사회 · 정서 · 인지 · 신체 발달을 통합적으로 지원하는 보육프로그램을 실시한다.
9. 특별한 도움을 필요로 하는 경우, 전문가와 협력하여 영유아의 입장에서 최선의 대안을 찾는다.
10. 보육활동을 계획, 실행, 평가하는 모든 과정에 영유아의 흥미와 의사를 반영한다.
11. 영유아의 개인적 기록과 정보에 대해 비밀을 보장한다.

제2장 가정에 대한 윤리

1. 상호 신뢰를 바탕으로 영유아의 가정과 동반자적인 관계를 유지한다.
2. 각 가정의 양육가치와 의사결정을 존중한다.
3. 경제적 수준, 가족형태, 지역, 문화, 관습, 종교, 언어 등 어떤 것에 의해서도 영유아의 가정을 차별 대우하지 않는다.
4. 보육활동 및 발달 상황에 관한 정보를 정확하게 제공하여 영유아에 대한 가정의 이해를 돕는다.
다문화, 심신장애 등으로 의사소통에 도움이 필요한 경우 문제를 해결할 최선의 방법을 도모한다.
5. 어린이집 운영 전반에 관한 정보를 공개하여 영유아 가정의 알 권리에 응한다.
6. 보육프로그램과 주요 의사결정에 영유아의 가정이 참여하도록 안내한다.
7. 필요한 사회적 지원, 전문서비스 등 관련 정보를 제공하여 영유아 가정의 복리 증진을 돕는다.
8. 영유아 가정의 사생활을 보호하고 익명성을 보장한다.
9. 보육활동을 계획, 실행, 평가하는 모든 과정에 영유아의 흥미와 의사를 반영한다.
10. 영유아의 개인적 기록과 정보에 대해 비밀을 보장한다.

◦ 보육교직원 윤리강령 ◦

제3장 동료에 대한 윤리

[어린이집 원장]

1. 최상의 보육서비스 제공에 필요한 인적, 물적 환경의 조성 및 유지를 위해 노력한다.
2. 보육교사를 신뢰하고 존중하며 전문성과 자율성을 인정한다.
3. 성별, 학연, 지연, 인종, 종교 등에 따라 보육교사를 차별하지 않는다.
4. 업무 관련 의사결정이 필요한 경우, 보육교사의 의견 개진 기회를 보장한다.
5. 보육교사에게 지속적 재교육 등 전문적 역량 제고의 기회를 부여한다.
6. 보육교사에게 적정 수준의 보상(보험, 급여 등)을 안정적으로 제공하며, 복지증진에 힘쓴다.
7. 보육교사 개인의 기록과 정보에 대한 비밀을 보장한다.

[보육교사]

1. 존중과 신뢰를 바탕으로 협력하며, 서로의 전문성과 자율성을 인정한다.
2. 상호간 역량계발과 복지증진에 부합하는 근무환경이 되도록 힘쓴다.
3. 어린이집 원장 및 동료와 영유아 보육에 대한 신념을 공유한다.
4. 보육교사로서의 전문성 향상을 위해 스스로 노력한다.
5. 어린이집 내에서 영유아 및 보육교사의 인권과 복지를 위협하는 비윤리적 사태가 발생한 경우, 법률규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취한다.

제4장 사회에 대한 윤리

1. 공보육에 대한 책임을 인식하고, 항상 질 좋은 보육서비스를 제공한다.
2. 영유아의 안전을 위협하는 환경이나 정책이 발견될 시, 관계기관과 협의하여 개선한다.
3. 공적 책임이 있는 어린이집으로서 재정의 투명성을 유지하고, 부정한 방법으로 사적 이익을 취하지 않는다.
4. 영유아의 권익보호를 위해 관련 정책 결정 및 법률 제정에 적극 참여하며, 사회적으로 이를 널리 알리는 데 앞장 선다.
5. 지역사회 실정에 맞는 어린이집의 책임과 역할을 인지하고, 실천하고자 노력한다.

◦ 보육교사 권리보장 선언 ◦

- 1 보육교사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 대면하는 경우 다른 보육교사로 교체를 요구할 수 있는 권리가 있다.
- 2 보육교사는 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 어린이집에 알려 보육교사가 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- 3 어린이집은 업무의 일시적 중단을 할 수 있는 기준이나 상황을 제시하여 보육교사가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
- 4 어린이집은 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 보육교사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.
- 5 어린이집은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 보육교사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.
- 6 어린이집은 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 보육교사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
- 7 어린이집 원장은 문제유발 고객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 보육교사에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다는 내용을 매뉴얼에 제시한다. 매뉴얼대로 수행한 보육교사의 개인정보는 보장하여야 하며, 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.



보육교직원 권리존중
경기도육아종합지원센터가 함께 합니다♡

사업명	사업안내
보육교직원 스트레스 상담 (T.e.e움)	상담전문요원이 직무 스트레스로 인한 보육교직원의 심리적 정서적 어려움을 지원
대체교사 지원	보육교사가 연가 사용이나 보수교육 등에 따른 보육공백 발생시 대체교사를 지원하여 보육교사의 재충전 기회를 갖도록 독려하고, 담임교사 부재로 인한 보육공백을 최소화. (경기도 내 31개군 시군 육아종합지원센터로 신청)
어린이집 노무교육 및 사례집 제작	보육교직원 노무 교육 실시 보육교사의 권리 구제 및 노무 관련 상담 사례집 발간





출처

- 김경희(2016). 어린이집 보육교사의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향.
성결대학교 대학원 박사학위 논문
- 김연외(2012). 보육교사 인권상황 실태조사. 국가인권위원회·김연아동발달지원센터
- 김지현(2019). 보육교사의 권리존중 현황 및 요구. 인하대학교 교육대학원 석사학위 논문
- 민미희외(2020). 제4차 어린이집 표준보육과정을 반영한 보육학개론.파워북.
- 박지영(2019). 보육교사의 감정노동과 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향.
서경대학교 대학원 박사학위 논문
- 이강재(2019). 보육교사 권리존중 척도 개발 및 타당화. 가천대학교 대학원 박사학위 논문
- 송미덕(2020). 보육교사의 직무스트레스가 교사와 영유아의 상호작용에 미치는 영향
칼빈대학교 대학원 박사학위 논문
- 조희정(2020). 아동 및 보육교사의 권리와 인권에 대한 사회적 인식과 보육교사의 인식.
홀리스틱융합교육연구, 24(3), 53-77
- 고용노동부(2017). 감정노동 종사자 건강보호 핸드북
- 고용노동부·안전보건공단(2019). 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼 「유치원 교사」
- 보건복지부·한국보육진흥원(2020). 2020 어린이집 평가 매뉴얼
- 보건복지부·한국보육진흥원(2021). 2021 어린이집 평가 매뉴얼
- 안전보건공단 산업안전보건연구원(2019). 고객응대 근로자 건강보호 가이드 개발
- 육아정책연구소(2019). 보육교사 노동자 인권 인식 및 교육 현황 연구.
- 중앙육아종합지원센터. 어린이집 교직원들을 위한 감정노동 응대매뉴얼 리플렛

보육교직원 권리존중

경기도육아종합지원센터와 함께해요

기획·총괄 후원자(경기도육아종합지원센터 센터장)
김다름(경기도육아종합지원센터 팀장)
이유정(경기도육아종합지원센터 경기도형 보육컨설턴트)

인 쇄 2021년 3월

발 행 2021년 3월

발 행 처 경기도육아종합지원센터

주 소 경기도 수원시 권선구 호매실로 46-16
경기종합노동복지회관 5층 경기도육아종합지원센터
(16626)

전 화 031-258-1485

인 쇄 처 하늘디자인

보육교직원 권리존중

경기도육아종합지원센터와 함께해요