

감정노동 보육교직원의 심리적 소진과 자기 돌봄의 관한 사례연구 -노래심리치료-

이지훈*, 신수원**

넘치는 어린이집 원장*, 신곡어린이집 원장**

A Case Study on Psychological Burnout and Self-care of Childcare Teachers for Emotional Labor -Song psychotherapy-

Ji-Hoon Lee*, Soo-Won Shin**

Overflowing Daycare Center Director*
Singok Daycare Center Director**

요약 보육교직원은 보육현장에서 요구되는 긍정적인 이미지를 연출하기 위해 자신의 감정을 억압, 과장, 통제, 조절, 규제하는 감정노동을 경험한다. 영유아 대상의 근무환경은 그 특성상 감정노동 보육교직원의 심리적 소진 원인이 되며, 나아가서 삶의 질을 저하하는 문제점을 안고 있다. 노래는 인간의 삶의 질을 향상하는 데 도움을 주므로 감정노동 보육교직원에게 노래심리치료가 심리적 소진의 회복과 자기 돌봄 과정에서 긍정적인 삶을 계획할 수 있도록 하는 연구가 필요하다. 본 연구는 첫째, 노래심리치료를 통한 감정노동 보육교직원의 심리적 소진은 어떠한가? 둘째, 노래심리치료를 통한 감정노동 보육교직원의 자기 돌봄 과정은 어떠한가?를 연구문제로 설정하였다. 연구 시기는 2017년 3월부터 2020년 5월까지였으며, 질적 사례연구로 프로그램 진행과 심층인터뷰, 직접관찰, 참여관찰 등의 자료 수집을 통해 ○○○ 어린이집에서 2019년 6월부터 10월까지 구조화된 회기별로 12회기에 걸쳐 매 회기 50분간 진행되었다. 이상의 연구 결과를 토대로 다음과 같은 결론이 도출되었다. 첫째, 노래심리치료를 통한 감정노동 보육교직원은 자신 삶의 의지와 심리적으로 소진된 자신을 발견하고 이해, 인식하며 내면의 문제들을 직면하고, 소통하며 통찰할 수 있었다. 타인에게서 받은 정서적 지원은 정서적 고갈의 경험을 줄일 수 있으며 업무에서의 좌절로 인한 경험의 회복과 성취감 향상을 증명하였다. 둘째, 노래심리치료를 통한 감정노동 보육교직원의 자기 돌봄은 시간적, 공간적, 관계적, 정서적 돌봄 과정을 증명하였고, 다른 사람을 돌보는 일과 자신을 돌보는 일의 균형을 유지하면서 신체와 마음, 영성이 유기적으로 통합되며 변화가 나타났다. 본 연구는 심리적 소진과 자기 돌봄 과정은 삶의 본질적인 의미를 발견하고 자신의 내면을 탐색 및 표현할 수 있도록 기회를 제공하고, 타인과 자신의 돌봄이 균형적으로 이루어지고 전인적인 건강한 자아를 위한 통찰, 성장을 통해 삶의 질이 향상하는 기회를 제공하는 데 의의를 둔다.

주제어 감정노동, 보육교직원, 심리적 소진, 자기 돌봄, 노래심리치료

Abstract Childcare teacher experience emotional labor that suppresses, exaggerates, controls and regulates their emotions in order to produce the positive image required in the nursery field. The working environment for infants and toddlers has a problem of lowering the quality of life as a cause of psychological exhaustion of the emotional labor childcare teacher. Because singing helps to improve the quality of human life, research is needed to enable emotional labor childcare teacher to recover from psychological exhaustion and plan a positive life in the process of self-care. First, how is the psychological exhaustion of the emotional labor childcare teacher through song psychotherapy? Second, how is the process of self-care of the emotional labor childcare teacher through song psychotherapy? The study was conducted from March 2017 to May 2020, and through qualitative case studies, data such as in-depth interviews, direct observations, and participation observations were collected at the ○○○ daycare center for 50 minutes every 12 sessions. Based on the above findings, the following conclusions were drawn: First, through singing psychotherapy, emotional labor and childcare staff were able to discover, understand, recognize, face, communicate, and insight into their will to live, psychologically exhausted themselves. Emotional support from others can reduce the experience of emotional depletion and demonstrate a recovery of experience and an improvement in achievement due to frustration at work. Second, the self-care of the emotional labor child care teacher through song psychotherapy proved the temporal, spatial, relational, and emotional caring process, while maintaining the balance between caring for others and caring for oneself, body, mind, and spirituality are organic change. In this study, the psychological exhaustion and self-care process provides an opportunity to discover the essence of life, explore and express one's inner self, take care of others and oneself in a balanced manner, and provide insights for a whole person and healthy self. It is significant in providing opportunities to improve the quality of life through growth.

Key Words Emotional labor, Child care teachers, Psychological exhaustion, Self-care, Song psychotherapy

Received 30 Jun 2021, Revised 09 Jul 2021

Accepted 19 Jul 2021

Corresponding Author: Ji-Hoon Lee

(Overflowing Daycare Center)

Email: 3266818@hanmail.net

ISSN: 2466-1139(Print)

ISSN: 2714-013X(Online)

© Industrial Promotion Institute. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

최근 우리나라 평균 출산율은 전 세계 최하위권으로 조사되고 있다. 이 같은 초저출산 현상으로 사회정책은 보육서비스의 질 향상을 통한 교사자격 강화, 보육프로그램의 내실화를 가장 필요한 정책으로 간주하고 있다. 이에 따라 영유아의 건강한 성장과 발달을 위해 보육교직원의 다양한 역할, 과다한 직무 수행이 불가피해지면서 보육현장은 감정노동 보육교직원의 심리적 소진이 심화되어 자기 돌봄을 할 수 없는 상황이다.

영유아 대상의 근무환경은 그 특성상 감정노동 보육교직원의 심리적 소진의 원인이 되며, 나아가서 삶의 질을 크게 저하하는 문제점을 안고 있다. 노래는 인간의 삶의 질을 향상하는 데 도움을 주므로 감정노동 보육교직원에게 노래심리치료가 심리적 소진의 회복과 자기 돌봄 과정에서 긍정적인 삶을 계획할 수 있도록 하는 연구가 필요하다.

이에 본 연구는 질적 사례연구를 통한 감정노동 보육교직원의 역할된 감정이나 내재된 심리적 갈등, 심리적 소진과 관련해 자기이해, 자기인식, 감정표현, 조절, 전환, 공감, 감정이입, 수용, 통찰의 기회, 지지 등을 위한 긍정적인 정서들을 노래심리치료가 감정노동 보육교직원에게 심리적 소진과 자기 돌봄 과정에 참여하고 그들에게 어떠한 영향을 미치는지 노래심리치료 프로그램을 통해 고찰하고 제공하는 데 의의를 둔다.

2. 이론적 배경

2.1 감정노동 보육교직원의 심리적 소진

2.1.1 감정노동

Hochschild(1983)[1]는 감정노동은 직무 중 얼굴이나 신체의 특정한 표현을 만들어 나타내기 위해 감정조절이 필요한 노동으로, 타인이 관찰할 수 있도록 스스로의 감정을 통제하여 표정이나 신체로 표현하는 것으로 정의한다. 보육교직원은 영유아, 원장 및 부모 그리고 동료 교사와 상호작용을 하기 위하여 긍정적인 정서와 관계를 형성할 수 있도록 지원해야 하며, 근무하는 기관이 기대하는 역할수행 및 추구하는 목적을 위해 규칙을 조절하는 데 필요한 정서적 노력을 할 수 있어야 하기 때문에 감정노동의 특성을 띤다(이진화, 2007)[2].

본 연구는 감정노동의 개념을 활용하여 보육교사가 보육현장에서 요구되는 정서표현 규범에 부합되도록 자신의 감정을 억압, 과장, 통제, 조절, 규제하기 위해 노력하여야 하기 때문에 부정적인 감정을 숨기고 긍정적인 이미지를 연출하는 감정노동 보육교직원 관점에서 살펴보고자 한다.

2.1.2 감정노동 보육교직원의 심리적 소진

감정노동 보육교직원에게 요구되는 역할이 다양하고 과중한 것에 비해 사회적 인식은 매우 낮고 사회적 지지도 부정적이며 낮은 처우를 받고 있는 현실이다. 열악한 보육환경에 있는 감정노동 보육교직원은 영유아와 긍정적이고 정서적으로 안정되며 일관성 있는 높은 수준의 상호작용을 직무요구로 받게 된다. 감정노동 보육교직원은 이와 같은 자신들에게 요청되는 직무요구로 인해 피로와 탈진, 직무 스트레스 등으로 인한 심리적 소진을 경험하게 된다(박상희 외, 2006)[3].

감정노동 보육교직원은 보육현장에서 가장 나이 어린 만 0~5세 영유아 대상으로 연령에 맞는 정서적 교류는 필수적이며, 발달에 적합한 끊임없는 상호작용을 통해 영유아 중심 직무 수행 따른 심리적 소진이 매우 취약한 존재임을 알 수 있으며, 감정노동 보육교직원은 다중 역할, 과중한 업무에 대한 과도한 에너지 사용으로 정서적 고갈되어 냉소적인 비인간화되어 영유아를 대하거나 또는 개인적 성취감 상실로 회의감과 좌절감을 경험하는 지치고 피곤하고 탈진된 상태로 보육이 질에 부정적인 영향을 미친다. 감정노동 보육교직원은 심리적 소진의 영향을 미치는 관련 요인을 파악하고 자신을 인식과 타인인식을 통해 관리해야 한다.

2.2 감정노동 보육교직원의 자기 돌봄

자신을 돌보는 것은 특히 타인을 돌봐야 하는 입장에 놓인 사람들에게 우선적으로 필요하다. 자기 돌봄이 이루어져야 타인에 대한 의미 있는 돌봄이 가능해진다(Skovholt, 2003)[4]. 자기 돌봄은 이타심과 자기를 돌보는 사이의 갈등을 지속하고 개인으로서의 자아와 전문가로서의 자아 사이에 균형을 유지하며 자아의 욕구를 돌보는 과정으로 볼 수 있다. 이를 근거로 볼 때 감정노동 보육교직원 역시 영유아를 돌보는 이타심과 자신을 돌보는 관계 사이에서 갈등을 유지하고 있을 것이라고

추정할 수 있다. 그간 교육을 제공받는 영유아에 대한 돌봄에 대해서는 많은 관심을 가졌으나, 정작 교육의 주체인 감정노동 보육교직원에 대한 돌봄에 관해서는 소홀히 대처하고 있음을 알 수 있다.

감정노동 보육교직원의 자기 돌봄은 영유아를 돌봐야 하는 감정노동 보육교직원에서 우선적으로 필요한 것임을 알 수 있었다. 자신이 원하는 욕구와 동기가 무엇인지 이해하고 통찰하게 되면서 변화와 성숙을 바라는 감정노동 보육교직원의 자기 돌봄은 가장 민감하고 중요한 시기인 영유아의 신체적, 심리적 균형을 유지하게 돕고 영유아의 안정된 보육의 질적 성장에 긍정적 요소로 작용하게 된다. 그러므로 감정노동 보육교직원은 자신을 돌보는 일과 영유아의 돌보는 일에 조절, 균형을 유지함으로써 신체와 마음, 영성을 유기적으로 통합하여야 한다.

2.3 노래심리치료의 이해

노래를 매개체로 참여자의 심리적 건강을 도모하는 음악심리치료 기법 중 하나인(Bruscia, 2012)[5] 노래심리치료에서는 노래를 활용하여 참여자의 언어작업을 유도하거나 정서적 반응을 이끌어 낸다. 참여자는 노래를 통해 자신이 인식하지 못했던 생각, 감정, 행동들과 마주하고 이를 통해 내면을 통찰하거나 자기를 이해할 수 있다(Baker & Wigram, 2005)[6].

3. 연구모형 및 절차

3.1 질적 연구 개념 및 설계

본 연구에서는 질적 연구접근의 하나로서 사례연구 방법을 사용하였다. 사례연구는 연구자가 시간 경과에 따라 하나의 사례, 즉 감정노동 보육교직원을 탐색하며 음악치료 활동에 참여하여 노래를 중간 매개체로 사용하여 연구의 방법과 상세하고 심층적 자료수집 방법 및 분석을 위한 구체적인 접근방법을 기술과 주제, 주장이 사용되었다.

다양하고 폭넓은 자료수집(인터뷰, 관찰, 기록물 등)을 활용하여 연구하고자 일상생활에서 발생하는 각종 사건의 복잡한 사회현상을 상세하게 기술하여 참여자의 사례에 기반한 주제로 의미 있는 성격을 그대로 개인의

현재 심층 내면을 파악하고 자료의 분석은 단계마다 연구 참여자의 경험된 기술을 면밀히 검토함으로써 변화 과정을 살펴볼 때 적절하다는 점에서 사례연구 방법이 적합하다고 판단되어 채택하였다.

3.2 연구 진행 과정

본 연구는 감정노동 보육교직원 대상으로 노래심리치료의 프로그램을 실시하여 심리적 소진과 자기 돌봄 과정을 살펴보려는 연구이므로 사례연구를 통한 질적 연구가 적절하다고 생각된다. 본 연구자는 연구의 진행을 위해 2017년 3월 연구주제와 연구문제 설정을 시작하였다. 관련 문헌을 연구하고 준비하였으며 관련 논문과 학술자료, 전문서적을 검토하여 자료를 수집하였다. 참여자 선정 및 심층 면담을 실시하고 프로그램을 진행하여 직접 관찰, 데이터베이스 구축, 분석 및 해석을 진행하였다.

3.2.1 연구 참여자의 선정

본 연구는 참여자 30명을 대상으로 사전설문지와 감정노동척도를 사용한 예비조사를 실시해 유의미한 수준 결과에 따라 6명의 참여자를 선정하여 심리적 소진과 자기 돌봄의 경험이 미흡한 2명을 제외하고 4명을 최종 참여자로 확정하였다. 최종 참여자는 보육현장에서 8년 이상 감정노동 보육교직원으로 종사하여 심리적으로 소진되어 있는 참여자로 선정하였다. 연구 참여자는 경기도 ○○○민간 어린이집에서 보육시간 이외에 기관에서 이루어졌다. 연구 참여자의 인구학적 특성은 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구 참여자의 인구학적 특성

참여자 분류	A	B	C	D
나이	61세	49세	47세	45세
성별	여	여	여	여
보육대상	만1세	보조	만3~5세	만2세
경력	19년	8년	10년	20년
학력	대졸	대졸	대졸	고졸
자격증	1급	2급	1급	1급

3.2.2 사례 연구방법 및 절차

본 연구에서 노래심리치료는 감정노동 보육교직원의 심리적 소진과 자기 돌봄 과정을 알아보기 위해 구체적인

인 상황, 사전, 프로그램, 현상들에 초점을 두고 결과물은 연구대상이 되는 사례에 대한 풍부하고 심도 있는 서술을 제공한다. 결과물을 통해 연구자가 제시하는 바는 독자들 로 하여금 사례연구의 대상에 대한 이해를 기재한다.

경기도 〇〇〇민간 어린이집 4명을 대상으로 2019년 6월 ~ 2019년 9월까지 회기당 50분씩 주 1회로 총 12회기에 걸쳐 진행되었다. 사전검사는 노래심리치료 프로그램 개입 1주 전, 사후검사는 마지막 회기 종료 후 동일하게 진행되었다. 회기마다 심층 인터뷰, 인터뷰녹음, 직접관찰, 참여관찰 등 자료수집과 분석을 하였다. 객관성 유지를 위해 현장기록, 사례연구 문서, 사전·사후 척도 검사를 통해 데이터베이스를 구축하여 정확하게 기록하였다.

3.3. 노래심리치료 프로그램

본 연구에서 노래심리치료 프로그램은 도입, 중기, 종결로 진행되었다. 3단계는 Goleman 등(2002)[7]의 감성 지능 근원을 근거로 연구자가 재구성하였으며, 자기인식, 타인인식, 자기 관리, 관계관리 등 네 단계로 나누어 회기별 각 주제를 가지도록 하였고 단계적으로 구조화하여 노래심리치료 기법을 감정노동 보육교직원의 심리적 소진과 자기 돌봄 과정에 적용하고자 한다. 회기별 주제에 대한 노래심리치료 프로그램 기법 적용의 치료적 근거는 <표 2>과 같다.

<표 2> 노래심리치료 프로그램 기법 적용의 치료적 근거

단계	주제	기법	치료적 근거
도입	관계 형성	노래 부르기	인간의 목소리만으로 다양한 소리의 산출이 가능하며 시간과 장소의 구애받지 않는 가장 친숙하고 보편적인 음악 경험의 방법이다 (Baker & Uhlig, 2013)[8].
	자기 이해	노래 회상하기 노래 만들기	참여자가 스스로 삶의 태도를 통찰하고 긍정적인 자기인식을 효과적으로 할 수 있다(Baker & Wigram, 2005)[6].
	자기 인식	노래 토의하기	선곡된 노래를 감상하고 대화를 통해 가사의 의미를 분석, 심리적 이슈를 토의하며 접근하는 방법이다(Bruscia, 2014)[9].
중기	타인의 감정 인식	노래 감상하기	노래는 자신에 대해 탐색하도록 하고 타인과 어떻게 연관되는지 확인할 수 있게 한다(Bruscia, 1998)[10].

	공감	노래 부르기	Bruscia(2006)[11]내면과 신체를 연결 짓는 노래는 사람의 감정에서 나온 생각, 태도, 가치, 행동에 쉽게 접근하여 감정 변화를 위한 매우 효과적인 수단이 된다.
	감정 이입	노래 감상하기	노래 가사는 감정에 대한 표현을 풍부하게 하며, 정서를 이완시켜 유연하게 하는 촉매제의 역할을 한다. 그뿐만 아니라 인지와 감성을 함께 자극하여 쉽게 감정과 느낌, 생각의 변화를 이끌어낼 수 있다는 장점을 가진다(Radocy & Boxill, 1984)[12].
	감정 표현	노래 그림그리기	노래를 감상하고 그림과 같은 매체로 표현하는 방법은 개인의 내적인 성장과 통찰력을 필요로 하는 대상에게 매우 효과적으로 말로는 표현하기 어려운 감정과 생각을 전달할 수 있는 통로가 된다(Groke & Wigram, 2011)[13].
	감정 조절	노래 만들기 (빈칸 채우기)	(Bruscia, 1998)[10].는 기존의 노래의 말, 어구를 바꾸는 과정에서 가사 짓기를 통해 치료 주제로 더 이끌어지게 된다.
	감정 전환	노래 부르기	노래 부르는 과정에서 타인의 감정을 전달, 상호 교류 및 지지하도록 돕는다(Bruscia, 2012)[5].
종결	공감의 균형	노래 부르기	노래 부르기는 자기 내면의 감정을 인식하고 통찰하도록 유도한다(O'Callaghan, 1997)[14].
	통찰	노래 감상하기	노래의 가사는 사람들로 하여금 자신의 과거나 현재, 미래에 대해 성찰하도록 하고, 감정을 투사함으로써 자신에 대한 통찰을 가져다준다(Baker & Wigram, 2008)[15].
	성장	평가	음악적 경험은 그 이후에 참여자들이 서로 세심하게 마음을 쓰고 다양한 감정을 함께 나누는 공동체감에 기여하게 된다(Clair & Memmott, 2009)[16].

본 연구에서 사용된 노래심리치료 프로그램의 각 회기별로 구조화로 계획하여 주제에 맞추어 연구자와 참여자가 노래를 선곡하였다. 1회기는 이렇게 좋은날(호산나 싱어즈), 만남(노사연), 2회기는 고향의 봄(홍난파), 3회기는 바람(노사연), 4회기는 혼자자 아닌 나(서영은), 5회기는 괜찮아(남진이), 6회기는 가시나무(조성모), 7회기는 일탈(자우림), 8회기는 행복(하니), 9회기는 좋은

일이 있을 거야(제이레빗), 걱정 말아요 그대(이적), 10회기는 은혜 아니면(라이프로드 싱어즈), 날 구원하신 주 감사(조수아), 평안을 내게 주노라(호산나 싱어즈), 11회기는 비상(임재범), 12회기는 종결회기로 1~11회기 까지 돌아보며 강화를 나누고, 프로그램 참여 사전과 사후를 비교하며 통찰과 성장의 시간을 가졌다.

4. 연구 결과

4.1 감정 노동 보육교직원의 심리적 소진

본 연구는 참여자들과 연구자가 노래를 활용하여 긍정적 관계를 형성하고, 참여자들이 다중 역할과 과중한 업무 수행으로 인한 정서적 고갈로 지치고 피곤하며 탈진한 상태에서 자신을 긍정적으로 바라볼 수 있도록 자기를 이해하고 인식하도록 하는 데 중점을 두었다. 연구자는 참여자들이 심리적 소진의 회복을 위해 자신이 좋아하는 의미 있는 노래, 무의식중에 흥얼거리는 노래, 자신의 인생스토리를 담고 있는 노래를 만들어 자신을 이해하고, 자신의 현재 삶을 반영하는 노래를 찾아 자신의 감정을 지각하고 인식하도록 도왔다.

4.1.1 심리적 소진(자기인식/타인인식)

(1) 참여자A

□ 자기이해 ‘나는 누구인가?’

자신을 표현할 때 모든 일에 최선을 다하는 자신의 모습을 인지하였고 칭찬과 인정받고 싶은 감정이 내포되어 있다. 참여자의 현재, 미래에 대해 성찰할 수 있었다.

□ 자기인식 ‘등에 짊어진 삶의 무게’

심리적으로 소진된 자신의 상태를 투사하며 자신의 내면에서 느끼는 감정을 가사로 읊고, 자신의 현실을 통찰하며 삶의 의지에 대한 욕구를 표현하였다.

□ 타인의 감정 인식 ‘혼자가 아닌 나’

심리적 소진을 영적으로 회복하는 방법과 동료들과 공감하며 소통하며 회복한다.

□ 공감 ‘괜찮아’

A는 동요를 감상하며 가사가 먹먹해 온다고 이야기 하였다. 가사에 공감하고 성인도 유아들처럼 두렵고 불안한 감정을 느낀다는 것을 인식하였으며, 동료들이 함께 노래를 부르며 어떤 상황에도 괜찮다고 위로와 지지를 해 주었다. 받은 응원의 메시지를 참여자 A는 영유아

에게 공유하며 응원해 주고 싶다고 이야기하였다.

(2) 참여자 B

□ 자기이해 ‘나는 누구인가?’

어릴 적 경험을 회상하고 과거의 삶을 돌아보며 많이 아팠던 자신의 모습을 부정적으로 바라보았다. 지금 현재 되돌아보니 자신과 삶을 이해하는 것은 물론이고 현실을 인식하며 자신을 통찰할 수 있다고 밝혔다.

□ 타인의 감정 인식 ‘혼자가 아닌 나’

영유아들의 위험하고 긴급한 상황에 신속히 대처하지 못함에 보육교직원으로서 자질과 전문성에서 부정적인 감정인 회의감, 절망감, 좌절감을 느끼고 있었고, 정교사가 아닌 보조교사로서 늘 부족하다는 단어를 사용하기도 한다. 보육환경 내 자신의 위치에 대해 불안함을 느끼고 있었고 불안정한 자아개념으로 양질의 보육을 제공하는 데 어려움을 느끼고 있다.

□ 공감 ‘괜찮아’

동요로 감정을 표현하고 위로받을 수 있음을 확인하고 타인이 어떤 것에 어려움을 느끼고 있는지 노래를 통해 타인의 감정을 알 수 있었고 그런 감정들을 똑같이 느낄 유아들에게도 공감하며 감정이입을 하였다.

(3) 참여자 C

□ 자기이해 ‘나는 누구인가?’

자신의 감정을 이야기하며 10년 동안 일하면서 혼합 받은 처음 맡은 것이라 반복되는 정서적 압박과 낮은 보육환경으로 인해 지치고 피곤하며 탈진한 상태였다. 자신의 상황에서 변화하고 싶은 마음을 통찰하며 직면할 수 있었다.

□ 자기인식 ‘등에 짊어진 삶의 무게’

자신만이 아닌 모든 사람이 겪는 실존이라는 상황에서 자신이 외로움에 대해 어떻게 생각하고 바라봐야 하는지 통찰하며 억압된 이슈들은 노래를 통해 긍정적인 대상으로 외현화되었고, 이는 내재된 부정적인 대상에 대한 감정을 극복하며 의식화하는 과정이었다.

□ 타인의 감정 인식 ‘혼자가 아닌 나’

자신만 느끼는 부정적인 감정들을 가사를 통해 자신과 직면하면서 자신만 느끼는 상황과 감정이 아닌 누구나 느끼는 감정이입을 통찰하고 서로 동료들과 소통하며 지지할 수 있었다.

□ 공감 ‘괜찮아’

매일 영유아들에게 들려주는 친숙한 동요가 아이들 만을 위한 노래라고 생각했던 편견을 버릴 수 있었고 음악적인 환경 중 동요 장르에서 공감, 위로와 지지, 응원을 받을 수 있는 새로운 경험을 하였다.

(4) 참여자 D

□ 자기이해 ‘나는 누구인가?’

어린 시절을 그리워하는 자신을 인식하고 수용하며, 글을 통해 자신의 인생과 감정에 대해 자유롭게 부담 없이 이야기를 나누며 자기를 이해할 수 있었다.

□ 자기인식 ‘등에 짊어진 삶의 무게’

자신의 문제를 인식, 직면하며 자신의 마음속에 내재된 복잡한 감정과 그에 따른 인정, 나이 들어감, 책임감 등 부정적인 인식을 가사에 담아 문제해결에 대한 통찰, 메시지 등을 내사하는 기회가 되었다.

□ 타인의 감정 인식 ‘혼자가 아닌 나’

감정표현 규범, 기관 내 정서지지 등의 변인이 반영되어 자신의 심리적 소진 원인을 동료 교사들에게 표현하면서 소통, 공감하며 타인의 감정을 인식할 수 있다. 기관에서의 동료와 원장에게서 받은 정서적 지원은 정서 고갈의 경험을 줄일 수 있으며 업무에 대한 좌절로 인한 경험을 회복할 수 있다.

4.2 감정노동 보육교직원의 자기 돌봄

자기 돌봄을 자기와 타인을 돌보는 일에 조절과 균형을 유지하면서 신체와 마음, 영성이 유기적으로 통합될 수 있도록 하는 것으로서의 자기 돌봄 과정을 자기관리와 관계관리로 정의한다.

4.2.1 자기 돌봄(자기관리/관계관리)

(1) 참여자 A

□ 감정표현 ‘일탈’

미세먼지로 인해 외부 활동을 전혀 하지 못함에 답답함을 호소하며 억압된 상황들도 억눌린 감정들을 해소하지 못함에 속상한 감정을 편안하고 안정된 집으로 표현하며 씬을 얻고자 표현하였다.

□ 감정전환 ‘좋은 일이 있을 거야’

60대에 접어들며 퇴사에 대한 염려와 불안을 볼 수 있었다. 점점 일할 수 있는 기회가 줄어들며 따라 두려

움을 느끼고 있다. 새로운 도전에 대한 두려움 또한 볼 수 있었지만, 감정들을 글로 통해 인식하며 감정을 전환하며 회복하기 위한 긍정적인 기대와 계획으로 감정을 전환하며 자신을 수용할 수 있었다.

□ 통찰 ‘나의 꿈은...’

비상에 대한 가사를 선택해 자유롭게 구속받지 않고 움직이고 싶음을 표현하며 운전을 배워 자신이 가고 싶은 곳을 자유롭게 다니고 싶다고 표현하였다.

(2) 참여자 B

□ 감정조절 ‘행복’

B는 빈칸 채우기를 통해 심리적 소진된 자신의 삶을 직면하면서 긍정적인 가사를 만들기를 통해 자신의 삶의 의미를 통찰할 수 있었다. 자신의 현재의 삶의 왜감사함이 없었는지 부정적인 감정과 긍정적인 감정을 조절할 수 있었다.

□ 감정전환 ‘좋은 일이 있을 거야’

아픈 과거를 회상하며 현재의 그것이 부정적인 면만은 아니라는 것을 통찰하고 미래를 어떻게 채워주고 싶은지 자신의 욕구를 돌보며 ‘지금 여기’자신 삶의 의미를 알 수 있었다.

□ 통찰 ‘나의 꿈은...’

B는 가사를 통해 도전하고 싶은 동기부여를 느낄 수 있었고 타인을 돕고 싶은 욕구로 인해 현재 보육현장의 현실을 직면하고 있었다. 사회적 현상에 도움이 되고자 하는 자신을 통찰할 수 있었다.

(3) 참여자 C

□ 감정표현 ‘일탈’

그림을 그리기 전 기대하는 표정으로 지금이라도 문을 열고 일탈하고 싶은 충동이 생긴다고 자신의 감정을 표현하며 자신은 어떤 일탈을 하고 싶은지 반복되는 순간을 탈피하고 싶은 충동이 일어난다고 이야기하며 막연한 일들을 그림을 통해 직면하면서 동기부여가 되어 행동으로 옮길 수 있다는 자신감을 볼 수 있었다.

□ 감정조절 ‘행복’

C는 행복한 자신의 삶을 잊고 살지는 않았는지 자신의 가사를 통해 직면하며 영적 정체성은 자신을 위로, 희망, 감사를 이끄는 편안함을 느낄 수 있는 감정으로 조절할 수 있었다.

□ 감정전환 ‘좋은 일이 있을 거야’

심리적으로 빠르게 흘러가는 보육환경 속에서 생활의 여유를 찾길 원하는 모습, 즉 자기를 돌볼 수 있는 모습들이 보였고, 고2 아들의 진학 문제에 두려움을 보였지만 ‘할 수 있다’라는 동기부여를 받으며 도전과 미래를 설계할 수 있는 영적 성장의 자기 돌봄을 알 수 있었다.

(4) 참여자 D

□ 감정표현 ‘일탈’

자기 돌봄의 행함은 타인과의 시간과 공간의 분리였다. 자신만의 공간에서 개인 공간을 확보한다는 것은 중요한 일이다. 사람을 만나고 가족 안에서도 돌봄의 역할을 해야만 하는 참여자는 자기 돌봄의 실천을 위해 철저히 타인과 멀어지고 홀로 있는 자기 공간의 확보하길 원했다. 그 공간이 물리적으로 집이든지 산책로든지 그것이 중요한 것이 아니라 그들의 개인적 삶의 영역에서 타인을 배제한 스스로의 시간을 즐긴다는 점이 중요한 변화이며 경험이 될 것이다.

□ 감정조절 ‘행복’

자기가 어떤 사람인지 인식하며 자기를 관리할 수 있는 현실을 직면할 수 있었고 가사가 부정적 이미지에서 긍정적 이미지로 조절되는 변화를 볼 수 있었다. 지금-여기에서 자신의 현실을 직면할 수 있었고 통찰하며 감정을 조절하는 모습을 볼 수 있었다.

□ 공감의 균형: ‘자신과 타인의 균형’

B는 의미 있는 곡을 스스로 선택하여 어떤 의미가 있는 지 서로 자신의 삶을 이야기 나누며 사회적 현상에 서로 공감하며 동료들이 서로 밀착되고 지지하는 모습이 보였다.

5. 논의

본 연구는 노래심리치료를 통해 회기 때마다 심층 인터뷰, 인터뷰 녹음, 직접관찰, 참여관찰 등 자료수집과 분석한 내용을 감정노동 보육교직원의 심리적 소진과 자기 돌봄 과정이 어떠한지 도출하였다. 본 연구 결과를 바탕으로 도출한 주요 현상을 문제별로 구분하고, 선행 연구의 결과 및 기존 이론과 관련지어 논의하고자 한다.

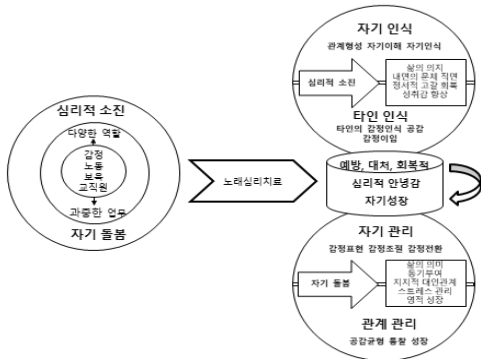
5.1. 감정노동 보육교직원의 심리적 소진

Freudenberger(1974)[17]에 따르면 심리적 소진은

사람들과 오랫동안 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 반복적인 정서적 압박의 결과로 에너지 또는 자원을 만드는 데 실패하여 신체적·정서적·정신적으로 소모되고 인간적 회의감을 느껴 좌절감을 경험하고, 자신에게 부여된 직무를 헌신적으로 수행하였으나 기대했던 만큼의 보상이나 성과 없이 지치고 피곤하고 탈진되는 현상을 겪는 상태이다. 감정노동 보육교직원의 다중 역할과 과중한 업무 수행으로 정서적으로 고갈되거나 냉소적으로 비인간화되어 영유아를 대하거나 또는 개인적 성취감 상실로 회의감과 좌절감을 경험하는 지치고 피곤하고 탈진된 상태에서 노래심리치료를 통해 삶의 의지와 자기이해, 인식하며 자신의 내면의 문제를 직면하고 동료들에게 위로와 지지를 받는 경험을 통해 정서적 고갈을 회복할 수 있었다. 이로 인해 동기부여가 되어 효능감과 성취감을 느낄 수 있었다. 참여자들은 노래심리치료가 감정노동 보육교직원들에게 지속적으로 프로그램화되어 진행되어야 함을 시사한다.

5.2. 감정노동 보육교직원의 자기 돌봄

자기 돌봄은 자기와의 만남으로 타인과 만나기 전 개인의 성장과 발달을 위해 구체적인 행위가 일어나는 것을 의미한다. 또한 자신에게 관심을 가지고 전인적인 건강을 추구하는 것, 타인을 돕거나 돌보는 일을 할 때 자신에게 상해를 입히지 않는 것, 타인에게 높은 질적 서비스를 제공하기 위한 방법으로 자기의 신체적, 사회적, 정서적, 영적인 욕구 관심을 갖는 것이다(홍기목, 2013) [18]. 감정노동 보육교직원은 심리적 소진, 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 결여는 노래심리치료를 통해 자기인식을 함으로써 이해와 수용을 할 수 있었고, 타인인식을 통해 공감과 지지, 응원할 수 있는 긍정적인 변화 과정을 경험할 수 있었다. 자기 돌봄에서는 자기 관리에서 표현, 감정조절 및 감정전환을 이루고 관계관리에서는 공감의 균형, 통찰, 성장을 이룬다. 노래심리치료를 통한 심리적 소진의 회복과 자기 돌봄 과정에서의 통찰의 경험은 신체, 마음, 영성이 유기적으로 통합되면서 건강한 자아를 갖게 됨을 의미한다. 노래심리치료를 통한 감정노동 보육교직원의 심리적 소진과 자기 돌봄의 관한 연구 결과 모형은 [그림1]과 같다.



[그림 1] 연구 결과 모형

6. 결론 및 제언

노래심리치료 프로그램과 인터뷰를 실시하여 감정노동 보육교직원의 심리적 소진의 자기인식과 타인인식, 자기 돌봄에서 자기관리와 관계관리를 촉진함으로써 분석하여 얻은 결과와 논의를 중심으로 다음의 내용을 도출하였다.

첫째, 노래심리치료를 통한 감정노동 보육교직원의 심리적 소진에서 참여자는 자신 삶의 의지와 심리적으로 소진된 자신을 발견하고 이해, 인식하며 내면의 문제들을 직면하고, 소통하며 통찰할 수 있었다. 타인에게서 받은 정서적 지원은 정서적 고갈의 경험을 줄일 수 있으며 업무에서의 좌절로 인한 경험의 회복과 성취감 향상을 증명하였다.

둘째, 노래심리치료를 통한 감정노동 보육교직원의 자기 돌봄에서 참여자는 시간적, 공간적, 관계적, 정서적 돌봄 과정을 증명하였고, 타인을 돌보는 일과 자신을 돌보는 일의 균형을 유지하면서 신체와 마음, 영성이 유기적으로 합되며 변화가 나타났다. 노래심리치료를 통해 감정노동 보육교직원의 심리적 소진과 자기 돌봄 과정은 삶의 본질과 의미를 발견하고 자기의 내면을 탐색할 수 있도록 기회를 제공하고 정서적 에너지의 고갈을 회복하고 성취감을 향상한다. 아울러 동기부여, 지지적인 대인관계, 스트레스 관리, 영적 성장 등 전인적인 건강할 자아를 위해 통찰하며 긍정적인 정서, 삶의 질을 향상할 수 있도록 적극적으로 기회를 제공한다.

마지막으로 감정노동 보육교직원에 관한 질적 연구

로서 연구대상자의 직업이 한정되어 감정노동자가 종사하는 다양한 직업을 연구대상으로 포함하여 넓은 연령층과 이상행동 등을 다루는 후속연구를 제언한다.

References

- [1] Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of humanfeeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- [2] 이진화(2007). 보육 교사의 정서 노동과 개인 및 기관의 정서변인, 직무만족도, 소진과의 관계. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- [3] 박상희·문수경·이무영(2006). 보육교사의 소진 결정요인에 관한 연구. 『열린유아교육연구』, 11(6), 65-84.
- [4] Skovholt, T. M. (2003). 『건강한 상담자만이 남을 도울 수 있다』(유성경·유영이·이운주·김선경 공역). 서울: 학지사. (원저는 2001년 출간)
- [5] Bruscia, K. E. (2012). *Case examples of the use of songs in psychotherapy*. Gilsum, NH: Barcelona.
- [6] Baker, F. A., & Wigram, T. (2005). *Songwriting: Methods, techniques and clinical applications for music therapy clinicians, educators and students*. Philadelphia: Jessica Kingsley.
- [7] Goleman, D., Boyatzis, R., & Mckee, A. (2002) *Primal leadership: Realizing the power of emotional intelligence*. Boston: Harvard Business School Press.
- [8] Baker, F., & Uhling, S. (2013). *음악치료에서의 목소리 활용기법*. (정현주, 김수지, 박은미, 김경숙, 이수연 역). 서울: 시그마프레스.(원저 2011 출간)
- [9] Bruscia, K. E. (2014). *Defining music therapy*. Gilsum, NH: Barcelona.
- [10] Bruscia, K. E.(1998). *Defining music therapy*. Gilsum, NH: Barcelona Publishers. 정현주·김동민 (2017). 「음악심리치료 이론과 실제」 서울: 학지사.
- [11] Bruscia, K. E. (2006). *음악심리치료의 역동성*(최병철·김영신 공역). 서울: 학지사.
- [12] Radocy, E. R., & Boyle, J. D. (1988). *Psychological foundations of musical behavior* (2nd ed.). Springfield, IL: Charles C. Thomas.

- [13] Groke, D. & Wigram, T. (2011). 음악치료수용기법 (문소영, 이은진 역). 서울: 학지사.
- [14] O'Callaghan, C. (1997). Therapeutic opportunities associated with music when using song writing in palliative care. *Music Therapy Perspective*, 15, 32-38.
- [15] Baker, F. & Wigram, T. (2008). 치료적 노래 만들기 : 음악치료의 임상 및 교육을 위한 지침서 (최미환역). 서울:학지사. (원전 2008 출판).
- [16] Clair, A. A., & Memmott, J. (2009). 『노인음악치료』(노인음악치료연구회 역). 서울: 시그마프레스. (원저는 1996년 출간)
- [17] Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout British *Journal of Educational Psychology*, 65(1), 15-25.
- [18] 홍기목(2014). 아동상담자의 자기 돌봄 척도 개발. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.

이 지 훈 (Lee, Ji Hoon)



- 2018년 10월 ~ 현재 : 넘치는 어린이 집 원장
- 2019년 08월 ~ 현재 : 부산과학기술대학교 유아교육과 강사
- 2021년 02월 : 대한신학대학원대학교 철학박사 (상담심리치료학) 졸업
- 관심분야 : 상담심리치료, 영유아발달, 노래심리치료
- E-Mail : 3266818@hanmail.net

신 수 원 (Shin Soo Won)



- 2017년 07월 ~ 현재 : 신목어린이집 원장
- 2020년 04월 ~ 현재 : 대한신학대학원대학교 철학박사과정 (상담심리치료학) 재학중
- 2015년 02월 : 중부대학교 교육학박사 (유아교육) 졸업
- 관심분야 : 상담심리치료, 영유아발달, 노래심리치료, 애착
- E-Mail : sswsmail7@hanmail.net