

2017 - 2020

4년의 활동

건강한 마음이
건강한 노동을 합니다

서울시감정노동센터 활동보고서



「 감정을 다치지 않는 것,
노동기본권 보호를 위한 사회적 인식을 넓혀갑니다 」

먹고살기 위해서 무언가를 감내하고 포기해야 하는 것들을 줄여나가는 것. 그것이 일하는 모든 사람의 노동기본권을 지키고 강화하는 것으로 생각합니다.

노동과정에서 감정소진을 예방하고 회복할 수 있도록 장치를 마련하고 사회적 지원을 하는 것은 노동기본권에 대한 인식을 넓히고 행복한 사회를 만들어가는 소중한 의미 있는 진전입니다. 그 일에 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터와 함께 참여할 수 있어서 뜻깊게 생각합니다.

이제 지난 4년의 활동을 모아서 정리해보았습니다. 뜻깊은 일의 성과를 함께 나누기도 하면서 평가하고 앞으로 3년을 어떻게 펼쳐갈지 함께 지혜를 모으는 발걸음이기도 합니다. 어려운 여건 속에서도 의미있는 성과를 낼 수 있었던 것은 여러분께서 감정노동자 보호를 위한 열의를 갖고 함께해 주셨기 때문에 가능했습니다.

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 운영을 적극적으로 지원해주신 서울시 행정당국과 서울시 의회, 그리고 감정노동종사자권리보호위원회 위원께 감사드립니다. 녹록지 않은 여건에서 묵묵히 일해주신 센터 직원 여러분, 자랑스럽습니다. 감사합니다.

낮은 곳을 향한 연대를 지향하는 한국비정규노동센터는 감정노동 종사자의 실질적인 권익 보호를 위해서 다시 한번 마음을 다잡고 새로운 3년을 뚝뚝합니다. 앞으로도 관심과 성원을 부탁드립니다.



「 감정노동자가 행복한 세상을 위한 디딤돌이 되겠습니다 」

여러분의 관심과 격려 속에 한국비정규노동센터가 수탁하여 문을 연 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터가 3년이 되었습니다. 그리고 감정노동 현장과 센터 구성원이 함께 걸은 소중한 발걸음을 모아 첫 번째 활동보고서를 발간합니다.

센터는 수탁 첫 3년을 거치며 수치로 표현되는 성과에 치중하기보다 사업의 내용을 충실히 다지려고 노력했습니다. 사업을 잘 이행하기 위해서는 인프라와 방향을 초기에 잘 만들고 정렬하는 것이 장기적으로 볼 때 중요하다고 여겼기 때문입니다.

지난 3년 동안 산업안전보건법을 비롯하여 금융관련법 등에 감정노동에 관한 조항이 명문화되었고 다른 지방정부에 조례도 만들어지는 등 긍정적인 변화가 있었지만 그 효과는 기대만큼 확인되지 않았습니다.

그래도 과거와 달리 '이제는 어딘가에 물어볼 수 있고, 찾아갈 곳이 있다'는 점에서 센터의 존재 가치를 찾고, 감정노동자가 행복한 세상을 위한 디딤돌이 되어야 한다는 활동 가치를 새겨봅니다.

이번에 확인하는 성과는 센터의 활동에 힘을 보태주신 사업별 참여자 선생님들 덕분입니다. 연구, 교육, 상담, 홍보, 네트워크 등 각 분야 참여자분들께서 헌신적인 노력을 아끼지 않았기에 가능한 결과였습니다. 아울러 최대한의 자율성을 보장하며 센터를 든든하게 지원해주신 운영자문위원회와 인사위원회의 숨은 공로도 잊지 않겠습니다.

3년을 돌아보면 몇몇 순간의 결정이 후회스럽기도, 흘려보낸 기회가 아쉽기도, 조금 더 애쓰지 못한 장면들이 안타깝기도 합니다. 이번 보고서는 센터와 구성원들이 그 순간들을 확인하며 부족했던 부분을 채워가는 역할도 하게 될 것입니다.

센터는 감정노동의 현장과 함께 만들어가는 길 어딘가에 감정노동자가 행복한 세상이 반드시 나타나도록 앞으로의 3년, 또 그 이후를 구상하고 실천해 나가겠습니다.

고맙습니다.

목차

- 1. 한국비정규노동센터
- 2. 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터

i 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터를 소개합니다



- 1. 설립배경 및 연혁 08
- 2. 비전과 목표 12
- 3. 조직현황 13
- 4. 연차별 추진사업 14
- 5. 연차별 주요사업 16
- 6. 한눈에 보는 사업별 추진실적 20

ii 사업별 추진실적 자세히 보기



- 1. 제도적 보호망을 만드는 [연구] 24
 - 가. 감정노동 실태조사
 - 나. 기관별 감정노동 보호제도 컨설팅
 - 다. 감정노동 매뉴얼 자문
 - 라. 감정노동 설명회 및 정책포럼
 - 마. 공공부문 감정노동 보호제도 이행점검 및 경영평가 반영안 마련
 - 바. 서울시 감정노동 보호 가이드라인 제작 및 배포
- 2. 아는 것이 힘! [교육] 42
 - 가. 감정노동 권리보장 교육
 - 나. 감정노동 사업주/관리자 교육

- 3. 마음을 지키는 [심리치유] 52
 - 가. 감정노동자 1:1 심리상담
 - 나. 집단치유 프로그램 지원
 - 다. 위기대응 프로그램 지원
 - 라. 권역별 감정노동 상담치유 강화
 - 마. 감정노동자 자조조직 지원

- 4. 노·사·정이 함께하는 [네트워크] 70
 - 가. 서울 감정노동 네트워크 구축 및 운영
 - 나. 업무협약 체결(MOU)

- 5. 감정노동을 알리는 [홍보] 76
 - 가. CI 개발
 - 나. 감정노동 콘텐츠 공모전 개최
 - 다. 감정노동 인식개선 캠페인·광고
 - 라. 감정노동 콘텐츠 제작
 - 마. 온라인 채널 운영

iii 부록



- 1. 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 110
- 2. 산업안전보건법 제41조 117
- 3. 감정노동자 보호법 Q&A 118
- 4. 감정노동 보호 관련 조례 전국 현황 119
- 5. 도움받을 수 있는 기관 122

iv 함께하는 사람들



- 1. 센터 직원 126
- 2. 사업 참여자 128

i



서울시 감정노동 종사자 권리보호센터를 소개합니다

1. 설립배경 및 연혁
2. 비전과 목표
3. 조직현황
4. 연차별 추진사업
5. 연차별 주요사업
6. 한눈에 보는 사업별 추진실적

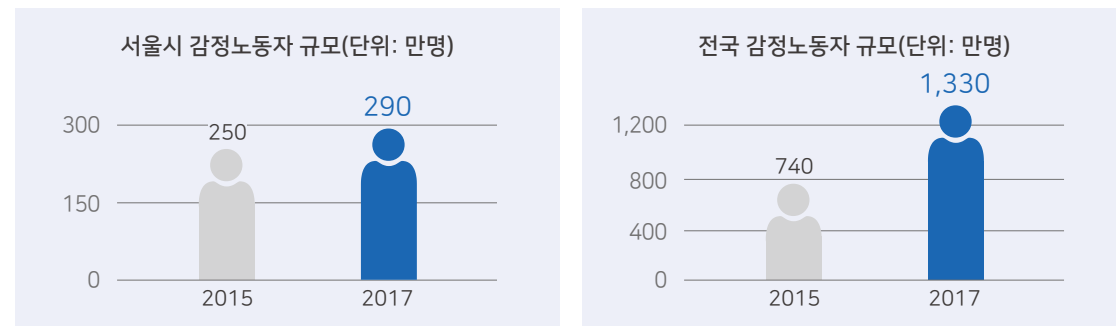
서울시 감정노동 종사자 권리보호센터는
서울시가 제정한 『서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례』에 따라 설립된
전국 최초의 감정노동분야 전문기관입니다.

1. 설립배경 및 연혁

가. 설립배경

산업구조가 서비스업 중심으로 변화하면서 감정노동자 수가 증대하고 범위가 확대되어왔으며, 피해 사례는 지속적으로 발생하고 있으나 감정노동 보호제도는 미비하였습니다.

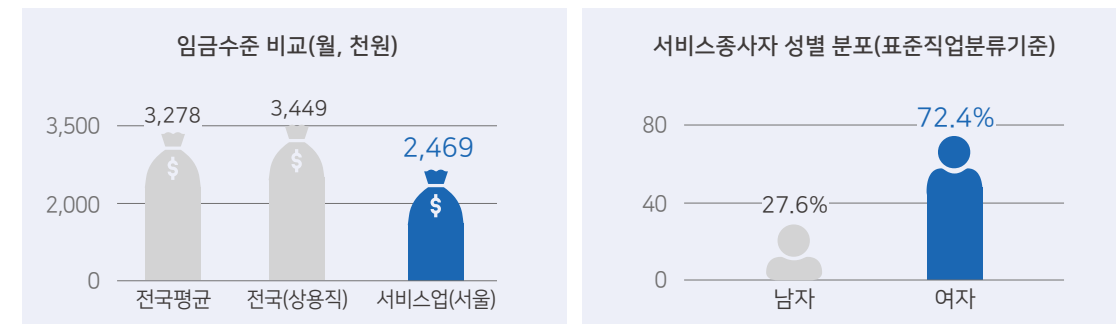
감정노동자 수 증대



서울시 공공부문 감정노동 실태분석과 정책방향(2015),
산업안전보건연구원 제5차 근로환경 실태조사를 통한 추정치(2017)

제3차 근로환경 실태조사(2011),
제5차 근로환경 실태조사를 통한 추정치(2017)

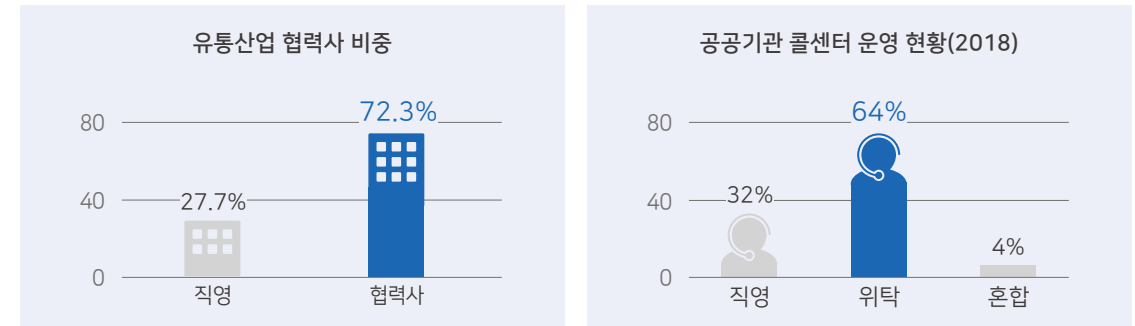
• 전체 노동자 중 감정노동자의 비중은 향후에도 증가할 것으로 예상됩니다.



통계청 서비스업 조사(2017), 사업체노동력 조사(2017)

고용노동부 고용형태별 근로실태조사(2018)

- 서비스업 종사자 월평균 급여 : 247만원(상용직 대비 71.6% 수준)
- 서비스업 종사자 중 여성 비율 : 72.4%



서울노동권익센터 (2015) ¹⁾

행정안전부(2018)

- 서비스업 종사자 중 비정규직 비율 : 유통산업 72.3%, 콜센터 64%

감정노동 피해는 여성, 비정규직, 저임금 등 취약계층 노동자에게 자주 발생합니다.
감정노동 피해 근절을 위한 감정노동자 권리보호가 필요합니다.

감정노동자 범위 확대

- 감정노동 직군

대면 서비스	비대면 서비스	공공 서비스	돌봄 서비스
 <ul style="list-style-type: none"> • 마트, 백화점 판매원 • 승무원, 캐디 • 금융 창구 직원 • 택시 및 버스기사 등 	 <ul style="list-style-type: none"> • 콜센터, 고객센터 상담원 • 온라인 상담원 등 	 <ul style="list-style-type: none"> • 시/구청, 주민센터 직원 • 경찰, 소방관 • 사회복지사 	 <ul style="list-style-type: none"> • 요양보호사 • 간호사 • 보육교사 등

1인 감정노동 직군

편의점, 재가요양, 방문간호, 가사서비스/청소, 가전제품 설치수리, 대여제품 점검, 수도가스 검침 등
※ 1인 감정노동자의 경우, 현행 감정노동자 보호법(산업안전보건법 제41조)으로 보호가 어렵습니다.

1) 유통산업 감정노동 연구 응답자 분포에 따른 수치임

- 민간부문 서비스 전략이 공공부문에 도입되고 공공서비스 분야가 확장되면서 공공부문 감정노동자도 함께 증가했습니다.

감정노동자 피해 지속

- 감정노동 피해사례와 이에 따른 우울증 등 정신건강 문제가 언론을 통해 지속적으로 보도되고 있습니다.

피해사례1 민원담당 공무원



국회사무처 청원담당자 투신자살
우울증 정신과 치료 중 투신(2017)
과도한 업무 스트레스로 인하여
우울증이 악화되어 자살

피해사례2 백화점 판매직원



화장품 구매 소비자가 백화점
매장으로 찾아와 직원 폭행(2018)
해당 매점은 백화점 입점업체로
백화점의 보호대상에서 제외되어
보호 사각지대 발생

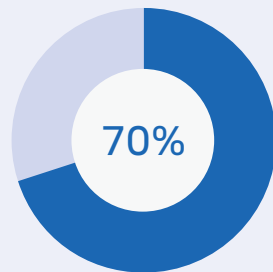
피해사례3 병원 의료진



성의 없이 진료한다며
응급실 의료진을 폭행(2018)
보호자가 진료 중인 의사를 폭행

감정노동자 보호제도 미비

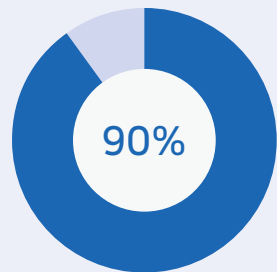
감정노동전국네트워크
「2019년 감정노동 및 직장 괴롭힘 실태조사」(2019)



“감정노동자 보호법에 의해
보호받지 못했다.”

※ 2019년 응답자 수 : 2,765명

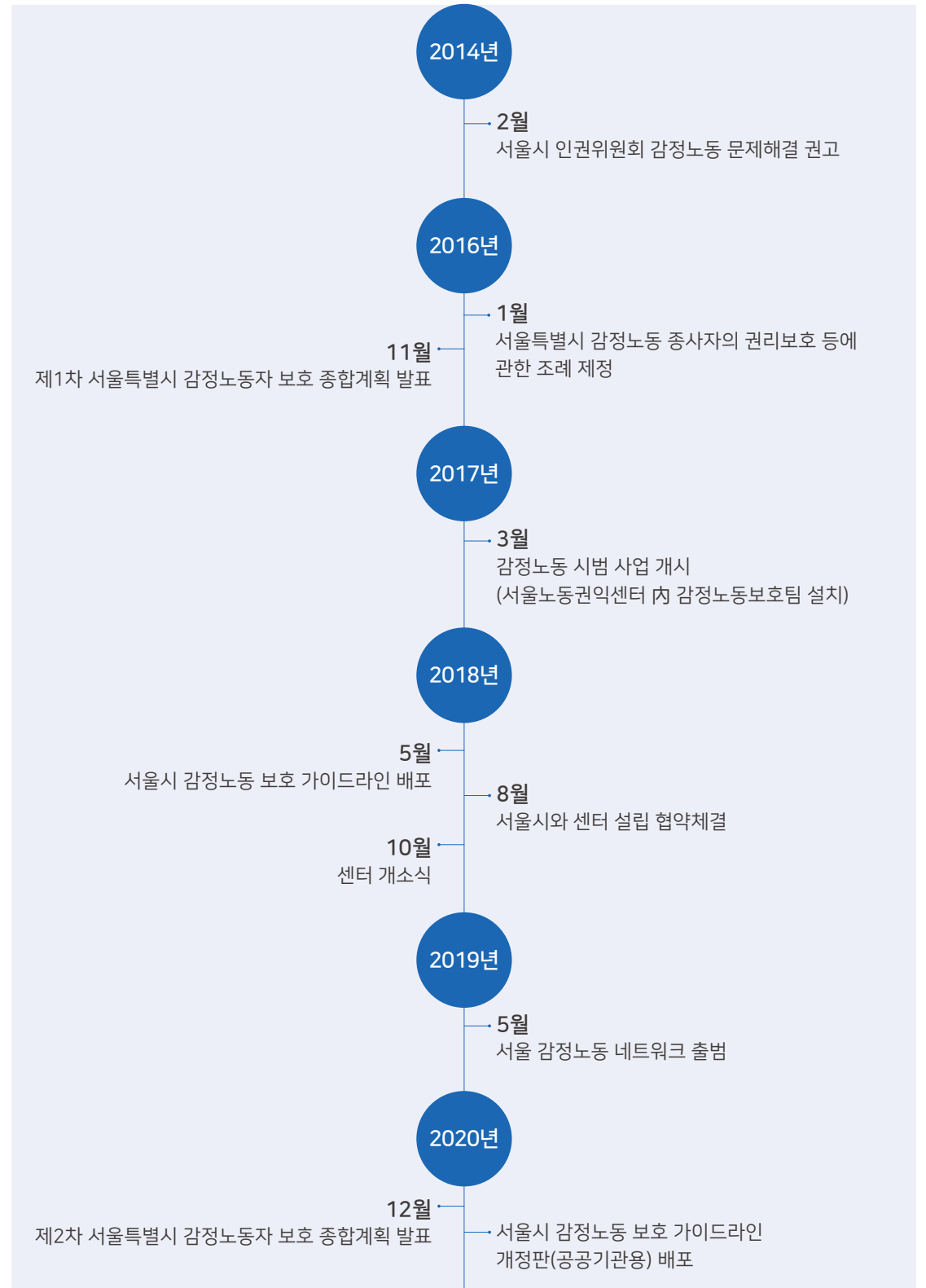
한국노동안전보건연구소
「금융노동자 정신질환 실태조사」(2020)



“감정노동에서 조직의 보호 체계를 통해
지지받지 못하고 있다.”

※ 2020년 응답자 수 : 1,181명

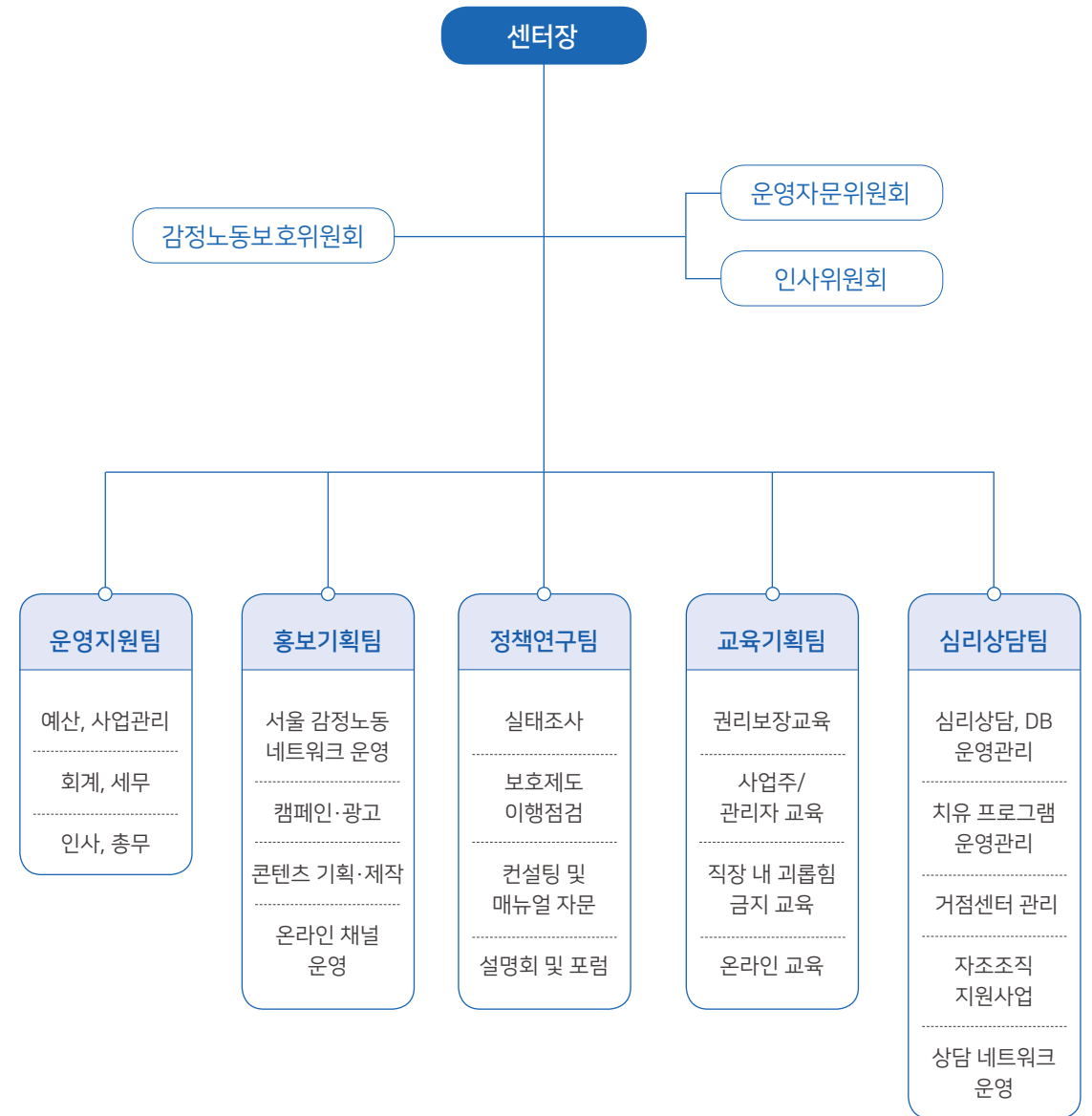
나. 연혁



2. 비전과 목표



3. 조직현황 (2021년 기준)



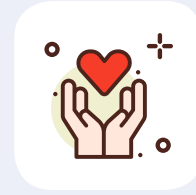
4. 연차별 추진사업



감정노동 연구



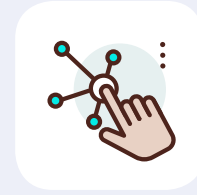
감정노동 교육



감정노동 심리치유



감정노동 인식개선



감정노동 네트워크

2017

- ① 감정노동 실태조사
- ② 기관별 감정노동 보호제도 컨설팅
- ③ 감정노동 설명회 및 정책포럼
- ④ 감정노동 보호제도 이행점검 및 경영평가 반영안 마련
- ⑤ 서울시 감정노동 보호 가이드라인 제작

- ① 감정노동 권리보장교육

- ① 감정노동자 1:1 심리상담
- ② 집단치유 프로그램
- ③ 권역별 감정노동 상담치유 강화
- ④ 감정노동자 자조조직 지원

- ① CI 개발
- ② 감정노동 인식변화 캠페인
- ③ 감정노동 콘텐츠 제작

2018

- ① 감정노동 실태조사
- ② 기관별 감정노동 보호제도 컨설팅
- ③ 감정노동 설명회 및 정책포럼
- ④ 감정노동 보호제도 이행점검 및 경영평가 반영안 마련

- ① 감정노동 권리보장교육

- ① 감정노동자 1:1 심리상담
- ② 집단치유 프로그램
- ③ 권역별 감정노동 상담치유 강화
- ④ 감정노동자 자조조직 지원

- ① 감정노동 인식변화 캠페인
- ② 감정노동 콘텐츠 제작
- ③ 온라인 채널 운영

2019

- ① 감정노동 실태조사
- ② 기관별 감정노동 보호제도 컨설팅
- ③ 감정노동 설명회 및 정책포럼
- ④ 감정노동 보호제도 이행점검 및 경영평가 반영안 마련

- ① 감정노동 권리보장교육
- ② 감정노동 사업주/관리자 교육

- ① 감정노동자 1:1 심리상담
- ② 집단치유 프로그램
- ③ 권역별 감정노동 상담치유 강화
- ④ 감정노동자 자조조직 지원

- ① 감정노동 콘텐츠 공모전 개최
- ② 감정노동 인식변화 캠페인·광고
- ③ 감정노동 콘텐츠 제작
- ④ 온라인 채널 운영

- ① 서울 감정노동 네트워크 구축 및 운영
- ② 업무협약 체결(MOU)

2020

- ① 감정노동 실태조사
- ② 직장 내 괴롭힘 실태조사
- ③ 기관별 감정노동 보호제도 컨설팅
- ④ 감정노동 매뉴얼 자문
- ⑤ 감정노동 설명회 및 정책포럼
- ⑥ 감정노동 보호제도 이행점검 및 경영평가 반영안 마련
- ⑦ 서울시 감정노동 보호 가이드라인 제작

- ① 감정노동 권리보장교육
- ② 감정노동 사업주/관리자 교육

- ① 감정노동자 1:1 심리상담
- ② 집단치유 프로그램
- ③ 위기대응 프로그램
- ④ 권역별 감정노동 상담치유 강화
- ⑤ 감정노동자 자조조직 지원

- ① 감정노동 인식변화 캠페인·광고
- ② 감정노동 콘텐츠 제작
- ③ 온라인 채널 운영

- ① 서울 감정노동 네트워크 운영
- ② 업무협약 체결(MOU)

5. 연차별 주요사업

2017

3월
감정노동 시범 사업 개시
(서울노동권익센터 내 감정노동보호팀 설치)

5월
[심리치유] 서울 지역 감정노동 개인 심리상담 개시
[홍보] 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 CI 제작



6월
[심리치유] 감정노동자 자조조직 지원사업 개시 (10개 조직)
[심리치유] 서울 4대 권역 심리상담치유 거점센터 업무협약 및 사업 개시

2018

4월
[교육] 감정노동 권리보장교육 개시



8월
서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 위수탁 계약 체결

10월
[행사] 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 개소식
[홍보] 센터 공식 홈페이지 개설
[홍보] 센터 공식 페이스북 개설
[홍보] 센터 공식 트위터 개설



11월
[포럼] 감정노동자 자조모임 1년 : 걸어온 길, 그리고 가야할 길
[포럼] 감정노동자 일터괴롭힘 유형과 대책

12월
[포럼] 감정노동 관점에서의 인문학 강의
[포럼] 감정노동자 심리상담 사례 발표
[콘텐츠] 영상 : 지하철 노동자의 감정노동 (센터x서울교통공사)



8월
[심리치유] 감정노동자를 위한 19가지 심리/치유 프로그램 사업 개시

9월
[포럼] 위기에 처한 보건의료산업 감정노동, 그 대안은?
[포럼] 감정노동자 자조모임의 역할과 지속가능성 탐색

10월
[캠페인] 감정노동 법안 촉구 기자회견 (여의도 국회 앞)
[간담회] 감정노동 권리보장교육 강사단 간담회 및 역량강화교육



11월
[실태조사] 보건의료산업 감정노동 실태조사 보고서 발간
[포럼] 사례를 통한 감정노동자 심리상담의 효과성 제고 방안



12월
[컨설팅] 세종문화회관&서울시설관리공단 감정노동 컨설팅 보고서 발간
[포럼] 감정노동 정책포럼
[포럼] 감정노동 심리상담 슈퍼비전
[연구] 서울시 감정노동 보호 가이드라인 제작



2019

2월
[포럼] 노동자 건강권 포럼 : 감정노동자 보호법 이후의 과제와 대표직종 매뉴얼 소개

3월
[업무협약] 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터
[홍보] 센터 공식 유튜브 채널 개설
[교육] 감정노동 교육 - 대한간호조무협회 보수교육 협력

4월

[업무협약] NH농협은행 고객행복센터
[실태조사] 찾아가는 동주민센터 방문노동자
감정노동 실태조사 보고서 발간



5월

[컨설팅] 120다산콜재단 감정노동 컨설팅 보고서 발간
[컨설팅] 서울의료원 감정노동 컨설팅 보고서 발간
[컨설팅] 서울교통공사 감정노동 컨설팅 보고서 발간
[회의] 서울 감정노동 네트워크 1차

6월

[콘텐츠] 카드뉴스 : 우리는 국가가 인정한 돌봄 전문가
입니다(센터x서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터)
[콘텐츠] 영상 : 요양보호사의 권리(1)
(센터x서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터)

2020



7월

[콘텐츠] 영상 : 요양보호사의 권리(2)
(센터x서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터)
[회의] 서울 감정노동 네트워크 2차

8월

[공모전] 2019 서울시 감정노동 콘텐츠
공모전 개최

9월

[컨설팅] NH농협은행 고객행복센터
감정노동 컨설팅 보고서 발간
[회의] 서울 감정노동 네트워크 3차



3월

[홍보] 센터 공식 블로그 개설

4월

[업무협약] 서울시미디어재단TBS

5월

[캠페인] 공동 캠페인 : 배려 업데이트
(센터xTBSx안전보건공단)
[매뉴얼 자문] 서울시설공단 매뉴얼 자문

1월

[컨설팅] 손말이음센터 감정노동 컨설팅
보고서 발간

[실태조사] 공공부문 감정노동 평가제도
실태조사 보고서 발간

[이행점검] 서울시 감정노동 보호제도
이행점검 결과보고서

2월

[컨설팅] 서울시사회서비스원 감정노동
컨설팅 보고서 발간

11월

[포럼] 감정노동 토크쇼 : 감정 스위치, ON!
[회의] 서울 감정노동 네트워크 4차

[공모전] 2019 서울시 감정노동 콘텐츠
공모전 시상식

[공모전] 2019 서울시 감정노동 콘텐츠 공모전
수상작품집 「감정노동, 우리들의 이야기」 발간

12월

[포럼] 감정노동 심리상담의 특성 및 이후 논의점
[콘텐츠] 카드뉴스 : 부장한테 억지웃음 짓느라 감정노동 했다?
(센터x직장갑질119)

10월

[업무협약] 서울시사회서비스원
[업무협약] 한국우편사업진흥원 우체국콜센터
[포럼] 감정, 감정노동, 그리고 사회적인 것들
[교육] 감정노동 사업주/관리자교육 시범 개시



6월

[회의] 서울 감정노동 네트워크 5차

7월

[업무협약] 롯데백화점 본점

8월

[업무협약] 서울도서관 외 5개 자치구 대표
도서관(강서, 도봉, 동대문, 서대문, 송파)
[교육] 서울 외 지역 - 전문강사 추천/연계
지원 개시
[교육] 감정노동 사업주/관리자교육
(온라인 동영상) 시범 개시

9월

[심리치유] 코로나19 의료진을 위한
마음치유 심리상담 실시
[매뉴얼 자문] 서울에너지공사 매뉴얼 자문
[매뉴얼 자문] 서울시청년활동지원센터
매뉴얼 자문
[회의] 서울 감정노동 네트워크 6차
[교육] 감정노동 권리보장교육
(온라인 동영상) 시범 개시



10월

[매뉴얼 자문] 시청자미디어재단
매뉴얼 자문
[캠페인] 공동 캠페인 : 마음의 끝에
섬표 하나(센터x성동근로자복지센터x
성동문화재단)
[교육] 감정노동 온라인 교육 -
서울 외 지역 확대 시행

11월

[포럼] 감정노동자 직장 내 괴롭힘 실태조사
[회의] 서울 감정노동 네트워크 7차

12월

[실태조사] 감정노동자의 직장 내 괴롭힘
실태조사 보고서 발간
[연구] 서울시 감정노동 보호 가이드라인
공공기관용(개정판) 제작
[컨설팅] 서울관광재단 감정노동 컨설팅
보고서 발간
[심리치유] 위기대응 프로그램 9가지 개발



6. 한눈에 보는 사업별 추진실적

연구

감정노동 실태조사

5 건



기관별 감정노동
보호제도 컨설팅



10 개 기관

감정노동
매뉴얼 자문



4 개 기관

감정노동 설명회



11 회

감정노동 포럼



14 회

감정노동 보호제도
이행점검

17 개 기관



가이드라인
제작

2 건



교육

권리보장 교육



202 회



93 개 기관



16,444 명

사업주/관리자 교육



13 회



13 개 기관



158 명

강사단



26 명

온라인 교육영상
콘텐츠 제작

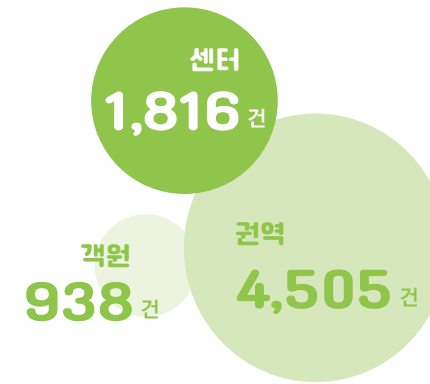


3 식

심리치유

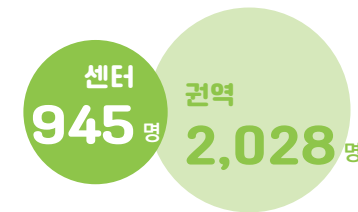
1:1 심리상담

총 7,259 건



심리치유 프로그램

총 2,973 건



위기대응 프로그램

2 회 시범운영



지역별 감정노동 상담치유

4 개 지역



8 개 상담센터



자조조직 지원

38 개 자조조직



네트워크

참여 기관

27 개 기관



회의 개최

7 회



업무협약(MOU) 기관

12 개 기관



홍보

공모전 개최

1 회



캠페인 진행



센터 14 회



연대지원 33 회



공동 2 회

광고 진행

12 회



콘텐츠 제작



카드뉴스 40 개



영상 6 개



감동센 15 개



안내문, 포스터, 리플렛 등

19 건 제작 / 668 부 배포

온라인 채널 운영

5 개

ON-LINE

ii



사업별 추진실적 자세히 보기

1. 제도적 보호망을 만드는 [연구]
2. 아는 것이 힘! [교육]
3. 마음을 지키는 [심리치유]
4. 노·사·정이 함께하는 [네트워크]
5. 감정노동을 알리는 [홍보]

01

제도적 보호망을 만드는 [연구]

가. 감정노동 실태조사

나. 기관별 감정노동 보호제도 컨설팅

다. 감정노동 매뉴얼 자문

라. 감정노동 설명회 및 정책포럼

마. 공공부문 감정노동 보호제도 이행점검 및 경영평가 반영안 마련

바. 서울시 감정노동 보호 가이드라인 제작 및 배포

가. 감정노동 실태조사

사업장 혹은 산업별 감정노동 실태를 주기적으로 파악하여 감정노동자 권리보호를 위한 체계적이고 지속가능한 대안을 개발하고자 감정노동 실태조사를 시행합니다.

- 추진배경**
- 『서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례』 제6조(실태조사), 제21조 제2항(감정노동 관련 실태조사) 등에 따라 감정노동 실태조사를 시행합니다.
 - 과도한 고객(민원)친절 서비스 요구와 소비자의 횡포 등 다양한 감정노동 피해 발생 위험이 높은 감정노동 직군에 대한 문제인식 공감대를 형성하고 사회적 논의를 도출하기 위해 감정노동 실태 조사를 시행합니다.

추진과정



자문회의
실태조사 대상 및 연구방향 설정을 위한 자문회의의 진행



설문조사(질문지 조사)
조사대상 업종(직종)의 노동환경 및 감정노동 실태 파악을 위한 질문지 조사 수행



심층면접조사
조사대상 감정노동자를 대상으로 심층면접조사 진행



연구진 회의
실태조사 분석 결과에 대한 보고서 작성 논의



최종보고회(포럼/토론회 등)
실태조사 연구결과의 공유, 확산 및 홍보



최종보고서 발간 및 배포
최종보고서 발간 및 관련기관, 유관부서 등에 배포

추진실적 • 총 5개의 실태조사 보고서를 발간했습니다.

연도	내용
2017년	보건의료산업 감정노동 연구
2018년	찾아가는 동주민센터 방문노동자 감정노동 연구_복지플래너와 방문간호사를 중심으로
2019년	공공부문 감정노동 평가제도 연구_중앙·서울시 공공기관의 운영현황 분석
2020년	민간부문 감정노동 평가제도 연구_보건의료, 사무금융, 유통 현황 분석
	감정노동자의 직장 내 괴롭힘 실태조사 연구_콜센터 상담사와 어린이집 보육교사를 중심으로

행사 사진

[보건의료산업 감정노동 연구]



토론회

[찾아가는 동주민센터 방문노동자 감정노동 연구_복지플래너와 방문간호사를 중심으로]



자문회의

[민간부문 감정노동 평가제도 연구_보건의료, 사무금융, 유통 현황 분석]



연구진 회의(2차)



연구진 회의(5차)



연구진 회의(6차)

[공공부문 감정노동 평가제도 연구_ 중앙·서울시 공공기관의 운영현황 분석]



최종보고회



[감정노동자의 직장 내 괴롭힘 실태조사 연구_콜센터 상담사와 어린이집 보육교사를 중심으로]



감정노동자의 직장 내 괴롭힘 실태조사 포럼



나. 기관별 감정노동 보호제도 컨설팅

감정노동 보호제도의 정착과 확산을 위해 내·외부 전문가로 구성된 컨설팅단이 기관의 특성을 반영한 감정노동 보호제도 컨설팅을 시행합니다.

추진배경

- 공공/민간에 만연해 있는 감정노동을 구체적으로 발굴하고, 이를 보호하기 위한 구체적인 매뉴얼 등 제도적 장치를 선제적으로 마련하고자 합니다.
- 노사 참여형 컨설팅을 통해 주체적이고 안정적인 제도 정착을 유도하고자 합니다.

추진과정



기관 모집 및 선정
신청기관의 특성을 고려하여 컨설팅 대상기관을 선정



사전 기관간담회
- 컨설팅단, 컨설팅 대상기관 담당자 및 기관 노조 공동 참여
- 컨설팅 진행과 관련한 기관 측의 요구사항, 컨설팅단과의 질의응답을 통해 컨설팅 전반에 대한 이해를 도모



설문조사(질문지 조사)
기관의 노동환경 및 감정노동 실태 파악을 위한 질문지 조사 수행



심층면접조사
기관의 감정노동 노동자 대상 심층면접조사 진행



연구진 회의
기관의 제도현황 분석, 설문조사 및 심층면접조사 분석 결과에 대한 보고서 작성 논의



기관간담회
컨설팅 결과 공유 및 기관측 요구사항 반영 등 청취



유관부서간담회
서울시 산하기관의 경우, 컨설팅 결과를 통한 기관의 요구사항(예산과 인력 등) 반영이 용이하도록 담당 유관부서, 컨설팅 기관, 컨설팅단, 센터 등이 참여하는 유관부서 간담회를 진행



최종보고서 발간 및 배포
최종보고서 발간 및 컨설팅 기관, 유관부서 등에 배포

추진실적

- 총 10개 기관의 컨설팅을 진행했습니다.

연도	기관명
2017년	세종문화회관, 서울시설공단
2018년	서울의료원, 120다산콜재단, 서울교통공사
2019년	NH농협은행 고객행복센터, 손말이음센터, 서울시사회서비스원
2020년	서울관광재단, 서울장애인종합복지관

행사 사진



세종문화회관&서울시설공단



서울관광재단



120다산콜재단



NH농협은행 고객행복센터



서울교통공사



손말이음센터



서울시사회서비스원



다. 감정노동 매뉴얼 자문

감정노동 보호제도 정착을 위해 기관·사업장의 현행 매뉴얼을 검토하고, 기관의 특성을 반영한 매뉴얼 자문을 지원합니다.

추진배경

- 감정노동 매뉴얼에 대한 자문이 필요한 기관이 양질의 감정노동 매뉴얼을 갖출 수 있도록 심층적인 매뉴얼 자문을 지원합니다.
- 기관 매뉴얼 자문 관련 수요에 대응하고 감정노동 보호제도 정착을 지원하기 위해 감정노동 전문가로 구성된 매뉴얼 자문단과 센터 연구진이 함께 매뉴얼 자문을 진행합니다.

추진과정



기관 모집 및 선정

기관 특성, 기관 신청서 검토 및 심사기준에 따라 매뉴얼 자문 대상기관을 선정



자문단 간담회

- 자문단 구성 후 사업목적 및 운영방향 등을 공유하고, 질의응답을 통해 자문단 의견을 청취
- 개선사항 등을 공유하기 위한 간담회 실시



매뉴얼 자문 실시

- 기관을 방문하여 기존 매뉴얼의 문제점과 애로사항을 파악하고, 기관 특성에 맞도록 매뉴얼을 수정 또는 설계할 수 있도록 자문
- 매뉴얼 설계(최소 5회 이상), 매뉴얼 수정(최소 3회 이상)



최종 매뉴얼 제출

자문을 통해 최종 수정된 매뉴얼 제출

추진실적

- 총 4개 기관의 컨설팅을 진행했습니다.

연도	기관명
2020년	서울시설공단, 서울에너지공사, 서울시청년활동지원센터, 시청자미디어재단

라. 감정노동 설명회 및 정책 포럼



감정노동 보호에 관심과 참여를 촉진하기 위한 감정노동 설명회와 정책 포럼을 개최합니다.

추진배경

- 시 및 시 사업소, 투자·출연기관 및 자회사, 시 민간위탁 기관 등을 대상으로 감정노동에 대한 의식을 고취하고 가이드라인 및 보호제도의 필요성 인식을 높이기 위해 설명회를 개최합니다.
- 전문가 및 현장의 의견을 청취하고 주요 사례를 전파함으로써 서울시의 감정노동 보호에 대한 정책 방향을 공론화하고 실행력을 제고시키기 위해 정책 포럼을 개최합니다.

추진실적

- 총 11회의 설명회(간담회)를 개최했습니다.



사업내용



설명회(간담회)

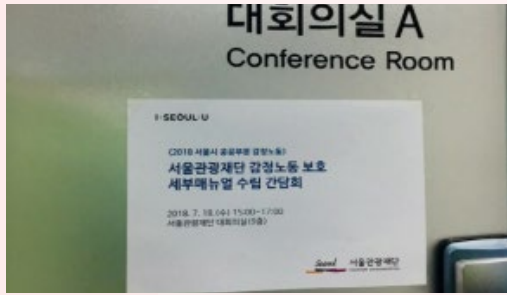
각 기관의 신청을 받아 공공부문 감정노동 가이드라인 설명회 개최



정책 포럼

- 각 포럼 주제 및 유관사업과의 연계해 포럼 계획을 수립
- 감정노동 이슈 관련 전문가와 당사자의 발제를 도모하고, 사례 발표 등을 통해 향후 감정노동의 정책적 대안 모색

행사 사진



서울관광재단



서울시설공단



서울시복지재단



서울시청년활동지원센터



한국여성인권진흥원



구로구청 기획경제국 지역경제과 생활경제팀



종로구 시설관리공단

• 총 14회의 포럼을 개최했습니다.



- **2017년 9월 19일 [연구]**
위기에 처한 보건의료산업 감정노동, 그 대안은?
장소 : 국회의원회관 제8간담회실
- **2017년 9월 27일 [심리치유]**
감정노동자 자조모임의 역할과 지속가능성 탐색
장소 : 서울노동권익센터 교육실
- **2017년 11월 3일 [심리치유]**
사례를 통한 감정노동자 심리상담의 효과성 제고 방안
장소 : 서울노동권익센터 교육실
- **2017년 12월 8일 [연구]**
감정노동 정책포럼(1세션)
장소 : 가평비전센터
- **2017년 12월 8일 [심리치유]**
감정노동 심리상담 슈퍼비전(2세션)
장소 : 가평비전센터
- **2018년 11월 8일 [심리치유]**
감정노동자 자조모임 1년: 걸어온 길, 그리고 가야 할 길
장소 : 센터 교육실
- **2017년 11월 30일 [연구]**
감정노동자의 일터괴롭힘 유형과 대책
장소 : 센터 교육실
- **2018년 12월 8일 [연구]**
감정노동 관점에서의 인문학 강의
장소 : 가평비전센터
- **2018년 12월 8일 [심리치유]**
감정노동자 심리상담 사례 발표: 내가 만난 감정노동자
장소 : 가평비전센터
- **2020년 11월 20일 [연구]**
감정노동자의 직장 내 괴롭힘 실태조사 포럼
장소 : 걸스카우트연맹 10층 강당
- **2019년 12월 9일 [심리치유]**
감정노동 심리상담의 특성 및 이후 논의점
장소 : 센터 교육실
- **2019년 11월 5일 [연구]**
감정 스위치 ON
장소 : 서울시청 8층 다목적홀
- **2019년 10월 21일 [연구]**
감정, 감정노동, 그리고 사회적인 것들
장소 : 가회동 자치회관 대강당
- **2019년 2월 23일 [연구]**
감정노동자보호법 이후의 과제와 대표직종 매뉴얼 소개
장소 : 삼경 교육센터

행사 사진



감정노동자 자조모임의 역할과 지속가능성 탐색



사례를 통한 감정노동자 심리상담의 효과성 제고 방안



감정노동 정책포럼



감정노동 심리상담 슈퍼비전



감정노동자 자조모임 1년: 걸어온 길, 그리고 가야 할 길



감정노동자의 일터괴롭힘 유형과 대책



감정노동 관점에서의 인문학 강의



감정노동자 심리상담 사례 발표: 내가 만난 감정노동자



감정노동자보호법 이후의 과제와 대표직종 매뉴얼 소개



감정, 감정노동, 그리고 사회적인 것들



감정 스위치 ON



감정노동 심리상담의 특성 및 이후 논의점

마. 공공부문 감정노동 보호제도 이행점검 및 경영평가 반영안 마련



서울시 기관의 감정노동 보호제도 실행 및 정착을 위해 감정노동 보호제도 이행 현황을 점검하고 경영평가 반영안을 마련합니다.

추진배경

- 『서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례』 제8조(권고와 경영평가), 제11조 3항(매뉴얼 준수 보고서 제출), 제17조(보호조치 내역과 상습 위반자 명단 보고의무)를 수행합니다.
- 서울시 기관의 감정노동 보호제도 정착을 유도해 공공부문 감정노동자의 권익 향상과 권리 보장 기반 및 환경이 조성될 수 있도록 노력하고 있습니다.

추진과정



이행점검 평가지표 개발

서울시 공공부문의 감정노동에 대한 인식 고취 및 서울시 감정노동 보호제도 시행현황 점검을 위한 평가지표 개발



이행점검표 수정/보완

지속적인 수정 및 보완을 통해 완성도 높은 이행점검 평가지표 구축



이행점검 실시

서울시 산하기관에 감정노동 보호제도가 정착할 수 있도록 감정노동 보호제도 이행현황을 점검하고, 제도실행 및 정착을 위한 방안을 모색



이행점검(서면점검)

이행점검표를 각 기관에 배포 및 취합 후, 전문가 및 센터 연구위원이 기관제출 자료를 바탕으로 이행점검 수준을 평가



이행점검(현장점검)

서울시 담당 공무원, 전문가, 센터 연구위원이 함께 기관에 방문하여 감정노동 보호제도 이행현황 및 제도화 수준을 직접 평가



이행점검 결과 보고 및 경영평가 반영안 마련

점검 결과를 향후 서울시 감정노동 보호제도에 반영하여 제도의 정밀성 및 효율성을 제고, 경영평가에 반영케 할 방안을 제시

추진실적

- 2018년 이행 실적 확인지표를 개발해 시 산하 3개 기관에 파일럿테스트를 실시했습니다.
- 2019년부터 현장 및 서면으로 서울시 산하 기관의 감정노동 보호제도 이행점검을 시행했습니다.

연도	실시 기관	
2019년	총 17개	서울교통공사, 서울시설공단, 서울시농수산물공사, 서울주택도시공사, 서울에너지공사, 서울산업진흥원, 서울신용보증재단, 세종문화회관, 서울문화재단, 서울관광재단, 120다산콜재단, 서울의료원, 서울시여성가족재단, 서울복지재단, 서울시평생교육진흥원, 50플러스재단, 서울장학재단
2020년	총 16개	서울교통공사, 서울시설공단, 서울시농수산물공사, 서울주택도시공사, 서울신용보증재단, 세종문화회관, 서울문화재단, 서울관광재단, 120다산콜재단, 서울의료원, 서울시공공보건의료재단, 서울복지재단, 서울시평생교육진흥원, 50플러스재단, 서울사회서비스원, 서울장학재단

- 점검 완료 후 이행점검 실시기관의 감정노동보호제도 구축에 도움이 될 수 있도록 이행점검 결과보고서를 작성하여 해당 기관에 전달했습니다.

연도	일자	구분	내용	장소
2018년	10월 30일	감정노동 보호 이행실적 확인 1차 회의	- 서울시 조례, 가이드라인, 고용노동부 규정을 근거로 전문가 의견을 청취하여 이행실적 평가지표를 제작 - 서울시 산하 3개 기관에 파일럿 테스트를 실시하고 결과를 토대로 최종 지표 확정 완료	센터 교육실
	11월 13일	감정노동 보호 이행실적 확인 2차 회의		
	11월 22일	감정노동 보호 이행실적 확인 3차 회의		
	11월 28일	감정노동 보호 이행실적 확인 4차 회의		
2019년	10월 8일	자문회의	이행실적 평가를 위한 기준 및 평가 방법 등 논의	센터 교육실
	10월 25일	현장점검	서울시 담당 공무원, 전문가, 센터 연구위원이 함께 컨설팅 대상기관을 방문하여 기관의 감정노동 보호제도 이행 실적 평가(4개 기관)	서울교통공사
	10월 29일			120다산콜재단
	10월 31일			서울시설공단
	11월 1일			서울의료원
	11월 18일	서면점검	서면점검 자료를 바탕으로 전문가 및 센터 연구위원이 문항별 증빙자료 및 기관현황 자료를 평가하고, 평가 과정 및 결과를 공유하고 논의하며 이행점검을 확인(17개 기관)	센터 교육실
	11월 26일			
	12월 6일			
12월 12일				

2020년	6월 5일	자문회의	2019년 시범점검 결과를 바탕으로 이행점검 평가항목 간 균형 및 정밀성을 위해 자문회의를 진행하고 이행점검 지표를 수정	센터 교육실
	12월 21일 ~ 2021년 2월 28일	서면점검	서울시 노동정책과를 통해 이행점검표를 각 산하기관에 배포 및 취합 후, 센터 연구위원이 기관제출 자료를 바탕으로 이행점검 수준을 분석하여 이행점검을 확인(16개 기관)	

행사 사진



1차 회의



3차 회의



4차 회의



서면점검



120다산콜재단 현장점검



서울시설공단 현장점검

바. 서울시 감정노동 보호 가이드라인 제작 및 배포



감정노동 사업장에서 사용자와 노동자가 감정노동을 이해하고 노동환경을 개선할 수 있도록 감정노동 보호 가이드라인을 제작해 배포합니다.

추진배경

- 『서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례』 제9조(가이드라인의 공표) 등에 따라 감정노동 가이드라인을 제작하고 배포합니다.
- 항공사, 백화점, 콜센터 등의 사업장에서 감정노동자가 신체적, 정신적 피해를 겪은 사건이 언론을 통해 보도되면서 감정노동자 보호에 대한 사회적 관심이 높아졌으며 감정노동 피해 사례 및 이에 따른 우울증 등 정신건강 문제가 대두되었습니다.
- 공공부문 감정노동자를 비롯한 서울에서 일하는 모든 사람을 보호하고 감정노동으로 인한 피해를 예방하고 회복하는 데 도움을 주기 위해 구체적인 내용을 담은 가이드라인을 제작합니다.

추진과정



추진실적

서울시 감정노동 보호 가이드라인	서울시 감정노동 보호 가이드라인 개정판(공공기관용)
2017년 12월	2020년 12월
서울노동권익센터	서울시 감정노동 종사자 권리보호센터

※ 서울시 감정노동 보호 가이드라인 개정판(공공기관용)은 센터 홈페이지 발간자료실에 공개되어 있으니 참고자료가 필요한 사업장에서는 무료로 다운받으실 수 있습니다.

[개정판 가이드라인 보러가기 ▶▶](#)

02

아는 것이 힘! [교육]

가. 감정노동 권리보장 교육

나. 감정노동 사업주/관리자 교육

가. 감정노동 권리보장 교육



감정노동 사업장에서 일하는 누구나 건강한 마음으로 일할 수 있도록 교육대상자별 맞춤형 교육을 제공합니다. 감정노동 권리보장교육은 감정노동자에게 보장된 권리와 대응방안을 알려드립니다.

추진배경

- 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제7조(감정노동 권리보장교육) 등에 따라 감정노동자, 사업주(대표), 관리자 등을 대상으로 교육을 시행하여 감정노동 보호 공감대 형성 및 이해도를 증진하고자 합니다.
- 감정노동 표준교안을 바탕으로 감정노동자를 보호하는 법/제도 및 대응방안에 관한 교육을 시행하여 스스로에게 보장된 권리를 인식하고 문제 상황에 대처할 수 있도록 지원합니다.

추진과정



교육 신청/접수

- 교육 희망일로부터 최소 2주 전 센터 홈페이지에서 신청
- [신청하기] > [감정노동 교육 사업] > [찾아가는 권리보장 교육] > [오프라인 or 온라인]



교육 확정 안내

- 교육 확정 이메일 발송
- 교육 결과보고 서류 안내



교육 진행

- 교육방식별 교육 진행
- 교육 종료 후 만족도 설문 진행



교육결과/만족도결과 제출

교육결과보고서, 만족도설문 결과 제출

사업내용

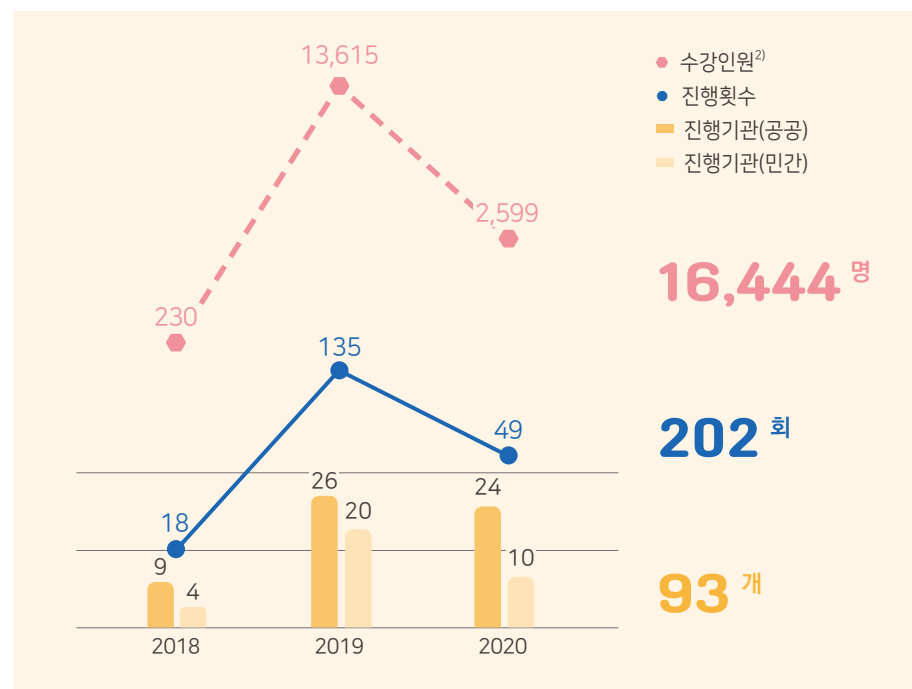
- 교육 대상 : 감정노동자 및 감정노동 사업장에서 일하는 누구나
- 교육 목표 : 감정노동 개념 이해, 문제 상황 대응방법 소개 및 이해 등
- 교육 방식 : 오프라인, 온라인 라이브, 온라인 동영상

구분	교육명	내용
공통 교육	인권과 일터 & 감정노동	- 일터에서의 존엄성 - 감정노동 개념 및 유형, 주요 사례
	피해 상황 발생 시 대응절차	서울시 감정노동 보호 가이드라인에 따른 기본 대응 방안 등
	감정노동 보호 법/제도	- 정부/서울시의 감정노동 정책, 제도 - 산업안전보건법에 따른 감정노동자 보호 안내
선택 교육	감정노동자 마음 치유	간단한 스트레스 관리 방법 등
	감정노동 보호 방안	교육신청기관 내부 매뉴얼 유/무에 따라 해당 매뉴얼 or 모범 매뉴얼 소개 등

- 권리보장교육 강사단: (감정)노동 분야 활동가, 연구자, 변호사, 상담심리사 등(2020년 기준, 총 20명)

추진실적

- 93개 사업장에서 총 202회의 교육(협력 교육 포함)을 진행했습니다.



2) 만족도설문 제출 인원 기준

교육 진행 사진



- 권리보장 교육 강사단 간담회 및 역량강화교육을 총 5회 진행했습니다.

강사단 간담회 및 위촉식



강사단 역량강화교육



- 교육 접근성 향상을 위해 온라인 감정노동 교육 사이트(감동런)를 구축하고 있습니다.
 - 구축 시기 : 2020년 12월 ~ 2021년 3월
 - 사이트 주소 : www.gamdonglearn.or.kr
 - 공식 오픈 예정일 : 2021년 7월 7일

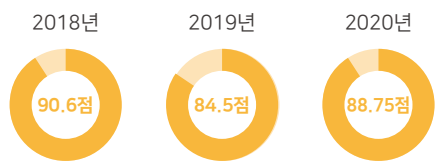
권리보장 교육 만족도

수강생 만족도 평가 결과(2018년~2020년)

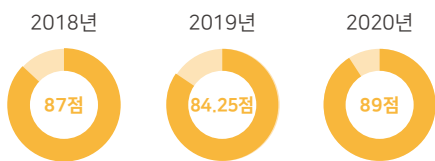
1. 교육시간(소요 시간)에 만족한다.



2. 교육내용(개념, 사례, 법/제도, 대안 등)에 만족한다.



3. 강사의 강의방식(자료 활용, 설명 방식, 용어 등)에 만족한다.



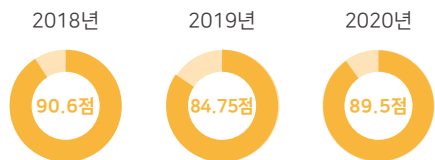
4. 감정노동교육 강사로서의 전문성이 있다.



5. 교육내용은 향후 나의 업무 수행에 도움이 될 것으로 예상된다.



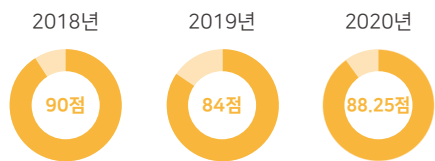
6. 교육 이후, 감정노동에 대한 이해가 높아졌다.



7. 교육 이후, 기관/사업장 내 감정노동 보호 인식 변화가 예상된다.



8. 교육에 전반적으로 만족한다.



9. 타 기관, 동료, 주변인에게 교육을 추천할 의향이 있다.



A 기관

오늘 교육을 통해 감정노동에 대해서 다시 한번 생각해 보게 되었습니다 감사합니다.



B 호텔

강의가 유익하고 재밌었습니다.



C 구청

감정노동 교육을 통해서 새로운 것을 알게 되었습니다. 잘 배워갑니다.



D 구청

주기적으로 교육이 이루어져 감정노동 보호 인식 변화를 계속 가질 필요가 있습니다. 관련 부서를 신설하여 감정노동자가 쉽게 문제를 풀고 대처할 수 있게 도움을 받게 했으면 좋겠습니다.



E 호텔

조금이나마 위로가 되는 시간이었습니다 감사합니다.



F 보육기관

감정노동 매뉴얼이 있다는 것과 이를 연습해보는게 중요하다는 것을 알 수 있어 유익했습니다.



G 기업

치유 방법에 대해 현실적 즉시 실행 가능한 방법을 더 많이 알려주시면 좋겠습니다.



H 기관

교육을 들으면서 감정노동자보호법이 시행되고 있다고하여 작은 위로가 되었습니다.



I 기관

사례를 더 많이 포함한 강의가 진행되면 좋을 것 같습니다, 좋은 강의 감사드립니다.

나. 감정노동 사업주/관리자 교육

감정노동 사업장에서 일하는 누구나 건강한 마음으로 일할 수 있도록 교육대상자별 맞춤형 교육을 제공합니다. 감정노동 사업장의 사업주, (중간)관리자에게 법률 상 의무조치사항, 보호제도 구축 방안을 알려드립니다.

추진배경

- 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제7조(감정노동 권리보장교육), 「산업안전보건법」 제41조 시행 등에 따라 감정노동자, 사업주(대표), 관리자 등을 대상으로 교육을 시행하여 감정노동 보호 공감대 형성 및 이해도를 증진하고자 합니다.
- 법률에 따른 사업주 의무조치사항, 감정노동 보호제도 구축 및 감정노동 매뉴얼 작성 등에 관한 교육을 시행하여 안전하고 건강한 감정노동 사업장이 될 수 있도록 지원합니다.

추진과정



교육 신청/접수

- 교육 희망일로부터 최소 2주 전 센터 홈페이지에서 신청
- [신청하기] > [감정노동 교육 사업] > [찾아가는 사업주/관리자 교육] > [오프라인 or 온라인]



교육 확정 안내

- 교육 확정 이메일 발송
- 교육 결과보고 서류 안내



교육 진행

- 교육방식별 교육 진행
- 교육 종료 후 만족도 설문 진행



교육결과/만족도결과 제출

교육결과보고서, 만족도설문 결과 제출

사업내용

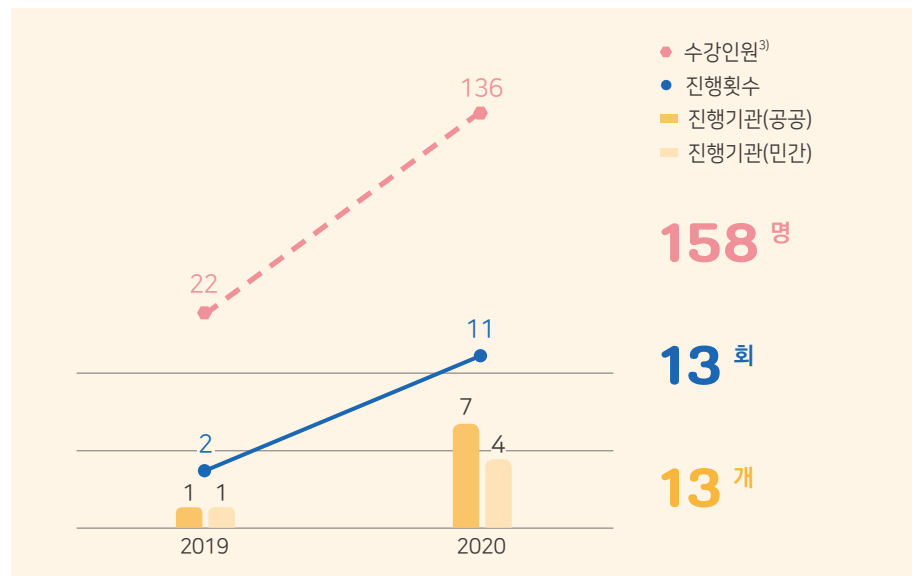
- 교육 대상 : 중간관리자, 보건관리자, 사업주(대표) 등
- 교육 목표
 - 감정노동 개념 이해 및 존중 공감대 형성
 - 산업안전보건법에 따른 사업주 의무조치사항 및 관련 방안 시행 지원
- 교육 방식 : 오프라인, 온라인 라이브, 온라인 동영상

구분	교육명	내용
공통 교육	감정노동	감정노동 개념 및 유형, 주요 사례
	감정노동 보호	- 감정노동 보호 필요성 - 정부/서울시 감정노동 정책 및 제도 소개
	감정노동 보호 법/제도	- 산업안전보건법에 따른 사업주 의무조치사항 및 이행 사례 - 서울시 감정노동 보호 가이드라인, 모범 매뉴얼 소개
선택 교육	감정노동 보호 방안	감정노동 보호 매뉴얼 필요성, 구축 절차 및 관련 정보 등 소개

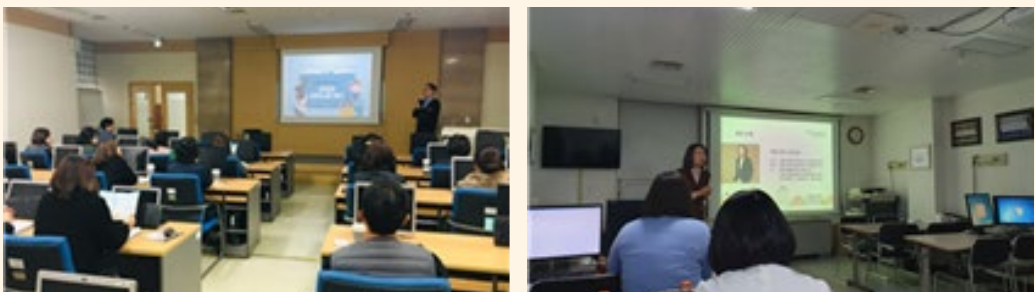
- 권리보장교육 강사단 구성 : (감정)노동 분야 활동가, 공인노무사(2020년 기준, 총 6명)

추진실적

• 13개 사업장에서 총 13회의 교육을 진행했습니다.



교육 진행 사진



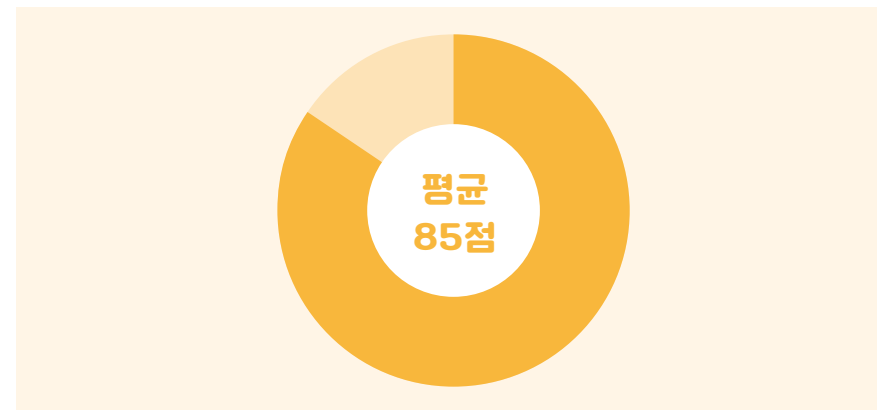
• 사업주/관리자 교육 강사단 위촉식 및 간담회를 개최했습니다.

강사단 간담회



3) 만족도 설문 제출 인원 기준

• 사업주/관리자 교육 만족도
- 수강생 만족도 평가 결과(2020년)



서울시에 이런 제도들이 있어 만족하고 타 지역에도 있으면 좋겠습니다.

가 기업



관심있게 본 입장에서는 평이하지만, 이러한 교육 자체가 중요한 것 같습니다.

나 기관



사례 및 의견 나눔 만족스러웠습니다.

다 재단



쉽게 내용을 정리하여 교육을 이해하기 쉬웠습니다.

라 기업



실사례 중심으로 내용이 추가되면 좋을 것 같습니다.

마 재단

03

마음을 지키는 [심리치유]

- 가. 감정노동자 1:1 심리상담
- 나. 집단치유 프로그램 지원
- 다. 위기대응 프로그램 지원
- 라. 권역별 감정노동 상담치유 강화
- 마. 감정노동자 자조조직 지원

가. 감정노동자 1:1 심리상담

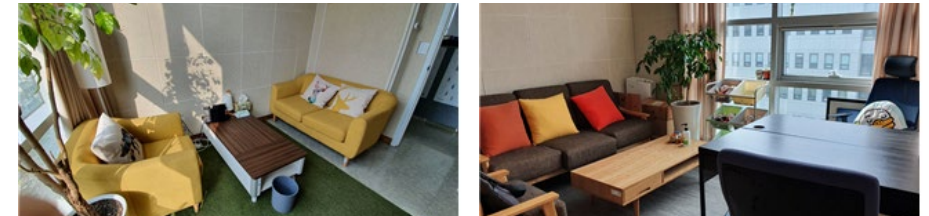


감정노동자가 소진된 마음을 회복하고,
피해 상황에서 벗어날 수 있도록 심리상담 서비스를 실시합니다.

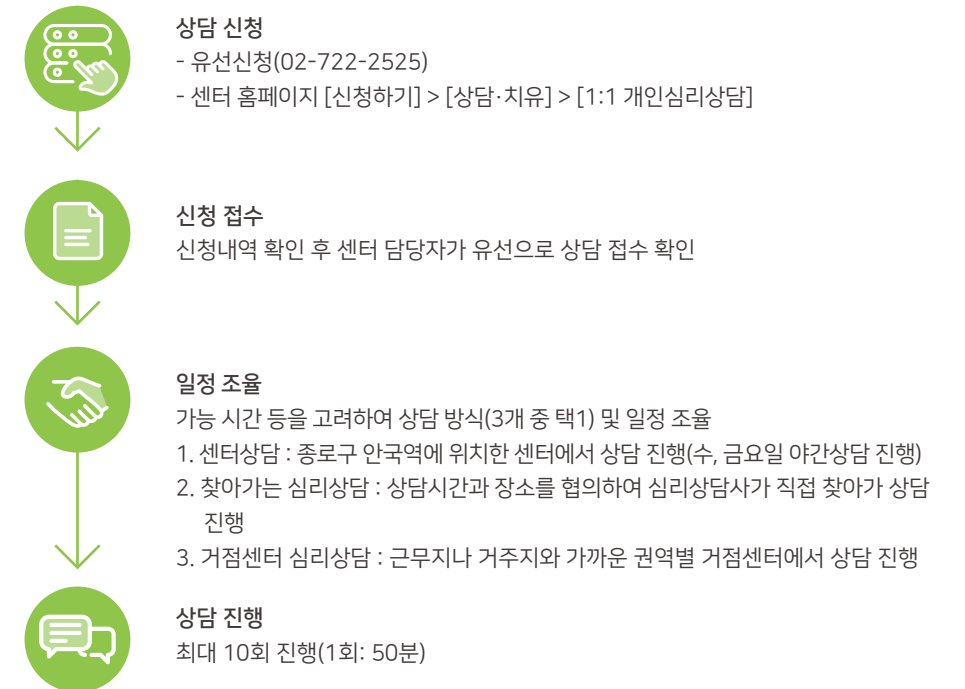
추진배경

- 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제21조 5호(감정노동 종사자 및 작업장 폭력 피해에 관한 상담과 지원)에 따라 감정노동자를 대상으로 상시적인 심리상담을 시행합니다.
- 심리상담 유관기관과 네트워크 구축 및 정기적인 교류를 통해 심리상담 역량을 강화하고, 감정노동자의 피해 수준에 따라 적합한 병원과 상담 기관을 연계 지원하는 맞춤형 서비스를 제공합니다.

센터 상담실

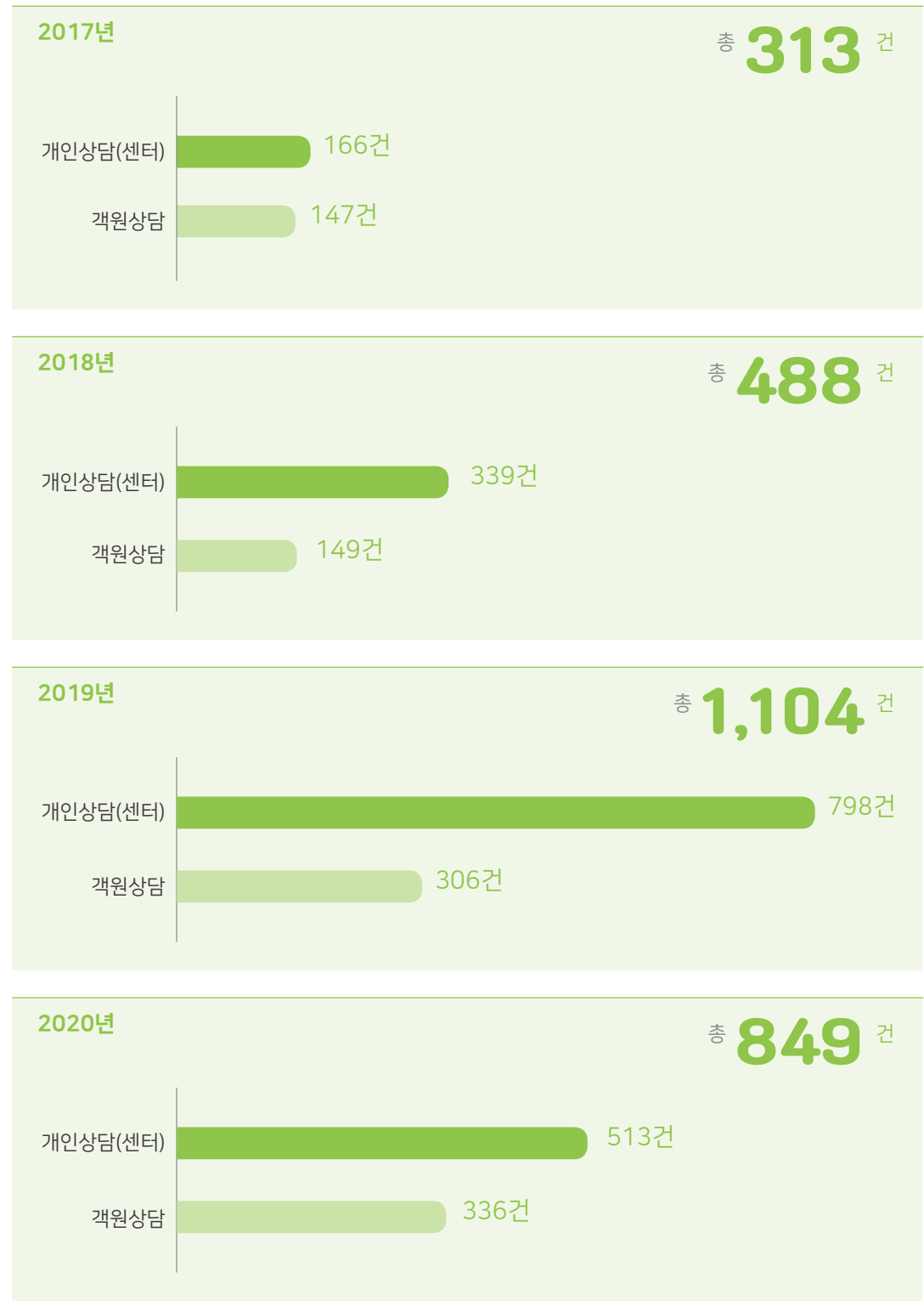


추진과정



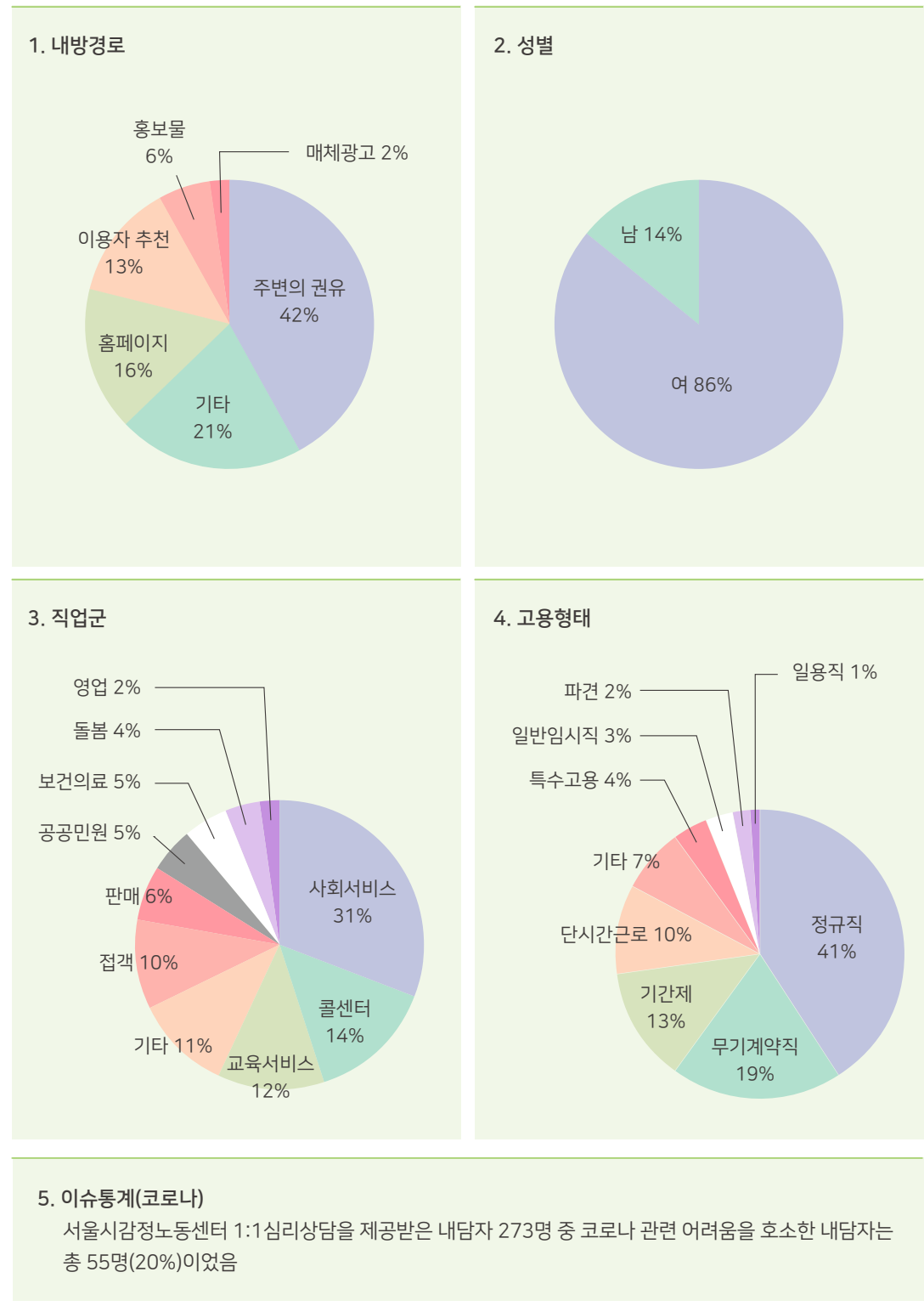
추진실적

- 총 1816건의 개인상담(센터)을 진행했습니다.
- 총 938건의 객원상담을 진행했습니다.



1:1 심리상담 관련 통계

센터, 거점센터, 객원상담 통합 통계분석자료(2020년)



1:1 심리상담 만족도 (센터, 거점센터, 객원상담 통합 만족도)

내담자 만족도 평가 결과(2018년~2020년)



※ 만족도 비율은 1~5점 중 '4점 조금 그렇다'와 '5점 매우 그렇다'를 체크한 경우

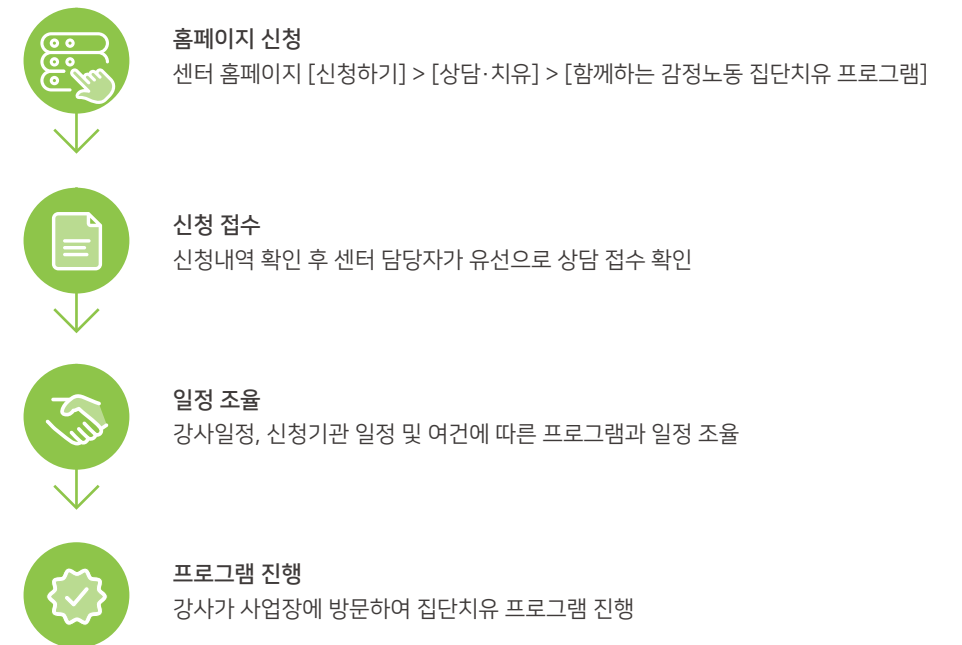
나. 집단치유 프로그램 지원

감정노동의 피해를 예방하고 감정노동자들의 심신치유를 위해 명상, 음악치료, 미술치료, 움직임치료, 의사소통 훈련 등의 자기이해 프로그램과 스트레스 관리 프로그램을 지원합니다.

추진배경

- 감정노동 피해 예방 및 심리/건강 관련 프로그램을 통해 감정노동자가 감정노동으로 인한 스트레스를 조절할 수 있는 역량을 기를 수 있도록 합니다.
- 제도적 지원이 부족해 감정노동으로 인한 정신적, 신체적 손상의 누적될 가능성 큰 취약지대 감정노동 종사자를 대상으로 집단치유 프로그램 참여 기회를 제공합니다.

추진과정

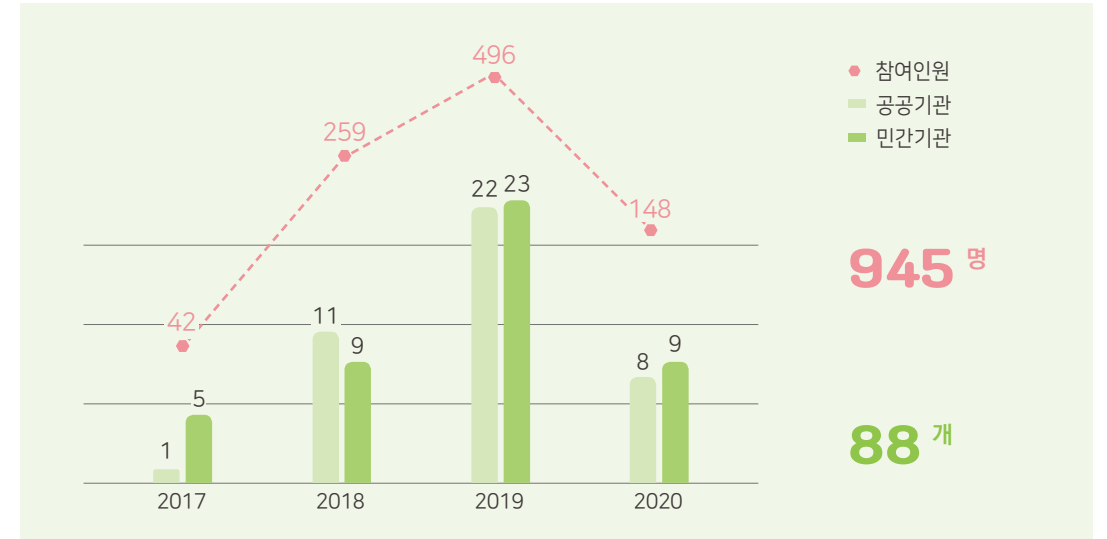


추진실적

- 총 20개의 마음도움 프로그램을 운영합니다.

구분	방식	
	온라인	오프라인
수지애니어그램으로 나 자신을 이해하기	○	○
공감대화, "나의 감정으로 사람 이해하기"	○	○
긍정성 개발 프로그램		○
자존감 UP! 행복하게 일하자!		○
마음톡톡! 상한 감정의 치유! 진짜 나를 찾는 마음 디톡스!	○	○
자기탐색: 시작점의 끝은...나!		○
나의 감정 탐색		○
몸에서 시작하고 마음으로 다시 쓰는 나의 삶		○
쉬고 머무르며 내 마음 재충전		○
이제부터 '멋진 나'로 살자!!!	○	○
내 속에 존재하는 힘을 찾아	○	○
스트레스를 이겨내는 마음 스트레칭	○	○
스트레스를 삶의 에너지로		○
마인드 바디힐링 4주 여정	○	○
동적인 이완을 통한 자기 돌봄	○	○
스트레스 때찌할 HIP한 사람, 홀린 듯이 CLICK ME!	○	○
마음을 찍는 사진관		○
몸으로 노래하며 내 삶의 주인 되기	○	○
충전의 기술, 힐링의 예술, 음악!	○	○
스트레스 다이어트! 통통한 마음 근육 만들기		○

- 총 88개 기관에서 집단치유 프로그램을 진행했습니다.



프로그램 진행 사진



동적인 이완을 통한 자기돌봄



자존감 UP! 행복하게 일하자!



나의 감정 탐색



마인드 바디힐링 4주 여정



수지애니어그램으로 나 자신을 이해하기



스트레스 다이어트! 통통한 마음 근육 만들기



마음을 찍는 사진관

다. 위기대응 프로그램 지원



코로나19로 인한 상실, 직장 내 괴롭힘, 해고 등 감정노동자의 각종 심리적 취약상황에 대응하기 위한 집단 심리치유 프로그램을 지원합니다.

추진배경

- 코로나19로 인해 감정노동자 비율이 높은 대면 서비스 산업이 큰 타격을 입으며 고용불안, 업무량 과중, 직장 내 괴롭힘 등의 어려움을 겪는 감정노동자가 급증했습니다.
- 감정노동자의 실직, 고립 등의 사회·심리적 취약상황을 '위기 상황'으로 인지하고 '위기대응 프로그램' 9개를 제작하였습니다.

추진실적

- 각 취약상황에 맞는 9개의 위기대응 프로그램을 개발했습니다.

[상실에 대한 애도가 필요하신 분]

1. 수용전념치료(ACT)기반의 자기이해 및 자기치유, 스트레스 대처 프로그램

마음을 이해하고 수용하는 심리교육과 호흡명상 등의 활동: 묘비명 쓰기, 가치관 경매 등의 활동 후 토론하면서 자신과 자신의 상황에 애도의 과정을 갖고, 삶을 살아갈 지지자원을 발견하는 활동으로 진행된다.

2. '몸 기반 애도와 회복'신체감각과 안정화를 통한 자기이해 및 자기치유 프로그램

몸이 말하는 소리에 귀를 기울이며 내 마음을 알아주고 만져주고 셀프 치유할 수 있는 프로그램 : 언어보다 솔직한 몸 활동을 통해 정화와 회복의 시간을 가진다.

3. '비로소 마주하다'사진과 호흡을 통한 자기 돌봄 및 애도 프로그램

이미지와 호흡을 활용한 자기 돌봄 프로그램: 무의식적으로 쌓인 감정을 사진과 호흡으로 치유하고 흘려보내고 긍정자원을 발견하는 활동으로 진행된다.

4. 사진치료와 미술치료를 통한 외상 후 성장 프로그램

이미지가 주는 상징성을 활용하여 내면과 대화하고 치유하는 활동으로 진행된다.

[해고(예상)상황에서 대처자원을 기르고 싶으신 분]

1. 잡크래프팅을 활용한 자기이해 및 적극적 스트레스 대처 프로그램

스트레스 주원인 자가점검: 인생 그래프 등의 체크리스트를 통해 자신에 대한 이해를 높이고 대처할 수 있는 자원을 기른다. 또한 일에 대한 의식을 확장하여 '진로'에 대한 교육을 토론과 자기 표현의 활동으로 진행한다.

2. '지금 여기에서 시작합니다'PBIM모델과 마음챙김 명상을 기반으로 한 스트레스 대처 프로그램

마음의 메커니즘을 이해하기 위한 질문과 토론: 마음챙김 명상등을 통해 현재를 살아가는 힘을 기른다.

3. '토닥토닥'계슈탈트 집단심리치료를 활용한 자기이해 및 자기치유, 자기표현 프로그램

과거와 미래에 있는 마음을 지금 여기로 가져와 현재를 의미있게 만드는 시간을 갖는다. 자신의 마음을 이해하고 표현하며 셀프 치유할 수 있는 다양한 활동으로 진행된다.

[직장 내 괴롭힘 피해자 등 관계의 어려움에서 도움받고 싶으신 분]

1. '내 마음 방화벽'감정이해, 자기치유, 자기주장 훈련을 통한 스트레스 대처 프로그램

관계에서 상처받은 마음을 관계에서 회복하기 위한 자기치유프로그램 : 마음의 원리를 이해하고 자신에게 도움이 되는 방법을 배우며, 자기 자신에게 친구가 되어 자신을 돌보고 주장하는 대처 활동으로 진행된다.

2. '따로 또 같이' 춤으로 몸과 마음 연결하기 호흡과 움직임을 통한 회복 및 자신과 관계의 연결성 회복프로그램

감정이 쌓여있는 몸의 언어를 발견하는 과정 : 색깔, 강도 등을 몸으로 표현하면서 이성의 언어로 표현되지 못한 감정을 발견하고 정확하는 활동으로 진행된다.

- 1개 프로그램을 시범 진행했습니다.

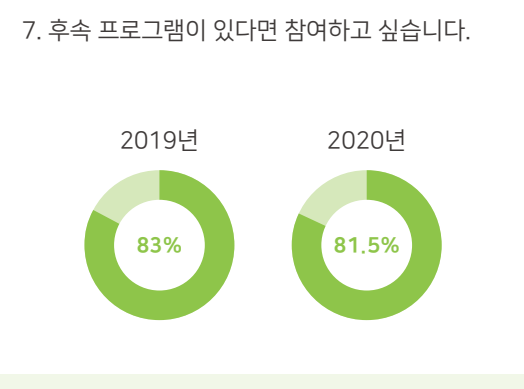
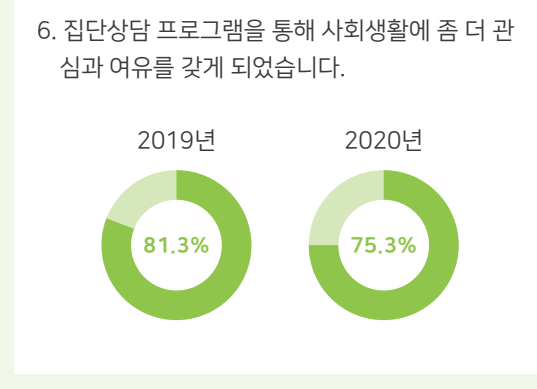
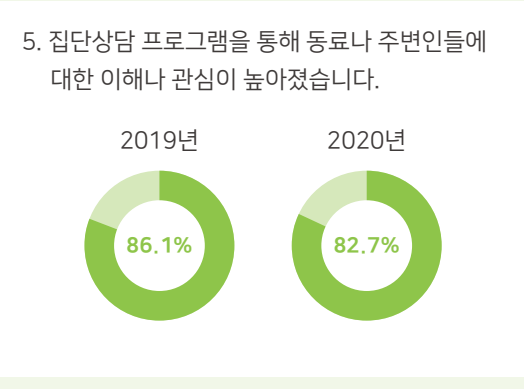
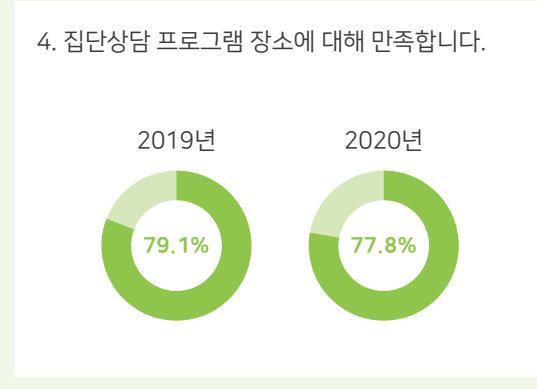
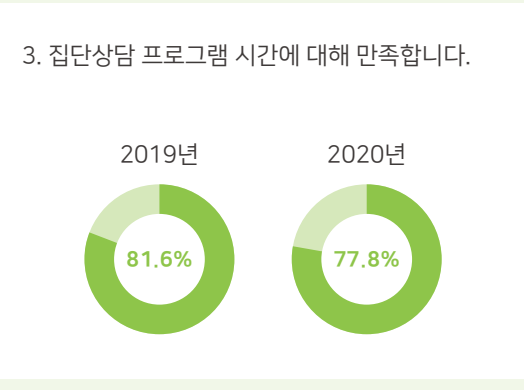
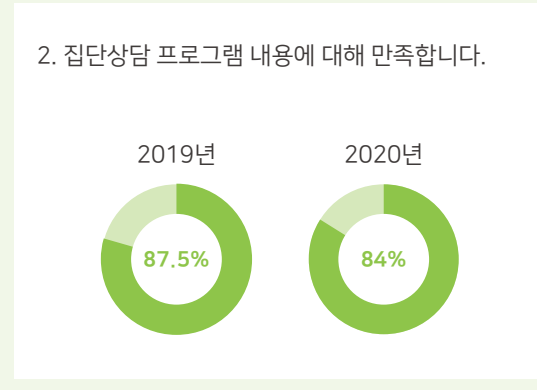
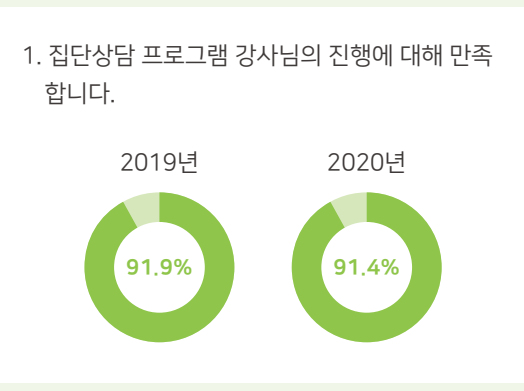
연도	일자	프로그램	장소
2020년	11월 27일	'따로 또 같이' 춤으로 몸과 마음 연결하기 호흡과 움직임을 통한 회복 및 자신과 관계의 연결성 회복프로그램	센터 교육실
	12월 24일		

※ 위기대응 프로그램은 2시간씩 2회 과정으로 진행됩니다.

※ 위기대응 프로그램(9개)은 2020년 시범 진행 후 2021년부터 정규 프로그램으로 운영됩니다.

집단치유, 위기대응 프로그램 통합 만족도

참여자 만족도 평가 결과(2019년~2020년)



※ 만족도 비율은 1~5점 중 '4점 조금 그렇다'와 '5점 매우 그렇다'를 체크한 경우

라. 권역별 감정노동 상담치유 강화

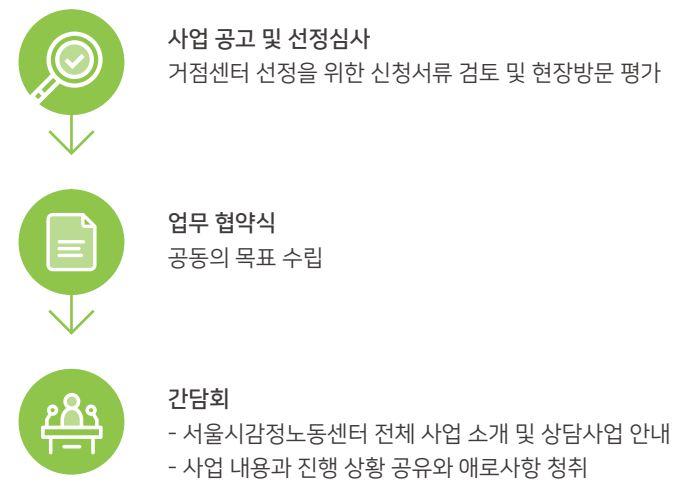


기관·단체의 감정노동 상담 치유 활동 역량을 확대 강화하여 지역을 기반으로 한 감정노동 보호 체계 구축에 이바지합니다.

추진배경

- 센터로 직접 방문이 어려운 감정노동자를 위해 서울의 4개 권역(서북권, 동북권, 서남권, 동남권)에 상담과 치유를 제공할 수 있는 8개 기관 및 단체를 거점센터로 지정하여 지원함으로써 감정노동자의 심리치유 접근성을 강화하고자 합니다.

추진과정



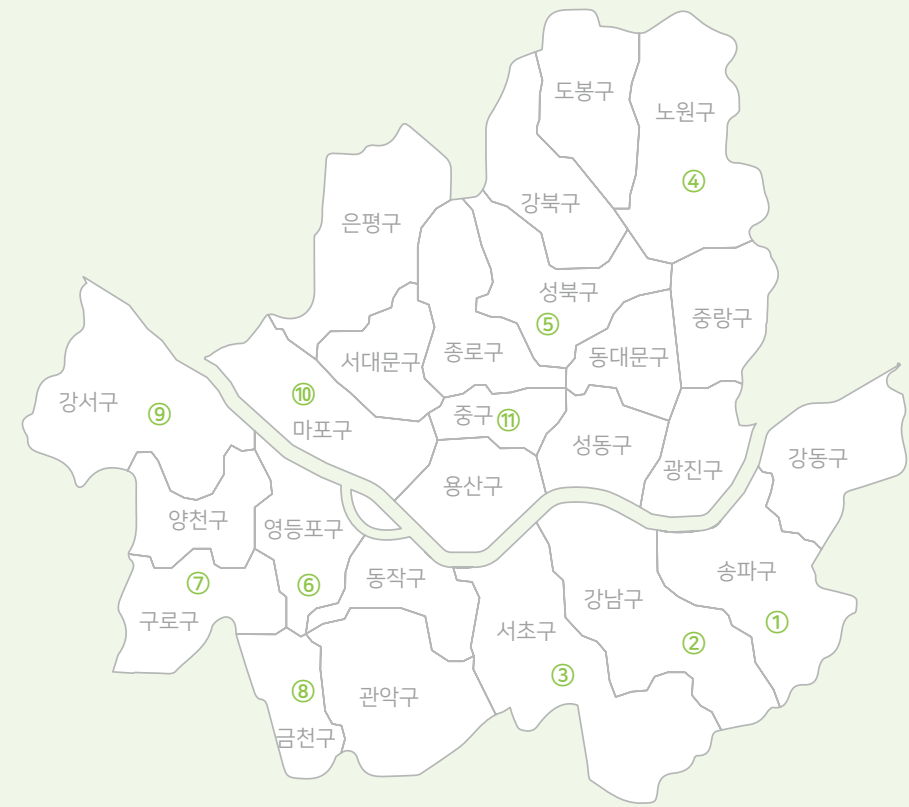
※ 매년 공모방식으로 진행된 사업 방식을 2020년부터 거점센터 협약 방식으로 변경했습니다. 선정된 거점센터는 연말평가를 통해 매년 협약갱신 여부를 결정하며, 평가 기준에 미달된 센터가 발생할 경우 해당 권역의 거점센터를 재모집합니다.

협약식 사진



추진실적

- 서울 4개 권역(서북권, 동북권, 서남권, 동남권)에 상담센터와 네트워크를 구축했습니다.



① 한국상담연구원 부설 아하심리상담센터 [송파본점]



송파구 송이로33길 6 2층

② 한국상담연구원 부설 아하심리상담센터 [강남점]



강남구 광평로56길 8-13 수서타워 2002호

③ 한국산업의료복지연구원 부설 마음편한 의원



서초구 서초대로 77길 61 S&G타워 6층

④ 광운심리상담센터



노원구 광운로 21 광운대학교 한울관 218호

⑤ 감정노동자의 마음 지키기, 감동지기



성북구 보문로34길 39 5층

⑥ 마음과성장



영등포구 버드나루로 23길 24 영등포산업선교회 심힐링센터

⑦ 아침뜨락(심리상담연구소 현)



구로구 구로중앙로 207 오피스1 559호

⑧ 아침뜨락 (심리상담센터 사이공간)



금천구 범안로12가길52 옥토하이츠빌 202호

⑨ 아침뜨락(내 마음 샘)



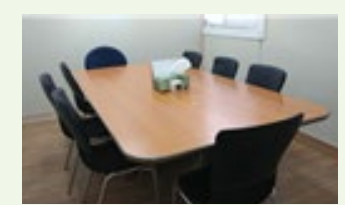
강서구 강서로 33길 23 A동 204호

⑩ 나우심리상담연구소



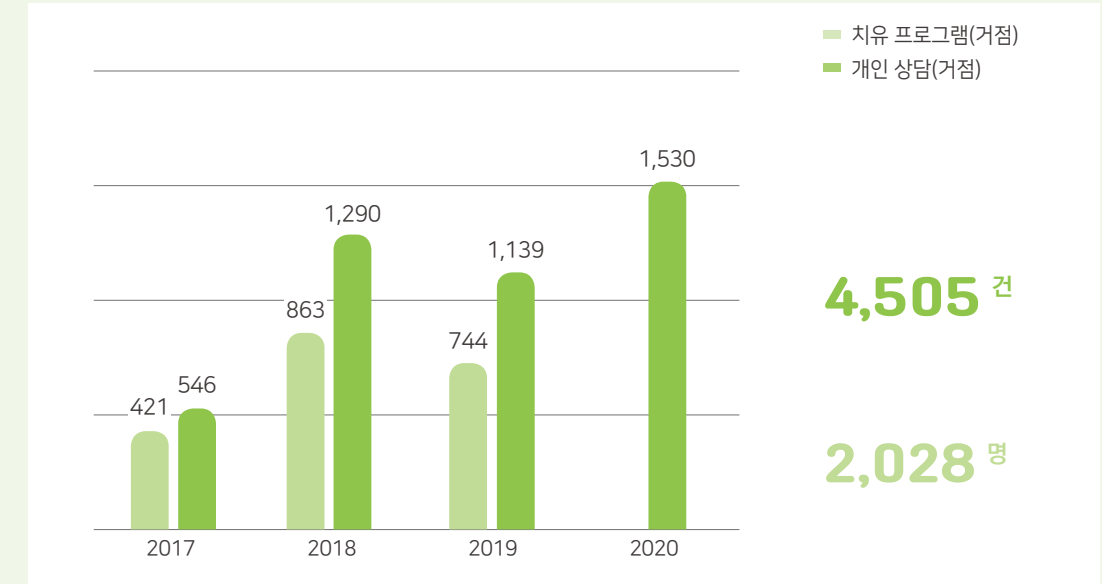
마포구 월드컵로3길 55, 3층 302호

⑪ 힐링메이트



중구 장충단로 8길 39, 6층

- 총 4,505건의 개인상담(거점센터)을 진행했습니다.
- 총 2,028명을 대상으로 치유 프로그램(거점센터)을 진행했습니다.



※ 거점센터 치유프로그램은 2020년 이후 센터가 직접 운영합니다.

마. 감정노동자 자조조직 지원



감정노동자 스스로 조직을 구성하여 구성원들의 연대와 지지 경험을 동력 삼아 감정노동을 존중하고 공동의 역량을 강화하기 위한 다양한 활동을 지원합니다.

추진배경

- 감정노동자 스스로 피해를 예방하고 치유할 수 있는 자조조직의 필요성이 증가함에 따라 감정노동자 스스로 결속하고 치유하며 감정노동에 대한 이해도를 증진할 수 있는 '장'을 만들고자 합니다.
- 자조조직의 지속가능성에 대한 고민을 바탕으로 안정적 활동 확보를 위한 지속적 지원을 함께 고민하고 노력합니다.

추진과정



자조조직 구성
서울시에 거주하거나 근무하는 감정노동자들이 스스로 자조조직 구성



지원 사업 신청
자조조직 모집(매년 3~4월)



촉진자 간담회 및 교육
선발된 자조조직의 촉진자 간담회와 교육을 통한 사업이해 및 역량강화



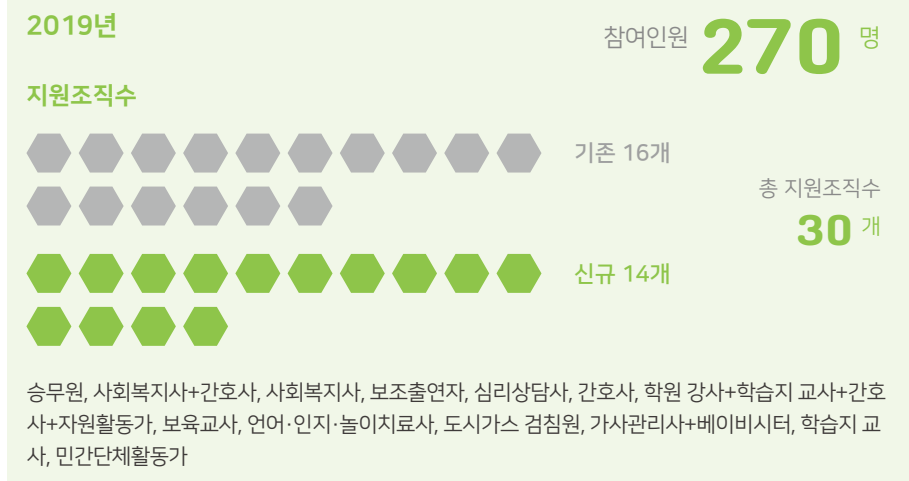
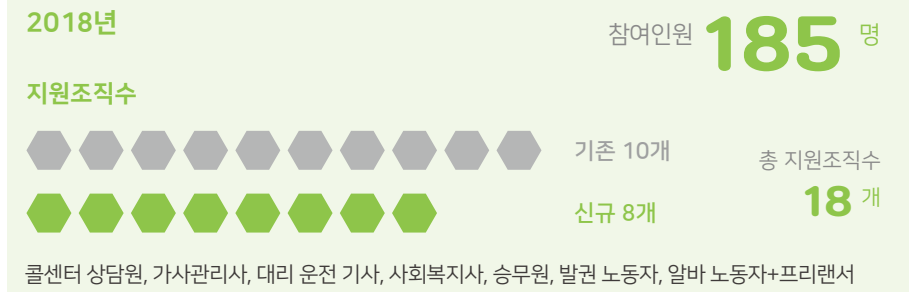
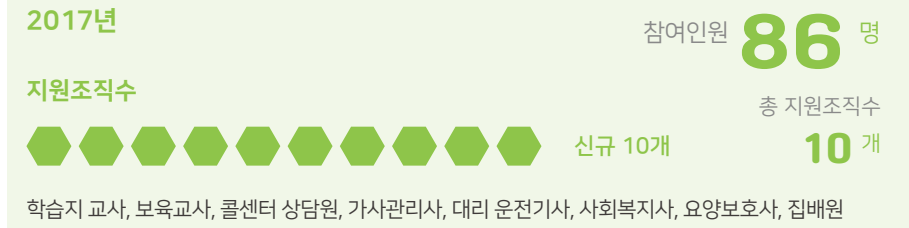
자조조직 활동
예산에 따라 연간 6회~10회의 자조조직 활동 진행



자조조직 활동보고 간담회
사업종료 후 활동보고 간담회 개최

추진실적

- 총 38개의 자조조직을 지원했습니다.(3년 연속 지원)



자조조직 활동 사진



꽃바구니 만들기



도자기 만들기



마크라메 만들기



크리스마스 모임



하모니카 배우기



힐링 가드닝 체험



볼링

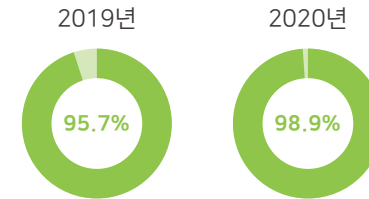


매듭공예 필찌와 반지 만들기

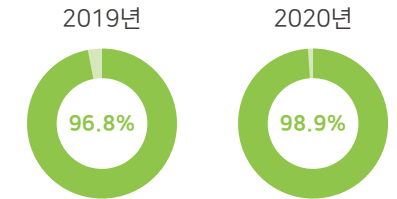
자조조직 만족도

참여자 만족도 평가 결과(2019년~2020년)

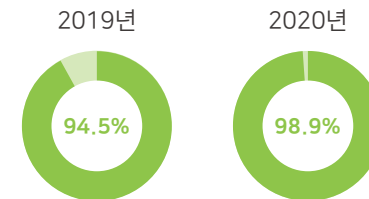
1. 자조조직 활동을 통해 여러 사람과 쉽게 어울릴 수 있었다.



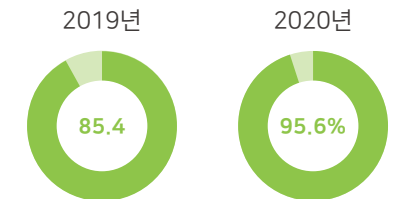
2. 자조조직 활동을 통해 정서적 지지를 얻을 수 있었다.



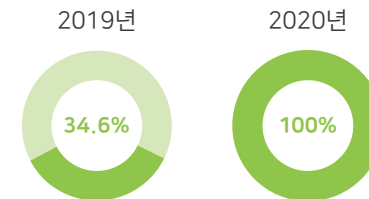
3. 자조조직 활동을 통해 서로 돕는 경험을 하였다.



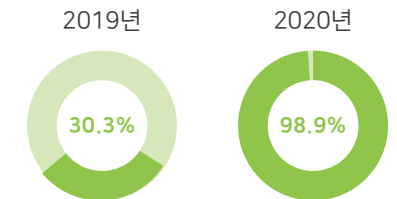
4. 자조조직 활동을 통해 심리적 문제를 이해하는 방법을 알았다.



5. 자조조직 활동을 통해 감정노동자에게 필요한 정보를 제공받았다.



6. 자조조직 활동을 통해 감정노동자로서의 나의 삶에 대해 생각해 보는 시간이 되었다.



※ 만족도 비율은 1~5점 중 '4점 조금 그렇다'와 '5점 매우 그렇다'를 체크한 경우

04

노·사·정이 함께하는 [네트워크]

가. 서울 감정노동 네트워크 구축 및 운영

나. 업무협약 체결(MOU)

가. 서울 감정노동 네트워크 구축 및 운영

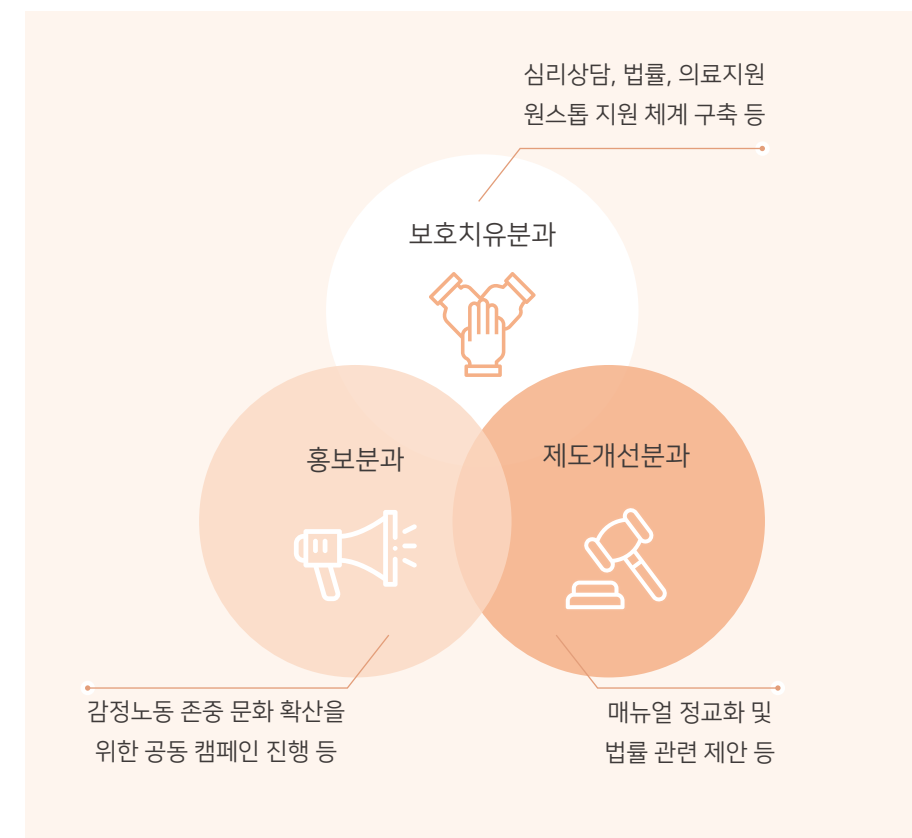


감정노동 관련 노·사·정 기관/단체가 모여 감정노동 문제 해결 방안을 모색합니다.

추진배경

- 감정노동으로 발생하는 문제들을 단순히 열악한 노동조건으로만 해석하기보다 인식 변화와 함께 사회적·법 제도적 해결방안을 모색하고자 노·사·정 및 소비자, 전문가가 참여하는 네트워크를 구축합니다.
- 현장 중심 문제 제기와 집단 지성 및 관계망 강화를 통해 네트워크 지속성을 유지하고 다양한 주체 참여를 통한 사회적 협의 체계를 마련하고자 합니다.

추진과정



- 분기별로 네트워크 회의를 진행하며 제도개선·홍보·보호치유 총 3개 분과 운영을 통해 시너지를 극대화하고자 합니다.
- 분과별 회의를 통해 공동 사업을 기획 및 추진합니다.

추진실적 ● 노·사·정 및 소비자, 전문가 기관 등 총 27개의 기관과 함께하고 있습니다.(2020년 12월 기준)

구분	기관명	분과
노동자 단체	더불어사는희망연대노동조합 다산콜센터지부	제도개선
	전국공공운수노동조합	제도개선
	전국금융산업노동조합	제도개선
	전국보건의료산업노동조합	제도개선
	전국사무금융서비스노동조합	제도개선
	전국서비스산업노동조합연맹	제도개선
	전국여성노동조합	제도개선
	전국의료산업노동조합연맹	제도개선
	청년유니온	홍보
사용자 단체	대한상공회의소 인적자원위원회	홍보
	한국컨택터산업협회	홍보
	전국은행연합회	제도개선
소비자 단체	서울YWCA	홍보
전문가 단체	노동인권실현을 위한 노무사모임	보호치유
	민주사회를 위한 변호사모임	보호치유
	일과건강	보호치유
	통통톡	보호치유
정부 기관	고용노동부 서울지방고용노동청	홍보
	서울지방경찰청	홍보
	안전보건공단 서울지역본부	제도개선
MOU 체결기관	NH농협은행 고객행복센터	홍보
	롯데백화점 본점	홍보
	서울도서관	홍보
	서울시미디어재단TBS	홍보
	서울시사회서비스원	제도개선
	서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터	제도개선
	한국우편사업진흥원 우체국콜센터	홍보

회의 진행 사진



1차 회의



2차 회의



4차 회의

● 정기회의를 총 7회 진행했습니다.

2019년 5월 2일 [자문회의]

- 네트워크 운영 방향 논의
 장소 : 센터 교육실
 참여 인원 : 7명

2019년 5월 15일 [1차]

- 서울 감정노동 네트워크 개요 설명
 - 감정노동의 과거·오늘 그리고 내일(발제: 센터)
 장소 : 센터 교육실
 참여 인원 : 30명

2019년 7월 25일 [2차]

- 산업안전보건법 26조의2 개정안(발제: 민주사회를 위한 변호사 모임)
 - 네트워크 자료 공유 및 논의
 장소 : 전국보건의료산업노동조합
 참여 인원 : 19명

2019년 11월 29일 [4차]

- 산업안전보건법 26조의2 개정안 토론
 - Smile You 캠페인(발제: TBS)
 장소 : 민주노동 서비스연맹
 참여 인원 : 20명

2019년 9월 26일 [3차]

- 개별 분과 논의
 - 감정노동 컨퍼런스 홍보
 장소 : 전국은행연합회
 참여 인원 : 18명

2020년 6월 24일 [5차]

- 매뉴얼 자문 협력 제안
 - '배려 업데이트' 캠페인 소개
 - 공감인 소개
 - 감정노동 공기질 위험 수준 평가 계획(발제: 한국산업안전공단)
 장소 : 한국산업안전보건공단 서울북부지사
 참여 인원 : 19명

2020년 9월 14일 ~ 21일 [6차]

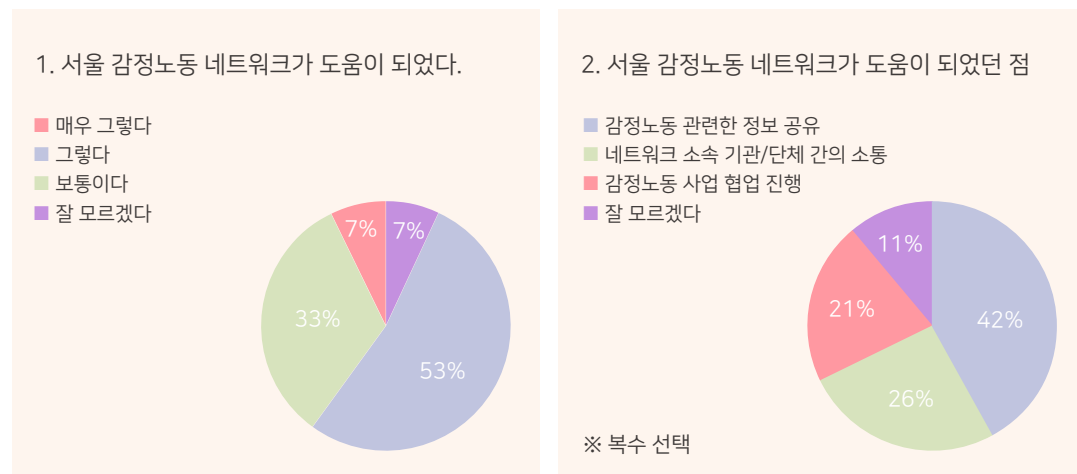
- 온라인 설문조사 실시(총 2회)
 - 분과별 최우선 과제 선정
 - 분과별 시행 내용(매뉴얼 자문사업, 공동 캠페인 사업, 피해노동자 종합지원 사업)
 장소 : 서면회의
 참여 인원 : 24명

2020년 11월 18일 ~ 25일 [7차]

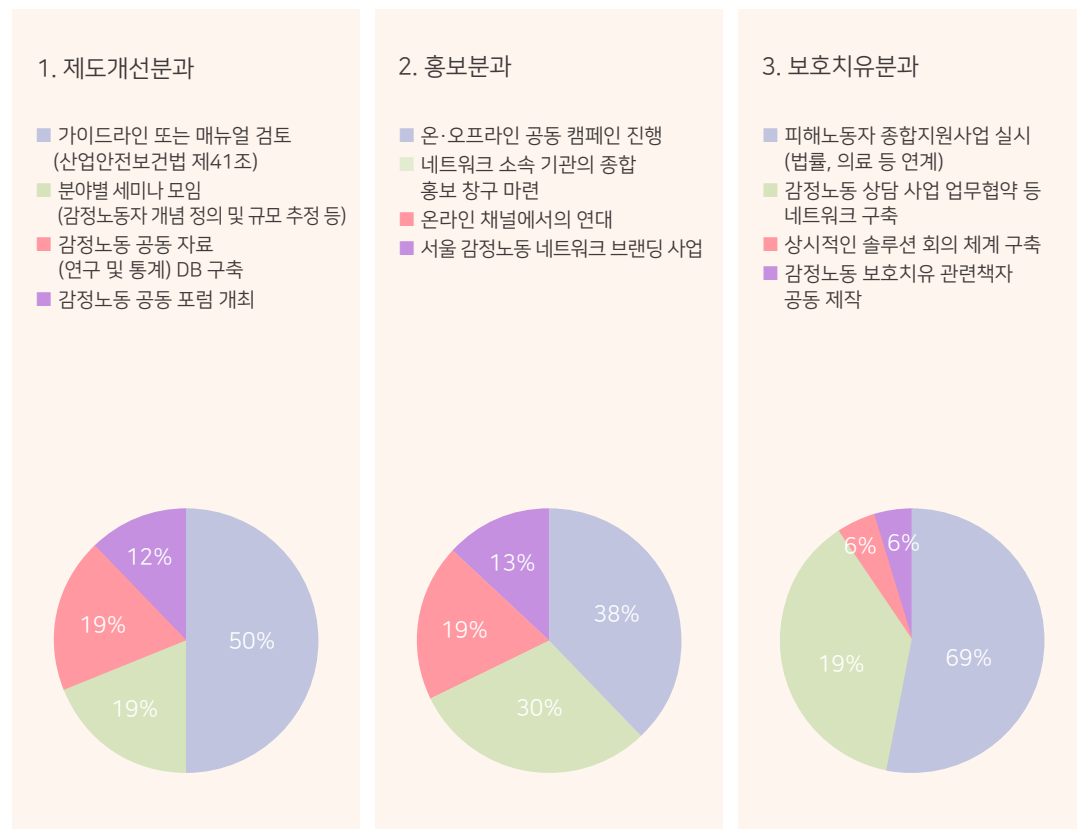
- 매뉴얼 자문사업(업종 선정, 내용 방식, 향후 계획 등)
 - 공동 캠페인 사업(캠페인 방향, 타이틀, 슬로건, 향후 계획 등)
 - 피해노동자 종합지원사업(지원 내용, 상담 네트워크 구축, 향후 계획 등)
 장소 : 서면회의
 참여 인원 : 23명

설문결과 • 서울 네트워크 소속 기관 설문 결과(2019년)

서울 감정노동 네트워크 참여 만족도



2020년 분과 최우선 과제



나. 업무협약 체결(MOU)

다양한 기관 및 단체와 감정노동 업무협약을 맺고 유기적인 협력과 긴밀한 교류를 통해 서울시 감정노동 관련 중간 지원 조직으로서 센터의 역할을 공고히 수행하고 있습니다.

추진배경

- 소비자의 과도한 갑질과 횡포로 인한 감정노동자의 정신적, 신체적 피해는 날이 갈수록 증가하고 있습니다. 이에 따라 많은 기관 및 단체가 감정노동자 보호와 피해 대책 마련을 위해 센터의 문을 두드렸습니다.
- 업무협약 기관 내 감정노동자 보호 제도 및 체계 구축을 돕고 감정노동 존중 문화 조성을 위해 노력합니다.

추진실적

- 총 12개 기관(단체)과 업무협약을 체결하고 감정노동자 권익향상을 위한 공동의 노력을 펼치고 있습니다.

연도	일자	협약기관
2019년	3월 19일	서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터
	4월 26일	NH농협은행
	10월 17일	서울시사회서비스원
	10월 30일	한국우편사업진흥원 우체국콜센터
2020년	4월 20일	서울시미디어재단TBS
	7월 31일	롯데백화점 본점
	8월 12일	서울도서관 및 5개 자치구 대표 도서관(강서, 도봉, 동대문, 서대문, 송파)

협약식 사진



05

감정노동을 알리는 [홍보]

가. CI 개발

나. 감정노동 콘텐츠 공모전 개최

다. 감정노동 인식개선 캠페인·광고

라. 감정노동 콘텐츠 제작

마. 온라인 채널 운영

가. CI 개발



센터 정체성 확보를 위해 감정노동을 심화시키는 불평등을 해소하고
감정노동자의 마음을 치유한다는 의미를 담은 CI를 제작합니다.

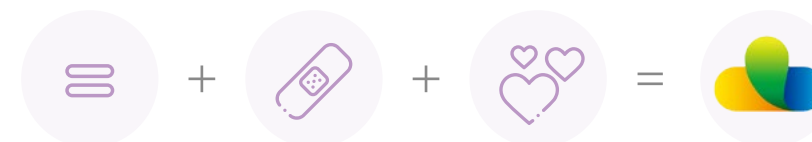
추진배경

- 감정노동 보호를 상징하는 CI를 개발하고 이를 보급하여 감정노동에 대한 인식을 확산하고자 합니다.

추진실적



- 평등(=, equality)과 반창고를 모티브로 삼았습니다. 감정노동자들은 종종 갑질 횡포에 시달립니다. 뺏겨진 소비자의 권리 의식에 기반한 횡포는 갑을관계라는 '불평등'으로 이어집니다. 이러한 감정노동을 심화시키는 불평등을 해소하고, 감정노동자의 상처받은 마음을 치유한다는 의미를 담고 있습니다.



Equality 평등 반창고 상처/치유 심장/하트 사랑

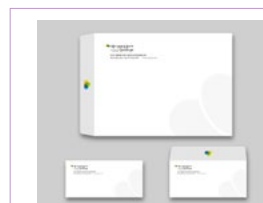
- 변화하는 감정의 온도를 그래데이션으로 표현하고 상처받은 마음이 치유됨으로써 반창고가 떨어지는 형상과 따뜻한 심장으로 회복되는 하트가 교차하는 순간을 표현했습니다.
- 감정노동 CI 제작 후 이를 활용한 매뉴얼북, 쇼핑백, 봉투, 담요 등 다양한 홍보물품을 제작했습니다.



매뉴얼북



쇼핑백



봉투

나. 감정노동 콘텐츠 공모전 개최



감정노동에 대한 시민의 생각과 사례를 담은 콘텐츠를 모아 나누기 위해 콘텐츠 공모전을 개최합니다.

추진배경

- 콘텐츠 공모전을 통해 감정노동에 대한 시민의 관심을 환기하고 우수작은 시민들이 자주 접할 수 있는 매체에 게재 또는 상영함으로써 감정노동 피해 예방 및 존중 인식 변화를 유도합니다.

추진과정

- 「2019 서울시 감정노동 콘텐츠 공모전」을 개최했습니다.



- 공모분야 : UCC 동영상, 웹툰, 수기 (총 3개 부문, 25개 작품)
- 공모주제 : 다양한 감정노동 이야기(사례, 대안제시 등)
- 접수기간 : 2019년 8월 1일 ~ 10월 8일 17시까지
- 접수방법 : 이메일 접수

- 대학 내 게시판에 공모전 안내 포스터 게시, 신문 광고, 시청사 시민게시판, 공모전 사이트, 블로그 등 다양한 매체를 통해 약 4달 간 온·오프라인 홍보를 진행했습니다.

• 홍보기간 : 2019년 6월 10일 ~ 10월 8일

오프라인

대학 내 공모전 안내 포스터 게시(33곳), 유관기관에 안내 포스터 배포(151곳), 신문(매일노동뉴스) 광고, 유관기관(서울시NPO지원센터) 공간에 공모전 안내 홍보물 설치, 서울시 뉴스(시청사 시민 게시판, 지하철 역사 미디어 보드, 우리은행 영업장 TV 등 총 24,852곳) 등



온라인

센터 및 유관기관 사이트, 공모전 사이트, 내 손안에 서울 사이트, 블로그, 카페 등 커뮤니티 (423곳), 전자우편(8만여 명의 공모전 사이트 온라인 회원, 대학신문사 371개 대학, 대학 취업정보센터 431곳), SNS(페이스북, 트위터, 인스타그램) 등



추진실적



접수작품
총 283건[UCC 동영상(81건), 웹툰(45건), 수기(157건)]



전문가 심사
총 3회 진행(UCC 동영상, 웹툰, 수기 부문)



수상작 발표
2019년 10월 25일, 센터 홈페이지에 공지



수상내역
대상(1건), 최우수(3건), 우수(3건), 장려(6건), 입선(12건)



시상식 개최
2019년 11월 5일, 서울시청 다목적홀



공모전 수상자 상금 지급
총 25개 팀(총 상금 990만 원)



공모전 참가자 기념품(기프트콘) 지급
총 280명(중복 지원자 및 전화번호 미기재자 제외)



언론노출
기사 30건

• UCC, 웹툰, 수기 3개 분야 콘텐츠를 공모하여 총 283건의 콘텐츠가 접수되었습니다.



• 공정하고 전문적인 심사를 위해 각 분야 전문가를 초빙해 공모작 평가를 진행했습니다.



UCC 심사

웹툰 심사

수기 심사

• 대상(1), 최우수(3), 우수(3), 장려(6), 입선(12), 총 25개 작품을 선정했습니다.

공모전 결과 발표



홈페이지 게시



페이스북 게시

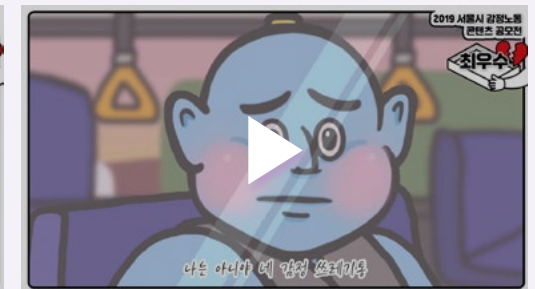
공모전 수상내역

UCC 동영상



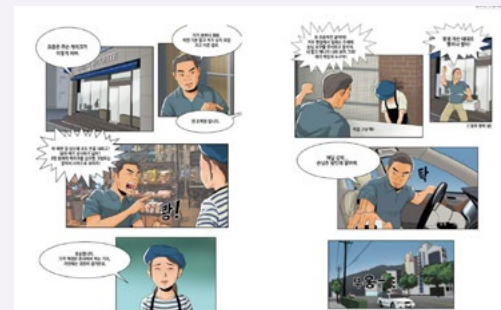
《감정노동자들을 위해 노력하자!》

UCC 동영상



《알바딘》

웹툰



《아빠의 비밀》

수기



《택배는 배송중 마음의 병은 치료중》

공모전 수상작품 보러가기 ▶▶

분야	구분	수상자	인원	작품명
UCC 동영상 (9)	대상	영덕	팀	감정노동자들을 위해 노력하자!
	최우수	찰리와 라일라	팀	알바딘
	우수	Studio no.8	팀	당신은 오늘 몇 명의 []를 만나셨나요?
	장려(2)	지현석	개인	어둠에는 빛이 늘 따라온다
		모션그래퍼	팀	사랑합니다 고객님
	입선(4)	최병민	개인	감정노동의 시소, 우리가 맞추는 평행
		Happy Flight	팀	당신의 '감정'은 '안녕'하십니까.
		김승민	개인	배려
	팔레트	팀	Remind ; 되돌아보기	
	웹툰 (8)	최우수	고철민	개인
우수		손정기	개인	그냥 한마디...
장려(2)		송유진	개인	작은 배려가 배어있는 우리 삶
		남정연(가명)	개인	이상하지 않나요?
입선(4)		김준성	개인	가치있는 노동을 하는 감정 노동자입니다.
		김혜빈	개인	어느 알바생의 일기장
		정호섭	개인	작은, 그 한마디
		박미란	개인	행복한 우리집
수기 (8)	최우수	이호권	개인	택배는 배송중 마음의 병은 치료중
	우수	고창균	개인	나도 누군가의 소중한 아들이고 아빠입니다.
	장려(2)	최순애	개인	나는...이다.
		권현우	개인	"차 좀 빼주세요."
	입선(4)	류호진	개인	감정의 완물치지(玩物致知)
		김현지	개인	나는 보육교사다
		김시영	개인	얼룩
		김경진	개인	감동노동자가 되는 그 날을 꿈꾸며...

- 감정노동의 다양한 이야기를 들려준 수상자들에게 격려와 축하를 전하기 위해 2019년 11월 5일, 서울시청 다목적홀에서 개최한 「2019 감정노동 컨퍼런스」에서 시상식을 진행했습니다.



공모전 수상작 전시

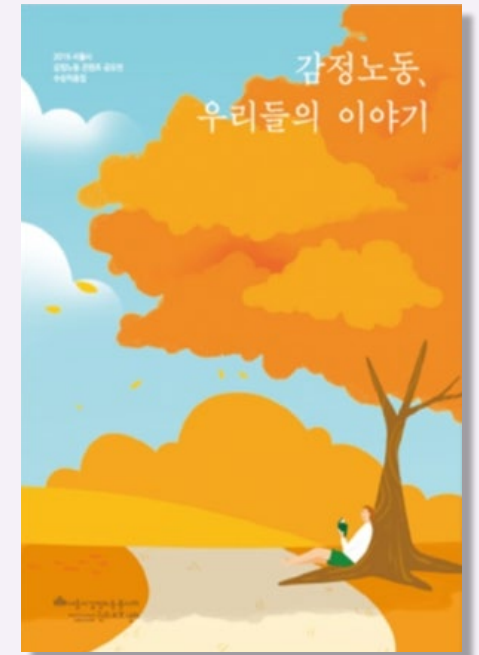
시상 사진

수상자 기념사진

- 공모전 수상작을 인쇄물과 전자책으로 제작해 유관기관 116곳 및 센터 온라인 채널을 통해 배포했습니다.

2019 서울시 감정노동 콘텐츠 공모전 수상작품집 : 감정노동, 우리들의 이야기

- 발행처 : 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터
- 발행일 : 2019년 11월
- ISBN : 979-11-966336-1-5



※ 공모전 우수사례집 전자책은 센터 홈페이지 발간자료실에서 확인하실 수 있습니다.

공모전 수상작품 전자책으로 보러가기 ▶▶

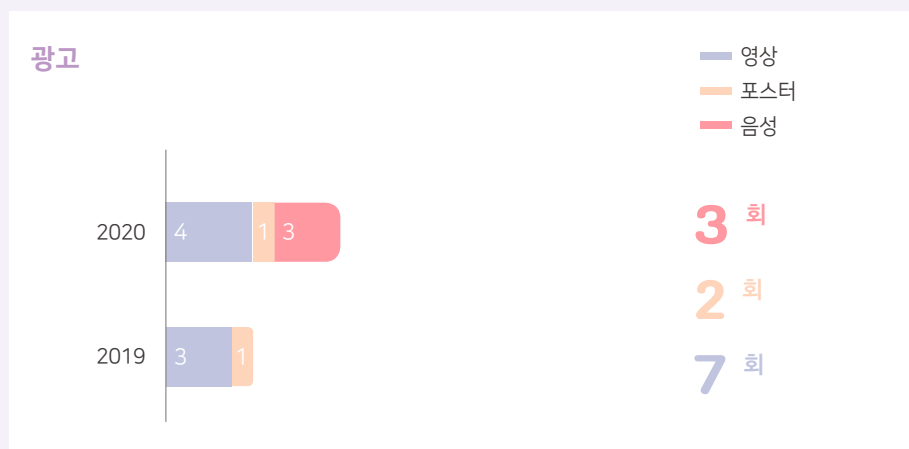
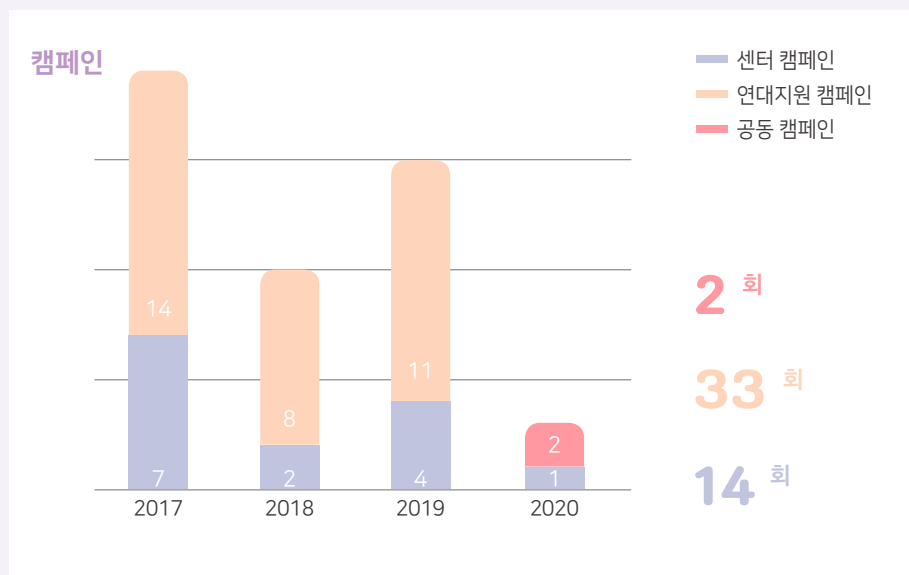
다. 감정노동 인식개선 캠페인·광고

감정노동 존중문화 확산을 위해 다양한 매체를 통한 캠페인·광고를 진행합니다.

추진배경

- 다양한 온·오프라인 홍보 매체를 활용하여 센터의 사업과 감정노동 이야기를 시민, 감정노동자, 감정노동 사업장에 전달합니다.

추진실적



- 서울의 감정노동 사업장 밀집 지역에서의 길거리 캠페인, 유관기관과의 공동 캠페인 등 총 49회의 캠페인을 진행했습니다.

2017

2017년 6월 29일 [센터]

센터 홍보물 배포 및 입법 촉구 서명 운동
대상 : 백화점 노동자 및 시민
장소 : 영등포역 광장

2017년 7월 19일 [센터]

센터 홍보물 배포 및 입법 촉구 서명 운동
대상 : 인천공항 노동자 및 시민
장소 : 인천공항 3층 8게이트

2017년 8월 31일 [센터]

센터 홍보물 배포 및 입법 촉구 서명 운동
대상 : 유통 업종 노동자 및 시민
장소 : 목동 이마트 앞

2017년 9월 12일 [연대 지원]

콜센터 노동자 상담 및 홍보
대상 : 콜센터 노동자 및 시민
장소 : 우리W타워
지원기관 : 성동근로자복지센터

2017년 9월 20일 [센터]

센터 홍보물 배포 및 입법 촉구 서명 운동
대상 : 금융 업종 노동자 및 시민
장소 : 여의도역 5번 출구

2017년 9월 23일 [센터]

한국비정규노동박람회 참여 및 입법 촉구 서명 운동
대상 : 한국비정규노동박람회 참여 시민
장소 : 서울역 광장

2017년 10월 10일 [연대 지원]

콜센터 노동자 상담 및 홍보
대상 : 콜센터 노동자 및 시민
장소 : 우리W타워
지원기관 : 성동근로자복지센터

2017년 10월 24일 [연대 지원]

콜센터 노동자 상담 및 홍보
대상 : 금융 업종 노동자 및 시민
장소 : 우리W타워
지원기관 : 성동근로자복지센터

2017년 10월 26일 [센터]

감정노동자 보호법 입법 촉구 기자회견
대상 : 시민
장소 : 여의도 국회 앞

2017년 11월 14일 [연대 지원]

콜센터 노동자 상담 및 홍보
대상 : 콜센터 노동자 및 시민
장소 : 우리W타워
지원기관 : 성동근로자복지센터

2017년 11월 23일 [센터]

센터 홍보물 배포 및 입법 촉구 서명 운동
대상 : 콜센터 노동자 및 시민
장소 : 성수역 2번출구

2017년 12월 19일 [연대 지원]

콜센터 노동자 상담 및 홍보
대상 : 콜센터 노동자 및 시민
장소 : 우리W타워
지원기관 : 성동근로자복지센터

2018

2018년 4월 21일 [연대 지원]

감정노동 치유프로그램 홍보
대상 : 보육교사
장소 : 강서구민회관 우장홀
지원기관 : 강서구노동복지센터

2018년 6월 8일 [연대 지원]

감정노동 치유프로그램 진행
대상 : 시민단체 활동가 등
장소 : 성북구마을사회적경제센터
지원기관 : 성북구노동권익센터

2018년 6월 15일 [연대 지원]

감정노동 치유프로그램 진행
대상 : 시민단체 활동가 등
장소 : 성북구마을사회적경제센터
지원기관 : 성북구노동권익센터

<p>2018년 10월 17일 [연대 지원] 콜센터 노동자 상담 및 홍보 대상: 콜센터 노동자 및 시민 장소: 우리W타워 지원기관: 성동근로자복지센터</p>	<p>2018년 10월 18일 [연대 지원] 감정노동자 보호법 홍보 대상: 시민 장소: 화곡역 1번 출구 지원기관: 강서구노동복지센터</p>	<p>2018년 10월 31일 [연대 지원] 콜센터 노동자 상담 및 홍보 대상: 콜센터 노동자 및 시민 장소: 우리W타워 지원기관: 성동근로자복지센터</p>
<p>2018년 11월 7일 [연대 지원] 콜센터 노동자 상담 및 홍보 대상: 콜센터 노동자 및 시민 장소: 우리W타워 지원기관: 성동근로자복지센터</p>	<p>2018년 11월 21일 [연대 지원] 콜센터 노동자 상담 및 홍보 대상: 콜센터 노동자 및 시민 장소: 우리W타워 지원기관: 성동근로자복지센터</p>	<p>2018년 11월 30일 [센터] 센터와 감정노동자 보호법 홍보 대상: 시민 장소: 종각타워 앞 광장</p>
<p>2018년 12월 19일 [센터] 센터와 감정노동자 보호법 홍보 대상: 인천공항 노동자 및 시민 장소: 인천공항 1터미널</p>		

2019

<p>2019년 3월 8일 [센터] 감정노동 양케이트 실시, 심리상담 이벤트 대상: 광화문 광장 장소: 한국여성대회</p>	<p>2019년 3월 20일 [연대 지원] 콜센터 노동자 상담 및 홍보 대상: 콜센터 노동자 및 시민 지원기관: 성동근로자복지센터</p>	<p>2019년 4월 3일 [연대 지원] 콜센터 노동자 상담 및 홍보 대상: 콜센터 노동자 및 시민 장소: 우리W타워 지원기관: 성동근로자복지센터</p>
<p>2019년 5월 7일 [연대 지원] 감정노동 관련 사업 안내 대상: 유통 업종 노동자 장소: 롯데슈퍼 유진상가점 지원기관: 서대문구근로자복지센터</p>	<p>2019년 5월 15일 [연대 지원] 콜센터 노동자 상담 및 홍보 대상: 콜센터 노동자 및 시민 장소: 우리W타워 지원기관: 성동근로자복지센터</p>	<p>2019년 6월 5일 [연대 지원] 콜센터 노동자 상담 및 홍보 대상: 콜센터 노동자 및 시민 장소: 우리W타워 지원기관: 성동근로자복지센터</p>
<p>2019년 6월 8일 [연대 지원] 감정노동 치유프로그램 진행 대상: 시민단체 활동가 등 장소: 성북구마을사회적경제센터 지원기관: 성북구노동권익센터</p>	<p>2019년 7월 3일 [연대 지원] 콜센터 노동자 상담 및 홍보 대상: 콜센터 노동자 및 시민 장소: 우리W타워 지원기관: 성동근로자복지센터</p>	<p>2019년 7월 10일 [센터] 감정노동자 보호법 및 라이더유니온 홍보 대상: 배달노동자 및 시민 장소: 화곡터널 앞 교차로</p>

<p>2019년 8월 5일 [연대 지원] 콜센터 노동자 상담 및 홍보 대상: 콜센터 노동자 및 시민 장소: 우리W타워 지원기관: 성동근로자복지센터</p>	<p>2019년 9월 4일 [연대 지원] 콜센터 노동자 상담 및 홍보 대상: 콜센터 노동자 및 시민 장소: 우리W타워 지원기관: 성동근로자복지센터</p>	<p>2019년 9월 5일 [센터] 센터와 감정노동자 보호법 홍보 대상: 영양보호사 장소: 어르신돌봄노동자 인사동센터</p>
<p>2019년 9월 20일 [센터] 센터와 감정노동자 보호법 홍보 대상: 유통 업종 노동자 및 시민 장소: 을지로입구역 7번 출구</p>	<p>2019년 10월 2일 [연대 지원] 콜센터 노동자 상담 및 홍보 대상: 콜센터 노동자 및 시민 장소: 우리W타워 지원기관: 성동근로자복지센터</p>	<p>2019년 11월 13일 [연대 지원] 콜센터 노동자 상담 및 홍보 대상: 콜센터 노동자 및 시민 장소: 우리W타워 지원기관: 성동근로자복지센터</p>

2020

<p>2020년 5월 1일 ~ 9월 30일 [공동] TBS의 다양한 플랫폼을 통해 감정 노동자의 현실을 알리고 시민에게 노동존중 감수성을 '업데이트' 요청 대상: 시민 장소: [온라인] (1) TBS 라디오 (2) TBS 팟캐스트·유튜브 (3) TBS TV·IPTV [오프라인] (1) 지하철 TV 게시대 (2) 신촌오거리 옥외전광판 협력기관: TBS, 안전보건공단</p>	<p>2020년 10월 12일 ~ 10월 30일 [센터] 감정노동 보호법에 대한 시민 인식을 조사하고, 감정노동자가 갑질에 맞설 수 있는 다양한 방법들을 소개 대상: 감정노동자 및 시민, NPO 단체 장소: 이벤터스 사이트, 센터 홈페이지</p>	<p>2020년 10월 30일 [공동] 콜센터 노동자 문화의 밤 진행 (뮤지컬 상연) 대상: 콜센터 노동자 및 시민 장소: 성수 아트홀 협력기관: 성동근로자복지센터, 성동문화재단</p>
---	--	--

- 2017년부터 2018년까지 감정노동 관련 입법 촉구를 위해 성수역, 영등포역 등 서울의 감정노동 사업장 밀집 지역에서 감정노동자와 시민 대상으로 감정노동 홍보물 배포 및 입법 촉구 서명운동 등 길거리 캠페인을 진행했습니다.



일시 : 2017년 6월 29일
장소 : 영등포역 광장



일시 : 2017년 7월 19일
장소 : 인천공항 3층 8게이트



일시 : 2017년 10월 26일
장소 : 여의도 국회 앞

- 2017년부터 2019년까지 감정노동자 보호를 위한 다양한 홍보 및 사업 확장을 위해 자치구 노동기관의 감정노동 관련 사업을 연대 및 지원했습니다.



일시 : 2017년 9월 12일
장소 : 우리W타워
기관 : 성동근로자복지센터



일시 : 2018년 4월 21일
장소 : 강서구민회관 우장홀
기관 : 강서노동복지센터



일시 : 2019년 5월 7일
장소 : 롯데슈퍼 유진상가점
기관 : 서대문구근로자복지센터

- 2018년 8월 센터의 개소와 10월 감정노동자 보호법 개정 이후, 센터 사업과 법 관련 소식을 알리기 위해 길거리 캠페인을 진행했습니다.



일시 : 2018년 11월 30일
장소 : 종각타워 앞 광장



일시 : 2019년 3월 8일
장소 : 광화문 광장



일시 : 2019년 9월 20일
장소 : 을지로입구역 7번 출구

- 2020년 NPO 온라인 박람회에 참가해 감정노동자와 감정노동 보호법에 대한 시민인식을 조사하고, 감정노동자가 갑질에 맞설 수 있는 다양한 방법을 소개했습니다.

《슬기로운 감정생활》 고객 갑질에 맞서는 슬기로운 감정생활

캠페인 기간 : 2020년 10월 12일 ~ 10월 30일
주최 : 서울특별시, 서울시NPO지원센터
대상 : 감정노동자 및 시민, NPO단체

- 사전 홍보 : 직군별 감정노동 사례 콘텐츠 제작 및 업로드(15건)
- 사전 이벤트
 1. 캠페인 게시물 공유 및 퀴즈 이벤트
 - 감정노동자의 권리를 알아보자!
 - Q. 다음 중 산업안전보건법 제41조(일명 감정노동자보호법)에서 감정노동자가 받을 수 있는 조치가 아닌 것은 무엇일까요?
 - ① 업무의 일시적 중단 또는 전환
 - ② 휴게시간의 연장
 - ③ 건강장애 관련 치료 및 상담 지원
 - ④ 해고
- 온라인 박람회 <2020 NPO 파트너페어> 참가
 1. 인증샷 이벤트
 - 감정노동으로 지친 마음을 달래는 비법을 알려주세요.
 - : 지친 감정을 '편하게' 만드는 나만의 특별한 비법을 사진에 담아 캠페인 해시태그와 함께 인스타그램에 공유하기
 2. 감정노동 설문조사 이벤트
 - 감정노동, 어디까지 알아봤니?
 - ① 감정노동을 알고 계신가요?
 - ② 감정노동자 보호법을 알고 계신가요?
 - ③ 내가 생각하는 감정노동이란?
 3. NPO 상담소 참여
 - 객원상담사가 NPO 상담소에서 직무 스트레스 상담을 수행



인증샷 이벤트



감정노동 설문조사 이벤트

- TBS, 성동근로복지센터 등 다양한 유관기관과 협력하여 감정노동 존중을 알리는 공동 캠페인을 진행했습니다.




① 배려업데이트

안전보건공단 주최 20년도 「안전문화 확산 공모사업」에 감정노동 캠페인이 선정됨에 따라 TBS와 협력하여 대시민 캠페인 《배려 업데이트》를 진행했습니다. TBS의 다양한 플랫폼을 통해 감정노동자의 현실을 알리고 시민에게 노동존중 감수성 '업데이트'를 요청했습니다.

《배려 업데이트》
당신의 노동존중 감수성 업데이트 하시겠습니까?

캠페인 기간 : 2020년 5월 1일 ~ 9월 30일
협력기관 : TBS, 안전보건공단
대상 : 대 시민

- 음성 광고 송출
 1. TBS 라디오 : 가수 이은미와 개그맨 김인석, 윤성호가 녹음한 캠페인 음성 광고를 총 130회 송출
 2. TBS 팟캐스트 : 가수 이은미와 개그맨 김인석, 윤성호가 녹음한 캠페인 음성 광고를 김어준의 뉴스공장 팟캐스트에 총 92회 송출
- 방송 출연(인터뷰)
 1. TBS 프로그램 <김지윤의 이브닝쇼> : 이정훈 소장이 코로나 시대의 감정노동, 취약한 감정노동자의 고용형태, 감정노동자 보호체계에 관해 인터뷰를 진행
- 영상 광고 송출
 1. TV·IPTV / 보이는 라디오(유튜브) / 지하철 TV 게시대 : 2019 서울시 감정노동 콘텐츠 공모전 수상작 <감정노동의 시소, 우리가 맞추는 평행>, <사랑합니다 고객님>과 센터 제작 영상 콘텐츠 <감정노동에 슬기롭게 대처하는 우리의 일상>를 총 326회 송출
 2. 옥외 전광판 : 신촌오거리 전광판에 2019 서울시 감정노동 콘텐츠 공모전 수상작 <감정노동의 시소, 우리가 맞추는 평행>을 총 21회 송출
- 포스터 광고 게시
 1. 지하철 TV 게시판 : 서울 지하철(1~4호선) 내 위치한 TBS TV 게시대 총 120기에 캠페인 포스터 게시

옥외 전광판 광고 송출

TBS 유튜브 광고 송출


지하철 TV 게시대 포스터 게시

② 마음의 끝에 침표 하나 《어서오세요, 애비뉴 Q!》

성동근로복지센터와 성동문화재단과 함께 감정노동 비대면 대표 직군인 콜센터 노동자를 대상으로 뮤지컬 공연을 진행했습니다.




《어서오세요, 애비뉴 Q!》
마음의 끝에 침표 하나

캠페인 기간 : 2020년 10월 30일
협력기관 : 성동근로복지센터, 성동문화재단
대상 : 콜센터 노동자 및 시민
장소 : 성수 아트홀
캠페인 내용 : 콜센터 노동자 문화의 밤 진행(뮤지컬 상연)



콜센터 노동자 문화의 밤 진행

- 감정노동 콘텐츠를 활용해 버스, 지하철 등 대중 매체 광고를 총 12회 진행했습니다.
 - '누구에게나 감정은 소중합니다' 포스터를 활용해 서울의 감정노동 사업장이 밀집된 지역을 순회하는 22개 노선의 총 88대 시내버스 내부 광고를 진행했습니다.

구분	버스 내부 중앙문 광고
광고 목적	감정노동자 존중문화 확산 및 감정노동자 보호법 시행 안내
광고 기간	2019년 8월 30일 ~ 11월 29일
광고 매체	서울 시내 버스(총 22개 노선): 143, 152, 153, 160, 272, 271, 130, 110, 360, 146, 150, 370, 147, 340, 421, 702, 720, 303, 144, 273, 420, 151
광고 내용	감정노동자 존중 문구 노출(누구에게나 감정은 소중합니다), 감정노동자 보호법 시행 안내, 센터 사업 안내
광고 사진	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">    </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> <p>저상버스</p> <p>현대차량</p> <p>대우차량</p> </div>

- 서울교통공사에 따르면 2015년부터 2017년까지 발생한 지하철 노동자 폭행 피해 사고는 375건에 달한다고 합니다.

지하철 감정노동자 피해를 알리며 존중을 요청하는 '지하철 노동자의 감정노동' 영상을 2019년 4월 25일부터 5월 10일까지 2주간 서울시청 앞 시민게시판에 송출했습니다. 또한 서울교통공사와 협력하여 2019년 9월부터 전동차 내 상단 모니터에도 송출하고 있습니다.

구분	서울시청 앞 시민게시판 광고	서울 지하철 전동차 내·외 상단 모니터 광고
광고 목적	지하철 노동자 보호 및 피해예방	
광고 기간	2019년 4월 25일 ~ 5월 10일	2019년 9월 ~ 진행 중
광고 내용	지하철 노동자 피해 사례, 법적 조치 안내, 감정노동자 존중 문구 노출	
광고 사진		

- 감정노동 직군과 산업안전보건법 제41조에 따른 사업주의 의무사항을 알기 쉽도록 애니메이션 영상으로 제작해 서울시내 버스 내부와 편의점 미디어보드에 영상 광고를 진행했습니다.

구분	버스 내 YAPTV 영상 광고	편의점 미디어보드 광고
광고 목적	감정노동자 보호법 시행 안내	
광고 기간	2020년 9월 1일 ~ 10월 31일	2020년 9월 1일 ~ 11월 30일
광고 매체	YAPTV 351기 ※ 서울 시내 버스(총 16개 노선): 102, 146, 153, 240, 260, 271A, 342, 350, 400, 406, 502, 640, 674, 721, 753, 774	GS편의점 미디어보드 182기 ※ 송출 지역: 강남구, 마포구, 성동구, 종로구, 중구, 송파구, 구로구, 도봉구
광고 내용	감정노동자(약사, 헤어디자이너, 편의점 직원) 피해 사례, 감정노동자 보호법에 따른 사업주 의무사항 사항 및 사후관리 등 노출	
광고 사진		

연도별 캠페인·광고 결과 보러가기▶▶

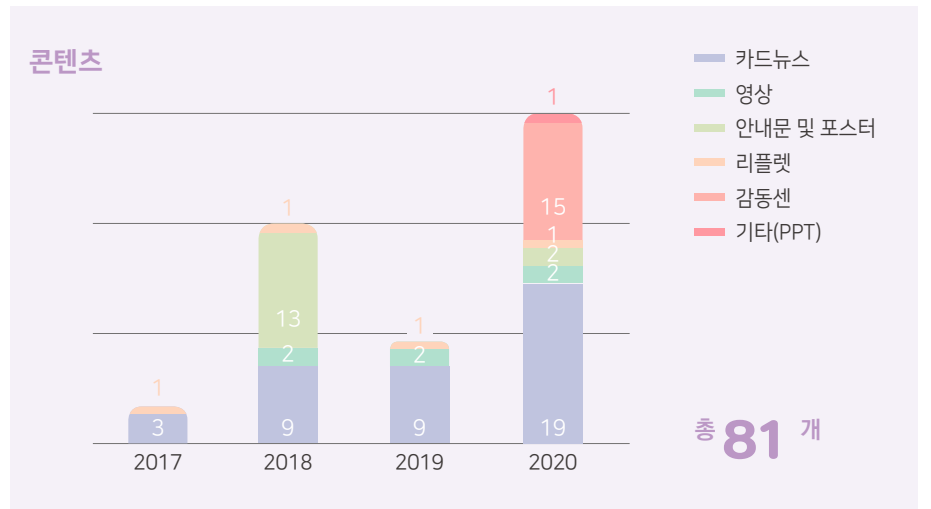
라. 감정노동 콘텐츠 제작

감정노동 인식변화와 정보전달을 위한 카드뉴스, 영상, 안내문 등 다양한 감정노동 콘텐츠를 제작해 배포합니다.

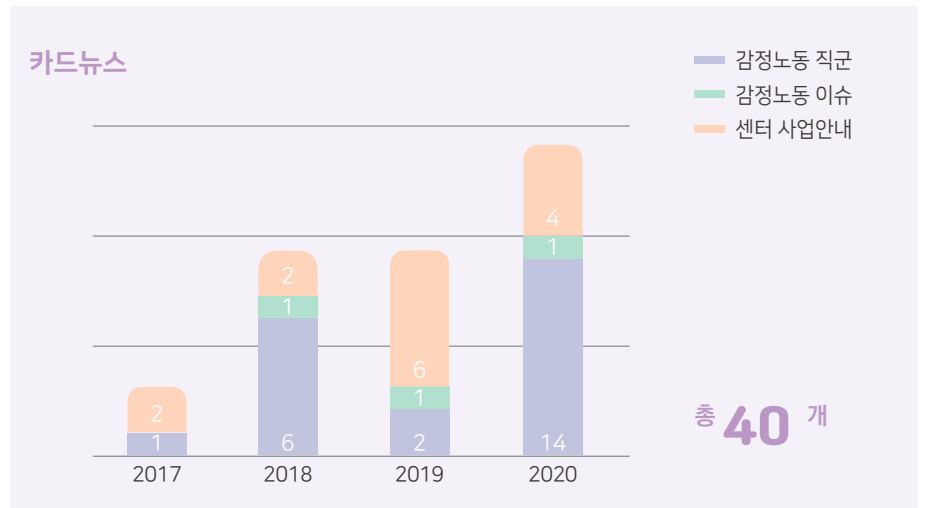
추진배경

- 감정노동자 피해 예방과 존중문화 확산을 위해 카드뉴스, 영상, 안내문 등 콘텐츠를 지속적으로 제작 및 배포하여 감정노동에 대한 인식변화를 도모하고 관련 정보를 확산합니다.

추진실적



- 센터 사업과 다양한 직종의 감정노동 피해 사례 및 이슈를 카드뉴스로 제작해 배포했습니다.



감정노동 직군 카드뉴스(23개)

[콜센터 노동자]



콜센터 노동자(2018) ▶

[보건의료 노동자]



보건의료 노동자(2017) ▶

[보건의료 노동자]



간호사(2020) ▶

[공공부문 노동자]



민원응대 공무원(2020) ▶

[돌봄 노동자]



요양보호사(2019) ▶

센터 × 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 공동 제작

[돌봄 노동자]



요양보호사(2020) ▶

[공공부문 노동자]



교사(2018) ▶

[공공부문 노동자]



소방관(2018) ▶

[공공부문 노동자]



지하철 노동자(2018) ▶

[방문 노동자]



택배기사(2018) ▶

[방문 노동자]



택배기사(2020) ▶

[방문 노동자]



도시가스 검침원(2020) ▶

[공공부문 노동자]



찾동 노동자(2019) ▶

[공공부문 노동자]



보육교사(2020) ▶

[공공부문 노동자]



사회복지사(2020) ▶

[계산·판매 노동자]



계산원(2020) ▶

[뷰티 노동자]



네일아티스트(2020) ▶

[뷰티 노동자]



헤어디자이너(2020) ▶

[공공부문 노동자]



보육교사(2020) ▶

[공공부문 노동자]



사회복지사(2020) ▶

[공공부문 노동자]



도서관 사서(2020) ▶

[이동 및 경비 노동자]



대리운전기사(2018) ▶

[이동 및 경비 노동자]



경비원(2020) ▶

감정노동 이슈 전달 카드뉴스(3개)

감정노동자 보호법 시행
(2018) ▶

감정노동 VS
직장내 괴롭힘(2019) ▶
센터 × 직장갑질119 공동 제작

고객을
응대하는 일을
하고있다면,
꼭 알아두어야 할
산업안전보건법 제41조
(2019) 4월 1일부터 전면 2시간에 해당되지 않음

감정노동자 보호법 시행
(2020) ▶

센터 사업안내 카드뉴스(14개)

심리상담(2017) ▶

자조모임(2017) ▶

심리상담(2018) ▶

센터 개소식(2018) ▶

센터 사업(2019) ▶

치유프로그램(2019) ▶

공모전 시행(2019) ▶

공모전 수상작(2019) ▶

권리보장교육(2019) ▶

사업주/관리자교육(2019) ▶

치유프로그램(2020) ▶

1:1심리상담(2020) ▶

권리보장교육(2020) ▶

센터 소개(2020) ▶

• 감정노동 직군의 피해 사례와 대처방법, 감정노동자 보호법 등을 소개하는 영상을 총 6개 제작했습니다.

감정노동 직군 영상(3개)

[공공부문 노동자]

지하철 노동자(2018) ▶
센터 × 서울교통공사 공동 제작

[돌봄 노동자]

요양보호사(2019) ▶

요양보호사(2019) ▶
센터 × 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 공동 제작

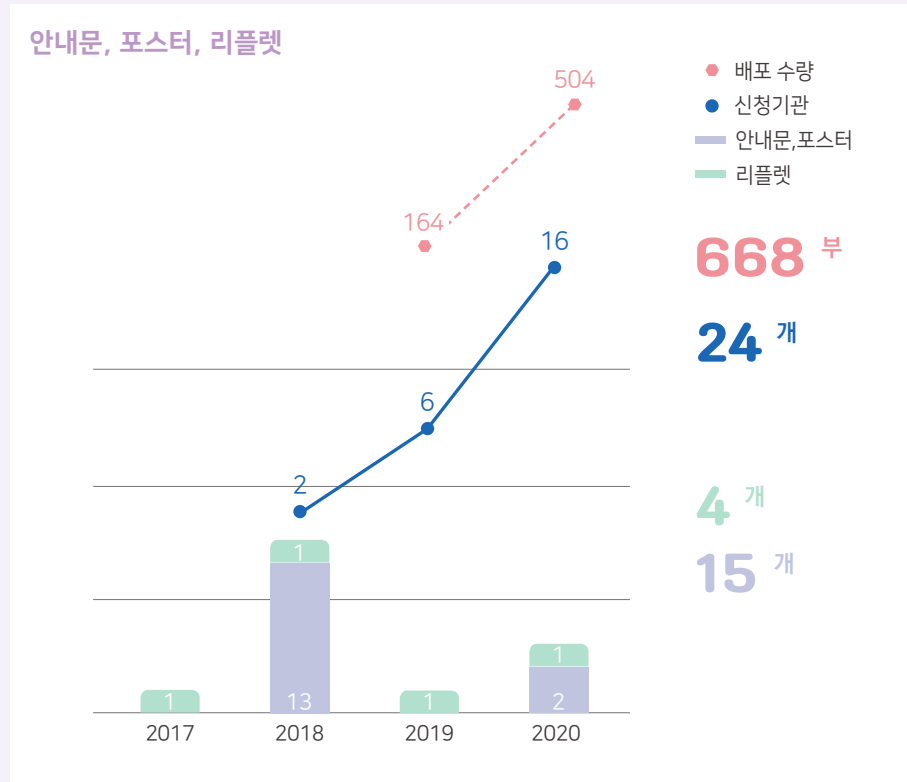
감정노동 이슈 영상(3개)

서울시민의 실천 약속
(2018) ▶

감정노동자 보호법(2020) ▶

감정노동 A to Z(2020) ▶
센터 × TBS × 안전보건공단 공동 제작

- 감정노동 피해예방과 존중문화 확산을 위해 감정노동자 보호·존중 안내문 등 홍보자료를 제작해 감정노동 사업장에 배포합니다.



- 2018년은 신청기관에 포스터 이미지 파일을 제공하는 방식으로 배포하여 수량 측정 불가

- 앞·뒤 양면으로 사용 가능한 데스크용 안내문(10개)

데스크용 안내문 (A5 사이즈)

앞면 : 소비자용
 존중 안내 문구 및 감정노동자
 보호법 시행 안내

뒷면 : 노동자용
 감정노동 피해 발생 시
 대응 절차 안내

국문 4종(2018)

외국어 4종(2018)

국문 2종(2020)

부착사례

명동정보관광센터, 안내데스크 및 홍보물 주변

- 출입문, 벽, 게시판 등 부착용 포스터(5개)

부착용 포스터 (A3 사이즈)



서울시민의 실천 약속



예방이 먼저입니다.



노동존중특별시 서울



누구에게나 감정은 소중합니다.

부착사례



맥도날드 종로3가점, 계산대 및 반납대



서울도서관



지하철 4호선 미아사거리역, 고객센터서비스센터 출입문

- 센터 사업소개용 리플렛(4개)

여러분의 '감정' 안녕하십니까?(2017)



지친 나를 위해 마음챙김 하세요(2018)



내 마음, 오늘도 맑음!(2019)



서울시 감정노동 종사자 권리보호센터(2020)



※ 센터의 리플렛과 감정노동 안내문 & 포스터는 센터 홈페이지에서 신청하실 수 있습니다.

- 영화, 드라마, 기사 등 다양한 소재에서 발견한 감정노동 이야기, '감동센'을 발행합니다.

감동센

<p>《 기사읽는 》</p>  <p>8 개</p>	<p>《 드라마보는 》</p>  <p>1 개</p>	<p>《 영화보는 》</p>  <p>1 개</p>
<p>《 만화보는 》</p>  <p>1 개</p>	<p>《 논문읽는 》</p>  <p>1 개</p>	<p>《 책읽는 》</p>  <p>3 개</p>

감동센

 <p>보건의료노동자(2020) ▶</p>	 <p>택배기사, 요양보호사(2020) ▶</p>	 <p>판매원(2020) ▶</p>
 <p>민원응대 공무원 (2020) ▶</p>	 <p>콜센터 상담원(2020) ▶</p>	 <p>경비원(2020) ▶</p>

▶▶▶ 더 많은 감동센 보러가기 ▶▶▶

- 센터와 추진사업을 소개하기 위한 PPT를 제작했습니다.(1건)



마. 센터 온라인 채널 운영

접근성이 뛰어난 온라인 채널 운영을 통해 시민과 양방향 소통을 강화하고 다양한 감정노동 소식과 콘텐츠를 전합니다.

추진배경

- 많은 시민이 온라인에서도 센터와 센터 사업에 접근할 수 있도록 다양한 온라인 채널을 운영합니다.

추진실적

HOME PAGE FACEBOOK TWITTER YOUTUBE BLOG

- 채널별 개설일 및 실적

<h3>페이스북</h3> <p>개설일 : 2018년 10월 15일</p> <p>게시물 203 건 팔로워 892 명 2020년 11월 30일 팔로워 집계 기준</p>	<h3>트위터</h3> <p>개설일 : 2018년 10월 15일</p> <p>게시물 288 건 팔로워 789 명 2020년 12월 11일 팔로워 집계 기준</p>
<h3>유튜브</h3> <p>개설일 : 2019년 03월 05일</p> <p>게시물 16 건 구독자 294 명 2020년 12월 31일 구독자 집계 기준</p>	<h3>블로그</h3> <p>개설일 : 2020년 03월 17일</p> <p>게시물 72 건 방문자 8,792 명 2020년 12월 31일 방문자 집계 기준</p>

- 채널별 인기 콘텐츠

페이스북

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터

[가브리 라이브 감동센]
가평비전센터에서 열리고 있는 제 2회 감정노동 합동캠프 <내 감정을 부탁해>, 차담회와 함께 하는 퀸 메들리 공연 실황!

공유 2회

좋아요 댓글 달기 공유하기

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터

[2019 서울시 감정노동 콘텐츠 공모전 안내]
“여러분의 감정노동 이야기를 들려주세요!”
감정노동자를 존중하고 배려하는 문화를 정착시키기 위하여 감정노동 콘텐츠 공모전을 개최 하오니 많은 분들의 관심과 참여 바랍니다.

... 더 보기

공유 2회

좋아요 댓글 달기 공유하기

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터

[2019 서울시 감정노동 콘텐츠 공모전 수상작 품집 발간]
감정노동, 우리들의 이야기
지난해에 개최했던 '2019 서울시 감정노동 콘텐츠 공모전' 수상작품집 '감정노동, 우리들의 이야기'가 드디어 발간되었습니다. 🥰
'감정노동, 우리들의 이야기' 작품집에는 택배기사, 학교 교사, 콜센터 상담원, 백화점 판매원, 주유원, 베이커리숍 직원, 편의점 아르바이트생 등 소중한 누군가의 소중한 노동이야기를 담았습니다.
25편의 소중한 감정노동 이야기, 종이책과 전자책으로 만나보세요. 😊❤️

#서울시 #서울시감정노동종사자권리보호센터 #감정노동 #콘텐츠 #공모전 #수상작품집 #발간 #감정노동 우리들의이야기

2019 서울시 감정노동 콘텐츠 공모전 수상작품집 발간

+ 감정노동, 우리들의 이야기 + 전자책

UCC동영상, 웹툰, 수기 총 25편의 작품 수록

택배기사, 학교 교사, 콜센터 상담원, 편의점 아르바이트생, 베이커리숍 직원 등 다양한 직업을 가진 소중한 당신에 이야기

종이책

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터
지역서비스 [더 알아보기](#)

공유 2회

좋아요 댓글 달기 공유하기


트위터

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 @seoulemotion

모두가 행복한 크리스마스, 가족과 친구들을 만나서 축복을 나누는 날입니다. 하지만 대면서비스업에 종사하는 감정노동자들에게는 고객과의 접촉 빈도가 더 높아지는 날이기도 합니다.

크리스마스에 레스토랑에서 외식을 할 때, 음식을 가져오는 감정노동자가 있다는 사실을 기억해주세요. 마트에서 와인과 케이크를 계산할 때 그 케이크를 계산하는 감정노동자가 있다는 사실을 기억해주세요. 병원 응급실, 미용실, 콜센터에도 크리스마스에 더욱 바빠진 감정노동자들이 있습니다.

어제도 뉴스에서는 서울의 한 응급병원에서 간호사를 폭행한 사람이 벌금 500만원을 선고받았다는 소식을 들을 수 있었습니다. 부디 올해는 감정노동자도 함께 행복한 크리스마스가 될 수 있기를 🎄👶

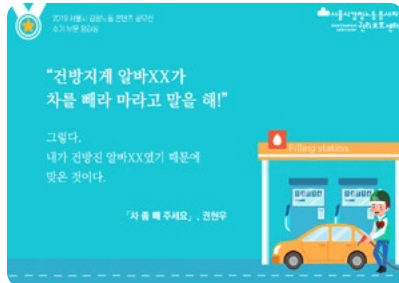


서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 @seoulemotion

주유소 아르바이트 노동자였던 권현우 씨는 출구에 차를 댄 차주에게 "차 좀 빼 주세요" 라고 말했다가 느닷없이 따귀를 얻어맞습니다. 울고 있는 권현우 씨에게 사장님은 "그러니까 공부해서 높은 자리 올라가서 이런 일을 겪지 말라"고 말합니다. 마치 "알바"는 그런 일을 겪는 게 당연한 것처럼요.

많은 감정노동자들이 마치 "함부로 대해도 되는 사람"으로 취급받는 건 이런 생각들 때문이기도 합니다. 나쁜 노동조건은 이런 생각을 강화시킵니다. 비정규직이건 정규직이건 국회의원이건 대통령이건, 누구도 하찮거나 건방진 사람이 아닙니다. 노동자는 사람으로서 존중받아야 합니다.

2019 서울시 감정노동 콘텐츠 공모전 장려상
「차 좀 빼 주세요」 by 권현우



블로그

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 @seoulemotion

가정방문 가스안전점검원 노동자들은 대부분 여성노동자입니다. 일하는 과정에서 성폭력 피해에 노출되어 왔습니다. 가스안전점검원 노동자들이 주되게 요구한 건 2인1조 근무입니다. 한 명만 사람이 더 있어도 피해를 막을 수 있기 때문입니다. 이 때문에 123일째 파업을 벌여 왔습니다.

그러나 경동도시가스 사측과 안전을 책임져야 할 울산시는 성폭력 피해노동자들을 피해자로 인정하지 않으며 교섭을 지연시켜왔습니다. 이해 성폭력 피해 여성노동자들은 울산시의회 옥상에서 농성에 들어갔습니다. 그리고 다음날 강제연행되었습니다.

이 모든 과정에 공공운수노조 경동도시가스고객서비스센터분회 김대진 분회장이 있었습니다. 김대진 분회장은 현재 연행되어 영장신청이 되어 있는 상황입니다. 구속영장이 기각될 수 있도록 탄원서에 함께 해주시기를 요청드립니다.

산업안전보건법 제41조 안내 카드뉴스

고객을 응대하는 일을 하고 있다면,

꼭! 알아두어야 할 산업안전보건법 제41조
(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)



유튜브

이용자 교육, 돌봄공공성 보장, 가사노동 존중

우리는 '소중한 사람, '요양보호사'입니다.

<요양보호사의 권리> 2편

감정노동에 슬기롭게 대처하는 우리의 평범한 일상

<슬기로운 감정생활>

iii



부록

1. 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」
2. 산업안전보건법 제41조
3. 감정노동자 보호법 Q&A
4. 감정노동자 보호 조례 전국 현황
5. 도움받을 수 있는 기관

부록1

「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」

제1장 서설

제1조(목적)

이 조례는 감정노동 종사자에 대한 서울특별시 및 산하기관의 의무와 감정노동 종사자의 권리를 규정함으로써 감정노동 종사자의 인권을 적극적으로 보호함을 목적으로 한다. <개정 2019. 5. 16.>

제2조(정의)

이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2019. 3. 28., 2019. 5. 16., 2019. 12. 31.>

1. "감정노동"이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동형태를 말한다.
2. "서울특별시(이하 "서울시"라 한다) 감정노동 사용자"란 서울특별시장, 서울시 산하 공기업 및 출자·출연기관, 서울시의 사무 위탁기관, 서울시의 지원을 받는 각종 시설의 장을 말한다.
3. "서울시 계약 사용자"란 서울시와 공사, 용역 및 그 밖에 이와 유사한 계약을 체결하고 계약 내용에 따른 업무를 수행하는 법인 및 개인을 말한다.
4. "서울시 감정노동 종사자"란 제2호와 제3호의 기관에서 감정노동을 수행하는 노동자(「근로기준법」제2조제1호에 따른 근로자를 말한다)를 말한다.
5. "감정노동 고위험 직군"이란 제4호의 감정노동 종사자 중 특별히 감정노동에 의해 건강상 위해를 입을 우려가 있어 서울특별시장(이하 '시장'이라 한다.)이 1년마다 지정하는 직군을 말한다.
6. "고객"이란 서울시 감정노동 사용자와 서울시 계약 사용자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 의미한다.

제3조(적용범위)

이 조례는 서울시 감정노동 사용자, 서울시 계약 사용자, 서울시 감정노동 종사자, 서울시 감정노동 종사자의 서비스를 이용하는 사람에게 적용한다. 다만 적용되는 각 규정의 범위는 조례에 따른다.

제4조

(감정노동 종사자의 권리 존중) 모든 서울시에 주소 또는 거소를 둔 사람, 체류하고 있는 사람, 서울시에 소재하는 사업장에서 노동하는 사람은 감정노동으로 인한 산업재해의 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다. <개정 2019. 3. 28., 2019. 5. 16.>

제2장 서울시의 의무

제5조(서울시 등 감정노동 종사자 노동환경 개선계획의 수립)

① 시장은 감정노동으로 인한 정신적 스트레스(이하 "업무 스트레스"라 한다)의 예방 및 감정노동 종사자의 노동환경 개선을 지원하기 위하여 3년마다 감정노동 종사자 노동환경 개선계획(이하 "개선계획"이라 한다)을 수립·시행하여야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

② 제1항의 개선계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

1. 감정노동 종사자 권리보호 정책 기본 방향, 업무 분야별 핵심 정책과제, 추진목표 및 실행계획
2. 서울시 감정노동 종사자의 고용 현황 및 전망
3. 업무 스트레스로 인하여 발생하는 건강장애와 사고 현황 및 그 예방에 관한 사항
4. 휴일·휴가 및 노동시간 등 서울시의 감정노동 종사자에 대한 「근로기준법」 준수에 관한 사항
5. 감정노동 고위험 직군에 대한 보호방안
6. 개선계획의 실행을 위한 소요재원
7. 감정노동 종사자 권리 보호와 증진을 위한 국가 및 타 지방자치단체와의 협력
8. 그 밖에 서울시 등 감정노동 종사자의 노동환경 개선에 관한 사항

③ 시장은 개선계획의 이행여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 차기 계획에 반영하여야 한다.

[제목개정 2019. 3. 28.]

제6조(실태조사)

시장은 개선계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 서울시 감정노동 종사자의 고용현황 및 노동환경 등에 대한 실태조사를 매년 1회 이상 실시하여야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

제7조(감정노동 권리보장교육)

① 시장은 서울시 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「서울특별시 인권기본조례」 제10조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.

② 감정노동 권리보장교육은 서울시 가이드라인, 모범매뉴얼의 내용을 포함하여야 한다.

③ 감정노동 권리보장 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구경험이 있는 사람 또는 동일 분야의 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외기구 등에서 근무경험이 있는 사람에 의해 이루어져야 한다.

제8조(권고와 경영평가 등)

① 시장은 실태조사 결과 필요하다고 인정되는 때에는 서울시 감정노동 사용자의 해당 기관이나 부서에 감정노동 종사자의 노동환경 개선을 위하여 필요한 사항을 지시하고 이를 경영평가 등 기관과 부서에 대한 평가에 반영하여야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

② 시장은 서울시 계약 사용자에게 감정노동 종사자의 노동환경 개선을 위하여 필요한 사항을 권고하여야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

제9조(가이드라인의 공표)

① 시장은 개선계획을 효율적으로 추진하기 위하여 감정노동 종사자에 대한 권리보호와 감정노동 사용자·서울시 계약 사용자·고객의 의무 등에 관한 가이드라인을 공표하여야 한다.

② 제1항의 가이드라인은 아래의 내용을 포함하여야 한다.

1. 사업장내 모든 사람이 감정노동 종사자의 기본적인 인권을 보장할 의무

2. 감정노동 업무의 전문성 인정과 그에 맞는 처우 보장 의무
3. 감정노동 종사자를 위한 적절한 휴게시간과 휴식공간 보장 의무
4. 감정노동 종사자를 위한 안전한 근무환경 조성의무
5. 감정노동 종사자를 효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼 마련 의무와 감정노동
6. 종사자에 대한 고객의 폭언·폭행·괴롭힘·성희롱 등 부당한 행동에 대하여 자신을 보호할 수 있는 작업 중지권 등 적절한 권한 부여 의무
7. 감정노동 종사자의 안전을 보장하기 위한 전문인력 배치의무
8. 감정노동 종사자의 자기보호를 위한 정기적 교육 실시 및 감정노동 종사자의 정신적·신체적 건강을 위한 프로그램 지원 의무
9. 감정노동 고위험직군에 대한 특별한 보호 방안

③ 시장은 서울시 감정노동 사용자로부터 매년 가이드라인 준수여부에 대한 보고서를 제출받아야 한다.

제10조(모범 매뉴얼의 배포)

① 서울시는 가이드라인의 준수를 위해 서울시 감정노동 사용자와 서울시 계약 사용자가 사용할 수 있는 감정노동 종사자 권리보호를 위한 기관 유형별 모범 매뉴얼을 작성하여 배포하여야 한다. 이 때 모범 매뉴얼은 아래 내용을 포함한다. <개정 2019. 3. 28.>

1. 각 기관이 시행할 감정노동 종사자 관련 교육의 내용과 형식
2. 각 기관이 마련할 감정노동 종사자 휴게시설의 위치, 규모, 이용수칙
3. 각 기관의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려하고 조직 구성원의 의견을 반영한 매뉴얼 작성 방식
4. 각 기관 유형별로 고객 서비스를 제공하는 노동자와 서비스를 받는 고객 모두가 상호 배려할 수 있는 서비스 제공 수칙

② 시장은 서울시 감정노동 사용자로부터 매년 모범 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출받아야 한다.

제3장 서울시 감정노동 사용자의 의무 및 서울시민의 책임

제11조(기관별 매뉴얼 작성 의무)

① 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 노동환경을 개선하고 감정노동 종사자를 인격주체로서 배려하는 내용의 기관별 매뉴얼을 마련하여야 한다. 이 때 기관별 매뉴얼에는 서울시 모범 매뉴얼을 포함하면서 기관별 특성을 반영하고 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

1. 감정노동 종사자가 고객 응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차
2. 감정노동 종사자의 상급자가 서울시 감정노동 가이드라인과 매뉴얼에 근거하여 현장에서 감정노동 관련한 책임을 맡을 수 있다는 점
3. 감정노동 종사자의 상급자는 고객과의 갈등이 발생했을 때 고객과 감정노동 종사자 모두의 이야기를 경청하여야 하는 점
4. 심히 부당한 요구를 하는 고객의 경우 고객의 요구에 응하지 않을 권리 보장
5. 부당한 대우를 당한 감정노동 종사자의 업무 중단 시간에 관한 사항

6. 개별 감정노동 종사자가 응대하기 어려운 고객의 요구에 대한 조직 차원의 대응 방안
7. 악성민원 처리 전문가 양성, 숙련된 상급자의 악성 고객 담당, 악성 고객 전담 부서 설치 등에 관한 사항
8. 고객과의 민원문제를 인사 및 근무 평가에 과도하게 반영하여 무리한 감정노동을 하지 않도록 하는 점
9. 직장 내 고충이나 애로사항을 전달 할 수 있는 의사소통 채널에 관한 사항
10. 기관장, 중간 관리자, 감정노동책임자, 감정노동 종사자에 대한 감정노동 관련 교육의 체계적 실시에 관한 사항

② 서울시 감정노동 사용자는 기관별 매뉴얼을 전체 노동자에게 공개된 장소에 비치하고 감정노동 종사자에게는 별도 배포하여야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

③ 서울시 감정노동 사용자는 매년 시장에게 기관별 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출해야 한다.

제12조(기관내 휴게시설)

서울시 감정노동 사용자는 사업장 내에 감정노동 종사자의 접근이 용이한 장소에 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 감정노동 종사자가 금지행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있는 별도의 휴게시설을 마련하여야 한다.

제13조(사업장 내 안내문의 부착 등)

① 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자가 노동하는 사업장 내에 고객과 감정노동 종사자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동 종사자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생시의 대처 요령을 부착하여야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

② 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자가 음성대화매체를 통해 고객을 응대하는 경우 통화 내용을 녹음하여야 한다. 이 때 고객에 대해 녹음 사실을 사전 고지해야 한다.

제14조(사업장 내 고충처리 전담부서의 설치·운영 등)

서울시 감정노동 사용자는 사업장 내 감정노동 종사자의 업무 스트레스와 이로 인한 건강장해의 예방을 위하여 감정노동 종사자의 업무상 고충을 처리하는 전담부서를 설치·운영할 수 있다.

제15조(금지행위)

고객은 서울시 감정노동 종사자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘
2. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위
3. 감정노동 종사자의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위

제16조(보호조치)

① 제15조의 금지행위가 발생한 경우 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 상태와 상황에 따라 즉시 각 호의 보호 조치를 단계별로 취해야 한다.

1. 감정노동 종사자의 해당 고객으로부터의 분리, 충분한 휴식권 보장. 단, 고객의 생명신체, 중대재산과 관련된 업무의 경우 업무가 중단되지 않도록 상급자의 즉각적인 업무담당자 교체 조치.
2. 감정노동 종사자에 대한 치료 및 상담 지원
3. 형사고발 또는 손해배상소송 등 필요한 법적 조치
4. 그 밖에 감정노동 종사자의 보호를 위하여 필요한 조치

- ② 감정노동 종사자는 서울시 감정노동 사용자에게 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 해고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다.
- ④ 금지행위 해당여부·서울시 감정노동 사용자 보호조치 준부 등 금지행위와 관련된 분쟁이 발생한 경우 서울시 감정노동 종사자나 서울시 감정노동 사용자는 「서울특별시 인권 기본 조례」 제20조에 따라 시민인권보호관에게 조사를 신청할 수 있다. 이 경우 조사절차 및 시민인권보호관의 권한 등 필요한 사항에 대하여는 「서울특별시 인권 기본조례」의 관련 규정에 따른다.

제17조(보호조치 내역과 상습 위반자 명단 보고의무)

- ① 서울시 감정노동 사용자는 매년 제15조의 금지행위 발생 현황과 제16조 제2항의 감정노동 종사자 요청권 행사 사유 및 처리결과를 작성하여 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회에 보고하여야 한다.
- ② 서울시 감정노동 사용자는 특별한 이유없이 3회 이상 제15조의 금지행위를 행한 자의 명단을 작성하여 매년 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회에 보고하여야 한다.

제4장 감정노동 종사자 권리보호위원회와 권리보호센터의 설치 등

제18조(서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회의 설치)

- ① 시장은 서울시 감정노동 종사자의 권리보호를 위해 서울시 내에 아래 구성원으로 된 감정노동 관련 사항을 심의·자문하는 위원회(이하 "위원회"라고 한다)를 둘 수 있다.
- ② 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 10명 이내로 구성하며, 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선한다. 다만 제3항 제1호와 제2호의 위원을 각 3분의 1 이상으로 한다.
- ③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 사람 중에서 시장이 위촉 및 임명한다.
 - 1. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구경험이 있는 사람
 - 2. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야 정부기관, 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외 기구 등에서 근무경험이 있는 사람
 - 3. 서울시 노동 업무 담당 부서의 국장(당연직으로 한다)
 - 4. 서울특별시의회의원
 - 5. 서울시 인권위원회 위원장이 추천하는 서울시 인권위원
- ④ 위원의 임기는 2년으로 하고 연임할 수 있다. 단, 보궐위원의 임기는 전임위원의 남은 기간으로 한다.
- ⑤ 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 해당위원을 해촉할 수 있다.

- 1. 위원이 일신상의 사고 등의 사유로 직무를 수행하기 어려운 경우
- 2. 위원이 직무상 알게 된 비밀을 누설한 경우
- 3. 위원이 위원회의 회의에 자주 불참하거나 위원으로서 품위를 현저히 손상하는 등 위원의 직무를 수행하는데 부적당하다고 판단되는 경우

제19조(위원회의 업무 및 운영)

- ① 위원회는 아래 업무를 수행한다. <개정 2019. 3. 28.>

- 1. 감정노동 종사자 노동환경 개선 계획 수립에 대한 심의·자문
- 2. 권고, 가이드라인, 모범 매뉴얼, 실천규칙에 대한 심의·자문
- 3. 감정노동 종사자에 영향을 미치는 법규, 정책에 대한 자문
- 4. 감정노동 종사자 권리보호센터 운영에 대한 자문
- 5. 감정노동 고위험 직군 지정에 대한 자문
- 6. 그 밖에 시장, 위원장 또는 위원회 위원 3명 이상이 제안한 사안에 대한 심의·자문

② 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다.

③ 회의는 정기회와 임시회로 구분하며, 정기회는 연 4회 개최하고, 임시회는 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적위원 3분의 1이상의 회의소집 요구가 있을 때에 위원장이 소집한다.

④ 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 단, 가부동수일 경우에는 위원장이 결정한다.

⑤ 위원회의 모든 회의는 공개하며, 회의록을 작성하여 누구나 열람할 수 있도록 비치하여야 한다. 다만, 사안의 성격상 공개하는 것이 적절하지 않거나 관련된 사람들의 인권을 보호할 필요가 있는 경우에는 위원회의 의결로써 회의를 비공개로 하거나 회의록의 열람을 제한할 수 있다.

⑥ 위원회에 출석한 공무원이 아닌 위원에 대하여는 예산의 범위 내에서 수당과 여비를 지급할 수 있다.

⑦ 위원회에 간사를 두며, 간사는 노동업무를 담당하는 과장이 된다.

제20조(금지행위 상습위반자에 대한 조치)

위원회는 서울시 감정노동 사용자가 매년 보고하는 금지행위 상습위반자에 대하여 필요한 경우에 형사고발 등 법적 조치를 취하도록 요구할 수 있으며 이에 대한 지원을 하여야 한다.

제21조(서울시 감정노동 종사자 권리보호센터의 설치)

시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터를 설치할 수 있다.

- 1. 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회의 결정 사항의 집행
- 2. 감정노동 관련 실태조사
- 3. 감정노동 종사자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보
- 4. 업무 스트레스 및 이로 인한 건강장해의 예방을 위한 정책 연구 및 보급
- 5. 감정노동 종사자 및 작업장 폭력 피해에 관한 상담과 지원
- 6. 제8조, 제9조, 제10조에 따른 보고서의 검토 및 개선사항 도출
- 7. 그 밖에 감정노동 종사자의 보호를 위한 사항

제22조(예산의 지원)

- ① 시장은 서울시에 소재한 공공보건의료기관이나 심리상담 전문기관에서 감정노동 종사자 상담 및 작업장 내 폭력으로 인한 심리 상담 등을 시행하는 경우 이를 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다.
- ② 시장은 서울시에 소재한 사업장에 대하여 감정노동 종사자 보호를 위한 교육의 실시, 감정노동 종사자 권리 보호를 위한 기관별 매뉴얼 작성, 휴게시설의 설치, 안내문의 부착 등 감정노동 종사자의 보호에 필요한 사항을 권고할 수 있으며, 이를 실시하는 경우에 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다.

부칙 부칙 < 제6101호, 2016. 1. 7.>

제1조 (시행일) 이 조례는 공포 후 즉시 시행한다.

펼침 부칙 < 제7044호, 2019. 3. 28.> (서울특별시 조례 일괄정비를 위한 조례) 부칙보기

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조부터 제4조까지 생략

부칙 부칙 < 제7156호, 2019. 5. 16.> (서울특별시 조례“지방”용어 일괄정비 조례)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 부칙 < 제7423호, 2019. 12. 31.> (서울특별시 자치법규 일본식 표현 일괄정비 조례)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부록2

산업안전보건법 제41조(감정노동자 보호법)

제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)

- ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다. <개정 2021. 4. 13.>
- ② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. <개정 2021. 4. 13.>
- ③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다. <개정 2021. 4. 13.>

시행규칙 제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)

사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

시행령 제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)

법 제41조제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제41조제1항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

제170조(벌칙)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2020. 3. 31.>

1. 제41조제3항(제166조의2에 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 한 자

제175(과태료)

④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2020. 3. 31., 2020. 6. 9.>

3. 제41조제2항(제166조의2에 준용하는 경우를 포함한다) 각 호 외의 부분 본문을 위반한 자

부록3

감정노동자 보호법 Q&A

Q1 감정노동자 보호법의 핵심은?

- ① 감정노동자가 고객으로부터 폭언 등 경험 시, 일시적으로 업무를 중단시키고 피할 수 있도록 하는 것입니다.(피할 권리)
- ② 피해 상황 발생 시, 감정노동자는 사업주에게 자신에 대한 보호를 요청할 수 있는 권리를 갖고, 사업주는 이를 정당한 이유 없이 이행하지 않았을 경우 처벌을 받을 수 있습니다.(보호 의무)

Q2 감정노동자 보호법에서의 사업주 의무사항은?

- ① 고객의 폭언 등에 의한 노동자 건강장해 예방조치(폭언 등 금지 요청문구, 음성 등)
- ② 감정노동자 건강장해 발생 시 보호조치(업무의 일시적 중단/전환, 휴게시간 연장 등)
- ③ 불리한 처우 금지(사업주는 고객 폭언 등에 대한 노동자의 조치 요구를 이유로 불리한 처우 금지)

Q3 사업주가 위의 의무사항 3가지를 지키지 않으면?

- ① 보호조치(업무의 일시적 중단/전환 등) 미이행 시 1,000만원 이하 과태료 부과
- ② 불리한 처우 시 1년 이하 징역 또는 1,000만원 이하 벌금 부과

Q4 감정노동자 보호법에서의 가해자 처벌규정은?

- ① 현재는 가해자 처벌 관련 규정이 없습니다.
- ② 다만, 성희롱, 성추행, 폭행/폭언, 상해, 업무방해, 전화로 공포/불안조성행위 등의 피해는 형법 등 타 법률로 처벌 가능합니다.

Q5 외주 또는 하청업체 감정노동자도 법적으로 보호받을 수 있는지?

- ① 하청업체 사업주도 감정노동 예방교육의 의무주체에 해당됩니다.
- ② '파견근로자보호 등에 관한 법률' 제35조 제1항에서는 '①파견 중인 근로자의 파견근로에 관하여는 사용사업주를 「산업안전보건법」 제2조제4호의 사업주로 보아 같은 법을 적용한다'고 되어있습니다. 파견업체(외주 또는 하청으로 주로 표현)에 소속된 간접고용 노동자의 경우 대부분이 파견 형태로 사용사업주(원청)의 사업장에서 근무하므로 해당 조항이 법률적 근거가 될 수 있습니다. 즉, 원청인 사용사업주가 하청업체 소속 파견 근로자에 대하여 산안법상의 책임을 져야 합니다.

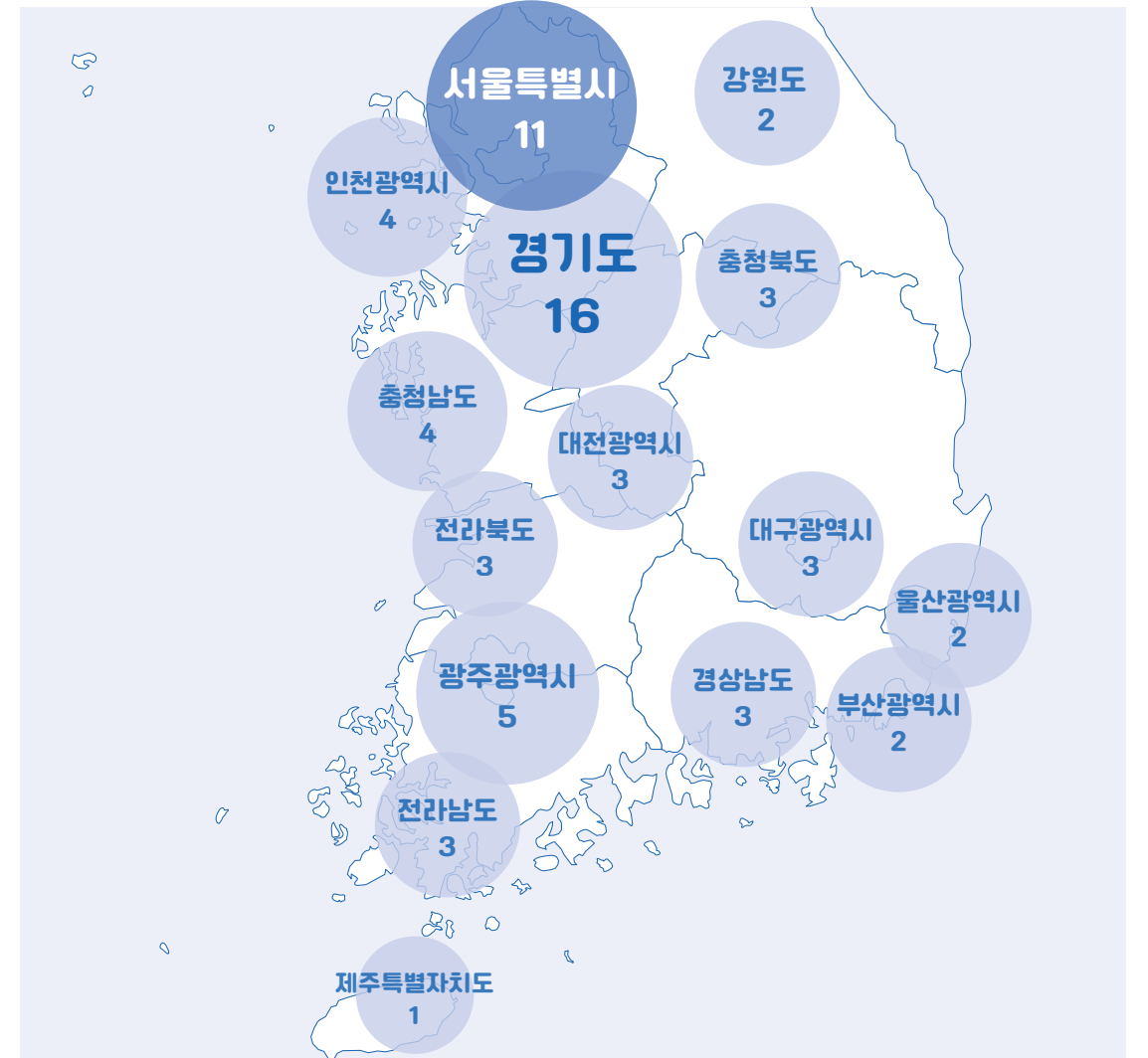
Q6 감정노동 피해 예방을 위한 방안 또는 참고 사례는?

- ① 기관/사업장에 전화연결음 적용 또는 고객이 잘 볼 수 있는 곳에 안내문을 부착하는 것으로도 효과가 있습니다.
- ② 관련 자료는 서울시감정노동센터와 산업안전보건공단 홈페이지에서 무료로 다운받으실 수 있습니다.

부록4

감정노동자 보호 관련 조례 전국 현황(2021년 8월 기준)

2016년 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」를 시작으로 타 지자체에도 감정노동 보호 관련 조례가 제정되고 있습니다.



감정노동 보호 관련 조례 광역 지자체 확산 : 15개 광역자치단체(서울시 포함)

- 강원도, 경기도, 경상남도, 광주광역시, 대구광역시, 대전광역시, 부산광역시, 서울특별시, 울산광역시, 인천광역시, 전라남도, 전라북도, 제주특별자치도, 충청남도, 충청북도

감정노동 보호 관련 조례 기초 지자체 확산: 50개 기초자치단체

- 서울시 : 강동구, 강서구, 광진구 등 총 10개

- 서울시 외 전국 기초자치단체 : 강원도 원주시, 경기도 고양시 등 총 40개

연도	제정 일자	자치단체	법규명
2016 (4)	1. 7.	서울특별시	서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례
	7. 1.	광주광역시	광주광역시 감정 노동자 보호 조례
	9. 29	경기도	경기도 감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성에 관한 조례
	10. 13.	서울특별시 구로구	서울특별시 구로구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례
2017 (7)	1. 5.	경기도 안양시	안양시 감정노동자 권리보호 조례
	3. 30.	전라북도 전주시	전주시 감정노동자 보호 조례
	4. 18.	경기도 김포시	김포시 감정노동자 권리보호 조례
	7. 17.	경기도 수원시	수원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례
	9. 29.	경기도 의정부시	의정부시 감정노동자 권리보호 조례
	10. 18.	대전광역시	대전광역시 감정노동자 보호 조례
2018 (4)	11. 17.	전라북도	전라북도 감정노동자 보호 조례
	3. 30.	경상남도 창원시	창원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례
	4. 30.	경기도 성남시	성남시 감정노동자 권리보호 조례
	5. 23.	부산광역시	부산광역시 감정노동자 권익 보호 및 증진을 위한 조례
2019 (20)	12. 24.	부산광역시 남구	부산광역시 남구 감정노동자 보호 등에 관한 조례
	2. 1.	경기도 고양시	고양시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례
	3. 8.	인천광역시 남동구	남동구 감정노동자 보호 조례
	3. 15.	충청남도 아산시	아산시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례
	4. 10.	경기도 평택시	평택시 감정노동자 권리 보호 조례
	4. 30.	서울특별시 양천구	서울특별시 양천구 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례
	5. 10.	강원도	강원도 감정노동자 보호 등에 관한 조례
	7. 10.	대구광역시	대구광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례
	8. 1.	전라남도	전라남도 감정노동자 권리 보호 등에 관한 조례
	8. 12.	인천광역시 미추홀구	인천광역시 미추홀구 감정노동자 보호에 관한 조례
	8. 14.	대전광역시 동구	대전광역시 동구 감정노동 업무 종사 직원 보호 등에 관한 조례
		서울특별시 강동구	서울특별시 강동구 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례
	9. 26.	경상남도	경상남도 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례
	10. 10.	경기도 남양주시	남양주시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례
		대구광역시 서구	대구광역시 서구 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례
10. 18.	강원도 원주시	원주시 감정노동자 보호 등에 관한 조례	
11. 8.	서울특별시 중구	서울특별시 중구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	
11. 13.	서울특별시 강서구	서울특별시 강서구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례	
12. 23.	경기도 부천시	부천시 감정노동자 권리보호 및 좋은 일터 조성 등에 관한 조례	
12. 26.	광주광역시 광산구	광주광역시 광산구 감정노동자의 보호 등에 관한 조례	
12. 27.	충청남도 천안시	천안시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	

2020 (22)	1. 2.	서울특별시 마포구	서울특별시 마포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례
	1. 13.	제주특별자치도	제주특별자치도 감정노동자 보호 등에 관한 조례
	2. 25.	광주광역시 남구	광주광역시 남구 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례
	4. 10.	경기도 파주시	파주시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례
	5. 29.	광주광역시 북구	광주광역시 북구 감정노동자 보호 조례
	6. 10.	인천광역시 중구	인천광역시 중구 감정노동자 보호 조례
	6. 18.	울산광역시 동구	울산광역시 동구 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례
	6. 19.	대전광역시 대덕구	대전광역시 대덕구 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례
	6. 26.	충청남도 당진시	당진시 감정 노동자 보호 조례
	7. 1.	광주광역시 동구	광주광역시 동구 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례
	7. 6.	전라남도 여수시	여수시 감정노동 종사자 보호 등에 관한 조례
	7. 8.	경기도 광주시	광주시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례
	7. 9.	서울특별시 영등포구	서울특별시 영등포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례
	8. 6.	울산광역시	울산광역시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례
	9. 21.	대구광역시 남구	대구광역시 남구 감정노동자 보호 등에 관한 조례
	10. 5.	충청남도	충청남도 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례
	10. 7.	인천광역시	인천광역시 감정노동 종사자의 권리 보장에 관한 조례
	11. 6.	경기도 광명시	광명시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례안
	12. 28.	전라북도 군산시	군산시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례
	12. 31.	경기도 화성시	화성시 감정노동자의 보호에 관한 조례
		서울특별시 금천구	서울특별시 금천구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례
		충청북도	충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례
2021 (8)	2. 15.	서울특별시 도봉구	서울특별시 도봉구 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례
	3. 4.	서울특별시 광진구	서울특별시 광진구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례
	3. 18.	전라남도 나주시	나주시 감정노동자 권리보호 조례
	4. 5.	경기도 동두천시	동두천시 감정노동자 권리보호 조례
	4. 15.	경상남도 함양군	함양군 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례
	4. 16.	충청북도 청주시	청주시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례
	5. 28.	충청북도 충주시	충주시 감정노동자 보호 등에 관한 조례
	8. 3.	경기도 의왕시	의왕시 감정노동자 권리보호 조례

부록5

도움받을 수 있는 기관

• 감정노동 종사자 권리보호센터

기관명	위치	대표번호
서울시 감정노동 종사자 권리보호센터	서울 종로구 율곡로56 운현하늘빌딩 9층	02-6929-2524
경상남도감정노동종사자권리보호센터	경남 창원시 성산구 단정로 32 6층	055-603-7902

• 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 거점 심리상담 센터(상담신청 및 문의처: 02-722-2525)

기관명	위치
감정노동자의 마음 지키기, 감동지기	서울 성북구 보문로34길 39 5층
광운심리상담센터	서울 노원구 광운로 21 광운대학교 한울관 218호
나우심리상담연구소	서울 마포구 월드컵로3길 55, 3층 302호
마음과성장	서울 영등포구 버드나루로 23길 24 영등포산업선교회 심힐링센터
아침뜨락(내 마음 샘)	서울 강서구 강서로 33길 23 A동 204호
아침뜨락(심리상담센터 사이공간)	서울 금천구 범안로12가길52 옥토하이츠빌 202호
아침뜨락(심리상담연구소 현)	서울 구로구 구로중앙로 207 오피스1 559호
한국산업의료복지연구원 부설 마음편한 의원	서울 서초구 서초대로 77길 61 S&G타워 6층
한국상담연구원 부설 아하심리상담센터 [강남점]	서울 강남구 광평로56길 8-13 수서타워 2002호
한국상담연구원 부설 아하심리상담센터 [송파본점]	서울 송파구 송이로33길 6 2층
힐링메이트	서울 중구 장충단로 8길 39, 6층

• 노동자 지원기관

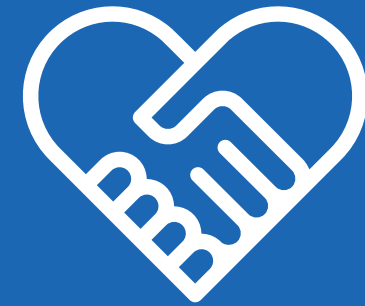
기관명	위치	대표번호
서울노동권익센터	서울 종로구 청계천로 105 아름다운청년 전태일기념관 5층	02-6925-4349
강동구노동권익센터	서울 강동구 올림픽로 658 오복빌딩 6층	0507-1363-8701
강북구 노동자종합지원센터	서울 강북구 삼양로64길 32-20 강북구 노동자종합지원센터 2층	02-989-8580
강서구 노동복지센터	서울 강서구 양천로10길 38 106동 2층	02-2665-4038
관악구 노동복지센터	서울 관악구 남부순환로234길 37 3층 관악구노동복지센터	0507-1442-7900
광진구 노동복지센터	서울 광진구 자양로 116 209호 웰스타워	0507-1307-5055
구로구 노동자종합지원센터	서울 구로구 디지털로 242 213호	02-852-7339
노원노동복지센터	서울 노원구 동일로 1530-1 지하철7호선 마들역 지하1층	02-930-9024
도봉구노동자종합지원센터	서울 도봉구 도봉로170길 2 도봉역하부공간 5호	02-3494-4400
도심권서울특별시노동자종합지원센터	서울 종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 10층	0507-1491-5255

동남권서울특별시노동자종합지원센터	서울 송파구 중대로 97	02-408-5255
동북권서울특별시노동자종합지원센터	서울 동대문구 장한로 6 장안빌딩 805호	0507-1467-5256
마포구 노동자종합지원센터	서울 마포구 매봉산로 18 3층 305호	0507-1399-2230
서남권 서울특별시 노동자 종합지원센터	서울 금천구 디지털로 207 G밸리 페트라힐스 4층	02-868-5255
서대문구 노동자종합지원센터	서울 서대문구 통일로 484 유진상가 331호	02-395-0720
서울특별시 중구 노동자종합지원센터	서울 중구 을지로39길 40 중구 구민회관 1층 2호실	02-2269-2220
성동근로자복지센터	서울 성동구 상원6나길 22-11 성동지역경제혁신센터 2층	02-497-8573
성북구노동권익센터	서울 성북구 화랑로 211	0507-1430-3988
양천구노동복지센터	서울 양천구 목동동로 81 양천구노동복지센터	02-2645-0034
은평구 노동자종합지원센터	서울 은평구 통일로 1045 은평구노동자종합지원센터	02-6952-1875
종랑구노동자종합지원센터	서울 종랑구 종랑역로4길 29 2층 노동자종합지원센터	02-496-8477
서울미디어노동자센터	서울 마포구 매봉산로 37 DMC산학협력연구소 604호	02-1833-8261
서울서틀버스노동자센터	서울 은평구 통일로 680 대일빌딩 7층	02-4267-6679
서울이동노동자센터(북창센터)	서울 중구 세종대로14길 38 단암빌딩 별관 2층	02-722-7214
서울이동노동자센터(서초센터)	서울 서초구 사평대로 354 호진빌딩 4층	070-5101-5431
서울이동노동자센터(합정센터)	서울 마포구 독막로 5 송백빌딩 3층	070-7005-5595
서울특별시 동부권직장맘지원센터	서울 광진구 아차산로30길 36 1층	0507-1468-7171
서울특별시 서남권직장맘지원센터	서울 금천구 가산디지털1로 181 가산W센터 312호	02-852-0102
서울특별시 서북권직장맘지원센터	서울 은평구 통일로 684 서울혁신파크 미래청 3층 301호	02-308-1220

• 직업트라우마센터

기관명	이용가능 지역	대표번호
인천 직업트라우마센터	인천광역시/서울특별시(북부)	1588-6497
부천 직업트라우마센터	경기도 부천, 김포, 고양시 / 서울특별시(남부)	
경기서부 직업트라우마센터	경기도 광명, 안양, 과천, 의왕, 군포, 안산, 시흥, 수원, 용인, 화성, 평택, 오산, 안성시	
경기동부 직업트라우마센터	경기도 성남, 하남, 이천, 광주, 여주시, 양평군 / 강원도 원주, 강릉시, 평창군 등 남부지역	
경기북부 직업트라우마센터	경기도 의정부, 동두천, 남양주, 구리, 포천, 파주, 양주시, 연천군 / 강원도 철원군, 춘천시, 홍천군, 횡성군 등 북부지역	
대전 직업트라우마센터	대전광역시 / 세종특별자치시 / 충청북도	
충남 직업트라우마센터	충청남도	
대구 직업트라우마센터	대구광역시 / 경상북도	
광주 직업트라우마센터	광주광역시 / 전라남도	
울산 직업트라우마센터	울산광역시 / 부산광역시	
전주 직업트라우마센터	전라북도	
제주 직업트라우마센터	제주특별자치도	
경남 직업트라우마센터	경상남도	

iv



함께하는 사람들

1. 센터 직원
2. 사업 참여자

1. 센터 직원

누구도 가보지 못한 길이라 어려웠지만, 끝내 길을 만들고 함께 와주신 동료들이 멋지고 자랑스럽습니다!! 향후 3년은 ARS(all-round supporter)가 되겠습니다.

소장 이정훈

정신 차려보니 3년이 지났네요. 활동보고서의 성과를 만들어낸 남아계신, 떠나가신 모든 분 수고하셨습니다. 고맙습니다. 그리고 고마웠습니다.

운영지원팀 팀장 김상미

첫 활동보고서 발간 축하드립니다! 짹짹! 감정노동자 보호를 위한 우주 최초(?) 센터인만큼 센터 선생님들, 상담사님들, 사업 참여자분들 등등 다들 정말 고생 많으셨어요. 노고에 감사드립니다. 앞으로도 센터 여러 활동을 통해 노동자가 행복한 세상이 되면 좋겠습니다:-)

운영지원팀 팀원 오세림

쉽 없이 달려온 3년입니다.
서로의 눈과 손과 입이 모니터를 향하고 늦은 밤 센터에 불이 환하던 시간들.
너무 그러지 말아요. 그러지 마...
그 시간을 달려온 센터 식구들 덕분에 저도 덩달아 좀 뛰어본 시간이었습니다^^

심리상담팀 팀장 유금분

전국에서 최초로 설립된 감정노동 종사자를 위한 기관의 일원으로 함께할 수 있어서 참 기쁩니다. 어느덧 센터가 설립된 지 3년이 흘렀네요. 서울시감정노동센터가 지금까지 성장과 발전을 할 수 있었던 원동력은 센터 구성원 모두의 노력과 감정노동 문제에 관심을 가지고 도움을 주신 분들의 노력이라고 생각합니다. 서울시감정노동센터와 함께해주신 모든 분께 감사드리며 축하의 말씀을 전합니다.

심리상담팀 팀원 남경득

인간됨의 한 요소인 감정이 존중되는 사회가 되는데 중요한 역할을 하고 있는 것에 보람을 느끼고 있습니다. 서울시감정노동센터의 존재만으로도 든든합니다.

심리상담팀 팀원 윤영미

시간의 흐름에 따라 감정도, 기억도, 경험도 다양하게 만들어집니다. 서울시감정노동센터에서 만들어진 저의 시간은 참 다채로웠습니다. 감정노동자분들에게 작은 도움을 드릴 수 있는 따뜻한 시간이기도 했습니다. 앞으로의 시간도 더욱 잘 만들어나가도록 하겠습니다. :)

교육기획팀 팀장 오지은

신규 입사한 저는 서울시감정노동센터가 정말 많은 것들을 해왔다고 느꼈습니다. 수고한 센터 모든 동료에게 박수를 보냅니다. 앞으로의 3년은 함께 힘을 보태도록 하겠습니다. 센터 개소 3주년을 진심으로 축하하며, 앞으로의 3년도 파이팅입니다~!

교육기획팀 팀원 임민창

2018년 센터 개소부터 쏠살같이 달려왔습니다. (전국 최초이기 때문에)매번 이게 맞는 걸까? 제대로 하고 있는 걸까? 걱정하고 고민했던 시간이었습니다. 하지만 항상 함께 해주신 많은 연구자분, 그리고 센터 선생님들 덕분에 뿌듯하고 의미 있는 시간으로 채워진 것 같아요. 모두 고생하셨고, 모든 분께 감사드립니다. 더 멋진 센터가 될 거라 믿어요~~~

정책연구팀 팀장 공선영

여러 사람의 수고와 노력으로 이루어진 활동보고서의 발간을 축하합니다. 훗날 사회적으로 더 큰 결실을 이루는 서울시감정노동센터가 되길 기원합니다!!

정책연구팀 팀원 선우숙

17년부터 지금까지 4년이 넘는 시간을 감정노동과 함께했습니다. 센터의 활동에 대해 작지만, 긍정적인 변화와 관심을 볼 때마다 보람을 느끼고 행복했습니다. 함께 일해 온 센터 직원분들과 외부 관계자분들께 감사 인사를 드리며 앞으로도 잘 부탁드립니다.

홍보기획팀 팀장 김지현

감정노동자 권익보호를 위해 애써주신 센터 선생님들과 사업 관계자분들께 박수를 보냅니다!
노동자의 감정과 노동이 존중받고, 더욱 건강한 일터에서 일할 수 있도록 앞으로도 잘 부탁드립니다. 파이팅~!

홍보기획팀 팀원 박지수

활동보고서를 제작하는 과정은 센터가 걸어온 길과 흘린 땀방울을 하나하나 되짚어 보며 많은 걸 배운 소중한 기회였습니다. 지난 4년을 의미 있는 결과와 사업으로 가득 채워주신 상근자분들과 사업 참여자분들께 존경을 표합니다. 저도 센터의 일원으로서 감정노동자가 존중받는 세상을 위해 노력하겠습니다.

홍보기획팀 팀원 윤승희

감정노동 종사자의 권리보호를 위해서 우리나라 최초로 설립된 센터의 활동보고서이니만큼 훌륭한 참고서가 되겠습니다. 센터 직원 여러분의 노고에 두 손 모아 감사드립니다.

수탁기관 - 한국비정규노동센터 소장 문종찬

변화한 시대에서 건강한 마음으로 일할 권리는 선택이 아니라 필수입니다. 2019년부터 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터의 자문단으로 참여하면서 함께 걸어온 길은 감정노동자의 권리 향상과 피해 예방을 통해 노동이 존중되는 사회로의 도약이었다고 생각합니다. 앞으로도 감정노동자가 행복한 서울시를 실현하는 데 앞장서주시길 기대합니다.

자문단 - 나다 정책연구소 책임연구원 황은정

연구자문단, 기관 컨설팅, 감정노동 강사단 등 센터의 여러 사업에 참여하면서 감정노동자의 권리를 찾기 위한 센터의 역할이 참 중요하다는 사실을 절감하였습니다. 감정노동자가 행복한 세상을 만들기 위한 센터의 꾸준한 활동을 응원합니다!

자문단 - 돌곶노동법률사무소 대표 노무사 김유경

매뉴얼 자문 사업이 확대되어 더 많은 기관이 참여할 수 있는 환경이 조성되길 바랍니다.

자문단 - 이화여자대학교 박사과정 성민아

지자체 차원에서 감정노동자 보호를 위해 센터를 설립하고 각종 컨설팅, 연구, 교육, 상담을 진행하는 경우는 세계적으로도 유래를 찾기 힘듭니다. 센터의 사업으로 서울시 공공부문 조직들은 모범 사용자로서 감정노동자 보호제도를 선도적으로 시행하고 있으며 사기업에 귀감이 되고 있습니다. 저도 미약하나마 제 힘이 닿는 데까지 노력하겠습니다.

연구진 - 순천향대학교 경영학과 조교수 양경옥

감정노동에 대한 인식 확대 및 감정노동자 보호를 위한 센터의 노력으로 앞으로도 많은 사람이 안심하고 편안하게 일할 수 있게 되길 바랍니다!

연구진 - 한국노동사회연구소 객원연구위원 정성진

2. 사업 참여자

감정노동 문제는 여성 노동과 간접고용 비정규노동의 문제점이 중첩된 문제입니다. 감정노동자는 여성이란 이유로 온갖 폭언과 성희롱 등에 노출됐고, 비정규 노동이란 이유로 기본적인 노동권조차 보호받지 못하였습니다. 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터는 2018년 설립 이후 3년 동안 많은 어려움 속에도 한결같이 감정노동자와 함께 아파하고 활동하고 연구하였습니다. 그로 인해 감정노동자 보호사업이 차질없이 진행되었고, 이는 전국 지자체에 귀감이 되었습니다. 감정노동자들과 함께 힘찬 도약을 기대하며, 활동보고서 발간을 축하합니다.

운영자문위원회 위원장 - 녹색병원 원장 임상혁

서울시 감정노동 종사자 권익향상을 위한 노력이 시작된 지 벌써 4년이 지났다고 하니 감회가 새롭습니다. 감정노동 종사자의 권익보호와 감정노동의 중요성 전파를 위한 센터의 부단한 노력은 감정노동자는 물론, 모든 노동자가 존중받는 문화를 확산시키기 위한 마중물 역할을 충실히 해왔다고 생각합니다. 앞으로도 서울시가 추구하는 노동·공정·상생의 가치가 보장되는 서울을 구현하기 위한 든든한 동반자로서 감정노동 종사자 권리보호센터의 역할을 기대하고 응원하겠습니다.

운영자문위원회 - 서울시 노동정책담당관 장영민

앞으로도 감정노동의 아픔을 이해하고 공감하며 건강한 노동이 될 수 있도록 큰 힘이 되어 주시기 바랍니다.

운영자문위원회 - 백화점면세점판매서비스노동조합 위원장 하인주

반창고처럼 누군가의 마음을 보호하며 묵묵히 걸어온 센터의 발자취에 박수를 보냅니다. 센터의 존재와 그 안의 사람들이 해 온 노력이 누군가에게 힘이 되었던 걸 잊지 마세요.

연구진 - 노무법인 해밀 대표 노무사 김희영

감정노동 사업을 책으로 출간한다니 컨설팅 사업을 참여한 참여 연구진으로서 뿌듯하고 기쁩니다. 이 책을 통해 많은 분이 감정노동자를 이해할 수 있는 시간이 되기를 바랍니다. 앞으로 더욱 감정노동 이슈에 이바지할 수 있도록 센터의 무궁한 발전을 기원합니다.

연구진 - 동국대학교 경영학과 인사조직/박사 수료 엄혜경

노동이라는 이름으로 다양한 요구를 강요받게 됩니다. 감정노동은 마음마저 각색해야 하는 노동으로 많은 서비스직 노동자들이 겪고 있습니다. 서로 존중하는 노동문화를 확산시키는 센터의 노력에 감사를 드립니다.

강사단-한국노총 전국의료산업노동조합연맹 여성국장 진기숙

센터 개소 3주년을 축하드립니다~!
현장에서 감정노동자들에게 조금이나마 도움이 되는 것 같아 강사단의 일원으로서 긍지를 느낍니다~! 앞으로 더욱 큰 활약 부탁드립니다~!

강사단-서초법률사무소 대표 변호사 이주한

감정노동자의 권익을 지키기 위한 활동은 인류애를 보전하는 길이라 생각합니다! 우리 모두의 인류애가 100% 충전되는 날까지 함께 하겠습니다.

강사단-한국상담심리학회 상담심리사 조문주

많은 회의와 고민을 통해 교육을 만들고 진행하며, 다친 마음들과 만나온 시간에 박수를 보냅니다. 많은 이의 마음에 닿았을 강의들이 매년 더 크게 울려 퍼지길 기원합니다.

강사단-노무법인 해밀 대표 노무사 김희영

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 세 살을 축하합니다!! 감정노동 현장에 있는 그 누군가에게는 커다란 우산이, 또 누군가에게는 메아리가 되어준 센터에 감사한 마음을 전합니다. 앞으로도 계속 감정노동자들과 함께 해주시기를 바랍니다.

객원상담사 강주연

센터가 개소한 지 벌써 3년!! 축하드립니다.
감정노동자의 노동의 가치가 존중되는 사회가 되기를 꿈꾸며, 센터가 앞으로도 꼭 함께하기를 바랍니다~!!

객원상담사 최은미

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 개소 3주년을 축하드립니다. 덕분에 감정노동자들의 웃음이 살아났습니다.

객원상담사 서수연

어느덧 4년. 서울노동권익센터 감정노동보호팀에서 시작해 센터가 설립되기까지 애쓰신 분들 수고 많으셨습니다. 센터장 및 임직원들 덕분에 감정노동자들의 마음이 한결 가벼워졌을 것 같습니다.

객원상담사 김경선

감정노동자들의 어려움을 치유해 온 지 벌써 4년이란 시간이 흘렀네요. 묵묵히 이 길을 함께해온 센터 관계자분들께 지지와 응원을 보냅니다. 센터 개소 3주년을 진심으로 축하드립니다.

집단치유 프로그램 강사단 원정연

‘감정노동자의 감정을 돌 볼 수 있는 권리’를 지켜 주시는 센터분들의 ‘행복할 권리’도 보장해드리고 싶은 마음입니다~

집단치유 프로그램 강사단 김미성

3년간 같이 일을 하면서 많은 노동자의 이야기를 들을 수 있어서 감사하게 생각하고 있습니다. 좋은 의도에서 시작한 사회공헌 사업이라 더욱 확대되어 선한 영향력을 발휘했으면 합니다.

집단치유 프로그램 강사단 신지원

감정노동자에 대한 센터의 정성 어린 마음과 노동이 존중되는 따뜻한 세상에 대한 열정을 느낄수 있어 함께 하는 여정이 행복했습니다. 우리 사회에 감정노동에 대한 화두를 제기하고 변화를 일으키는 중심에 서 있는 서울시감정노동센터 여러분의 열정과 노고에 깊은 감사를 드립니다.

거점센터- 마음과성장 대표 오현정

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터의 지난 3년간의 노력과 결실이 책으로 발간됨을 축하합니다. 센터가 진행한 다양한 활동에 대한 보고는 감정노동자에 관한 현실적인 접근을 위한 실제적이고 분명한 지침이 될 것으로 생각하며 감정노동 현장에 있는 서울시민에게 도움과 위로가 되길 기대합니다.

거점센터- 아침뜨락 화곡동센터장 김순래

힘들고 고된 감정노동자분들께 위안과 위로, 그리고 힘을 주는 사업에 함께 하게 된 것이 저에게는 참 축복이었습니다. 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 분들의 노력이 필요한 분들께 힘이 되는 것을 현장에서 경험하였습니다. 귀한 손길 앞으로도 응원합니다!

거점센터- 한국상담연구원 원장 구현

감정노동자를 위해 심리상담, 집단치유, 교육, 캠페인 등 다양한 방식으로 애써주신 노고에 진심으로 박수를 드립니다. 4년간 힘써주신 덕분에 감정노동자의 정신건강이 함양되고, 권리의식이 개선되었다고 생각합니다. 앞으로도 감정노동자의 권익을 위한 중추적 역할을 하는 기관이 되어주시길 바랍니다.

거점센터 - 한국산업의료복지연구원 부설 마음편한의원 사무국장 김형주

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 설립은 상담이라는 영역을 공공의 분야로 위치지운 계기였고 3년의 시간은 감정노동자들이 심리지원 서비스를 받으며 자신의 존엄함을 되찾는 시간이었습니다. 앞으로도 감정노동으로 고통받는 사람에게 손 내밀고 함께 하는 든든한 지원자로 계속해서 바랍시다.

거점센터 - 힐링메이트 이사 최은아

감정노동자란 말이 생겨나고, 그들을 돕는 센터까지 생기고, “손님은 왕이다”에서 서울시감정노동센터까지. 그러기까지 많은 분의 투쟁이 있었음에 감사드립니다.

요양보호사 자조조직(올바른요양보호를 생각하는 쌤들) 박영천

4년 동안 3cm만 자란다는 모소 대나무가 떠오릅니다. 5년째부터는 매일 30cm씩, 6주간 15m 이상 자라 울창한 숲을 이룬다고 하는데요, 4년 동안 땅속에서 단단하게 뿌리를 내린 결과라고 합니다. 센터가 감정노동자의 편에 서서 걸어진 지난날은 깊고 단단한 뿌리를 만드는 시간이지 않았을까 생각하며 앞으로는 모소 대나무처럼 폭풍 성장하여 감정노동자들이 마음 놓고 쉬어갈 수 있는 울창한 숲이 되어 주기를 기대해 봅니다.

집단치유 프로그램 강사단 현정화

센터 개소 3주년을 축하드립니다. 감정노동의 가치를 확실하게 깨닫게 해준 걸음 걸음이었습니니다. 앞으로도 감정노동센터가 더 많은 노동자와 함께할 수 있길 기원합니다. 서울시감정노동센터 파이팅~!!!

집단치유 프로그램 강사단 유춘자

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터의 사업이 3년을 넘어, 30년간 서울시의 명품사업이 되길 기원합니다.

거점센터- 감동지기 컨소시엄 (주)한국심리건강센터 센터장 신용우

이 사업을 통해 더욱 행복해질 수 있는 환경을 만들어냅니다. 성실히 일하시는 모든 분들 파이팅!

거점센터- 감동지기 컨소시엄 (주)한국심리건강센터 다함정신건강센터장 김한규

우리 사회에 꼭 필요하던 사업이었는데 4년이라는 시간동안 공들여 꾸려오신 관계자분들의 노고에 감사하고, 그 여정에 참여할 수 있어 기쁘고 뿌듯합니다.

거점센터- 광운심리상담센터 센터장 민경화

아이가 세상에 태어나 만 세 살이 되면 제법 자아도 생기고 세상을 탐색하고 만나는 범위가 넓어집니다. 서울시 감정노동센터가 좌충우돌하며 3년간 다져 오신 경험과 노하우, 그리고 방향성과 가치를 이제 더 넓게, 그리고 더 단단하게 펼쳐나가기기를 응원합니다.

거점센터- 나우심리상담연구 소장 이윤정

우리 사회의 단단한 뿌리가 되는 필수 노동자의 건강한 삶을 지원하는 서울시감정노동센터 고맙습니다.

사회복지사 자조조직 (내일의 가치를 만드는 사회복지노동자) 김예림

감정노동을 하는 서울시 소재 사회복지시설 종사자로서 주무관청인 서울시로부터 서비스를 제공하는 직원도 존중과 사랑받고 있음을 확인할 수 있었던 소중한 시간이었습니다. 내년에도 서울시에서 살아가는 노동자로 힘낼 것을 확신합니다.

사회복지사 자조조직 (행권아놀자) 송경준

센터 개소 3주년 축하합니다~~

앞으로도 꼭 감정노동자의 버팀목이 돼 주시기 바랍니다.

콜센터 상담원 자조조직(아싸모) 백경화

즐겁게 배우고 좋은 만남 이어갈 수 있게 해주셔서 감사드려요. 만나서 얘기도 하고 배우기도 하니 힘이 충전되어 일을 잘할 수 있게 됩니다.

방문노동자 자조조직(쓰담쓰담우쿨렐레) 정광숙

힘들고 지쳐있는 우리 모두에게 단비 같은 싱그러움과 행복을 선물해 준 너의 존재를 칭찬해^^

돌봄종사자 자조조직(강북행복한돌봄상조회) 이복희

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 개소 3주년을 축하드립니다.

감정노동자의 권리보호를 위해 지난 3년간 발 벗고 나서주신 덕택에 감정노동에 대한 사회 인식이 많이 변화하였음을 체감하고 있습니다.

앞으로도 감정노동 문제해결을 위해 애써주실 것을 믿으며, 저희 또한 센터에서 활동하는 데 보탬이 될 수 있도록 하겠습니다. 다시 한번 축하드립니다.

서울 감정노동 네트워크 - 서울도서관 관장 이정수

서울시감정노동센터의 지난 3년은 감정노동자들의 '진정한 벗'이었습니다!

이제 감정노동자들이 '우리의 벗'인 서울시감정노동센터를 응원합니다! 파이팅~*

서울 감정노동 네트워크 - 감정노동전국네트워크 집행위원장 이성중

TBS와 센터가 지난 2년동안 안전보건공단 공모사업을 통해 감정노동자 보호와 피해예방을 위하여 많이 힘나고 힘든 시간을 보낸 것 같습니다. 향후 더 나은 아이디어와 방향성으로 감정노동 피해를 줄이고, 모든 사람이 평등하고, 따뜻한 말 한마디 서로가 정답게 나눌 수 있는 멋진 사회를 만들어 갔으면 합니다.

캠페인 - 서울시미디어재단TBS 광고사업팀 부장 이영걸

감정노동자보호법이 시행되었음을 알리고, 어떤 도움을 받을 수 있는지 프로그램을 마련해 알리는 캠페인이 꼭 필요한 시점에 서울시감정노동센터를 만났습니다. 도움이 필요한 순간 손이 닿을 곳에 있는 센터로 활동해오신 지난 기간에 감사합니다. 축하드려요~

캠페인 - 강서구노동복지센터 총무기획팀장 박서희

※ 이 외에도 많은 분들이 진심 어린 축하 말씀을 전해 주셨습니다. 지면 관계상 모든 내용을 담지 못한 점 양해 부탁드립니다. 축하 말씀을 전해주시신 모든 분들께 감사 인사드립니다.

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터는 감정노동자가 행복한
노동존중 사회를 향한 발걸음을 이어가겠습니다

발 행 인 이정훈
발 행 일 2021년 11월
발 행 처 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터
기획구성 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 홍보기획팀
편집디자인 윤승희
주 소 서울특별시 종로구 율곡로56 운현하늘빌딩 9층
대표전화 02-6929-2524
팩스번호 070-4325-4349
전자우편 seoul@emotion.or.kr
홈페이지 www.emotion.or.kr
제작업체 이앤아이월드(www.ebook.co.kr)



서울시 감정노동 종사자
Seoul Emotional Labor Center 권리보호센터