

하루의 감정, 노동의 감정

오늘의
감정을
기록해보세요

A series of seven horizontal, hand-drawn lines in a light purple color, spaced evenly down the page. Small, light purple circles are scattered across the lines, serving as decorative elements or markers for text.

감정노동 존중

바로
지금
나부터



여는 마음

잠깐
눈을 감고 잔잔한 어둠 속을 느껴보세요.

잠깐
동작을 멈추고 내 몸의 감각을 느껴보세요.

그리고 오늘 하루를 생각해보세요.
어떤 일들이 있으셨나요.
내 마음은 어떠하였나요.

반복되는 매일의 시간 속에서
우리 모두
좋은 일을 경험하기도, 나쁜 일을 경험하기도 합니다.
혹은 아무런 사건 없이 평온하게 지나가기도 합니다.

반복되는 매일의 시간을
나만의 방식으로 찬찬히 기록해보면 어떨까요.

나의 감정과 친해지는 시간을 통해
마음이 한결 나아질 수 있을 거예요.

사용 안내

2022년 서울시감정노동센터는 '감정노동X예술로' 사업으로
요양보호사, 가사관리사로 일하는 감정노동자를 만났습니다.
그분들과 '퇴근 후 예술 한 잔'이라는 프로그램을 함께하며
"감정 달력"을 만들어보았는데요.

하루에도 몇 번이나 변하는 나의 마음을
색연필, 볼펜, 크레파스로 다양하게 표현해보았습니다.

함께했던 요양보호사, 가사관리사 뿐 아니라
콜센터 상담원, 판매 직원, 안내원, 장례지도사 등의
감정노동자는 일하면서 실제로 느끼는 감정을 절제하고
회사에서 요구하는 감정을 표현하면서 일하게 됩니다.

그 과정에서 감정부조화를 겪고
요구되는 감정을 지속적으로 표현하면서
많은 정신적 스트레스를 받게 됩니다.

그래서 더욱 감정노동자는 나의 마음을 잘 살피고
감정 스트레칭을 통해 건강한 마음을 유지해야 합니다.

처음 작성할 때는 다소 낯설고 어려울 수 있어요,
하지만 멋지지 않아도 되고 잘 쓰지 않아도 괜찮습니다.

복잡하고 바쁜 하루를 조금씩 기록하면서

이 세상에서 가장 소중한 '나'를 발견해보세요.



오늘의 마음을 자유롭게 그려볼까요.
선, 페틴, 그림 등 내 마음을 그려보아요.



오늘의 마음을 자유롭게 그려볼까요.
선, 페틴, 그림 등 내 마음을 그려보아요.



오늘의 마음을 자유롭게 그려볼까요.
선, 페틴, 그림 등 내 마음을 그려보아요.



오늘의 마음을 자유롭게 그려볼까요.
선, 페틴, 그림 등 내 마음을 그려보아요.



오늘의 마음을 자유롭게 그려볼까요.
선, 페틴, 그림 등 내 마음을 그려보아요.



스트레스는 무엇일까요?

스트레스, 들어보셨지요?

사람들이 흔히 말하는 스트레스는 무엇일까요?
스트레스(Stress)는 'stringer(팽팽히 조인다)'라는 라틴어에서 유래하였습니다.

감정노동자는 수많은 불특정 다수를 상대하며 일하는 과정에서 계속 긴장 상태에 놓이게 됩니다. 우리의 몸과 마음은 연결되어 있어서 정신적 긴장 상태는 다시 신체적 긴장도 불러옵니다.

정신적·신체적 긴장 상태가 지속되고 일하면서 고객/시민으로부터 모욕을 당하거나 위협을 받게 되면 더욱 심각한 상황에 빠질 수 있습니다.

하지만 스트레스에 대한 생각을 바꿔보면 어떨까요?

스트레스는 통제할 수 있고 내 의지로 조절할 수도 있습니다. 많은 심리학 연구 결과로도 나타나고 있는데요,

꾸준히 스트레스 자가검진을 시도해보고 일상에서 스스로를 돌보는 목록을 만들어보세요. 명상하기, 기록하기, 자신에게 격려하는 말 해보기 등 무엇이든 좋습니다.

한결 마음이 편안해지기를 바랍니다.

- 오현정 (감정노동 교육 강사/상담심리사)



스트레스 자가진단

최근 2주를 기준으로 체크

No	문항	전혀 없었다	거의 없었다	때때로 있었다	자주 있었다	매우 자주 있었다
1	예상치 못한 일이 생겨서 기분 나빴던 적이 얼마나 있었나요?	0	1	2	3	4
2	중요한 일들을 통제할 수 없다고 느낀 적이 얼마나 있었나요?	0	1	2	3	4
3	초조하거나 스트레스가 쌓인다고 느낀 적이 얼마나 있었나요?	0	1	2	3	4
4	짜증나고 성가신 일들을 성공적으로 처리 못 한 적이 얼마나 있었나요?	0	1	2	3	4
5	생활 속에서 일어난 중요한 변화를 효과적으로 대처한 적이 얼마나 있었나요?	4	3	2	1	0
6	개인적인 문제를 처리하는 능력에 대해 자신감을 느낀 적은 얼마나 있었나요?	4	3	2	1	0
7	자기 뜻대로 일이 진행된다고 느낀 적이 얼마나 있었나요?	4	3	2	1	0
8	매사를 잘 컨트롤하고 있다고 느낀 적이 얼마나 있었나요?	4	3	2	1	0
9	통제할 수 없는 범위에서 발생한 일 때문에 화난 적이 얼마나 있었나요?	0	1	2	3	4
10	어려운 일이 너무 많이 쌓여서 극복할 수 없다고 느낀 적이 얼마나 있었나요?	0	1	2	3	4

*출처 : 한국판 PERCEIVED STRESS SCALE

- 테스트 결과
- 0~12점 → 정상적, 특별한 조치가 필요 없음
 - 13~15점 → 약간의 스트레스, 심각한 수준 아님. 스트레스에 대한 예방적 행위(운동, 명상 등) 필요
 - 16~18점 → 지속적인 스트레스를 받는 상태, 스트레스 완화를 위해 주변 사람들의 적극적 도움과 우울증·불안 장애 등의 검사 필요
 - 19점 이상 → 스트레스를 과도하게 많이 받는 상태. 약물 처방 등 전문적인 치료 필요.

건강하게 일하는 방법을 알아보아요.

평상시 나의 생활방식과 습관을 생각해봅니다.

나에게 도움이 되고 긍정적인 영향을 주는 방법을 알아보아요.

그리고 가능하다면 취미활동도 만들어보세요.

자기조절 훈련, 지금 여기에서 벗어나기, 명상법, 요가 및

근육이완법 등 긴장 완화 방법을 활용하여

일상 속 나를 유지합니다.

평상시 감정노동으로 인해 발생하는 증상을 살펴봅니다.

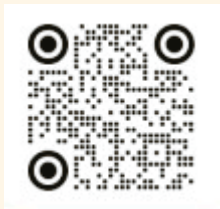
나에게 발생할 수 있는 스트레스, 우울감을

자가검사를 통해 정기적으로 알아보아요.

정신건강에 관한 자가진단 도구, 테스트는 온라인에서도

무료로 찾아볼 수 있지만, 전문가와 함께하는 심리상담을

통해 꾸준히 관리하는 방법도 도움이 됩니다.



서울시감정노동센터
마음건강 자가진단



서울시 블루터치
정신건강 자가검진

발간 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 (기획: 교육기획팀)
발간일 2023년 11월 17일
제안 윤호진 (2022년 예술인파견지원사업 참여 예술인)
대표번호 02-6929-2524
홈페이지 www.emotion.or.kr
감동·런 www.gamdonglearn.or.kr (온라인교육 사이트)
디자인·제작 아리에뜨