



# 서울시 감정노동센터를 소개합니다

Seoul Emotional Labor Center



# 목차

## 센터소개

### 01

- 설립배경 및 연혁 4
- 비전과 목표 5
- CI와 심볼스토리 6
- 센터 공식 캐릭터 7
- 함께하는 사람들 8
- 서울시감정노동센터 주요 사업 9
- 숫자로 보는 서울시감정노동센터 10

## 사업소개

### 02

- 연구 12
- 교육 18
- 상담 21
- 네트워크 25
- 홍보 28

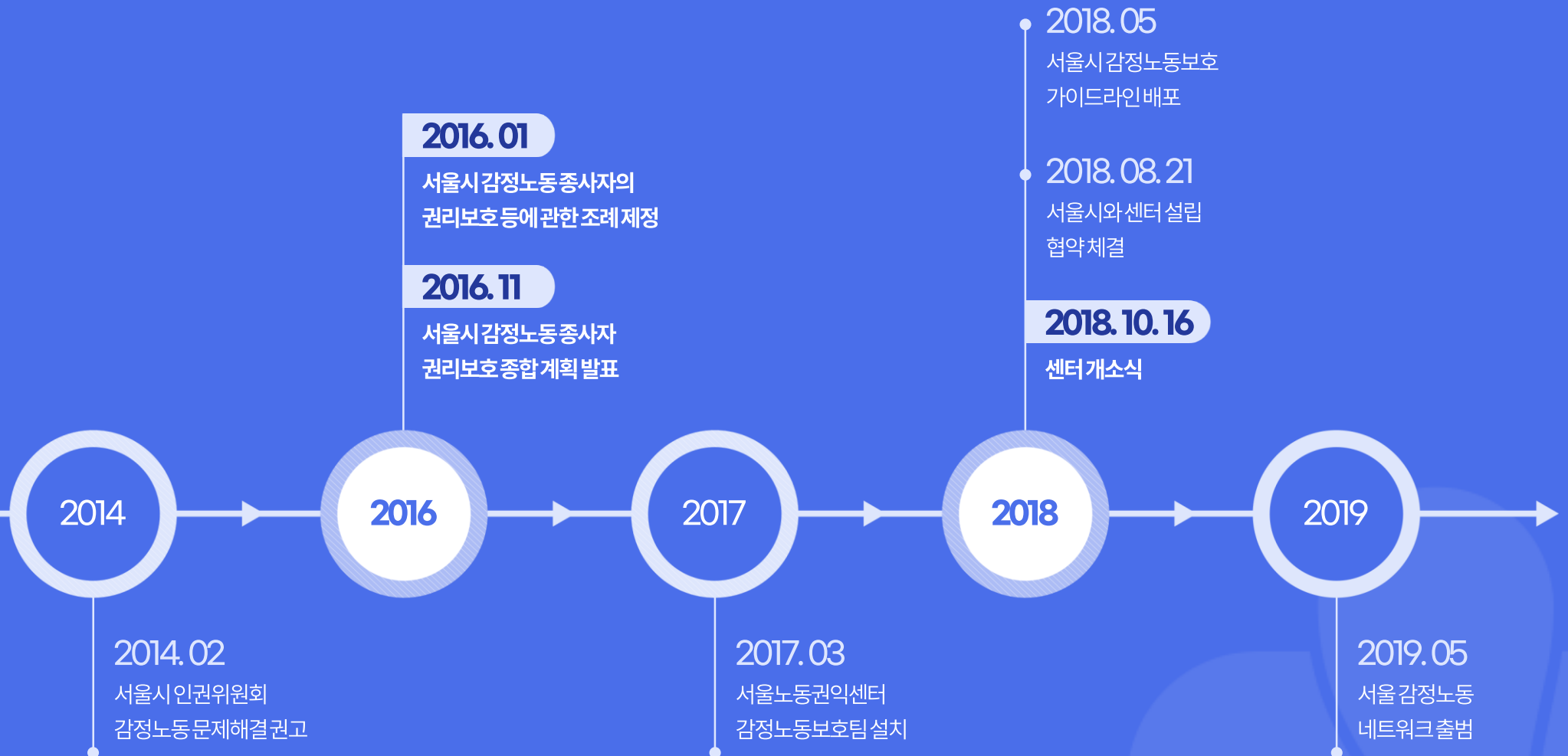
# 01 센터소개

- 설립배경 및 연혁
- 비전과 목표
- CI와 심볼스토리
- 센터 공식 캐릭터
- 함께하는 사람들
- 서울시감정노동센터 주요 사업
- 숫자로 보는 서울시감정노동센터



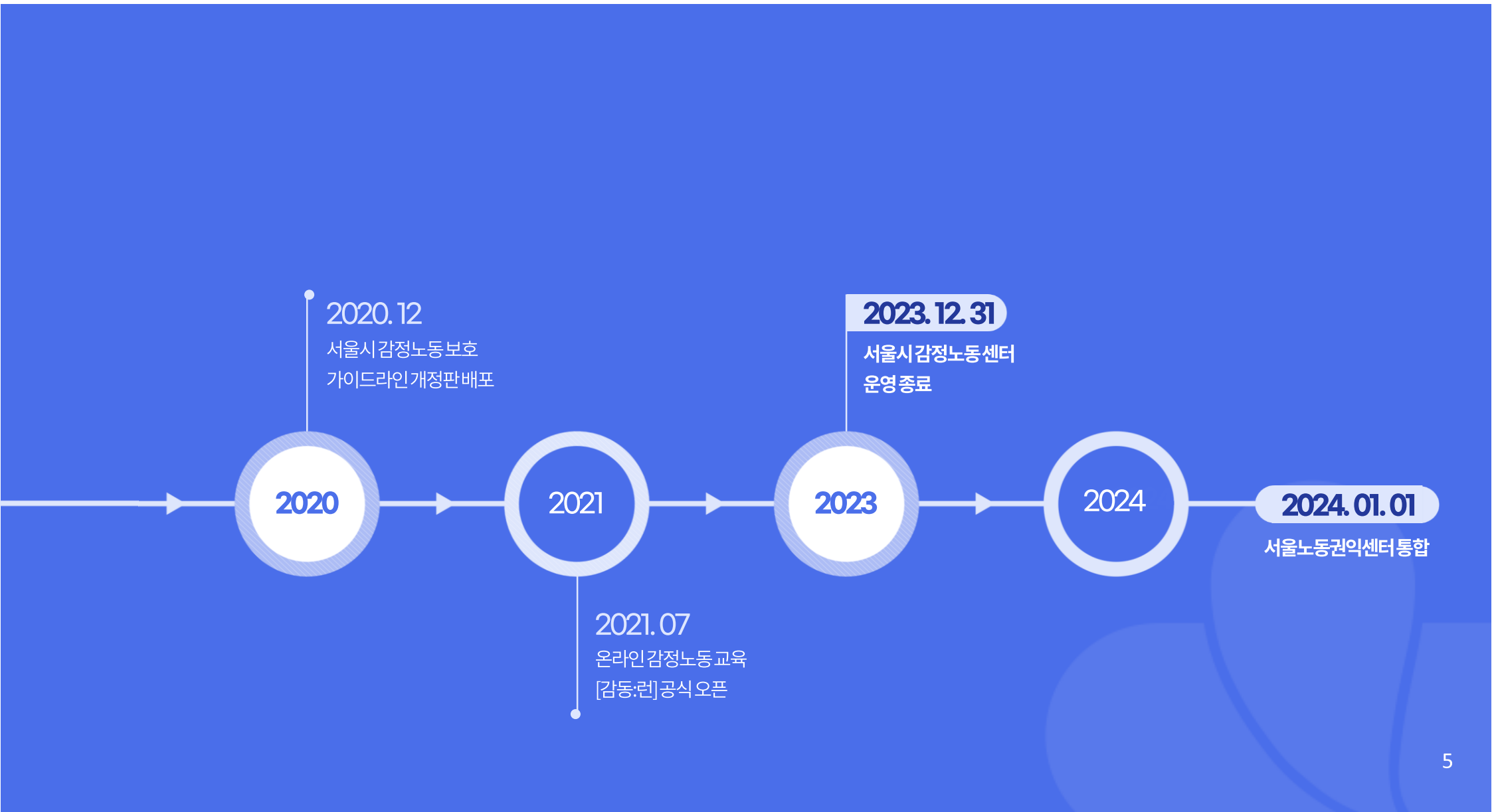
# 설립배경 및 연혁

'16 조례 제정과 종합계획 발표 이후 '18에 개소했습니다.



## 설립배경 및 연혁

'16 조례 제정과 종합계획 발표 이후 '18에 개소했습니다.



# 비전과 목표

감정노동자 권익 향상과 피해 예방을 통한 노동존중 특별시로의 도약을 추구합니다.



## CI와 심볼스토리

감정노동을 심화시키는 불평등을 해소하고 감정노동자의 마음을 치유한다는 의미입니다.



# 센터 공식 캐릭터

감정노동자가 심장을 가지고 감정을 느낀다는 것을 상징적·직관적으로 표현한 캐릭터입니다.



# 함께하는 사람들

감정노동자 권리보호를 위해 5개의 팀에서 업무를 추진하고 있습니다.



## 사업책임자

센터장  
seoul@emotion.or.kr

### 운영지원팀

admin@emotion.or.kr



- 예산,사업관리
- 회계,세무
- 인사,총무

### 홍보기획팀

pr@emotion.or.kr



- 서울감정노동네트워크운영
- 광고·캠페인
- 콘텐츠 기획제작
- 온라인 채널운영

### 정책연구팀

research@emotion.or.kr



- 실태조사
- 보호제도 이행점검
- 컨설팅,매뉴얼 자문
- 포럼 및 설명회
- 직장내 괴롭힘 조사위원회

### 교육기획팀

edu@emotion.or.kr



- 감정노동 교육자료 기획·제작
- 대상별 감정노동 교육
- 온라인 감정노동 교육[감동런]
- 교육강사단 운영관리

### 심리상담팀

counseling@emotion.or.kr



- 심리상담, DB 운영관리
- 치유 프로그램 운영관리
- 거점센터 관리, 상담네트워크 운영
- 자조조직 지원사업

# 서울시 감정노동센터 주요 사업



- 감정노동 실태조사
- 기관별 감정노동보호제도 컨설팅
- 감정노동 매뉴얼 자문
- 감정노동 설명회 및 정책포럼
- 감정노동 보호제도 이행점검
- 서울시 감정노동 보호 가이드라인

- 감정노동 교육 표준 교안
- 대상별 감정노동 교육
- 온라인 교육 [감동:런]
- 직장 내 괴롭힘 예방 교육
- 교육강사단 관리 및 역량강화 지원

- 서울 감정노동 네트워크 운영
- 업무협약 체결
- 공동 캠페인



- 개인 심리상담, 상담 DB구축
- 서울 권역별 상담 거점 발굴/육성 (직접 관리)
- 심리치유 프로그램 지원
- 감정노동자 자조조직 지원
- 심리상담 네트워크 구축 및 상담자 역량강화 지원

- 감정노동 광고·캠페인
- 감정노동 콘텐츠 제작·배포
- 온라인 채널 운영
- 감정노동 콘텐츠 공모전

# 숫자로 보는 서울시 감정노동센터



## 연구

실태조사  
**11**회

기관컨설팅  
**12**개

매뉴얼자문  
**29**회

감정노동 설명회  
**11**회

감정노동 정책포럼  
**17**회

## 교육

감정노동 교육  
**862**회

수강인원  
약 **37,000**명

전문강사단  
**24**명

감동련회원  
**2,154**명

## 심리상담

1:1심리상담  
**14,938**회

치유프로그램  
**1,664**명

자조조직지원  
**51**개

## 네트워크

감정노동네트워크참여단체  
**32**개

업무협약기관  
**15**개

연대캠페인 지원  
**33**회

## 홍보

콘텐츠 제작 및 배포  
**192**개

감정노동 캠페인  
**24**회

대시민 광고  
**27**회

# 02

## 사업소개

- 연구
- 교육
- 상담
- 네트워크
- 홍보

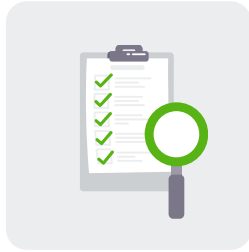


# ① 감정노동 실태조사

감정노동자 노동환경 개선을 위한 실태 파악 및 연구조사를 실시합니다.



## 주요내용



감정노동 직군, 감정노동자 건강 및 노동환경 등을 파악하기 위해 질문지조사, 심층면접조사 등 다양한 방법을 활용하여 진행



산업별, 기관별 감정노동 문제의 핵심과 개선할 점 등 감정노동 피해를 최소화 시키기 위한 대안 모색 및 제안

- **대상:** 서울 소재 감정노동 직군 및 사업장
- **추진실적:** 2015년: 서울시 공공부문 감정노동 보호방안 연구, 유통산업 감정노동 연구\*  
 2016년: 금융산업 감정노동 연구\*  
 2017년: 보건의료산업 감정노동 연구\*  
 2018년: 찾아가는 동주민센터 방문노동자 감정노동 연구  
 2019년: 공공부문 감정노동 평가제도 연구  
 2020년: 민간부문 감정노동 평가제도 연구, 감정노동자의 직장 내 괴롭힘 실태조사 연구  
 2021년: 가구방문서비스노동자의 감정노동 실태조사 연구  
 2022년: 유통업 감정노동 실태조사 연구  
 2023년: 서울시 보건소 보건의료인력 감정노동 실태조사 연구

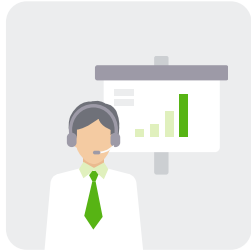
\* 2015~2017 연구 서울노동권익센터 (감정노동보호팀) 실적

## ② 기관별 감정노동 보호제도 컨설팅

노사 참여형 컨설팅을 통해 감정노동 보호제도의 안정적인 정착을 유도합니다.



### 주요내용



#### 감정노동 보호제도 컨설팅

- 내/외부전문가로 구성된 컨설팅단이 기관 특성을 반영한 컨설팅 시행
- 당사자(노동조합, 관리자, 노동자)가 참여하는 주체적 컨설팅 시행
- 컨설팅 점검 회의를 통해 진행 상황 및 내용을 검토함



#### 맞춤형 감정노동자 보호 체계 및 제도 구축

- 기관의 감정노동 보호제도 파악
- 기관의(기존) 감정노동 매뉴얼 검토 및 개선안 제시
- 노동환경 및 감정노동 실태조사(질문지 조사), 심층 면접조사, FGI 등
- 사업장의 감정노동 피해 예방 및 보호 체계 마련

※ 컨설팅 대상 기관이 서울시 산하, 민간 위탁 기관 등일 경우 주무부서와 컨설팅 결과 간담회 개최

- **대상:** 서울 소재 감정노동 직군 사업장, 서울시 산하기관
- **추진실적:** 2017년: (1) 세종문화회관, (2) 서울시설공단  
2018년: (1) 서울의료원, (2) 120다산콜재단, (3) 서울교통공사  
2019년: (1) NH농협은행 고객행복센터, (2) 손말이음센터, (3) 서울시사회서비스원  
2020년: (1) 서울관광재단, (2) 서울장애인종합복지관  
2021년: (1) 동작구시설관리공단, (2) 서울산업진흥원(약식 컨설팅)

### ③ 감정노동 매뉴얼 자문

사업장의 감정노동 보호제도 정착을 지원합니다.



#### 주요내용



#### 매뉴얼 설계

- 기관의 특성을 반영하여 매뉴얼 적용대상을 명확히함
- 즉각적인 시행이 가능한 매뉴얼을 설계함



#### 매뉴얼 수정

- 자문회의를 통해 기관의 기존 매뉴얼의 문제점을 파악함
- 문제점을 중심으로 매뉴얼에 대한 자문 의견을 제공함

- **대상:** 서울 소재 감정노동직군 사업장, 서울시 산하기관, MOU 기업 협력사, 민간위탁기관 등
- **추진실적:** 2020년 : (1) 서울시설공단, (2) 서울에너지공사, (3) 서울시 청년활동지원센터, (4) 시청자미디어재단  
 2021년 : (1) 국립중앙도서관, (2) 서울교통공사, (3) 한국도박문제관리센터, (4) 써모피셔사이언티픽코리아, (5) 종로구시설관리공단  
 (6) 광진구시설관리공단, (7) 충남당진시청, (8) 인천공항공사  
 2022년 : (1) 삼일인포마인, (2) 한국건강가정진흥원 가족상담전화, (3) 서울시설공단(이행점검), (4) 서울교통공사 고객센터,  
 (5) 정부24 헬프데스크, (6) 서울연구원, (7) 서울청년센터 서초오랑, (8) SHP코퍼레이션, (9) 한국체육산업개발, (10) 서울문화재단  
 2023년 : (1) 한국우편사업진흥원, (2) 한국고용정보원, (3) 한성자동차, (4) 세종문화회관, (5) 서울시상수도사업본부, (6) 서울특별시서울의료원, (7) H&M

## ④ 감정노동 설명회 및 정책 포럼

감정노동 보호제도 필요성을 고취하고 정책 대안을 모색합니다.



### 주요 내용

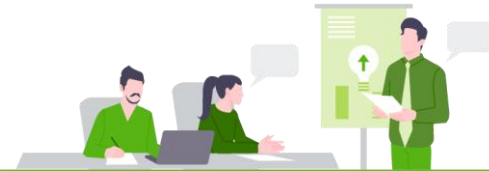
#### 감정노동 설명회

- 기관별 감정노동 보호에 대한 상황 공유 및 확산을 위해 1:多 형식의 설명회 개최
- 감정노동 인식을 고취하고 가이드라인 및 보호제도의 필요성 인식을 제고



#### 감정노동 정책 포럼

- 사업의 수행 경과/성과 보고와 현장 및 전문가 의견 청취, 주요 사례 전파
- 감정노동 주요 이슈에 대한 발표회 및 토론회 방식으로 진행



- 대상: 서울 소재 감정노동직군 사업장, 서울시 산하기관, MOU 기업 협력사, 서울시 민간위탁기관 등

- 추진실적: 2017년: 총 1개 기관 대상 감정노동 설명회 진행

감정노동 정책포럼 《감정노동자 자조모임의 역할과 지속가능성 탐색》 포함 5회 진행

- 2018년: 총 3개 기관 대상 감정노동 설명회 진행

감정노동 정책포럼 《감정노동자의 일터괴롭힘 유형과 대책》, 《감정노동 초청 강연: 인권의 눈으로 본 감정노동》 포함 4회 진행

- 2019년: 총 7개 기관 대상 감정노동 설명회 진행

감정노동 정책포럼 《감정노동자보호법 이후의 과제와 대표직종 매뉴얼 소개》, 《감정, 감정노동 그리고 사회적인 것들》, 《감정 스위치, ON!》 포함 4회 진행

- 2020년: 《감정노동자의 직장 내 괴롭힘 실태조사 포럼》

- 2021년: 《가구방문서비스노동자 감정노동 실태조사 토론회》

- 2022년: 《유통업 감정노동 실태조사 토론회》

- 2023년: 《서울시 보건소 감정노동 실태조사 토론회》

## ⑤ 감정노동 보호제도 이행점검

감정노동 보호제도 정착을 위해 이행 현황을 점검합니다.



### 주요내용



감정노동보호제도가 서울시 산하 기관에 정착할 수 있도록, 감정노동 보호제도 이행 현황을 점검하고, 제도 실행 및 정착을 위한 방안을 모색



공공부문의 감정노동 제도 시행 현황 점검을 위한 평가지표의 기반 마련

- **대상:** 서울 시 산하기관
- **추진실적:** 2018년: 2018년에 개발한 이행점검표를 활용하여 시범적으로 '2019 감정노동보호제도 이행점검' 실시함  
2019년: 이행점검 결과를 바탕으로 2020년 이행점검표를 수정·보완하고, 본격적인 '이행점검 실시 방안'과 '경영평가 반영안' 마련에 기여  
2020년: 전문가 자문을 거쳐 최종 수정 된 이행점검표를 활용하여 이행점검 실시  
2021년: 서울시 산하 26개 투자·출연기관 대상 이행점검 실시  
2022년: 이행점검표 수정 / 기관 감정노동자 현황 파악 / 서울시 산하 26개 투자·출연기관 대상 이행점검 실시  
2023년: 서울시 산하 26개 투자·출연기관 대상 이행점검 실시

## ⑥ 서울시 감정노동 보호 가이드라인

감정노동 사업장의 노동환경 개선을 위해 가이드라인을 제작 및 배포합니다.

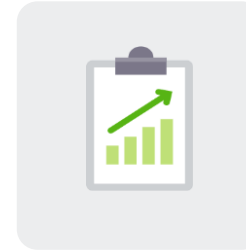


### 주요내용



#### 사업목표

- 감정노동 사업장에서 사용자와 노동자가 감정노동을 이해하고 노동환경을 개선할 수 있도록 가이드라인 제작 및 배포
- 서울시 공공부문의 감정노동 보호제도 정착을 통해 민간 확산을 도모함



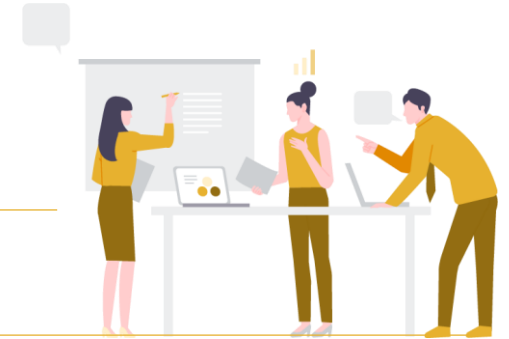
#### 기대효과

- 감정노동 보호제도 도입에 소극적인 사업장이나 감정노동 피해가 발생한 사업장을 대상으로 사례를 전파하여 민간부문의 제도 확산 자료로 활용

- 대상: 서울시 산하 공공기관
- 추진실적: 2018년: 5월 배포  
2020년: 12월 개정판 배포

# ① 감정노동 교육자료

감정노동 교육 자료·교육 콘텐츠를 개발하여 교육 품질을 유지합니다.



## 주요 내용

감정노동자, 감정노동 업무 관리자, 사업주를 위한 감정노동 교육을 효과적으로 진행하기 위하여 다양한 감정노동 교육 자료, 콘텐츠 제작

- 일관된 교육 품질 유지를 위한 강사용 교육자료(교안, 사례집 등) 제작
- 온라인 교육 영상 콘텐츠 제작 및 시행을 통해 전국의 감정노동 보호 인식 확산 유도

## 교육 자료



감정노동 표준교안(2017~2018)



감정노동 표준교안(2019~)



강사용 교안-감정 스트레칭(2021)



강사용 교안-법적방안(2023)



강사용 교안-법적방안(2023)

## 온라인 교육 콘텐츠



온라인 교육 영상



온라인 감정노동 Q&A



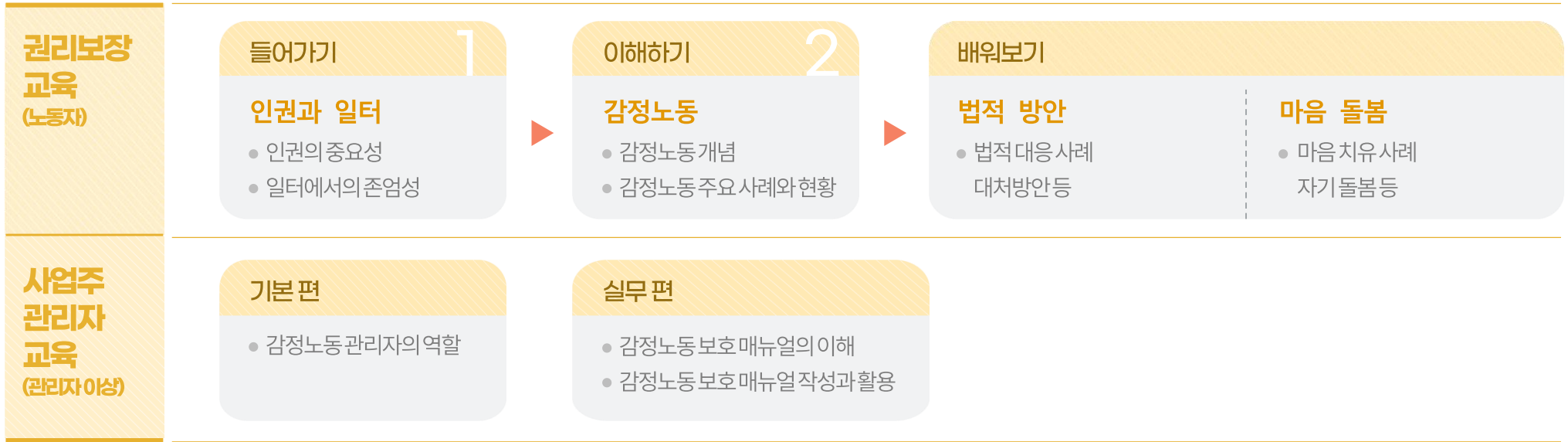
교육용 카드뉴스



- **추진실적:** 감정노동 표준교안 2식, 강사용 교안 8식, 교육용 카드뉴스 2식, 감정노동 교육 영상 콘텐츠 총 17식, 감정노동 Q&A 사례집 1식 (전체 Q&A 35개)

## ② 대상별 감정노동 교육

감정노동자의 권리를 보장하고 안전한 감정노동 사업장이 될 수 있도록 맞춤형 교육을 시행합니다.



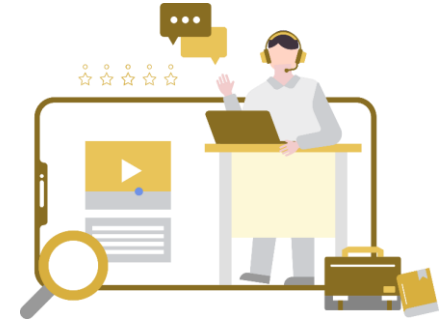
- 교육 방식: 현장(강사 출강) / 교육 시간: 각 교육별 상이
- 교육 대상: 감정노동자, 감정노동 업무 관련 보건관리자, 중간관리자, 사업주 등
- 교육 강사: 노동·감정노동 분야 활동가, 공인노무사, 상담심리사, 변호사 등
- 교육 인원: 노동자 교육 최소 10인 이상 집단 / 관리자 이상 교육 최소 5인 이상 집단 ※ 100명 이상 대규모 교육 시 별도 문의
- 교육 신청: 홈페이지에서 온라인 신청서 작성 (신청사항 확인 후 교육 확정 이메일 송부) ※ 교육비 무료



- 추진실적: 전체 교육 약 829건 (2018년 18건, 2019년 137건, 2020년 60건, 2021년 137건, 2022년 175건, 2023년 302건)

### ③ 온라인 교육 [감동:런]

전국의 감정노동 사업장에서 일하는 누구나 수강할 수 있는 다양한 온라인 교육을 제공합니다.



주요 내용	감정노동자	관리자 이상	감정노동 사업장의 누구나
	<p><b>권리보장교육_법적 방안</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 감정노동 현황&amp;개념</li> <li>• 감정노동자보호법</li> <li>• 법적 대응 방안 및 산업재해</li> </ul> <p><b>권리보장교육_마음 돌봄</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 감정노동 현황&amp;개념</li> <li>• 조직에서의 마음 돌봄, 개인의 마음 돌봄 및 방안</li> </ul>	<p><b>사업주/관리자 교육</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 감정노동 개념&amp;감정노동 관련 법률</li> <li>• 관리자의 위치와 역할,</li> <li>• 조직에서의 대응 방안</li> </ul> <p><b>감정노동 보호 매뉴얼 작성과 활용 교육</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 감정노동 보호 매뉴얼 필요성, 구축 절차 및 활용 방법</li> </ul>	<p><b>직장 내 괴롭힘 예방교육</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 감정노동&amp;직장 내 괴롭힘 개념</li> <li>• 직장 내 괴롭힘 금지법</li> <li>• 노동자/사업주(관리자)의 대응 방안</li> </ul> <p><b>감정노동, 어디까지 알고있니</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 감정노동 개념&amp;감정노동자보호법</li> <li>• 감정노동 보호 사례</li> </ul>

- 대상: 전국의 감정노동 사업장, 감정노동자 등 (최소 1인 이상 가능)
- 신청 접수: 홈페이지에서 직접 신청서 작성 (수강방법을 포함한 교육 확정 메일 송부) ※교육비 무료



- 추진실적: 온라인 감정노동 교육 [감동:런] 회원 수 약 4,800명(누적)  
교육 영상 콘텐츠 17식  
감정노동 Q&A 사례 조회수 약 7,700회

## ④ 감정노동 교육 강사단

인권·노동 감수성에 기반하여 감정노동 교육을 전문적으로 수행하는 강사단을 운용합니다.

### 주요 내용

교육 대상과 직군별 조건에 맞춘 강의를 시행할 수 있도록 전문 역량을 함양합니다.

- 2018년 이후 매년 정기적으로 강사단 간담회 개최, 교육 만족도 전체 결과·강사 개별 만족도결과 전달 및 개선사항 숙지
- 일관되고 효과적인 강의 품질 유지를 위하여 강사 회의 개최(비정기), 역량강화 워크숍 개최
- 현장 교육 모니터링을 시행하여 실제 교육 현장에서의 개선점 파악, 강사 면담을 통해 활동 관리 등
- 온라인 교육에서의 쌍방향 소통을 활성화하기 위하여 Q&A 원고, 영상 콘텐츠 원고 집필 등



강사단 간담회(정기/비정기)



강사단 역량강화 워크숍



현장 교육 모니터링



교육 원고 집필

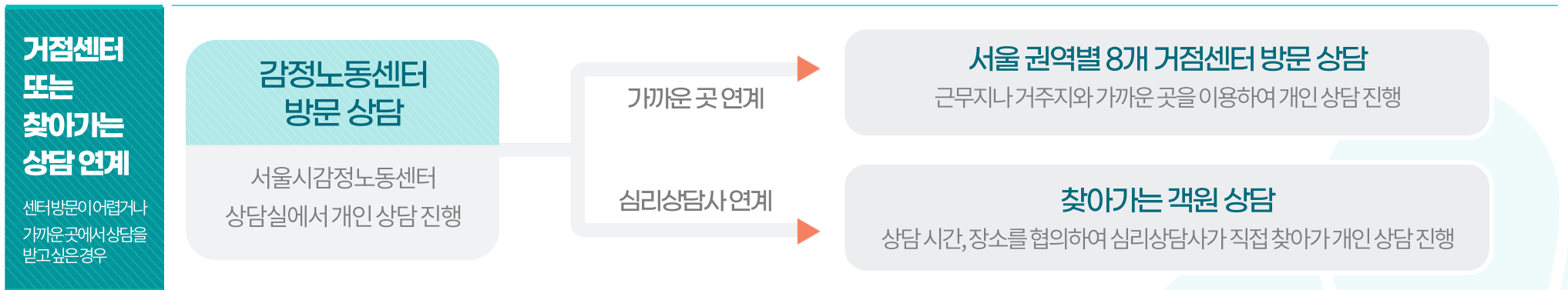
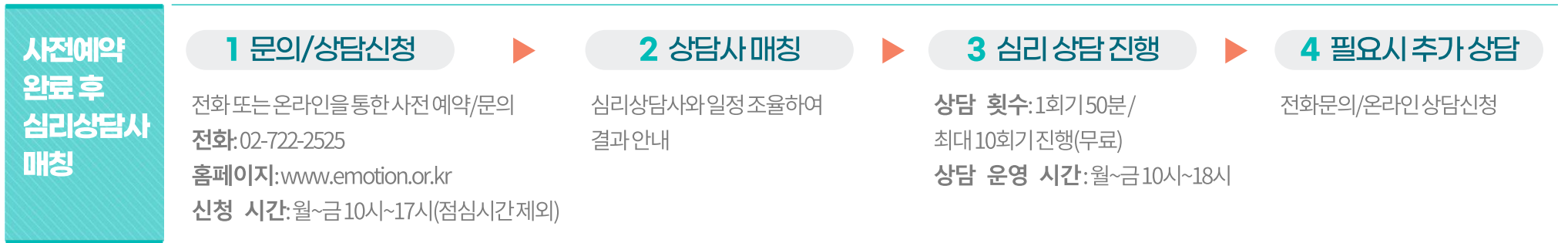
- **교육 강사단:** 총 24명 (연구자, 활동가, 상담심리사, 공인노무사, 변호사 등 각 분야 전문가 / 강의 경력 최소 3년 이상)
- **추진실적:** 정기 간담회 10회, 역량강화워크숍 5회

# ① 1:1 심리상담

감정노동자의 정서적 건강을 유지할 수 있도록 1:1 무료 상담 서비스를 제공합니다.



- 대상: 서울에 거주하거나 서울 소재 감정노동 사업장에서 일하는 감정노동자



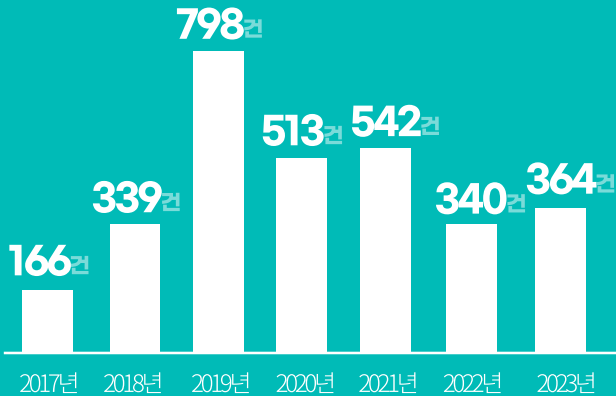
# ① 1:1심리상담

감정노동자의 정서적 건강을 유지할 수 있도록 1:1 무료 상담 서비스를 제공합니다.



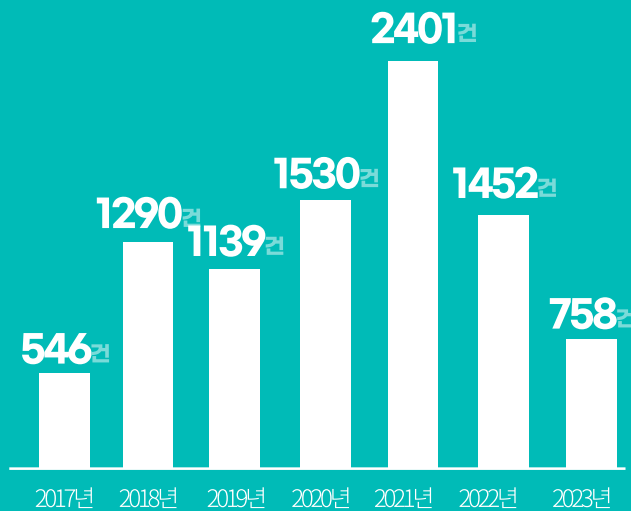
서울시 감정노동센터  
방문상담

총 3,062건 상담 완료



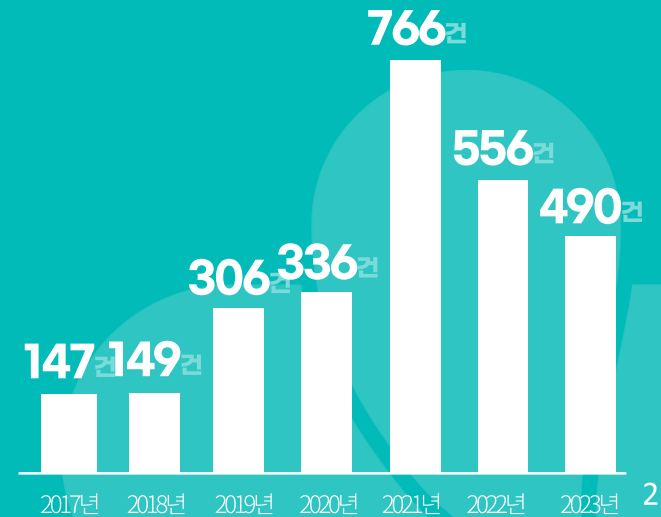
서울 권역별 8개 거점센터  
방문상담

총 9,116건 상담 완료



찾아가는  
직원 상담

총 2,750건 상담 완료



## ② 집단 치유프로그램

감정노동자의 건강한 마음을 위해 다양한 심리치유 프로그램을 진행합니다.



### 주요내용



마음챙김, 명상, 미술치료, 음악치료 등 20가지 마음 도움 프로그램과  
 해고, 상실, 애도 등에 대처하는 9가지 위기대응 프로그램을 통해  
 자기 이해와 감정노동 스트레스를 조절할 수 있는 역량을 강화

- **대상:**
  - 직장 혹은 거주지가 서울인 감정노동자집단
  - 감정노동으로 인하여 심리치유가 필요한 감정노동자집단
  - 최소 5인~10인 이내로 구성된 감정노동자집단(10인 이상은 별도 문의)
  - 총 8시간(4회)으로 구성된 프로그램에 안정적·지속적으로 참여 가능한 감정노동자집단
- **신청 접수:** 홈페이지에서 직접 신청서 작성 (강사 매칭 후, 확정 메일 송부) ※교육비 무료

신청/접수

강사매칭/프로그램확정

프로그램 진행

만족도 조사/결과 제출

- **추진실적:** 총 6집단 27명(비예산포함) 진행

### ③ 감정노동자 자조조직 지원

감정노동자가 모여 스스로 만든 자조조직의 다양한 활동을 지원합니다.



#### 주요내용



조직의 지속가능성에 대한 고민을 바탕으로, 자조조직에 대한 지원을 강화하여 감정노동자들 스스로 결속하고 치유하며 감정노동에 대한 이해도를 높일 수 있도록 함



한 조직당 한 명의 촉진자를 배치하여 효과적 운영을 도모하고, 촉진자 교육 시행으로 역량 증진



감정노동자들이 스스로 스트레스를 해소하고 노동에 대해 사고할 수 있도록 활동비 지원  
(문화, 학술, 심리치유, 취미, 공연관람, 강연및 세미나 등의 다양한 활동)

- **대상:**
  - 직장 혹은 거주지가 서울인 감정노동자 집단(구성원 80% 이상)
  - 촉진자 1명을 포함하여 총 6~15명 이내로 구성된 집단
  - 6개월 이상 지속적, 자발적으로 활동 가능한 집단
- **추진실적:** 51개 조직 지원 (3년 연속지원, 935회 활동지원)

# ① 서울 감정노동 네트워크

노·사·정 사회적 협의 체계를 구축하여 집단 지성으로 감정노동 문제를 해결합니다.



## ● 제도개선·홍보·보호치유·교육 4개 분과 운영, 참여 주체 간 정보를 공유

- 제도개선 : 예방제도 공유, 매뉴얼 보급&보완, 실태조사&정책반영
- 홍 보 : 공동 캠페인, 시민 인식 변화
- 보호치유 : 심리·정서 지원 체계 구축, 피해노동자 종합지원을 위한 심리·의료·법률 자문단 구성
- 교 육 : 감정노동 교육 활성화

### 주체별 기대효과

#### 노(勞)

- 감정노동 문제환기 강화
- 현장 노동환경 개선 토대 구축
- 피해자구제 시스템 활용

#### 사(使)

- 감정노동 문제해결 능력배양
- 직무 만족과 생산성 향상의 선순환 구축
- 기업 이미지 제고

#### 정(政)

- 법·제도 수정&보완 가능
- 사회적 비용 감소 및 안정망 강화
- 관련법 준수 모범 사례 확산

#### 사회

- 사회적 변화를 통한 신뢰 기반의 공동체 형성
- 올바른 소비문화 노동존중 인식 제고
- 사회적 협의와 문제 해결의 성공 사례 축적

## ● 추진실적: 총 32개 단체 참여



## ② 업무협약 체결(MOU)

업무협약을 통해 감정노동자 권리보장을 위한 사회적 가치를 실현합니다.



- 상호 신뢰를 바탕으로 감정노동자 권리보장을 위하여 업무협약을 체결
- 대상: 서울 소재 감정노동 직군 사업장, 서울시 산하기관 등

### 협약내용



감정노동자 권리보호를 위한  
지원방안 및 상호협의를 등



서울시감정노동센터  
사업 참여 및 협조

- 추진실적: 총 15개 기관 체결



### ③ 연대캠페인 지원

서울지역 노동복지센터의 감정노동 존중 캠페인을 지원합니다.



#### 주요 내용



감정노동 보호를 위한  
다양한 홍보 및 캠페인 사업의  
확장을 위함



각 노동복지센터가 자체적으로  
기획한 감정노동 존중 캠페인에  
예산·콘텐츠를 지원함

#### ● 대상: 서울지역 노동복지센터



#### ● 추진실적: 총 33회 지원

# ① 감정노동 캠페인

인식변화 캠페인을 통해 노동존중 문화를 확산합니다.



- 관련 단체 및 감정노동 네트워크와 공동 캠페인 기획 협력
- 감정노동 캠페인 시민배포용 홍보물품 제작
- 시민참여 캠페인 진행
- 대상: 서울 소재 감정노동 사업장 및 감정노동자, 서울 시민

## 추진실적

<p><b>2017</b></p> <p>백화점 노동자 및 시민 대상 캠페인포함진행</p> <p>총 7회</p>	<p><b>2018</b></p> <p>인천공항 감정노동 인식 변화 캠페인포함진행</p> <p>총 2회</p>	<p><b>2019</b></p> <p>한국여성노동자 대회 감정노동 캠페인포함진행</p> <p>총 4회</p>	<p><b>2020</b></p> <p>노동존중 공동 캠페인 포함진행</p> <p>총 3회</p>	<p><b>2021</b></p> <p>마음방역 캠페인 존중문화확산캠페인, 보호예방캠페인, 존중사업장실천캠페인</p> <p>총 3회</p>
<p><b>2022</b></p> <p>감정노동 인식조사 캠페인, 산업안전 공동 캠페인</p> <p>총 2회</p>	<p><b>2023</b></p> <p>감정노동 존중 실천약속 캠페인</p> <p>총 3회</p>			

## ② 감정노동 온·오프라인 광고

감정노동자 밀집지역 및 접근성 높은 채널을 통해 감정노동을 알립니다.



- **시민접근성을 고려하여 다양한 접점 채널에서 감정노동 인식 변화를 유도**

- 온·오프라인 다양한 방식을 통해 감정노동 보호와 제도 안내
- 시민접근성이 용이한 편의점, 극장, 마트, 미용실 등의 시설 내 광고 진행
- 유동인구가 많은 버스, 지하철 등 대중교통 및 전광판 광고 진행

- **대상: 서울 소재 감정노동 사업장 및 감정노동자, 서울 시민**

### 추진실적



서울 노선 시내버스 광고 등



지하철 승강장 및 전동차내  
모니터 영상 송출 등



라디오, 팟캐스트 광고 등



### ③ 감정노동 콘텐츠 제작 및 배포

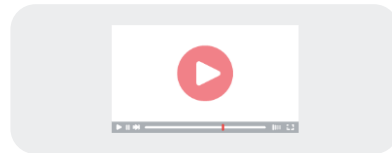
다양한 감정노동 관련 콘텐츠로 감정노동 인식 변화를 유도합니다.

- SNS에서 네티즌의 호응도가 높은 콘텐츠 제작과 지속적인 배포를 통해 감정노동 인식 변화 및 정보 확산
  - 직군별 감정노동 실태와 인식 변화 등 카드뉴스 및 영상물 제작
  - 감정노동자 피해예방을 위한 포스터 및 안내문 제작 및 무료 배포
  - 센터 및 감정노동 인지도 제고를 위한 공식 캐릭터 개발 및 활용
- 대상: 서울 소재 감정노동 사업장 및 감정노동자, 서울 시민

#### 추진실적



카드뉴스 **131**건



영상 콘텐츠 **28**건

감정노동 직군 소개 영상 및  
공모전 수상작 등



홍보자료 **33**건

포스터, 리플렛, 달력 등



센터 공식 캐릭터 개발

매뉴얼 개발 및 저작권 등록

## ④ 온라인 채널 운영

다양한 온라인 채널을 활용하여 시민과 소통합니다.

- SNS에 트렌드를 반영한 디지털 콘텐츠를 지속적으로 배포하여 시민 소통 확대
- 빠르게 변화하는 미디어 환경에 맞추어 채널별 특성을 고려하여 시민과 소통 시도
- 정확하고 전문적인 감정노동 관련 정보를 찾을 수 있는 창구 역할의 홈페이지 운영
- 대상: 서울 소재 감정노동 사업장 및 감정노동자, 서울 시민



### 보유채널



홈페이지

[www.emotion.or.kr/](http://www.emotion.or.kr/)



블로그

[@seoulemotion](https://www.seoul.go.kr/@seoulemotion)



페이스북

[@seoulemotion](https://www.facebook.com/seoulemotion)



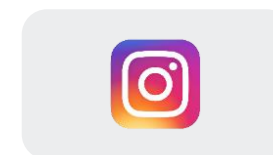
유튜브

<https://bit.ly/3ulokLL>



트위터

[@seoulemotion](https://twitter.com/seoulemotion)



인스타그램

[@seoulemotion](https://www.instagram.com/seoulemotion)

감정노동자가 행복한 노동존중특별시 서울

# 서울시 감정노동센터

## 2018~2023

