

[공고] 2021년 “찾아가는” 감정노동 교육

권리보장교육 & 사업주/관리자 교육 그리고 직장내괴롭힘금지(사범) 교육

□ 취지 및 목적

- 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례(2016. 1.), 산업안전보건법 개정안(2018. 10. 18. 시행) 및 관련 제도 시행에 따라, 공공/민간 부문 사업장의 감정노동자, 사업주(대표), (중간)관리자, 보건관리자 등을 대상으로 교육을 시행하여 감정노동 보호 공감대 형성 및 이해도 증대
- ‘감정노동 표준 교안’, ‘감정노동 사업주/관리자 기본 교안’을 토대로 감정노동자에게는 법률에 따른 감정노동자(고객 응대 근로자)의 권리, 대처방안, 실제 활용 가능한 간단한 마음 치유 방법 등 감정노동자에게 실질적으로 필요한 정보 제공
- ‘감정노동 표준 교안’, ‘감정노동 사업주/관리자 기본 교안’을 토대로 사업주, 관리자에게는 감정노동 개념, 산업안전보건법상 사업주 의무조치사항, 관련 법/제도, 모범 매뉴얼, 서울시 감정노동 보호 가이드라인 등을 중점적으로 배치하여 안전보건 인식 제고

□ 개요

1. 사업명 : 감정노동 교육

- 권리보장교육(감정노동자), 사업주/관리자교육, 직장내괴롭힘금지 교육

2. 사업 기간 : 2021. 1. ~ 12. / 교육 운영 기간 : 2021. 3 ~ 12. 초

3. 지원 범위

지원 대상	- 서울시 산하기관, 서울시 MOU 기업 협력사, 민간위탁기관 등 - 주요 감정노동 직군 사업장/단체 등
지원 조건	- 위 대상 기관/사업장 내 감정노동 업무 관련 노동자, 관리자 등 - 최소 5~10인 이상으로 구성된 집단

4. 교육 방식

①오프라인(출강), ②온라인 라이브(실시간 화상회의/ZOOM), ③온라인 동영상¹⁾

5. 교육 시간 : 오프라인 및 온라인 라이브 1~2시간, 온라인 동영상별 상이

6. 교육비 : 무료

7. 교육 과정 : ‘교육 안내’ 참조(3쪽)

1) 2021년 상반기 : 무료 플랫폼(유튜브/비공개링크)에서 수강
2021년 하반기(7월 이후) : 서울시감정노동센터 온라인 교육사이트(LMS)에서 수강 (별도 공지 예정)

□ 신청 방법

1. 신청 기간 : 2021. 3. 2.(화) - 12. 6.(월) 18시까지

*사업예산 소진 시 조기마감 될 수 있으며, 실제 교육은 12. 10.(금)까지 시행 가능

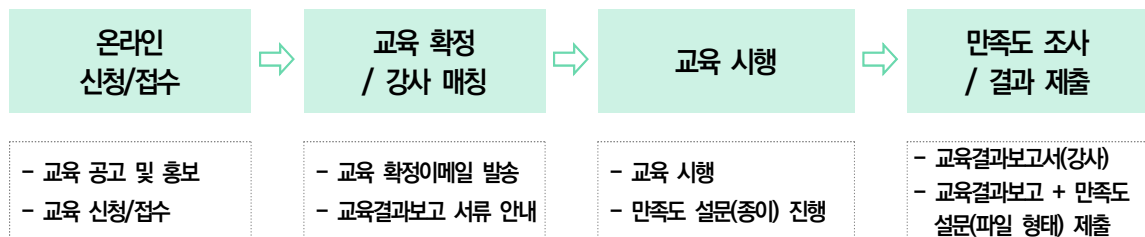
2. 신청 방법 : 센터 홈페이지(www.emotion.or.kr)에서 온라인 신청

3. 신청 결과 : 접수 확인 후, 1주일 이내 신청 담당자에게 '교육 확정 이메일' 발송

4. 교육 진행 절차

1) 오프라인 / 온라인 라이브(실시간 화상회의, ZOOM 활용)

○ 진행과정

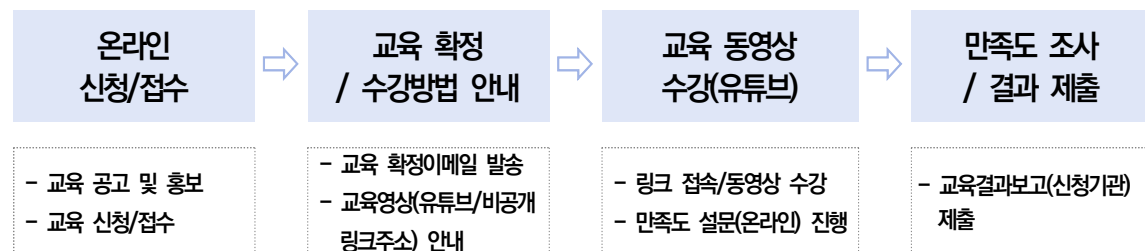


○ 교육 결과

- 교육 종료 후 3일 이내에, '교육 신청 담당자'는 아래 서류를 이메일로 제출
 - 제출 자료 : ①만족도 설문지(수강생 전원), ②교육 결과보고서(교육신청 담당자만 작성)
- *온라인 제출 어려울 시, 우편 발송 가능 (교육 신청 시, 온라인 or 우편 선택)

2) 온라인 동영상

○ 진행과정



○ 교육 결과

- 교육 종료 후 3일 이내에, '교육 신청 담당자'는 아래 서류를 이메일로 제출
 - 제출 자료 : ①교육 결과보고서(교육신청 담당자만 작성)
- *만족도 설문은 온라인으로 진행함.

※ 온라인 동영상 교육은, 2021년 하반기(7~8월)부터 온라인 감정노동 교육 웹사이트 수강으로 시행 예정

6. 문의 : 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터

- 이메일 : edu@emotion.or.kr, 전화 : 070-4610-4055, 6693

*문의는 가급적 이메일로 연락주시기 바랍니다.

□ 교육 안내 - 오프라인, 온라인 라이브 교육

사람이 살아가면서 느끼는 기분, 감정은 헤아릴 수 없이 많습니다. 그중에서 어떤 특정한 감정이나 태도를 유지하면서 일하는 노동 형태를 “감정노동”이라고 합니다.

서울시감정노동센터에서는 누구나 건강한 마음으로 일할 수 있도록 교육대상자별 맞춤형 교육을 운영하고 있습니다. 감정노동자에게 보장된 권리, 감정노동 사업장에 필요한 보호방안에 대해 알아보고 모두 함께 안전한 감정노동 일터를 만들어가고자 합니다.

1) 감정노동 권리보장교육

교육 대상	감정노동자라면 누구나	
교육 목적	감정노동자 스스로의 권리 인식	
교육 목표	- 감정노동 개념 이해 - 문제 상황 대응 방법 소개 및 이해	
교육 내용	(공통)	◆ 인권과 일터 & 감정노동 - 일터에서의 존엄성 - 감정노동 개념 및 유형, 주요 사례
	(공통)	◆ 피해 상황 발생 시 대응절차 - 서울시 감정노동 보호 가이드라인에 따른 기본 대응방안 등
	(공통)	◆ 감정노동 보호 법/제도 - 정부/서울시의 감정노동 정책, 제도 - 산업안전보건법에 따른 감정노동자 보호 안내
	(선택)	◇ 감정노동자 마음 치유 - 간단한 스트레스 관리 방법 등
	(선택)	◇ 감정노동 보호 방안 - 교육신청기관 내부 매뉴얼 유/무에 따라 해당 매뉴얼or모범 매뉴얼 소개 등

2) 감정노동 사업주/관리자교육

교육 대상	감정노동 사업장의 사업주, 대표, 관리자, 보건관리자 등 누구나	
교육 목적	사업장 내 감정노동 보호제도/방안 시행 지원	
교육 목표	- 감정노동 개념 이해 및 존중 공감대 형성 - 산업안전보건법에 따른 사업주 의무조치사항 및 관련 방안 시행 지원	
교육 내용	(공통)	◆ 감정노동 - 개념, 유형 및 주요 사례
	(공통)	◆ 감정노동 보호 - 감정노동 보호 필요성 - 정부/서울시의 감정노동 정책, 제도
	(공통)	◆ 감정노동 보호 법/제도 - 산업안전보건법에 따른 사업주 의무조치사항 및 이행 사례 - 서울시 감정노동 보호 가이드라인, 모범 매뉴얼 소개
	(선택)	◇ 감정노동 보호 방안 - 감정노동 보호 매뉴얼 필요성, 구축 절차 및 관련 정보 등 소개

3) 직장 내 괴롭힘 금지 교육 (2021년 시범 시행)

교육 대상	감정노동 사업장의 누구나	
교육 목적	안전한 감정노동 일터 만들기	
교육 목표	- 감정노동과 직장 내 괴롭힘의 개념 이해 - 직장 내 괴롭힘 행위 이해 및 대처방안 소개	
교육 내용	(공통)	◆ 일터 - 좋은 일터에 대해 생각해보기 - 직장 갑질과 갑질 사례 알아보기
	(공통)	◆ 감정노동 & 직장 내 괴롭힘 금지 - 감정노동, 직장 내 괴롭힘의 개념 - 감정노동, 직장 내 괴롭힘의 차이점
	(공통)	◆ 직장 내 괴롭힘 금지법 - 직장 내 괴롭힘 금지 법률(근로기준법) - 업무 상 적정범위의 판단기준
	(공통)	◆ 직장 내 괴롭힘 대응방안 - 노동자의 대응 : 괴롭힘 행위 32가지, 대응 절차 등 - 사업주(관리자)의 대응 : 법률에 따른 의무조치사항, 대응 절차 등 *교육대상자(노동자/사업주)별로 해당 부분만 교육 가능

□ 교육 소개 - 온라인 동영상

사람이 살아가면서 느끼는 기분, 감정은 헤아릴 수 없이 많습니다. 그중에서 어떤 특정한 감정이나 태도를 유지하면서 일하는 노동 형태를 “감정노동”이라고 합니다.

서울시감정노동센터에서는 누구나 건강한 마음으로 일할 수 있도록 교육대상자별 맞춤형 교육을 운영하고 있습니다. 감정노동자에게 보장된 권리, 감정노동 사업장에 필요한 보호방안 등에 관하여 교육 동영상을 통해 자세히 알아보고 모두 함께 안전한 감정노동 일터를 만들어가고자 합니다.

1) 감정노동 권리보장교육

교육 대상	감정노동자라면 누구나		
교육 목적	감정노동자 스스로의 권리 인식		
교육 목표	- 감정노동 개념 이해 - 문제 상황 대응 방법 소개 및 이해		
영상 제목	“서울시감정노동센터와 함께 알아보는 건강한 마음으로 일할 권리 - 감정노동자편” (총 24분)		
출연 강사	조문주 (조문주심리상담연구소 소장 / 상담심리사)		
교육 과정	Chapter 1. 감정노동	◆ 강사/센터 소개 01. 건강하게 일할 권리 02. 감정노동 개념 및 현황 03. 감정노동자보호법 배경 04. 감정노동자보호법 이해	12분
	Chapter 2. 대응방안	01. 보호제도 구축 02. 노/사 협력 03. 산업재해보상 04. 심리치유	12분

2) 감정노동 사업주/관리자교육

교육 대상	감정노동 사업장의 사업주, 대표, 관리자, 보건관리자 등 누구나		
교육 목적	사업장 내 감정노동 보호제도/방안 시행 지원		
교육 목표	- 감정노동 개념 이해 및 존중 공감대 형성 - 산업안전보건법에 따른 사업주 의무조치사항 및 관련 방안 시행 지원		
영상 제목	“서울시감정노동센터와 함께 알아보는 감정노동 - 사업주/관리자 편” (총 21분)		
출연 강사	김유경 (돌꽃노동법률사무소 대표노무사 / 공인노무사)		
교육 내용	Chapter 1. 함께 알아보는 감정노동	◆ 강사/센터 소개 01. 감정노동 개념	6분
	Chapter 2. 법으로 보호받는 감정노동	01. 감정노동법 이해 02. 사업주 의무조치사항	7분 30초
	Chapter 3. 역할과 대처방안	01. 기업/기관의 역할 02. 기업/기관에서의 대처방안	약 7분

3) 직장 내 괴롭힘 금지 교육 (2021년 시범 시행)

교육 대상	감정노동 사업장의 누구나		
교육 목적	안전한 감정노동 일터 만들기		
교육 목표	- 감정노동과 직장 내 괴롭힘의 개념 이해 - 직장 내 괴롭힘 행위 이해 및 대처방안 소개		
영상 제목	“직장 내 괴롭힘 제대로 알고 대응하기 - 노동/사업주/관리자 편” (총 41분)		
출연 강사	김유경 (돌꽃노동법률사무소 대표노무사 / 공인노무사)		
교육 내용	Chapter 1. 00 일터	◆ 강사/센터 소개 01. 좋은 일터에 대해 생각해보기 02. 직장 갑질과 갑질 사례 알아보기	12분
	Chapter 2. 직장 내 괴롭힘 금지 그리고 감정노동	01. 감정노동, 직장 내 괴롭힘의 개념 02. 감정노동과 직장 내 괴롭힘의 차이점	
	Chapter 3. 직장 내 괴롭힘 금지법 알아보기	01. 직장 내 괴롭힘 금지 법률(근로기준법) 02. 업무 상 적정범위의 판단기준	약 7분
	Chapter 3. 직장 내 괴롭힘 대응방안	01. 노동자의 대응 02. 사업주(관리자)의 대응	15분 약 9분