

[공고] 2022년 찾아가는 감정노동 교육

□ 취지 및 목적

- 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」, 「산업안전보건법」 및 관련 제도에 따라 공공/민간 부문 사업장의 감정노동자·사업주(대표)·관리자·보건관리자 등을 대상으로 교육을 시행하여 감정노동 보호 공감대 형성, 안전보건 의식 확산
- 감정노동 개념과 사례, 관련 법률/제도에 따른 감정노동자(고객 응대 근로자)의 권리, 피해 상황 발생 시 대처방안, 실제 활용할 수 있는 간단한 마음 치유 방법 등 실질적으로 필요한 정보 제공 등

□ 개요

1. 사업명 : 찾아가는 감정노동 교육
2. 사업 기간 : 2022. 1. ~ 12.
3. 신청 기간 : 2022. 2. 초 ~ 11. 말
4. 지원 범위 : 공공/민간 부문의 감정노동 사업장에서 일하는 노동자, 관리자 등
5. 지원 대상

	지원 형태
서울 지역	① 현장 교육(출강) ② 화상 교육(줌 ZOOM) ③ 동영상 교육 (감동런 사이트)
서울 외 지역	③ 동영상 교육 (감동런 사이트)

6. 교육 시간 : ①, ②는 최소 1시간 이상 / ③은 영상별 상이
7. 교육비 : 무료
8. 세부 교육 과정 : ‘감정노동 교육 안내’ (3쪽 이하 참조)

□ 신청 방법

1. 신청 기간 : 2022. 2. 7.(월) - 11. 30.(수) 18시까지

※ 사업예산 소진 시 조기마감 될 수 있음.

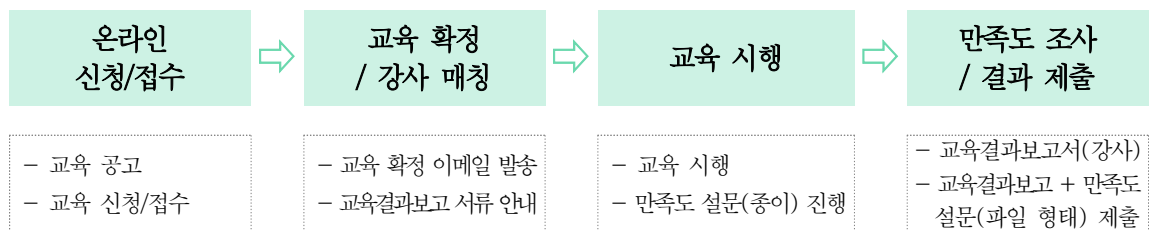
2. 신청 방법 : 센터 홈페이지(www.emotion.or.kr) > 신청하기 > 교육 신청

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

4. 교육 진행 절차

1) 현장(직접 출강)

○ 진행과정



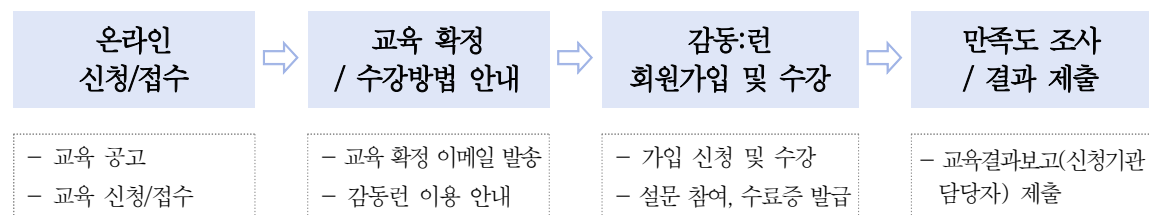
○ 교육 결과

- 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) 화상 (ZOOM 줌) : 1)과 동일한 절차로 운영함.

3) 온라인 동영상 (상시 운영)

○ 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.

6. 문의 : 교육기획팀

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

※ 문의는 가급적 이메일로 연락주시기 바랍니다.

< 감정노동 교육 안내 >

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.

■ 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

■ 감정노동 사업주/관리자교육(1)

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

■ 감정노동 사업주/관리자 교육(2) - 감정노동 보호 매뉴얼 작성 가이드 교육

교육 대상	감정노동 사업장의 사업주, 대표, 관리자, 보건관리자 등 누구나	
교육 목적	사업장 내 감정노동 보호제도/방안 시행 지원 및 실제 적용 방법	
교육 목표	- 산업안전보건법에 따른 사업주 의무조치사항 및 관련 방안 시행 지원 - 보호 매뉴얼 작성에 필요한 주요 개념 및 내용의 이해	
교육 내용	(공통)	◆ 감정노동 보호 매뉴얼의 이해 - 보호 매뉴얼 작성 필요성, 기본내용
	(공통)	◆ 보호 매뉴얼 필수 내용 - 감정노동 보호 매뉴얼 작성 방법, 예시 - 사업주/관리자 조치의무 등
	(공통)	◆ 감정노동 보호 법/제도 - 산업안전보건법에 따른 보호 가이드라인, 서울시 가이드라인 - 모범 매뉴얼 작성을 위한 필요사항
	(공통)	◆ 매뉴얼 구축 관련 정보 - 감정노동 보호 매뉴얼 구축 절차 및 관련 정보 등 소개

< 2022년 직장 내 괴롭힘 예방 교육 안내 >

※ 2021년 시범 시행한 ‘직장 내 괴롭힘 금지 교육’은 사업비 축소로 인하여, 2022년에는 동영상 교육(감동런 사이트에서 수강)만 운영합니다.

■ 직장 내 괴롭힘 금지 교육(동영상 교육)

교육 대상	모든 노동자
교육 목적	직장 내 괴롭힘 예방 및 근절을 위한 인식
교육 목표	- 직장 내 괴롭힘 개념 및 이해 - 괴롭힘 근절을 위한 조치와 주요 사례 소개, 법률 소개
교육 내용	◆ 인권과 일터 & 감정노동 (공통) - 일터에서의 존엄성 - 직장 내 괴롭힘 개념 및 유형, 주요 사례
	◆ 피해 상황 발생 시 대응절차 (공통) - 피해 사례 발생시 대처 방안(피해자) - 피해 사례 발생시 대응 절차(사업주/관리자)
	◆ 직장 내 괴롭힘 금지법 / 제도 (공통) - 정부/서울시의 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 법 / 제도 안내 - 직장 내 괴롭힘 금지법에 따른 노동자 보호 등 안내