

[공고] 2023년 찾아가는 감정노동 교육

- 현장 교육(강사 출강) & 온라인 교육(동영상) -

□ 취지 및 목적

- 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제7조(감정노동 권리보장교육), 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)에 따라 노동자, 관리자 등을 대상으로 교육 시행
- 감정노동 교육을 시행하여 사업장 내 감정노동 존중 공감대 형성 및 안전보건 인식 확대
- 다양한 교육 콘텐츠를 통해 감정노동 이해도 향상 및 감정노동 보호제도 시행 지원

□ 개요

1. 사업명 : 찾아가는 감정노동 교육
2. 사업 기간 : 2023. 2. ~ 12.
3. 접수 기간 : 2023. 2. 6.(월) ~ 12. 1.(금) 18시까지
※ 신청 기간과 실제 교육일은 상이함.
4. 교육 기간
 - 현장 교육 : 2023. 2. 20.(월) ~ 12. 8.(금)
 - 온라인 교육 : 2023. 2. 13.(월) ~ 12. 8.(금) 24시
- ※ 예시) 2월 6일(월)에 현장 교육 신청 -> 가장 빠른 교육일은 2월 20일(월)
2월 6일(월)에 온라인 교육 신청 -> 가장 빠른 교육일은 2월 13일(월)
5. 지원 범위 : 공공/민간 부문의 감정노동 사업장에서 일하는 노동자, 관리자 등
6. 지원 대상

	지원 형태
서울 지역	① 현장 교육 (강사 출강) ② 온라인 동영상 교육 (감동런 사이트)
서울 외 지역	② 온라인 동영상 교육 (감동런 사이트)

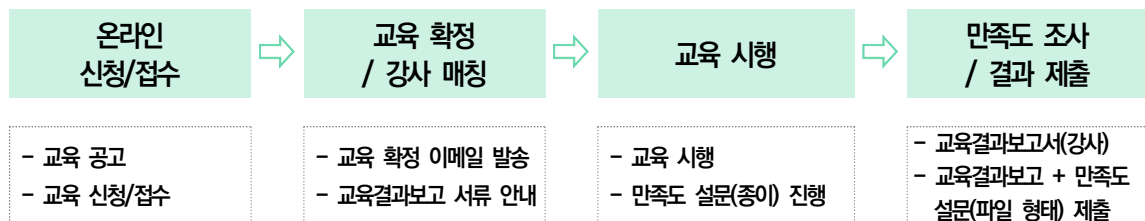
7. 교육 시간 : ①은 최소 1시간 이상 / ②는 영상별 상이

□ 신청 방법

1. 신청 절차 : 센터 홈페이지(www.emotion.or.kr) > 신청하기 > 교육 신청
※ 사업예산 소진 시 조기마감 될 수 있음.
2. 신청 결과 : 접수 확인 후, 1주일 이내 신청 담당자에게 '교육 확정 이메일' 발송
3. 진행 절차

1) 현장 (강사 출강)¹⁾

○ 진행 과정



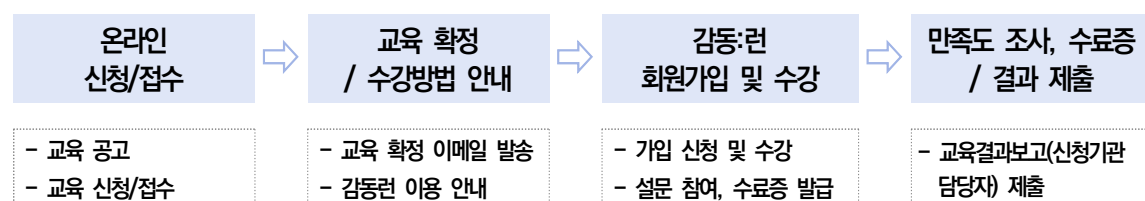
○ 교육 결과

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

2) 온라인 동영상

- 교육 사이트 : 온라인 감정노동 교육 감동:런 (www.gamdonglearn.or.kr)

○ 진행과정



○ 교육 결과

- 교육 종료 후 3일 이내에, '교육 신청 담당자'는 아래 서류를 이메일로 제출
- 제출 자료 : ①교육 결과보고서(담당자만 작성) / 1인 수강의 경우 제출하지 않음.
- *만족도 설문 : 온라인에서 개별 진행.

4. 교육비 : 무료

5. 문의 : 교육기획팀 (이메일 : edu@emotion.or.kr, 전화 : 070-4610-6693)

※ 문의는 가급적 이메일로 연락주시기 바랍니다.

1) 실시간 라이브(ZOOM 줌) 방식은 필요 시에, 대상기관과 사전 협의 후 시행.

〈 현장 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 교육대상별 맞춤형 교육을 운영하고 있습니다. 감정노동자에게 보장된 법적 권리와 보호 방안, 감정노동 사업장에 필요한 보호 제도와 보호 매뉴얼에 대해 알아보고 모두 함께 안전한 감정노동 일터를 만들어가고자 합니다.

☞ 감정노동 알기 : [보러가기 \(클릭\)](#)

■ 감정노동 권리보장교육 (노동자 교육)

교육 대상	감정노동자라면 누구나		
교육 목적	감정노동자 스스로의 권리 인식		
교육 목표	- 감정노동 개념 이해 - 문제 상황 대응 방법 소개 및 이해		
교육 시간	1시간 ~ 2시간 이내 (질의응답 포함)		
주요 내용	(필수)	◇ 인권과 일터 - 일터에서의 존엄성 - 서울시 감정노동 보호 가이드라인 등	15분 ~
	기본	◇ 감정노동 개념 - 감정노동 개념, 다양한 직군 및 유형 이해 - 직장 내 괴롭힘 개념, 감정노동과의 차이 이해	20분
	심화 A, B 중에서	◆ 심화 A - 법적 방안 - 들어가기 : 법적 대응 사례 - 이해하기 : 산업안전보건법 상 보장된 권리 - 배워보기 : 문제상황별 대처방안 등	40분 이상
	택일	◆ 심화 B - 마음 돌봄 - 들어가기 : 마음 치유 사례, 자가진단 등 - 이해하기 : 스트레스 이해 - 배워보기 : 스트레스 관리 방법, 자기돌봄 등	40분 이상

■ 감정노동 사업주/관리자교육(1) 기본 편 - 관리자의 역할

교육 대상	감정노동 사업장의 관리자, 보호 업무 담당자, 보건관리자, 사업주 등
교육 목적	사업장 내 감정노동 보호제도/방안 시행 지원
교육 목표	- 감정노동 개념 이해 - 산업안전보건법에 따른 사업주 의무조치사항, 보호 방안 시행 지원
교육 시간	1시간
주요 내용	◇ 감정노동 - 감정노동 개념, 다양한 직군 및 유형 이해 - 직장 내 괴롭힘 개념, 감정노동과의 차이 이해 - 산업안전보건법(감정노동자보호법) 및 관련 법률, 제도 ◇ 관리자의 역할 - 감정노동 보호 필요성 - 관리자의 이중적 위치 - 산업안전보건법에 따른 관리자의 역할

■ 감정노동 사업주/관리자 교육(2) 실무 편 - 감정노동 보호 매뉴얼 작성과 활용

교육 대상	감정노동 사업장의 관리자, 보호 업무 담당자, 보건관리자, 사업주 등
교육 목적	사업장 내 감정노동 보호제도/방안 시행 지원
교육 목표	- 산업안전보건법에 따른 사업주 의무조치사항 이해 - 보호 매뉴얼 작성에 필요한 주요 개념 및 내용 이해
교육 시간	1시간
주요 내용	◇ 감정노동 보호 매뉴얼의 이해 - 산업안전보건법 상 감정노동 보호 매뉴얼 - 감정노동자 보호 필요성 ◇ 감정노동 보호 매뉴얼 구축 절차 - 감정노동 보호 매뉴얼 작성 방법, 예시 - 사업주/관리자 조치의무 등 ◇ 감정노동 보호 매뉴얼의 활용 - 매뉴얼 점검과 활용 - 모범 매뉴얼 작성을 위한 정보

〈 온라인(동영상) 교육 안내 〉

- 온라인 감정노동 교육 [감동:런] : [방문하기 \(클릭\)](#)
- 세부 '교육과정' : [보러가기 \(클릭\)](#)



Online Education Gamdong Learn

온라인 감정노동 교육 수강 안내

지원대상 전국의 감정노동 사업장에서 일하는 누구나

교육방법 교육 시간 : 교육영상별 상이
 교육 형태 : "감동:런" 사이트에서 교육 영상 수강
 교육 인원 : 개인(1인) 혹은 단체(2인 이상)
 ※ 단체 100명 이상 수강 시, 별도 연락주시기 바랍니다.

교육내용 교육영상별 상이
 - 감정노동 개념 및 사례, 스트레스 관리, 마음돌봄 방안,
 감정노동 보호 매뉴얼 작성과 활용, 관리자 역할과 대응방안 등

신청방법 STEP 1. 서울시감정노동센터 홈페이지 > 교육 신청하기
 STEP 2. 감동런 회원가입 > 교육 영상 수강 > 설문 작성 > 수료증 발급



교육 문의 edu@emotion.or.kr, 070-4610-6693
 *문의는 가급적 이메일로 연락주시기 바랍니다.



〈 온라인(동영상) 교육 - 직장 내 괴롭힘 예방 교육 〉

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

■ 직장 내 괴롭힘 금지 교육 (동영상)

교육 대상	모든 대상자
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 시간	총 41분 (강사 김유경 / 공인노무사)
교육 내용	◇ 인권과 일터 & 감정노동 - 일터에서의 존엄성 - 직장 내 괴롭힘 개념 및 유형, 주요 사례
	◇ 피해 상황 발생 시 대응절차 - 피해 사례 발생시 대처 방안(피해자) - 피해 사례 발생시 대응 절차(사업주/관리자)
	◇ 직장 내 괴롭힘 금지법 / 제도 - 정부/서울시의 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 법 / 제도 안내 - 직장 내 괴롭힘 금지법에 따른 노동자 보호 등 안내
교육 사이트	온라인 감정노동 교육 [감동:런] 📺 교육 영상 바로 가기 : https://han.gl/EgiFA