



서로 **존중**하는 말과 행동이 **행복한 일터**를 만듭니다!



울산북구시니어클럽

감정노동자 보호예방 교육자료



감정노동자의 **마음도 소중**합니다!
건강하고 행복한 일터를 함께 만들어가요!

건강한 마음,
행복한 일터!



서로 배려하고
존중하는 문화로
함께 만들어요!



마음 건강
지키기



건강하고
행복한 일터 만들기

안전이 먼저! 행복한 일자리!

감정노동이란 무엇일까요?

감정노동은

개인 감정을 스스로 조절하여
다른 사람에게
좋은 인상을 주어야 하는 일입니다.

마음은 힘들어도
웃는 얼굴과
친절한 말로
응대하는 것이
감정노동입니다.

안 내

노인일자리에서 감정노동이 필요한 순간

민원인 응대



다양한 질문이나
문의에 친절히
답해야 할 때

이용자 안내



시설 이용 방법이나
일정을 안내해야 할 때

불만·항의 응대



불편을 토로하거나
화가 난 분의 말을
들어야 할 때

반복적인 응대



같은 질문이나
요구를 여러 번
들어야 할 때

무리한 요구



부당하거나
무리한 요구를
받을 때

감정노동이 계속되면...



마음이 지치고
힘들어요



짜증이 나고
예민해져요



자신감이 떨어치고
의욕이 줄어요



몸이 피곤하고
두통, 어깨결림이
생길 수 있어요

나의 마음을 돌보고
적절히 쉬는 것이
매우 중요합니다.



나를 지키는 것이 좋은 일자의 첫걸음입니다!

안전이 먼저! 행복한 일자리!

이런 상황도 감정노동입니다!

“ 사람을 응대하면서
내 감정을 조절하고 참아야 하는 모든 상황은
감정노동에 해당됩니다.”

겉으로는
친절하게 웃어도
마음은 지치고
힘들 수 있어요.



노인일자리에서 자주 발생하는 감정노동 상황들

1 민원·불만 응대



불편이나 불만을
말하며 항의할 때

2 반복 질문 응대



같은 질문을 여러 번
반복해서 물을 때

3 업무 외 요구



일과 관련 없는 일을
부탁하거나 요구할 때

4 무리한 요구



과도한 서비스나
즉시 해결을 강요할 때

5 폭언·욕설·위협



욕설, 모욕, 고성, 위협적인
말이나 행동을 할 때

6 감정적인 이야기



개인적인 고민이나
슬픈 이야기를
들어줘야 할 때

7 책임 전가



자신의 잘못인데
우리에게 책임을
떠넘길 때

8 반복되는 불편



불편한 상황이 자주
발생해 스트레스를
받을 때

9 시간에 쫓기는 상황



빨리 해달라고 재촉하여
부담과 압박을 받을 때

10 비협조적 태도



무시하거나 협조하지
않아 힘들게 할 때



감정노동은 누구에게나 힘든 일입니다.

나의 마음을 지키는 것이 안전하고 건강한 일자의 시작입니다.



기억하세요!



친절은 기본,
하지만 내 감정을
지키는 것도
중요합니다.



어려운 상황이
계속되면 혼자
참지 말고
도움을 요청하세요.



나를 돌보고
쉬어가는 시간이
필요합니다.



동료와 함께
마음 건강을
지켜요!



나를 보호해야, 더 오래 건강하게 일할 수 있습니다!

안전이 먼저! 행복한 일자리!

폭언과 무리한 요구는 참지 마세요!



일을 하는 동안 폭언, 욕설, 위협, 무리한 요구를
받으면 **마음이 다치고** 건강도 나빠질 수 있습니다.
참지 말고, **적절하게 대처**하는 것이 중요합니다.

나를 지키는 것이
건강하고 안전한
일자리
첫걸음입니다.



이런 행동은 괴롭힘입니다!

1 폭언·욕설



욕설, 고함, 비난하는 말

2 모욕·무시



무시하거나 인격을
짜아내리는 말

3 위협적인 행동



협박, 겁을 주는 행동,
물건을 던지거나 위협

4 무리한 요구



업무 범위를 벗어난
요구, 과도한 서비스

5 반복적인 민원



같은 내용으로
계속 항의하는 행위

이렇게 하면 안 됩니다!



혼자 참기

참으면 마음이 더 힘들어지고
건강을 해칠 수 있습니다.



감정적으로 대응하기

감정적으로 말하면 상황이
더 악화될 수 있습니다.



지나치게 사과하기

내 잘못이 아닌데 계속 사과하면
더 무리한 요구로 이어질 수 있습니다.



이렇게 대처하세요!

1 차분하게, 단호하게 말하세요

지금 말씀은 듣기 불편합니다.
정중한 말로 해주세요.



2 업무 범위를 알려주세요

죄송합니다. 이 부분은
담당자에게 안내해 드리겠습니다.



3 도움 요청하기

이 상황은 혼자 처리하기 어렵습니다.
담당자에게 바로 알려드리겠습니다.



당신의 안전과 마음은 소중합니다!

- ✓ 폭언과 무리한 요구는 참을 필요가 없습니다.
- ✓ 혼자 해결하지 말고 바로 도움을 요청하세요.
- ✓ 나를 지키는 용기가 더 건강한 일터를 만듭니다.



어려울 때는
도움을 요청하세요!

응대 중단
(안전거리 확보)

담당자에게
알리기

필요시 기관 또는
경찰에 신고

기관 연락처
(전화번호 입력)

안전이 먼저! 행복한 일자리!

힘들 때는 잠시 쉬어도 됩니다!

잠시 쉬면
마음도 편안해지고
다시 힘을 낼 수
있습니다!



감정이 힘들거나 긴장될 때는
잠시 쉬면서 마음을 가라앉히고
안정하는 것이 중요합니다.

이런 증상이 있으면 잠시 쉬어야 할 신호입니다!

마음이 답답하고
짜증이 날 때



가슴이 두근거리거나
숨이 가쁠 때



눈물이 나거나
울컥할 때



머리가 아프거나
어지러울 때



몸이 피곤하고
무기력할 때



✓ 위와 같은 증상이 나타나면, 참지 말고 잠시 쉬어가세요!

잠시 쉬는 방법 (4단계)

1 잠시 멈추기

응대를 잠시 멈추고
자리를 벗어나세요.



2 편안한 곳으로 이동

조용하고 안전한 곳으로
이동하세요.



3 심호흡하며 안정하기

천천히 깊게 숨을 쉬며
마음을 가라앉히세요.



4 충분히 쉬고 다시 시작

마음과 몸이 안정되면
천천히 다시 시작하세요.



꼭 기억하세요!

- ✓ 잠시 쉬는 것은 나약한 것이 아닙니다.
- ✓ 나의 마음과 건강을 지키는 현명한 선택입니다.
- ✓ 스스로를 돌보아야 더 좋은 서비스를 제공할 수 있습니다.



잠시 쉬면 이런 도움이 됩니다!



마음이
편안해져요



에너지가
회복돼요



더 친절하게
응대할 수 있어요



나를 돌보는 시간이 좋은 일자의 힘이 됩니다!

안전이 먼저! 행복한 일자리!

혼자 해결하려고 하지 마세요!



감정노동 중 어려운 상황은
누구에게나 일어날 수 있습니다.
혼자 감당하면 더 힘들고 위험할 수 있어요.
안전이 최우선입니다!

어려운 상황이
발생하면
혼자 해결하지 말고
꼭 **도움**을 요청하세요!



어려운 상황 발생 시 이렇게 하세요!

1 응대 중단



잠시만
요!

더 이상 대화를
지속하지 말고
응대를 멈추세요.

2 안전한 거리 확보



상대와 거리를 두고
안전한 장소로
이동하세요.

3 상황 알리기



즉시 담당자나
동료에게 상황을
알려주세요.

4 도움 요청



필요하면 관리자나
수요처 담당자에게
도움을 요청하세요.

5 기록 및 조치



상황을 기록하고
재발 방지를 위해
조치합니다.

이렇게 하면 안 됩니다!



참고 계속 응대하기

참으면 마음이 더 상하고
상황이 더 악화될 수 있어요.



혼자 감당하며 해결하기

혼자 해결하려 하면
위험한 상황으로 변질 수 있어요.



어디에도 알리지 않기

알리지 않으면 도움을 받을 수 없고
같은 일이 반복될 수 있어요.



이렇게 알려주세요!



담당자에게 전화하기

사업 담당자, 관리책임자에게
즉시 전화로 알려세요.

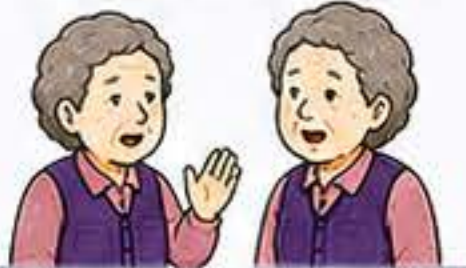


지금
상황을
알려드립니다.



동료에게 도움 요청하기

같이 일하는 동료에게 도움을
요청하고 함께 대응하세요.



기관 및 수요처에 보고하기

심각한 경우 기관(시니어클럽)이나
수요처 책임자에게 보고하세요.



 위험한 상황은 **112** 신고도 가능합니다!

**당신의 안전과 마음 건강이
가장 중요합니다!**

혼자 힘들어하지 말고, 꼭 도움을 요청하세요!



함께 도와야, 안전하고 행복한 일자리를 만들 수 있습니다!

안전이 먼저! 행복한 일자리!

서로 존중하고 함께 도와주세요!

서로 존중하고
격려하는 마음이
좋은 일 자리를
만듭니다!



우리는 모두 소중한 사람입니다.
서로의 마음을 이해하고 존중하며,
함께 도울 때 더 **안전하고 행복한
일자리**가 됩니다.



함께 실천해요!

1 인사와 감사는 기본입니다



• 밝은 인사와 감사의
말로 좋은 분위기를
만들어요.

2 서로의 역할을 존중해요



• 각자의 역할이 소중해요.
다른 사람의 일을
존중해요.

3 힘든 동료들 살펴주세요



• 힘들어 보이는 동료에게
다정한 말 한마디가 큰
힘이 됩니다.

4 어려울 때는 서로 도와요



• 무거운 짐, 복잡한 업무는
서로 도와 안전하게
해결해요.

5 서로의 의견을 들어주세요



• 다른 의견도 잘 들어주고,
이야기하며 함께 방법을
찾아요.

이런 행동은 좋아요!



안부를 묻고
따뜻한 말 나누기
“오늘도 수고하셨습니다!”



칭찬과 격려로
응원하기
“잘하고 계세요! 힘내세요!”



어려운 일을
함께 해결하기
“제가 도와드릴게요.”



다름을 인정하고
존중하기
“사람마다 생각이 다를 수 있어요.”

이런 행동은 안 돼요!



무시하거나
함부로 말하기
“당신은 왜 그걸 몰라요!”



서로 비교하거나
비난하기
“저 사람은 맨날 실수만 해.”



혼자 해결하라고
떠넘기기
“그건 네가 알아서 해요.”



화내거나 짜증내기
“짜증나! 맨날 똑같은!”

기억하세요!

서로 존중하고 도우면
힘든 일도 즐거운 일이 됩니다!



♥ 함께 만들어가는 **행복한 일자리!**
우리 모두의 작은 배려가 큰 변화를 만듭니다.



존중과 배려, 도움과 협력이 안전하고 행복한 일터를 만듭니다!

안전이 먼저! 행복한 일자리!



꼭 기억하세요!

감정노동 보호 핵심 행동수칙



나를 지키는 것이, **안전한 일자리**의 시작입니다!
친절은 기본, 하지만 나의 마음과 안전이 먼저입니다.

감정노동 보호 핵심 행동수칙 7가지

1 내 감정을 소중히 하세요!



힘들 때는
내 마음을 먼저 살피고
쉬어야 합니다.

2 존중받을 권리가 있어요!



폭언, 무리한 요구는
참지 말고, 단호하게
거절하세요.

3 혼자 해결하지 마세요!



어려운 상황은 즉시
담당자나 동료에게
알려주세요.

4 잠시 쉬어도 괜찮아요!



마음이 힘들거나
지칠 때는 잠시 쉬며
마음을 가라앉히세요.

5 서로 존중하고 도와주세요!



서로를 배려하고 돕는
따뜻한 분위기가
안전한 일터를 만듭니다.

6 안전한 거리와 말투를 지켜요!



차분하고 정중한 말투,
적정 거리를 지키는 것이
나와 상대 모두를 지킵니다.

7 기록하고 공유하세요!



문제가 반복되면 기록하고
관리자와 함께
개선해 나갑니다.

꼭 기억하세요!

- ✓ 당신의 안전과 건강이 가장 중요합니다!
- ✓ 나의 마음을 지키는 것이 더 좋은 서비스를 만듭니다!
- ✓ 어려운 상황은 '참기'보다 '도움 요청'이 더 현명합니다!



어르신을 위한 쉬운 OX 확인문제!

- | | |
|--|--|
| 1 고객이 화를 내거나 욕을 해도 참아야 한다. ☐ O ☒ X | 6 서로 배려하고 도우면 더 안전한 일터가 된다. ☐ O ☒ X |
| 2 힘든 일이 생기면 혼자 해결하려고 해야 한다. ☐ O ☒ X | 7 모든 민원은 나 혼자 100% 해결해야 한다. ☐ O ☒ X |
| 3 폭언이나 무리한 요구는 단호하게 거절할 수 있다. ☐ O ☒ X | 8 나를 지키는 것이 좋은 서비스를 위해 중요하다. ☐ O ☒ X |
| 4 힘들 때는 잠시 쉬면서 마음을 정리해도 된다. ☐ O ☒ X | 9 고객과 적정 거리를 두고 응대하는 것이 좋다. ☐ O ☒ X |
| 5 어려운 상황이 생기면 담당자나 동료에게 알려야 한다. ☐ O ☒ X | 10 불편한 상황이 반복되면 기록하고 개선해야 한다. ☐ O ☒ X |

채점은 이렇게!

- 8~10개 맞았어요!
정말 잘했어요!
당신은 안전 지킴이!
- 5~7개 맞았어요!
조금 더 기억하면
더 좋아해요!
- 0~4개 맞았어요!
다시 한번 확인하고
안전하게 실천해요!

기억하세요!



도움이 필요할 때
즉시 알리기!



나를 아끼고
지키기!



서로 배려하고
응원하기!



안전하고 행복한
일자리 만들기!



당신의 웃음과 건강이, 우리 일자리의 가장 큰 힘입니다! ♥



서로 **존중**하는 말과 행동이 **행복한 일터**를 만듭니다!



감정노동자 보호예방 교육

건강한 마음,
행복한 일터!



서로 배려하고
존중하는 문화로
함께 만들어요!



영상 시청

감정노동자의 마음도 소중합니다!
건강하고 행복한 일터를 함께 만들어요!

교육을 마무리하며 **감정노동 보호예방 수칙**을
영상으로 다시 한번 확인해 보세요!



영상을 함께 보고
마음을 지켜요!



상대방의 말과
감정을 존중해요!



서로 배려하고
지지해요!



나의 감정을
돌보고 관리해요!



안전한 환경에서
일할 권리를 지켜요!



영상을 보려면 **아래 버튼**을 눌러주세요!



영상 바로 보기



클릭하면 **YouTube**로 이동합니다!



휴대전화 카메라로
QR코드를 스캔하면
영상을 바로 시청할 수
있습니다!



아래 링크를 클릭해도
영상을 시청할 수 있습니다!

https://www.youtube.com/watch?v=QQ8eljHQL_Y



마음을 지키는 5가지 습관!



상대의 입장에서
이해하고 존중하기



감정노동 상황을
기록하고 공유하기



규칙적인 휴식과
스트레스 해소하기



힘들 때는 도움을
요청하고 나누기



나를 아끼고
긍정적으로 생각하기



서로 존중하고 함께 지켜요! **감정노동 없는 행복한 일터**를 만듭시다!