

감정노동을 생각하는 소비자와 기업의

행복한 행동 행 캠페인

정정하자

청중하게 대우하고
청당하게 요구하기

감정노동자를 만나셨나요?
그들은 소비자를 위해
일하는 전문가들입니다.

좋은 서비스를 원하시나요?
정당하게 요구하고
협력적으로 문제를 풀어나가요.

관심과 지지를 보내주세요!

감정노동자 보호를 위한 입법활동 주요 내용

- ▶ 감정노동의 정의
- ▶ 감정노동 직무 스트레스로 인한 정신과적 증상이나 질병에 대한 산업재해 인정
- ▶ 고객에 의한 성희롱에 대한 산업주의 적극적인 대응을 의무화
- ▶ 고객으로 인한 감정노동이 발생하지 않도록 하는 문구가 담긴 요청 글 매장에 게시
- ▶ 감정노동 완화를 위한 업무 대뉴얼 또는 업무지침 작성 및 교육
- ▶ 사업주가 감정노동자를 위한 심리상담서비스 제공
- ▶ 업무수행과정에서 성차 공격감 또는 혐오감을 느낄 경우 피할 수 있는 권리 부여
- ▶ 업무장소 내 위험요인 및 고객 등으로 인한 산업재해 발생이 우려될 경우 업무 중지 및 대피
- ▶ 정부의 감정노동-종사자 보호 정책 수립 및 사업주의 보건조치 강화



소비자와 감정노동자가 함께하는 공간

감정노동을 생각하는 기업 및 소비자문화조성
한국형의의 홈페이지
www.gamjeongdong.kr

INK 부 연재물은 한국보건공단 계간지인 '건강'에 게재되었습니다.

감정노동을 생각하는 기업 및 소비자문화조성 캠페인

좋은기업, 합리적인 소비자 사이에
행복한 감정노동자가 있습니다.



한국보건공단 하는 기업 및 소비자문화조성 전국협의회

후원: 고용노동부 안전보건공단

감정노동자란 누구일까요?

감정노동이란?

다른 직업군에 비해 실제 자신의 감정과 무관하게 친절을 강요당하며 서비스를 제공해야 하는 노동을 칭하는 용어입니다.

감정노동을 하는 대표적인 직종은?

감정관리 활동이 직무의 40% 이상을 차지하는 승무원, 콜센터상담원, 마트나 백화점 판매원, 금융권출납직원, 서비스센터직원, 음식점이나 호텔 등의接客원 등 고객과 대면 또는 비대면으로 접하는 서비스직종이 대표적입니다.

왜 감정노동을 생각해야 할까요?

감정노동자란 기업과 소비자를 연결하는 중요하고 전문적인 역할을 수행하는 직종으로 감정노동자들이 안전하고 편안한 환경에서 일할 수 있도록 하는 것은 기업과 소비자, 감정노동자 모두에게 이익이 되는 일입니다.

감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 캠페인은
소비자와 기업이 만나는 접점에서 일하고 있는
감정노동자의 문제를 정부, 노동단체, 사업주단체, 학계,
소비자단체들이 합쳐서 “함께” 해결하기 위한
진행도는 반국민적 캠페인입니다.

캠페인 참여기관

본 협연회는 안철모장관, (사)한국소상공인대담협회의회, (사)비즈니스민요원,
 (사)한국다시생활지원원, (사)사회적자금융출협회, (사)사회적자금융출지원센터,
 (사)인도네시아국민실업안정, 한국노동조합총연합회, 전국귀농·도시농촌지원
 공동육성추진위원회, 장의문화, 어브라이프등주최한, (사)김영희재단협의회
 (사)한국건축백미산업협회, (사)한국프랜차이즈산업협회, 한국상업강조협회,
 한국직업건강간호학회, (사)한국EAP협회, 노년경쟁건강연구소, 소비자TV,
 프라이밍경제로 구성된 **발달장애아는 가정 밖 존재하지 않음** 캠페인특히가
 이끌어 갈 것이다.

지역 사무국단체

녹색소비자연대서울협의회, 부산녹색소비자연대, 인천녹색소비자연대, 대전녹색소비자연대(충청도, 대동), 제주녹색소비자연대, 소비자교육중앙회 울산광역시지부, 소비자교육중앙회 광주광역시지부, 대전YMCA, 대구YMCA, 한국소비생활연구원 울산광역시지부(경상도), 원주소비자시민모임(강원도), 김포소비자시민모임강경지, 송남소비자시민모임강경지, 광주녹색소비자연대(광주도)

김정노총... 전국캠페인

감정노동을
생각하는 기업이
소비자에게도
좋은기업입니다.

한양대학교
대학원

1월 1일 새해의
 첫날을 축하합니다

감정노동을
생각하는 소비자
기업의 행복한
동행 캠페인

감정노동을 생각하는

소비자 실천 약속

하나. 감정노동자의 인권을 존중하고 해당 서비스의 전문가로 인정한다.
 하나. 감정노동자들도 내 가족, 이웃이라는 것을 잊지 않는다.
 하나. 서로가 고개에 될 수 있다는 액자시인의 마음을 가진다.
 하나. 반발, 욕설, 회멸, 무시하는 행위를 하지 않고 존중하는 행위를 한다.
 하나. 서비스를 받을 때는 감사 인사를 하도록 한다.
 하나. 나의 부당한 요구가 다른 소비자에게 피해가 되는 것을 인식한다.
 하나. 서로 잘못했을 때는 인정하고 사과한다.
 하나. 문제 제기는 합리적으로, 목소리는 부드럽게 한다.
 하나. 감정노동자를 위한 기업을 찾고보고 격려한다.
 하나. 감정노동자를 위한 동반활동을 지킨다.

기업 실천약속

하나. 감성노동자의 기본적인 인권을 보장하기 위해 적극 지원한다.

하나. 감성노동 업무의 전문성을 인정하고, 그에 맞는 처우를 보장한다.

하나. 감성노동자를 위한 안전한 근무환경을 조성한다.

하나. 감성노동자를 위한 적절한 휴게시간과 휴식공간을 보장한다.

하나. 감성노동자를 효율적으로 보호할 수 있는 소비자 응대 매뉴얼을 마련한다.

하나. 감성노동자가 부담한 소비자생존(죽은, 폭력, 성희롱 등)에 대하여 자신을 보호할 수 있는 적절한 권해를 보장한다.

하나. 감성노동자의 안전을 보호하기 위한 전문조사를 둔다.

하나. 감성노동자들의 자기보호를 위한 정기적 교육을 실시한다.

하나. 감성노동자의 정신적·신체적 건강을 위한 프로그램을 적극 지원한다.

하나. 감성노동자를 위한 고충처리 창구를 상시적 운영한다.