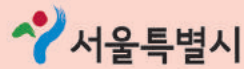


발간등록번호

51-6110000-001677-01



서울특별시



서울노동권익센터

서울시 감정노동 보호 가이드라인



서울시
감정노동 보호
가이드라인

목 차

1. 추진 배경 및 경과	04
2. 가이드라인 개요	05
3. 감정노동 종사자 보호 6대 기본 지침	06
1. 적절한 휴식 보장	06
2. 시민(민원인) 응대 매뉴얼 마련	07
3. 직무교육, 상담 등 지원 프로그램 운영	08
4. 고충 처리 창구 상시 운영	09
5. 감정노동 종사자 보호에 대한 시민 공감 확산	09
6. 감정노동 종사자 보호 현황 지속 점검	10
4. 향후 추진 일정	10
5. 별첨 자료	
[붙임1] 감정노동 종사자 보호를 위한 시민(민원인) 응대 매뉴얼	13
[붙임2] 시민의 실천 약속 예시	33
[붙임3] 체크리스트 예시	35



1 추진 배경 및 경과

추진 배경

- 민간부문 서비스 전략이 공공부문에 도입되고 공공서비스 분야가 확장되면서 공공부문 감정노동 종사자도 함께 증가
- 공공부문 감정노동 종사자들을 보호하고 감정노동으로 인한 피해를 예방하고 회복하는 데 도움을 주기 위한 구체적인 가이드라인 필요

추진 경과

- 서울시 인권위원회 120다산콜센터 권고('14. 2. 5.)
- 담당자 방어권 보장, 직무 스트레스 해소 가이드라인 개발, 조례 제·개정 등 권고
- 市의회 감정노동 연구보고 및 토론회 개최('15. 7. 13.)
- 감정노동 종사자 권리보호를 위한 업무협약 체결(18개 업체)
- 「서울특별시 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례」 제정('16. 1. 7.)
- 서울특별시 감정노동 종사자 권리보호위원회 구성('16. 7. 15.)
- 서울시 감정노동 종사자 권리보호 종합계획 발표('16. 11. 8.)

감정노동 종사자 권리보호위원회 개최 실적

1차 | 감정노동 종사자 보호 정책 및 가이드라인 등 검토('16. 7. 15.)

2차 | 서울시 감정노동 종사자 권리보호 종합계획(안) 등 검토('16. 8. 26.)

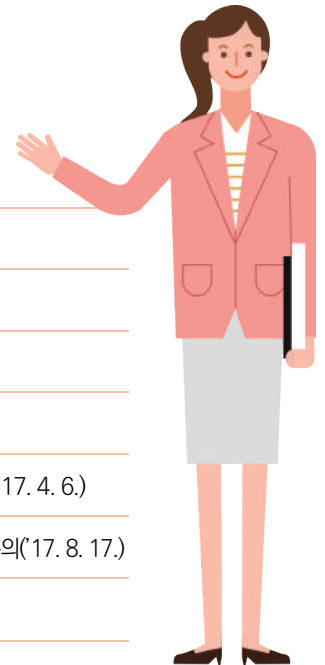
3차 | 감정노동 종사자 권리보호센터 설치방안 등 논의('16. 9. 22.)

4차 | 서울시 감정노동 종사자 권리보호 시행계획(안) 등 검토('17. 2. 10.)

5차 | 서울시 감정노동 종사자 보호 가이드라인 초안 검토 및 시범 컨설팅 대상 기관 논의('17. 4. 6.)

6차 | 감정노동 종사자 보호제도 컨설팅 대상기관 선정 및 감정노동보호센터 독립 출범 등 논의('17. 8. 17.)

7차 | 서울시 감정노동 보호 가이드라인 최종 심의('17. 10. 19)



2 가이드라인 개요

목적

- 서울시 및 산하기관에서 시민 응대 시 발생할 수 있는 문제를 파악해 예방하고 문제 발생 시 해결 방안을 제시

용어 정의

- ‘감정노동’이란 주로 시민을 직·간접적으로 하는 업무 수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 근로 형태(조례 제2조)

감정노동 형태 분류	감정노동 직종 및 업무 내용
시민 간접 대면	콜센터 상담원 등
시민 직접 대면	백화점, 요식업, 항공사 승무원, 금융 창구 직원, 택시 및 버스기사 등
돌봄 서비스	요양보호사, 간호사, 보육교사 등
공공서비스, 민원처리	시/구청, 주민센터 직원, 사회복지사, 경찰, 소방관 등

추진 근거

- 「서울특별시 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례」(’16. 1. 7. 제정)
- 서울시 감정노동 종사자 권리보호 종합계획(’16. 11. 8. 수립)
- 산업안전보건법상 사업주의 의무

제5조(사업주 등의 의무) ① 사업주는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 종사자의 안전과 건강을 유지·증진시키는 한편, 국가의 산업재해 예방정책에 따라야 한다.

- 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준을 지킬 것
- 종사자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선할 것

적용 범위 : 서울시 및 투자출연기관

- ‘서울시 감정노동 종사자’란 서울시 및 투자출연기관에서 감정노동을 수행하는「근로기준법」 제2조에 따른 종사자를 의미
- 투자기관은 서울교통공사, 서울시설공단 등 5곳, 출연기관은 서울의료원, 세종문화회관 등 14곳이 적용 대상임

※ 대면/비대면 업무를 통해 시민을 응대하는 직군(민원실, 안내 및 상담, 돌봄서비스 등)이 대상이며, 시설정비/보수, 일반사무처리와 관련하여 부수적으로 시민과 관련되는 업무를 수행하는 경우에는 적용대상이 아님.

적용 방법

- 시범 기관으로 선정된 2개 기관(세종문화회관, 서울시설공단)부터 특성, 업무, 규모 등을 고려하여 적용하고
- 각 기관은 '18 상반기까지 기관 실정에 맞는 감정노동 보호 메뉴얼을 마련하고 이에 따른 컨설팅과 점검을 병행하여 진행

3 감정노동 종사자 보호 6대 기본 지침

1. 적절한 휴식 보장

- 강성(약성) 민원 응대 후 근로시간 중 휴식시간 보장
 - 언어 폭력, 인권 침해 등 약성 민원 응대 후 최소 30분 이상 휴식 보장
 - 현대카드의 경우 문제성 있는 전화를 받은 경우엔 30분간 휴식 보장
- 감정소진 회복을 위한 쾌적한 휴게시설을 마련하여 누구나 자유롭게 이용하도록 보장
 - 근무시간 중 1시간마다 최소 5분, 2시간마다 최소 15분의 휴식 보장
 - ※ ILO(국제노동기구)에서는 고도의 긴장된 업무의 경우 시간당 약 20분의 휴식시간 권유
- 과도한 감정노동이 발생하지 않도록 종사자의 적정 근로시간 및 상담 횟수 기준 마련
 - 심신이 피곤한 상태에서 응대가 이루어지지 않도록 적정 근로 인력 확보, 배치
- 근무시간 전·중·후 스트레칭 체조 도입으로 최적의 컨디션 유지
 - 정신적·육체적 긴장 해소를 위해 스트레칭 체조(5~10분) 주기적 실행

2. 시민(민원인) 응대 매뉴얼 마련

- 감정노동 종사자의 업무 범위를 명확히 하고 업무와 관련된 규정 마련

- 개별 종사자의 권한 밖의 일을 요구하는 시민에 대응하기 위해 필요
- 감정노동 종사자에게 업무의 재량권을 주어 시민 응대 관련 문제를 해결할 수 있도록 운영하여 감정노동으로 인한 감정소진, 자존감 저하 해소

노드스트롬 백화점은 시민 접점에 있는 직원에게 시민 서비스에 대한 권한을 주어 직원의 역할이 모호하고 의사결정에 참여할 기회가 부족한 데서 오는 스트레스 해소

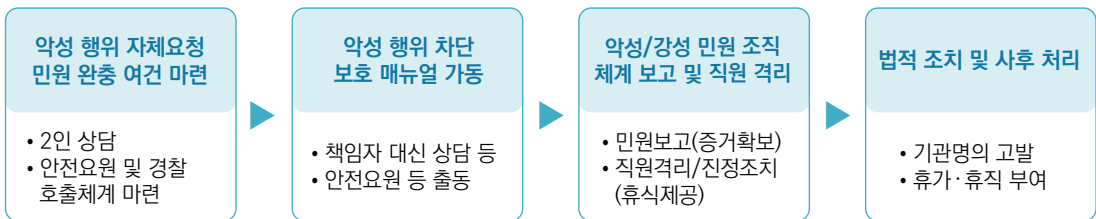
- 시민 응대 중 문제 발생 시 해결을 도와주는 직장 내 공식적 제도·절차 마련



비대면 업무



대면 업무



- 조직 구성원의 의견을 반영하여 서울시 및 산하기관의 조직과 구성원에 적합한 감정노동 매뉴얼 작성, 실행

- 악성 민원에 대한 유형화 및 응대 프로세스에 대한 구체적인 매뉴얼 마련

- 상황별 응대 지침 이행 시 해당 직원 불이익 조치 금지

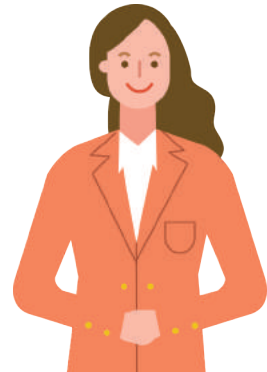
- 시민, 근로자 모두의 의견을 종합하여 기관 차원에서 지원할 점 및 개선할 점을 미리 조치한 후 정기적 보완
- 시민과 갈등 발생 시 시민의 이야기만 듣거나, 관리자의 자의적 판단으로 경고조치, 경위서, 공개사과 등 질책 행위 엄금

롯데백화점의 경우 블랙컨슈머 상황별 응대 지침 이행 시 관련 직원 불이익을 금지하여 직원의 심리적 스트레스 사전 차단

※ 감정노동 종사자 보호를 위한 시민(민원인) 응대 매뉴얼 별첨(붙임1)

3. 직무교육, 상담 등 지원 프로그램 운영

- 과도한 감정노동 방지를 위해 예방이 우선이며, 치유는 보완책이라는 점을 명확하게 인식
- 민원처리 등 대민서비스 담당자 대상으로 감정노동 매뉴얼, 감정노동 종사자 권리, 건강관리 방안 등 연 1회 이상 체계적 교육 실시
 - 서울노동권익센터('18년 이후 감정노동 권리보호센터)를 통해 다양한 교육 내용으로 정기적인 감정노동 권리보장 교육 진행
- 기관장, 중간관리자, 감정노동 책임자 등 관련자 대상 감정노동 교육 실시
 - 상담 및 치유 프로그램은 단기적인 효과가 강하므로 조직 차원의 교육 대상을 모든 조직 구성원까지 확대하여 인식 개선을 통한 과도한 감정노동 발생 예방
- 적절한 직무교육으로 업무 미숙에 따른 악성 민원 촉발 예방
 - 인재개발원, 온라인 강의 등을 통하여 직무교육을 필수로 이수하도록 하되 교육받을 권리를 제한받지 않도록 시스템화하여 교육의 성과 제고
- 감정노동으로 인한 문제를 해결할 수 있는 다양한 프로그램 제공
 - 노동권익센터 내 감정노동보호팀 심리상담 서비스 및 힐링센터 쉼표 활용
 - 기타 감정노동 치유 프로그램 지속 개발, 보급
- 감정소진 회복, 스트레스 완화를 위한 프로그램 및 지원방법 활성화
 - 근육 이완법, 감정 털어놓기, 자기주장 훈련 등 스트레스 완화 프로그램 운영
 - 직원 쉼터, 고민창구 등 종사자의 감정 소진 해소를 위한 다양한 지원 방법 강구



감정노동 종사자 무료 심리상담

상담 예약	평일 10:00~17:00 신청시간 내 전화 (☎02-722-2525)로 상담예약
상담 운영	매주 화, 목요일 10:00~18:00 / 수, 금요일 13:00~21:00
상담 장소	서울노동권익센터
상담 대상	감정노동으로 힘들어하는 서울시민(시 공무원 및 투자기관 종사자 포함)
상담 방법	심리상담가와 1대 1로 대면 상담을 통한 감정노동으로 인한 피해 회복

4. 고충 처리 창구 상시 운영

- 시민과 갈등 발생 시 종사자의 일방적·무조건적 사과 금지
 - 객관적 상황인지와 구체적 증거 확인 후 조치
- 개별 종사자가 응대하기 어려운 시민에 대한 조직 차원의 대응 방안 마련
 - 직상급자 또는 업무 숙련도가 높은 고참자가 악성 민원 담당하여 민원 진정
 - 불응 시 상담 중지 후 서면 민원제기 및 처리절차 안내 후 책임 있는 답변을 받도록 조치

삼성카드의 경우 악성 민원에 대해 세 차례 경고와 상담 중단 이후에는 상담경력 10년차 이상의 전문상담원을 배정해 상담 진행

- 애로사항 및 개선할 점을 건의할 수 있도록 소리함, 핫라인, 해우함 운영
 - 접수된 의견에 대해서는 반드시 익명 처리하고 그 결과를 공지하여 피드백
 - ※ 서울시 고충 처리 절차 : HOT LINE 고충 처리 원칙(비밀, 신속, 명확성)
- 기관 규모에 따라 기존의 기구나 조직을 활용할 수 있음(ex 고충처리위원회, 산업안전담당부서 등)

〈소통 채널 확대 및 원스톱 고충 처리 ⇨ 다양한 직원 고충에 대한 필터링 기능 강화〉



5. 감정노동 종사자 보호에 대한 시민 공감 확산

- 기관이 시민과 종사자 모두를 존중하는 문화를 실천한다는 것을 홍보
 - 시민과의 상호 존중 포스터, 명찰 문구, 법적 조치에 대한 안내문 게시 등 다양한 수단을 통해 적극적으로 소통
 - '시민의 실천 약속'을 민원인이 잘 볼 수 있는 곳에 게시, 인식변화 유도
- '~은 왕이다'와 같은 슬로건의 사용을 자제하고 시민과 종사자 간 상호 배려하는 내용의 새 슬로건 제작
 - 예시 : "~의 소중한 직원입니다.", "우리 아이는 부모님 ~의 일을 자랑스러워합니다."



※ '시민의 실천 약속'의 주요내용은 별첨(붙임2)

6. 감정노동 종사자 보호 현황 지속 점검

- 서울시는 가이드라인이 실제로 작동할 수 있도록 기관별 준수보고서를 제출받아 개선안 권고하는 등 지속적으로 관리·점검
 - 감정노동 종사자 보호 상세지침은 감정노동을 줄이기 위해 기관이 얼마나 노력하고 있는지를 평가할 수 있는 체크리스트로 활용

※ 체크리스트의 예시는 (붙임3) 참조



※ 연도별 3~4개 기관씩 감정노동 보호 가이드라인에 따른 감정보호, 매뉴얼, 컨설팅 진행.

4 향후 추진 일정

- 노동권익센터 감정노동 권리보장 교육 실시
- 연도별 컨설팅 진행기관 선정
- 감정노동 보호 이행실적 확인용 지표개발
- 준수보고서 제출을 통한 개선안 권고

5 별첨 자료

- [붙임 1] 감정노동 종사자 보호를 위한 시민(민원인) 응대 매뉴얼
- [붙임 2] 시민의 실천 약속 예시
- [붙임 3] 체크리스트 예시



감정노동 종사자 보호를 위한

시민(민원인)
응대 매뉴얼



1 시민(민원인) 응대 매뉴얼 개요

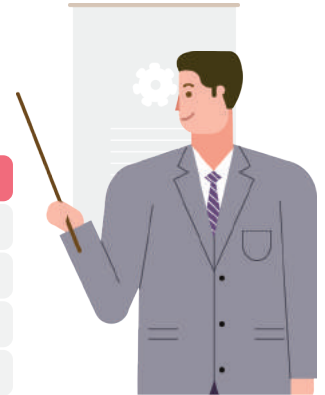
목 적

- 시민(민원인)과의 갈등상황에 대처할 수 있도록 대응지침을 마련하여 과도한 감정노동을 예방하고 해소하기 위함
 - 과도한 감정노동은 정신적 고통뿐만 아니라 신체질병까지 유발하여 개인의 건강을 침해하고, 높은 이직률로 사업장의 생산성 저하 초래

용어 정의

- ‘감정노동’이란 시민을 직·간접적으로 대면하는 업무 수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 근로 형태(조례 제2조)

감정노동 형태 분류	감정노동 직종 및 업무 내용
시민 간접 대면	콜센터 상담원 등
시민 직접 대면	백화점, 요식업, 항공사 승무원, 금융 창구 직원, 택시 및 버스기사 등
돌봄 서비스	요양보호사, 간호사, 보육교사 등
공공서비스, 민원처리	시/구청, 동사무소 직원, 사회복지사, 경찰, 소방관 등



적용 범위 : 서울시 및 투자출연기관

- 고용형태와 관련 없이 서울시와 투자출연기관에서 감정노동 종사자를 보호하기 위함
- '17년에는 감정노동 보호제도 시범 컨설팅 진행 기관 두 곳(세종문화회관, 서울시설공단)을 선정하고 가이드라인 마련하여 준수사항 점검을 실시한 후 향후 대상기관을 확대
 - ※ 서울시 민간위탁기관 적용은 투자출연기관 실시 이후 성과평가 결과를 점검한 후 추진

감정노동 종사자 법적 권리 보장

근로시간 및 근로환경 등 건강권

- 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴게시설을 갖추어야 함(산업안전보건기준에 관한 규칙 제79조)
- 밀폐공간작업, 온·습도, 근골격계 부담작업 등에 의한 건강장해를 예방 하기 위하여 필요한 조치 실시(산업안전보건법 제24조)
- 근로자가 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대 작업, 차량 운전 및 정밀기계의 조작작업 등 신체적 피로와 정신적 스트레스가 높은 작업을 하는 경우에 직무 스트레스로 인한 건강장해 예방을 위하여 '작업환경, 작업내용, 작업량, 작업일정, 휴식, 기타'의 조치 실시(산업안전보건 기준에 관한 규칙 제699조)
- 야간근로와 휴일근로 시 여성 근로자 본인의 동의를 얻어야 함(근로기준법 제70조)
- 여성 근로자가 청구하면 월 1일의 생리휴가를 주어야 함(근로기준법 제73조)



시민의 성희롱

- 사업주가 성희롱 피해를 호소하는 근로자에게 근무장소 변경, 배치전환 조치 및 성희롱 피해를 주장하거나 시민 등으로부터 성적 요구등에 불응한 것을 이유로 하고 등의 불이익조치 금지(남녀고용평등과 일, 가정양립지원에 관한 법률 제14조의 2)
- 직장 내 성희롱 예방 교육 연 1회 이상 실시(남녀고용평등과 일, 가정양립지원에 관한 법률 시행령 3조)



모성보호

- 사업주는 임신·출산 및 수유 중인 여성에 대한 특별 보호 및 이를 이유로 한 불이익 금지(여성발전기본법 제18조)
- 사용자는 임신 중의 여성에게 산전과 산후를 통하여 90일 보호 휴가를 주어야 하며, 보호 휴가 종료 후에는 휴가 전과 동일한 업무 또는 동등한 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 함(근로기준법 제74조)
- 산후 1년이 지나지 않은 여성에 대해서는 1일 2시간, 1주일 6시간, 1년에 150시간을 초과하는 시간외근로 금지(근로기준법 제71조)



감정노동 종사자 보호를 위한 노·사·정 역할



노동자

- 감정노동 종사자 보호 정책에 관심 갖고 참여
- 서울시 감정노동 종사자 보호 가이드라인 숙지 노력
- 업무 관련 사항 및 올바른 응대 방법을 숙지하여 불필요한 감정노동 발생 예방
- 평소 건강한 생활습관 유지, 스트레스 완화 방법 등 예방적 차원의 감정노동 대처법 실행



기관장

- 노-사가 함께 감정노동에 대해 논의하고 결정 할 수 있는 구조 마련
- 조직과 구성원에 적합한 감정노동 관련 매뉴얼 작성 및 실행
- 감정노동 종사자 권리, 감정노동 매뉴얼, 건강 등에 대한 교육 실시
- 시민과 노동자 모두를 존중하는 문화를 실천하고 이를 시민에게 홍보
- 감정노동에 대한 주기적인 평가를 통해 현황을 파악하고 개선책 마련



서울시

- 감정노동에 관한 사항을 기획·심의·평가하는 총괄기구와 정책 실행과 지원을 위한 실무기구 운영
- 감정노동에 대한 매뉴얼 제작·보급·관리하여 감정노동 종사자 인권보장
- 기관별 맞춤형 감정노동 종사자 보호체계를 구축하고 민간 확산 유도
- 감정노동 종사자 보호 정책의 실효성 보장을 위하여 감정노동 가이드라인과 연계하여 산하기관 평가
- 감정노동 보호의 사각지대에 있는 취약종사자 직접 지원
- 감정노동의 근본적 해결을 위한 시민 인식개선 노력

2 올바른 민원 응대 매뉴얼

목적

- 올바른 민원 응대 방법을 숙지하여 민원 담당자의 사소한 실수, 업무미숙, 불친절 등으로 민원인의 감정이 상해 제기되는 민원 예방



표준 응대 매뉴얼

전화 민원 응대

1. 첫인사

- 밝은 음성과 정확한 발음으로 말함
- 전화를 늦게 받을 때는 기다리게 한 것에 대해 미안함을 표함



2. 민원 내용 확인

- 민원인의 요구사항을 확인한 뒤 책임감 있는 응대 태도를 보임
- 민원인의 말을 신중하게 경청하고 메모함
- 민원인의 말을 못 들었을 때는 정중히 다시 얘기할 것을 요청함



3. 민원 해결

- 민원인과 눈높이를 맞추어 민원 처리 결과 등을 이해하기 쉽게 설명함
- 민원인에게 신뢰감을 줄 수 있도록 정중하고 예의 바른 표현 사용함



4. 끝인사

- 민원인과 통화를 끝내기 전에 미해결된 사항이 없는지 확인함
- 민원인의 통화종료와 함께 안내를 종결함



대면 민원 응대

1. 맞이할 때

- 민원인을 먼저 보았을 때는 밝은 표정으로 인사함
- 민원인이 다가오면 수행중인 업무를 정리하고 민원인의 문의 또는 요청에 응답함
- 전화 응대 중 민원인이 다가오면 가벼운 목례와 눈인사를 함
- 통화 중 방문한 민원인에게는 통화 종료 후 기다리게 한 것에 대해 양해를 구함



2. 상담할 때

- 방문 목적을 확인한 뒤 방문 목적에 따라 담당자에게 안내함
- 담당자는 정보전달이 명확히 될 수 있도록 상담시간을 충분히 확보하여 불성실한 답변이 이루어지지 않도록 함
- 근무 중 식음료 섭취, 동료 직원과 잡담, 사적인 전화로 민원인을 기다리게 하는 행동 금지
- 민원인의 요구 내용을 정확히 파악한 후 알기 쉽게 설명하고 민원인의 질문에는 최대한 성의를 다해 답변함



3. 끝났을 때

- 요구사항을 다시 한번 확인함
- 민원인 요청사항 종결과 함께 응대를 종결함



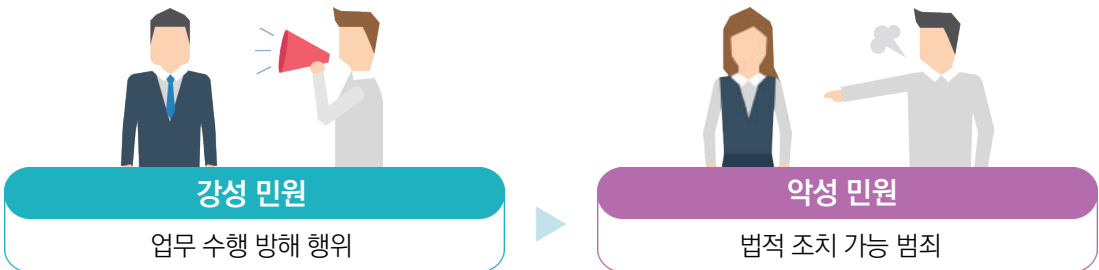
3 문제 있는 민원 응대 매뉴얼

목 적

- 강성·악성 민원 대응 절차를 마련함으로써 감정노동 종사자를 보호하고 문제 발생 시 해결할 수 있는 방안 제시

개념 및 유형

- ‘강성 민원’이란 민원인의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지는 않지만 업무 수행을 방해하거나 악성 민원으로 전환될 가능성이 높은 민원을 말함
- ‘악성 민원’이란 민원인의 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형이므로 이 경우에는 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치가 가능함



강성·악성 민원의 유형

강성 민원	내 용	악성 민원	내 용
하소연	개인적인 사생활, 생활고 등 구체적인 내용 없이 황설수설하는 경우	성희롱	성적 수치심이나 혐오감을 유발하는 발언을 하는 경우
고질·반복	시, 구청/기관에 관한 동일 민원을 반복 제기하며, 자기 주장을 반복하는 경우 황설수설하는 경우	폭언·욕설·모욕	공포심이나 불안감을 조성하며 모욕적인 발언을 하는 경우
상담 불만	시, 구청/기관 업무와 관련하여 이치에 맞지 않는 주장을 하는 경우	물리적 협박	자신의 불만 해소를 위하여 기물 파손하거나 담당자에게 상해를 가하려는 행위
역지 주장	상담 오안내, 오처리로 인한 불만으로 무리한 요구를 하는 경우	장난 전화·허위 신고	업무와 무관한 장난 전화를 하는 경우 허위 신고로 인해 업무지장을 초래하는 경우
상급자 요청	특별한 사유 없이 상급자 혹은 기관장과 면담 요청	시정 무관 반복 민원	시정과 무관한 문의와 민원을 제기하며 업무를 방해하는 경우
부당한 비난성 발언	기관의 업무와 관련하여 상담 중에 업무처리 불만 등으로 욕설하는 경우		

문제 있는 민원 응대 매뉴얼

- 문제 있는 민원 상황에 대한 기본적인 응대 방법으로 시민(민원인) 악성 행위 발생 시 혹은 강성 민원의 악성 행위로 전환 시 적용하여 과도한 감정노동 예방



전화 민원 응대

1단계 대응 절차

악성 행위 통보와 경고 → 선(先)종료

상담자
1차 판단

- 민원인의 행위가 '악성 행위'에 해당하는지 여부 판단과 시정 요청

시정 거부

악성 행위
경고 조치

- 3회 경고 멘트 제시 및 녹음 고지
- 비 수금시, 보호 매뉴얼에 따른 상담 종료 및 법적 조치 가능함 고지

시정 거부

통화종료 안내 후
선종료

- 중지 요청에도 불구하고 계속하기 때문에 통화 종료함을 안내

보고

- 조직의 체계에 따라 보고

사후 처리

- 해당 직원 보호를 위한 휴식부여
- 부당한 민원제기 시 대응하기 위한 사후 조치(녹음파일 분류, 악성 행위 판정 증거 확보)

2단계 대응 절차

상급자 응대 → 후속 상담 제한 후 서면 민원제기 안내

후속 상담 제한

- 상담 거부 안내하고 서면으로 정식 민원한 후 처리절차에 의한 책임 있는 답변을 받도록 함

3단계 대응 절차

법적 조치 → 사후 처리

법적 조치

- 기관 명의를 고발 우선 고려

사후 처리

- 필요한 보호 대책 실행



대면 민원 응대

1단계 대응 절차

현장상황 판단 → 안전요원·경찰 대동한 격리조치

상담자
1차 판단

- 민원인의 행위가 '악성 행위'에 해당하는지 여부 판단

악성 행위

악성 행위
경고 조치

- 악성 행위 자제요청을 한 뒤, 경찰/안전요원/주변 동료 호출
- 해당 시민에게 악성 행위 증거 수집에 대한 통보
- 정황, 증거 확보(CCTV, 촬영 등)

시정 거부

악성 시민
진정 조치

- 현장에서 즉시 직원과 악성 민원인 격리
- 부서 관리자 또는 책임자를 통한 상황설명과 민원인 진정(경찰·안전요원 등 동석)
- 현장 종결 후 사안별 경찰 인계 또는 귀가 조치

보고

- 조직의 체계에 따라 보고

사후 처리

- 해당 직원 보호를 위한 휴식부여
- 부당한 민원제기 시 대응하기 위한 증거 확보

2단계 대응 절차

상급자 응대 → 후속 상담 제한 후 서면 민원제기 안내

후속 상담 제한

- 상담 거부 안내하고 서면으로 정식 민원한 후 처리절차에 의한 책임 있는 답변을 받도록 함

3단계 대응 절차

법적 조치 → 사후 처리

법적 조치

- 기관 명의를 고발 우선 고려

사후 처리

- 필요한 보호 대책 실행

강성 민원 유형별 민원 대응 방법

1. 하소연

정 의	개인적인 사생활, 생활고 등 구체적인 내용 없이 횡설수설하는 경우
사 례	주취 상태 횡설수설, 정신질환자
응대 방법	① 공감을 표시하되 업무와 관련 없는 사안임을 들어 상담 곤란 안내 ② 추후 기관 업무와 관련된 사항이 있을 시 상담 요청 가능함 전달

2. 억지 주장

정 의	기관 업무와 관련하여 이치에 맞지 않는 주장을 하는 경우
응대 방법	① 공감을 표시하되 기관에서 처리할 수 없는 사안임을 들어 상담 곤란 안내 ② 담당 기관과 상담 권유 및 안내

3. 고질/반복

정 의	시, 구정에 관한 동일 민원을 반복 제기하며, 자기주장을 반복하는 경우
응대 방법	① 그동안의 답변내용 재설명 및 다른 해결책 모색 등 민원 해결을 위해 최선을 다함 ② 해당 민원이 기 접수된 상태로 답변을 기다려 줄 것을 요청 ③ 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 2회 이상 반복 제기될 시 자동 종결이 가능함을 안내
처리기준	민원처리에 관한 법을 제23조(반복 및 중복 민원의 처리) - 민원인이 동일 내용 민원(법정민원 제외)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리 가능

4. 상담 불만

정 의	상담 오안내, 오처리로 인한 불만으로 무리한 요구를 하는 경우
사 례	피해보상, 상담원 징계 요구, 기관장 사과 등
응대 방법	① 오안내, 오처리에 대한 1차 사과 ② 상담 사항에 대한 정확한 안내 및 민원 처리 ③ 시간 지연에 대한 2차 사과 및 업무 속지 약속 ④ 무리한 요구 시 담당자 보고 후 답변할 것을 약속 ⑤ 상담내용 종합 검토 후 대응방안 마련 및 공지

5. 상급자나 기관장과의 면담 요청

응대 방법	① 면담 요청 사유 문의 후 특별한 사유가 없을 시 민원의 세부 내용을 가장 잘 아는 사람은 담당자임을 이해시키고 담당자와 상담 유도 ② 상급자 면담을 계속 요청할 시 상급자에게 보고 후 상황에 맞게 면담 실시 ※ 면담 가능한 별도 제도(예: 기관장과의 대화)가 있을 시 안내
-------	--

6. 업무처리 불만에 따른 부당한 비난성 발언

정 의	시, 구청/기관의 업무와 관련하여 상담 중에 업무처리 불만 등으로 욕설하는 경우
응대 방법	① 원활한 상담을 위해 가급적 비난성 발언 자제 요청 ② 상담 곤란 안내 후 상급자 및 악성 시민 전담 부서 보고 ③ 정식 민원 제기 방법 안내 ④ 상담내용 검토 후 악성일 경우 악성 민원으로 변경하여 대응

악성 민원 유형별 민원 대응 방법

1. 성희롱



정 의	<ul style="list-style-type: none"> • 성적 수치심이나 혐오감을 유발하는 발언을 하는 경우(문자상담 포함) 		
사 례	<ul style="list-style-type: none"> • 성적인 말과 수치심을 유발하는 질문(성적 단어 검색 요구 등) • 친근감을 표시하며 사적인 만남을 유도하거나 연락처 요구 • 외모에 대한 성적 비유나 평가 • 외설적인 사진, 그림, 낙서 등을 보여주는 행위 		
응대 방법	기본 응대		
	① 시민의 말과 행동이 성희롱에 해당됨을 알리고, 단호한 어조로 성희롱 중지 요청		
	문제 상황 발생 시		
	전화 민원 응대	대면 민원 응대	
	① 녹음 사전고지 후 상담내용 녹음 ② 성희롱 관련 법규위반으로 처벌받을 수 있음을 안내 ③ 2회 경고 후 3회째 중단 요청 후 성희롱이 계속될 경우 응대 불가능 고지 및 전화 단절	① 녹음 사전고지 후 녹음기기 (스마트폰 등)로 상담내용 녹음 ※ 녹음됨을 알려 성적 발언을 반복하지 않도록 억제 ② 성희롱 관련 법규위반으로 처벌받을 수 있음을 안내 ③ 중단하지 않을 시 안전요원, 주변 동료 등에게 도움 요청 후 민원 응대 중지 ④ 이의제기를 이유로 시민과 마찰 발생 시 상급자 및 동료가 대신 응대토록 조치	
처벌 기준	적용 죄목	적용 법률	형량
	통신매체를 이용한 음란행위	폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조	2년 이하의 징역, 500만 원 이하 벌금
	모욕	형법 제311조	1년 이하의 징역, 200만 원 이하 벌금

2. 폭언·욕설·모욕



정 의	<ul style="list-style-type: none"> • 공포심이나 불안감을 조성하며 모욕적인 발언을 하는 경우 		
사 례	<ul style="list-style-type: none"> • 폭언(욕설, 협박, 모욕)을 하는 경우 • 불특정 대상(정부, 사회 등)에 대한 불만, 화풀이 등으로 악의적인 발언을 하는 경우 		
응대 방법	기본 응대		
	<ul style="list-style-type: none"> ① 민원인 제압이 아닌 설득에 중점 ② 욕설 등을 자제해줄 것을 정중히 요청 ③ 절대 욕설 등으로 맞대응 금지 		
	문제 상황 발생 시		
	전화 민원 응대	대면 민원 응대	
처벌 기준	적용 죄목	적용 법률	형량
	불법정보의 유통금지	정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조 7의 1항 3호	1년 이하의 징역, 1천만 원 이하 벌금
	폭행 등 예비	경범죄처벌법 제3조 제3항	60만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료
업무방해	형법 제314조	5년 이하의 징역, 1천500만 원 이하의 벌금	

3. 물리적 협박 및 기물 파손



정 의	<ul style="list-style-type: none"> • 자신의 불만 해소를 위하여 기물을 파손하거나 담당자 상해를 가하려는 행위 		
사 례	<ul style="list-style-type: none"> • 사무실 비품 등 기물 파손 • 협박(살인 총동)을 하는 경우 • 따귀 등 폭행하는 경우 		
응대 방법	기본 응대		
	<ol style="list-style-type: none"> ① ‘욕설과 폭력은 용납되지 않는다.’는 메시지를 친절하되 엄정한 목소리로 전달 ② 큰 소리 내지 말고 차분하고 냉정하게 면담 진행 ③ 민원인이 난폭하게 행동할 가능성이 있을 시 혼자 상담하지 말고, 상담 장소도 안전한 곳으로 정함 ④ 상담실에서 면담 진행 시 민원인을 안쪽에 앉게 함으로써 문제가 발생할 경우 담당자가 즉시 회피할 수 있도록 함 		
응대 방법	문제 상황 발생 시		
	<ol style="list-style-type: none"> ① 안전요원 또는 동료직원에게 도움 요청하고 신속하게 시민 제지 <ul style="list-style-type: none"> ※ 폭행 발생 징후가 보일 시 비상벨 등을 사용하여 재빨리 주의 도움 요청 ② CCTV 녹화되고 있음을 알리며 진정 요청 ③ 안전을 위해 다른 민원인 피신 및 신속히 경찰(112) 연락 ④ 법적 처벌 가능성을 엄중 경고하고, 상급자가 적극 개입하여 추가 피해 방지 		
처벌 기준	적용 죄목	적용 법률	형량
	협박, 존속협박	형법 제283조	3년 이하의 징역, 500만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료
	폭행	형법 제260조 1항	2년 이하의 징역, 500만 원 이하 벌금
	공익건조물파괴	형법 제367조	10년 이하의 징역, 2천만 원 이하의 벌금

4. 허위 신고



정 의	<ul style="list-style-type: none"> • 업무와 무관한 장난 전화 및 허위 신고로 인해 업무 지장을 초래하는 경우 		
사 례	<ul style="list-style-type: none"> • 시, 구정 무관한 내용으로 장난 전화를 하는 경우 • 업무와 무관하며 답변이 곤란한 질문 되풀이 • 부정확한 신고 내용과 인적사항(신고인명, 연락처)이 허위로 확인되는 경우 		
응대 방법	기본 응대		
	<ul style="list-style-type: none"> ① 공감 표현 후 종결 유도 ② 추후 기관 업무와 관련된 사항이 있을 시 상담 요청 가능함을 전달 ③ 상담 내용이 허위로 확인된 경우 신고 내용 재탐색 ④ 민원인의 주장 내용을 입증할 수 있는 자료 제출 요청 		
	문제 상황 발생 시		
	전화 민원 응대	대면 민원 응대	
	<ul style="list-style-type: none"> ① 녹음 사전고지 후 상담내용 녹음 ② 법규위반으로 처벌받을 수 있음을 안내 ③ 2회 경고 후 3회째 중단 요청 후 계속될 경우 응대 불가능 고지 및 전화 단절 	<ul style="list-style-type: none"> ① 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 상담내용 녹음 ② 2회 경고 후 3회째 중단 요청 후 계속될 경우 법적 조치 가능성 고지 및 민원 응대 중지 ③ 이의제기를 이유로 시민과 마찰 발생 시 상급자 및 동료가 대신 응대토록 조치 	
처벌 기준	적용 죄목	적용 법률	형량
	업무방해	형법 제314조 제1항	5년 이하의 징역, 1천500만 원 이하의 벌금
	업무방해 및 장난 전화 등 처벌조항	경범죄처벌법 제3조	10만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료
거짓신고	경범죄처벌법 제3조 3항 2호	60만 원 이하의 벌금, 구류 또는 과료	

5. 시정 무관 반복 민원



정 의	<ul style="list-style-type: none"> • 시정과 무관한 문의와 민원을 제기하며 업무를 방해하는 경우 		
사 례	<ul style="list-style-type: none"> • 타 기관(또는 일반 기업체)의 불만에 대해 반복적으로 민원제기 하는 경우 • 정치, 사회 전반적인 내용으로 장황하게 설명하며 불만을 반복적으로 민원제기 하는 경우 		
응대 방법	기본 응대		
	<ul style="list-style-type: none"> ① 해당 내용에 대해 답변 곤란 설명 및 설득 ② 민원 접수 가능한 담당자(기관) 통화 유도 및 안내 ③ 추후 기관 업무와 관련된 사항이 있을 시 상담 요청 가능함을 전달 ④ 상담내용 종합 검토 후 대응 방안 마련 및 공지 		
	문제 상황 발생 시		
	전화 민원 응대	대면 민원 응대	
	<ul style="list-style-type: none"> ① 악성 행위임을 통보하며 종결 유도 ② 녹음 사전고지 후 상담내용 녹음 ③ 법규위반으로 처벌받을 수 있음을 안내 ④ 2회 경고 후 3회째 중단 요청 후 계속될 경우 응대 불가능 고지 및 전화 단절 	<ul style="list-style-type: none"> ① 악성 행위임을 통보하며 종결 유도 ② 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 상담내용 녹음 ③ 2회 경고 후 3회째 중단 요청 후 계속될 경우 법적 조치 가능성 고지 및 민원 응대 중지 ④ 이의제기를 이유로 시민과 마찰 발생 시 상급자 및 동료가 대신 응대토록 조치 	
처벌 기준	적용 죄목	적용 법률	형량
	불법정보의 유통금지	정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조 7의 1항 3호	1년 이하의 징역, 1천만 원 이하 벌금
	업무방해	형법 제314조 제1항	5년 이하의 징역, 1천500만 원 이하의 벌금

민원인 특이심리 상태별 민원 대응 방법

- 민원인이 편집증이나 피해망상증 등에 사로잡혀 제기하는 특수한 민원

1. 망상장애형

정 의	근거 확인이 어려운 주장을 하면서 자신은 근거가 확실하다고 믿는 민원인
응대 방법	<ul style="list-style-type: none"> ① 말을 많이 하게 만들고, 내용을 경청한 뒤 결정은 다음으로 미루는 게 좋음 ② 민원인 주장의 논리적 결함을 찾고 민원 관련 질문을 계속함으로써 주장과 근거가 무엇인지 확인



2. 편집증형

정 의	타인에 의해 이용을 당하거나 해를 입을 것이라 생각하는 민원인
응대 방법	<ul style="list-style-type: none"> ① 믿어주는 것이 고질 민원 처리의 시작이라는 사실을 명심하고 더 이상 의심을 일으키지 않도록 친절히 대응 ② 모든 설명을 천천히 조심스럽게 함으로써 편집 증상이 악화되지 않도록 주의 ③ 타인에게 위해를 당할지도 모른다는 두려움을 가지고 있으므로 너무 가까이 앉거나 과도한 신체적 접촉은 피해야 함



3. 과대망상형

정 의	자신을 과대평가, 병적인 자기과시를 하거나 특별대우를 받겠다는 민원인
응대 방법	<ul style="list-style-type: none"> ① 고위 관료와 개인적 친분은 민원처리에 영향을 주지 않음을 정중히 안내 ② 차별적인 응대는 금지하고 지나치지 않으면서 정중하고 겸손한 태도로 응대



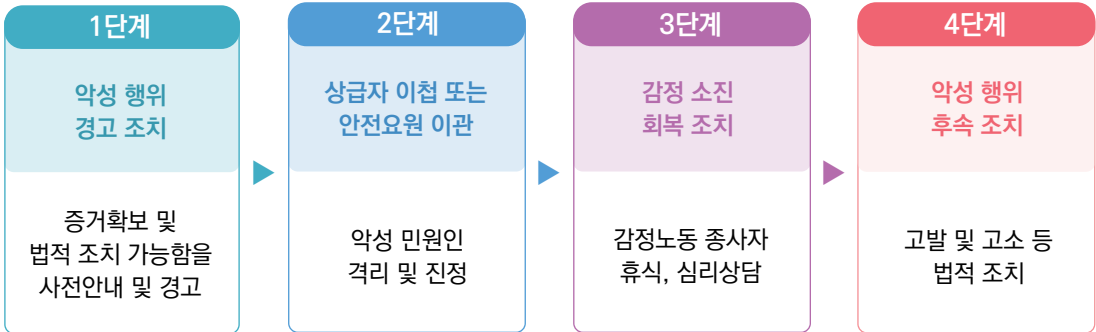
4. 정신분열 증상

정 의	사고의 장애, 망상, 환각 등 정신분열 증상이 뚜렷한 민원인
응대 방법	<ul style="list-style-type: none"> ① 어떤 치료 시스템을 연결시킬 수 있는지 찾아야 함 ② 민원 제기의 근본적인 이유 및 내용이 부적절할 수 있으나 기관을 찾아온 이유가 무엇인지 관심을 기울이고 적절한 서비스를 제공함으로써 방문 목적 달성을 위해 노력



4 감정노동 종사자 보호 체계 구축

감정노동 종사자 보호 체계도



감정노동 종사자 보호 대책 가동

보호대책	전화 민원 응대 시	대면 민원 응대 시
증거확보 (1,2단계)	<ul style="list-style-type: none"> ① 전화녹음 가능한 시스템 구축 ② ARS 설치 <ul style="list-style-type: none"> · 상담 전 전화 안내멘트로 직원 존중 문구 송출 · 악성 행위로 인해 상담 종료 후 자동으로 경고 멘트 송출 	<ul style="list-style-type: none"> ① 담당자 업무 공간 또는 상담실 내 CCTV 및 비상벨 설치 의무화 <ul style="list-style-type: none"> ※ 안내판 설치하여 촬영 범위 내 시민이 쉽게 인지할 수 있도록 함 ② 상담실 등 녹음 시설 구비 또는 상담 시 녹음 진행(사전 안내 및 공지) ③ 경찰·안전요원과 연락 체계 구축
감정 소진 회복 (3단계)	<ul style="list-style-type: none"> ① 상급자에게 보고 후 휴게시설에서 시민 응대 업무 담당자 휴식 보장 ② 악성 시민 응대 후 업무대책 인력을 고려하되 근무시간 중 최소 30분 이상 휴식시간 보장 ③ 악성 민원으로 심한 정신적 충격을 받은 근로자는 24시간 이내 심리 상담을 받을 수 있도록 조치 <ul style="list-style-type: none"> ※ 단순 상담으로 치르는 것이 아니라 정신과적 치료를 필요로 하는 상담자 대한 관리 프로그램 연계 	
법적 조치 (4단계)	<ul style="list-style-type: none"> ① 부당한 민원 제기예 따른 정신적·물질적 피해 발생 시 대응하기 위한 증거 확보(CCTV, 증인 등) ② 악성 시민 전담 담당 상급자 또는 부서에서 악성 민원으로 인한 후속 조치 효과적 대응 ③ 기관명의 고발 우선 고려 	

감정노동자 보호 대책 마련



1. 감정노동 문제해결을 위한 노사협의체 구성

필요성	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동 종사자의 문제를 시스템적으로 다룰 수 있는 기구가 마련되어야 함
역 할	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동 종사자 보호를 위한 정책의 수립, 실행 및 운영, 평가에 대한 사항 논의 교육 및 훈련에 관한 사항 결정

2. 시민과의 갈등 조정을 위한 악성 시민 전담 부서 구성



필요성	<ul style="list-style-type: none"> 불합리한 요구, 지속적인 업무 방해, 폭력, 폭언 등과 같은 인격적 모독을 행하는 시민으로 인하여 감정노동 종사자가 위험에 처했을 때 해당 근로자를 보호하고 갈등 상황 해결
역 할	<ul style="list-style-type: none"> 시민과 감정노동 종사자의 이야기를 모두 경청하고 갈등 상황을 객관적으로 평가하여 문제 해결 기관 차원에서 지원하거나 개선해야 할 사항 파악 및 재발 방지 대책 수립 관리자가 자의적으로 판단하고 감정노동 종사자에게 경고 조치, 경위서, 공개사과 등의 질책을 하지 않음

3. 감정노동 관련 악성 시민 전담 부서 지정



필요성	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동 종사자의 피해나 건강 등을 일상적으로 모니터링하고 관리할 수 있는 전담인력 지정(숙련된 상급자의 악성 시민 전담 또는 악성 시민 전담 부서 등)
역 할	<ul style="list-style-type: none"> 주기적인 작업장 순회, 근로자 면담 등을 통해 감정노동 관련 이상 증상자 조기 발견 시민으로부터 심한 욕설, 폭행, 성적 피해를 당했거나 심한 언쟁을 한 근로자의 경우 24시간 이내 심리상담을 받도록 조치

4. 감정노동 관리 시설 마련



필요성	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동 종사자가 휴식할 수 있도록 근로자의 접근이 쉬운 곳에 적절한 공간 마련
역 할	<ul style="list-style-type: none"> 근육의 긴장을 풀 수 있는 장비 및 심리적 안정감을 줄 수 있는 설비 구비

감정노동 종사자 관리 프로그램 지원 및 운영

1. 근로자 정기 교육 실시



필요성	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동 종사자 자기역량 강화를 위하여 최소 연 1회 교육
내 용	<ul style="list-style-type: none"> 악성 행위 사례와 대처방법 감정노동이 건강에 미치는 영향 감정노동에 대한 근로자 자기보호법 감정노동 관련 이상 증상의 종류와 보고 방법

2. 주기적인 정신건강 모니터링 및 이상자 조치



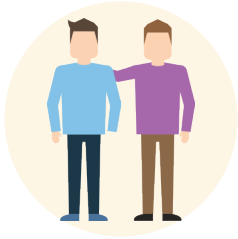
필요성	<ul style="list-style-type: none"> 주기적인 정신건강검진 실시 및 근로자로부터 정신적 문제를 보고 받을 수 있는 시스템을 갖추어 필요한 경우 상담 및 치유서비스 안내
내 용	<ul style="list-style-type: none"> 신체 증상 : 근골격계 통증(요통, 어깨통증 등), 두통, 위장장애 등 정신 증상 : 수면 장애, 우울증, 압박감 등

3. 감정소진 극복 프로그램 운영



필요성	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동 종사자의 감정 소진을 막기 위하여 회복을 위한 다양한 프로그램 제공
내 용	<ul style="list-style-type: none"> 음악, 미술, 춤 등 다양한 심리치료 프로그램 도입 정기적으로 연극, 영화, 음악회 등 문화 공연관람 기회 제공

4. 감정노동 종사자 간 상호지지 프로그램 지원



필요성	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동 종사자가 스스로 만든 모임에 대한 지원을 통해 서로 간 감정 노동에 대한 경험을 공유하고 지지하며 감정노동으로 인한 피해 예방·치유
내 용	<ul style="list-style-type: none"> 자조모임, 멘토-멘티 제도, 동호회 등

5. 직장 내 스트레칭 체조 실시



필요성	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동으로 쌓였던 육체적, 정신적 긴장을 해소
내 용	<ul style="list-style-type: none"> 근무 시간 전, 중, 후 스트레칭 체조 실시

감정노동 종사자 감정 회복 환경 조성

1. 감정노동에 대한 객관적 기준 마련



필요성	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동 종사자와 소비자 간에 평등한 관계가 유지될 수 있도록 객관적 서비스 기준을 마련
내용	<ul style="list-style-type: none"> 얼마나 친절해야 해야 하는가에 대한 기준을 마련하여 과도한 감정노동 예방 기관의 감정노동 관련 기준을 시민에게 알려 시민 또한 과도한 서비스를 요구하지 않도록 함

2. 업무량 등 노동 강도 조절



필요성	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동 종사자의 감정소진을 최소화할 수 있는 업무량을 파악하여 적정수준의 업무수행
내용	<ul style="list-style-type: none"> 업무시간과 분리하여 휴식시간을 두고 적절한 휴식시간이 보장될 수 있도록 필요한 인력 충원

3. 감정노동의 강도, 빈도, 지속성 등 고려한 근무 순환



필요성	<ul style="list-style-type: none"> 근무순환을 통하여 감정노동이 큰 업무만 하는 경우 발생할 수 있는 감정노동 피해 예방
내용	<ul style="list-style-type: none"> 감정노동이 아닌 다른 업무로 순환하거나 감정노동 업무와 다른 업무를 혼합

4. 업무 특성에 맞는 적절한 환경 마련



필요성	<ul style="list-style-type: none"> 업무 성격상 장시간 서서 일하거나 전화를 받는 경우가 많은 감정노동 종사자의 신체적·정신적 건강 유지에 도움
내용	<ul style="list-style-type: none"> 입·좌식 의자, 발밑에 피로 예방 매트, 교대로 다리를 올릴 수 있는 발 받침대 등을 설치하여 다리와 발에 집중되는 피로 예방 전화 민원 응대 업무가 많은 종사자에게 가벼운 헤드셋, 작업자 체형에 맞게 높낮이 조절 가능한 의자 제공 비상벨 설치, 민원인과 담당자의 출입구 분리, 상담 시 물리적 접촉을 막을 수 있도록 광폭 탁자 등 안전 상담창구를 설치하여 사고 예방

5 감정노동 종사자 자기 스트레스 관리 방법

목적

- 감정노동으로 인한 정신적·신체적 손상이 가벼운 경우에 감정노동 종사자 스스로 스트레스 관리를 통해 회복하게 하기 위함

직무 스트레스 관리 방법

1. 마음 챙김 호흡법

효과

- 고르고 깊은 호흡을 통해 횡격막을 자극하여 스트레스 작용을 진정시켜주는 부교감신경을 활성화

방법

- ① 바닥에 방석을 깔고 앉음(의자를 이용할 경우 허리를 등받이에서 떼고 바르게 앉음).
- ② 허리를 편안하게 쭉 편 상태에서 어깨 힘을 빼고 턱을 살짝 당겨 앉음
- ③ 앞뒤 좌우로 몸을 흔들면 중심을 잡으면서 엉덩이와 상체가 균형을 이루는 지점을 찾고 손을 편안하게 둠
- ④ 입을 가볍게 다물고 코를 통해 5-10분간 호흡함
- ⑤ 호흡을 애써 잘 하려 하지 말고 자연스럽게 숨을 쉬면 호흡할 때 몸이 어떻게 반응하는지, 어떤 느낌이 드는지에 집중
- ⑥ 가장 크게 움직이는 신체 부위에 집중하였다가 배, 옆구리, 허리, 엉덩이 등 범위를 넓혀감
- ⑦ 집중이 흐트러졌다고 느낄 때는 당황하거나 스스로 탓하지 말고 '생각, 생각, 생각' 이렇게 세 번 스스로에게 다독이듯 속삭임



2. 심상 이완 호흡법

효과

- 호흡에 심상(이미지)을 더하여 더 깊은 이완을 통한 스트레스 관리 가능

방법

- ① 마음 챙김 호흡을 1분간 진행
- ② 어깨-머리-어깨와 팔-등-허리-가슴-배-엉덩이-다리-발 순서로 내쉬는 호흡과 함께 긴장과 피로가 빠져나가는 상상을 함(부위별 3~4번)
- ③ 마무리하는 마시는 숨과 함께 온몸으로 좋은 기운이 들어오고 내쉬는 숨과 함께 몸 전체에서 긴장과 피로가 빠져나가는 상상을 함(5번 이상 반복)



3. 점진적 근육 이완법

<p>효 과</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 근육 이완이 이루어지면서 자율신경 활성도가 낮아지게 되며 불안이나 스트레스 수준 감소
<p>방 법</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① 편안하게 눕거나 의자에 앉음 ② 마음 챙김 호흡을 하면서 몸의 움직임을 느낌(1분) ③ 숨을 들이시면서 신체 부위에 힘을 준 후 10초간 숨을 잠시 멈추었다가 20초간 숨을 내쉬면서 편안한 마음으로 힘을 뺌(3~4차례 반복) <p>※ 한 근육을 이완시킨 후 다른 근육을 긴장시키기 전에 호흡을 가다듬는 것이 중요</p> <ol style="list-style-type: none"> ④ 주먹을 꼭 쥐어 긴장시켰다 긴장을 풀어줌 ⑤ 팔을 굽혀서 힘을 주었다가 긴장을 풀며 축 떨어뜨리기를 반복 ⑥ 발과 다리를 꼭 뺀 후에 최대한 힘을 주어 긴장시켰다 풀어줌 ⑦ 두 다리를 모아두고 양측 허벅지를 눌러줌 ⑧ 아랫배에 힘을 주었다가 천천히 힘을 뺌 ⑨ 가슴의 가운데로 시작해서 가슴 위, 아래를 집중적으로 힘을 주었다 뺌 ⑩ 양어깨가 만나듯이 힘껏 움츠렸다가 힘을 쭉 뺌 ⑪ 이를 악물고 입술의 양 끝을 뒤쪽으로 당겨줌 ⑫ 눈과 코를 찡그리면서 긴장시켰다 풀어줌 ⑬ 미간을 최대한 모으고 눈썹을 가능한 한 높이 치켜뜬 ⑭ 턱을 올리는 동작과 내리는 동작을 동시에 취하면서 목을 긴장시켰다 풀어줌 ⑮ 얼굴 전체를 오므렸다가 펴 ⑯ 기지개를 켜듯이 팔을 번쩍 위로 들며 몸 전체에 힘을 줌



4. 시민과의 갈등이 자주 떠오를 때 감정 관리법

<p>시민 입장 생각하기</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 시민의 불만이 정당하였는가 생각하며 시민의 입장을 이해하려고 노력하기 (예: '나를 일부러 무시하려고 한 것이 아니야.')
<p>스스로 격려하기</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 스스로 위로하고 격려하는 자기 암시나 혼잣말하기
<p>감정 털어내기</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 시민과의 갈등상황에 대하여 좋은 친구와 수다를 떨거나 글을 쓰거나 낙서를 통해 감정을 청소하기
<p>생각 멈추기</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 무분별하게 이루어지는 부정적 생각의 흐름을 멈추기 (예: '그건 지난 일이야!')



시민의 실천 약속

감정노동 종사자를
존중하는 시민의 실천 약속



- ① 감정노동 종사자의 인권을 존중하고 해당 서비스의 전문가로 인정해 주시기 바랍니다.
- ② 역지사지(易地思之)의 마음을 가지며 서비스를 받을 때는 감사의 인사를 부탁드립니다.
- ③ 반말, 욕설, 희롱, 무시하는 언행을 하지 않고 존중하는 언행을 부탁드립니다.
- ④ 나의 부당한 요구가 다른 사람들에게 피해를 끼칠 수 있다는 점을 잊지 말아 주십시오.
- ⑤ 합리적인 문제 해결을 위해 마련된 법과 제도를 활용하며, 기관이 제시하는 문제 해결 방법을 통해 개선을 요구해 주시길 바랍니다.

체크리스트 예시

나의 일터,
얼마나 달라졌나요?



아래의 질문에 대해 답하시고,
감정노동을 줄이기 위해
기관이 얼마나 노력하고 있는지 평가해 보세요

- ① 과도한 친절교육이 줄어들었다.
- ② 가짜 시민을 보내는 등의 노동자 감시가 줄었다.
- ③ 시민 불만이 있는 경우 노동자에게 주던 벌칙이 줄어들었다.
- ④ 악성 민원(폭력, 성희롱 등)으로부터 피할 수 있는 권리가 생겼다.
- ⑤ 시민을 대상으로 노동자에 대한 폭력 등을 제한해 달라는 홍보(캠페인) 활동이 이루어지고 있다.
- ⑥ 정신적인 피해를 입은 노동자에게 심리상담 등의 지원이 이루어지고 있다.
- ⑦ 감정노동에 대한 고충 처리가 원활히 진행된다.
- ⑧ 일상적인 상담과 정신적인 건강 문제를 도움받을 수 있는 지원시스템이 작동한다.



발행인 서울특별시장
기 획 일자리노동정책관
주 소 서울시 중구 무교로 21
제 작 서울노동권익센터
디자인 인포그램
발행일 2017년 12월

서울시
감정노동 보호
가이드라인

비매품/ 무료

13330



9 791161 611617

ISBN 979-11-6161-161-7