

2018 안전문화 확산 공모사업 우수사례

감정노동 힐링365 온국민 실천 캠페인



글로벌사이버대학교
GLOBAL CYBER UNIVERSITY

글로벌사이버대학교와 함께하는
감정노동 힐링365 온국민 참여캠페인

따뜻한 말 한마디가 감사 온도 1°를 올립니다!



감정노동자는 나와 내 가족, 내 이웃입니다

화 온도 1° 내리고
숨을 3번 내쉬기



감사 온도 1° 올리고
감사표현하기



'뇌교육 셀프 심신힐링법'

감정노동(Emotional labor)이란?

실제 자신이 느끼는 감정과는 무관하게 직무를 행해야 하는 감정적 노동을 감정노동이라 하며 이러한 직종 종사자를 감정노동 종사자라 함.

-2013. 시사 상식 사전-

해운대백병원 직원 · 의료진에게
힐링과 감사메시지를 전해주세요.



목차

일반 현황

기관 개요

사업 추진 조직

사업 참여 배경

사업 추진 방법

기대효과 및 제언

기관 개요 > 건학 이념 및 연혁

열린 학습사회를 구현

정보·통신매체를 통한 고등교육을 받을 기회를 확대함으로써 국가와 사회가 필요로 하는 글로벌인재를 양성함과 동시에, 열린 학습사회를 구현함으로써 고등교육과 평생 교육의 발전에 이바지한다.

인간의 삶의 질 향상 및 복지사회 구현

정보화·다문화·노령화 시대에 부합하는 선진 휴먼서비스 역량을 갖춘 글로벌인재를 양성함으로써 인간의 삶의 질 향상은 물론, 건강과 행복과 평화가 보장되는 신진복지사회의 구현을 선도한다.



글로벌사이버대학교의 건학이념은 **글로벌인재 양성**입니다.

국가와 인류사회에 공헌

세계화 시대에 세계시민으로서의 인격을 갖춘 글로벌인재를 양성·배출하고 국가와 인류사회의 발전에 필요한 학술의 심오한 이론과 그 응용 방법을 교수·연구 하여 국가와 인류사회에 공헌한다.

한국전통문화콘텐츠의 세계화

정보기술(IT)과 문화기술(CT)의 접목을 통해 한국전통문화 콘텐츠를 창조적 지식으로 개발·구현하고 이를 글로벌 시대에 맞는 디지털 콘텐츠로 제작·보급하여 한국 문화의 우수성을 전세계에 알린다.

21세기 글로벌인재 양성 및 국가 경쟁력 강화에 기여

사이버 교육을 통해 21세기 새로운 경쟁력인 '창조성'을 확보하고 국제사회의 새로운 흐름과 호흡할 수 있는 21세기 글로벌 리더의 체계적인 육성을 통해 새로운 미래 성장동력을 창출, 국가 경쟁력 강화에 이바지한다.



천안 본교



서울 학습관

2010

- 개교 (9개 전공, 635명 정원)

2011

- 스마트러닝시스템 구축 및 운용선도대학 선정
- 교과부 정책연구과제 주관 연구기관 선정

2012

~

2015

- 교과부 해외교육원조사사업(ODA): 엘살바도르 학생들의 정서조절 및 자존감 향상을 위한 공교육지원
- Western Washington 대학과 학술교류협정 체결
- 정보보호 관리체계(ISMS) 인증 획득
- TV조선 경영대상 참교육경영 부문 대상 수상

2016

~

2017

- UN - World Peace Leadership 개최
- 美 Wisconsin 주립대학교와 MOU체결
- 한국기술교육대학교 HRD-뇌교육 협약
- 고용보험환급과정 개강 '성공조직을 위한 행복솔루션 : 감정노동 스트레스 관리 365'

2018

- 10개 학과, 재학생 2800 여명

기관 개요 > 글로벌 교육 활동

2012년 교과부 글로벌교육지원사업(ODA) 수행

엘살바도르 학생의 정서조절 및 자존감 향상을 위한 공교육지원: 뇌교육 컨설팅, 교원양성 4개 학교

2013년, 엘살바도르 교육부-ISBM, 전국 학교로 프로그램 확대 실시

UN NGO IBREA Foundation에 프로그램 및 학술지원 (2013 ~ 현재)

2018년, 글로벌사이버대학교 이승헌 총장, 엘살바도르 대통령상 수상



기관 개요 > 안전 사업 관련 활동

2015

감정노동 근로자를 위한
심신힐링 프로그램 개발
(서울대학교병원 공동 연구)

2016

외상후 스트레스 증후
근로자를 위한
중재 프로그램 개발
(서울대학교병원 공동연구)

심신힐링 기반 감정노동자
스트레스 예방관리

국제 멘탈헬스 세미나
초청 발표:
감정노동 심신힐링
프로그램 적용 사례
(日 도쿄大, 오사카大)

2017

재해예방을 위한
감정노동자 **권익 캠페인**

2018

일터의 안전문화
확산을 위한
감정노동 **실천 캠페인**

감정노동 힐링365
온국민 실천 캠페인

권익 보호를 위한
참여 캠페인

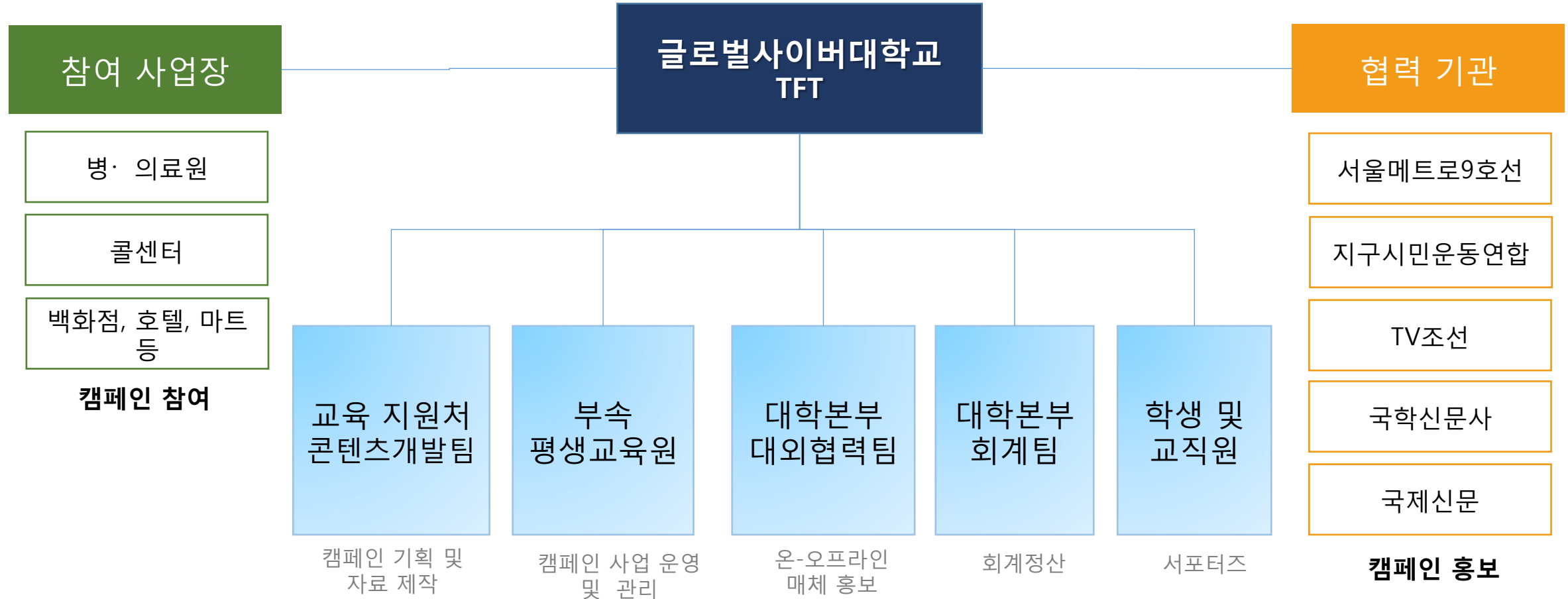
힐링 프로그램 배포/
심신힐링 교육/
고위험군 심층 상담

온라인 **셀프힐링**
프로그램 개발



사업 추진 조직

47개 기관 102명이 캠페인 사업을 추진함



사업 참여 배경

PTSD(트라우마) 정화를 위한 뇌교육 프로그램 진행 : 군 조사관, 소방관



해군 헌병대 과학수사팀 트라우마 정화 프로그램



국방부 과학수사 연구소 직무스트레스 해소 특강

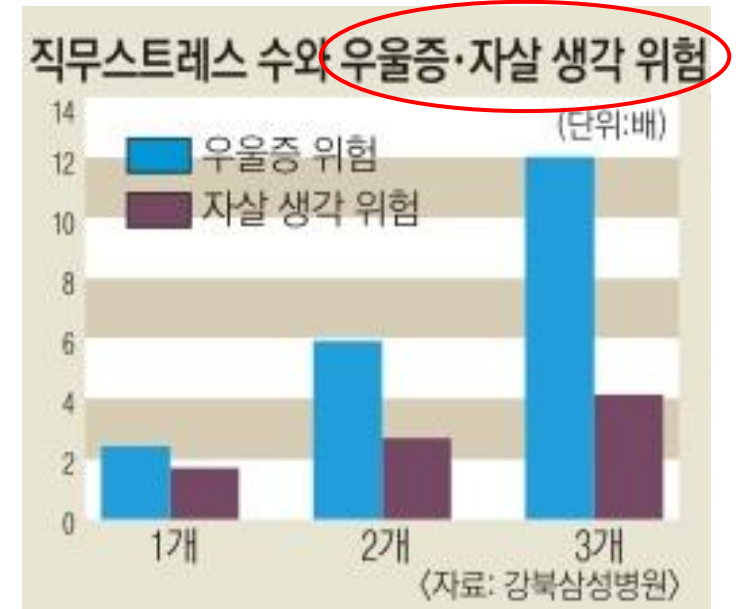


공군 헌병대 과학수사팀 트라우마 정화 프로그램 진행



종로소방서 PTSD 힐링 뇌교육 프로그램 진행

고객 응대로 인한 감정노동자의 스트레스, 위험 수준



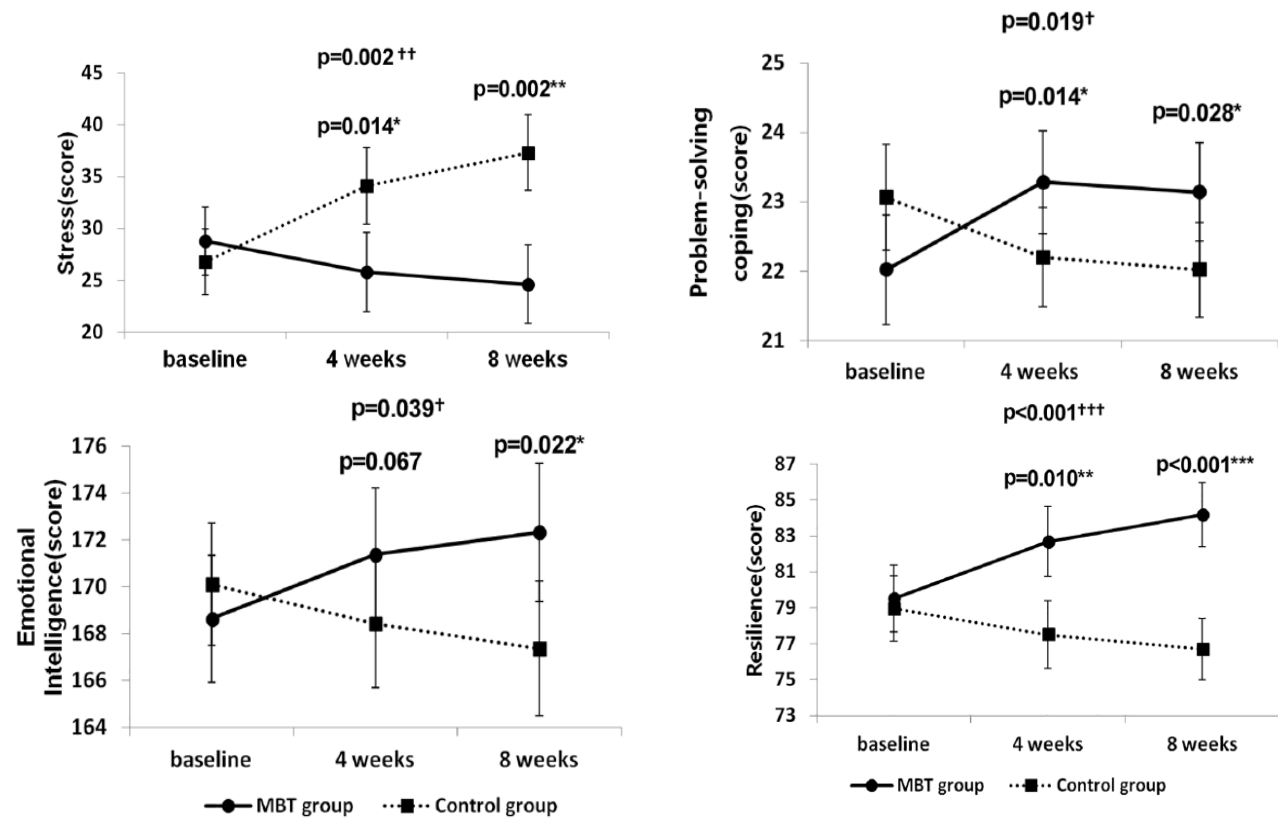
사업 참여 배경

2015

감정노동 스트레스 해소를 위한 셀프힐링 프로그램 개발



온라인 셀프힐링 프로그램
(체조, 호흡, 명상, 자기확인)



감정노동자, 매일 10분씩 8주 간 훈련 효과 (n=100)

사업 참여 배경

2016

심신힐링 기반 감정노동자 스트레스 예방관리 교육

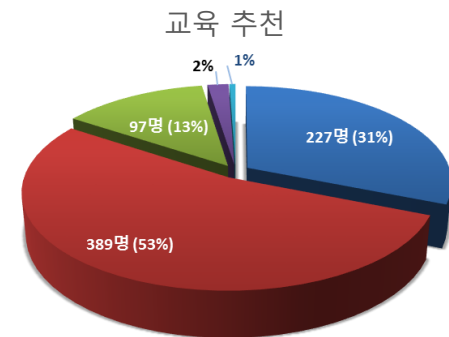
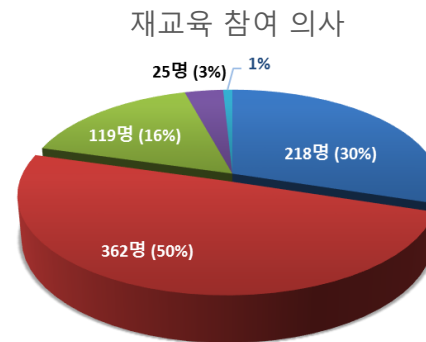
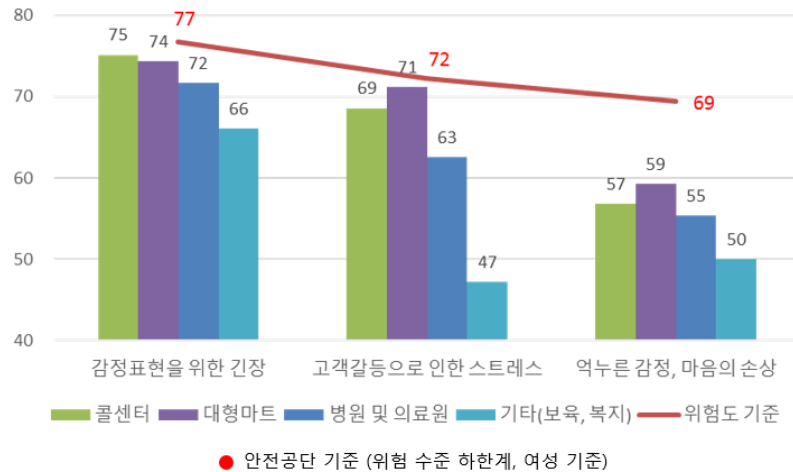


"매일 실천하는 게 중요한 것 같습니다, 실천하면서 살도록 이끌어 주세요." (콜센터 상담, 38세)

"수고하셨습니다. 짧은 시간이지만 스트레스 해소가 많이 된 느낌과 몸도 많이 풀린 느낌이 듭니다." (간호사, 24세)

"참 감동이었습니다. 앞으로도 이런 좋은 프로그램이 활성화되었으면 합니다." (마트 판매, 41세)

27 개 사업장 감정노동자 732명 힐링 체험교육 참여



■ 매우 그렇다 ■ 그렇다 ■ 보통이다 ■ 그렇지 않다 ■ 매우 그렇지 않다 ■ 매우 그렇다 ■ 그렇다 ■ 보통이다 ■ 그렇지 않다 ■ 매우 그렇지 않다

목차

일반 현황

공모사업 추진 현황

사업추진 목적

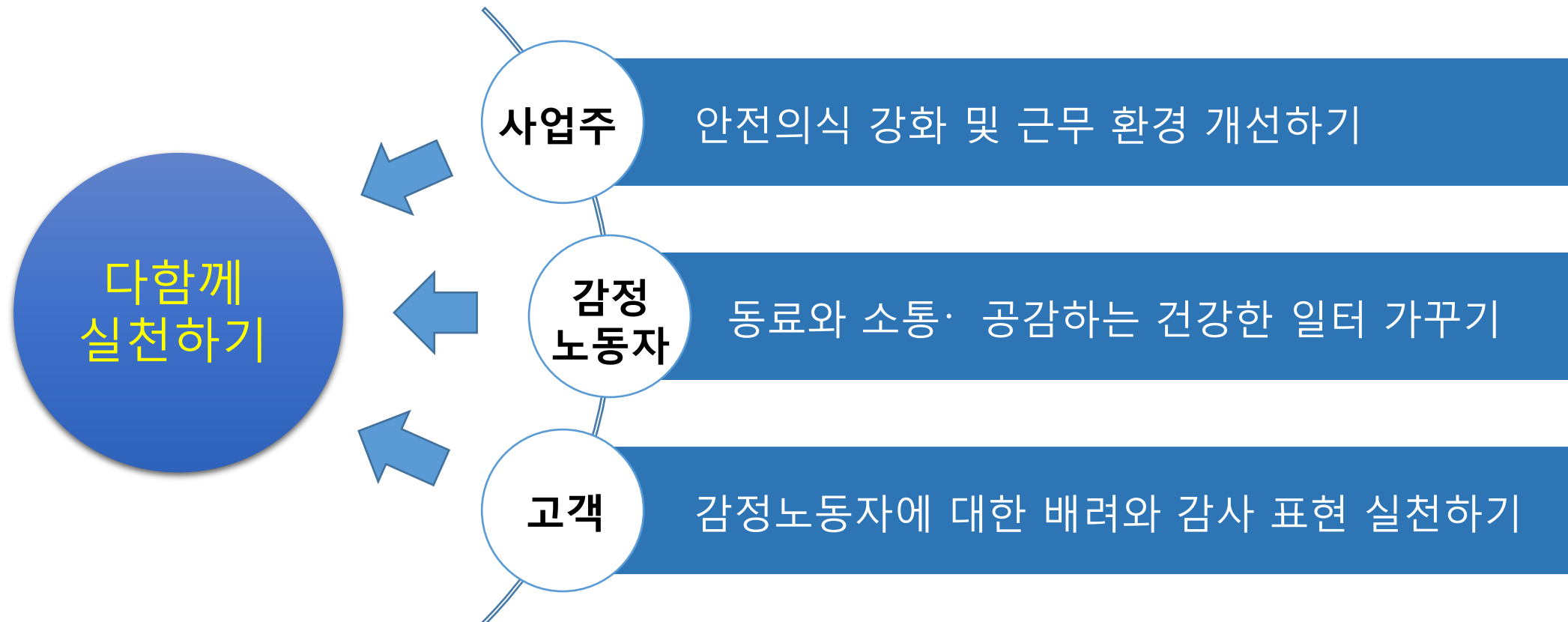
사업 목표

사업 추진 방법

기대효과 및 제언

사업 추진 목적

감정노동자 권익 보호와 안전문화의 확산



사업 목표

2017년

감정노동 힐링체험 교육

목표 50회, 2500명 (2,537명 101% 달성)

사업장 방문고객 참여 캠페인

목표 20회, 6,000명 (29,950명 499% 달성)

SNS 활용 온라인 캠페인

목표 10,000명 (30,848명 308% 달성)

2018년

감정노동 힐링체험 교육

60회, 3000명

온국민 실천 캠페인

가두 캠페인 2회 홍보물 10,000부 배포

단위 사업장 캠페인 추진 지원

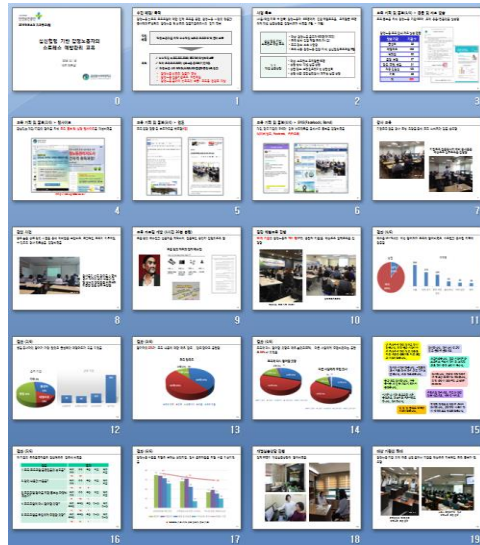
사업장 150 개소 참여

사업 추진 방법

단계	계획	준비	실행	평가
세 부 활 동	사업 기획회의	홍보물 제작	힐링체험 교육	사후 평가 회의
	수요 조사	교육 콘텐츠 제작	사업장 캠페인	보고서 작성 및 결과 공유
	협력기관 모집	서포터즈 발대식	온라인 캠페인	
			홍보	
2017 추진 결과	• 기획회의: 36 회 • 공문 발송: 2,000건 • 포스터: 600장 • X배너: 15개 • 홍보부채: 18,000매 • 현수막: 65회 • 스티커, 포스트잇: 18,000매 • 리플렛: 8,000매			• 체험교육/결의대회: 57회, 2537명 • 사업장 캠페인: 24회 29,950 참여 • 온라인 캠페인: 37,584명 참여 (2018년 포함) • 실천다짐 서명: 2,474명 • 언론방송 홍보: 115회 (2018년 포함)

1. 사업 기획회의

➤ 전년도 사업평가 및 수요 조사 자료를 토대로 기획 및 진행 회의 (36회)



전년도 사업 평가서

"한국의 가치를 세계화하는 문화·역사·경제 중심대학"

글로벌사이버대학교

수신자 수신자 참조
(경유)

제목: 존중과 배려의 문화정착을 위한 감정노동 캠페인 참여기관 모집 안내

1. 귀 기관의 무궁한 발전을 기원합니다.
2. 존중과 배려의 문화정착을 위한 감정노동 캠페인 사업 참여기관을 아래와 같이 모집하오니 감정노동 문제에 대한 사회적 관심의 제고와 인식 개선 및 국민 모두가 근로자의 입장을 보호하고 존중하는 문화가 확산될 수 있도록 많은 참여 바랍니다.

- 아 래 -

가. 신청대상: 감정노동에 관심 있는 기관, 협회, 사업장
나. 신청기간: 2017년 3월 6일 ~ 2017년 3월 17일
다. 참여방법: 「대한민국 감사운동 1도를 올리자」 온/오프라인 캠페인 참여
※ 세부방법 첨부자료 참조
라. 참여혜택: 아래사항에 대한 무상지원
1) 감정노동 근로자 대상 직제교육 실시
2) 고위험군 근로자 개별 심층상담 진행
3) 온라인 심화형 프로그램 제공
마. 신청방법: 불합(참가신청서) 작성 FAX 송부(FAX: 041-529-2638)
바. 신청문의: 글로벌사이버대학교 평생교육원 041-529-2763

붙임: 2017년 감정노동 캠페인 안내 및 참가신청서 1부. 끝

글로벌사이버대학교 총장

수신자: 서비스분야 기업, 감정노동 관련 기관, 협회, 사업장

담당	조명봉	부담	김영희	인물	오종영
주소					
사항	문서교육원 17-41 (317, 3. 6)				
주: 0204	문화체육관광부 문화체육관광부 2017년 3월 6일				
전화	041-529-2763	전송	041-529-2645	이메일	edu@gsu.ac.kr

수요 조사 공문/신청서 발송 (3회 2,000여건)

<신청서 양식>

존중과 배려의 문화정착을 위한 감정노동 캠페인 참여 안내

□ 일반 현황

회 사 명	대 표 자 명
주 소 (주)	도 호
신 청 자	주 의 인 호
전 화 번 호	E-mail

□ 신청 내용 (※ 체크박스 체크, 복수신청 가능)

신청구분	참여내용
☐ 온라인 캠페인	종종과 배려의 문화정착을 위한 감정노동 캠페인 1회 참여
☐ 오프라인 캠페인	사업장 내 종종과 배려의 문화정착을 위한 감정노동 캠페인 참여 안내 스티커, 포스터, 현수막 제작 및 부착 설치 등 (※ 복수신청 가능)
☐ 캠페인 공동추진	종종과 배려의 문화정착을 위한 감정노동 캠페인 아이디어 제안 공동추진기관으로 종종과 배려의 문화정착을 위한 감정노동 캠페인 홍보 포스터, 현수막 등 캠페인 홍보물에 공동추진 기관명 표시

상기 신청자는 개인정보의 제공, 수집, 이용에 대한 사항에 대하여 인지하였으며, 존중과 배려의 문화정착을 위한 감정노동 캠페인 참가를 신청합니다.

2017년 월 일

신청인 (인)

계명정보 수집 - 복수 선택	계명정보의 제공
계명정보 수집 및 이력관리	계명정보의 제공
계명정보 수집 및 이력관리	계명정보의 제공
계명정보 수집 및 이력관리	계명정보의 제공
계명정보 수집 및 이력관리	계명정보의 제공



사전 기획 워크샵



캠페인 진행 회의

2. 캠페인 협력기관 모집

➤ 캠페인 공동 추진 및 홍보를 위한 업무 협약 체결: 5개 기관



국학신문사



지구시민운동연합



TV조선



서울시메트로9호선



명상여행사

3. 홍보물 제작

➤ 캠페인 홍보물품 제작 (8종)



X배너 15회



홍보 부스 2개



포스터 600장



홍보 부채 18,000매



리플렛 8,000 장



포스트잇 10,000매



힐링스티커 8,000매



현수막 65개

4. 캠페인 발대식

➤ 캠페인 추진 TFT, 힐링강사, 서포터즈, 홍보대사 등 참여

전문강사 역량강화 교육



캠페인 홍보대사 위촉 (배우 박선호)



힐링체험 교육 시연 및 피드백



심신힐링 전문강사 위촉



캠페인 서포터즈 발대식



5. 감정노동 힐링체험 및 결의대회 진행(1/3)

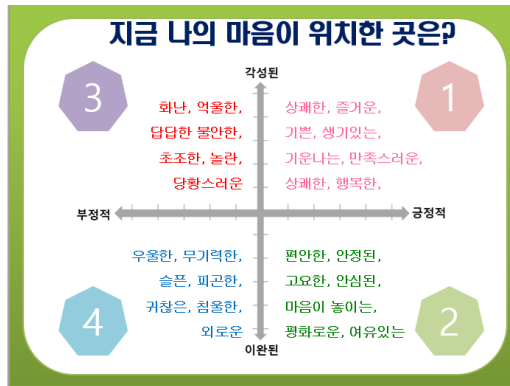
➤ 스트레스 해소 힐링체험 교육 및 실천 결의 (57회 2,537명 참여)

구분	2017년 참여 사업장	횟수 / 인원
병·의료원	강동성심병원, 경북대학교병원, 계명대학교 동산의료원, 근로복지공단 대전병원, 삼육서울병원, 상주적십자병원, 서울성애병원, 서울부민병원, 영남대학교의료원, 영월의료원, 울산대학교병원, 상계백병원, 해운대백병원, 인천나사렛국제병원, 전북대학교병원, 조선대학교병원, 청주의료원, 충북대학교병원, 칠곡경북대학교병원, 한양대학교 구리병원, 한양대학교병원	27회 1,433명
콜센터	LH마이홈콜센터, LH하자상담콜센터, 경기신용보증재단, 국민건강보험공단, 그린CS콜센터, 대우건설고객센터, 비포스콜센터, 서울신용보증재단, 신한카드 고객센터, 아이나비콜센터, 외교부영사콜센터, 용인시 민원안내콜센터, 잡앤잡 콜센터, 정부민원안내콜센터	27회 1,018명
기타	JW메리어트호텔, 롯데백화점, 아시아나항공	3회 86명

5. 감정노동 힐링체험 및 결의대회 진행(2/3)

➤ 힐링체험 교육 및 실천 결의: 진행 절차

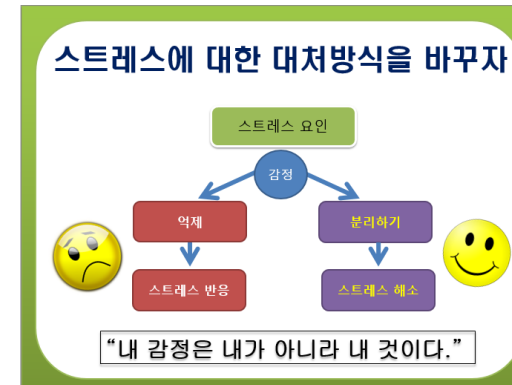
1. 사전 설문



2. 감정노동의 이해



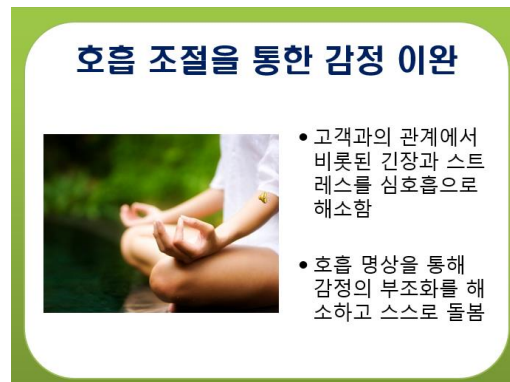
3. 스트레스 자가 진단



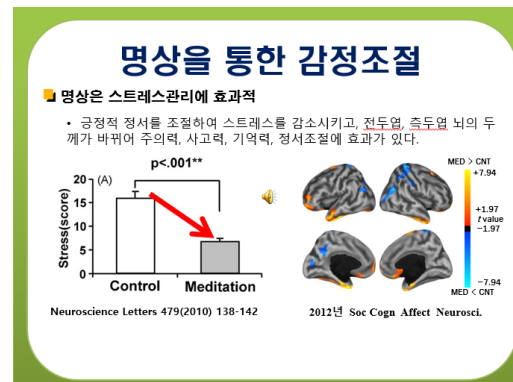
4. 이완 체조동작 체험



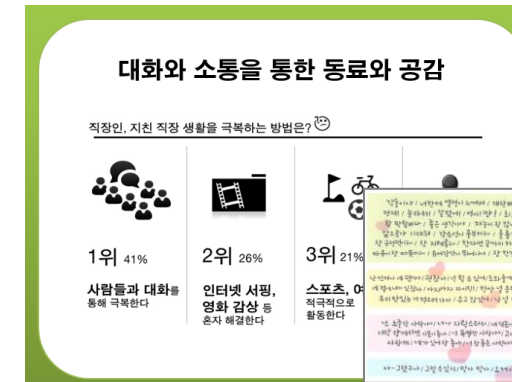
5. 호흡 조절 체험



6. 힐링명상 체험



7. 동료와 함께하기



8. 실천 다짐 결의



5. 감정노동 힐링체험 및 결의대회 진행(3/3)

➤ 힐링체험 교육 및 실천 결의: 현장 스케치



6. 온국민 감사실천 캠페인(1/3)

➤ 방문고객과 함께하는 **감**정노동자 **사**랑합니다 캠페인: 24회 29,950명 참여

캠페인 홍보
부채 배포

감사 표현
메시지 작성

캠페인 참여
SNS 공유

실천 다짐
약속/서명

사업장 내
홍보물 게시

구분	2017년 캠페인 장소	수행 인력 / 전파 인원
병·의료원	한양대학교병원, 충북대학교병원, 해운대백병원, 근로복지공단 대전병원, 강동성심병원, 서울부민병원	75명/ 7,400명
콜센터	정부민원안내 콜센터, 서울신용보증고객센터, 외교부 영사 콜센터, LH 하자상담 콜센터, 신한카드 콜센터	8명/ 500명
기타	인천공항, 서울시청광장, 서울메트로9호선 5개 역사	145명/ 22,050명

6. 온국민 감사실천 캠페인(2/3)

➤ 방문고객과 함께하는 감정노동자 사랑합니다 캠페인: 현장 스케치



감사메시지 전달 후 기념 사진



지하철 9호선 국회의사당/고속터미널/염창/신논현/당산역



충북대학교 병원 마스코트와 함께



해운대백병원 힐링이벤트



서울광장 나눔천사페스티벌 캠페인 홍보 부스

6. 온국민 감사실천 캠페인(3/3)

➤ 방문고객과 함께하는 **감**정노동자 **사**랑합니다 캠페인: 현장 스케치



인증샷 촬영하는 간호사들



감사 메시지 작성 중인 시민들



해운대백병원에서 서포터즈와 함께



근로복지공단병원 메시지 작성



충북대학교병원 힐링메시지 나무

7. 온국민 감사실천 캠페인 (온라인)

➤ 감정노동 SNS 개설 및 운영: 30,848명 참여

블로그 www.blog.naver.com/emotionalworker



2017. 5. 16 ~ 현재
방문자 수: **23,224명**
게시물: **191건** (힐링 방법, 캠페인 참여 후기, 안전 관련 소식 등)

페이스북 www.facebook.com/emotionhealing365



2017. 5. 31 ~ 현재
팔로우 수: **1,314명**
게시물: **105건** (캠페인 참여 이벤트, 카드뉴스, 캠페인 진행 소식)

유튜브 www.youtube.com/channel/UCMoodSch6Bkay69mow



2017. 5. 2 ~ 현재
조회수: **14,260건**
게시물: **62건** (캠페인 CF, 릴레이 홍보 영상, 힐링체험 프로그램 영상)

7. 온국민 감사실천 캠페인 (온라인)

➤ '감정노동 힐링365' 릴레이 홍보 영상 게시 (유튜브)



재학생, 졸업생, 교수/교직원 릴레이 캠페인 홍보 영상



[삼육병원 힐링캠페인 참여자 인터뷰 영상]



[인제대학교 상계백병원 힐링캠페인 참여자 인터뷰 영상]

7. 온국민 감사실천 캠페인 (온라인)

➤ '감정노동 힐링365' 온라인 참여 이벤트 (블로그)



➤ 힐링 카드뉴스 제작 및 전파 (페이스북)

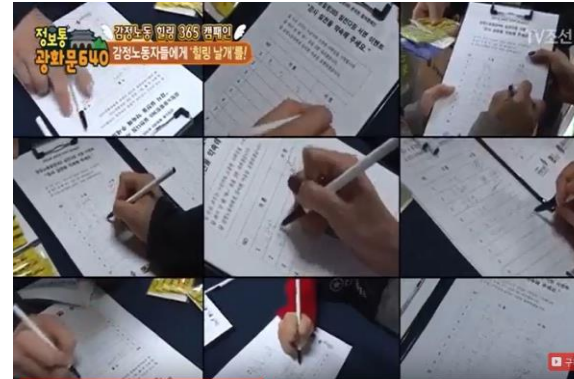


8. 실천다짐 선포식 행사

➤ 모든 캠페인 참여자와 함께 온국민 실천다짐 선포식 진행 (2017.11.3)



행사 전 지하철9호선 2차 캠페인 진행



감사 실천다짐 서명 참여(2,474명)



각 사업장 담당자들도 동참



사업장 대표들과 함께 감사실천 결의



9. 캠페인 홍보

➤ 방송 및 언론을 통한 캠페인 홍보 보도 (115회)

매체 구분	건	매체 구분	건
TV조선 (뉴스/광화문의 아침)	4회	TV조선 (공익CF 및 자막)	56회
KBS 부산 라디오	1회	국제신문	2회
한겨레	2회	매일경제	1회
헬스경향	1회	연합뉴스	8회
브레인미디어	10회	라포르시안	1회
ACROFAN	2회	로이슈	1회
쿠키뉴스	1회	메디칼트리뷴	1회
의학신문	1회	메디파나뉴스	2회
브릿지경제	1회	코리안 스피릿	20회



TV조선 뉴스 판(2017.6.14)



TV조선 뉴스(2017.11.3)



광화문의 아침(2017.6.27)



정보통신 광화문(2017.11.10)



매일경제

연합뉴스

2018년도 추진 현황

- 캠페인 확산을 위해 권역 별 사업장 힐링체험 캠페인과 대국민 홍보 캠페인을 연계하여 추진하고, 단위 사업장 자체 캠페인 지원 활동에 초점
(2018. 6월 기준 감정노동자 건강보호 핸드북 138부 외 홍보물 5609 배포/ 힐링체험 신청 인원 3,530명)



감정노동자 힐링 체험 및 결의대회(동산의료원, 5/15)



단위 사업장 자체 캠페인 추진 지원 (삼육병원, 5/4)



부산 시민들과 함께 감사 캠페인 진행 (부산역, 5/25)

목차

일반 현황

사업 추진 방법

기대효과 및 제언

산업재해예방 및 안전의식 고취 효과

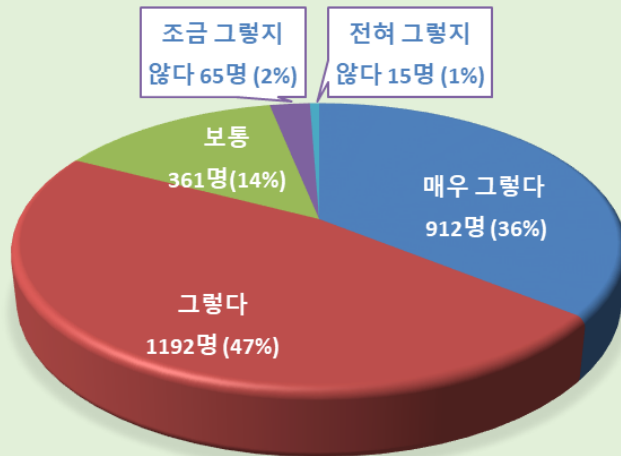
사업장 호응도

제언

산업재해예방 및 안전의식 고취 효과

➤ 사업장 내 안전의식 고취

힐링체험 교육 참여자의
83%(2,104명)가
프로그램의 도움 정도를
긍정 평가함



프로그램이 도움되었는가?

➤ 안전문화에 대한 대국민 인식확산

- 캠페인 홍보물 배포 (부채, 리플렛 등)



52,500명

- 지하철 9호선 25개 전 역사의
탑승구에 포스터 600장 부착



일일 이용객 48 만명
10일 간

- TV 뉴스 및 라디오 방송: 5회
- 공익 CF 및 방송 자막: 56회
- 언론 기사 보도: 15 매체 54회



방송 61회
언론기사 54회

- 블로그: 방문자 수 23,224명 (콘텐츠 191건)
- 페이스북: 팔로우 수 1,314명 (콘텐츠 105건)
- 유튜브: 조회 수 14,260명 (콘텐츠 62건)

누적 콘텐츠 358건
참여 30,848명

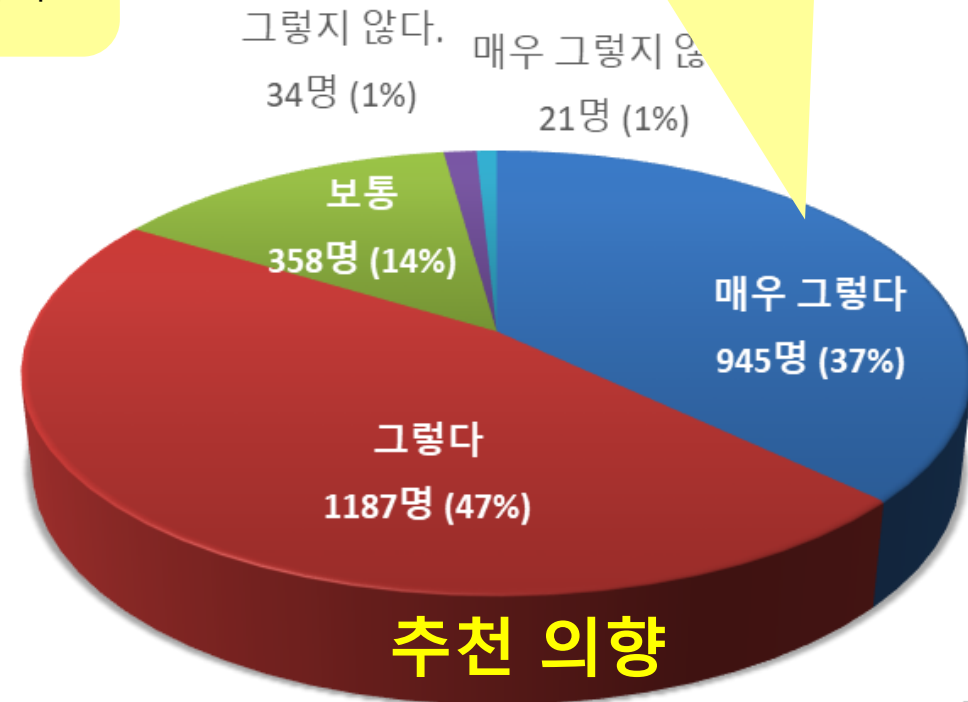
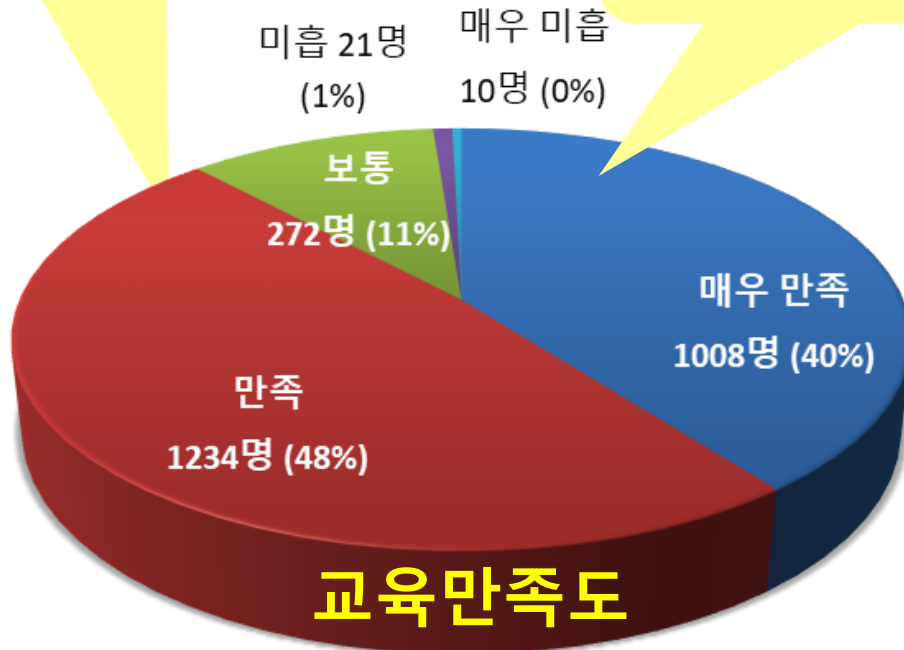
사업장 호응도

➤ 힐링체험 결의대회 참가자 만족도: 긍정 평가 88% (2,242명)

이런 체험은 처음이었어요,
진짜 힐링 되네요,
감사합니다~

감사합니다, 요즘 매일 우울
하고 심란했는데 짧은 시간
동안 마음이 편해졌습니다

더 많은 사람들을 힐링되게
하고 건강할 수 있도록 지금
처럼 노력해주세요~



사업장 호응도

➤ 캠페인 동참 사업장의 확산

2017년 캠페인 참여

44개 사업장: 병원 21, 콜센터 14, 기타 9



2018년 캠페인 진행 중

2년 연속 동참: 20개 사업장

계명대학교동산의료원, 근로복지공단 대전병원, 삼육서울병원, 상주 적십자병원, 서울성애병원, 울산대학교병원, 상계백병원, 해운대백병원, 인천나사렛국제병원, 전북대학교병원, 청주의료원, 충북대학교병원, 칠곡경북대학교병원, 한양대학교구리병원, 한양대학교병원, TV조선, 마이비 콜센터, 서비스에이스, JW메리어트호텔, 서울메트로9호선

2018 동참: 42개 사업장

강서미즈메디병원, 경상대학교병원, 국립교통재활병원, 국제신문, 근로복지공단 인천병원, 근로복지공단 창원병원, 금호개발상사, 대동병원, 대구가톨릭대학교병원, 대림성모병원, 동강병원, 동국대학교 경주병원, 동아대학교병원, 명지성모병원, 미광화학, 부산고려병원, 부산남구보건소부산보훈병원, 부산광역시 콜센터, 부산백병원, 서보산업, 아시아나항공 콜센터, 양산부산대학교병원, 양주시 시설관리공단, 에어부산 콜센터, 여의도성모병원, 연세사랑병원, 원광대학교 산본병원, 인성의료재단한림병원, 일산백병원, 인천교통공사, 제주대학교병원, 좋은문화 병원, 참조은 병원, 창원경상대학교병원, 파라곤 호텔, 포항 세명기독병원, 한국터널관리유한회사, 한전의료재단 한일병원, 코레일 부산, 코레일 대전

2차 모집/홍보 중

1

취약/소규모 사업장의 관심과 참여를 위한 공단 차원의 대응 필요

2

단위 사업장 별 감정노동 담당자 지정 및 연결 네트워크 구축/활동 지원 필요

3

‘감정노동자보호법’ 시행에 따른 세부 지침과 대응 방안에 대한 홍보 필요

글로벌사이버대학교와 함께하는
감정노동 힐링365 온국민 참여캠페인

따뜻한 말 한마디가
감사온도 1°를 올립니다!



감정노동자는 나와 내 가족, 내 이웃입니다

감사합니다.

감정노동(Emotional labor)이란?

실제 자신이 느끼는 감정과는 무관하게 직무를 행해야 하는 감정적 노동을 감정노동이라 하며
이러한 직종 종사자를 감정노동 종사자라 함.

-2013. 시사 실력 사전-

감정노동 힐링365 www.emotionhealing365.org

글로벌사이버대학교 www.global.ac.kr

NAVER

감정노동 힐링365

문의전화 1577-1786

해운대백병원 직원 · 의료진에게
힐링과 감사메시지를 전해주세요.

인제대학교해운대백병원
INJE UNIVERSITY HAEUNDAL PAIK HOSPITAL

감정노동 전문교육기관
글로벌사이버대학교
GLOBAL CYBER UNIVERSITY

TV
조선

안전보건공단