

이 직원은 나를 도와주는 사람입니다.



▶ 감정노동자보호법 시행 안내

2018년 10월 18일부터 산업안전보건법(「고객의 폭언으로 인한 건강장해 예방조치」)에 따라 고객응대근로자 보호 조치가 시행되고 있습니다.



폭언과 폭행, 성희롱 시 관련법에 따라 처벌받을 수 있습니다.

+ 품격높은 노인장기요양보험

어르신과 가족, 요양보호사가 함께 만들어 갑니다.



“요양보호사님” 호칭을 사용합니다.

○ 이런 업무는 좋아요!

- 신체활동지원
- 인지활동지원
- 일상생활지원
- 정서지원



X 이런 요구는 싫어요!

- 수급자의 가족만을 위한 행위 요구
- 수급자, 가족의 생업을 지원하는 행위 요구
- 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위 요구
- 과도한 신체접촉, 성적 농담 등 성희롱(폭력), 인권침해



“○○○어르신” 존칭을 사용합니다.

○ 어르신들께서 좋아하세요!

- 어르신을 존중하는 마음자세
- 청결하고 단정한 복장 관리
- 친절함 태도, 예의 바른 행동
- 어르신께 존칭과 경어 사용
- 지속적으로 전문적 지식과 기술 습득



X 어르신들께서 싫어하세요!

- 어르신을 차별대우 또는 무시하는 태도
- 친밀함을 이유로 유아어, 반말 등 사용
- 개인비밀, 사생활을 내외부로 발설
- 학대 및 폭력행위, 물질적 보상 요구

서로의 인격을 존중하고 상호 신뢰하여 따뜻한 돌봄, 사회적 효를 실천합니다



감정노동자가 행복한
노조는 서울특별시 서울

www.emotion.or.kr

!

서로 존중하는 마음이 감정노동자 보호의 첫걸음입니다

감정노동자 보호법 시행 안내

2018년 10월 18일부터 산업안전보건법(「고객의 폭언으로 인한 건강장해 예방조치」)
에 따라 고객응대근로자 보호 조치가 시행됩니다.

무분별한 폭언과 폭행, 성희롱 시 관련법에 따라 처벌받을 수 있습니다.

서울특별시

서울시 감정노동자
노조

감정노동자가 행복한
노조는 서울특별시 서울

www.emotion.or.kr

!

이 직원은 나를 도와주는 감정노동자입니다

감정노동자 보호법 시행 안내

2018년 10월 18일부터 산업안전보건법(「고객의 폭언으로 인한 건강장해 예방조치」)
에 따라 고객응대근로자 보호 조치가 시행됩니다.

무분별한 폭언과 폭행, 성희롱 시 관련법에 따라 처벌받을 수 있습니다.

서울특별시

서울시 감정노동자
노조

감정노동자가 행복한
노조는 서울특별시 서울

www.emotion.or.kr

!

누구에게나 감정은 소중합니다

서로 존중하는 마음이 감정노동자 보호의 첫걸음입니다!

감정노동자 보호법 시행 안내

2018년 10월 18일부터 산업안전보건법(「고객의 폭언으로 인한 건강장해 예방조치」)
에 따라 고객응대근로자 보호 조치가 시행됩니다.

무분별한 폭언과 폭행, 성희롱 시 관련법에 따라 처벌받을 수 있습니다.

서울특별시

서울시 감정노동자
노조

감정노동자가 행복한
노조는 서울특별시 서울

www.emotion.or.kr

!

무분별한 폭언과 폭행, 성희롱 시 관련법에 따라 처벌받을 수 있습니다

서로 존중하는 마음이 감정노동자 보호의 첫걸음입니다!

감정노동자 보호법 시행 안내

2018년 10월 18일부터 산업안전보건법(「고객의 폭언으로 인한 건강장해 예방조치」)
에 따라 고객응대근로자 보호 조치가 시행됩니다.

서울특별시

서울시 감정노동자
노조