"돌아볼 시간,
마음 쉼을 지원합니다"

감정근로자 훈련지원 안내



사업주훈련

감정근로자는 고객과 직접 대면 또는 음성대화 매체를 통해
상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 등 고객응대 업무를 수행하는 근로자입니다.
산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)에 의거하여
사업주는 고객의 폭언 등으로부터 감정근로자를 보호하는 조치를 취해야 합니다.
한국산업인력공단에서는 감정근로자의 건강권 보호를 위해
심리검사, 스트레스 해소 등을 포함한 훈련과정을 사업주훈련으로 지원합니다.

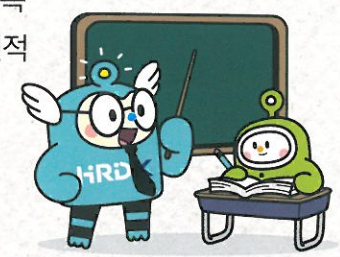


고용노동부 HRDK 한국산업인력공단

감정근로자 훈련 이렇게 운영해 보세요

훈련 기본요건

- 감정노동 직업군 및 접객서비스업 재직근로자 대상 1반 25명 이내로 구성
- 훈련장소는 근무 장소와 별도 공간 최소 면적 30㎡(10인기준), 1인당 1.5㎡ 이상 충족
  ※ 직무 스트레스 대처방법 실습(요가, 체조, 스트레칭, 명상, 호흡 등)이 가능한 면적
- HRD-NET을 통한 사업주훈련 과정 신청



커리큘럼 및 강사요건

- 우선지원대상기업 8시간 이상, 대규모기업 16시간 이상 과정운영, 필수 2과목을 포함하여 훈련과정 구성

세부훈련 과목	주요내용	강사기준	훈련시간
개인별 심리평가 및 결과 설명 (필수)	– 직무스트레스 척도, 정신건강 척도, 스트레스 회복 탄력성 등 개인별 심리평가 검사 – 사례를 통한 심층 결과 분석 등 (단, 개인 상담은 훈련시간 불인정)	– 정신건강임상심리사 1급 (보건복지부 발행) – 임상심리전문가 (한국임상심리학회 발행) – 임상심리사 1급 (한국산업인력공단 발행)	3시간 ~ 6시간
직무 스트레스 관리 요령 (선택)	– 사업장 특성을 고려한 스트레스 관리(이론) – 개인의 스트레스 관리 방법		2시간 ~ 4시간
감정근로자 권익 및 지원제도 설명 (선택)	– 관련 법령 및 권익 보호제도 – 자사 운영제도, 정부지원제도	– 사업주훈련 강사조건에 따름	1시간 ~ 2시간
직무 스트레스 대처방법 연습 (필수)	– 근무 장소에서 활용 가능한 스트레스 관리 실습(호흡, 명상, 체조, 스트레칭, 미술, 웃음 등)		2시간 ~ 4시간

훈련지원

- 훈련직종은 일반사무(시간당 단가 5,995원)로 적용
- 직무법정훈련 과정으로 우선지원대상기업 50%, 상시근로자 1,000인 미만 기업 30%, 상시근로자 1,000인 이상 기업 20% 지원
  ※ (지원금 예시) 우선지원대상기업 근로자 20명을 대상으로 8시간 훈련 실시
  시간당 단가 5,995원× 8시간× 인원 20명× 지원율 50%=479,600원