우리 회사 감정노동자 보호를 위해서...

사업주가 감정노동자 건강보호에 대해 관심갖기 ①

- 감정노동 관리에서 가장 중요한 요인은 사업주가 감정노동자 건강보호의 필요성을 인식하고 적극적인 관심을 갖는 것입니다.
- 고객에게 무조건 친절하게 대해야 한다는 생각을 바꾸어 직원을 보호하는 것이 중요하다고 인식하는 것이 필요합니다.

우리 회사의 감정노동 현황 파악하기 ②

- 감정노동 업무의 종류, 감정노동 업무량, 고객의 유형을 파악하는 것이 필요합니다.
- 감정노동을 하는 근로자가 갖고 있는 문제점과 어려움을 살펴보는 것이 필요합니다.

부당한 요구는 통제할 수 있다는 내용을 고객에게 알리기 ③

- 정상적이지 않고, 비합리적인 방법으로 무리한 행위를 하는 고객의 요구를 통제하고, 이로 인해 직원들이 피해를 보지 않도록 하는 것이 필요합니다.

폭력, 폭언 발생 시 신속하고 적절하게 대처하기 ④

- 고객과 문제가 발생했을 때 초기에 신속하게 대응하게 되면 문제를 대부분 해결할 수 있습니다.
- 초기 대응을 부실하게 할 경우 담당자의 태도 지적 등 본질을 벗어난 2차 문제가 생길 수 있습니다.

감정노동 관리 10대 수칙

내 가족 감情노동자

감정노동자에게 업무 처리 재량권 부여하기 ⑤

- 권한이 없는 담당자가 개인적인 차원에서 방어하는 것은 한계가 있습니다.
- 현장에서 발생하는 문제에 대해 즉각적으로 대응하거나 처리할 수 있도록 업무 담당자에게 공식적인 권한을 부여해야 합니다.

감정노동자를 보호할 수 있는 직장문화 조성하기 ⑥

- 고객으로부터 부당한 대우를 받고 이를 회사에 알렸음에도 회사로부터 도움을 받지 못하고, 오히려 회사로부터 고객에게 사과하라는 지시를 듣거나, 인사상 불이익을 받는 일이 생기지 않아야 합니다.

근로자를 위한 휴식시간을 제공하고 휴게시설 설치하기 ⑦

- 근로자들의 정신적 스트레스를 해소하고 신체적 피로를 감소시킬 수 있는 휴식 시간을 제공하고, 휴게시설을 마련하는 것이 필요합니다.
- 특히 문제가 되는 상황에 처했거나 고객과 심한 다툼이 있었을 때 잠시의 휴식을 취할 수 있도록 해 주는 것이 필요합니다.

감정노동자 보호를 위한 고객응대 업무 매뉴얼 만들기 ⑧

- 직장 내 자체 매뉴얼을 만들어 감정노동자를 보호하기 위한 조치를 시행하는 것이 필요합니다.
- 고객 응대 매뉴얼은 문제 고객에게 어떻게 대응하는지 고객 대응의 원칙과 기준을 정함으로써 근로자를 보호하기 위한 것입니다.

감정노동 관리 방법에 대해 근로자 교육하기 ⑨

- 고객의 의식을 왜곡시키는 친절 위주의 서비스 교육을 지양하고, 상품이나 서비스에 대한 정확한 지식이나 정보 또는 고객응대 기술 등 직무교육을 확대하는 것이 필요합니다.

사업장 내 고충처리를 위한 건의제도 만들기 ⑩

- 고객응대업무 종사자를 존중하는 문화적 토대를 마련하는데 필요합니다.
- 스트레스 관리 프로그램 운영, 힐링센터 운영, 고객응대 업무 홍보 포스터 게시, 경찰서와 업무협약 등을 통해 상호 존중하는 문화를 확산하는데 기여합니다.

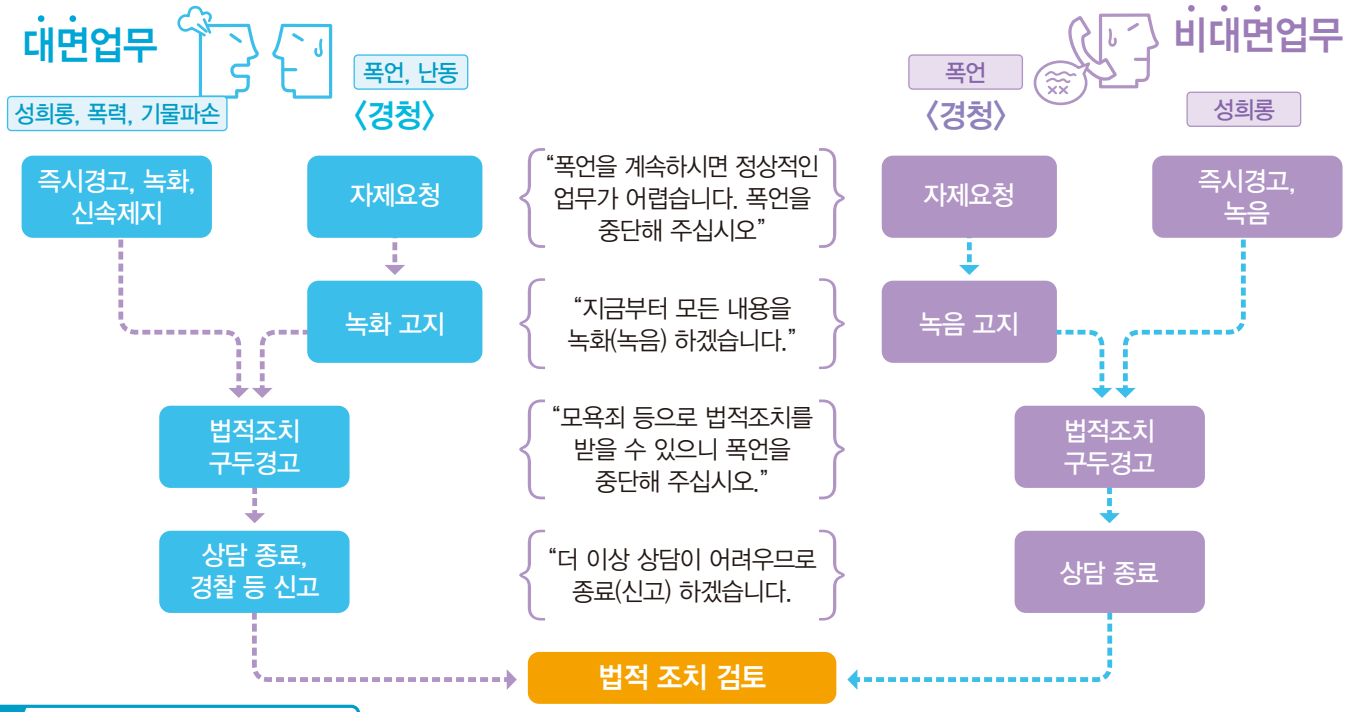
산업안전보건법상 감정노동 관련 사업주 의무사항 신설!!!

산업안전보건법이 개정되어 고객의 폭언 등으로 인한 고객응대근로자의 건강장해 예방에 관한 **사업주의 의무**가 신설되었습니다. '**고객의 폭언 등을 예방하기 위한 필요조치를 할 것**', '**고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환 등의 조치를 할 것**', '**고객응대근로자가 필요한 조치를 요구 했을 때 해당 근로자에게 불리한 처우를 하지 말 것**' 등을 골자로 하는 해당 법안은 2018년 4월 17일 공포되어 해당일로부터 6개월 이후에 시행될 예정입니다.
(위반시 최대 1년 이하의 징역 또는 1,000만원 이하의 벌금)

고용노동부 산업재해예방 안전보건공단

감정노동 예방은 이렇게 합시다!

악성고객 대응요령



감정의 자기조절법

방 법	내 용
스트레스 자각하기	원인이 되는 스트레스가 왜 일어나는지 자신의 마음을 인지하는 것
노여움 발산하기	화가 났을 때 산책하거나, 베개를 발로 차거나, 글을 쓰거나 낙서 등을 통해 스트레스를 해소하는 것
상대방 말을 듣기	화가 나는 순간에 마음을 가라앉히고 정당한 분노인가 다시 한 번 생각하며 상대방의 말을 들어보는 것
긍정적 태도 갖기	어쩔 수 없는 상황이라면 즐겁게 받아들이고, 해야 하는 일을 즐겁게 하도록 긍정적인 태도 갖기
원만한 대인관계 형성	동료와의 허심탄회한 관계, 가족과의 원만한 관계를 통해 스트레스 낮추기
창조적 에너지 쏟기	창조성이 요구되는 작업(노래, 춤, 요리 등)을 골라 꾸준히 하기
주변환경 변화	주변환경(가구배치, 주방정리 등)을 바꿔 기분전환하기
자신을 높게 평가하기	자신을 보잘 것 없는 존재로 여기지 말고 스스로 자신을 높이 평가하기
여유있게 스케줄 짜기	계획을 세울 때 너무 욕심내지 말고 자신의 능력이나 우순선위에 맞게 차근차근 해나가기
거절할 줄 알기	자신이 하기 힘든 것들을 미리 안된다고 거절하여 과다한 부담에 시달리지 않기
체념할 줄 알기	바꾸기 힘든 어려운 환경은 빨리 체념하고 적응하려고 노력하기, 자신이 바라던 목표를 이루지 못하게 되었을 때 좌절감에 휩싸여 있지 말고 다른 목표를 세우기
겸허히 받아들이기	자신의 한계를 인정하고 어려움에 봉착했을 때 서슴없이 적절한 상대에게 그 고충을 털어놓고 도움 청하기

안전보건공단
44429 울산광역시 중구 종가로 400(북정동) / 고객만족센터 T. 052-7030-500, 1644-4544
자료다운로드 : 안전보건공단 홈페이지(www.kosha.or.kr) → 안전보건자료실

고용노동부
산업재해예방 안전보건공단