



재해사례

고객이 전화상으로 상담원에게 심한 욕설과 폭언을 하는 행위



주요 내용

- 감정노동(emotional labor)이란?
 - 직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등의 고객 응대업무를 하는 노동
- 감정노동 직업의 특성
 - 고객과 직접 대면하거나 일대일로 통화
 - 대접받는 느낌, 만족감 등을 느끼도록 다른 사람의 감정상태를 유도해야 하는 일
- 직원연수와 모니터링을 통해서 고용주가 직원들의 감정적 활동에 대해 일정한 통제력 행사 가능
- 감정노동을 많이 수행하는 직업
 - 항공기 객실 승무원, 홍보 도우미 및 판촉원, 통신 서비스 및 이동통신기 판매원, 장례상담원 및 장례지도사, 아나운서 및 리포터, 음식서비스 관련 종사자

감정노동의 부정적 영향

- 직무관련 : 직무 만족도 하락, 조직 몰입도 하락, 이직 희망자 증가
- 정신건강 : 우울, 자살 충동, 외상 후 스트레스 장애
- 건강행위 : 잦은 흡연, 음주
- 신체건강 : 심혈관질환, 암, 근골격계질환 발생 가능

감정노동 작업 근로자 안전대책 및 수칙



감정노동 완화 방안

- 서비스 제공 고객의 적정수 유지
- 친절교육 등의 내용을 시대적 추세에 맞게 변화
- 직무순환
- 서비스에 대한 기준 마련
- 휴식을 위한 편안한 공간 제공



고객과의 갈등이 발생할 때의 조치

- 근로자, 고객 모두의 이야기 경청
- 해당 근로자의 성향에 맞는 적합한 조치로 업무부담 감소
- 사람마다 다른 인식, 다른 요구가 결합되어 나타날 수 있음을 고려
- 해당 문제를 발생원인 및 개선대책 등의 종합적 차원에서 파악
- 기존의 조직문화, 훈련, 교육, 고객의 특성 등과 연계하여 문제 파악
- 근로자와 고객의 갈등 유발을 최소화시킬 수 있는 방안 마련 및 실행
- 고객과의 갈등을 줄일 수 있는 의견 통로 마련
- 근로자의 직장생활과 관련된 부담이나 불만족, 또는 일과 가정의 양립으로 인해 문제가 발생한 경우 각각에 맞는 해당조치 실시



새로운 문화 정착

- 회사가 바라는 '모두가 행복한 서비스'가 무엇인지 알리고, 회사가 근로자도 고객처럼 대우하고 싶어하며, 실제로 그러한 지원을 하고 있다는 점을 고객에게 알림으로써 '모두가 행복한 서비스'에 고객이 함께 할 수 있도록 유도



기타

- 감정노동으로 인한 직무스트레스 예방 및 관리의 필요성 인식
- 산업안전보건교육시 감정노동에 관한 내용 포함



참고 법령 및 작성 기준

- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 (직무스트레스에 의한 건강장애 예방조치)
- KOSHA Guide H-34-2011 「감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침」

※ 해당 자료의 자세한 내용은 안전보건기술지침(KOSHA GUIDE)을 참고하시기 바랍니다.