

2014 감정노동 종사자 건강보호

우수사례 발표대회

Ⅰ 일시 2014. 11. 17. (월) 13:30~17:30

Ⅰ 장소 aT센터 5층 그랜드홀

Ⅰ 주관 한국직업건강간호학회

Ⅰ 주최 한국산업안전보건공단

Ⅰ 후원 고용노동부, 감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화 조성 전국 협의회



한국직업건강간호학회

KOREAN ACADEMIC SOCIETY OF OCCUPATIONAL HEALTH NURSING

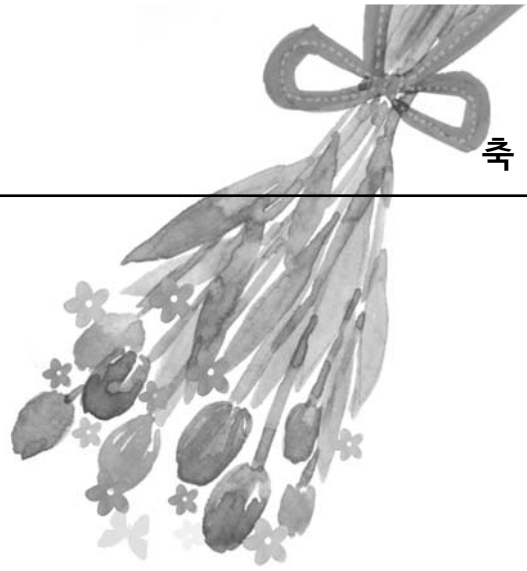


이영순 안전보건공단 이사장

- 오늘 『제 1회 감정노동 관리 우수사례 발표대회』를 개최하게 되어 매우 뜻 깊게 생각합니다.
 - 이번 대회를 준비하신 정혜선 직업건강학회장과 감정노동 전국협의회 회원 여러분께 감사드립니다.
 - 특히, 바쁜 가운데에도 이 자리에 함께하신 심상정 의원님과 안경덕 고용노동부 국장님께 감사드립니다.
 - 감정노동자는 고객 때문에 자신의 감정을 드러내지 못하고 업무과정에서 통제된 마음을 표현하는 근로자를 말합니다.
 - 서비스업과 판매업 근로자 대부분이 여기에 해당됩니다.
 - 현재 우리나라의 감정노동자는 모두 560만 명 이상으로 추정되고 있고, 앞으로 계속 증가할 것으로 예상됩니다.
 - 최근, 감정노동자의 피해사례가 사회적으로 큰 이슈가 된 바 있습니다.
 - 감정노동 문제를 해결하기 위해서는 정부와 노·사의 노력은 물론, 성숙한 시민의식과 소비문화 개선이 필요합니다.
 - 다시 말하면, 감정노동 문제는 우리사회가 함께 해결해야 할 사회적 과제라는 뜻입니다
 - 올해, 공단에서는 사업장에서 활용할 수 있는 다양한 기술지침을 개발·보급하고 있으며
 - 소비자단체 등과 협력하여 우리사회의 인식개선을 위한 전국 캠페인을 실시하는 등 감정노동자 건강보호를 위한 다양한 사업을 전개했습니다.
 - 오늘 이 자리에 참석하신 소비자단체, 기업단체, 관련학회 등과도 ‘감정노동자 건강보호를 위한 다자간 업무협약’을 체결한 바 있습니다.
 - 이러한 시점에서, 감정노동 관리가 우수한 기업을 발굴하고, 사례를 전파하기 위한 우수사례 발표대회는 매우 큰 의의가 있습니다.
 - 오늘 발표대회는 감정노동 서포터즈가 전문 컨설팅을 실시한 사업장 중에서 감정노동 관리가 우수한 기업을 대상으로 개최하게 됐습니다.
 - 이번 대회가 우리사회에서 감정노동에 대한 사회적 인식을 개선하고, 기업의 근로자 건강보호 환경을 만드는 좋은 계기가 되기를 기대합니다.
 - 사업주께서도 고객응대 자기보호 규정 마련, 힐링프로그램을 운영하는 등 감정노동 근로자들의 건강보호를 위해 적극적으로 노력하여 주시길 요청 드립니다.
 - 우리공단에서도 최선을 다해 지원할 것을 약속드립니다.
 - 마지막으로 감정노동에 종사하는 근로자가 우리의 가족이나 친구일 수 있다는 사실을 잊지 말고, 서로 배려하는 자세를 가져주시길 당부 드립니다.
 - 다시 한번, 이 자리에 함께하신 내외 귀빈여러분께 감사드리며,
 - 우리나라 감정노동 근로자들이 활짝 웃을 수 있는 안전하고 건강한 환경이 만들어지길 기원합니다.
- 감사합니다.



심상정 국회의원



안녕하세요. 정의당 원내대표 심상정입니다.

우리는 살면서 백화점, 마트, 병원, 콜센터 등등 우리 생활의 수많은 시간과 공간에서 감정노동자들의 서비스에 의지하며 살고 있습니다. 우리 생활의 절대적인 시간을 마주하고 의지하는 직종이라 함은 당연하게도 감정노동자들 누구나 우리 부모요 형제요 가족 중 하나라는 뜻입니다. 그들이 내 가족, 내 가까운 지인이라 생각한다면 과연 함부로 굴종을 요구하고 폭언을 일삼을 수 있을까요?

흔히 희노애락이라 표현하는 감정이란, 오감이 아닌 다른 방식으로 느끼는 것, 즉 자연스레 마음으로 느끼는 것입니다. 그러나 우리 사회는 감정노동자들에게 자연스런 감정의 흐름이 아닌 원래 의도했던 서비스 이상의 굴종과 굴욕을 요구하는 것이 사실입니다. 기업은 기업대로 경쟁적으로 ‘친절’을 상품화하여 사적 감정조차 인사사고의 대상으로 삼아 감정노동자들의 고통을 키우고 있습니다. 이를 통해 감정노동자들은 인격적 모독, 폭언, 강요된 친절로부터 감정 손상을 당하고 있으며 더욱 심각한 문제는 그 피해가 눈에 보이지 않는다는 점일 것입니다.

손님이나 서비스노동자나 사람이 사람을 대할 때 서로 친절함이 마땅한 것은 이것이 ‘인간 존엄’의 문제와 맞닿아 있기 때문입니다. 감정노동의 문제를 인권적 관점에서 바라보는 사회적 인식의 전환이 동반되어야 합니다.

우리나라는 많은 부분에서 너무 과도합니다. 친절은 좋은 것입니다. 하지만 많은 기업들이 과도한 친절을 경쟁적으로 부추기고 있는 것이 현실입니다. 특히 여성들이 많이 종사하는 감정 노동 부분도 ‘고객은 왕이다’, 성 상품화, 전근대적 노사문화 이런 것들이 집약되어서 감정 노동자들에게 심각한 충격을 주고 있습니다. 미국이나 유럽에서는 블랙컨슈머에 대해 오히려 사업주들이 감정노동자들을 보호하는 사례가 많습니다.

이러한 문화가 개선되는 데엔 정부 정책도 중요하지만 사업주의 인식 전환이 무엇보다 중요하며 이는 고객들에게도 영향을 끼칠 것입니다.

우리나라는 OECD 국가 중 자살률 1위인데 정신질환 치료에 대해서는 굉장히 저조한 수준입니다. 감정노동자들이 겪는 감정의 손상을 최소화하고 치유하는데 국가의 책임이 강조되어야 합니다. 특히 서비스를 주고받는 노동과정에서 노동자가 정신적 고통을 받고 그로 인해 마음의 병을 얻게 된다면 이는 분명 산업재해입니다. 산업현장에서 일어난 재해는 당연히 국가가 책임져야 합니다. 보이지 않는다고 해서 감정노동으로 인한 재해를 덮어 둘 수는 없습니다. 저 또한 감정노동자 산재 인정을 위해 제가 발의한 산재법 개정안이 통과될 수 있도록 더욱 힘쓰겠습니다.

아무쪼록 오늘 <감정노동 우수기업 시상식>이 감정노동자들 문제에 대한 우리 사회의 인식을 변화시키는 계기가 마련되는 자리가 되었으면 좋겠습니다. 이번 시상식을 마련하는데 애써주신 분들에게 감사의 말씀 드리며 더불어 <감정노동 우수기업>으로 뽑힌 기업들에게도 감사와 축하의 인사를 드립니다.

안경덕 고용노동부



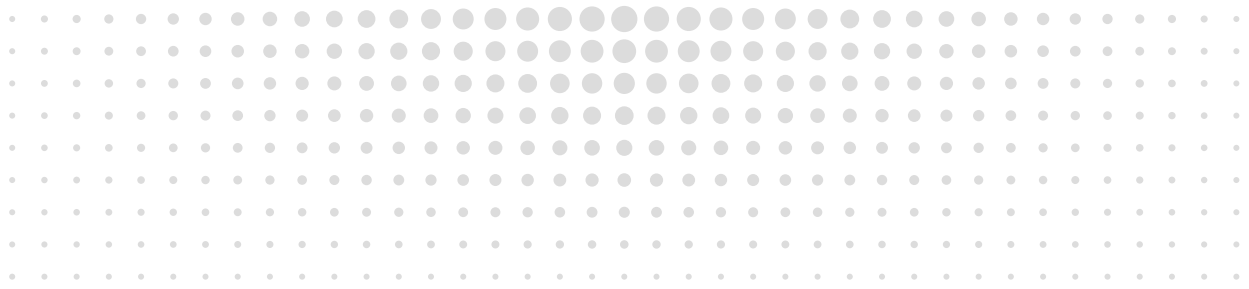
제 1 부 개회식		
13:30-14:00	등 록	
14:00-14:10	인사말	이영순 안전보건공단 이사장
14:10-14:20	축 사	심상정 국회의원
14:20-14:30	축 사	안경덕 고용노동부 산재예방보상정책 국장
14:30-14:40	감정노동 동영상 상영	전국 협의회
14:40-14:45	감정노동 서포터즈단 활동 보고	정혜선 한국직업건강간호학회장
14:45-14:50	감정노동 전국협의회 활동 보고	조윤미 녹색소비자연대 공동대표
14:50-15:00	심사위원 소개 및 심사기준 발표	심사위원장
제 2 부 우수사례 발표		
15:00-15:45	NC백화점 순천점, 디큐브백화점, LG전자 등 3개소 (각 15분)	
15:45-16:00	휴식	
16:00-16:45	NH농협, 하람커뮤니티, 현대 씨앤알 등 3개소 (각 15분)	
제 3 부 감정노동 힐링 프로그램 체험		
16:45-17:00	감정노동 힐링 프로그램 체험 － 스트레스 검사, 요가, 미술치료, 아로마 테라피, 발 마사지 등	
제 4 부 시상		
17:00-17:10	심사총평 발표	심사위원장
17:10-17:20	심사결과 발표 및 시상	
17:20-17:30	기념 촬영	

• 감정노동 서포터즈단 활동 보고	3
정혜선 한국직업건강간호학회장	
• 감정노동 전국협의회 활동 보고	15
조윤미 녹색소비자연대 공동대표	

우수사례 발표

• NC백화점 순천점	37
• 디큐브백화점	55
• LG전자	73
• NH농협	83
• 하람커뮤니티	101
• 현대 씨앤알	109





2014 감정노동 종사자 건강보호 우수사례 발표대회

감정노동 서포터즈단 활동 보고

정혜선

한국직업건강간호학회장



감정노동 종사자 건강보호를 위한 서포터즈단 활동 보고

정 예 선 한국직업건강간호학회장

1 서포터즈단 구성 및 운영

1) 서포터즈단 구성

○ 역할

- 감정노동 종사자를 고용하는 사업장을 대상으로 감정노동을 관리하고, 건강문제를 예방하기 위한 방안에 대해 자문, 지도, 컨설팅을 수행하는 지지조직

○ 주요업무

- 사업장 방문 컨설팅
- 감정노동 관련 자료 및 정보 제공
- 사업장에 대한 종합적인 지도
- 우수사례(Best Practice) 발굴

○ 구성방향

- 감정노동 분야의 학식과 경험이 풍부하고, 사회적 지명도가 높아 체계적이고 종합적인 컨설팅이 가능한 전문가로 구성

- 다학제적인 학문분야 전문가 참여
- 감정노동 관리를 위해 사업장에서 실질적으로 필요한 내용을 전문적으로 지도해 줄 수 있는 전문인력 참여

○ 구성

- 직업건강 및 감정노동 분야 전문가 등 총 21명

○ 서포터즈단 명단

분 야	전문가 명단		인원
	성 명	소속 및 직책	
직업환경 의학	주영수	- 한림대 교수, 직업환경의학회 이사	6
	김수근	- 성균관대 교수, 직업환경의학회 이사	
	이철갑	- 조선대 교수, 직업환경의학회 이사, 직무스트레스학회 이사	
	임상혁	- 노동환경건강연구소 소장, 직업환경의학회 이사	
	박신구	- 인하대 교수, 직업환경의학회 이사, 직무스트레스학회 이사	
	김인아	- 연세대 교수, 직업환경의학회 이사, 직무스트레스학회 이사	
직업건강 간호학	정혜선	- 가톨릭대 교수, 직업건강간호학회 회장, 직무스트레스학회 부회장	4
	김숙영	- 을지대 교수, 직업건강간호학회 이사, 직무스트레스학회 이사	
	이복임	- 울산대 교수, 직업건강간호학회 이사	
	이운정	- 경인여대 교수, 직업건강간호학회 이사, 직무스트레스학회 이사	
직무 스트레스	채정호	- 가톨릭대 교수, 직무스트레스학회 고문, EAP 협회 이사	4
	장세진	- 연세대 교수, 직무스트레스학회 고문, 보건사회학회 고문	
	우종민	- 인제대 교수, 직무스트레스학회 부회장, EAP 협회 부회장	
	윤숙희	- 인제대 교수, 직무스트레스학회 이사	
심리학, 사회학	김정호	- 덕성여대 교수, 한국심리학회 전임 회장	4
	탁진국	- 광운대 교수, 직무스트레스학회 부회장, EAP 협회 이사	
	정진주	- 사회건강연구소 소장, 직무스트레스학회 이사	
	최수찬	- 연세대 교수, 직무스트레스학회 이사, EAP 협회 이사	
관련단체	조윤미	- 녹색소비자연대 공동대표	3
	이선용	- 한국소비자연맹 팀장	
	이성종	- 감정노동 전국네트워크 위원장	
계			21

○ 추진절차

- 서포터즈단 구성 및 운영
- 서포터즈단 운영을 위한 사업장 자문 매뉴얼 개발
- 서포터즈단 발대식 및 설명회 개최
- 사업장 방문 및 관리방안 컨설팅
- 지속적인 모니터링
- 감정노동 우수사례 발굴



〈그림〉 서포터즈단 구성 및 주요내용

2) 서포터즈단 운영을 위한 매뉴얼 개발

○ 필요성

- 서포터즈단의 활동을 명확히 규정하고, 사업장을 방문하여 수행해야 할 내용을 명시한 매뉴얼 작성
- 통일된 자문과 컨설팅이 이루어지기 위한 표준화된 매뉴얼 개발

○ 주요내용

- 컨설팅 목적 및 추진방법
- 서포터즈단이 사업장 방문 시 확인해야 할 사항(점검표) 작성
- 감정노동 관리 방안
- 사업장 방문시 유의사항

○ 개발절차

- 매뉴얼 초안 작성
- 매뉴얼 개발 위한 포커스그룹 인터뷰 실시
- 매뉴얼 개발 위한 자문회의 개최

3) 서포터즈단 발대식 및 설명회

□ 서포터즈단 발대식

○ 개요

- 목적 : 서포터즈단 구성 안내, 서포터즈단 역할 홍보
- 참석자 : 고용노동부국장, 안전보건공단 이사장, 한명숙 국회의원, 서포터즈단 등
- 일시 : 2014. 7. 18. (화) 오전 11시
- 장소 : 롯데호텔 본점 벨류

○ 주요내용

- 서포터즈단 위원 소개
- 서포터즈단 위촉장 수여
- 서포터즈단 활동계획 발표 등

□ 서포터즈단 설명회

○ 개요

- 참석자 : 고용노동부과장, 안전보건공단 담당자, 서포터즈단 위원 등
- 일시 : 2014. 7. 18. (화) 오전 9시 30분
- 장소 : 롯데호텔 본점 회의실

○ 주요내용

- 서포터즈단 역할 설명
- 서포터즈단 활동 방향 설명
- 사업장 방문 시 컨설팅 방법 설명

4) 사업장 방문 및 컨설팅

○ 방문팀 구성

- 서포터즈단, 안전보건공단 각 지사 담당자 등
- 2~3명이 조를 편성하여 사업장 방문
- 서포터즈 위원 1인이 1~2개소 방문

○ 사업장 선정방법

- 안전보건공단 지사 및 관련 기관을 통해 우수사업장 추천 받음.
- 콜센터 및 백화점에 관련 공문 발송하여 사업장으로 신청 받음.

○ 방문 사업장 수

- 목표 : 백화점 10개소, 콜센터 10개소 등 총 20개소
- 접촉 사업장 : 백화점 총 29개소 접촉, 콜센터 총 21개소 접촉
- 실적 : 백화점 10개소, 콜센터 13개소 등 총 23개소 방문 완료)

5) 지속적인 모니터링

○ 필요성

- 컨설팅 후 컨설팅 내용이 잘 진행되고 있는지를 지속적으로 파악
- 모니터링에 따라 필요 시 추가 컨설팅 진행

○ 방법

- 해당 사업장 방문 서포터즈 위원이 방문 후 추가적으로 모니터링 실시
- 유선으로 모니터링 실시 후 필요시 서포터즈단 추가 방문

○ 감정노동 기초조사지

감정노동 서포터즈단 컨설팅 기초조사지

○ 사업장명 :

○ 서포터즈 위원 :

분야	항목	세부내용	확인	
			유	무
조직 및 인력	감정노동 부서, 담당자	- 감정노동 근로자 보호 업무를 담당하는 부서 또는 담당자가 있는가?		
	보건관리자	- 감정노동으로 인한 건강문제를 관리할 보건관리자가 있는가?		
	심리상담사	- 감정노동으로 인한 스트레스를 상담할 심리상담사가 있는가?		
시설 등	휴식시간	- 근로자들의 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴식시간이 있는가?		
	휴게시설	- 근로자들의 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴게시설이 있는가?		
	휴게시설 이용시간	- 휴게시설은 근무 중 아무 때나 자유롭게 이용할 수 있는가?		
	건강관리실	- 감정노동으로 인한 건강문제를 관리할 건강관리실이 있는가?		
	심리상담실	- 감정노동으로 인한 스트레스를 상담할 심리상담실이 있는가?		
	체육시설 등	- 감정노동으로 인한 스트레스를 해소할 체육시설이나 기타 시설 등이 있는가?		
예산	예산지원	- 감정노동 관리를 위해 필요한 예산을 편성하여 지원하고 있는가?		
	인센티브	- 근로자가 감정노동관리 프로그램 참여 시 인센티브를 제공하는가?		
조직 문화	노·사공동 추진	- 노·사가 함께 자율적으로 감정노동 관리를 추진하고 있는가?		
	사업주의 관심	- 사업주가 감정노동 관리의 필요성을 충분히 인식하고 있는가?		
	관리자의 지원	- 고객과 문제가 발생하였을 때 관리자가 근로자를 보호하고 지원하는가?		
	과잉민원 통제규정	- 고객의 과잉 민원을 통제할 수 있는 사내 규정이 마련되어 있는가?		
	고객에게 홍보	- 감정노동 종사자를 보호하고, 과잉 민원을 통제한다는 내용을 고객에게 미리 알리고 있는가?		
	건의제도	- 감정노동으로 인한 문제를 건의할 온라인 또는 오프라인 건의제도가 있는가?		
	대외행사 참여	- 외부에서 주관하는 감정노동 관련 교육, 세미나, 간담회 등에 적극적으로 참여하는가?		

분야	항목	세부내용	체크	
			유	무
실태파악	실태 파악	- 감정노동의 빈도와 수준을 파악하고 있는가?		
	요구도 조사	- 감정노동 관리에 대한 근로자의 요구도를 조사하고 있는가?		
	벤치마킹	- 감정노동 관리와 관련한 국내·외 우수사례를 벤치마킹하고 있는가?		
프로그램 운영	종합계획	- 감정노동 관리에 대한 종합계획을 작성하고 있는가?		
	프로그램 진행	- 감정노동 관리를 위한 프로그램을 운영하고 있는가?		
	감정노동 교육	- 근로자에게 감정노동 관리방법에 대한 교육을 실시하고 있는가? (예 : 분노조절, 이완요법 등)		
	동호회 활동	- 감정노동 관리를 위한 동호회 활동 등이 있는가?		
	지역사회 연계	- 감정노동 관리를 위한 다양한 지역사회 기관과 연계를 갖고 있는가?		
	대처방안	- 고객에게 인격 무시, 욕설, 성희롱 등을 당한 경우 대처방법이 있는가?		
평가	정기평가	- 정기적으로 감정노동 관리에 대한 전체적인 평가를 실시하고 있는가?		
	지속추진	- 감정노동 프로그램을 매년 지속적으로 추진하고 있는가?		
기타 사항	우수사례	- 감정노동 관리를 위한 기타 우수사례가 있는가? <사례 내용>		

* 위의 30개 항목 중 10개 이상 해당 : 소비자단체장상 수여

위의 30개 항목 중 20개 이상 해당 : 우수사례 발표대회 후보로 선정

2

Best Practice 발굴

1) 감정노동 우수사업장 발굴

○ 우수사업장 발굴

- 서포터즈단이 사업장 방문하여 Best Practice 발굴
- 선정 기준에 부합할 경우 우수사업장으로 선정

○ 우수사업장 추천

- 감정노동 기초조사지 30개 항목 중 20개 이상 해당 시 : 발표대회 후보 사업장
- 감정노동 기초조사지 30개 항목 중 10개 이상 해당 시 : 소비자단체상 수여

2) 우수사례 선정

○ 선정 절차

- 1단계 : 서면심사
- 2단계 : 발표대회 심사

○ 발표대회 참여 사업장 : 6개소(업종별 가나다순)

- 백화점 (2개소) : NC백화점 순천점, 디큐브백화점
- 콜센터 (4개소) : LG전자, NH농협은행, 하람커뮤니티, 현대 씨앤알

3) 우수사례 홍보

○ 다양한 언론매체 등을 통해 홍보

○ 우수사례집 제작 배포

- 타 사업장에서도 활용 가능하도록 우수사례 확산

3

우수사례 발표대회 개최

□ 우수사례 발표대회 개최

○ 목적

- 감정노동 관리 우수사례를 발굴하여 시상함으로써 보다 적극적으로 감정노동 관리를 할 수 있도록 격려
- 발표대회를 통해 Best Practice 확산
- 언론홍보를 통해 사회 문화 인식 개선에 기여

○ 일시 및 장소

- 일시 : 2014. 11. 17. (월) 14시
- 장소 : aT센터 5층 그랜드홀

○ 참석자

- 고용노동부 산업재해예방보상국장, 안전보건공단 이사장, 심상정 국회의원, 감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화 조성 전국 협의회, 서포터즈단
- 우수사례 발표 사업장 관계자
- 사업장의 보건관리자, 심리상담사 및 감정노동 관련 업무 담당자 등

○ 시상내역

- 발표대회 시상

구 분	품 격	수	상 금
대 상	고용노동부장관상	2	각 2,000,000원
최우수상	안전보건공단이사장상	2	각 1,000,000원
우수상	안전보건공단이사장상	2	각 500,000원
총		6	7,000,000원

- 소비자단체상 상패 수여 : 총 19개소

구분	사업장 명	수
백화점	NC백화점 강서점, NC백화점 순천점(전남), 갤러리아백화점 명품관, 뉴코아 백화점 일산점, 대구백화점, 동아백화점 강북점(대구), 디큐브백화점, 롯데 백화점 광복점(부산), 롯데백화점 대전점, 롯데백화점 미아점	10
콜센터	C&M, CJ 텔레닉스, J&B 컨설팅, LG전자, NH농협은행, 야쿠르트, 유베이스, 하람커뮤니티, 현대 C&R	9

□ 부스 및 힐링 프로그램 체험존 운영

○ 우수사례 전시

- 우수사례 발표 사업장 6개소에서 사진, 소품 및 관련 자료 전시

○ 부스 운영

- 전국 협의회 : 감정노동 캠페인 관련 자료, 사진, 소품 등 전시
- 녹색소비자연대 : 로고 등 전시, 언론 홍보 자료 전시
- 감정노동 네트워크 : 감정노동 출판자료 전시
- 직업건강간호학회 : 감정노동 관련 연구보고서 등 전시

○ 영상물 전시

- KBS N : 공익광고
- 녹색소비자연대 : 공익광고
- 인천지역 협의회 : 캠페인 동영상

○ 힐링 프로그램 체험존 운영

- 직업건강간호학회 : 요가, 미술치료
- EAP 협회 : 스트레스 검사, 심리상담
- 마음의 숲 : 인지행동상담 등
- 산업간호협회 : 우울증 검사 등
- NHA : 아로마 테라피
- 부천 근로자건강센터 : 발맞사지

4

감정노동 종사자를 위한 힐링 프로그램 개발

○ 사업내용

- 감정노동자를 위한 힐링 프로그램 개발
- 개발된 힐링 프로그램 사업장에 적용

○ 개발절차

- 백화점, 콜센터 근로자 대상 FGI 실시
- 백화점, 콜센터 보건관리자 간담회 실시
- 기존의 힐링 프로그램 조사
- 자문회의 개최

○ 추진방법

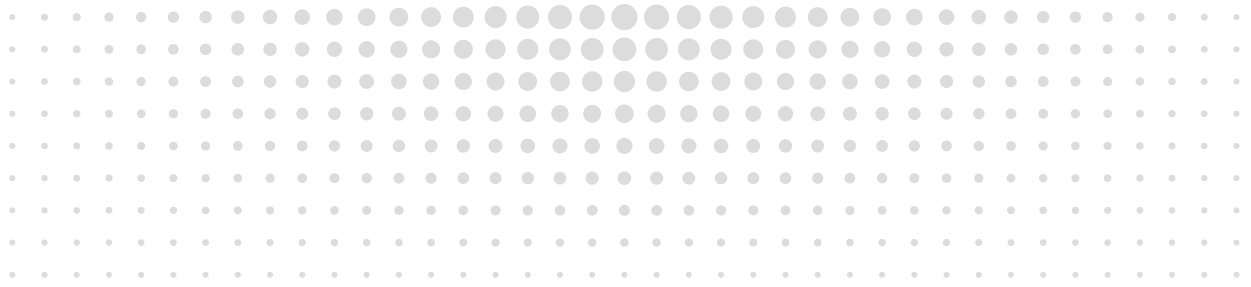
- 비용 : 무료
- 내용 : 자신의 감정을 표현하고 관리하는 기법 보급
- 운영방식 : 사업장 방문 맞춤형 프로그램 운영

○ 자료 보급

- 힐링 프로그램 개발하여 사업장에 CD로 보급
- 요청 사업장의 경우 사업장에 방문하여 힐링 프로그램 운영

○ 힐링 프로그램 추진

- 갤러리아 백화점 명품관 : 요가 프로그램
- NH농협은행 : 요가 프로그램
- 유베이스 : 미술치료, 요가 프로그램



2014 감정노동 종사자 건강보호 우수사례 발표대회

감정노동 전국협의회 활동 보고

조윤미

녹색소비자연대 공동대표





감정노동을 **생각** 하는 기업 및 소비문화조성 전국캠페인

최종사업보고 및 평가회

2014.11.05

Company logo



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

CONTENTS

- I** 협의회구성
- II** 캠페인 슬로건&BI공모전
- III** 전국캠페인
- IV** 언론캠페인(신문&방송)
- V** 홈페이지구축&SNS 캠페인



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

전체사업일정



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회



협의체 구성

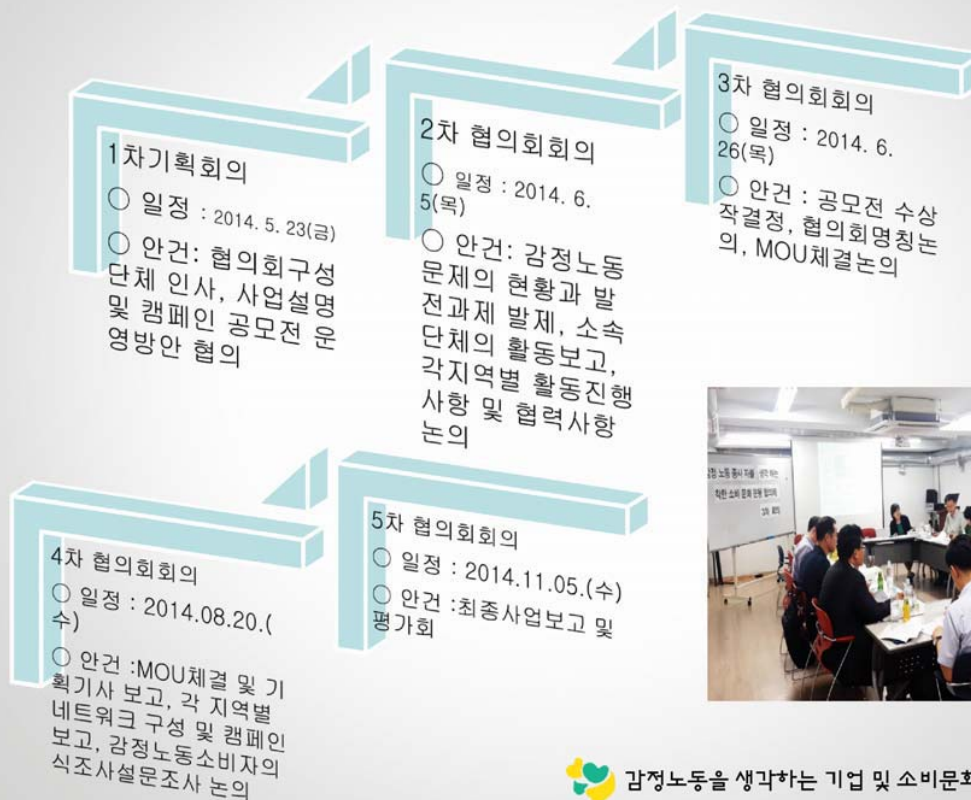


감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

협의회 구성: 총 14개 기관



협의회 회의



협의회 MOU체결식

□ 개 요

○ 일시 : 2014. 7. 18.(금) 11:00~13:00

○ 장소 : 롯데호텔 서울, 뽕뷰 룸(36층)

○ 참석자(50여명)

- 고용부 : 산재예방보상정책국장, 산업보건과장 등 3명

- 공 단 : 이사장, 기술이사, 직업건강실장, 문화홍보실장 등 7명

- 협의회 : 공동협약 체결자 등 40여명

시 간	내 용	비 고
11:00-11:05(5 “)	내빈소개	사회자(박사랑 SBS 아나운서)
11:05-11:10(5 “)	인사말	안전보건공단 이사장
11:10-11:15(5 “)	격려사	고용노동부 산재예방보상정책국장
11:15-11:20(5 “)	축사	한명숙국회의원
11:20-11:25(5 “)	동영상	KBS N 감성안전재해예방캠페인
11:25-11:30(5 “)	경과보고	고용부 산업보건과장
11:30-11:40(10 “)	○ 1부 : 감성노동보호미션선포식 - 슬로건 및 BI 선포식 - BI, 슬로건 우수작 시상	조유미 녹소연 공동대표 시상 : 공단 이사장
11:40-11:50(10 “)	○ 2부 : 서포터즈단 발대식 - 서포터즈단 활동 계획 보고 - 서포터즈 위촉장 수여	정혜선 회장(직업건강간호학회) 산재예방보상정책국장
11:50-12:00(10 “)	○ 3부 : 공동협약 체결식	관련기관 대표 (협약서 낭독 : 사회자)
12:00-13:00(60 “)	오찬	



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

협의회 MOU체결식



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회



캠페인을 위한 슬로건 및 BI공모전



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

공모전 개요

공모기간:
2014.06.01
~06.22

대상 : 전국민
홍보: 7대광역
시/ 미술, 디
자인관련대학
/ 신문전면
광고

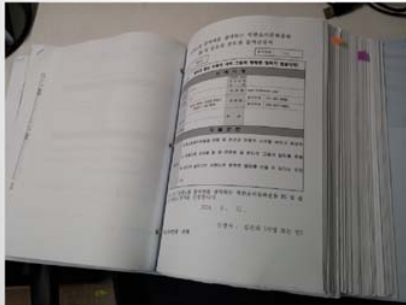
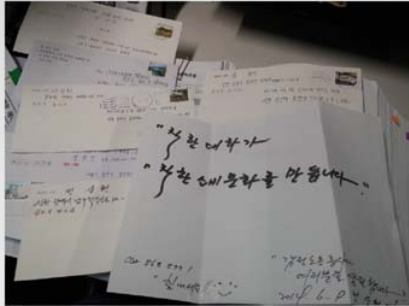
응모: 슬로건
631건/ BI 40
건 참여

공모전
최종심사
:2014.06.26



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

공모전 개요

[illegible]

 감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

선정작

슬로건부문

최우수상	“감정노동자, 존중받아야 할 누군가의 가족입니다.” 이상윤 (69년생, *0815)
우수상	“존중하는 당신이 소비자의 인격입니다.” 최정우 (77년생, *2807)
장려상	“반갑습니다, 고객님의 이웃입니다.” 강소정 (82년생, *8288)
장려상	“배려까지 구매해주세요!” 박홍진 (42년생, *8704)

 감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

선정작

BI부문

최우수상

우수상 정혁 (78년생, *8852)



장려상 이재현 (85년생, *2279)



장려상 임진순 (69년생, *0741)



 감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

확정

슬로건: “감정노동자, 존중 받아야 할 당신의 가족입니다”

BI:



감정노동을 **생각** 하는 기업 및 소비문화조성 캠페인

 감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회



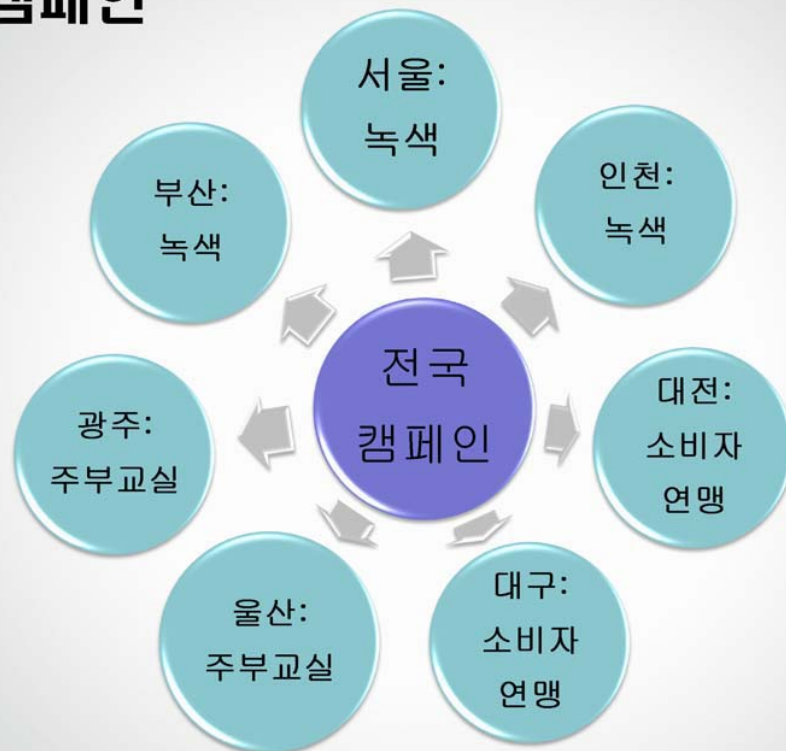
전국캠페인

Company logo



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

전국캠페인



Company logo



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

전국캠페인

포스터: 2천부/ 리플릿:1만부, (추가:5천부)



Company logo



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

전국캠페인: 지역네트워크 구성 (총90개)

번호	지역	참여단체명	비고
1	서울	녹색소비자연대전국협의회	실무담당
2		서울동부녹색소비자연대	
3		서울서부녹색소비자연대	
4		서울북부녹색소비자연대	
5		한국소비자연맹	
6		전국주부교실 중앙회	
7		한국직업건강간호학회	
8		한국산업간호협회	
9		한국EAP협회	
10		노동환경건강연구소	
11		한국직업건강간호학회	
12		중앙일보	
13		한국컨택터산업협회	
14		한국노동조합총연맹	
15		감정노동전국네트워크	
16		기업소비자전문가협회	
17		안전보건공단 서울본부 (직업건강팀)	유영수
20		서울고용지방노동청 (종로) 근로감독관	이지현
21	인천	인천녹색소비자연대	실무담당
22		중앙년일자리센터	
23		인천컨택터산업협회	
24		인천YWCA	
25		인천소비자연맹	
26		한국노동총 인천본부	
27		전국주부교실 인천광역시지부	
28		한국직업건강간호학회 (이윤경교수)	전문가
29		한국산업간호협회 인천지부	
30		인천지방노동청 근로감독관	백승원
31		안전보건공단 중부지역본부	김영미

32	대전	대전소비자연맹	실무담당
33		충남도시가스 콜센터	
34		금강일보	
35		대전일보	
36		한국노동 대전본부	
37		대전컨택터산업협회	
38		대전녹색소비자연대	
39		전국주부교실 대전광역시지부	
40		효성아이티엑스	
41		대덕대학 서순희 이사	
42		경기대학교 최준수교수	
43		한국직업건강간호학회 (윤지대학교 김숙영교수)	
44		안전보건공단 대전지역본부 (직업건강팀)	
45		대전지방노동청 근로감독관	

46	광주	전국주부교실 광주광역시지부	
47		광주녹색소비자연대	
48		한국부인회 광주지부	
49		광주매일신문	
50		한국노동 광주본부	
51		한국여성소비자연합 광주지회	
52		광주YMCA	
53		광주여성단체협의회	
54		한국산업간호협회 광주지부	
55		한국직업건강간호학회 정혜선교수	
56		안전보건공단 광주지역본부 (건설보건팀)	
57		광주지방노동청 근로감독관	



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

전국캠페인: 지역네트워크 구성 (총90개)

58	울산	전국주부교실 울산광역시 지부	실무
59		한국소비생활연구원 울산지부	
60		울산매일신문	
61		한국노총 울산본부	
62		울산노사민정포럼	
63		울산과학대 최귀윤교수	전문가
64		한국산업간호협회 울산지부	
65		한국직업건강간호학회 이복임교수	전문가/서포터즈
66		안전보건공단 울산지부(건설보건팀)	권오윤
67		울산지방노동청 근로감독관	오숙
68	대구	대구경북소비자연대	실무담당
69		대구경북연구원 경제교육센터	
70		대구컨택센터협회	
71		대구YMCA	
72		대구백화점	
73		전국주부교실 대구광역시지부	
74		계명대학교 산업경영연구소	
75		영남일보	
76		한국노총 대구본부	
77		한국직업건강간호학회 이복임교수	전문가/서포터즈단
78		한국산업간호협회	
79		안전보건공단 대구지역본부(건설보건팀)	오경숙
80		대구지방노동청 근로감독관	송민정

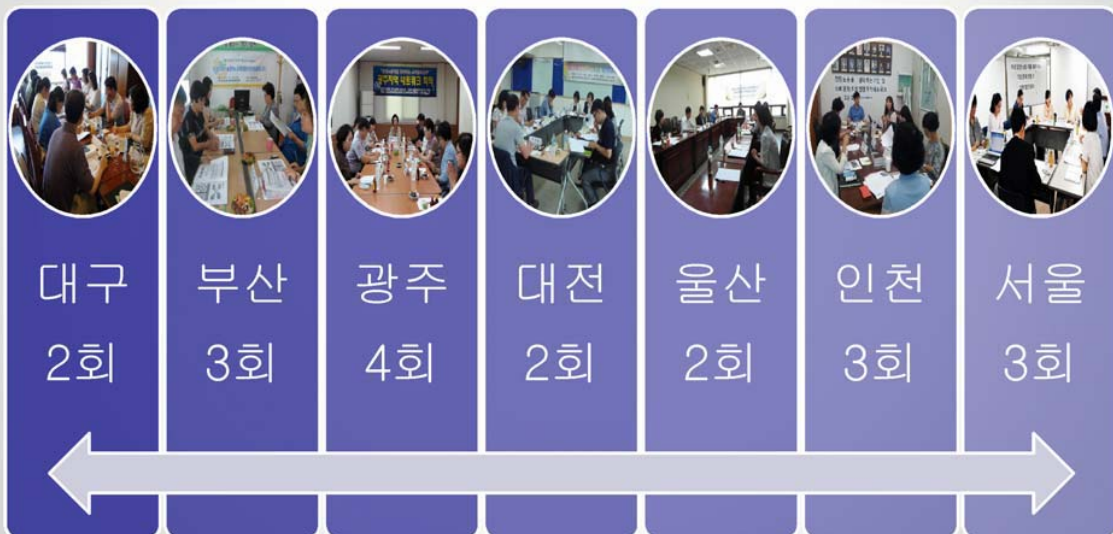
81	부산	부산녹색소비자연대	실무담당
82		부산소비자연맹	
83		전국주부교실 부산광역시 지부	
84		롯데백화점 광복점	
85		부산컨택센터산업협회	
86		한국직업건강간호학회 이복임교수	전문가
87		한국산업간호협회 부산지부	
88		한국노총 부산본부	
89		안전보건공단 부산지역본부(직업건강팀)	정종득
90		부산지방노동청 근로감독관	박혜성



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

전국캠페인: 지역별 네트워크회의 총17회

- 사업설명 및 기획회의
- 캠페인 및 간담회준비회의
- 평가회의



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

전국캠페인: 캠페인 총19회

사업계획상: 지역별 2회 총12회

7~8월 지역별 캠페인 1회

9월 마지막주: 전국릴레이캠페인

캠페이너: 950명 (지역별 회당 50명)

캠페인참여소비자: 1만~1.5만명

서울5회 + 인천3회 + 대전2회 + 대구2회 +
울산2회 + 광주2회 +부산3회 = 총 19회



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

전국캠페인: 캠페인 총19회



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

전국캠페인: 지역별 간담회 총7회

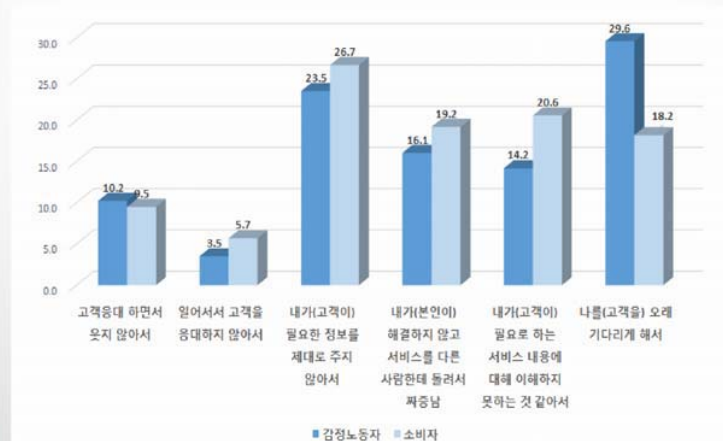
- 간담회/ 토론회: 지역별 1회
- 감정노동자, 기업, 소비자단체, 정부기관(공단, 지자체), 인권단체, 전문가 등 참여



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

감정노동 소비자의식조사

- 전국릴레이캠페인을 통해 소비자 1000명에서 설문 실시
- 결과: 감정노동문제를 야기하는 소비자의 컴플레인에는 나름의 이유가 있음. 감정노동문제를 바라보는 시각의 변화, 기업의 적극적 노력 필요



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

전국캠페인:국회토론회

- 일시 : 2014년 10월 15일(수)
- 장소 : 국회의원회관 2층 제8간담회실
- 주관 : 심상정, 이인영, 한명숙 의원실/ 감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화 조성 전국협의회
- 주최 : 고용노동부, 안전보건공단



사회: 고민정(녹색소비자연대 생태환경담당장)	
시간	순서
09:50~10:00	참가자 등록
10:00~10:10	개회: 국민의례 내빈소개
10:10~10:15	인사말씀: 심상정 국회의원
10:15~10:35 (20)	발제1: 감정노동의 현황과 감정노동자 보호를 위한 과제 정혜선 (한국직업건강간호학회 회장/ 카톨릭대학교 보건대학원 교수)
10:35~10:55 (20)	발제2: 감정노동 환경개선을 위한 법개정과제 및 필요성 이성종 (민주노동 서비스연맹 정책실장/ 감정노동전국네트워크 집행위원장)
10:55~11:00 (5)	Break Time
11:00~11:50 (50)	패널토론 - 좌장 : 이성환(녹색소비자연대전국협의회 공동대표) - 토론 정길호 (기업소비자전문가협회 회장) 김인아 (연세대학교 보건대학원 교수) 신현화 (안전보건공단 직업건강 실장) 조기홍 (한국노동조합총연맹 산업안전보건본부 실장) 이수연 (국가인권위원회 차별조사와 여성인권팀장) 한인임 (노동환경건강연구소 연구원)
11:50~11:55	질의 응답
11:55~12:00	폐회



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회



언론 캠페인

Company logo



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

기획보도 2탄

고객 섬기려다 생긴 '마음의 상처' 치유책 절실하다

[중앙일보] 입력 2014.07.14 00:01

[중앙일보·녹색소비자연대 공동기획] '건강한 사회 만들기 캠페인' 좌담회



고객을 '성기는' 시대다. 고객의 불평에 직원은 고개를 숙이고 사과한다. 심지어 무릎을 꿇기도 한다. 전철경쟁의 이면에는 감정도동자의 고달픈 삶이 있다. 우리나라의 독특한 현상이다. 최근 이들에 대한 사회적 관심이 높아지고 있다. 법 제도로도 감정도동자를 일 상처럼 하는 환경을 만들고, 이를 통해 보다 나은 서비스를 받자는 것이다. 바로 건강한 소비문화다. 이를 위해 지난 9일 녹색소비자전대 주준미 대표(소비자, 이하 주), 연세보건대학원 석좌학 경의학과 김인아 교수(전문가, 이하 김), 기업소비자전문가협회 정길호 회장(기업, 이하 정), 민주노동 서비스연맹 이성중 정책기획실장(감정도동자, 이하 이)이 각계를 대표해 머리를 맞고 해법을 논의했다.

글=류장훈 기자, 사진=김수정 기자



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

기획보도 3탄

마음의 근육 키워 주니, 20년 묵은 감정노동 스트레스 싹~

중앙일보·녹색소비자연대
‘건강한 사회 만들기’ 캠페인



다음은 '대형집·강점·동차유프로그램'에 참여한 집합아파트 두 번째이자 실험적 7월에서는 2020년 집합·동차유프로그램 참가 후 '주변인들에게 적극 추천하고 있다'고 전했다.

[세진 대우산업]



서울 신도림에 위치한 다산문화재단 지하 3층 대성당에서, 지난 15일까지 이르는 '대웅전강좌보기'가 펼쳐져 있었다. 대웅전강좌보기는 구도부조전과 대현화(화엄사 대웅전) 구도부조전스런데, '세종대왕' 중종재위 때 대웅전 강진을 통해 업무 효율을 높이기 위해 추진됐다. 강사로는 '경상·주요고위당'으로 분류해 출임프로그램 일대일심리상담·심리치료 등의 강의를 받았다.

여성탈모에 대해 다음 건강유언장까지 설치
 다음 건강유언장은 다문화가족지원센터 7월
 18일부터 두 달 동안 설치해 있었다. 963명
 의 직원이 검사에 참여했고, 검사 결과
 63.5%는 탈모에서 검사 참여자
 의 44.4%는 탈모에서 검사 참여자

이 문명에 필요하다고 생각한다.

‘감정노동(Emotional Labor)’이란 고객
의 감정을 위해 자신의 감정을 억누르고
제하는 일을 일상적으로 수행하는 것을
말한다. 1983년 영미 과학자 앨리스 피크
나우웬의 글수가 저서 ‘관리된 감정’
으로 출판하면서 처음 사용된 개념이다.

감정노동자는 감정노동에 직무의 40%
이상 비중을 차지하는 말단 서비스 직

다들 번역하잖. 업계 첫 해슨 프로그램은
정해진 가법칙에 대항이하고실고
강제노출자와 스프레스는 더
개인의 문제가 아니라면 "가
나 후속사건이 더는 무

하는 부분"이라고 지적했다.

공공 근로자건강센터장인 이희갑 전·임대대 교수는 "소규모 사업장에서 근로자 건강과 건강 문제가 더욱 심각하다"며 "전·임대는 아직 기업에서 많은 관심을 갖지 않아 정부기관으로부터 위급을 받아 하는 '만도자건강센터'에서 건강노동자 보호관리를 받고 있다고 설명했다."

다만 이희갑 전·임대대장은 "건강노동자

스프레스로 인해 부상자살한 사건이 20
명까지도 본격적으로 감정을 불 통치자
문제로 공로를 추진했다. 서울시 건강
와 이해에 대한 신뢰감이 감정을 불 통
문제로 개발에 힘을 보탤다. 서울시 보
물. 당시 부지배자로 활동한 스프레스

문 원소장 건강검진(2013년 10월 17일~28일, 총 7일)과 '스프레스관리 역량' (2013년 11월 27일~ 12월 18일, 총 4일)이 '몸과 마음 원소장 건강검진'을 실시하기가 스프레스를 평가하고, 오시카 건강을 종합 평가관이 심판했다. 간혹사가: 큰 대사형주교-현물환과 동물 경시협회, 간척노동자건강검진 등을 통해, 아예 전 '스프레스 관리 역량 강화 프로그램'을

연간 교육, 예술심리치료사인 김경은(안
심심리치료연구소장, 침리상담사 이경희
물근로자건강센터 실장, 명상치유전문가
권남 박사)가 참여했다.

“전문 상담사 배치하고 휴게시설 필요”
전문가들은 강원도농자 보호를 위한 인력
과 수급이 필요하다고 지적했다.
이렇듯 고수는 “강원도농 업주를 담당하
는 업무를 두고 보건관리자-심리상담사 등
의 전문인력을 배치하는 것이 필요하다”는
“휴게시설이나 휴식시간 제한 등을 통해
강원도농 문제를 관리할 수 있도록 해야 한
다”고 강조했다. 이 교수는 이어 “근로자

고로 불합에서 벗어나 자신을 자유롭게 지
시할 수 있는 기회를 마련하는 것이 중요하다"
면서 "노사합의회 또는 안전보건위원회
에서 감정도론이 문제를 노사가 함께 해결
해 나가도록 노력한다든지 하는 제도의 차
원과 접근에 있어 왜 한데 고집한다"



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

공익캠페인방송 제작

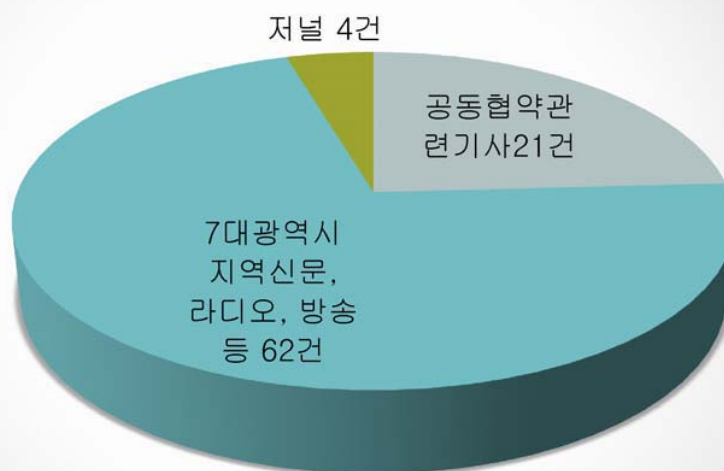
감정노동 (가)는 인권 및 생명최우선 원칙



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

기타언론보도

언론보도 홍보



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

기타언론보도 일부

구분	보도매체	기타언론보도	일자
1	경인방송 (FM(90.7MHz))	인천녹색소비자연대, '성찰·배려하는 소비문화조성' 앞장	7월 24일
2	금강일보	감정노동자 배려·존중 문화조성철실(감정노동자 생각하는 소비문화운동 지역네트워크결성	7월 14일
3	대전일보	감정노동자 배려·존중 문화조성철실(감정노동자 생각하는 소비문화운동 지역네트워크결성	7월 14일
4	금강일보	감정노동자를 생각하는 소비문화 운동 가두캠페인 전개	7월 24일
5	디트 NEWS 24	'감정노동자를 생각하는 기업 및 소비문화조성' 캠페인 실시 "감정노동자, 존중받아야 할 당신의 가족입니다"	7월 24일
6	대전시티저널	'감정노동자를 생각하는 기업 및 소비문화조성' 캠페인 실시 "감정노동자 문제 심각성 알리는 캠페인 열려"	7월 24일
7	KBS라디오	'감정노동자를 생각하는 기업 및 소비문화조성' 캠페인 실시 "감정노동자, 존중받아야 할 당신의 가족입니다"	7월 25일
8	대전CBS 사매거진 917	감정노동자 캠페인 관련 인터뷰	7월 25일
9	금강일보	'감정노동자를 생각하는 기업 및 소비문화조성' 캠페인 실시 "감정노동자, 존중받아야 할 당신의 가족입니다"	7월 27일

10	대전일보	'감정노동자를 생각하는 기업 및 소비문화조성' 캠페인 실시 "폭언에 노출된 감정노동자 존중합시다"	7월 28일
11	광주매일신문	감정노동자 웃게하는 착한 '소비문화운동' 펼친다 주부교실광주지부	7월 16일
12	남도투데이 (라디오방송)	7월 16일 "감정노동"과 "감정노동자"에 대한 설명	7월 16일
13	광주매일신문	감정노동자를 위한 소비문화조성 기획회의	7월 22일
14	광주매일신문	오피니언 '감정노동자 배려'는 인권도시 광주서	7월 29일
15	광주매일신문	광주서 감정노동자 배려 캠페인	7월 30일
16	부산일보	감정노동 부산네트워크 회의소개	7월 18일
17	KNN라디오	생생라디오·생생인터뷰 : 감정노동 부산캠페인 소개	7월 31일
18	부산MBC 라디오	라디오뉴스 : 감정노동 인식	7월 24일
19	부산MBC TV	뉴스데스크(부산지역뉴스) : 감정노동인식	8월 2일
20	부산여성뉴스	감정노동 인식 및 행사안내	7월 30일
21	울산kbs 라디오 시사투데이	kbs라디오 90.7MHz 오전 08:30~09:00 사이 7분 감정노동자 사회문제 및 캠페인에 대한 설명	7월 24일
22	울산kbs	9시 울산뉴스데스크, 울산7시뉴스 캠페인 홍보, 스티커참여마당 및 감정노동자에 대한 상세 설명	7월 25~26일



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회



홈페이지&SNS 캠페인

Company logo



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

홈페이지 구축: www. 감성노동. kr



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

밴드개설

<http://www.band.us/#/band/48235955>



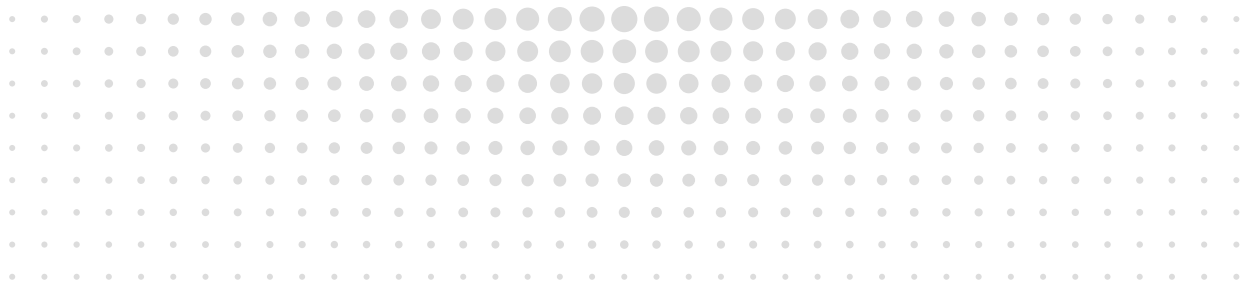
감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

THANK YOU

Company logo



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회



2014 감정노동 종사자 건강보호 우수사례 발표대회

NC백화점 순천점

박유리

NC백화점 순천점 간호사



감정노동 종사자 건강보호

[NC백화점 순천점]

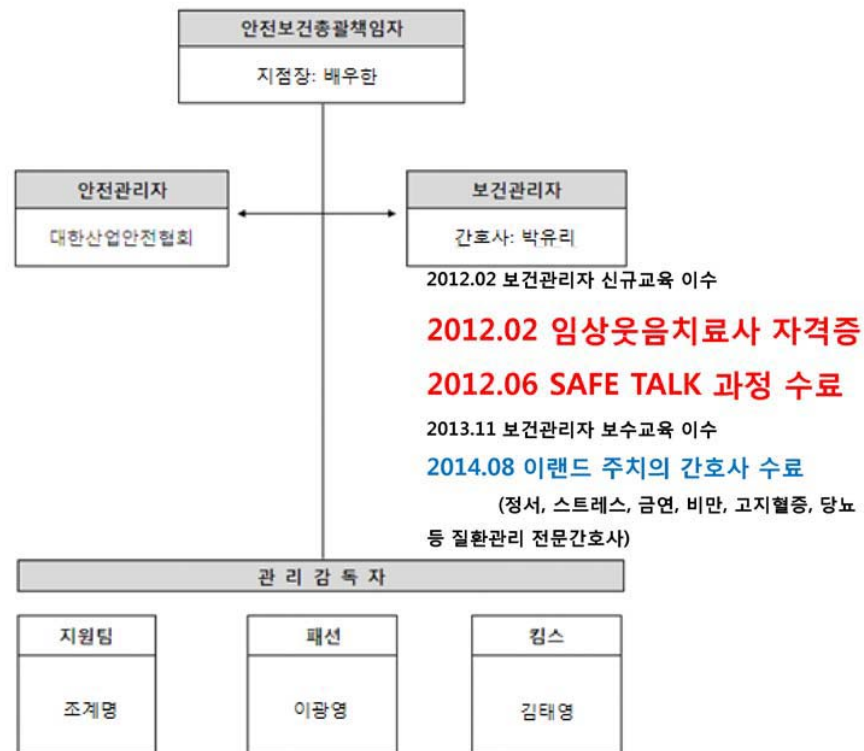
NC백화점 순천점 박유리 간호사

■ NC백화점 순천점 사업장 개요 1

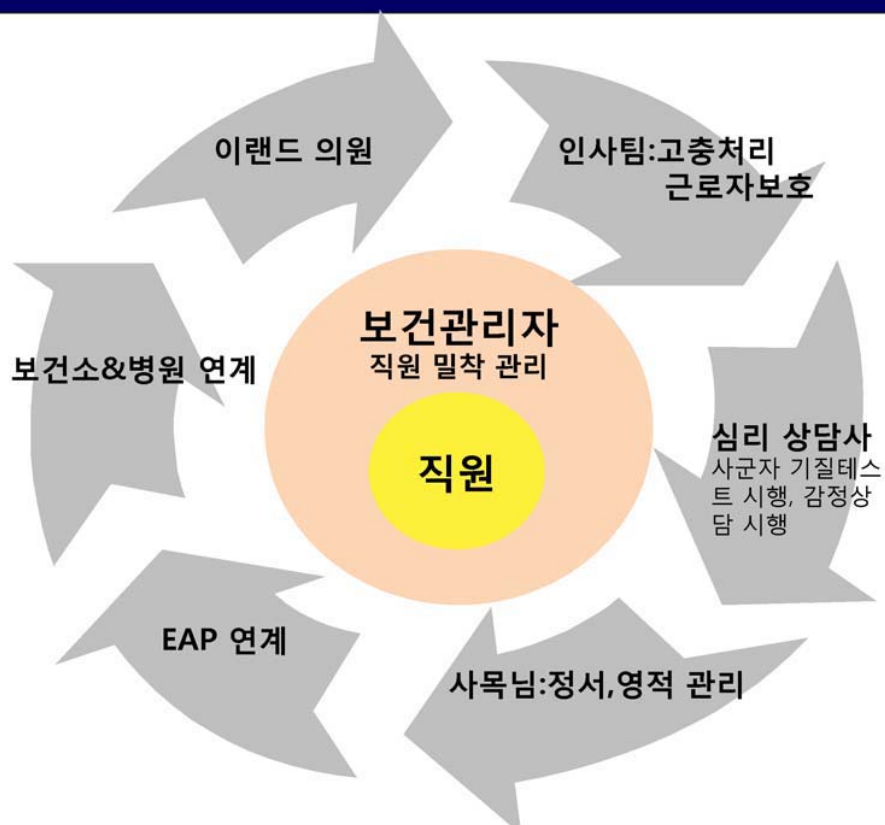
- 사 업 장 명 : (주) 이랜드리테일 뉴코아순천점
- 소 재 지 : 전남 순천시 비봉2길 22
- 개업 년월일 : 1999년 12월 4일 개점
- 근로자수 약 1076명
이랜드 직원 : 76명
협력업체 직원 약 1000명
- 업 종 : 도소매업



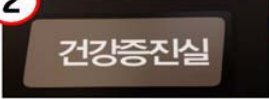
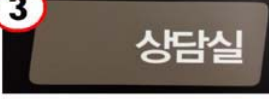
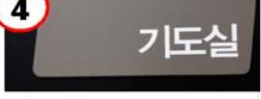
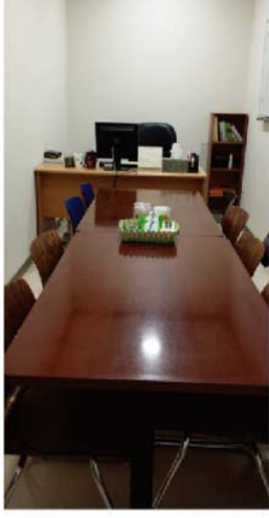
■ NC백화점 순천점 사업장 개요 2



■ 조직 및 인력



■ 시설

1 휴식시간 & 휴게실	2 건강 관리실	3 심리 상담실	4 기도실
			
			
휴게 시간 보장 자유롭게 이용 가능	간호사 상주 자유롭게 이용 가능	심리 및 직장 내 고충 상담	5 옥상 체육시설 

■ 조직문화

2014년 1분기 산업안전보건위원회 회의록

일시	2014년 3월 12일 (목요일)	장소	7층 교육장	회의구분	(정기, 임시)
참석위원	사용자측 위원		근로자측 위원		
	위원장		근로자대표		(서명)
	위원		위원		
	위원		위원		
	위원		위원		
	위원		위원		
	위원		위원		
	위원		위원		
	안전관리자		위원		(서명)
	보건관리자		위원		(서명)
회의 및 의결사항	1. 안전·보건 관리 실적 중대 방안				
	2. 감정노동자 관리 방안 (감정노동자 관리 대책 수립 방안) ① 직장 내 ② 외부 행사				
기타사항					

감정노동자 관리 방안 (스트레스 해소 방안)

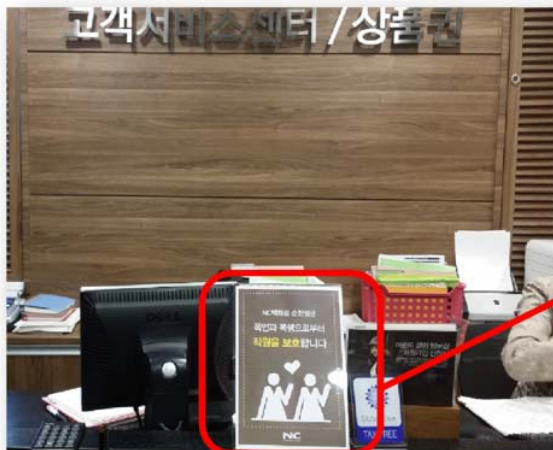
1. 힐링 모임
2. 외부 행사 주최

■ 조직문화

[클레임 대처 시 관리 자 행동지침 매뉴얼]

[사내 고객상담실 매뉴얼 발췌]

1. 긴급 보고를 받는 즉시 **현장으로 이동**
2. 직원과 고객이 언쟁 중인 현장에서 벗어나 조용한 장소로 고객을 모신다.
3. 관리 책임자임을 말씀 드리고 상황을 경청한다
4. 현장에서 발생 직원의 사과 요구가 있을 시는 최대한 고객의 양해를 구한다
5. 원만한 해결이 되지 못할 시 **지점의 총괄 책임자인 지원실장, 지점상의 순서로 고객 상담이 진행되도록 한다**
6. 지점에서의 처리가 불가할 경우 시간을 변경하여 익일 다시 연락을 취하도록 하고 본부로 공유한다
7. 본부CS팀, 법무팀, 홍보팀으로 내용 공유하고 해결점을 찾아서 피드백 한다



■ 벤치마킹 [EAP]

EAP 시행 기업 방문 보고서1			
기업명	본 것	배달은 것	적용점
LG디스플레이	2012.04.24 13시~14시 LG디스플레이 EAP팀 LG디스플레이 EAP팀	2012.04.24 13시~14시 LG디스플레이 EAP팀 LG디스플레이 EAP팀	2012.04.24 13시~14시 LG디스플레이 EAP팀 LG디스플레이 EAP팀
GS칼텍스	2012.04.24 13시~14시 GS칼텍스 EAP팀 GS칼텍스 EAP팀	2012.04.24 13시~14시 GS칼텍스 EAP팀 GS칼텍스 EAP팀	2012.04.24 13시~14시 GS칼텍스 EAP팀 GS칼텍스 EAP팀
유한킴벌리	2012.04.24 13시~14시 유한킴벌리 EAP팀 유한킴벌리 EAP팀	2012.04.24 13시~14시 유한킴벌리 EAP팀 유한킴벌리 EAP팀	2012.04.24 13시~14시 유한킴벌리 EAP팀 유한킴벌리 EAP팀
LG전자	2012.04.24 13시~14시 LG전자 EAP팀 LG전자 EAP팀	2012.04.24 13시~14시 LG전자 EAP팀 LG전자 EAP팀	2012.04.24 13시~14시 LG전자 EAP팀 LG전자 EAP팀

“2012년” LG디스플레이, GS칼텍스, 유한킴벌리, LG전자 방문 후 EAP 적용

건강필독서

EAP 시행(2012년부터 시행 중)



이랜드 리테일에 속한 심리학과 상담 받으시는 것이 아니라, 전문 프로그램을 진행하는 EAP 팀에게 의뢰하여 상담을 받으시는 것입니다. EAP팀에 의뢰하여 서비스를 받고 있는 기업은 많습니다. 이랜드 사업부 중에서는 이랜드리테일이 EAP를 처음으로 시행합니다!

■ 조직문화

건의 제도

• 오프라인 :

지점 내 고충 처리반 운영->

사내 건의함



• 온라인:

직원 윤리경영 신고센터

(홈페이지 캡처)



대외 행사 참여

1 Safe talk - 자살 예방 프로그램 이수



[발급기관: 리빙웍스]

2 임상웃음치료사 자격증 취득



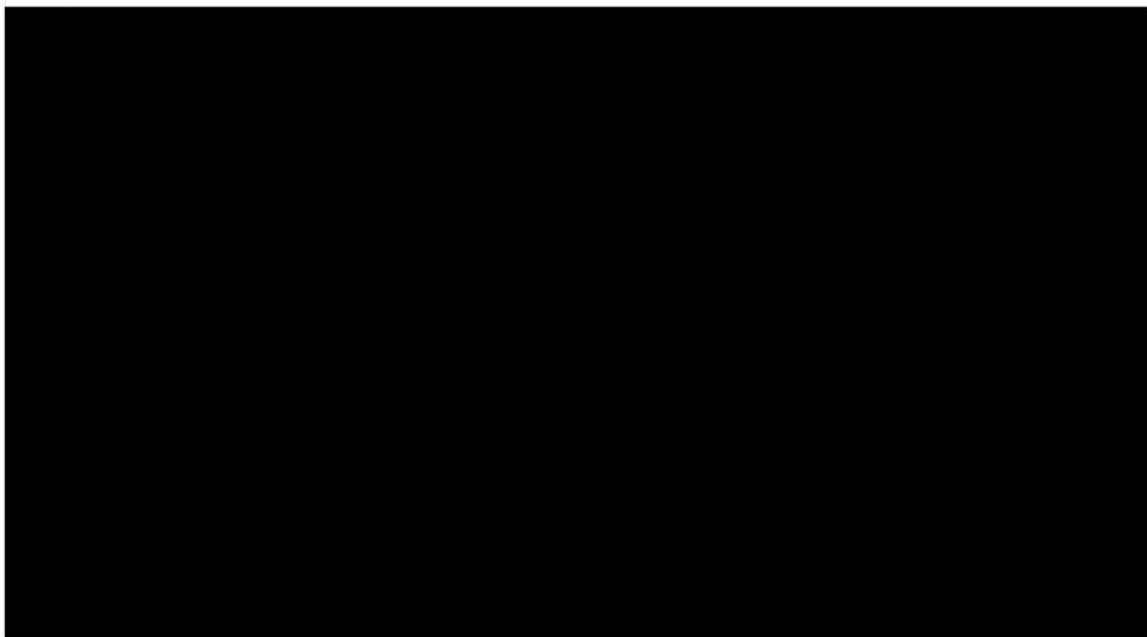
[발급기관: 한국웃음임상치료센터]

■ 조직 문화 + 'special' 건강 증진 활동



1. 웃음 치료 [① 뻥뻥한 *fun fun한* 일터 만들기]

협력직원 웃음치료



1. 웃음 치료 [② 집체 교육]



교육사진

(아름다운 미소 만들기를
통한 웃음치료)



2. 힐링 투게더 [① 힐링 자조 모임]



- 대 상 :
원하는 직원 모두 참여
- 관리 방법:
팀 활동 시간에 마음속에 담아두었던 대상을 생각하고 말하며 펀치를 침으로써 스트레스 해소
- 결 과 : [직원들의 생소리 중]
"정말 응어리가 풀린 거 같다. 즐거운 시간이다" "우리의 마음을 위로해줘서 고맙다"



2. 힐링 투게더 [② 자신감 UP / 힐링 트래킹]

자신감 UP 트래킹 (13.10.22. 화)

[프로그램 취지]

- 감정노동으로 인한 스트레스 타파
- 운동 관리와 자신감 회복(나도 해낼 수 있다)
- 야외에서의 동료 식이 섭취 및 식이 교육
- 비만 관리의 지속적인 동기 부여

1. 날 짜 : 10.22일 (화)
2. 시 간 : 오전 9시 ~ 오후 7시
3. 참가자 :
4. 준비물 : 개인 물병, 도시락
5. 트래킹 코스(8.5Km)

시간	목적지	예상 소요 시간	비고
09:50	여수 벽아 선착장 출발	35분	
10:25	할구미 선착장 도착		
10:30~13:00	1코스 (할구미~두포) - 5km	2시간 30분	
13:00~16:00	2코스 (두포~죽도봉) - 3.5km	3시간	도시락 식사
16:55	진포동 출발	1시간 05분	
18:00	여수 벽아 선착장 도착		



외부 활동으로 인해
자연을 느끼며 몸과 마음을 힐링 하고,
자신감을 얻는 시간이었다는 피드백을
받음

'봉화산 둘레길' 걷기 대회

1. 날 짜 : 3.29(토)
2. 시 간 : 오후 2시 부터 오후 6시
3. 참가자 : 원하는 직원 모두
4. 코 스 : 총 12km

- 1코스 [죽도봉 ~ 연동저수지]
- 거 리 : 3.6km / 소요시간 : 약 1시간
- 2코스 [연동저수지 ~ 앞쪽마을]
- 거 리 : 2.2km / 소요시간 : 약 40분
- 3코스 [앞쪽마을 ~ 봉화그린빌]
- 거 리 : 4.8km / 소요시간 : 약 80분
- 4코스 [봉화그린빌 ~ 죽도봉]
- 거 리 : 3.4km / 소요시간 : 약 1시간



3. 라인댄스

라인댄스



중 맞춰 춤춰요!

라인댄스

- 라인댄스 40분 + 안보 걷는 효과!!
→ 칼로리 소모 많아 다이어트에 좋은 운동
- 스트레스 해소
- 즐겁게 할 수 있는 운동
- 체형교정 및 올바른 자세 유지
- 직원들간 친목 도모

Program 개요

프로그램 취지

1. 30%에 가까운 직원이 건강검진 상 BMI 25이상 이어 운동 관리가 필요함
2. 업무 특성상 회사에서 운동을 할 수 있는 시간을 만들어야 함
3. 지루하지 않는 다이어트에 적합한 운동을 찾고자 함
4. 직원들간 친목 도모할 수 있는 운동이 필요함

계획

1. 연 제 : 매주 화,수,목요일 12시 ~ 12시 40분(7월 9일부터 시작)
2. 어디서 : 백화점 문화센터
3. 누 가 : 비만직원 12명 필수 참여 + 원하는 직원 모두
4. 어떻게 : 간편한 복장 입고 라인댄스 수강
5. 비 용 : 35,000원 (한달)



계획서 中 안내게시문



- 대 상 :
원하는 직원 모두 참여
- 관리 방법:
지점 내 문화 센터 공간 이용 및 강사 섭외
스트레스 해소 및 비만 관리
12~13시, 1시간 라인댄스 참여
- 결 과 :
스트레스 감소효과에 도움이 되었다 87% 답변

■ 실태 파악 (관리 시작 시점 : 2012년 결과)

우울증 테스트(BDI) 직무스트레스 테스트(WS)

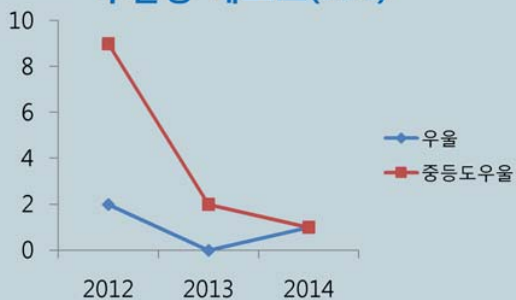
- ◆언 제 : 1회/연 ,필요시
- ◆어디서 : 이랜드 의원(사내병원)
- ◆결 과 : BDI 40%(우울4%, 중증도 우울 36%)
(2012년) WS 25%(위험4%,많은 상태16%)
- ◆관 리 : 밀착 관리 상담
힐링 자조 모임 참여
심리 상담사 연결
EAP 연결
김량진 정신건강 의학과 연결

자아행복지수(SQ)

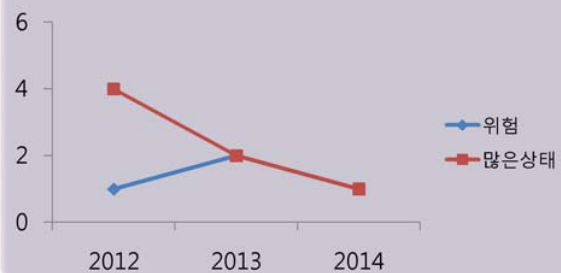
- ◆언 제 : 1회/연 ,필요시
- ◆어디서 : 건강 증진실
- ◆결 과 : 45% (우울 10 % 고위험35 %)
- ◆관 리 : 밀착 관리 상담
힐링 자조 모임 참여
웃음 치료 실시 (매주1회)
김량진 정신건강 의학과 연결

■ 3개년 우울 관리 결과 (2012년~2014년 현재)

우울증 테스트(BDI)



직무스트레스 테스트(WS)



자아행복지수(SQ)



■ 별첨 - 우수사례

자살 시도 2회 우울증 심한 직원 케어 및 연계 자원 총 동원하여 직원의 안전을 찾게 되었고 우울증도 회복되어 가족이 있는 곳으로 발령 -> 현재 결혼 후 행복한 가정을 꾸리고 있음

시간대별 관리 사항

저한 상황		
1년 10개월전 순천점으로 발령 (징계로 인해 정직 후 원거리 발령)		1나 힘들 때는 언제나 간호사에게 전화 하거나 1577-0199 라는 서약서 사인 함
주위 친인척 및 친구 없음		2. 강력히 거부함
현재 미혼이고 여자친구 없음(혼자 거주하고 있음)		3. 상황 알리고 대처법 상의함. (상황 메일 및 전화로 의사
김스 내 팀원 부족 및 업무 과중으로 너무 힘들어 했으며 팀장님과 의 사이도 좋지 않음		부터 메일 받음.(김연배이사님,원장님,소장님참조)
이번 인사 발령에 기대를 많이 했었으나 위 사람으로부터 “넌 발령에서 제외됐다”		데 자기전 약부터 복용 시작 하였음. 약 복용 후 6~7시간
같은 말을 들었으며 2년만 있다가 다시 부트졌다(순천점 발령 나기 전) 라고 했는데 전혀 그런 사실에		몸은 깨어나지 않고 기분도 아직 좋지 않다고 함.
과해 언급도 하지 않았다고 함		연락 하라고 전함.
시간대별 보고		
8월 27일	오후 3시경	직원 순회 중 평소와 다르게 침묵하며 수척해진 모습임
		상담진행
		며칠전부터 기분 저하 증상 및 우울감 심하여 잠을 이루지 못한다고 함
		어제는 1시간도 못잠
8월 27일		어제 1시간 이상 평평 울고 커터칼로 오른쪽 팔 20군데 이상 찔러 상처 나
		있음. 찔러서는 족지 않겠구나 라는 생각에 내일부터는 칼로 한줄씩 그어야
		겠다는 생각을 했다고 함(김스 안내대 사무실에서 자해함)
		상담 후 상황이 시급하여 오후 5시경 순천 김령진 정신과 동행하여 의사 진
8월 27일	오후 4시경	로 받음(홍희정선생님과 전화연락함.)
		계속 잘이나 잤으면 좋겠다고 함
		우울증 진단하여 약 4일분 처방 받고 8월 31일 병원 진료 예약함.
		“나” 은 8월 31일 까지 내 몸을 해하지 않을것을 약속합니다.
8월 30일	오전 9시경	출근확인함
		4시 50분경 ~ 6시 상담함
		아침약 먹지 않았다고 하여 규칙적인 약 복용 및 약의 효과에 대해 설명함
	오후 4시 50분	아직 우울 증상 여전함.
		내일 아침 6시 30분 출근할 예정이라고 함

#별첨 - 감사편지

관심과 사랑으로 감기 같았던 “우울증 극복기”

■ 절망 그리고 눈물

원거리 발령... 낯선 곳으로 이사를 했습니다.

아는 사람 한 명 없는 그 곳에서 외로움은 사무치게 힘들었습니다. 몇 번의 인사이동의 기회를 놓치고 밀려오는 좌절감과 인원 부족으로 인한 업무 과중은 나를 절망하게 하였습니다.

이유 없이 눈물만 흐르고 하루 1시간도 잠을 이룰 수 없었던... 매일 매일이 진흙 밭을 걷는 느낌이었습니다.

■ 삶의 포기 그 가운데 만난 든든한 지원자

그런 상태에서 제 몸에 자해를 하게 되었습니다. 정신을 차리고 안되겠다 싶어 지점에 계시는 간호사님에게 도움을 청했습니다. 간호사님과의 상담을 한 직 후 간호사님은 저와 동행해 정신 건강 의학과를 갔습니다.

의사와 상담을 하고 약을 처방 받고...

간호사님에게 ‘다시는 몸을 해하지 않겠다’ 라는 각서를 쓰고 병원을 나섰습니다.

이후 한 차례 더 자해시도를 하였습니다. 새벽녘 간호사님에게 문자를 보내고 정신을 잃었습니다.

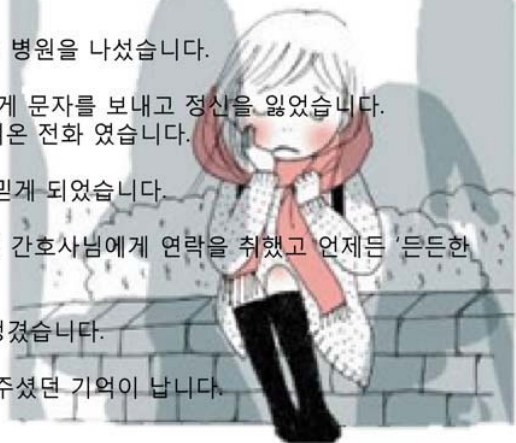
다음날 오전 부재중 전화 몇 십 건 간호사님으로부터 걸려온 전화였습니다.

예전에도 그러하였지만 이 사건을 계기로 간호사님을 더욱 믿게 되었습니다.

지속적인 간호사님과의 상담... 24시간 위험한 마음이 생기면 간호사님에게 연락을 취했고 언제나 ‘든든한 지지자’ 라고 생각이 되었습니다.

하루는 업무 도중 무작정 어딘가 뛰쳐 나가고 싶은 마음이 생겼습니다.

간호사님께 연락하여 학교 운동장에서 울면서 상담을 했고 그 때 간호사님이 저를 다시 업무로 복귀할 수 있도록 힘을 주셨던 기억이 납니다.



관심과 사랑으로 감기 같았던 나의 “우울증 극복기”

■ 관심과 사랑

간호사님 뿐만 아니라 지점장님과 본사 인사팀의 관심과 적극적인 지지를 받고 병가를 내어 가족이 있는 곳으로 가서 마음의 안정과 위안을 얻으며 지인을 만나고 즐겁게 지내려고 노력하자 우울증은 조금씩 회복 되었습니다.

늘 외롭고 혼자라는 생각에서 나를 진정으로 위하는 사람들이 있구나 라는 생각을 하게 되었던 시간이었습니다.

그리고 마침내 가족이 있는 곳으로 발령이 나게 되었습니다. 따뜻한 가족의 테두리 안에서 더 이상 슬프고 외롭지 않았습니다.

현재는 결혼도 하고 행복한 가정을 꾸리고 있습니다.

■ 감사 그리고 파이팅!!

도움을 청한 순간부터 현재까지도 심적으로 큰 도움을 주시는 간호사님.

소식을 접하고 치료가 그 무엇보다도 우선시 되어야 하며 직원의 건강이 최우선이라며,

업무를 벗어나 치료에 전념 할 수 있도록 큰 배려와 격려를 해주신 지점장님.

치료를 도움이 되고 완치 될 수 있도록 가족이 있는 곳으로 보내주신 인사팀장님.

이 모든 분들이 큰 도움을 주셔서 지금의 제 자신이 있는 것 같습니다.

감사 드리고 또 감사 드립니다.

우울증!!!

숨기면 숨길수록 본인만 힘들어 집니다.

가까운 정신 건강 의학과를 찾아가 상담을 받아보시고,

그 또한 어렵다면 주저하지 마시고 지점의 건강 증진실 문을 두드려 보세요

새로운 세상으로 동행하여 드릴 간호사님이 기다리고 계실 겁니다.



■ 종합 계획

12월 말 그 해 평가에 근거하여 다음해 감성노동관리 + 건강증진활동 계획을 세우고 있음
[순천점 건강 증진실 운영 계획- time table 中]

항목		1분기			2분기			3분기			4분기		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
증진	금연사업	실패자 금연유도, 금연관리			6개월 성공자 표상 및 관리								
	정서관리				연중 웃음치료, 일차 관리, 캠페인								
예방	뇌 심혈관 질환 관리				고혈압, 고지혈증 관리 프로젝트 진행								
	비만사업				캠페인 비만 프로젝트 진행								
	건강검진	단체 검진실시											
	예방접종				A,B형 간염예방, 자궁 경부암 예방, 연내 3차 접종 독감예방접종								
	근골격계 질환관리				4회 예방 교육 및 스트레칭 실시								
	유소견자 관리	2013년도 유소견자 관리			2012년도 검진결과 상 유소견자 관리								
보건교육					각 월마다 1회 실시 (10회 이상/1년)								
현행													

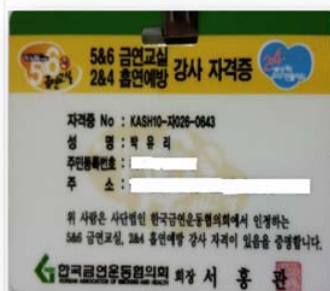
건강 증진 활동

1. 금연관리
2. 비만관리
3. 운동관리
4. 영양관리
5. 질환관리
6. 뇌/심혈관 질환 예방관리
7. 근/골격계 질환 예방 관리

NC 백화점 순천점

■ 건강 증진 활동

1. 금연 관리



09' 금연 전문 강사 자격증 취득
[발급기관: 한국금연운동협의회]

1 보건의 연계



2 캠페인



3 집체 교육



[결과]

30%의 직원이 흡연을 하였으나 3개년에 걸쳐 23% 감소하여 현재 흡연률 7%임



■ 건강 증진 활동

4. 영양 관리

저염식이
우리의 웰빙 (WELL BEING) 점심 식사

■ 식염을 많이 섭취하면 나트륨 이온이 체내에 과잉 축적되어 혈압을 상승시키기 때문에 고혈압, 뇌졸중, 심장질환 등의 원인이 된다.

■ 우리나라 사람들의 평균 염분 섭취량은 ?
40g 15~20g / 1일
건강한 성인의 경우 권장량 10g 이하
WHO의 권장량 5g / 1일 (순가적으로 반권을 칭도)

Program 개요

● 프로그램 취지

1. 31% 직원(49명중 15명)이 경진결과 상 고혈압, 고지혈증, 비만 진단 및 인 단계로 식이 조절 필요성에 대한 심각성을 인지함
2. 저염식사에 도전하여 저염식이 생활화
3. 직원들간의 친목 도모

● 계획

1. 연 계 : 매주 수요일 오전 12시 ~ 오후 1시 (5월 22일부터 시작)
2. 어디서 : 체육관 옥상
3. 누 가 : 모든 직원 (여직원은 무조건 참여)
4. 어떻게 : 저염식이, 웰빙 식사 도시락 준비

● 필요 물품

1. 그릇막 (그릇을 만들 도구 필요임)
2. 돗자리

계획서 나 안내게시문



- 대 상 :
스트레스로 폭식, 과식, 자극성 식사 습관 을 갖은 여직원 대상
- 관리방법 :
저염 식이 도시락 제공 (업체 연계)
저염 식이에 대한 정보 제공 & 교육
- 결 과 :
올바른 저염 식이 인지, 음식 섭취 절제할 수 있다는 자신감 회복

■ 건강 증진 활동

5. 질환 관리 [1:1 밀착 관리]



일	화	수	목	금	토
30일 대면 * 수문 섭취 * (매일 물 2L 이상 하시기)	1 혈당 check 간헐음식 30분	2 간헐음식 30분 SALE	3 카페인 제한 (커피 140)	4 보통음식 섭취	5 저염/과일/채
6 음식(내용)의 용량	7 계단 걷기	8 혈당 check	9 간헐음식 30분	10 1식 과일/채	11 30분 이상 걷기
12 간식/생각 5분	13 간헐음식 30분	14 혈당 check	15 1식 과일/채	16 카페인 제한 (커피 140)	17 계단 걷기
18 음식(내용)의 용량	19 30분 이상 걷기	20 혈당 check	21 계단 걷기	22 1식 과일/채	23 간헐음식 30분
24 음식(내용)의 용량	25 30분 이상 걷기	26 혈당 check	27 계단 걷기	28 1식 과일/채	29 간헐음식 30분
30 음식(내용)의 용량	31 30분 이상 걷기	32 혈당 check	33 계단 걷기	34 1식 과일/채	35 간헐음식 30분
36 음식(내용)의 용량	37 30분 이상 걷기	38 혈당 check	39 계단 걷기	40 1식 과일/채	41 간헐음식 30분
42 음식(내용)의 용량	43 30분 이상 걷기	44 혈당 check	45 계단 걷기	46 1식 과일/채	47 간헐음식 30분
48 음식(내용)의 용량	49 30분 이상 걷기	50 혈당 check	51 계단 걷기	52 1식 과일/채	53 간헐음식 30분
54 음식(내용)의 용량	55 30분 이상 걷기	56 혈당 check	57 계단 걷기	58 1식 과일/채	59 간헐음식 30분
60 음식(내용)의 용량	61 30분 이상 걷기	62 혈당 check	63 계단 걷기	64 1식 과일/채	65 간헐음식 30분

1:1 맞춤 건강 관리 진행

건강검진 결과에 따른 1:1 맞춤 건강관리로 바인더용 건강기록부를 만들고 건강 활동 달력을 통해 생활습관 개선 중

■ 건강 증진 활동

6. 뇌/심혈관 질환 예방 관리

1 전직원 뇌심혈관 질환 발병 위험도 평가

번호	성명	콜레스테롤	혈압/관련질환	BMI/운동	흡연	가족력	관정	뇌심혈관질환의 위험도(주3회 30)
49	이미영	213	109 64	24.8	X	X	정상군	뇌심혈관질환의 위험도(주3회 30)
50	김현주	179	102 74	18.6	X	X	정상군	뇌심혈관질환의 위험도(주3회 30)
51	정재섭	217	115 60	22.2	X	X	정상군	뇌심혈관질환의 위험도(주3회 30)

2 위험직원 메일 교육

담당님 작성 하셨던 설문지 와 작년 건강검진 결과를 토대로
평가 결과 "저 위험군"에 해당 되십니다.

위험군을 세 분류로 나누는데 그 중 1번째 위험군 입니다.



조심하세요!!

귀하의 뇌심혈관 질환 발병 위험도 평가 결과 "저 위험군"에 해당됩니다.

귀하의 혈압은 '1도 고혈압(수축기혈압 140-159 또는 확장기혈압이 90-99)'에 해당됩니다.
귀하는 6-12개월 동안 혈압에 대한 관찰이 필요하며, 수축기혈압이 150mmHg 이상이거나 확장기혈압이 95mmHg 이상이면 병원에 가서서 약물치료를 받으셔야 합니다.
관찰결과 혈압이 그보다 떨어지면 비약물치료(금연, 절주 등의 생활 습관개선 또는 꾸준한 운동)를 하면서 계속 관찰하시면 됩니다.

뇌-심혈관계질환 예방 수칙

- 1 담배는 미련 없이 끊어라.
흡연자는 뇌심혈관계질환 발생률이 2~3배나 높다.
- 2 술은 두 잔까지만 마셔라.
술 종류와 상관없이 매일 7잔 이상을 마시면 발병위험이 3배나 높아진다.
- 3 과체중을 주의하라.
비만은 혈중 지방과 콜레스테롤 농도를 높여 혈액순환을 방해한다.
- 4 주 3회 30분씩 규칙적으로 운동하라.
혈액순환과 혈관 탄력이 좋아진다.
비만 예방과 스트레스 해소에도 도움이 된다.
- 5 심잡고 일찍하게 식단을 혁신하라.
과다한 소금 섭취는 혈압을 올린다.
콜레스테롤이 많은 육류도 피한다.
- 6 스트레스는 심박수를 증가시키고 말초혈관을 수축시켜 혈압을 높인다.
- 7 혈압과 콜레스테롤 수치 변화를 주시하라.
40대 이상은 6개월에 한 번씩 혈압, 혈당, 콜레스테롤 수치를 체크한다.
- 8 만성 질환을 방지하지 마라.
고혈압, 당뇨, 심장질환, 고지혈증, 뇌혈관기형 환자는 반드시 적절한 치료를 유지해야 한다.
- 9 응급상황 시 3시간 내 병원으로 이송하라.
3시간 이내 병원에서 치료되어야 후유증을 최소화할 수 있다.
- 10 한 번 발병했던 환자는 재발 방지에 노력하라.
병력이 있는 환자는 5년 내 4명 중 1명이 재발한다.

3

게시판 교육

■ 건강 증진 활동

7. 근/골격계 질환 예방 관리

1 메일 교육



3 집체 교육



2 게시판 교육

스트레칭만 했을 뿐인데,
"유연해진" 몸과 마음.
샘솟는 무한 에너지

근육은 유연하면 관절이 부드럽고, 관절이 부드럽면 움직임이 자유로워집니다.

스트레칭 How TO!! 건강한 스트레칭으로 건강한 삶을 즐기세요

어깨 팔을 충분히 뻗어 가슴과 어깨를 늘려주세요. 어깨의 근육을 늘려줍니다.

허벅지 발끝에서 가장 많이 긴장하는 근육을 늘려주세요. 허벅지 근육을 늘려줍니다.

어깨 팔을 뻗어 가슴과 어깨를 늘려주세요. 어깨의 근육을 늘려줍니다.

허벅지 발끝에서 가장 많이 긴장하는 근육을 늘려주세요. 허벅지 근육을 늘려줍니다.

허리 허리를 구부려 허벅지와 허리를 늘려주세요. 허리의 근육을 늘려줍니다.

손목 팔을 뻗어 손목과 팔꿈치를 늘려주세요. 손목의 근육을 늘려줍니다.

가슴 가슴을 펴고 팔을 뻗어 가슴과 팔을 늘려주세요. 가슴의 근육을 늘려줍니다.

눈을 3초 이상 보지 마세요. 눈이 피로하면 눈의 근육을 늘려주세요.

■ 그룹 내 타 지점 감정노동 종사자 건강 보호 방법 이식

이랜드 그룹내

54개의 본사 및 지점에 순천점의 감정노동 종사자
건강 보호 방법을 전파하여

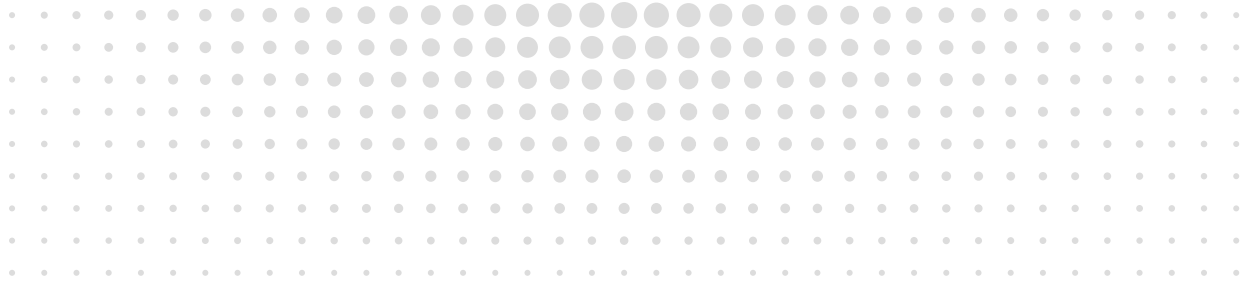
감정노동이 스트레스의 원인이라는 인식을 심어주
고 그 스트레스를 줄여주는 방향과 스트레스에 대
한 해소 방안을 마련하여 이랜드 내 모든 감정노동
종사자를 적극적으로 케어 할 수 있도록 돕겠습니
다.

1	편선	29	뉴코아아울렛 안산점
2		30	뉴코아아울렛 광택점
3		31	NCE미남점
4	미래	32	뉴코아 아울렛 부천점
5		33	뉴코아아울렛 인천점
6	유통	34	NC 커널워크점
7		35	2001 아울렛 부평점
8	대코네티션	36	뉴코아 아울렛 노원점
9	임원	37	2001아울렛 칠산점
10	중국	38	뉴코아 아울렛 광명점
11	뉴코아 아울렛 월산점	39	2001아울렛 구로점
12	NC백화점 강서점	40	2001아울렛 당산점
13	2001 아울렛 중계점	41	엑스코점
14	뉴코아아울렛 강남점	42	동아백화점 본점
15	NC 백화점 불광점	43	동아백화점 수성점
16	NC백화점 송파점	44	동아백화점 쇼핑점
17	뉴코아아울렛 아탈점	45	동아백화점 구미점
18	뉴코아아울렛 과천점	46	동아백화점 강북점
19	뉴코아 백화점 팔촌점	47	이랜드
20	2001 아울렛 분당점	48	NC 백화점 순천점
21	2001 아울렛 천호점	49	뉴코아아울렛 순천점
22	뉴코아 아울렛 모란점	50	뉴코아아울렛 창원점
23	뉴코아 아울렛 광천점	51	NC백화점 부산대점
24	뉴코아 아울렛 산본점	52	뉴코아아울렛 괴정점
25	2001 아울렛 안양점	53	NC백화점 해운대점
26	2001아울렛 수원점	54	뉴코아아울렛 덕천점
27	2001아울렛 동수원점	55	뉴코아아울렛 울산점
28	2001아울렛 고전점	56	뉴코아아울렛 성남점
		57	NC광주점
		58	NC 웨이브충장점

[이랜드 그룹 내 간호사가 상주하는 54개의 본사 및 지점]

감사합니다.

NC백화점 순천점 박유리 간호사



2014 감정노동 종사자 건강보호 우수사례 발표대회

디큐브백화점

김은정 의무실장

대성산업 유통사업부 총무팀





대 성 산 업

1947년~
석탄사업



대성산업공사 설립
대성연탄(주) 설립
문경탄좌개발주식회사
설립
LPG판매시작
대성탄좌개발(주)

1968년~
에너지사업



서울특별시 도시가스
사업소 발족
동해가스(주) 설립
대성광업개발(주) 설립
창원기화기공업(주)
설립-자동차부품생산
대성옥시톤 주식회사
설립(현 대성산업가스)

1979년~
신소재사업



서울도시가스 인수
한국캠브리지필터(주)
설립
문경재재관광주식회사
설립
패션사업 시작
GUCCI 매장 오픈
대성계전(주) 설립
대성켄켄화학(주) 설립

1989년~
건설사업



해외사업부
유전개발팀 창설
(주)성주인터내셔널
설립(MCM)
대성썬텍(주) 보일러
개발
건설사업부 주택건설
사업자 등록
㈜오산에너지 설립

2008년~
유통사업확장



대성히트펌프(주) 설립
Franc Franc 매장오픈
바피아노 매장오픈
디큐브거제백화점
인수
**2011년
디큐브시티 OPEN**
F&B SPC 사업시작

디큐브 탄생 당 사업지 사진(철거 전,후)



3

디큐브시티 조감도



- 4 -

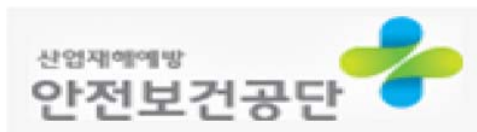


	레스토랑/Lobby	41F	
	호텔	·	
		·	
		·	
	Office	9F	
뮤지컬	영화관	8F	
연회장	레스토랑	7F	
	레스토랑	6F	Chef Street
		5F	Chef Street
S.P.A / 고객센터 / 문화센터 / 키즈 테마파크 / 유 아동 / family restaurant		4F	Kids Street
S.P.A / 남성 / 스포츠		3F	Dynamic Street
S.P.A / Shoes / Handbags / Lingerie / 영벨류 / 영 캐주얼. 캐릭터		2F	Fashion Street
S.P.A / 섬유잡화 / Watch / Accessory / Cosmetics / Café / 안내데스크		1F	Beauty Street
Fun Zone / World 테마관 / Stylish Casual Zone / S.P.A / Young Fashion Lounge / Theme MD		B1F	Heartbeat Street 1
한식테마관 / Central Court / Life Style / 베이커리 / 슈퍼마켓 / Deli		B2F	Heartbeat Street 2
		·	
		·	
		B7F	
	주차장		

직업환경의학과 전문의

간호사

운동처방사



산업전문간호사

명상치유 전문가

간호사(보건관리자)

정신건강의학과 전문의



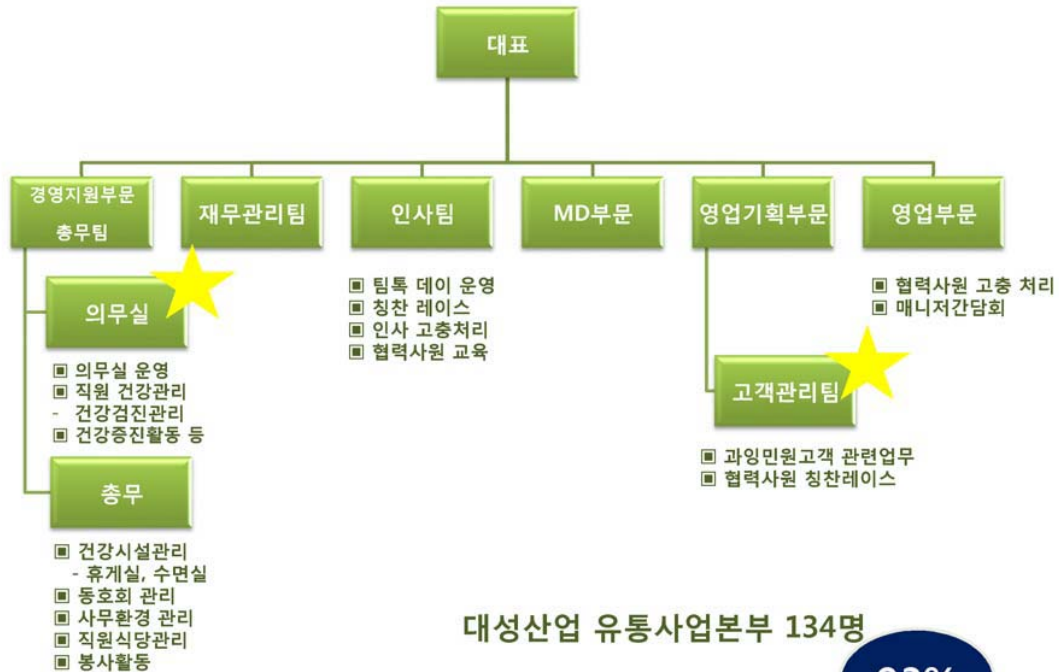
테이핑요법 전문가

심리상담사

전문 헬스 트레이너

미술치료 전문가

조직 및 인력



대성산업 유통사업본부 134명

협력업체사원 1,758명

93%

관련시설

3층 의무실

- 이용자의 70%가 협력사원
- 보건관리자(간호사)근무
주중 1명, 주말 1명
- 운영시간 : 10:00~20:00
- 처치실, 안정실 구분
남 2bed. / 여 4bed.
- 주요업무 :
의약품지급, 응급처치,
건강상담, 건강증진활동 등
종합 건강서비스 제공

+) 추가적 처치가
필요한 근로자는...
구로구 마음건강상담소,
근로자 건강 센터,
지정병원&검진기관 연계



마음이 아프신가요?
마음건강상담소로 오세요!

- 대상 : 마음의 어려움을 겪고 있는 모든 분 (아동 ~ 어르신)
- 장소 : 구로구보건소 1층 마음건강상담소
- 운영시간 : 평일 9:00~18:00 / 2,4주 토요일 9:00~13:00
- 문의 : ☎ 860-2610

휴게시설

13층 직영사원 휴게공간



디큐브파크 및 각 층 정원



휴게시설

각 층별 휴게실(남/여)



협력사원 휴게공간 전체 발 마사지기 20대 비치

휴게시설

보안 여성직원 휴게실



미화여사님 휴게실/샤워실



2012 디큐브 건강 UP! 프로그램



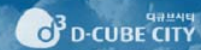
안전보건공단 지원
노·사주도 건강증진활동

2013 디큐브 헬스 프로젝트_근골격질환예방



안전보건공단 지원
노·사주도 건강증진활동

2013 디큐브 헬스 프로젝트_다이어트 캠프



출결, 체지방감량 순 총 5명 포상

2013 감정노동치유 프로그램_몸과 마음 원스톱 건강검진

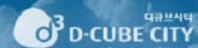


프로그램1 : 몸과 마음 원스톱 건강검진



서울 근로자 건강센터
시범사업 참여

2013 감정노동치유 프로그램_스트레스 관리 역량 강화 프로그램



1주차 : 스트레스, 알고다스리기
-나와 감정노동의 이해



2주차 : 스트레스, 풀기
-마음 정화 (미술 치료)



3주차 : 스트레스 원인, 줄이는 법 배우기
-관계의 달인



4주차 : 스트레스 반응 조절하기
-근육이완과 명상요법

1주차 : 스트레스, 알고 다스리기
-나와 감정노동의 이해

마음다스리기의 원리

- 생각의 중요성
- 생각에 숨어있는 오류
- 감정에 대한 이해
- 감정 알아차리기

마음 다스리기 연습

- 상황파악하기
- 생각기록지
- (상황-감정-생각)

생각검토하기

- 생각들이 아닐 수 있는 증거
- 생각들의 오류는 무엇?
- 친구가 겪었을 때 뭐라고 말해줄까?
- 감정의 변화

일상에서 연습하기
(나의 최근상황)

- 어떤일이 있었는가?
(사실만 작성)
- 어떤 감정을 느꼈는가
- 어떤 생각이 들었는가
- 그때로 돌아간다면 생각은 어떻게 바뀌었는가
- 바뀐 감정대로면 어떻게 행동하였는가?

서로 비슷한 경험에 대한 공감대 형성

자신의 얘기를 하면서 눈물을 흘리기도

우울감이 있는 직원은 근로자건강센터와 연계하여 개별 상담 진행함

1. 오늘 진행된 프로그램에 대한 귀하의 의견을 표시해주시기 바랍니다.

	전혀 아니다	대체로 아니다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
(1) 프로그램은 부담없이 편안하게 진행되었다.	①	②	③	④	⑤
(2) 프로그램 내용은 유용업 감정노동자에게 적합하다.	①	②	③	④	⑤
(3) 오늘 프로그램의 진행시간은 적절했다.	①	②	③	④	⑤
(4) 오늘 프로그램에 참여한 것은 나에게 도움이 되었다.	①	②	③	④	⑤
(5) 오늘 배운 것을 앞으로 자주 활용하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
(6) 다른 사람들에게 추천할 만한 프로그램이다.	①	②	③	④	⑤
(7) 전반적으로 프로그램에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

2. 프로그램 참여 소감을 적어주시기 바랍니다. 구체적으로 어떤 점이 도움이 되었는지, 보완해야 할 점은 무엇인지 등 구체적으로 적어주시면 앞으로 유용업 판매직 여성을 위한 더 좋은 프로그램을 개발하는 데 큰 도움이 될 것입니다.

행동 도움이 되어요. 오늘 배운 이야기 능력이 많이 늘었다고 생각합니다.



스트레스 관리 역량 강화 프로그램 참여소감

늦게 왔지만

제대로 힐링하고 갑니다.

이런상으로 여수여행을 ~

듣기 이해하게 된다고 감동했습니다
안전만족 ^^

보통 부정 스트레스를 받고있었는데 어떤 과정을 통해 짧은 시간
일 자기 훈련이란 뭔가 보강하고 스트레스를 풀었다기 보단 말을 할
수가 있어서 좋았다.

전자 종이로. 편한 편이 하고 싶어요

이런 프로그램으로 인하여 일과 능률에
대한 자신감이 생겨났습니다.

한마디로 '긍정 마인드'.

스트레스 관리 역량 강화 프로그램 참여자 26명 설문조사 결과
응답자 중 **96.2%** 가 전반적으로 프로그램에 “만족”

* 스트레스 역량 관리 강화 프로그램 참여자 우수 소감 *

정신적으로 힐링 받고 있습니다.
많은 직원분들에게 교육의 중요성을 전하고 싶습니다.

이후 협력사원 정기 심화 교육에 스트레스 관리법 3회 시행
(서울 근로자 건강센터 전문 강사 지원)

2014 희망터치 마음건강 무인검진

백화점 지하 3층 여성탈의실

▶ 희망 프로그램 안내

▶ '누구에게나 열어가 필요하다' 프로그램

- 일정: 5월 ~ 11월 중
- 방법: 연 2회, 4회차 프로그램 운영
- 내용: 내 인생의 아리랑곡선, 가장 후회던 날 잊을 수 없는 일상 및 한마디 등
- 문의: 보건소 지역보건과 ☎860-3289

▶ 웰다잉 프로그램

- 일정: 9월 ~ 10월 중
- 방법: 연 1회, 7회차 프로그램 운영
- 내용: 버킷리스트 작성, 입원체험, 나의 장례식 등
- 문의: 보건소 지역보건과 ☎860-3281

▶ 원예치료 프로그램

- 일정: 4월, 10월 중
- 방법: 연 2회, 4회차 프로그램 운영
- 내용: 원예치료효과, 미니-화단만들기, 꽃꽂이 등
- 문의: 보건소 지역보건과 ☎860-3281

진행 과정

1. 스트레스, 우울증 등 마음건강 무인검진

↓

2. 결과지 출력

↓

3. 상담

4. 1차 일반상담

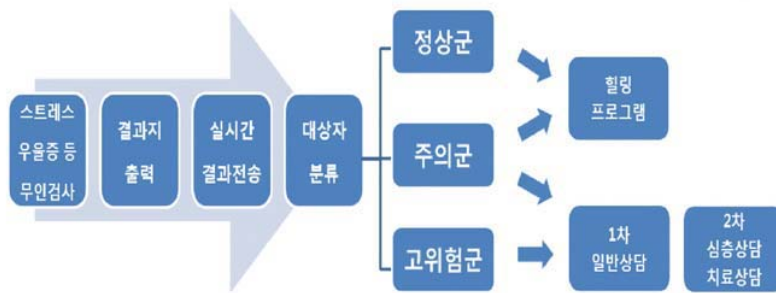
5. 2차 심층상담, 치료상담

구로구 보건소 지원

백화점 3층 의무실

2014 희망터치 마음건강 무인검진

D-CUBE CITY



고위험군 관리

안내일로부터 7일 이내 ~10개월

방법	심리상담사, 임상심리사를 통해 진행
내용	1차 - 전화상담 2~5차 - 마음건강상담소 내소, 방문
문자서비스	월 1회 - 케어문자 수시 - 마음건강상담소 행사문자
모니터링	5차 종료 후 6개월

정상~고위험군 검사일로부터 1년 후 마음건강검진 독려문자 발송



2014 희망터치 마음건강 무인검진

D-CUBE CITY

마음건강 돋보기

알고자신가요?

- 마음도 다져줄 마음건강검진! 검사결과에 따라 상담을 받으면 마음건강을 위한 첫 걸음을 뒀습니다.
- 마음도 다져줄 마음건강검진! 검사결과에 따라 상담을 받으면 마음건강을 위한 첫 걸음을 뒀습니다.
- 마음도 다져줄 마음건강검진! 검사결과에 따라 상담을 받으면 마음건강을 위한 첫 걸음을 뒀습니다.

힐링 프로그램 안내

- 1차 일반상담**
 - 시간: 10월 ~ 11월 중
 - 장소: 구로구 보건소 1층 마음건강상담소
 - 내용: 1차 일반상담, 2차 심층상담, 3차 심층상담, 4차 심층상담, 5차 심층상담
- 2차 심층상담**
 - 시간: 12월 ~ 1월 중
 - 장소: 구로구 보건소 1층 마음건강상담소
 - 내용: 2차 심층상담, 3차 심층상담, 4차 심층상담, 5차 심층상담
- 3차 심층상담**
 - 시간: 2월 ~ 3월 중
 - 장소: 구로구 보건소 1층 마음건강상담소
 - 내용: 3차 심층상담, 4차 심층상담, 5차 심층상담
- 4차 심층상담**
 - 시간: 4월 ~ 5월 중
 - 장소: 구로구 보건소 1층 마음건강상담소
 - 내용: 4차 심층상담, 5차 심층상담
- 5차 심층상담**
 - 시간: 6월 ~ 7월 중
 - 장소: 구로구 보건소 1층 마음건강상담소
 - 내용: 5차 심층상담

정신건강을 위한 10가지 수칙

1. 규칙적으로 생활을 한다.
2. 규칙적으로 운동을 한다.
3. 규칙적으로 식사를 한다.
4. 규칙적으로 휴식을 취한다.
5. 규칙적으로 사회생활을 한다.
6. 규칙적으로 가족생활을 한다.
7. 규칙적으로 친구생활을 한다.
8. 규칙적으로 직장생활을 한다.
9. 규칙적으로 학업생활을 한다.
10. 규칙적으로 여가생활을 한다.

마음건강 돋보기

1차 일반상담

2차 심층상담

3차 심층상담

4차 심층상담

5차 심층상담

구로구보건소 ☎ 860-2610 | 구로구정신건강상담센터 ☎ 861-2284

02-860-2610

2014/08/11 월

[Web발신] 안녕하세요, 구로구보건소입니다. 마음건강무인검사에 참여해주셔서 감사드립니다. 검사결과 위험과 주의에 해당하신 분에게 마음건강상담사 전화상담 예정입니다. 많은 협조 부탁드립니다. 구로구보건소 마음건강상담소

오후 1:57 MMS

2014/10/29 수

[Web발신] 안녕하세요, 구로구보건소입니다. 문자라고 느끼시나요? 외로움에 잠을 이루지 못하시나요? 당신의 결에서 힘이 되어드리겠습니다. 언제든지 마음건강 상담소에 방문하셔서 얻은 마음 위로 받으시길 바랍니다. - 구로구보건소 마음건강상담소 -

오전 10:41 MMS

메시지를 입력하세요.

감정노동 종사자 보호 안내문



4층 고객 상담실 내 안내문

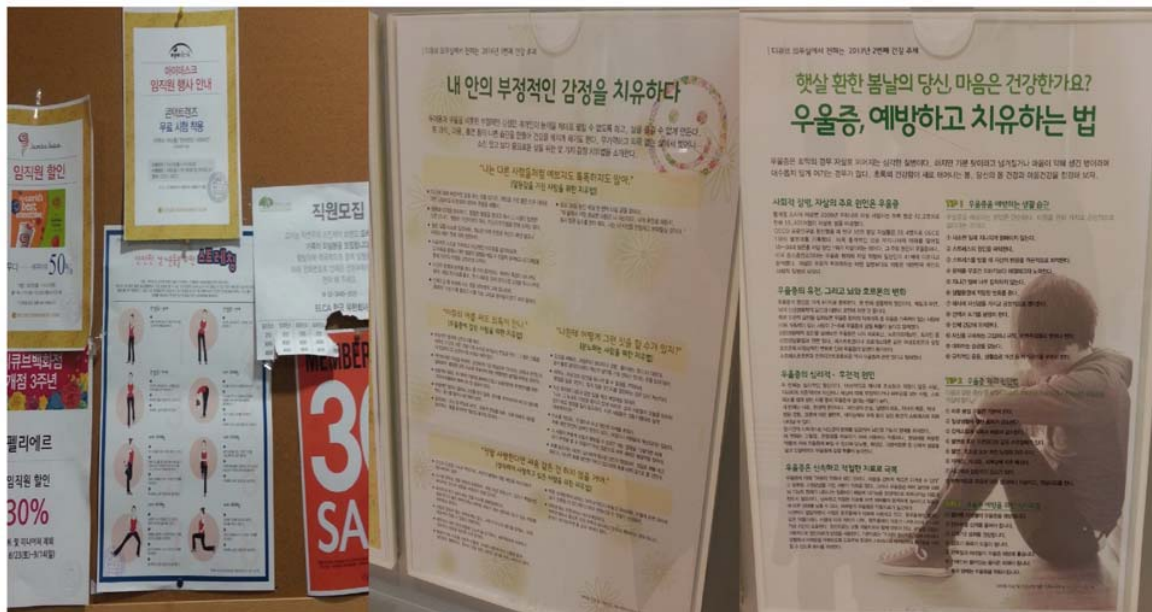
구로경찰서와 협의하여 제작.

고성, 욕설 등의 악성민원이 많이 발생하는
고객상담실과 안내데스크에 비치

악성고객의 경우 상담실에서
“고객님 욕설을 하시면 상담이 어렵습니다.”
“제가 먼저 끊겠습니다”
계속되는 욕설에는
“형법 311조에 의해 욕설을 하시면 법적인 처벌을
받으실 수 있습니다”라는 안내

고객에게 욕설, 성희롱을 당한 경우
CCTV와 녹취 등을 통해 법적 처벌을 하도록 함

각 층 직원 E/V 등 직원동선 게시판 건강소식지



월례조회 협력사원 제비뽑기 이벤트



디큐브 백화점 상품권



영업이사님과 당첨된
협력사원분들

쉐라톤 디큐브 호텔 숙박권

개점 기념 행사

**디큐브백화점
개점 3주년 기념 행사**

**디큐브배 미니축구
결승전 / 3, 4위전**

일시 : 8/24(일) 09:30~10:30
장소 : B1F 햇빛광장(전대W)
참석대상 : 디큐브백화점 전 사원
상품 : 1위~백화점 상품권 50만원
2위~백화점 상품권 30만원
3위~백화점 상품권 20만원
응원상~백화점 상품권 10만원

**세상에 이런오리!
여러분을 위한 경품 Festival!**

일시 : 8/26(화) 09:30~10:30
장소 : B1F 보안실 앞
참석대상 : 디큐브백화점 전 사원
참여방법 : 추첨할 수 행운을 잡으세요
경품내역

레노버 노트북	일렉트로닉스	세라톤 호텔	유니온 카드
참스기	스파 이용권	여행권(1인1회)	

롯데시네마
영화권 (1인 2회)
(12,000원)

스타승리
유료보통권
(12,000원)

입구에서 기념품과 우유도 나눠드리니
많은 참여 바랍니다

디큐브백화점



동아리 활동



팀톡(Team-Talk) 데이



칭찬 릴레이

유통 CC 채널



칭찬 릴레이
초무림
정영모



새내기 디큐브인
CES사업부
강태욱

Team-Talk Day

Contact Point

칭찬 릴레이 게시판

전날(10월 14일) D-CUBE CITY에서 실시되었습니다.

무엇보다도 칭찬 릴레이로 인해 좋은 분위기를 조성하고 업무 효율을 높이는 데 큰 도움이 되었습니다.

칭찬 릴레이를 통해 팀원들이 서로의 장점을 알아보고 칭찬할 수 있는 기회를 가지게 되었습니다.

칭찬 릴레이를 통해 팀원들이 서로의 장점을 알아보고 칭찬할 수 있는 기회를 가지게 되었습니다. 칭찬 릴레이를 통해 팀원들이 서로의 장점을 알아보고 칭찬할 수 있는 기회를 가지게 되었습니다.

칭찬 릴레이를 통해 팀원들이 서로의 장점을 알아보고 칭찬할 수 있는 기회를 가지게 되었습니다.

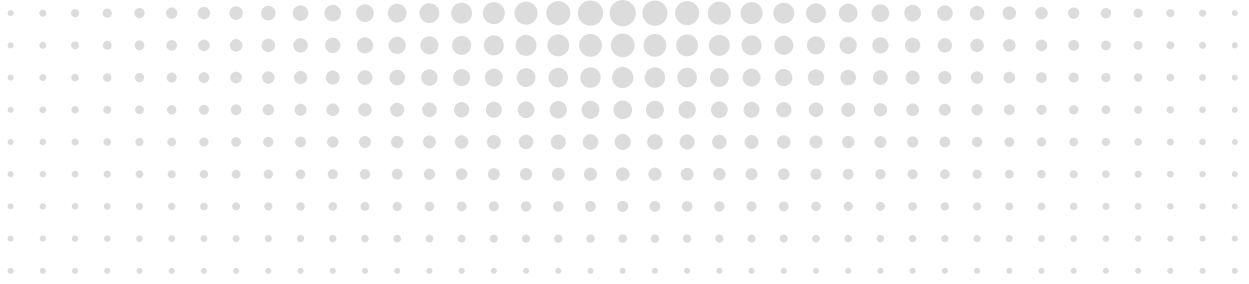
칭찬 릴레이를 통해 팀원들이 서로의 장점을 알아보고 칭찬할 수 있는 기회를 가지게 되었습니다.

칭찬 릴레이

부서명	직책명	부서명	직책명
인문부(인문부)	Seon, J. (인문부)	인문부(인문부)	Seon, J. (인문부)
인문부(인문부)	Choi, J. (인문부)	인문부(인문부)	Choi, J. (인문부)
인문부(인문부)	Kim, J. (인문부)	인문부(인문부)	Kim, J. (인문부)
인문부(인문부)	Kim, J. (인문부)	인문부(인문부)	Kim, J. (인문부)
인문부(인문부)	Kim, J. (인문부)	인문부(인문부)	Kim, J. (인문부)
인문부(인문부)	Kim, J. (인문부)	인문부(인문부)	Kim, J. (인문부)
인문부(인문부)	Kim, J. (인문부)	인문부(인문부)	Kim, J. (인문부)



감사합니다



2014 감정노동 종사자 건강보호 우수사례 발표대회

LG전자



LG전자 감정노동 관리 우수사례



목 차

I. 회사소개

II. 감정노동 관리 현황

I . 회사소개

1. 개요
2. 경영철학
3. 사업영역
4. 하이텔서비스 개요

1. 개요

1958년 국내최초의 라디오 개발에서 출발한 LG전자는 혁신적인 기술과 독창적인 제품을 기반으로 디지털 분야의 글로벌 리더로 성장했습니다.



회사명	LG전자 주식회사
본사소재지	서울 영등포구 여의대로 128 LG트윈타워
업종	제조
주요 생산품목	TV, 홈시어터 시스템, 블루레이 플레이어, 이동통신단말기, 노트북, 냉장고, 세탁기, 빌트인 시스템, 주방기기, 청소기, 헬스케어 가전, 에어컨, 모니터, 보안시스템, 커머셜 디스플레이 등
대표이사	구본준, 정도현
설립일	1958년 10월 1일
임직원	총 86,505명 국내 : 38,365명 해외 : 47,540명
대표전화	02-3777-1114

2. 경영철학

대표이사 Vice Chairman & CEO
구본준 부회장



고객이 곧 경영의 출발점이자 목적지입니다.

세상은 점점 더 빠른 속도로 변화하고 있습니다. LG전자는 그 변화에 동참하는 것은 물론, 변화를 리드하기 위해서 지난 50년을 한결같이 노력해왔습니다. 새로운 시장을 개척하고, 새로운 기술을 개발하고, 새로운 트렌드를 창조하기 위한 시간이었습니다.

그러한 노력의 결과, 우리는 대한민국의 전자산업은 물론, 생활문화를 한 단계 발전시키는데 한 몫을 했다고 자부하고 있습니다.

3. 사업영역



4. 하이텔레서비스 개요



**하이텔레서비스는 고객의 요구사항을 신속, 정확하게
One Stop 서비스 체계로 해결합니다.**

최고 수준의 차별화된 만족 서비스를 제공하는 LG전자의 고객서비스 전문 자회사입니다.

LG전자의 모든 서비스에 대한 고객 요구사항을 최고 수준의 만족 서비스로 완결하며
고객의 철저한 대변자로서 LG전자의 Quality 제고에 이바지함으로써 궁극적으로
LG전자에 대한 Loyalty 확대를 위해 설립된 고객서비스 전문 자회사입니다.



회 사 명 주식회사 하이텔레서비스

대표이사 김정하

설립년월 2010년 1월

본사주소 서울시 영등포구 선유서로 50 LG전자 강서빌딩 3층 (주)하이텔레서비스

대표전화 1544-7777

FAX번호 02-2169-7936

1981~1994 Call Center 구축/통합

1981년 : Call Center 운영 시작(서비스센터 단위 소규모운영)

1988년 : Happy-Call 제도 시행

1994년 : 센터 단위 Call Center 전국의 지역단위의 통합

1995~2002 성장기

1999년 : 전국 대표 전화 운영을 통한 통합 고객 접점 단일화

2002년 : 인터넷 접수체제 구축, 국내 가전업계 최초 CTI (Computer Telephony Integration) System 도입

2002~2003 운영 체계 전환

2002년 : 콜센터를 통한 엔지니어 만족도 평가 도입

2003년 : 콜센터 전문화 조직 신설 운영

2004~2009 Call Center 가치 혁신

2004년 : 고객 관리 통합 System을 운영

2005년 : 고객서비스 일원화 고나리, 가상통합 시스템

2007년 : ARS 적용 운영

2010~현재 (주)하이텔레서비스 자회사 체계

2010년 : LG전자 자회사 「하이텔레서비스」 설립

2011년 : 서비스 지원 전문센터 운영, 음성인식 ARS도입

II. 감정노동 관리 우수사례

- 감정노동자 10대 실천항목 이행

감정노동자 10대 실천항목 이행

감정노동자와 함께하는 기업실천 약속

- 하나. 감정노동자의 기본적 인권을 보장하기 위해 적극 지원한다.
- 하나. 감정노동 업무의 전문성을 인정하고 그에 맞는 처우를 보장한다.
- 하나. 감정노동자를 위한 안전한 근무환경을 조성한다.
- 하나. 감정노동자를 위한 적절한 휴게시간과 휴식공간을 보장한다.
- 하나. 감정노동자를 효율적으로 보호할 수 있는 소비자 응대 매뉴얼을 마련한다.
- 하나. 감정노동자가 부당한 소비자행동(폭언, 폭력, 성희롱 등)에 대하여 자신을 보호할 수 있는 적절한 권한을 보장한다.
- 하나. 감정노동자의 안전을 보호하기 위한 전문조직을 둔다.
- 하나. 감정노동자들의 자기보호를 위한 정기적 교육을 실시한다.
- 하나. 감정노동자의 정신적, 신체적 건강을 위한 프로그램을 적극 지원한다.
- 하나. 감정노동자를 위한 고충처리 창구를 상시적으로 운영한다.



감정노동자 10대 실천항목 이행

하나. 감정노동자의 기본적 인권을 보장하기 위해 적극 지원한다

하나. 감정노동자가 부당한 소비자행동(폭언, 폭력, 성희롱 등)에 대하여 자신을 보호할 수 있는 적절한 권한을 보장한다.



- 응대 Script 등 악성고객 응대 Process 수립
- 악성고객 법적대응
- 업무상 과실 부담 최소화위한 PI, 영업배상보험 가입
- 악성고객 대응 사례 언론보도

감정노동자 10대 실천항목 이행

하나. 감정노동 업무의 전문성을 인정하고 그에 맞는 처우를 보장한다.

하나. 감정노동자의 안전을 보호하기 위한 전문조직을 둔다.



■ 불만고객 전담 민원상담파트 운영

- 직무수당 지급
- 월 1회 유급휴가 제공 (연차 외 별도 휴가)

■ 직원들의 삶의 질 향상을 위한 복리후생제도

- 학자금, 의료비 지원 등 20여개의 복리후생제도

감정노동자 10대 실천항목 이행

하나. 감정노동자를 위한 안전한 근무환경을 조성한다.

하나. 감정노동자를 위한 적절한 휴게시간과 휴식공간을 보장한다.



■ 충분한 휴게 부여

- 생일자 1시간 일찍 퇴근
- 기타 상황별 자율 휴식제도 운영
- 월별 이벤트를 통해 조기퇴근권 지급

■ 휴게 및 편의시설 운영

- 휴게실 운영 : 소파, 냉장고, 안마의자, 테이블 등 구비
- 수면실, 사내식당, 출퇴근 셔틀버스 운영

■ 건강관리시설 운영

- 모성보호시설 : 수유룸
- 건강관리실 : 응급처치, 건강상담 등(간호사 상주)
- 실외 체육시설 /실내 휘트니스(P.T 강사 상주)

■ 근로환경개선을 위한 대외활동

감정노동자 10대 실천항목 이행

하나. 감정노동자를 효율적으로 보호할 수 있는 소비자 응대 매뉴얼을 마련한다.
하나. 감정노동자들의 자기보호를 위한 정기적 교육을 실시한다.



■ 고객응대 교육 (매뉴얼 학습)

■ 스트레스 관리 교육

■ 스트레스 관리

- 상담사 스트레스 면담 일지 신호등 관리
- 스트레스 자가진단 Test
 - 개인별 스트레스 관리 생활화, 고위험군 별도 관리
 - 퇴직자 外 고위험군 추가 면담

감정노동자 10대 실천항목 이행

하나. 감정노동자의 정신적, 신체적 건강을 위한 프로그램을 적극 지원한다.
하나. 감정노동자를 위한 고충처리 창구를 상시적으로 운영한다.



■ 심리상담실 운영 : 강서빌딩, 평택단지, 부산 운영

■ Healing Program 실시

- 조직별 이벤트, 체육대회 진행
- 동호회 / 봉사활동

■ 소통하는 조직문화

- JB회의 : 사원대표가 직원들을 대표하여 회사와 소통
- VOE BOX 설치 운영
- 온라인게시판 건의제도 운영

마치며..



직원들과 함께 '감정노동자와 함께하는 기업실천약속'을 하는 김정하 대표이사

안녕하십니까, 하이텔서비스 대표이사 김정하입니다.

우리 하이텔서비스 직원들이 고객에게 만족스러운 서비스를 행하기 위해 많은 노력을 해주고 있어 회사가 나날이 성장하고 있습니다.

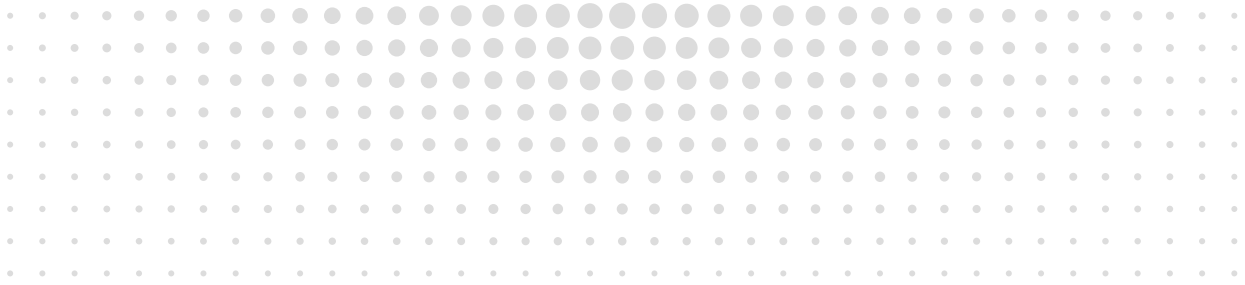
그러나 그 과정에 감정노동이 수반되고 있어 업무를 하면서 마음이 다치는 일이 종종 있는 것으로 알고 있습니다.

경영진은 항상 직원들의 노고에 감사하며 앞으로도 '감정노동자와 함께하는 기업실천약속'을 지키며 직원들의 감정노동에 대하여 더욱 많은 관심을 갖고 보호에 힘쓸것을 약속하겠습니다.

감사합니다.

2014년 10월 30일

(주)하이텔서비스 대표이사 김정하



2014 감정노동 종사자 건강보호 우수사례 발표대회

NH농협

박종필

고객행복센터 차장



「감정노동 인식의 변화」

NH농협은행 감정노동자 업무환경 개선 사례

- Emotion care -

- 고객행복센터 차장 박종필 -



목 차

- I. 농협 소개
- II. 고객행복센터 소개
- III. 감정노동
- IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)
- V. 근무환경 우수사례 공유

I. 농협 소개

농협은 농업인의 경제적, 사회적, 문화적, 지위 향상과 농업의 경쟁력강화를 통하여 농업인의 삶의 질을 높이고, 국민경제의 균형 있는 발전에 이바지 하는 것을 목적으로 설립 함



NH농협은행 지점 1,189 개소 (전국)
고객 수 : 2,700 만 명
자산규모 : 212 조 (신탁계정 포함)

※ 2013년 12월 말 기준

행복 나눔 활동

- 3년 연속사회공헌 1위
- 농업인 지원액 **1조 1,916억원** (2012년 기준)
- 봉사자수 : **86,759명**
- 사회공헌 총금액 : **1,252억원** (2013년 기준)
- 독거어르신 말벗서비스
- N돌핀(행복채움금융 대학생 봉사단)
- 다문화가정 지원

II. 고객행복센터 소개(연혁)

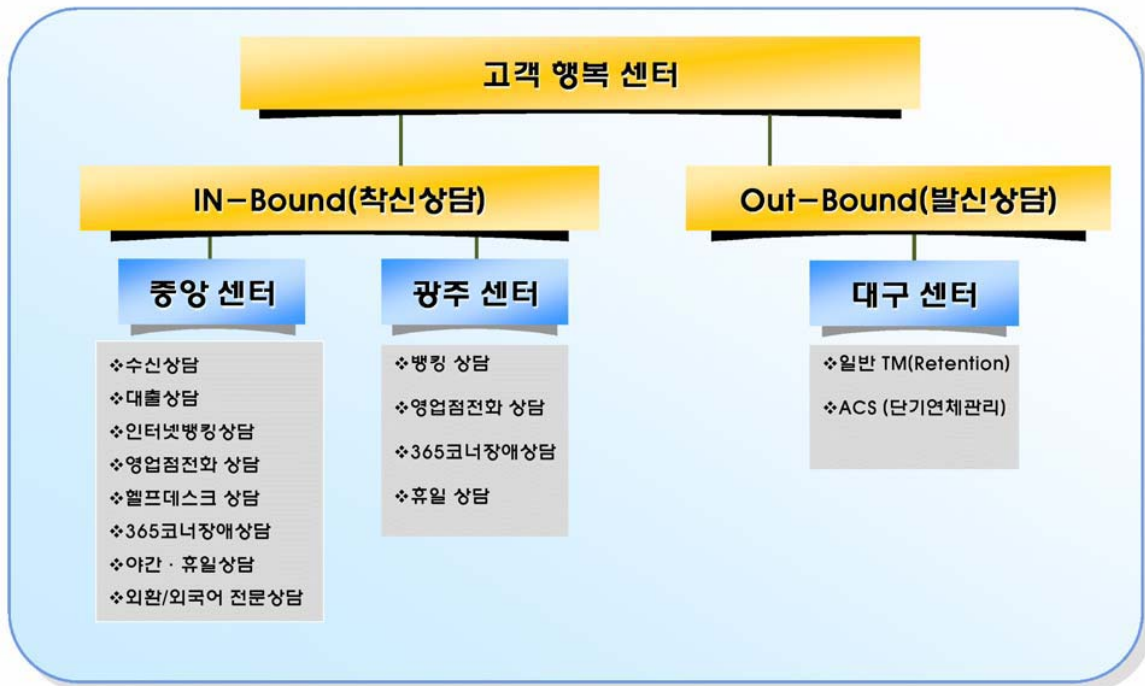
고객행복센터 운영기간 : 19 Year (해)로 1996. 8월 Open 하여 현재 9 국가 외국어 상담 제공 하며, 한해 2,940 만건(In 1,927만건, Out 1,013만건) 업무를 처리하는 고객 접점 센터 임

태동기	1996 ~ 2005 (10년)	■ 1996.08월 하나로봉사실 텔레뱅킹 상담서비스 제공 ■ 1998.10월 CTI기반 구축 ■ 1998.11월 채권관리실 일반채권 ACS 업무 실시 ■ 2000.04월 인터넷뱅킹 상담 실시 ■ 2001.08월 카드콜센터 업무 실시 ■ 2002.02월 콜센터 장소 통합(용산) ■ 2004.01월 통합콜센터 출범 (수신/카드/채권관리) ■ 2004.08월 영업점전화 집중화서비스 전국확대 실시 ■ 2004.11월 상담사관리시스템 구축(AMS) ■ 2005.07월 광주콜센터 개소
정착기	2006 ~ 2008 (3년)	■ BEST CALLCENTER 인증(산업정보연구소) ■ 2006.01월 콜센터 전용보험상품 판매 개시 ■ 2006.04월 공제 전용 상담업무 개시 ■ 2006.09월 카드, 영업점전화 상담업무 아웃소싱 ■ 2007.01월 외환/외국어 전용상담 업무 개시 ■ 2007.04월 부산콜센터 개소 ■ 2008.01월 신컨택시스템 및 지식관리 시스템(KM) 구축 ■ 2008.07월 농협, 대한민국 e-금융상 수상 ■ 2009.01월 신용신시스템(NHBS) 오픈
도약기	2009 ~ 2014 (6년)	■ 2010 대구센터 개설 ■ 2010 카드세일즈 업무개시 ■ 2010 우수콜센터 선정(KSQI) ■ 2011 대출세일즈 개시 ■ 2011 금융사기 전담반 운영 ■ 2011 우수콜센터 선정(KSQI) ■ 2012 뱅킹/카드운영 전문화 추진 ■ 2012 OB 고도화 블랜딩 ■ 2012 ~ 14년 우수콜센터 선정(KSQI)

※ 9개 외국어 : 영어, 중국어, 일어, 러시아어, 몽골어, 베트남어, 태국어, 인도네시아어, 캄보디아어

II. 고객행복센터 소개(조직도)

○ 조직도(업무별)



II. 고객행복센터 소개(상담 채널)

○ 고객상담 이용채널



업무별전문상담

이용매체	이용채널	업무	전용채널/섹터
전 화	고객지원센터 전용전화	대표	1588 (1544) - 2100
	영업점대표전화	대표전화 직접수신	1588 - 0552
	365 자동코너	영업시간외 처리	1544 - 8295
	오피스데스크	수신 및 금융사기 관련	1544 - 4600
인터넷 (고객센터)	채팅상담	banking.nonghyup.com 고객센터 채팅	
	E-mail 상담	banking.nonghyup.com 고객센터 e-mail	
	묻고 답하기	banking.nonghyup.com 고객센터 Q&A	

Ⅲ. 감정노동

○ 고객 정의

'고객'은 원래 '상점 등에 물건을 사러 오는 손님'이라는 뜻을 나타내지만, 현재는 꼭 이와 같은 의미가 아니라도 어떤 기관을 이용하는 대상을 **높여 부르는 경우에 '고객'**이라는 단어를 쓰고 있습니다.



Ⅲ. 감정노동

○ 감정 노동

업무수행과정에서 「**자신의 감정을 절제**하고 조직(기업 등) 내 에서 요구되어진 **특정한 감정표현을 장시간 지속하는 노동형태**」



Ⅲ. 감정노동

○ 실태조사

하위 업종	직종	감정노동		
		그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다
생산자 서비스	은행 영업점 텔러		38.6	51.1
	은행 콜센터		40.7	46.1
유통 서비스	계산직	24.1	42.5	27.7
	■ 화장품 판매직	9.3	41.8	47.9
	■ 식품 판매직	12.3	50.7	37.0
	■ 기타 판매직	8.1	37.8	50.0
	■ 사무관리영업직	15.3	44.7	35.8
	■ 고객서비스직	9.3	42.6	48.1
	■ 후서(농수산물)업무직	10.9	38.2	45.5
	■ 기능직 및 기타업무	5.0	40.0	55.0
	편의점 종사자	29.4	45.0	16.3
	패스트푸드 종사자	18.7	33.0	45.1
개인 서비스	■ 객실(F/O)	27.9	60.5	7.0
	■ 객실관리(H/K)	14.3	76.2	
	■ 식음(F/B)	25.6	61.2	9.1
	■ 딜러	33.3	46.1	7.6
	■ 환전	25.0	55.6	13.9
	간병인	15.5	54.8	18.1
	음식업 종사자	17.6	58.8	11.8
사회 서비스	사회복지사	24.6	54.1	11.5
	보육 교사	17.9	58.6	21.4
	지역자활센터 실무자	21.1	66.7	7.5
	생활지도사 및 요양보호사	12.3	58.5	20.8
	보육/돌봄 종사자	23.5	52.9	11.8

직무스트레스 중 감정노동이라고 생각하는 직종에 **은행 영업점 텔러** 및 **은행 콜센터** 종사자의 ‘매우 그렇다’는 답변이 높은 것으로 나타남

[표] 서비스산업 주요 직종별 감정노동 실태조사 결과 비교

Ⅲ. 감정노동

○ 직무스트레스



감정 절제와 특정한 감정표현을 장시간 지속하는 경우

1. 정신과적 증상이나 질병이 생기게 된다.
2. 질병
 - 우울증, 화병, 대인공포증, 공황장애, 사회불안증, 소화불량, 불면증, 위장장애, 강박증, 감정을 다스리지 못하는 불감증, 공격적이거나 폭력적 율화병, 은둔형 외톨이



감정노동자들의 공통적인 현상이 약자에게 공격성을 드러낸다.

- 「폭탄돌리기」
 - . 하급직원이나 나이든 부모에게 짜증을 부리고
 - . 아이들에게 화풀이를 한다.

내면에 쌓여있던 불편한 감정을 인지하고, 표출시키면서 감정을 완화해가는 과정이 제일 중요하다

IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

1. 상담사 보호를 위한 방어권 부여

민원접수 및
악성고객 응대방법

상담품질관리팀 교육자료

1. 악성고객 유형 분리

- 언어폭력
- 업무방해
- 성희롱

2. 응대방법

가. 정중하게 통화내용이 녹음됨을 안내 후 자제요청
 나. 상담 중단(강제종료) 될 수 있음을 안내
 다. 상담진행 불가함을 안내하고 강제 상담 종결

구분	악성고객 유형	악성고객 유형	악성고객 유형
특징	고객의 불만사항을 고객의 불만사항을 고객의 불만사항을	고객의 불만사항을 고객의 불만사항을 고객의 불만사항을	고객의 불만사항을 고객의 불만사항을 고객의 불만사항을
대응	고객의 불만사항을 고객의 불만사항을 고객의 불만사항을	고객의 불만사항을 고객의 불만사항을 고객의 불만사항을	고객의 불만사항을 고객의 불만사항을 고객의 불만사항을
결과	고객의 불만사항을 고객의 불만사항을 고객의 불만사항을	고객의 불만사항을 고객의 불만사항을 고객의 불만사항을	고객의 불만사항을 고객의 불만사항을 고객의 불만사항을

1. 악성고객 유형 분리

- 언어폭력
- 업무방해
- 성희롱

2. 응대방법

- 가. 정중하게 통화내용이 녹음됨을 안내 후 자제요청
 나. 상담 중단(강제종료) 될 수 있음을 안내
 다. 상담진행 불가함을 안내하고 강제 상담 종결

IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

2. 원활한 상담업무를 위한 실무 책임자 업무 협의(분기 1회)



1. 상품 출시 전 고객행복센터 사전 업무 협의
2. 문자 발송 전 고객행복센터 업무 협의 필수
3. 업무운영시 상담사 업무 편의를 위한
시스템 및 제도 개선 수행
- 고객 의견 수렴을 통한 제도 개선 수행
4. 상담업무 관련 교육 및 상담 자료는
100% 상담 콘텐츠화 하여 상담사 제공

IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

3. 상담사 '소통의 창' 을 통한 의견 및 IDEA 수렴

가. IDEA 제안



나. IDEA 채택 심사



다. 분임토의 진행



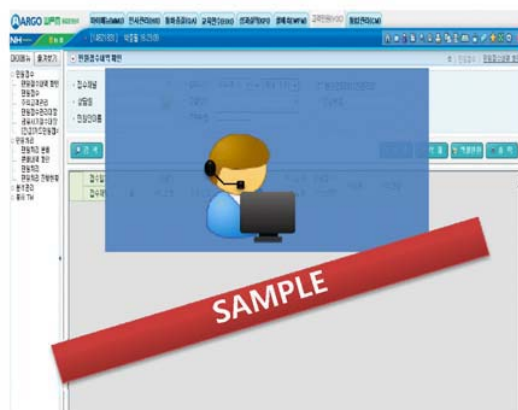
라. 실행 내용 업무 반영



IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

4. 시스템 고도화

가. 전문민원팀 운영



- 민원 관리 분석을 통한 상담사 보호 활동

나. 상담품질 고도화 관리 시스템 개발



- 개인별 맞춤 코칭 시스템 개발

IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

5. 전산 시스템 이중화 구현에 따른 서비스 안정성 확보



1. 시스템 장애 발생시 지방센터와 독립 운영 가능하도록 시스템 구축

- 전산시스템 문제 발생시
고객Risk 발생하지 않도록 구현 함
- 불만 고객발생을 사전 예방 함

IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

6. 체계적인 교육 운영 수립

구분	관리자					상담사	
대상자	관리자(농업)	관리자(파트너사)	파트장	품질관리자	교육강사	기존상담사	신규상담사
이수시간	20H	50H	50H	30H	100H	120H	160H

구분		외부교육			센터교육		이수시간	비고
		외부교육	통신연수	이러닝	집합	이러닝		
관리자	관리자(농업)						20	본부/위탁/자체
	관리자(파트너사)						20	
	파트장						50	
	품질관리자						30	
	교육강사						100	
상담사	기존상담사						120	
	신규상담사						160	

IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

6. 체계적인 교육 운영 수립(상담사 교육 훈련)

직급	기본 과정	향상 과정	교육 시간
신입상담사	- 오리엔테이션 교육훈련 - 콜센터 조직 적응훈련 - 고객과 서비스에 대한 개념 - 마케팅 환경과 콜센터 - 직업의 비전 및 진로 - 직무, 역할, 책임과 권한 - 상담화법 및 업무 프로세스 - 콜센터 전문 용어 - 상품 및 서비스 지식 - 직업윤리 및 정보보호 - 성희롱 예방교육 - PC활용 및 콜시스템 개념 - 스크립트 활용 등	- 고객 불만 처리기법 - 스트레스 해소와 마인드컨트롤 - 조직력강화 - 법규의 변화 - 상담 애플리케이션 변화 등	160시간/3개월
기존상담사			120시간/연간

IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

7. 국내 콜센터서비스 품질 인증



2014년 KMAC 선정
KSQI 한국의 우수 콜센터

**KSQI 한국의 우수 콜센터
4년 연속 선정**



콜센터 서비스
- KS S 1006
- 한국표준협회
- 2008. 11. 19



금융부문 컨택센터 서비스
- ISO 9001 : 2000
- 한국표준협회
- 2008. 10. 27

V.근무환경 우수사례 공유



V.근무환경 우수사례 공유

완성된 하늘마루의 멋진 작품들 ♪



V.근무환경 우수사례 공유

다같이 스마일~~~
기념사진 찰칵 ^_ ^



V.근무환경 우수사례 공유

상담사를 위한 운동
및 놀이공간~~



V.근무환경 우수사례 공유

스트레스해소방
노래방,수면실



V.근무환경 우수사례 공유

NH농협 은행장님, 부행장님과 함께하는 하늘마루 ♪ ♪



V.근무환경 우수사례 공유

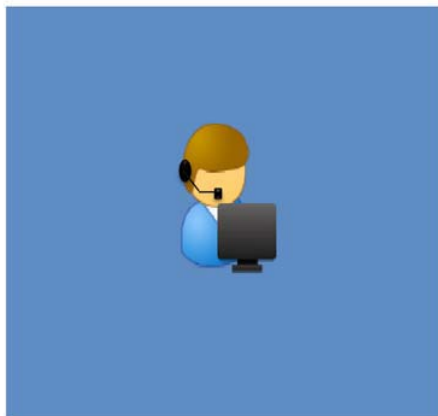
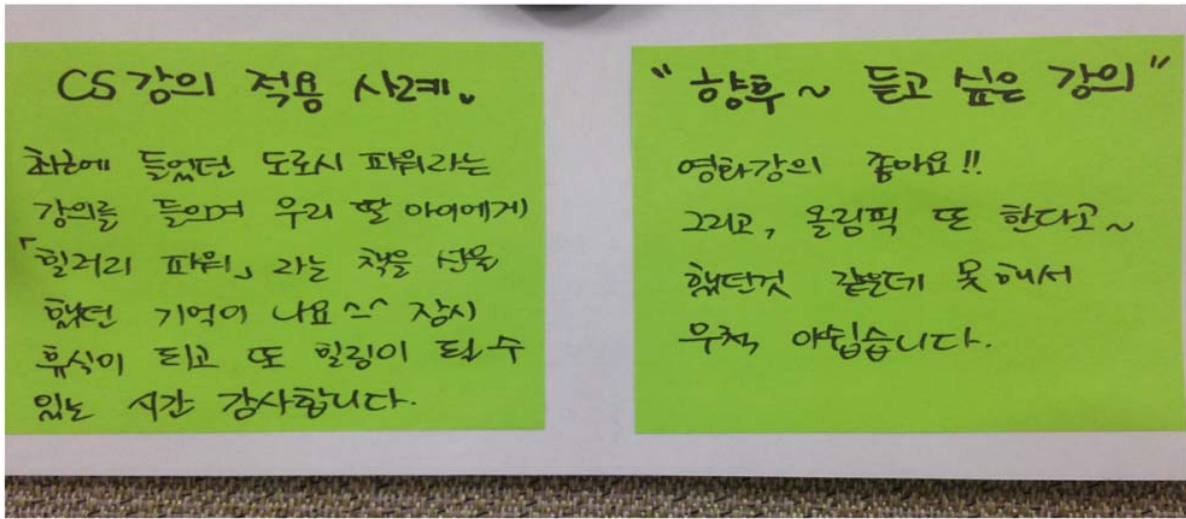
날아가라 스트레스~ 즐거운 놀이마당~ ♪ ♪



V.근무환경 우수사례 공유

직무 스트레스를 날려 버리는 참여식 교육, 1년 24개 운영 ♪ ♪



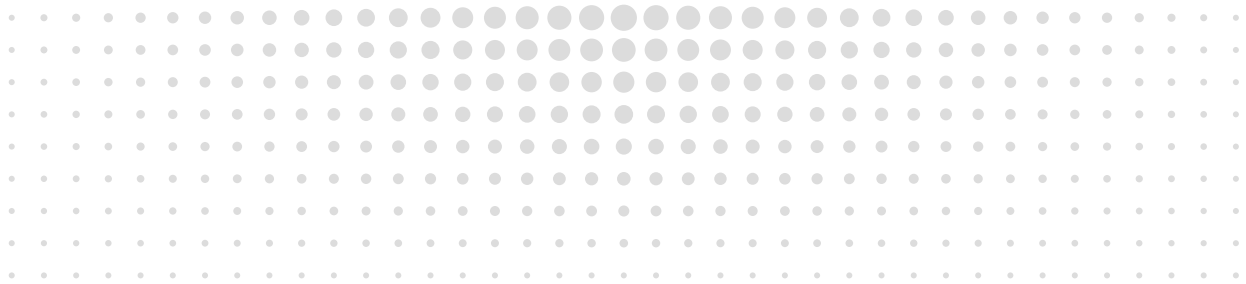


외부 오픈이 안되는 자료는 해당일 별도 PT 로 보여 드리도록 하겠습니다.



-The end-

서울시 용산구 한강로 2가 15-19번지
농협용산별관 6F 고객행복센터 차장 박종필
Tel : 02-2077-2275
E-mail : lookikami@nonghyup.com



2014 감정노동 종사자 건강보호 우수사례 발표대회

하람커뮤니티

정진관
대표이사



▶▶▶▶ **최상위 직원만족도 실현을 위한 조직문화**



2014.11.17

대표이사 정진관

▶▶ **개요**

 안국직업건강간호학회

감정노동 종사자

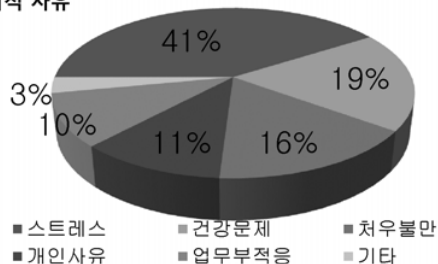
고객이란 이름의 방패와 민원제기란 무기 앞에
감정연기로 살신성인 하는 서비스 종사자

▶▶ 감정노동자의 이직사유

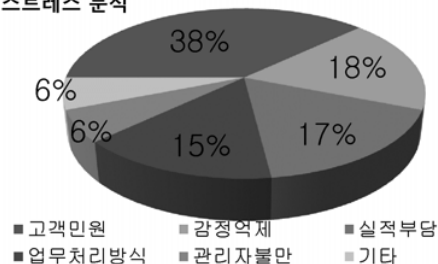
안국직업건강간호학회

이직의 시작은 스트레스로부터 시작된다.

이직 사유



스트레스 분석



‘스트레스 요인제거 → 능력향상 → 이직율 하락’

이직율 목표 5%이내

Community Value Change, HARAM Dream Center

2

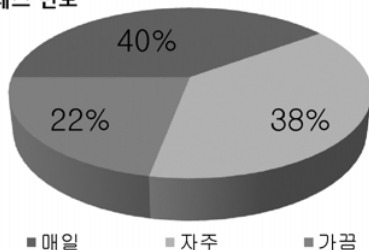
하람 커뮤니티

▶▶ 감정노동자의 이직사유

안국직업건강간호학회

감정노동자의 가장 큰 고통은 스트레스

스트레스 빈도



매일, 자주 : 78%

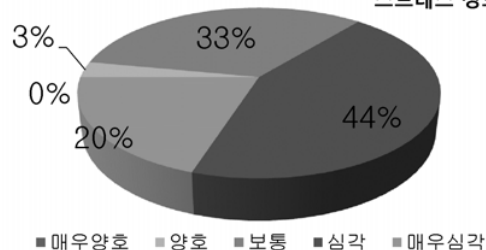
• 스트레스 주요원인

- 고객의 민원을 처리 할 때 (60.5%)
- 원치 않는 OT, 주말근무 (35.1%)
- 다른 업무, 필요 치 않은 팀회식 (24.1%)
- 상사, 동료간의 갈등 (108명 중 1명)

• 민원처리 시 스트레스 원인

- 비정상 적인 요구 (67.3%)
- 업무 프로세스 (57.1%)
- 비인간적 언어, 욕설 등 (43.2%)

스트레스 정도



심각, 매우 심각 : 64%

• 스트레스 해소방법

- 수다 (70.7%) / 수면, 휴식 (65.3%)
- 문화생활 (서울센터 21% 높음) → 17.7%
- 음주가무 (광주센터 11% 높음) → 35.4%

• 회사에 바라는 요구사항

1. 민원처리 업무지원 강화
2. 업무 중 휴식시간 자율화
3. OT, 주말근무 단축 또는 폐지
4. 급여인상

Community Value Change, HARAM Dream Center

3

하람 커뮤니티

회사를 만족해야 고객은 만족시킬 수 있다.

직원 만족도 최상위 고객센터

정신건강 문화조성

- 자아 재정의 훈련
- 스트레스 해소방안 교육
- 건강관리 프로그램 제공

감정노동자도
사람이다.

업무 만족도 향상화

- 강성민원 전담팀 배치
- 민원처리 권한 확대
- 민원처리 우수사례 도입
- 상담언어 자율제

직원보호 제도 마련

- 성희롱 · 폭언 2차 대응 후 응대중단
- 직원상담 창구 (자율 티타임 제도 등)

Mission

Mission 1. 감정부조화를 해결하기 위해...



Mission

Mission 2. 건강한 육체에서 건강한 정신이...



자율 보건실 이용



자율 헬스장 이용



요가수련 프로그램



요부 근력강화 운동기구



어깨 회전운동 치료기



정신 건강상담

Mission

Mission 3. 감성적 접근, 진심 어린 대화...



수다 방



호프 데이



자율 티타임



Mission

Mission 4. 업무의 연장선이라 느끼지 않도록...



자발적 스크립트 개발



월별 간담회



요리경연 आयुही



관리자 힐링 워크숍



생얼자가 준비한 파티



레크레이션 운동회

Mission

Mission 5. 필요한 것보다 원하는 것으로...

구 분	요구사항	반영사항
직 무 사항	- 업무 단순화 - 민원 전담자 지정 - 추가업무 배제 - 교육 다양화 - 직무시험 폐지	- 제품, 문의사항 별 상담제 실시 - 상담원 → 민원담당 → 센터장 → 본사 민원 담당 → 본사 팀장 - 추가업무 지원자 모집 → 외제적 보상 (동기부여 일환) - 직무,CS교육 외 자기계발 기회 요청 시 반영 - 폐지 (단, 오상담 시 직접 해결 또는 인센티브 기회 배제)
직 장 문 화	- 자유로운 휴가사용 - 여가활동 지원 - 자율 면담제 - 형식적 행사 폐지	- 휴가사용 자율화 (반차 및 년차), 미사용자 비수기 추가 지급 - 월 1회 3인 이상 여가활동비 지원 (Ex. 영화,볼링,당구 등 레저) - 자율 티타임 신청 (외부 커피숍이용) 호프데이 (직원의 소리경청) - 팀별 로테이션 회식 계획 운영 (시간,장소,매뉴 등 지정)
복 리 후 생	- 식사 제공 - 간식 제공 - 휴게실 증설 - 셔틀운영	- 중식 + 야간 업무 시 석식제공 - 오후시간 간식제공 - 흡연실 폐지 → 휴게실 확장 - 셔틀버스 운영 (출.퇴근 및 비상 시 상시)

Mission

Mission 6. 관리자는 권위를 버리고...



직원들이 자랑스러워 할 수 있는 고객센터 환경을 만드는 것은 관리자의 지속적인 몰입을 필요로 한다.

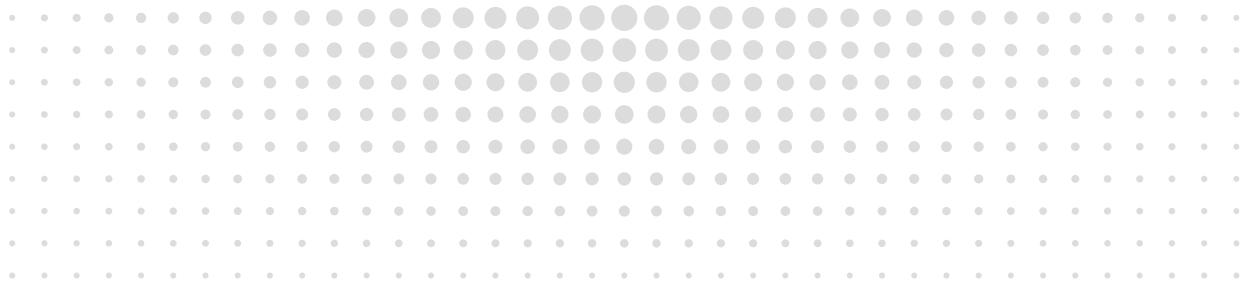
긍정적인 고객센터 문화는 어느 날 갑자기 만들어 질 수 없다.

그것은 지속적인 과정이므로, 자주 상담원의 의견을 구하고, 그들의 의견에 입각하여 개선점을 만들어 나가야 한다.

회사의 정책,절차, 그리고 방향에 있어 아주 작은 변화조차도 직원 만족도에 긍정적 영향을 미칠 수 있음을 유념하라.



감사합니다.



2014 감정노동 종사자 건강보호 우수사례 발표대회

현대 씨앤티알



현대C&R 감정노동 종사자 건강보호 사례

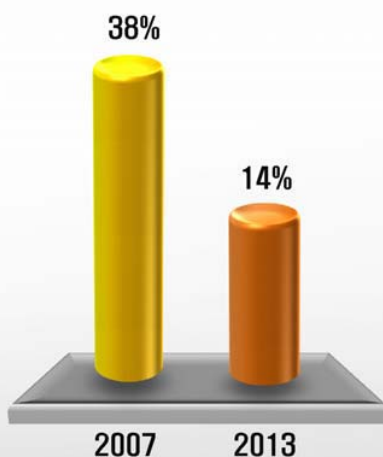


H 현대C&R

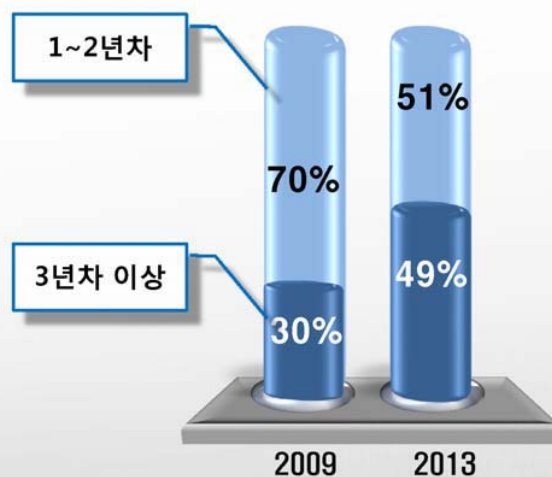
현대C&R의 변화

현대해상화재보험 콜센터를 운영하고 있는 현대C&R(주)는 감정노동 종사의 업무스트레스 해소와 심리적 안정의 필요성을 깊이 인식하고 다양한 감정노동 지원 프로그램을 선제적으로 운영하였습니다. 그 결과 이직률이 감소하고 장기근속자 비율은 증가하는 등 가시적인 성과를 도출하고 있습니다.

이직률



근속연수



심리상담실 운영

당사는 감정노동 종사자 지원을 전 방위적인 근로자 지원(EAP) 관점에서 접근하였습니다. 별도의 전문인력과 시설을 구성하여 직원 개인별 상황에 따른 맞춤형 지원을 제공하고 있습니다.

운영개요

명칭	개시일	인력	대 상	주요프로그램
행복쉼터	2011.6.14	심리상담 전문가 3명 (직접고용)	- 희망자 - 팀장 추천	- 1:1 심리상담(연간 600회), 스트레스 검사 - MBTI를 통한 조직활성화



심리상담실 전경



1:1 개인 심리상담실



심리검사실



심리상담실 내부

인력구성



김현정 실장 심리상담 총괄

(학력) 홍익대 박사 수료(상담심리 전공)
(경력/이력) 상담심리사 1급
용인대 학생생활연구소
콜센터 인적성 검사 개발



김유현 심리상담 전담



이혜연 심리상담 지원/행정

2

감정노동 지원 프로그램

감정노동 종사자 지원이라는 구체적 목표아래 상시 제공하는 심리상담을 비롯 채용부터 장기근속에 이르는 단계별 감정노동 보호 프로그램을 체계적으로 운영하고 있습니다.

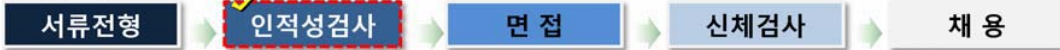


3

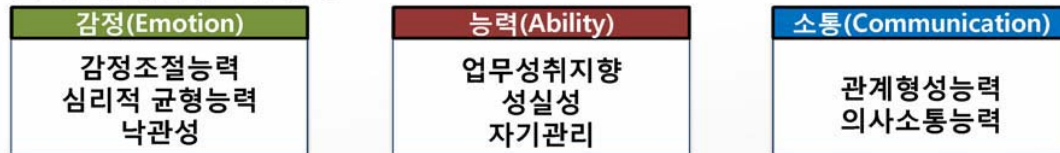
콜센터 전용 인적성 검사(Call center Aptitude Trait Test)

당사는 콜센터 필요역량과 감정적 특성을 추출하는 표준화된 인적성 검사를 업계 최초로 도입하였습니다. 채용과정에서 심리적 역량이 뛰어난 지원자를 선발하는 한편, 채용 후에도 종사자 개인의 특성을 고려하여 교육/훈련/코칭/제도개선 등 다방면에 걸쳐 감정노동 지원 활성화에 적용하고 있습니다.

검사절차



검사항목(9대분야 48개 문항)



인적성 검사 온라인 진행 화면



인적성 검사 결과 분석지

4

감정노동 종사자 보호 제도

당사는 임직원 신변보호 및 안심지원에 관한 지침을 마련하여 과잉민원으로부터 임직원을 적극 보호하고 정상적인 업무를 수행할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

악성민원 응대 프로세스

구 분		강성민원
대응 방법	1단계	< 상담원 > 악성민원 지속 시 상담불가 안내 - 성희롱의 경우 차단버튼을 활용 상담종료 및 ARS 자동연결
	2단계	< 팀장 > 상담내용 확인 후, 민원팀 이관여부 결정
	3단계	< 민원팀 > 이관된 고객 응대 후, 통화 불가 판단 시 종료 - CB 발생 보고 및 안심지원요청여부 협의
해당 상담사 조치		<센터장> 보고 후 합의가능금액, 대응방향, 수사의뢰여부, 본사안심 지원요청 등을 조사실장, 센터장과 협의 휴식 및 심리상담으로 정신적 안정 조치

운영사례

5

감정노동 종사자 지원 제도

당사는 행복한 콜센터를 모토로 동호회 활동, 건의 및 소통채널 운영 등 다각적인 방법으로 감정노동 종사자의 업무스트레스 해소와 활력 있는 직장생활을 적극 지원하고 있습니다.

- 동호회 활동 지원
- Fun-Leader 운영
- 동료심리상담사(멘토)
- 임산부 휴식
- 스트레스 완화 교육 실시
- 자기신고제도(연2회)



6

마무리



현대C&R은 감정노동 지원이 행복한 조직문화 구축과 개인과 조직의 조화로운 동반성장을 위한 지름길임을 주목하고 대표이사 이하 임직원 모두가 머리를 맞대 자율적으로 추진하고 있습니다.

특히 상담직원 개인의 스트레스 해소와 심리적 안정을 넘어 근로자지원프로그램(EAP)의 관점에서 다양한 지원 프로그램을 도입/운영하여 그 효과와 지속성을 극대화하고 있습니다.

현대C&R이 선도적으로 추진한 심리적 특성에 기반한 다채로운 감정노동 지원 프로그램이 현대C&R을 넘어 감정노동 사업장 전반에 널리 확산되기를 기대합니다.