

고객응대 상황별 대처요령

* 감정노동(Emotional labor)이란?

직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 즐거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도
사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객응대업무를 하는 노동

주요 위험요인

인격 무시 발언

욕설 등 폭언

성희롱

자신의 감정노동, 스트레스, 우울증 등의 현 수준 바로알기

안전보건공단 앱(APP) > 건강증진 메뉴 또는 뒷면의 **감정노동 자가테스트** 활용하시기 바랍니다.

*공단 앱 다운로드: 구글 play스토어(Android), 앱스토어(iOS)에서 '안전보건공단' 검색 후 설치

주요상황별 대처 요령



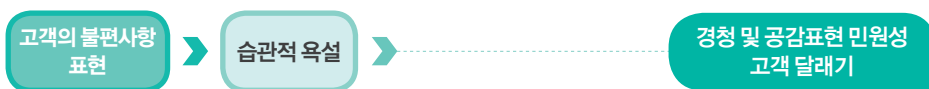
● 상담원 자체 비화



*Tip

"계속해서 욕을 하시면 상담 진행이 어렵습니다." 3회 제시 후 비 수금 시
"더 이상 상담 진행이 어려워 통화 종료함을 양해 부탁드립니다." 안내 후 통화 종료

● 습관적 욕설 및 사회불만 관련 욕설



*Tip

감정 이입된 다양한 공감 표현 사용
"불편하셨습니다", "그러셨어요~ 고객님",
"맞습니다. 고객님", "얼마나 힘드셨겠습니까."

개인별 감정·스트레스 관리 요령



● 개인적 관리방안

방법	내용
적응하기	"나를 일부러 무시하려고 한 것은 아니야" 하며 고객의 입장을 이해하려고 노력
일과 나와의 분리	"나는 지금 연극을 하고 있어. 나는 일 때문에 다른 사람이 되는 거야" 하며 자신과 업무를 분리하여 생각
스스로 격려하기	스스로 위로하고 격려하는 자기 암시나 혼잣말 하기
분노 조절 훈련	심호흡, 자극 피하기, 관심 바꾸기, 용서를 통한 해소로 분노가 쌓이지 않도록 노력
생각 멈추기	'그만' 하며 생각을 멈추거나 긍정적으로 생각

- 자신의 감정을 다스리는 방법을 습득한다
- 힘들 때 어려움을 나눌 수 있는 상사나 동료들 만든다
- 효율적 의사소통 방법을 익힌다
- 긍정적이고 올바른 생활습관을 갖는다(규칙적 운동, 규칙적 식생활 등)
- 심리적 재충전 기회를 갖는다(동호회활동, 봉사활동 등)

● 직무 스트레스 증상완화법

방법	내용
자기관찰	원인이 된 스트레스를 알아내기 위하여 문제 상황에 대한 자신의 반응양상을 일일 행동기록지에 적는 것
근육이완법	근육에 주의를 집중시켜 불필요한 긴장을 해소하는 단계적인 훈련 실시
복식호흡	양손을 아랫배에 대고 천천히 숨을 들이마시고 내쉬 (코나 목으로 호흡하는 것이 아니라 아랫배를 이용하여 숨을 쉼)
긍정적으로 생각하기	어쩔 수 없는 상황이라면 즐겁게 받아들이고, 해야 하는 일을 즐겁게 하도록 긍정적인 생각 갖기
자신의 감정 털어놓기	화가 났을 때 마음에 쌓아 두지 않고, 글을 쓰거나 낙서를 해서 자기감정 표출
자기 주장훈련	다른 사람을 비난하거나 불쾌하게 만들지 않으면서 자신의 욕구나 생각, 감정 등을 명확히 주장하는 방법 훈련

평가일자: 월 일

감정노동 자가테스트



귀하의 감정노동의 수준을 평가하기 위한 문항입니다. 스스로 평가하여 활용하시기 바랍니다.

설문 문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	1	2	3	4
2. 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수밖에 없다.	1	2	3	4
3. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	1	2	3	4
4. 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	1	2	3	4
5. 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다.	1	2	3	4
6. 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
7. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
8. 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다.	1	2	3	4
9. 고객을 응대할 때 자존심이 상한다.	1	2	3	4
10. 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	1	2	3	4
11. 고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.	1	2	3	4
12. 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다.	1	2	3	4
13. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	1	2	3	4
14. 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	1	2	3	4

* 감정노동 자가테스트는 개인적 상황에 따라 위험수준이 다르게 평가될 수 있습니다.
위의 평가결과는 자가테스트용으로만 사용하시기 바랍니다.

감정노동 테스트 결과(문항별 총점)



감정노동 요인(문항별)	정상군	감정노동 취약군
감정표출의 노력 및 다양성 (1~5문항)	남 1~17점 여 1~16점	남 18점 이상 여 17점 이상
고객응대의 과부하 및 갈등 (6~8문항)	남 1~10점 여 1~9점	남 11점 이상 여 10점 이상
감정부조화 및 손상 (9~14문항)	남 1~18점 여 1~17점	남 19점 이상 여 18점 이상

나의 건강다짐 쓰기



예시) 나는 오늘 직무스트레스 관리를 위하여 2시간에 한번 명상, 호흡, 운동을 실시한다.

•
•

결과 별 대처방법



• 나의 결과가 '정상군'이라면 ?

- 예방차원의 건강한 생활습관 유지방법

- 일주일에 3회, 회당 30분씩 규칙적으로 운동하기
- 올바른 식습관 유지 : 인스턴트식품, 육류 위주의 식생활, 섬유질이 적고 화학첨가물이 들어 있는 음식의 섭취를 제한
- 하루 7~8시간 수면하기 : 오후 시간 낮잠은 피하기
- 일과 여가의 균형 맞추기 : 자기 자신을 위한 시간 갖기

• 나의 결과가 '감정노동 취약군'이라면?

- 앞면의 개인별 감정·스트레스 관리 요령을 참고하여 실천해주세요

• 전문가에 의한 심리상담이 필요하시면?

- 근로자 건강센터 이용하기

근로자 건강센터

고용노동부와 안전보건공단에서는 스트레스, 불면증, 불안장애, 우울증 등이 심하다고 생각하시는 50인 미만 사업장 근로자를 위하여, 전문 심리상담을 무료로 지원하고 있습니다. Tel. 1577.6497 / 1588.6497

- 이용 가능한 상담센터

- 국가인권위원회 Tel. 02.2125.9700
- 한국EAP 협회 Tel. 1566.5228
- 한국자살예방협회의회 사이버상담실 Tel. 1577.0199

