



여성근로자의 안전보건

텔레마케터



텔레마케터의 감정노동

텔레마케터는 국내 주요 직종 730개 중 감정노동 강도가 가장 센 것으로 나타났다. 전화를 걸어 고객에게 상품을 설명해야 하는 부담감이 있으며 불쾌해하거나 화난 고객 또는 무례한 사람을 대하는 빈도가 높아 정신적 스트레스가 높다.



고객상담원의 구분

방문고객 상담원 방문고객 상담원은 방문한 고객에게 각종 문의사항, 불편사항 및 상품에 대한 불만 등에 대해 설명하고 해당 부서에 통보하여 필요한 조치를 취하는 사람을 말한다. 또한 창구의 이용자료 및 이용안내문 비치 등 각종 서비스를 제공한다.

전화 상담원 전화상담원은 전화를 통하여 각종 문의사항, 불편사항 및 상품에 대한 불만 등에 대해 설명하고 해당 부서에 통보하여 필요한 조치를 취하는 사람을 말한다. 또한 창구의 이용자료 및 이용안내문 비치 등 각종 서비스를 제공한다.

텔레마케터 텔레마케터의 경우 각 업체에 소속되거나 용역을 받아 각종 서비스 홍보, 전화 판촉 등의 업무로 수행하는 사람을 말한다. 우선 전화할 대상을 선정하고 스크립터를 작성한 후 전화를 통하여 여러 가지 상품이나 서비스 내용을 제공하고, 구매를 권유하는 업무와 고객의 제품상담, 불만 사항 접수 등 전화를 받는 일을 담당한다.

* **인바운드** : 외부에서 걸려온 전화에 대해 원하는 서비스 제공

* **아웃바운드** : 고객 혹은 잠재고객에게 직접 전화를 걸어 적극적인 반응 도출



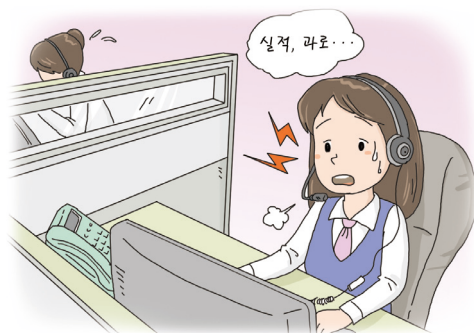
텔레마케터의 감정노동

- 부정적 경험 후에도 다음 전화를 걸어 같은 설명을 되풀이함에 따른 직무스트레스
- 감정노동으로 인한 우울증 발병 및 자살 위험
- 오래 앉아 있는 자세와 정신적 스트레스로 인한 소화장애 및 산부인과 질병 위험
- 상담업무로 계속 말을 함에 따른 성대질환 및 기관지염 발병 위험
- 고정된 자세와 반복적인 컴퓨터 사용에 따른 근골격계질환 발생 위험(어깨, 목, 허리 등)
- 통화용 헤드셋을 장시간 착용함에 따른 이명 발생 위험



텔레마케터의 재해사례

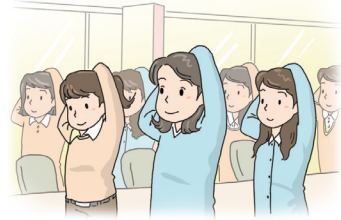
- 휴대전화 상품 해지를 막는 부서의 텔레마케터로 일하던 여성이 실적에 대한 압박감과 과로로 인해 우울증이 발병





텔레마케터 신체관리

- 바람직한 컴퓨터 자세를 준수한다.
- 몸에 꼭 끼지 않는 옷과 신발을 선택한다.
- 근무 중 주기적으로 일어나 헤드셋을 벗고 스트레칭을 한다.
- 평소 따뜻한 물을 자주 마시고 목에 너무 힘을 주어 말하지 않는다.
- 핫팩을 준비하여 배를 따뜻하게 한다.
- 성대와 기관지를 상하게 하는 술, 담배, 커피를 줄인다.
- 근무 중에는 기름진 음식 대신 소화가 잘 되는 음식을 먹는다.



텔레마케터 감정관리

- 표면행위, 감정부조화 정도를 낮추고 심층행위, 자발적 연기 정도가 높아질 수 있도록 한다.
 - 표면행위 정도가 높거나 감정부조화 정도가 높으면 직무 스트레스가 높고 우울증 발병률 상승
 - 심층행위나 자발적 연기 정도가 높으면 우울증 증상이 낮음

표면행위

나의 속마음과 관계없이 겉으로 조직이 원하는 것을 표현

- 1 고객에게 친하게 응하기 해 연기하듯이 행동한다.
- 2 내 감정과 상관없이 고객에게 웃으며 서비스를 제공한다.
- 3 고객에게 좋은 감정을 표현하기 위해 내가 느낀 실제 감정을 숨기는 경우가 많다.

감정부조화

감정노동을 수행하고 있지만, 그것과 자신의 감정이 맞지 않아서 어려움을 느끼는 상태

- 1 고객을 대할 때 실제 내 감정을 숨기는 경우가 많다.
- 2 고객을 응대할 때 실제 내 감정을 표현하는 데에 어려움을 느낀다.
- 3 고객에게 표현하는 감정과 실제 감정의 차이로 인하여 혼란스러움을 느낀다.

심층행위

조직이 나에게 표현하도록 요구받은 감정을 실제로 경험하기 위해서 마음 속으로 노력하는 것

- 1 고객에게 표현해야 하는 긍정적 감정을 갖기 위해 최선을 다한다.
- 2 고객에게 보여야 하는 긍정적 감정을 실제 만들려고 노력한다.
- 3 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 고객의 입장에서 이해하려고 노력한다.

자발적 연기

감정노동을 통해 자신의 인지구조가 바뀌어서 조직이 원하는 행위를 쉽게 할 수 있게 된 상태를 의미

- 1 일하면서 고객들에게 표현할 필요가 있는 감정들을 쉽게 표현한다.
- 2 고객들이 드러내는 감정들에 편안하고 자연스럽게 대처한다.
- 3 관리자가 고객에게 표현하기를 바라는 감정들과 고객에게 느끼는 감정들이 대체로 일치한다