



재해사례

고객의 심한 폭언 등으로 인한 콜센터 근로자의 직무스트레스 증가



직무스트레스 요인

- 물리적 환경
 - 부적절한 작업대에 의한 근골격계 부담
 - 소음 및 부적절한 환기로 인한 공기 질 저하로 박테리아, 바이러스 등 다양한 자극성 물질에 노출
- 직무요구
 - 업무의 신속성과 상담수를 높여야 하는 상황에서 고객만족도 향상을 위해 오히려 통화시간이 길어지는 모순 발생
- 직무자율성 결여
 - 단조롭고, 반복적인 업무 특성상, 상담원의 직무 재량권 제한
- 전자감시제도
 - 콜센터 근로자가 수행하는 통화/대기 등에 대한 실시간 모니터링과 통화내용 녹취 등으로 인한 스트레스
- 감정노동
 - 자신의 감정상태와 관계없이 고객에게 친절함과 상냥함을 전달해야 하는 감정노동으로 인한 스트레스
- 언어적 폭력
 - 고객들의 욕설, 폭언, 성희롱 등 언어적 폭력

콜센터 근로자 직무 스트레스 관리



조직적 관리방안

- 충분한 휴식 제공
 - 일반적으로 1시간마다 5분 휴식 또는 2시간마다 15분 휴식 권장
 - 고객과 힘든 상담을 한 경우 충분한 휴식 제공
- 교육·훈련을 통한 직무 자율성 제고
- 근로자의 고충 해소를 위한 의사소통 창구 마련
- 합리적 전자감시제도 운영
 - 전자감시제도의 필요성을 설명하고, 근로자들이 합의할 경우에만 적용
 - 지속적인 실시간 청취를 제한하고 상담내용은 일정시간 이후 폐기
- 감정노동 관리
 - 불만 콜을 상담한 근로자에게 휴식시간 제공
 - 상담센터 등을 운영하여 면담을 통한 심리적 문제 해결 노력
- 언어폭력 대응체계 마련
- 교육·훈련 실시
- 생활습관 개선 프로그램 운영
 - 스트레스 관리를 위한 다양한 근로자 건강증진 프로그램 운영



개인적 관리방안

- 근골격계 증상, 스트레스, 목소리 이상 등의 문제가 생길 경우 가능한 한 초기에 관리자 및 보건관리자와 상담
- 휴식시간에는 컴퓨터 작업대를 떠나 컴퓨터와 관련된 일체의 활동을 중지
- 직무스트레스 관리를 위하여 명상, 호흡, 운동 등을 실시
- 여러 모임을 활용하여 서로의 힘든 점을 대화를 통해 해소
- 금연, 절주, 규칙적 운동 등 건강한 생활습관 유지



참고 법령 및 작성 기준

- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 (직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)
- KOSHA Guide H-31-2011 「콜센터 근로자의 직무스트레스 예방 지침」

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