



감정노동 종사자를 위한...

2016년 감정노동 우수사례 발표대회 및 힐링 프로그램 체험존

- | 일시 2016년 11월 18일(금) 13:30~17:30
- | 장소 한국화재보험협회 본사 1층 강당(서울시 여의도 소재)
- | 주관 (사)한국산업간호협회
- | 주최 안전보건공단
- | 후원 고용노동부



(사)한국산업간호협회



2016년 감정노동 우수사례 발표대회 및 힐링 프로그램 체험존 • 프로그램

<제1부> 개회식		
13:30-14:00	등 록	
14:00-14:10	인사말	이영순 안전보건공단 이사장
14:10-14:20	축 사	박화진 고용노동부 산재예방보상정책 국장
14:20-14:30	감정노동 캠페인 동영상 시청	
14:30-14:40	감정노동 서포터즈단 활동 보고	정혜선 한국산업간호협회 회장
14:40-14:50	감정노동 소비자단체 활동 보고	조윤미 CTV 소비자연구소 대표
14:50-15:00	심사위원 소개 및 심사기준 발표	심사위원장
<제2부> 우수사례 발표		
15:00-16:00	우수사례 4개소 발표 (각 15분)	의료기관 4개소
16:00-16:15	휴식	
16:15-17:00	우수사례 3개소 발표 (각 15분)	운수업 2개소, 기타업종 1개소
<제3부> 감정노동 힐링 프로그램 체험		
17:00-17:20	감정노동 힐링 프로그램 체험 - 스트레스검사, 심리검사, 미술치료, 원예치료, 아로마요법, 명상요법 등	
<제4부> 시상		
17:20-17:25	심사총평 발표	심사위원장
17:25-17:30	심사결과 발표 및 시상	
17:30~	기념 촬영 및 폐회	

※ 프로그램은 사정에 따라 변경될 수 있음.



2016년 감성노동 우수사례 발표대회 및 힐링 프로그램 체험존 • 목차

〈제 1 부〉

- 감성노동 서포터즈단 활동 보고..... 3
정혜선 한국산업간호협회 회장
- 감성노동 소비자단체 활동 보고..... 21
조윤미 CTV 소비자연구소 대표

〈제 2 부〉

의료업

- 해원의료재단 부천 세종병원..... 31
- 한양대학교 서울병원 49
- 인제대학교 해운대백병원 69
- 강서미즈메디병원..... 87

운수업

- 덕수콜택시..... 107

기타업종

- 동작구 시설관리공단 129
- CJ텔레닉스..... 139



2016년 감성노동 우수사례 발표대회 및 힐링 프로그램 체험

제 1 부

감성노동 서포터즈단 활동 보고

정혜선

한국산업간호협회장



안전보건 지원 공모사업

- 감정노동 종사자를 위한 서포터즈단 운영 및
감정노동 교육과 힐링프로그램 적용 -

2016. 11.18.



한국산업간호협회

목 차

1 >> 사업추진 배경

2 >> 사업목적

3 >> 사업내용 및 추진결과

4 >> 기대효과

1. 사업추진 배경

사회적 관심 증대	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 서비스업의 비중이 증가함에 따라 고객을 직접 대면하거나 일대일로 대화하면서 고객의 소비활동을 돕는 감정노동자의 건강관리에 대한 사회적 관심 대두
감정노동 종사자의 규모	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 감정노동 종사자의 규모는 전체 임금 근로자의 38~42%로 추정
감정노동 종사자의 특성	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 감정노동 종사자 소규모사업장 근무비율 최근 3년간 증가추세 ▶ 감정노동 종사자 중 여성근로자의 비율이 45% ▶ 평균연령 40세, 근속년수 6년 (2012년)

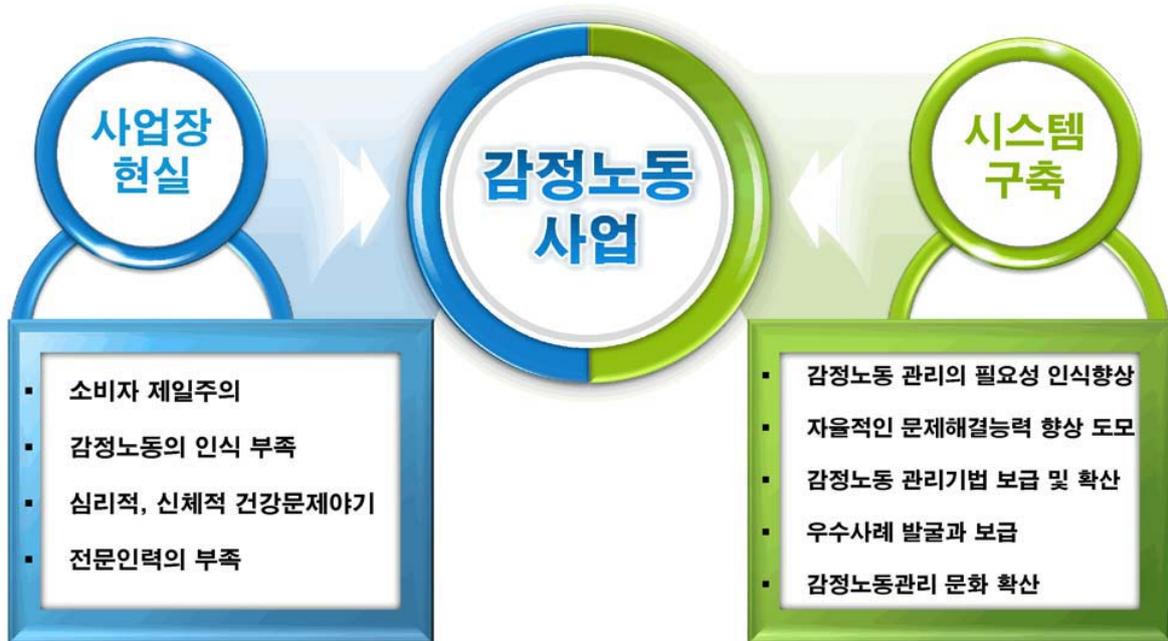
1. 사업추진 배경

업무상질병발생률

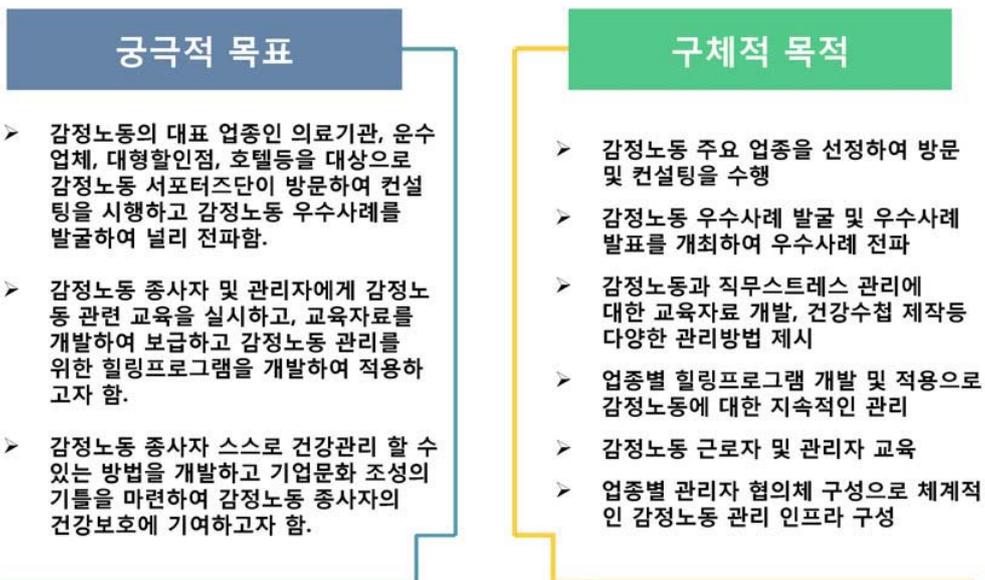
감정노동 관련 업종의 업무상 질병 종류별 비율 (2013. 고용노동부)



1. 사업추진 배경



2. 사업의 목적



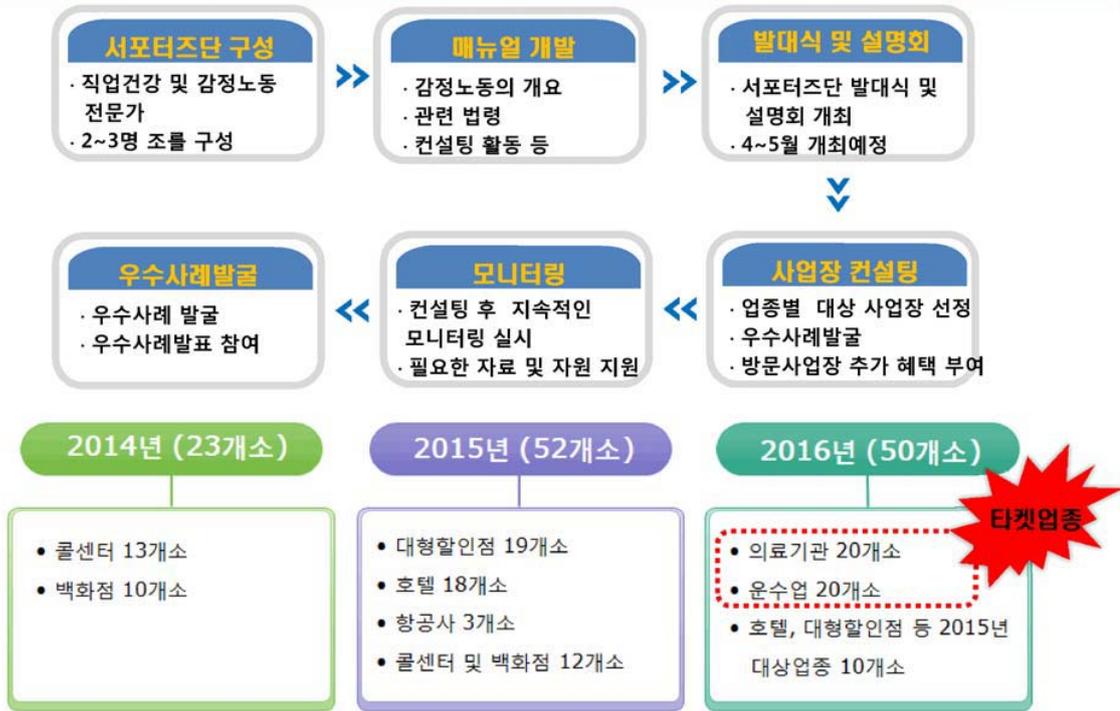
과년도 사업추진 실적

주요 사업내용	세부 추진 내용	2014	2015		달성율	2016		
		실적	목표	실적(누계)		목표		
1	서포터즈단 운영	컨설팅	23개소	50개소	52개소	104%	50개소	
		업무메뉴얼 수정보완			대형할인점 20개소, 호텔 20개소, 항공사 5개소, 콜센터/백화점 5개소	할인점 19개소, 호텔 18개소, 항공사 3개소, 콜센터/백화점 12개소		의료기관 20개소, 운수업체 20개소, 대형할인점, 호텔등 10개소 (과년도 지원업종)
2	교육프로그램 개발 및 적용	교육기초조사			수정보완 1회	수정보완 1회	100%	수정보완 1회
		근로자 교육	600명	200회 (10,000명)	266회 (9,355명)	133% (94%)	200회 (10,000명)	
		대상 : 대형할인점, 호텔, 아파트경비원, 고속도로 요금수납원, 콜센터, 백화점	관리자 교육		10회 (300명)	23회 (470명)	230% (157%)	10회 (300명)
3	우수사례 발굴 및 발표대회	우수사례 개최 및 발표집	1회	1회	1회	100%	1회	
4	힐링프로그램 개발 및 적용	업종별 힐링프로그램 개발	2종	2종	2종	100%	2종	
		집단힐링교육		5회 (500명)	16회 (595명)	320% (119%)	5회 (500명)	
		소그룹 힐링프로그램		30회 (300명)	54회 (1,292명)	180% (431%)	30회 (300명)	
		힐링캠프		2회 (50명)	2회 (95명)	100% (190%)	2회 (50명)	
5	인프라구축	캠페인 실시		30회 (6,000명)	30회 (6,450명)	103% (107.5%)	30회 (6,000명)	
		언론홍보		10회	45회	450%	20회	

3. 주요 사업 내용

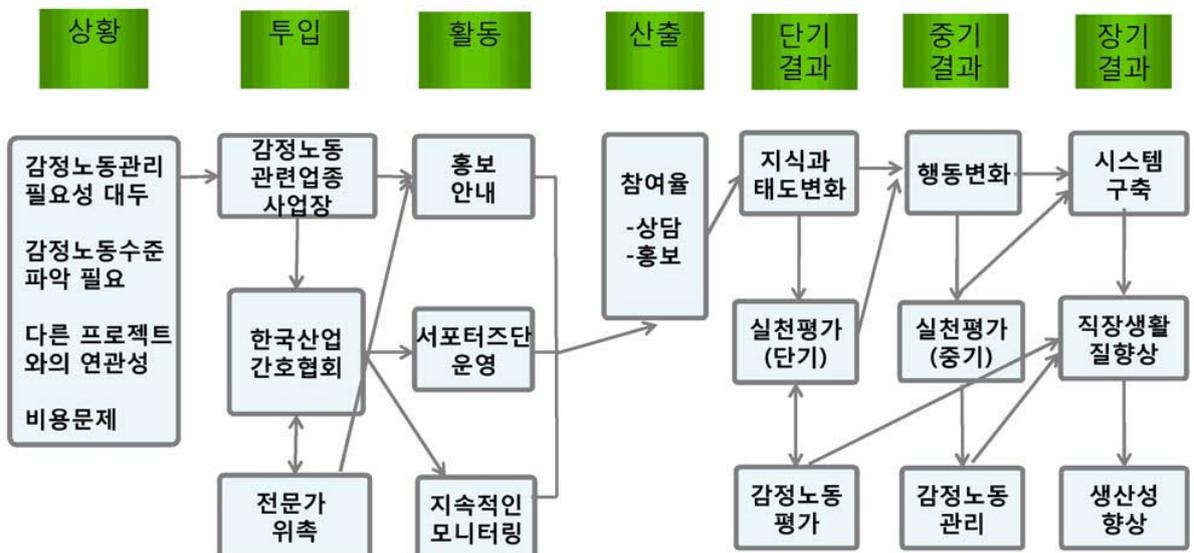


1) 감정노동 서포터즈단 운영



1) 감정노동 서포터즈단 운영

평가 체계 (Evaluation System)



1) 감정노동 서포터즈단 운영



사전 기초조사

분야	항목	확인 방법
조직 및 인력	3	유/무
시설 등	6	
조직문화	7	
예산	2	
실태 파악	3	
프로그램 운영	6	
평가	2	
기타	1	유/무 및 사례 제시
계	30	

1) 감정노동 서포터즈단 운영

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	확인	
			유	무
실태 파악	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, 이원요법 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>		

1) 감정노동 서포터즈단 운영

* 서포터즈단 사업장 방문 결과

업종	사업장 수
의료업	23개소
운수업	20개소
기타업종	22개소
TOTAL	65개소

1) 감정노동 서포터즈단 운영

* 서포터즈단 사업장 기초조사 결과

업종	1차 방문		2차 방문			
	사업장 수	평균점수	사업장 수	1차 평균점수	평균점수	
의료업	23개소	11.3	15개소	10.9	14.6	+3.7
운수업	20개소	10.8	13개소	12.0	13.9	+1.9
기타업종	22개소	15.2	8개소	18.5	22.1	+3.6
TOTAL	65개소	12.4	36개소	13.8	16.9	+3.1

2) 우수사례 발굴 및 발표대회

우수사례 발굴

- 우수사례 30건 발굴
- 선정기준을 토대로 선정 (1단계 -> 2단계)
- 우수사업장으로 인정

우수사례발표대회

- 우수사례 발표대회 개최
- 우수사례 시상(7개소)
- 우수참여기업(10개소)

우수사례집 제작

- 우수사례집 제작 및 배포
- 우수사례 CD 제작 배포
- 경연대회 수상 사업장홍보

우수사례집 제작



우수사례 발표대회 수상



힐링프로그램 체험존 운영



3) 교육프로그램 개발 및 시행

업종별 감정노동의 현황 및 특성조사 (1,000명)

- 대상자의 일반적 특성
- 직업적 특성
- 감정노동 수행현황
- 감정노동으로 인해 나타나는 건강문제
- 사업장의 감정노동 관리현황

교육자료 개발을
위한
기초조사
1

감정노동의 이해와 관리방법 교육자료 개발

- 감정노동의 정의 및 이해
- 감정노동의 원인 및 유형별 사례
- 감정노동으로 인한 건강장해
- 감정노동의 진단 및 예방
- 감정노동의 관리 및 대처방안

감정노동
교육자료
개발
2

감정노동 예방 지속적인 관리

- 감정노동의 정의
- 감정노동으로 인한 건강장해
- 감정노동 자가진단, 체크방법
- 감정노동 예방 및 관리방법.

3
건강관리수첩
제작

근로자 및 관리자교육

- 사업장 특성과 감정노동 현황
- 감정노동 관리의 필요성
- 감정노동의 관리방법

4
감정노동자
교육

3) 교육프로그램 개발 및 시행

근로자 교육	업종	총 인원	내역
	의료기관	1,500명	150명×1회×10개소
	운수업종사자	5,600명	70명×2회×40개소
	아파트경비원	2,000명	20명×2회×50개소
	대형할인점	650명	(소규모)30명×1회×5개소 (대규모)100명×1회×5개소
	기타(호텔, 백화점등)	250명	50명×1회×5개소
계	10,000명	200회	
관리자교육	의료기관,운수업체,아파트경비원,대형할인점등	300명	30명×2회×5개 업종
	계	300명	10회

교육자료 개발



근로자 교육



관리자 교육



3) 교육프로그램 개발 및 시행

* 감정노동 관리자 교육 결과

목표		실적	
TOTAL	300	TOTAL	306(100%)

* 감정노동 근로자 교육 결과

목표			실적		
운수업	경비직	기타	운수업	경비직	기타
5,000	1,000	4,000	3,570	3,280	2,250
TOTAL	10,000		TOTAL	9,100(91%)	

4) 힐링 프로그램 개발 및 적용

힐링프로그램 개발

업종별 집단힐링교육

업종별 소그룹 힐링프로그램

효과 분석

설문조사 실시

힐링캠프 운영

직장에서 벗어난 휴식과 쉼을 위한 공간에서 자신의 업무 및 감정상태에 맞는 의사소통 기술 습득

자신과 업무에 대한 존중감을 증대시켜 신체적 정신적 건강증진의 기회 제공

미술치료



향기명상

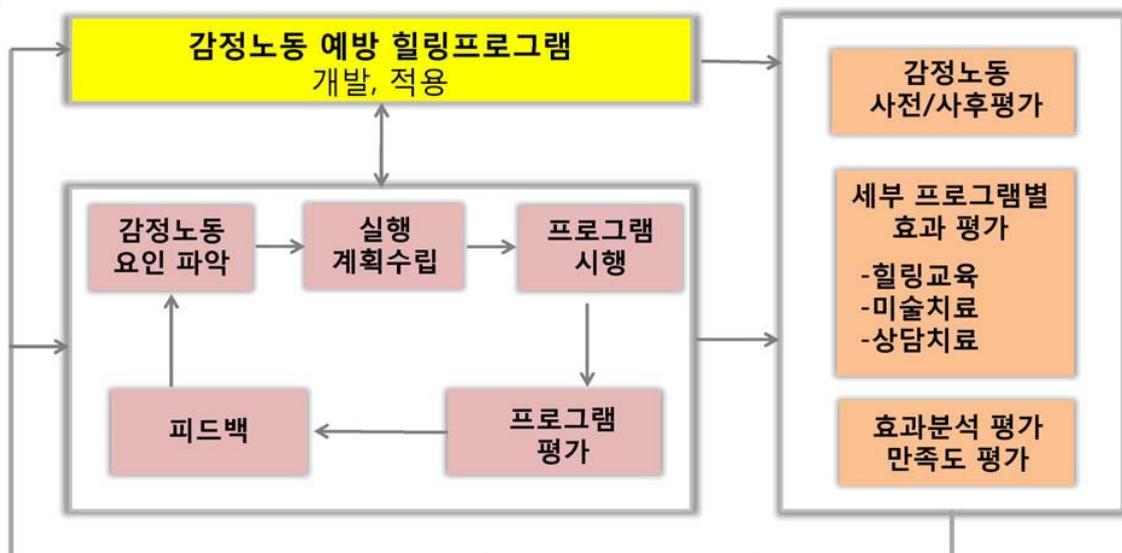


힐링캠프



4) 힐링프로그램 개발 및 적용

평가 체계



4) 힐링프로그램 개발 및 적용



효과분석

- 조사형태 : 자기기입식 설문
- 설문항목 : 8항목
- 만족도 평가 별도 실시

항 목	문항 수
인구학적 특성	성별, 연령, 결혼유무, 교육수준, 월평균임금
직업적 특성	고용 및 근무형태, 업종별 업무 특성 요인
업무 만족도	업무 만족도
안전보건 실태	건강진단 수진, 건강진단 사후관리
건강행태	음주, 흡연 등
건강상태 및 피로도	주관적 건강상태, 피로도, 건강문제 이환력
감정노동	영역별 감정노동 수준
정신건강 및 사회적 건강	사회적 지지도, 우울수준, 이직의도, 직무스트레스 수준

4) 힐링프로그램 개발 및 적용

* 소그룹 힐링프로그램 실시 결과

연번	사업장명	프로그램명	횟수	인원
1	이마트 김포한강점	미술치료 및 스트레칭과 직무스트레스 관리	5	100
2	반얀트리 클럽&스파 서울	미술치료	4	80
3	한양대구리병원	향기명상과 심리요법	8	160
4	한양대서울병원	향기명상과 심리요법	4	80
TOTAL			420명	

4) 힐링프로그램 개발 및 적용

* 집단 힐링 프로그램 실시 결과

연번	사업장명	프로그램명	횟수	인원
1	금천종합복지타운	직무스트레스 관리	1	50
2	서울요양병원	직무스트레스 관리	1	70
3	메트로 승무사업소	미술치료	1	50
4	(주)유니에스	미술치료	4	160
5	(주)효성ITX	향기명상	4	170
6	(주)메타넷엠씨씨	미술치료	3	100
TOTAL		600명		

4) 힐링프로그램 개발 및 적용

* 힐링 캠프 실시 결과

연번	일자	장소	참가인원	프로그램
1	2016. 7.7~8	충남 덕산	100명 이상	미술심리치료
2	2016. 9.2~3	전남 곡성	70명 이상	아로마치료 숲체험
3	2016. 9. 28~29	경남 양산	50명 이상	숲체험
TOTAL			220명 이상	

5) 사업장 인프라 구축

업종별 감정노동 협의체구성

- 감정노동 관리 방안에 대한 정보교류
- 사업주 및 관리자 대상 간담회실시 (상반기 1회/하반기 1회)

1

인식개선 캠페인 개최

- 사업장 대상으로 인식개선을 위한 캠페인 실시 (200명 X 30개소 = 6,000명)

2

언론 홍보

- 언론매체를 활용한 홍보
- 감정노동 관련 유관단체를 통한 홍보
- 우수사례 제작 및 배포를 통한 홍보

3

업무협약 체결



5) 사업장 인프라 구축

* 감정노동 캠페인 실시 결과

연번	날짜	장소	참가인원	연번	날짜	장소	참가인원
1	7/4~8	서울 코엑스	1500명	8	8/30	전북	400명
2	7/ 9	충남	300명	9	9/9	부천	500명
3	7/11	부산	500명	10	9/14	서울	500명
4	7/25	서울역	600명	11	9/22	서울	500명
5	7/27	한양대 병원	500명	12	10/14	서울	500명
6	8/17	서울메트로	300명	13	10/28	경주	500명
7	8/ 25	수원	400명	14	11/11	서울	400명
TOTAL				7,800명			

5) 사업장 인프라 구축

* 감정노동 종사자 보호 및 감정노동 사업 홍보

1. 3/24 서울경제 TV"조영구의 트렌드 핫 이슈"(TV방송)
2. 4~ 한국산업간호협회 홈페이지(팝업 창 게시)
3. 4/7 스포츠서울(일일 지면지)
4. 5/16 자체보도자료발송 60여개 언론사
5. 5/16 엠디저널(인터넷 뉴스)
6. 5/16 안전신문(인터넷 뉴스)
7. 5/17 쿠키뉴스(인터넷 뉴스)
8. 5/17 라포르시안(인터넷 뉴스)
9. 5월호 파워코리아(월간지)
10. 5월호 컨택저널(월간지)
11. 5/18 안전저널(지면지)

5) 사업장 인프라 구축

* 감정노동 종사자 보호 및 감정노동 사업 홍보

12. 5/23 서울신문(지면지)
13. 6/1 한국산업간호협회 산업간호 매거진
14. (전국 이메일 배포) 6월호 안전정보(월간지)
15. 6월호 월간안전(월간지)
16. 7/1 감정노동 컨설팅 사업장 신청 안내(전국 이메일 배포)
17. 7/5 의학신문(국제안전보건전시회 힐링존 안내)
18. 7/14 감정노동 힐링프로그램 안내(안전신문)
19. 산업간호 매거진 10월호 감정노동 힐링캠프
20. 10/17 안전정보 모바일
21. 10/27 안전신문

6. 기대효과

사업장 방문 자문을 통하여
감정노동관리의 중요성 인식 증대

관리자 및 근로자의 교육을 통해
감정노동의 인식 및 태도 변화

우수사례 발굴 및 우수사례
공유로 사업장의
자체관리 능력 향상 도모

힐링프로그램을 통하여
감정노동의 원인 및 심리이해
유형별,업종별 대처방안습득

감정노동의 통합적인 관리기술 향상

상호 이해와 존중이 넘치는 건강문화 조성

감사합니다.



2016년 감성노동 우수사례 발표대회 및 힐링 프로그램 체험

제 1 부

감성노동 소비자단체 활동 보고

조윤미

CTV 소비자연구소 대표



2. 캠페인 조직구성 및 활동

■ 감정노동전국협의회 구성과 운영

2014년 참여단체

- 소비자단체 : 녹색소비자연대 / 한국소비자연맹 / 전국주부교실중앙회
- 기업 : 기업소비자전문가협회 / 한국컨택 산업협회
- 학계 및 연구소 : 직업건강간호학회 / 산업간호협회 / 노동환경건강연구소/KEAP
- 노동계 : 감정노동 네트워크 / 한국노총
- 언론 : 중앙일보 / mbn
- 정부 : 안전보건공단

[14개단체]

2015년 참여단체

- 소비자단체 : 녹색소비자연대 / 소비자시민모임 / 전국주부교실중앙회 / 소비자공익네트워크 / (사)소비자교육지원센터
- 기업 : 기업소비자전문가협회 / 한국컨택 산업협회 / 한국프랜차이즈산업협회
- 학계 및 연구소 : 직업건강간호학회 / 산업간호협회 / 노동환경건강연구소/KEAP
- 노동계 : 감정노동 네트워크 / 한국노총 청년유니온 / 아르바이트 노동조합
- 시민사회단체 : 인성교육범국민실천연합
- 언론 : 한국소비자TV / 프라임경제
- 정부 : 안전보건공단

[20개단체]

2. 캠페인 조직구성 및 활동

■ 감정노동전국협의회 구성과 운영

2016년 참여단체

- 소비자단체 : 녹색소비자연대 / 소비자시민모임 / 전국소비자교육중앙회(울산,광주) / (사)소비자공익네트워크 / (사) 한국YMCA전국연맹(대전,대구) / 소비자교육지원센터
- 기업 : 기업소비자전문가협회 / 한국컨택산업협회 / 한국프랜차이즈산업협회 / CS 경영아카데미
- 학계 및 연구소 : 직업건강간호학회 / 산업간호협회 / 노동환경건강연구소 / 한국EPA협회 / 직무스트레스학회
- 노동계 : 감정노동 네트워크 / 한국노총 / 청년유니온 / 아르바이트 노동조합
- 시민사회단체 : 인성교육범국민실천연합 / 색동어머니회 / 건강실천연구소
- 언론 : 한국소비자TV / 프라임경제 / 안전신문사
- 정부기관 : 안전보건공단

[26개단체]

- 감정노동전국협의회 법인화를 통해 지속적인 활동과 사업 추진
- 사업주관 기관 : 한국소비자교육지원센터



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

“배려하는 소비문화로 행복한 감정노동 환경 만들기”

조윤미

한국소비자교육지원센터 부회장 / CTV소비자연구소 대표

1. 감정노동 소비자캠페인의 의미와 필요성

- 산업구조의 변화 가속화로 감정노동은 모든 현대 직업영역에서 지속적으로 증가할 것이며, 이는 노동의 한 유형으로 자리매김하게 될 것임. 또한 향후 서비스 차별화의 핵심 요소로 평가될 것으로 예측할 수 있음.
- 감정노동문제는 소비자와의 접점에서 발생하는 것으로 시민, 소비자인식 개선과 소비자 응대 시스템의 선진화가 이루어지지 않으면 해결하기 어려운 복합적인 과제임.
- 노동현장에서 발생하는 문제나 개인 노동자의 영역에 머물러서는 장기적인 문제해결 방안을 제시하기 어렵기 때문에 범사회적인 인식개선과 각 영역에서의 자발적인 노력이 필요함
- 감정노동 소비자캠페인은 소비자와 기업, 시민사회단체, 전문가, 언론 등이 함께 감정노동 문제를 고민하고 인식을 높이며, 실천 활동을 함께 공유하는 범사회문화 개선 캠페인으로 “감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화개선 전국협의회 (이하 감정노동전국협의회)를 중심으로 추진되었음

2. 캠페인 조직구성 및 활동

2016년 감정노동 캠페인 발대식

캠페인 발대식

- 2016년 4월 28일(목) 11시
- 프레스센터 프레스클럽
- 2015년 캠페인 공로상 - 동아제약/LG전자
- 감정노동 캠페인 참여기관 업무협약식
- 감정노동서포터즈 발대식
- 특별공연: 감정노동 우리의 이야기 들어볼래?
대구YMCA 온사랑복지회 시니어연극단
- 참여기관 합동 캠페인



감정노동전국협의회 주요활동

2014년 주요활동

- 7개 광역시 지역 감정노동협의회 구성 90개 단체가 참여하였음
- 사업설명 및 기획회의: 전국 17회 개최
- 캠페인 전개: 전국 19차 개최
- 간담회 및 토론회 개최: 전국 7회 개최
- 정책토론회, 국회 토론회 각 1회 개최
- 언론보도: 중앙일보 기획기사 3회 연재
감정노동 홍보동영상 (MBN) 30회 송출
라디오 공익광고 40회 송출
언론보도 107회 게재
- 기업과의 업무협약: 9개기업
교원, 동아제약, 애경산업, 엘지전자,
한국야쿠르트, NS홈쇼핑, 아주캐피탈,
이마트, CJ제일제당

2016년 주요활동

- 서울지역중심 총 24차 시민캠페인
- 감정노동 영상송출 총 249회 (소비자TV)
- 소비자 및 기업 인식조사/ 보고대회

2015년 주요활동

- 17개 광역시 지역 감정노동협의회 구성 68개 단체가 참여하였음
- 전국 캠페인 전개: 전국 102차 개최
- 정책토론회, 국회 토론회 각 1회 개최
- 언론보도:
한국소비자TV 영상 100회 송출/언론보도 135회 게재
- SNS 홍보유튜브(13,890회 클릭)
전광판 옥외광고 (9,000회)
- 기업과의 업무협약:
서울지역 (9개)
롯데마트, 대상, KGC인삼공사, 경동나비엔, 라마다
송도호텔, 귀뚜라미, 농협목우촌, 이브자리, 코웨이
울산지역 (7개):
코스트코리아울산, 효성 울산공장, 한국제지, 롯데
마트 울산점, 동강병원, 굿모닝병원, 아름다운 울들
병원

■ 소비자과 함께하는 배려하는 소비문화캠페인

시민 캠페인

- 2016년 5월 11일-11월 4일
서울지역 중심 총 24회
- 캠페인 진행
 - 연인원 700명 이상 참여
- 캠페인 참여
 - 리플렛 3만부 배포
- 캠페인 주최
 - 시민사회단체, 소비자단체
민주노총
- 서울시와 공동캠페인 진행
- 스티커 붙이기, 설문조사
표어 만들기 등 참여행사
진행. 입법청원 서명 등



■ 감정노동 바로 알기 방송광고 (소비자TV)

시민 캠페인

- 2016년 8월 21일-10월 26일
총 249회 송출
(1일 3회 이상 노출)
- CATV, IPTV, KT SK LG
전국 2,000만가구 송출
- 영상광고 60초분량



■ 감정노동 소비자인식 변화 조사

조사대상

	2014	2015	2016
모집단	소비자단체 전국회원	소비자연단체 전국회원	전국의 성인을 대상으로 랜덤 추출
참여규모	1,000명	1,115명	1,000명

감정노동 인지

질문	척도	2014	2015	2016
		매우 잘 안다	21.4%	23.8%
감정노동이 무엇인지 아십니까?	약간 안다	49.7%	49.7%	46.5%
	잘 모른다	22.7%	21.5%	6.1%
	전혀 모른다	6.2%	5.0%	1.7%

■ 감정노동 소비자인식 변화 조사

질문	척도	2014	2015	2016
서비스에 불쾌함을 겪었을 때 어떻게 대처하셨나요?	상급자를 불러 문제제기	7.8%	10.7%	5.4%
	노동자에게 직접 화내거나 문제제기	16.5%	17.2%	13.8%
	이메일이나 전화로 회사에 항의	7.0%	7.0%	7.5%
	고객센터에 연락	17.6%	16.7%	16.6%
	차라다	51.5%	46.7%	55.0%

질문	척도	2015	2016
서비스에 불편함을 느낀 이유는 무엇입니까? (동의수준)	나를 오래 기다리게 해서	70.6%	50.8%
	본인이 해결하지 않고 전화나 서비스를 다른 사람한테 자꾸 돌려서	69.8%	73.7%
	내가 필요한 정보를 제대로 주지 않아서 (잘 모르는 것 같음)	73.5%	86.4%
	고객 응대하면서 웃지 않아서, 일어서서 고객 응대하지 않아서	60.2%	60.4%

■ 감정노동 소비자인식 변화 조사

질문	척도	2015	2016
직무훈련을 제대로 못 받아 그런 것 같다	동의	78.3%	77.4%
	동의 안 함	21.7%	22.6%
일손이 모자라 바빠서 그런 것 같다	동의	71.6%	66.8%
	동의 안 함	28.4%	33.2%
하급 직원들이라 책임질 권한을 가지고 있지 못한 것 같다	동의	64.9%	74.0%
	동의 안 함	35.2%	26.0%
게을러서 그런 것 같다	동의	38.7%	28.7%
	동의 안 함	61.3%	71.3%
저임금에 비정규직이라 책임감이 없는 것 같다	동의	58.7%	55.4%
	동의 안 함	41.3%	44.6%

■ 활동보고 및 토론회 개최

사업보고 및 토론회

소비자와 기업의 접점에서 발생하는 감정노동 문제 해소방안과 대안모색

초대의 말씀

감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화개선전국협의회(이하 감정노동전국협의회)에서는 지난 3년간 노동부 및 안전보건공단 지원으로 전국적인 감정노동 인식개선 캠페인 및 소비자 질점에 대한 사회적 투자와 시스템 구축을 위한 활동을 펼쳐왔습니다.

서비스산업 고도화와 기업간 경쟁심화 등으로 소비자와 만나는 노동자들의 감정노동 횡수와 강도는 날로 강해지고 있습니다. 향후 이같은 상황은 더욱 심화되리라 예측할 수 있습니다. 감정노동이 일하는 사람 개인의 역량과 헌신에 기대어 지탱되도록 하거나 상처 받은 노동자의 치유나 건강지원 정책에 머물러서는 날로 증가하는 감정노동 문제를 극복하는데 한계가 있다고 생각합니다.

결국 감정노동은 소비자와 만나는 접점, 갑과 을이 만나는 지점에서 사람과 사람 사이에 생기는 현상이기 때문에 일하는 사람들과 소비자 양쪽을 고려한 지원시스템을 마련하는 것이 필요합니다. 우리사회가 소비자와 만나는 접점의 가치와 중요성을 인정하고 전문적인 활동으로 자리매김 하도록 지원하는 노력이 없다면 감정노동 문제는 일하는 사람과 소비자 모두를 힘들게 하는 일이 될 것입니다.

이에 감정노동전국협의회에서는 지난 3년간의 활동을 정리하면서 소비자와 기업의 접점에서의 감정노동 문제 해결을 위한 방안을 모색하는 토론회를 개최하고자 하오니 바쁘시더라도 오셔서 의견을 나누어 주시기 바랍니다.

- 일시 2016년 11월 21일 월요일 오전 10시 - 12시
- 장소 국회도서관 소회의실
- 주최 김영주 국회의원
감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화개선전국협의회
- 후원 안전보건공단

• 프로그램

인사말씀	김영주 국회의원 이은희 한국소비자교육지원센터 회장
좌장	이성한 공동대표
발제1	소비자와의 접점에 대한 신진시스템 구축을 통한 감정노동 문제 해소 방안 모색 조윤미 CTV소비자연구소 대표 금융소비자네트워크 운영위원장
발제2	기업과 소비자 감정노동 인식의 변화와 시사점 한인임 노동환경건강연구소 연구원
지정토론	박종태 인하대학교 소비자학과 겸임교수, CS아카데미 원장 최명선 민주노동 운동안전보건국장 강성경 기업소비자전문기협회 사무총장 정혜선 한국산업간호사협회 회장 은행연합회 / 공정거래위원회 / 노동부

참가문의 : 010-6205-9263 감정노동전국협의회

감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화개선 전국협의회

2016년 감정노동 우수사례 발표대회 및 힐링 프로그램 체험

제 2 부 - 우수사례 발표

혜원의료재단 부천 세종병원



"건강하고 행복한 미래",
2020년 아시아 최고의 심뇌혈관센터

세종병원

1982~2016, Sejong General Hospital



목차



1. 병원 소개
2. 미션·핵심가치
3. 주요 연혁
4. 산업안전보건위원회 조직도
5. 직무스트레스 조사 및 결과
6. 세종가족을 위한 활동

1. 병원 소개

▪ 1982년 설립된 세중병원은 연간 40만 명에 달하는 환자를 치료하는 종합병원이자 1982년부터 34년간 대한민국의 대표적인 심장병 전문 의료기관으로서 역할을 해왔습니다. 1980년대부터 현재까지 보건복지부로부터 심장병 전문 의료기관으로 5차례 지정된 병원은 민간 의료기관 최초 개심술과 대한민국 의료기관 3번째로 심장이식술을 시행했습니다.

2011년과 2015년 모두 대한민국 유일 심장전문병원으로 지정된 세중병원은 국제 의료기관 평가인 JCI(Joint Commission International) 2회 연속 인증을 획득했으며, '아시아 최고의 심뇌혈관센터'라는 그랜드 비전을 바탕으로 세계적 수준의 의료서비스를 제공함으로써 아시아의 중심에서 심뇌혈관 질환을 치료하고자 합니다.



2. 미션·핵심가치

Mission

건강하고 행복한 미래

Vision



핵심가치(Value)

- Care** - 환자에게 안전에 기반한 최상의 의료서비스를 제공한다
- Collaboration** - 동료간에 수평적 소통과 역할 존중을 통해 상호 협력한다
- Commitment** - 사회에 교육, 연구, 봉사를 통해 헌신한다
- Challenge** - 도전정신을 통해 개인과 조직의 변화와 성장을 추구한다

Challenge

메디플렉스 세종병원 개원



세종 제2병원
Medical Complex
2017년 1분기
Ph.1 : 300 병상
6여개 진료과목
3상급 종합병원

Challenge

부천시립노인전문병원 위탁운영자 선정

지역사회 **건강과 행복한 미래**를 위한 또 다른 도전



- 위치: 경기도 부천시 오정구 작동 405번지
- 건축물: 지하1층 지상 5층
- 시설현황
 - 노인전문병원(200병상)
 - 노인전문요양원(100병상)
 - 재가노인지원센터
 - (주야간보호: 30명, 단기보호: 10명)

3. 주요 연혁

1982~1990

- 1982. 08. 세중병원 개원
- 1983. 01. 민간 최초 개심술 시행
- 1984. 09. 심장병연구소 개설
- 1986. 07. 개심술 1,000례 시행
- 1987. 10. 자체 개발 완전형 인공심장 송아지 이식
- 1989. 07. 보건복지부, '심장병 특수진료기관' 지정



<사진>1982년 8월 21일 세중병원 개원

1990~2000

- 1994. 04. 민간 최초 심장이식술 성공
- 1997. 03. 심장수술 10,000례 돌파 기념 자축연



<사진>대한민국 3번째 심장이식술 시행

2000~2010

- 2004. 01. 심장수술 20,000례 달성
- 2005. 07. 보건복지부, '심장질환 전문병원 시범병원' 지정
- 2008. 04. 보건복지부, '심장질환 전문병원 시범병원' 재지정
- 2009. 03. 뇌혈관(중풍)센터 개소
- 2010. 10. 국제의료전문병동 개소
- 2010. 12. 심평원, '심장병 환자가 가장 많이 찾는 병원 전국 3위' 선정

3. 주요 연혁

2010~2015

- 2011. 07. 청정무균수술실 오픈
 - 심평원, '관상동맥우회술 적정성 평가' 1등급 획득
 - 심평원, '급성기 뇌졸중 적정성 평가' 1등급 획득
- 2011. 08. 하이브리드 수술실 오픈
- 2011. 10. 해외 심장병 환자 무료수술 1,000례 기념행사
- 2011. 11. 보건복지부, '제1기 심장전문병원' 지정
 - 국제의료기관평가 JCI 인증 획득
- 2013. 07. 심평원, '관상동맥우회술 적정성 평가' 1등급 획득
- 2013. 09. '야호(夜好)서비스(심장내과 야간진료 서비스)' 개시
- 2013. 10. 보건복지부 의료기관 인증 획득
- 2013. 11. 아시아 최초 '알루라클래리티(AlluraClarity)' 도입
- 2013. 12. 심평원, 급성심근경색증 1등급 의료기관 선정
- 2014. 02. 보건복지부 '전국 응급의료기관평가' 2년 연속 최우수 등급 획득 및 '지역응급의료센터평가' 1등 병원 선정
- 2014. 06. 심평원, '2014년도 급성기 뇌졸중 평가' 1등급 의료기관 선정
- 2014. 08. 말초혈관클리닉 개소
- 2014. 09. 뇌혈관센터 확대 운영
 - '야호(夜好)서비스(심장내과 야간진료 서비스)' 확대
 - 법무부, '의료관광 우수 유치기관' 선정
- 2014. 10. 국제의료기관평가 JCI 재인증 획득



<사진>아시아 최초 알루라클래리티 도입



<사진>국제의료기관평가 JCI 전 부문 인증 및 재인증 획득

3. 주요 연혁

2010~2015

- 2015. 01. 보건복지부, '제2기 심장전문병원' 지정
장기이식센터 개소
- 2015. 04. '2015 바이오·메디컬 코리아' 국무총리상 표창
'메디플렉스 세중병원' 착공식 (인천시 계양구)
- 2015. 05. 국내 최초, 관상동맥우회술 최고령 환자 수술 (91세9개월)
- 2015. 06. 보건복지부 지정 '국민안심병원' 선정
대한민국 최초 심장통합진료 시행
TAVI(경피적 대동맥판삼입술) 실시기관 보건복지부 승인
- 2015. 08. 간호봉사단 발대식
- 2015. 10. 세중봉사단 발대식
- 2015. 11. 심평원, '2015 급성기 뇌졸중 적정성 평가' 1등급 획득
- 2015. 12. 심평원, '만성 폐쇄성 폐질환 적정성 평가' 1등급 획득



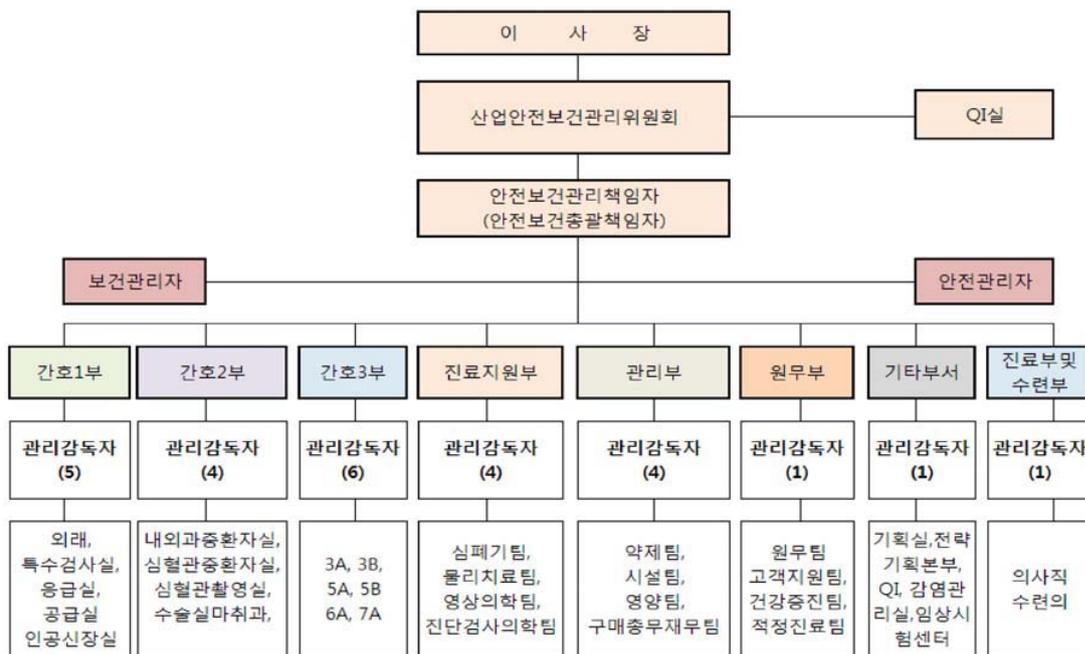
<사진> '메디플렉스 세중병원' 착공식



<사진> 대한민국 최초 심장통합진료 시행

4. 산업안전보건위원회 조직도

산업안전보건위원회 조직도



5. 직무 스트레스 조사 및 감정노동 서포터즈 컨설팅

1. 조사 목적: 사업주는 근로자가 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업 및 정밀 기계 조사작업 등 신체적 피로와 정신적 스트레스가 높은 작업을 하는 경우 직무스트레스 인한 건강장해를 예방하기 위함이다.
2. 관련 근거: 산업안전보건법 제5조, 산업안전보건법 시행령 제3조의 7, 산업안전보건법 시행령 제17조, 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조
3. 조사 기간: 2016년 8월 8일(월)~ 8월 13일(일) 6일간
4. 조사 대상: 3교대 근무자(야간작업), 운전기사
5. 직무 스트레스 조사 방법 및 내용
 - 가. 조사 방법: 한국인 직무 스트레스 단축형 측정도구
6. 직무 스트레스 조사 방법
 - 가. 조사 방법: 한국인 직무 스트레스 단축형 측정도구를 이용한 설문
7. 조사자
 - 가. 해당 부서 직무 스트레스 조사자: 각부서 팀장 및 수간호사(관리감독자)
 - 나. 자료 취합 및 분석: 보건관리자 권은경
8. 개선 활동 예정



직무스트레스 조사 설문지

회사번호 A33000-2016-00294 작성일자 2016-08-05 오후 2:56:58 작성부서 건강관리실 작성자 김은경 사원 보존기간 3년 보안등급 보통 암호문서 A33000-2016-00032		제목 2016년 직무스트레스 조사 대금 지출내역 작성일자 2016-08-05 오전 10:08:01 작성부서 건강관리실 작성자 김은경 사원 보존기간 3년 보안등급 보통 암호문서 A33000-2016-00032	
--	--	---	--

작성 일자: 2016년 8월 5일

지출결의서

1. 일금 상실실만청천칠백사십원정 ₩377,740

No.	계정과목	적요	사용일자	금액	실사용부서	프로젝트ID	사업자번호	카드번호
4	기타의변상비	직무스트레스 조사 대금 지출	20160804	273,000	건강관리실	백리후생		
5	지출근거	현금			네고		코스토코	
2	기타의변상비	직무스트레스 조사 대금 지출	20160804	31,000	건강관리실	백리후생		
6	지출근거	현금			네고		행복한 DC 디트	
3	기타의변상비	직무스트레스 조사 대금 지출	20160804	72,000	건강관리실	백리후생		
7	지출근거	현금			네고		ODM트 부생점	
합계				377,740				

직무스트레스 측정도구(단축형)

※다음은 직무스트레스를 평가하는 문항들입니다. 현재 일하면서 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 체크해 주세요.

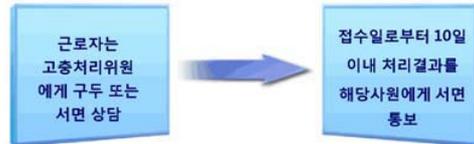
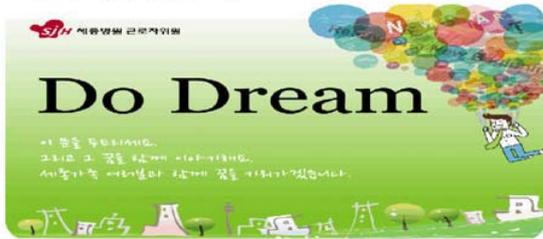
영역	설문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
직관	1. 나는 일이 들어 할당 시간이 짧기에 일한다.				
	2. 일무량이 현저하게 증가하였다.				
복합	15. 나의 모든 노력과 감정을 고쳐달라. 나는 직장에서 제대로 존중의 신임을 받고 있다.				
	19. 내 사람이 많으면 더 좋아할 것 같지만 많은 줄 모르니 일하게 된다.				
	20. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.				
	21. 회사직리가 불명하다.				
직장 문화	22. 기쁨이나 즐거움이 있는 상태로 일할 기회를 받는다.				
	23. 직장의 분위기가 동화적이고 수직적이다.				
	24. 낯선 여성이하는 심각한 차이 때문에 불이익을 받는다.				



□ 직원 고충처리(Do Dream)

- 근로자의 근로환경이나 근로조건에 관한 불만 등을 처리하기 상담실 운영
- 고충처리실 별관 7층

- 고충 접수방법
 - : 고충처리실 방문 상담
 - : 근로자위원과의 개별 전화 및 GW 접수



고충처리 위원은 신교훈, 양미란, 손미진 3명입니다.
언제나 여러분의 의견을 들을 준비가 되었습니다~

건강증진 프로그램 및 교대 근무자 프로그램 시작

1. 목적

- 가. 근골격계 질환 예방 및 근로자의 건강증진
- 나. 직원이 건강하고 행복한 병원 조직문화 형성

2. 근거

- 가. 근골격계 유해요인 조사 결과에 따른 개선활동
- 나. 노사협의회 의결
- 다. 근로자 건강증진 및 스트레스 감소 활동

3. 개선활동

- 가. 프로그램 명 및 방법: 요가, 스포츠 댄스, 전문강사 지도에 의한 참여 수업
- 나. 안마의자

4. 기간: 2016.3월 2일 시작~~ 현재 진행 중

5. 비용

- 가. 수강료: 6만원/3개월
- 나. 수강료 지원 방법: 출석60%이상 - 병원 측 50% 지원, 출석 60% 이하 - 본인부담



- 2016년 3월초부터 연간 시행
- 강당 및 직원 휴게실에 설치

강당 휴게실 재 오픈 이벤트~!
총무팀을 이겨라 하하하

9월, 10월 전산고도와 작업으로 인한 강당휴게실 이용 제한으로 11월 2일부터 강당휴게실이 다시 오픈됩니다.

- ★ 이벤트 기간 : 2016.11.02(수) ~ 04(금) 3일간
- ★ 시간 : 12:00~14:00(점심시간)
- ★ 장소 : 별관 지하 강당
- ★ 대결 종목



탁구
(단식 5점 단판)



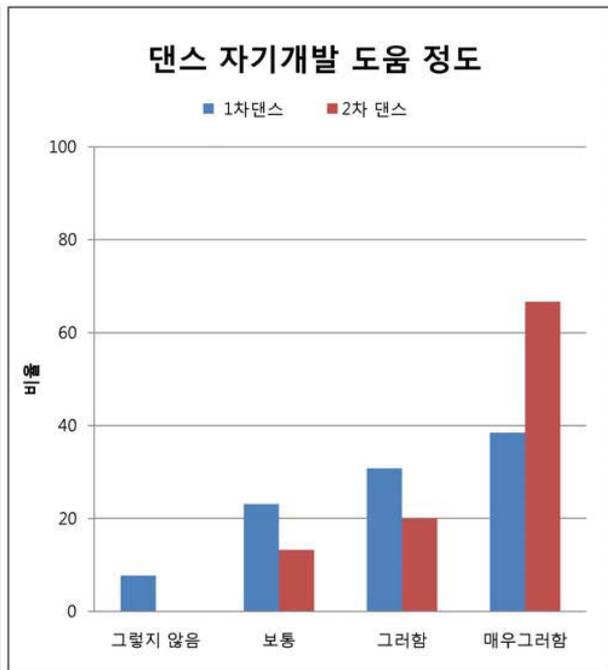
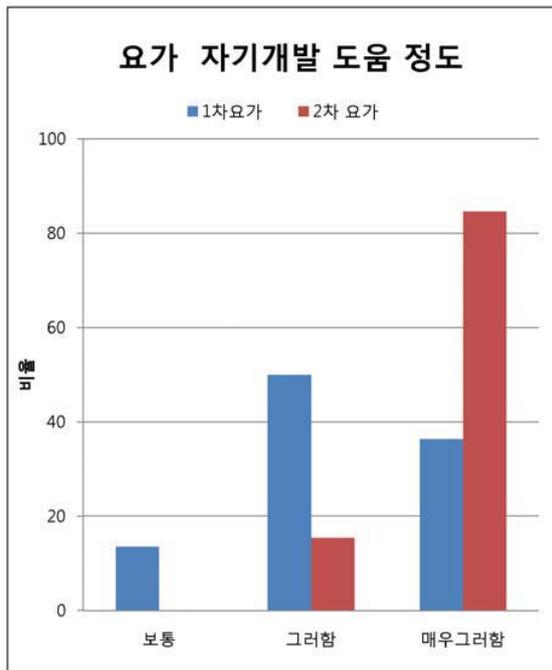
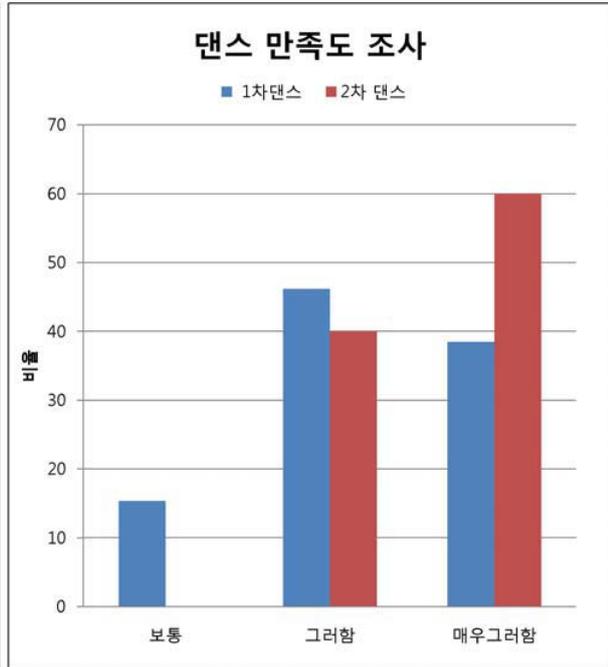
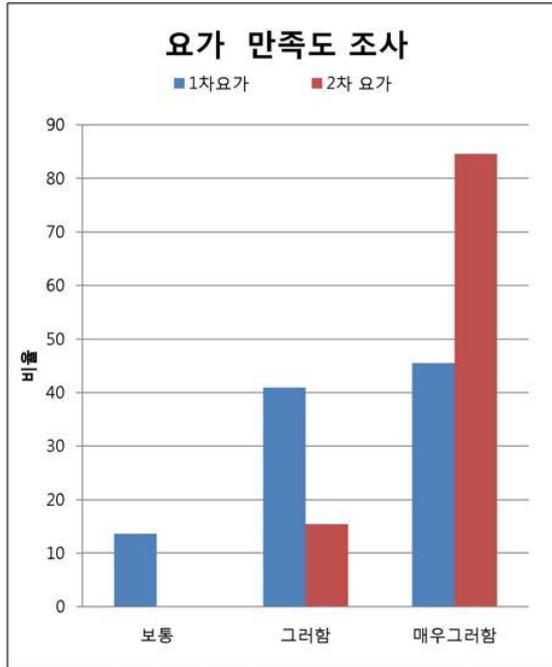
오목 & 알까기

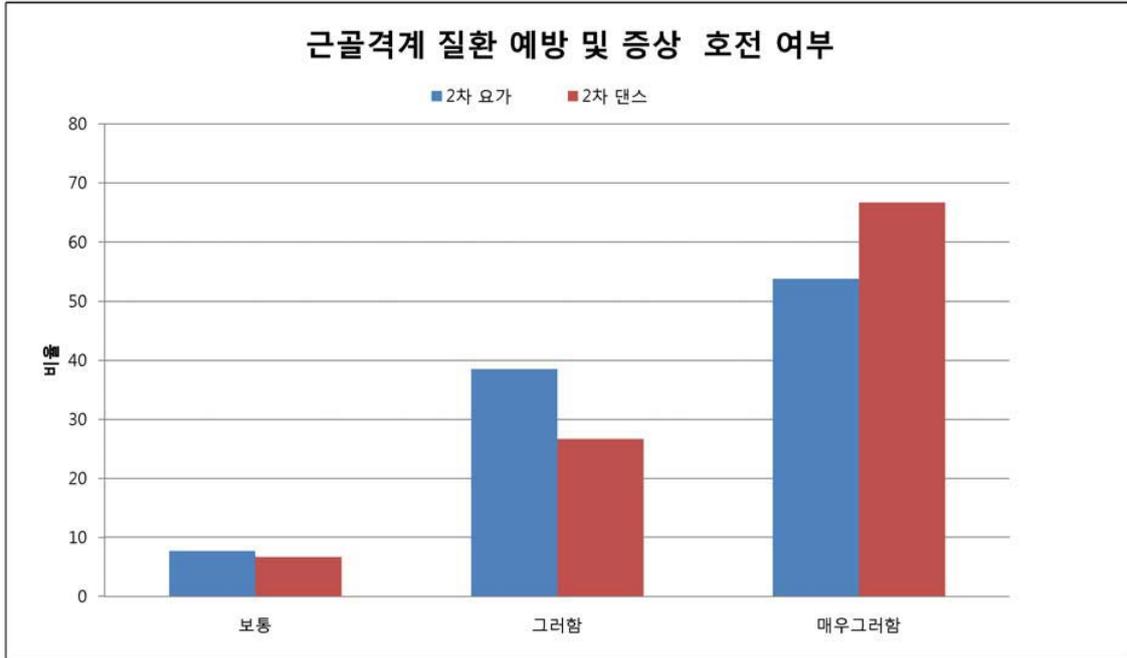


제기차기

총무팀 직원과 대결에서 이겼시 소정의 상품을 드리오니







긍정적인 부분	불편한 점과 개선점
<ul style="list-style-type: none"> ❖ 건강에 도움이 된다. ❖ 직장과 가까워서 프로그램 참여 후 업무 복귀 가능 ❖ 근·골격계 질환 예방이 된다. ❖ 저렴하다. ❖ 자세교정이 되어서 좋다. ❖ 강사의 열정적 지도. ❖ 스트레스가 풀린다. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 탈의실이 없다. ❖ 바닥에 먼지가 많다. ❖ 마루 바닥이었으면 좋겠다. ❖ 댄스 시작 시 10분 정도 스트레칭을 했으면 좋겠다. ❖ 밸리 기분을 많은 시간을 했으면 좋겠다.

1. 새해 포춘쿠키 행운 이벤트 행사

- 2016년 2월 3일
- 2016년 새해를 맞이하여 세종가족의 희망찬 새해를 응원하며 소망을 기원하는 이벤트 행사를 통해 행복한 조직문화 형성 (대상-800명, 커피쿠폰-100명)



2. 가족(자녀)초청행사 2016년 5월 21일

-직원가족을 초청하여 병원소개, 부모직장탐방, 가족공연 등의 프로그램을 통해 행복한 조직문화 형성 (공연 참가 팀 선물, 영화티켓 등)



3. 신바람 나는 세중병원 등반대회 2012년~

- 소래산 등반을 통해 건강한 신체와 정신을 만들고 부서간의 화합의 자리 마련. (식사, 선물)



4. 신바람나는 조직문화 시네마 파티 2012년~

신바람나는 조직 문화 "2016년 시네마 파티 대관 3차"



관람 대상자 명단 : 전부 파일 참조(120명)

티켓 수령 방법 : 2016년 10월 11일(화) 14:00 ~ 16:00 까지 총무팀

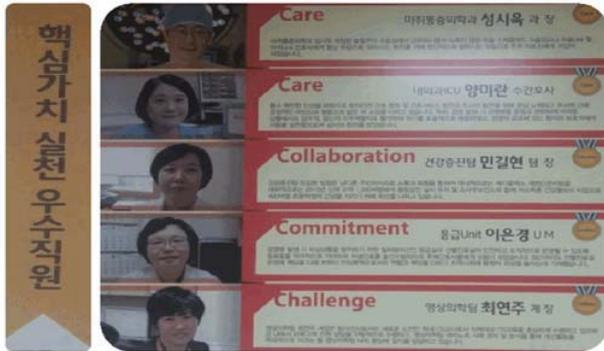
관람좌석 : 영화티켓의 좌석번호와 관계없이 당일 선착순 배정

상영 일시&장소 : 2016년 10월 12일(수) 19:00 / 역국CGV

- * 병원직원만을 대상으로 하는 행사이오니 가족과 친구 참석은 자체 부탁드립니다.
- * 영화관람시 간식으로 햄버거와 음료가 지급될 예정입니다.

시네마 파티 행사 시 가족과 함께 영화관람을 원하셨던 직원 분들의 의견을 수렴하여 5월 가정의 달을 맞아 가족과 함께 영화 관람을 할 수 있는 영화 관람권 증정 이벤트를 가래와 같이 실시합니다.

7. 우수직원 해외여행 기회부여(4C핵심가치,장기근속자)



8. 세종가족 직원들의 얼굴사진 전시



Care 를 통해 치유하고

Collaboration 을 통해 조화롭게 일하며

Commitment 를 통해 사회에 기여하고

Challenge 를 통해 세종병원의 미션과 비전을 달성한다.





2016년 감성노동 우수사례 발표대회 및 힐링 프로그램 체험

제 2 부 - 우수사례 발표

한양대학교 서울병원





가슴 따뜻한 의료기관으로 거듭나기 ~

한양대학교병원 보건관리자 이영화

2

- 01 한양대학교병원 소개
- 02 우리병원의 현실
- 03 감정노동 관리
- 04 그 외 활동들
- 05 감정노동 컨설팅 후 달라진 점



한양대학교병원 소개

한양대학교병원 사업장 개요

국민의 건강을 지키기 위한
동사정신으로 국민보건 향상에
이바지 하도록 노력하고 있습니다.

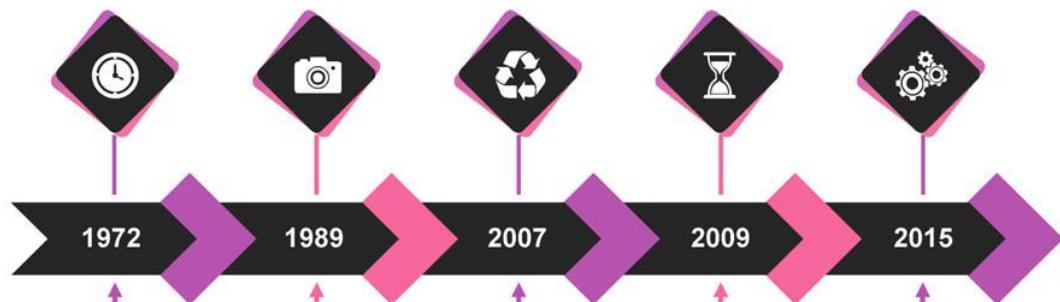


- 사업장명: 한양대학교병원
- 소재지: 서울시 성동구 행당동 왕십리로 222-1
- 개업일: 1972.05.02
- 근로자 수: 약 1856명
- 협력업체 수: 약 200명
- 업종: 보건의료 서비스업





우리병원의 연혁



1972
한양대학교의과대학
부속병원 준공

05.03 한양대학교의과대학부속병원
개원
지하3층, 지상18층 204병상
진료과목 : 17개 진료과 (내과, 소아
과, 일반외과, 정형외과, 신경외과,
흉부외과,
성형외과, 산부인과, 신경정신과, 이
비인후과, 안과, 비뇨기과, 피부과,
치과, 마취과, 방사선과, 임상병리과)

1989
류마티스센터 개설

2007
업무자동화(그룹
웨어)변경

- 06.08전자진료시스템 구
축 완료
- 03.01제15대 병원장 안
유현 교수 취임
- 03.01진단방사선과에서
영상의학과로 변경(법률
제8092호개정)
- 02.28병상조정 (889병상)

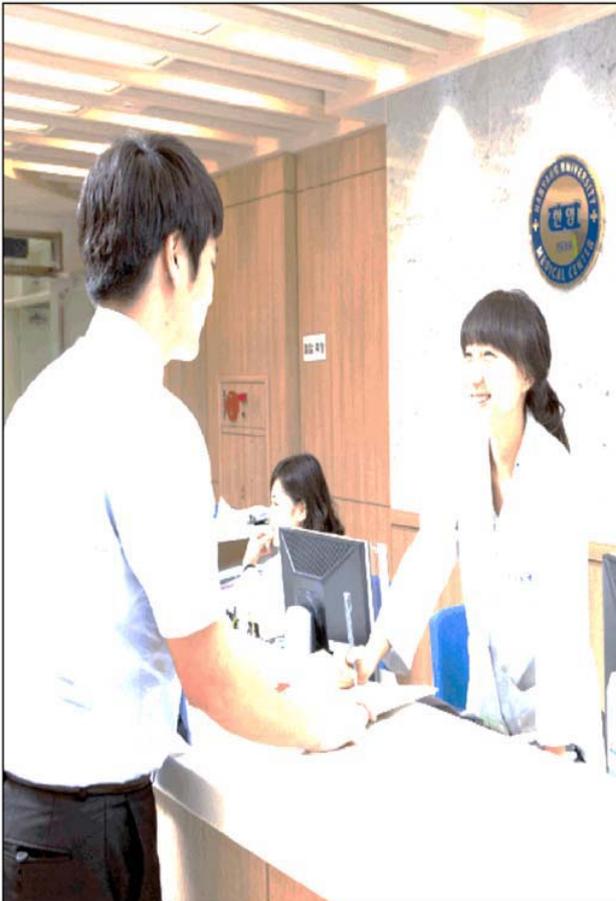
2009
의료기관인증평가
전 항목 A등급

2015년 의료기관 인증

- 06.032015년도 의료기관인증
- 05.04개원43주년 기념식 행사
- 04.14건강보험심사평가원 협약투석
적정성 평가 2회 연속 "1등급"선정
- 03.13년지성질환 세포치료센터 개소식
- 02.09한양여자대학교 인턴사원 MOU 체결



우리병원의 현실은~



의료기관 감정노동의 특징

1. 환자, 보호자, 직원들(다양한 직종으로 구성)간의 구조
2. 고객접점에서 전문적인 의료서비스를 수행하기 때문에 항상 긴장된 상태에서 업무를 수행함
3. 환자, 보호자의 언어폭력, 신체적 폭력에 노출되어 있으나 무방비 상태임
4. 감정노동을 해도 교대근무 등으로 쉴 수 있는 시간이나 휴가가 없음

설문조사 결과

※ 2015년 보건의료노조와 인사총무팀에서 전 근로자를 대상으로 실시함

※ 직원 나이 연령: 40대(31.5%), 30대 30.8%, 20대 30.1% 분포

-- 평균나이 35.9

※ 정규직 (95.2%) 구성 되어 있음

※ 업무 재해의 예방 방법을 묻는 질문에 직원들의 답변

: 1순위 탄력스타킹 (70.7%) 지급,

2순위 상담치료 (62.9%) 원함



감정노동 관리 (조직적관리, 개인적관리)

Emotional labor Table

감성노동 관리 (조직차원의 관리) 힐링되는 병원 만들기 프로젝트	감성노동 관리	감성노동 규정	힐링프로그램
	요구도 조사	안전보건규정에 삽입	향기명상프로그램
	감성노동 회의(노·사)	감성노동 휴가제도	신체활동증진프로그램
	감성노동 교육	감성노동 캠페인	감성노동 평가
	전 직원 교육 관리감독자 교육	환자 및 보호자의 인식전환	프로그램 평가
	뇌교육 훈련	직원들에게 홍보	전 직원 감성노동 측정 (설문지)

- 2년마다 감성노동과 직무스트레스에 대한 설문 실시하여 실태조사함
- 직원들에 대한 폭언, 폭행에 대한 안전보건 관리 규정 개정함

감성노동 교육

교육주최: 글로벌사이버대학교
강의주제: 뇌교육 훈련

실시시기: 2016년 8월 18일
대상: 전직원



감정노동 교육



교육 후 만족도 조사

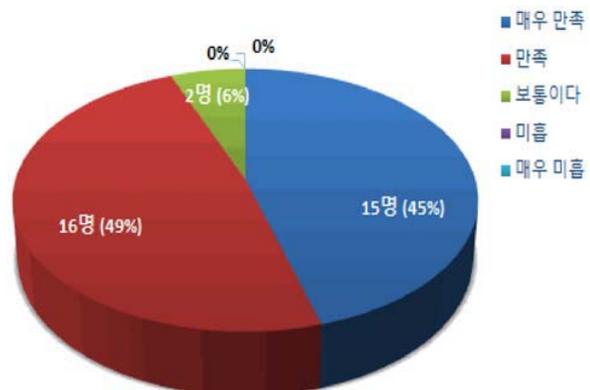
참여기관 : 한양대학교병원

사업기관 : 글로벌사이버대학교

교육일시 : 2016. 8. 18. 17:00-19:00

교육 프로그램에 대한 만족도

총 33명의 교육 참가자 중 31명 (94%)은 당일 진행한 교육 프로그램에 대해 '매우 만족'하거나 '만족' 한다고 응답하였습니다.



감정노동 교육(관리감독자)



교육주최: 한국산업간호협회
실시시기: 2016년 10월 26일
강의주제: 관리감독자 감정노동 교육

중간관리자의 역할이 중요하여
이에 대해 중간관리자인 관리감독자를
대상으로 교육을 실시함



힐링프로그램
(회복탄력성
증진 프로그램)

회복탄력성과
감정노동,
우울증 완화를
위한 프로그램





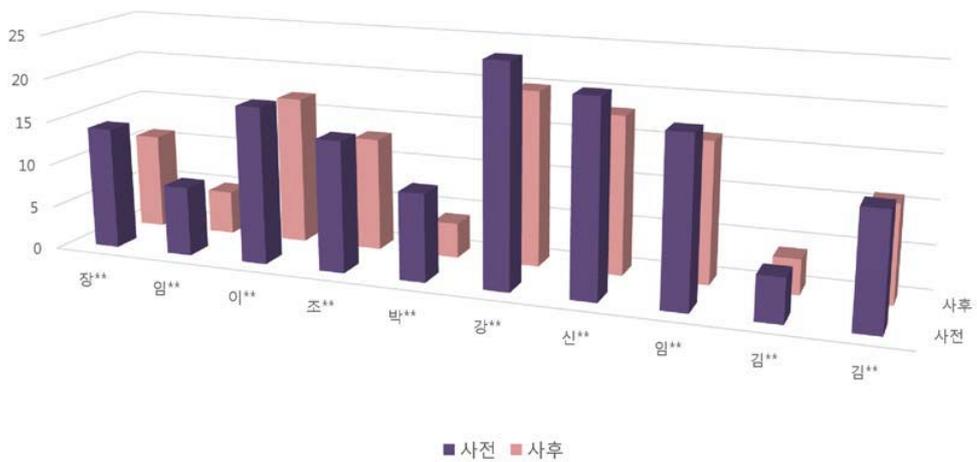
힐링프로그램
(향기명상)

회복탄력성과
감정노동,
우울증 완화를
위한 프로그램



힐링프로그램 효과

힐링프로그램 효과



❖ 우울증에 대한 점수가 평균 14.9점에서 11.9점으로 낮아짐

감정노동 캠페인

2016년 7월 27일

병원 직원들과 내원 고객에게 감정노동에 대해 알리고 홍보하는 캠페인
(주최: 한양대학교병원, 한국산업간호협회, 녹색소비자연대)



감정노동 캠페인

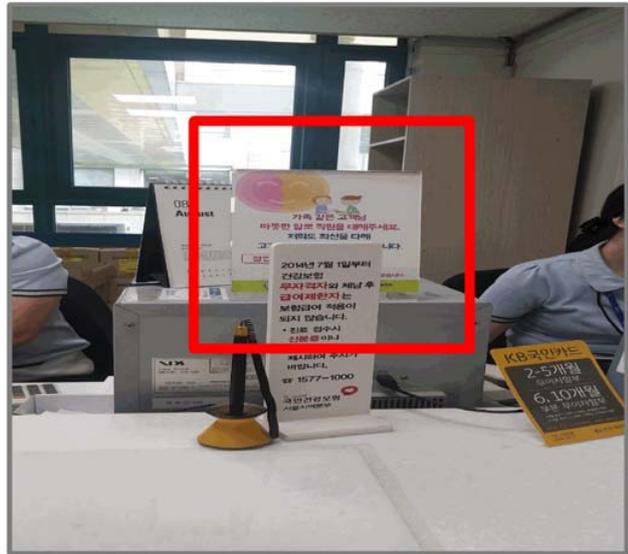
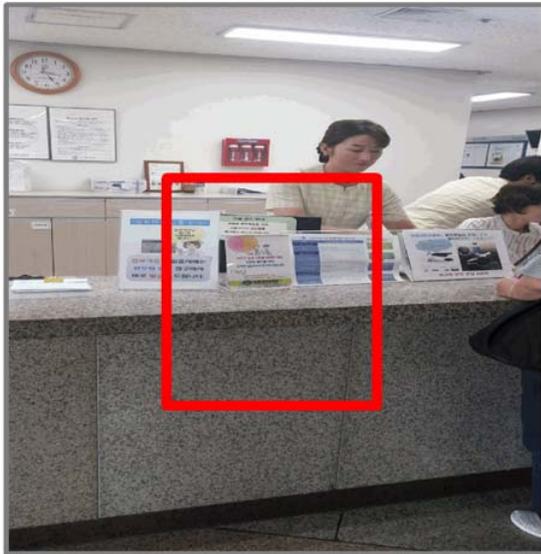
주사실: 외래환자들이 주사를 투여받고 가는 곳에 감정노동 종사자를 보호하고
과잉민원 통제 내용 게시



직원들이 배지를 착용

감정노동 캠페인

외래와 병동, 원무과 수납창구에도 감정노동 증사자를 보호하고 과잉민원 통제를 하고 있다는 내용게시



감정노동 캠페인



응급실 폭력 단속

응급실에는 밤마다 주취, 주폭 환자들의 고성과 폭언 등이 연속적으로 있어 근로자들이 이에 시달려 성동경찰서와 함께 캠페인을 실시함



감정노동 관리(개인적관리)



고위험 근로자 관리

- 자살시도 의심자- 매일 찾아가 상담
- 우울증 근로자 관리- 개인별 상담 (전화, 이메일)



그 외의 활동들



한마음걷기대회



체력왕 선발대회



소도구 이용한 필라테스

교육주최: 인사총무팀 필라테스 강사 초빙하여 실시
 실시기간: 강의주제: 소도구 이용한 필라테스



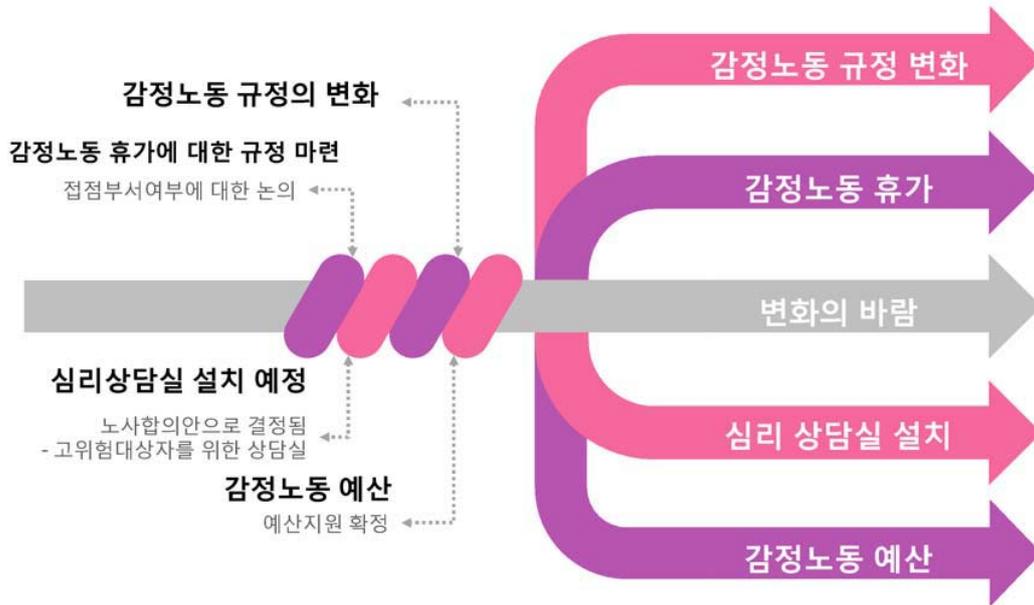


감정노동 컨설팅

감정노동 컨설팅 실시시기: 2016년 5월 18일
 감정노동에 대해 인사총무팀과 노동조합이 같이 모여 컨설팅 받음



감정노동 컨설팅 후 변화



감정노동 사업의 성과 요인

병원측이 근로자 대표인 노동조합과 함께 의논, 협의

병원측



노동조합



감사합니다.

직원들 모두 힐링되는 의료기관으로 거듭나기
위해 최선을 다하겠습니다~~



2016년 감정노동 우수사례 발표대회 및 힐링 프로그램 체험

제 2 부 - 우수사례 발표

인제대학교 해운대백병원





한마음

인제대학교 해운대백병원

이선희 보건관리자(산업간호사)

- 사업장 안전보건교육강사 자격증(2003년)
- 직업건강관리사 자격증(2013년)
- 스트레스관리2급 자격증(2016년)

 인제대학교해운대백병원

목 차

- ▶ 사업장 개요
- ▶ 안전보건관리 조직도
- ▶ 산업안전보건위원회, 협의체 회의
- ▶ 직무 스트레스 평가
- ▶ 건강증진 프로그램 5년 계획
- ▶ 외부 컨설팅 및 심신 힐링 프로그램
- ▶ 내부 고객만족도 조사결과 및 개선계획
- ▶ 추진활동

 인제대학교해운대백병원

사업장 개요



Mission

생명존중, 인간사랑을 실천하는
세계속의 해운대백병원

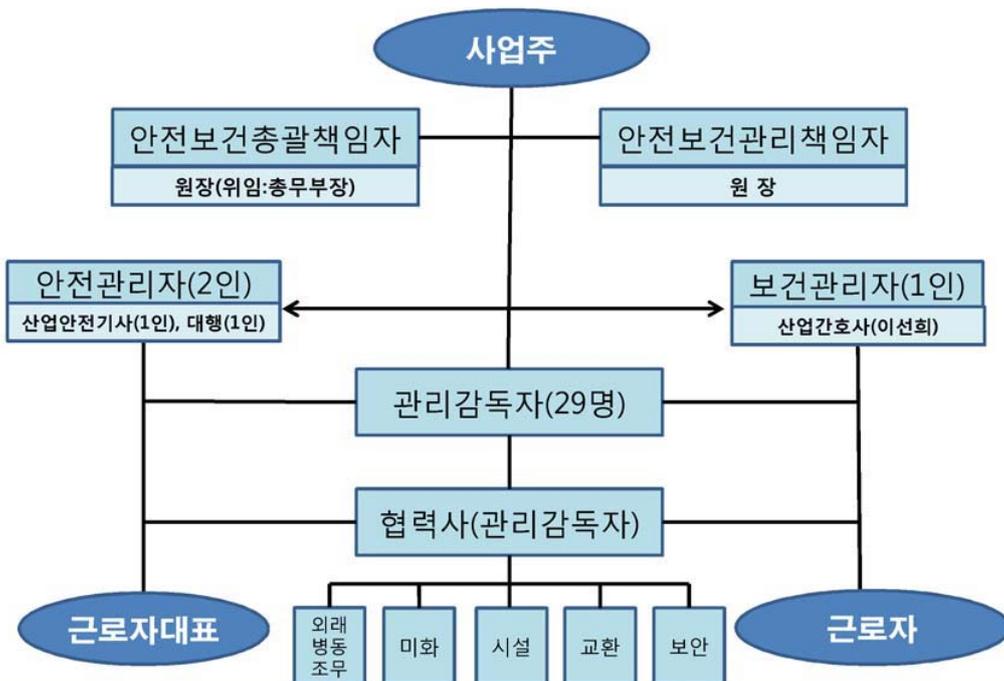
Vision

끝없이 연구하는 최첨단 병원
지역에 봉사하는 신뢰받는 병원
환자에게 감동주는 친절한 병원

위 치 : 부산 해운대구 해운대로 875
병상수 : 1,004병상
개원식 : 2010년 3월 25일
협력사 : 5개업체

 인제대학교해운대백병원

안전보건관리 조직도



 인제대학교해운대백병원

산업안전보건위원회 정기회의(분기별/1회)



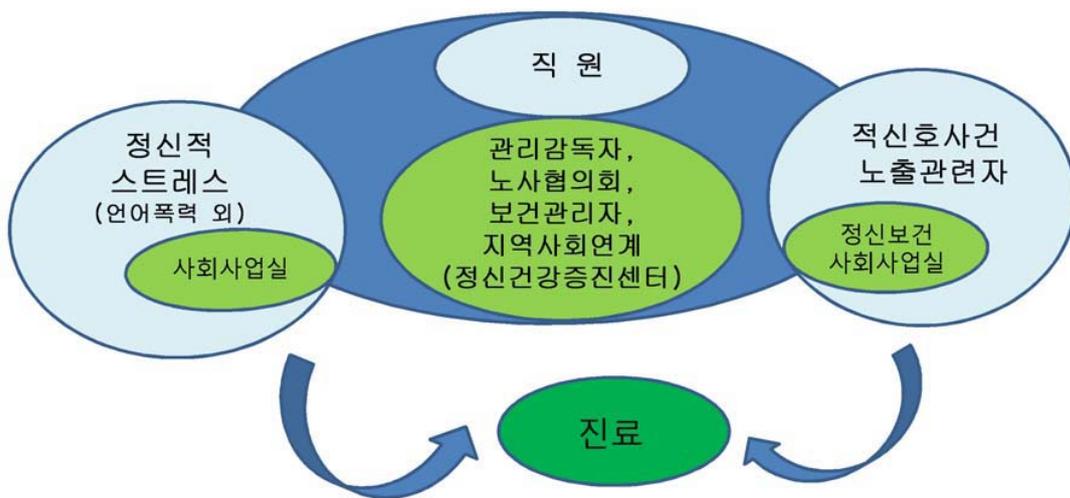
협력사 라운딩 및 정기회의(월별/1회)



결과: 홈페이지 공지

 인제대학교해운대백병원

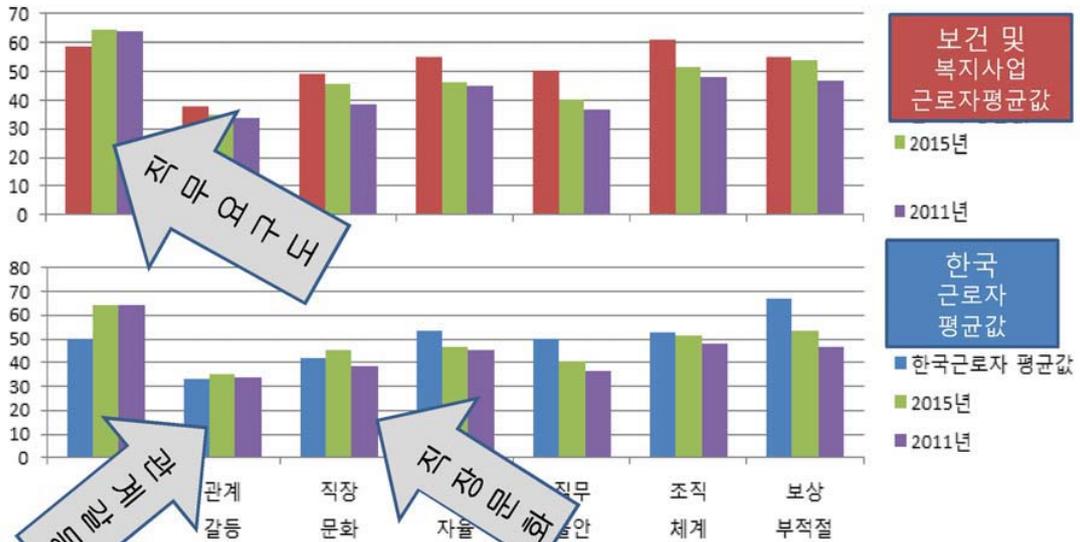
심리적, 직무 스트레스 관리 시스템



※ 본인신청, 부서장 권고로 상담신청 가능

 인제대학교해운대백병원

직무 스트레스 평가('11, '15년)

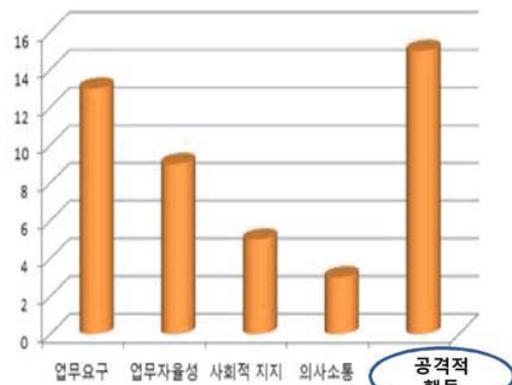


(KOSS) 한국인 직무스트레스 측정도구 단축형

인제대학교해운대백병원

참여형 개선활동 체크리스트 ILO (2014년)

직무 요구도	내 용
1 공격적 행동	공격적인 행위에 관련된 직원에게 신속한 조치 언어폭력으로부터 직원을 보호 근무공간
2 업무 요구	능력을 고려하여 업무 부하를 조정 업무를 재분배
3 업무 자율성	업무시간 계획 시, 근로자가 참여 업무 역량, 기술, 지식을 개발. 기회제공
4 사회적 지지	동료간 지식, 경험 나누도록 권장 퇴근 후의 친목활동을 구축
5 의사소통	관리자의 지원과 협조 직장에 문제가 생기면 즉시 해결함



※ 관리감독자 법적 직무 교육 시 시행함

인제대학교해운대백병원

건강증진 프로그램 5년 계획

년도	몸 건강	마음 건강	비 고
2015	근골격계 질환 예방 5분 스트레칭	관리감독자 (2014년 IL0)	직무스트레스조사 응답(본원62%) 내부고객만족도조사 응답(재단80%)
2016	이상지질혈증 유소견자	한마음 1-2기	산업간호협회(컨설팅) 글로벌 사이버대학 (신규직원MBE)
2017	체지방 줄이기(BMI)	한마음 3-4기	교육수련부, 총무부, 간호부 협조
2018	금연	한마음 5-6기	
2019	뇌, 심혈관질환 예방	한마음 7-8기	

※ 교육 내용은 병원내부 사정과 교육부 협조사항 따라 변경될 수 있습니다.

 인제대학교해운대백병원

한마음1기: 감정노동 서포터즈단 컨설팅

우수 분야

- ◆ 사업주 및 관리자의 지원과 관심
- ◆ 감정노동을 담당하는 조직 및 인력구성
- ◆ 건강관리실, 체육시설 등 복지시설 구비
- ◆ 산업안전보건위원회 등 노.사 공동으로 감정노동 관리추진
- ◆ 우수 기관시찰, SNS 통한 벤치마킹
- ◆ 감정노동자를 위한 외부 프로그램지원
- ◆ 지역사회 연계하여 힐링프로그램 실시
- ◆ 2011년부터 직무스트레스 정기적인 평가
- ◆ 재단본부에서 조직문화 개선을 위한 News letter 배포하여 인식개선

개선 분야

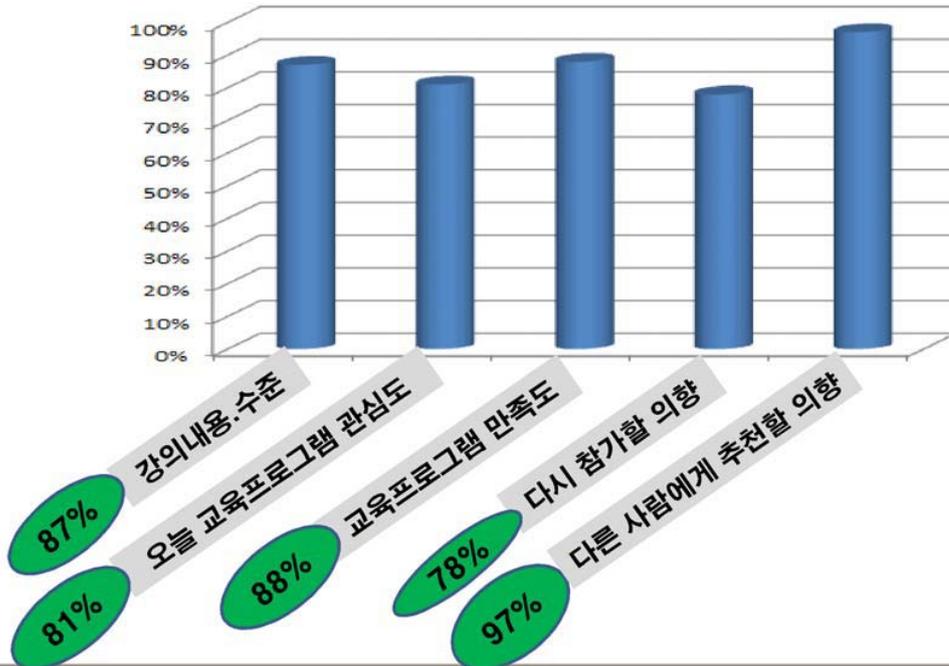
- ◆ 시설분야: 휴게시간, 휴게시설 이용
- ◆ 예산분야: 인센티브
- ◆ 조직문화: 과잉민원 통제규정

'15년 직무 스트레스
설문조사 평가결과
홈페이지 공유

조희수 1,242명
(73%)

 인제대학교해운대백병원

한마음2기: 심신 힐링 뇌교육(MBE) 프로그램 기반



인제대학교해운대백병원

2015.8월

2015년 백병원 발전을 위한 아이디어 공모전

내부고객만족도 조사
(외부의뢰)
5,059명 참여
80%응답률

백병원 발전을 위한
아이디어 페스티벌
(IDEA FESTIVAL)



698개 제안현황



인제대학교해운대백병원

2015.11월

2015년 내부고객만족도 조사결과 개선계획

번호	개선이슈(7)	개선방향 및 핵심과제(9)
1	소통채널 및 정보공개 등 의사소통 부족	커뮤니케이션 강화
2	비효율적 업무관행 및 근무환경	비효율/불합리한 업무관행 개선
3	수직적/권위적 조직문화	복리후생제도 개선 및 전달
4	후진적 인사/승진제도	쾌적한 근무환경 조성
5	신뢰도 낮은 경영진 리더십	조직문화 개선
6	취약한 보상구조 및 복리후생제도	인사시스템 개편
7	과도한 업무량과 비효율적 인력배치	인력의 효율적 배치
		정서적 소통 강화활동
		임금 및 보상제도 개선

세부 이행 과제(22개) - 회의/보고체계 간소화 등

 인제대학교해운대백병원

2016년 2월부터 추진활동. 개선순위: 심각성, 시급성, 실현가능성

SURVEY ACTION NEWSLETTER vol 1

식사 질 개선 편

특식제공, 반찬수 증가,
후식제공



NEWSLETTER vol 2

인사 평가제도 편

개인의 역량과 업적 종합평가
직원의 교육훈련/능력개발

2016년부터
새로운 인사평가제도가
시행됩니다.



2016년 인사평가 시행지침



2016. 04. 18.

재단본부 인사관리국

 인제대학교해운대백병원

직장 내 상호 존중 편

고충처리위원회와
윤리위원회 등의
제도정비



개선활동 진행상황 공유 편

- 커뮤니케이션 강화
- 비효율/불합리한 업무관행개선
- 복리후생제도 개선 및 전달
- 조직문화 개선
- 인사 시스템 개편
- 정서적 소통 강화 활동
- 임금 및 보상제도 개선

경영 정보 공개 편

홈페이지 공지-법인

- 백중앙의료원 규정집
- 백중앙의료원 경영실적
- 인사발령 알림

일하는 방식 편

- 01. 즉시 보고
- 02. 동시 보고
- 03. 무격식 보고



휴가 활성화 편

- **반차 휴가의 공식화**
 - 일부 비공식적으로 사용하고 있는 반차(Half)휴가를 공식화
- **5일 이상 연속휴가 의무화 :**
 - 연1회 평일 기준 5일 연속 연차 휴가 사용을 의무화
- **불합리한 관행 점검/개선:**
 - 출장/교육의 개인off처리, 주말연계 휴가금지 등 불합리한 관행을 점검

조직문화 우수사례 공모전 편



폭언, 폭행, 성희롱 예방 및 상호존중 문화 구축을 위한 개선 활동 편

- 온라인/오프라인 교육강화
- 징계처분 시 처벌 강화
- 사건 처리절차 정비

조직문화 우수사례 공모 결과 편

우수사례 수상현황

시상내역은 아래와 같습니다.

구분	주제	병원
최우수	고객감동서비스(블루자켓)	부산
우수	의료 질 향상을 위한 스마트 소통문화 만들기	일산
	가족 같은 병원, 퇴근시간 정상화로 삶의 질 향상	해운대
장려	준중과 배리의 공감 수술간호 제공	상계
	교대 근무 간호사의 정서퇴근문화 만들기	일산
	신규간호사 이직률 감소 및 업무적응력 향상활동	상계
	원장단과 직원의 소통의 장	서울

다음 페이지부터 주요 수상작에 대한 내용을 간략하게 공유합니다. >

과잉 민원 대응

고객 상담실, 사회 사업실, 보건관리자
 “여러분의 목소리에 귀 기울이겠습니다.”

사이버교육

- 불만고객 응대,
- 직장폭력 대처방안

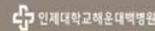


안 내 문

응급실에서 응급의료 중사자의 응급환자에 대한 구조, 응급처치 또는 진료를 방해하거나 의료기관의 응급의료를 위한 의료용 시설, 기재, 약품 기타 기물 등을 파괴, 손상하거나 점거하는 자는 응급의료에 관한 법률(벌칙)에 의거하여 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처할 수 있습니다.

진료에 많은 협조 바랍니다.

보건복지부장관



인제대학교해운대백병원

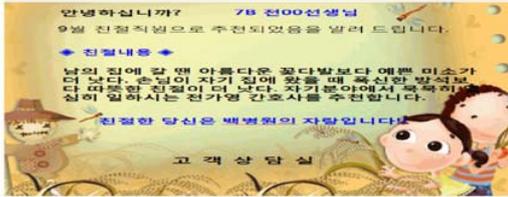
마음의 건강을 지원합니다.



인제대학교해운대백병원

마음의 건강을 지원합니다.

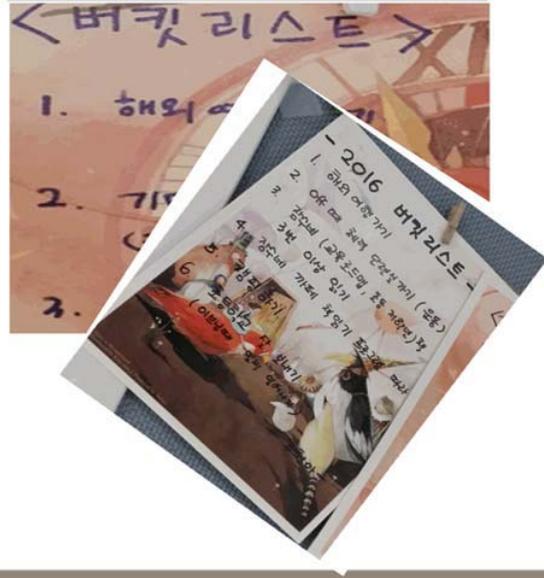
친절직원 추천통보



심신 힐링 뇌교육(MBE)



병동 버킷 리스트 지원

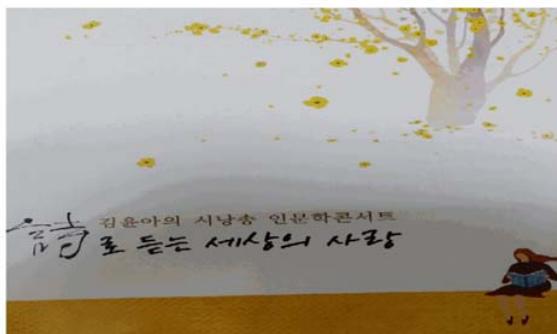


 인제대학교해운대백병원

마음의 건강을 지원합니다

시 읽어주는 여자 “ 낭송 비타민 詩 ”

교직원 시 공모전
(167편 접수)



인문학 강의



 인제대학교해운대백병원

동호회 활동 지원



 인제대학교해운대백병원

협력사 스트레칭 지원

스트레칭: 매주 수요일 13:00



 인제대학교해운대백병원

모성 보호

어린이집 운영 시행

설립 배경 및 목적

백병원 교직원들의 육아문제와 비용 부담완화에 도움되고자 인제대학교 유아교육과와 연계하여 **맘유아에게** 적합한 프로그램을 제공하기 위하여 설립되었습니다.

보육목표

열린세상 속에서 창의적 사고와 따뜻한 마음으로 더불어 함께 행복한 어린이로 키우고자 합니다.

추구하는 어린이상



임산부 전용 식탁, 뺏지

마음으로
배려해주세요

임산부 전용좌석
임산부에게 자리를
양보해주세요.



인제대학교해운대백병원

인제대학교해운대백병원

나눔의 행복

여름방학 병원체험



사랑의 재능기부 “작은 음악회”



10월 4일 (1004)데이



인제대학교해운대백병원

나눔의 행복

지역의료봉사



청렴 선포식



환경정화운동



인제대학교해운대백병원

슬픔을 같이 나눕니다.

장례용품 지원
법인 공통 근조기 제작/비치

인제대학교해운대백병원
INJE UNIVERSITY HAEUNGDAE PAIK HOSPITAL

교직원용 MY PAGE

장례용품 지원
1600-0000

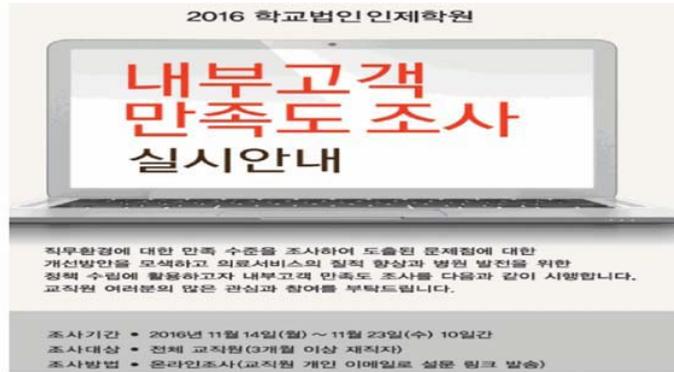


인제대학교해운대백병원

2016년 내부 고객만족도 조사

기간: 11월 14일 - 23일

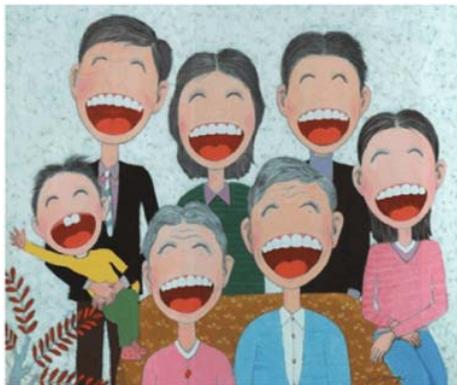
결과?



개선활동은 계속됩니다. 쭉~~욱

 인제대학교해운대백병원

감사합니다 ^^



이순군 화가님의 “**웃는 얼굴**”
웃는 자에게 복이 있나니 라는 메시지를
전한다고 합니다.

늘 행복한 웃음과 복된 날들 되세요 ^^

걱정말아요 그대

musicshy.co.kr
Key = G

전인권

 인제대학교해운대백병원



2016년 감정노동 우수사례 발표대회 및 힐링 프로그램 체험

제 2 부 - 우수사례 발표

강서미즈메디병원



MizMedi Hospital

감정 노동 힐링 프로그램



Index



1. 병원 연혁, 현황
2. 프로그램 개요
3. 프로그램 내용
4. 개선 활동



병원 현황



병원명칭	성삼의료재단 미즈메디병원
개원일	2000년 2월 1일
소재지	서울시 강서구 강서로 295
병상수	100 bed (General ward 94 bed, NICU 6 bed)
설립형태	의료법인
근로자수	480명(남 81명/여 399명)
대표자	백은경
병원구분	종합병원 / 산부인과전문병원



경영원칙



노경병 M.D.



노성일 M.D.



백은경

환자가 만족하는
병원

직원이 만족하는
병원

국가와 사회에
기여하는 병원

Vision



연구와 진료에 있어서 세계적인 여성전문 병원



새로운 기술과 지식의 무한탐구

Mission

집처럼 편하게 정확한 진단과 올바른 치료를 한다

연구를 통해 새로운 기술과 지식을 개발하고 전파한다

전문가들을 교육할 수 있는 초 전문적인 실력 배양에 전력한다.

병원의 현황 파악

병원의 현황 파악

업무 형태:

고객응대 업무가 50% 이상인 근로자가 전체 근로자의 80% 이상임.

야간 근무자 전체근로자의 약 52%임.

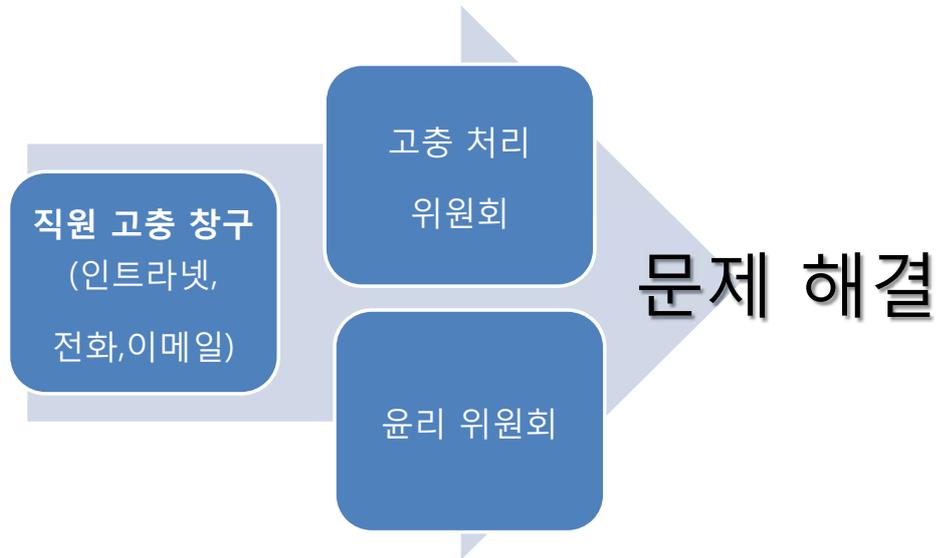
여러 직종이 근무 하고 있어 각 부서별 스트레스 상황이 다양함.

조직문화:

간호부서는 스스로 감정 노동자라는 분위기가 형성됨.

행정직(원무팀)연령대가 낮고 서비스직이라는 의식이 내포되어 험한 말에 노출되거나 인내심을 필요로 하고 있음.

직원 고충 처리 창구



원내 규정



MizMedi Policy & Procedure

직원 건강 및 안전 프로그램	
정책번호: SQE-9 안전보장활동-7	제정일 : 2011. 02. 14
기안부서: 인사과	시행일 : 2015. 12. 07
협의를부서: 보건관리실 감염관리실	제, 개정 번호 : 04
검토위원회: 개선운영위원회	검토 주기: 3년 Page:1~3

제를 제기할 수 있으며, 윤리강령 지침 및 윤리위원

목적(Purpose)

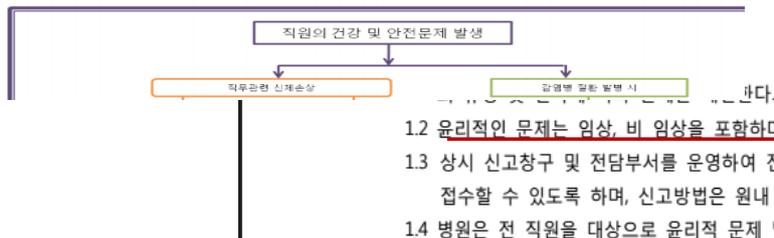
이 정책은 병원이 직원의 건강과 안전을 위한 적절한 프로그램과 근무환경을 제공하여 직원의 건강과 병원의 생산성 향상을 높이기 위함이다.

정책(Policy)

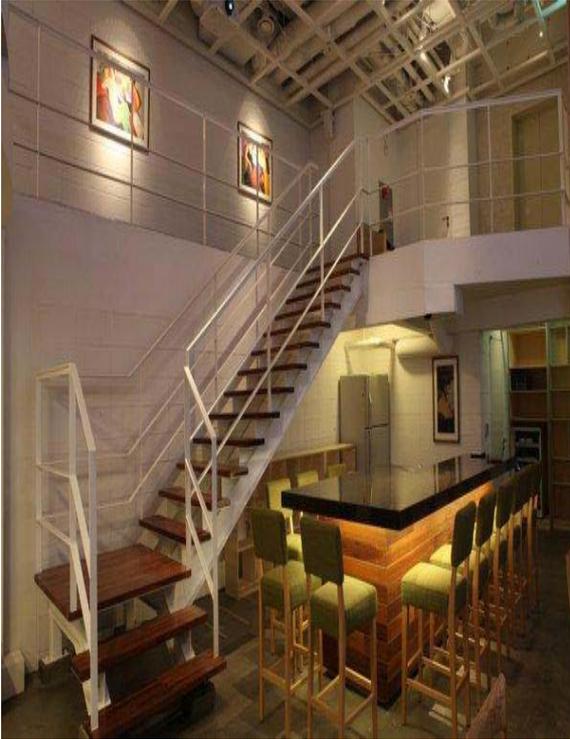
1. 병원의 지도자들과 직원이 적절한 건강, 안전 프로그램을 수립하고 이행한다.

5. 직원 안전 및 보건 유지 증진

- 5.1. 신체적 피로 및 정신적 스트레스로 인한 건강장애예방을 위하여 연 1 회 전 직원 직무 스트레스를 측정한다.
- 5.2. 직장 내 성희롱 예방을 위하여 연 1 회 전 직원 대상 교육을 실시한다.
- 5.3. 폭언 및 폭행 등의 문제가 발생하는 경우 직원고충창구를 통해 문제를 해결한다.



휴게공간(spACE)



프로그램 운영

감정 노동 힐링 프로그램 추진 목적



직원의 건강 유지

직원의 올바른 스트레스 관리

감정노동으로 지친 마음 치유하기

조직 및 인력구성



직무스트레스, 감정 노동관리를 위한 조직 및 인력 재구성

- 보건관리자 및 CS 교육팀의 직원으로 TF 을 구성 하여 운영 시작함

실태조사

2015직무스트레스 조사

N=217

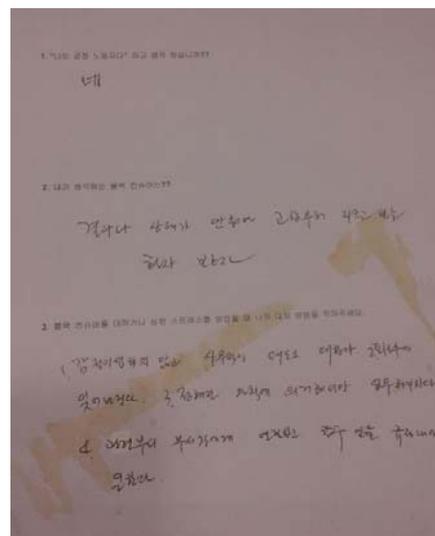
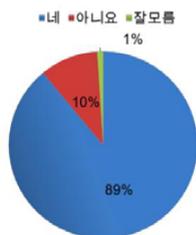
항목	성별	평균	하위 25%	하위 50%	상위 50%	상위 25%
총점	남	42.21	42.4이하	42.5~48.4	48.5~54.7	54.8이상
	녀	43.28	44.4이하	44.5~50.0	50.1~55.5	55.7이상

실태조사

감정 노동 평가와 요구도 조사 실시

-주관식 문항사용, 190여명 참여함

나는 감정 노동자 일까요??



감정 노동 교육

감정 노동 집체 교육 실시

- 8/22~25(총 5회 , 269명 참석)

- 병원 자체설문지 결과 를 토대로 직원에게 자체교육 실시



프로그램 진행

꽃다발 만들기 수업



5월 직원 감성 교육

5/6 2회 20명

미니 꽃다발 만들기

- 강의 일시 : 5월 6일 (금) 오후 1시, 오후 3시30분(약 1시간 소요)
(각 수업당 10명)
- 강의 장소 : 신관 지하 3층 spACE
- 프로그램 : 미니 꽃다발 만들기
- 재료비 : 10,000원 (강사료와 재료비의 50%는 병원에서 지원 합니다.)
- 신청 방법 : 8층 게시판 신청서의 원하는 클래스에 부서와 이름을 4/6일 까지 써주시면 4/7일 추첨을 통해 발표 하도록 하겠습니다.



- ◆ 당첨 후 취소 하실 분들은 임의로 양도 하지 마시고 3538로 연락 주세요. (양도불가)
- ◆ 절기도구와 완성된 꽃다발을 담은 쇼핑백을 준비해주세요.
- ◆ 한 클래스에 5인 이상 신청자가 없으면 제강될 수 있습니다.
- ◆ 완성된 꽃다발의 꽃 종류와 포장법이 사진과 다를 수 있습니다.



왁스 타블릿 만들기 수업

7/13~21 8회 약 70명



7월 직원 감성 교육 3탄 !!!

꽃다발 만들기 수업 후
세롭게 공감 드림팀에서 준비한
왁스 타블릿 만들기
나만의 핸드메이드 왁스 타블릿을 만드는 시간입니다.

- 강의 일시 : 7/13(수), 7/20(수), 7/21(목) 오후 1시, 오후 3시30분, 오후 5시 30분
7/15(금) 오후 5시 30분 (총 10회 진행)
(약1시간 소요예정, 각 수업당 10명 선착순)
- 강의 장소 : 신관 지하 3층 spACE
- 프로그램 : 왁스 타블릿 2개 만들기,포장 포함
- 재료비 : 10,000원 (강사료와 재료비의 50%는 병원에서 지원 합니다.)
- 신청 방법 : 7/6일 부터 8층 게시판 신청서의 원하는 클래스에 부서와 이름을 적어주세요.

- ◆ 절기도구와 완성된 캔들을 담은 쇼핑백을 준비해주세요.
- ◆ 한 클래스에 5인 이상 신청자가 없으면 제강될 수 있습니다.
- ◆ 선착순이지만 많은 직원 분을 위해 기회가 가게 하기 위해 경쟁률이 높은 수업은 기존에 감성 교육은 들은 적 없는 분들 위주로 선정됩니다. 양해 부탁드립니다.

왁스 타블릿 만들기 수업 일정

7/13(수)	주강사	보조강사	7/15(금)	주강사	보조강사	7/20(수)	주강사	보조강사	7/21(목)	주강사	보조강사
1시	장인아	구자영, 신진희, 서은영				1시	구자영	신진희, 서은영	1시	장인아	신진희, 서은영
3시30분	구자영	김숙희, 정민선				3시30분	구자영	김숙희, 정민선	3시30분	구자영	김숙희, 정민선
5시30분	장인아	무종건, 고혜경	5시30분	장인아	무종건, 고혜경	5시30분	장인아	무종건, 고혜경	5시30분	장인아	무종건, 고혜경



감정노동 건강 보호 캠페인 (2016년 11월11~18일)

소배너, 포스터, 뺏지 착용, 스티커 부착(주차,보안)



감정노동 건강 보호 캠페인 (2016년 11월11~18일)

소배너, 포스터, 뺏지 착용, 스티커 부착(원무, 응급실, 외래)



직무스트레스 조사 프로그램 개발



각 영역별 측정 내용을 설명해 줍니다.

나의 스트레스 점수가 정상, 잠재, 고 위험 중 어느 범주에 속하는지 보여 줍니다.

부서점수와 병원 점수는 10월4일 부터 공개 됩니다.

영역	측정내용
1 물리적 환경	근로자가 노출되고 있는 직무스트레스 야기할 수 측정하는 환경요인중 사회심리적 요인이 아닌 환경요인들
2 직무요구	직무에 대한 부담 정도
3 직무자율	직무에 대한 의사결정능력의 수준을
4 관계갈등	회사내에서의 측정 대상인관계들
5 직무불안정	자신의 직업 또는
6 조직체계	조직의 정책 및 직 의 사소통절여
7 보상 부적절	업무에 대하여 기
8 직장문화	서양의 형식적 합 문화에 대한 측

본인 측정결과

	개인점수	부서점수		국내 전체 점수 분포			
		여자	남자	25% (정상)	25~50% (정상)	50~75% (잠재)	75% 이상 (고 위험)
물리적 환경	33.3			33.3 이하	33.4 ~ 44.4	44.5 ~ 55.5	55.5 이상
직무요구	87.5			50.0 이하	50.1 ~ 58.3	58.4 ~ 66.6	66.7 이상
직무자율	40			50.0 이하	50.1 ~ 58.3	58.4 ~ 66.6	66.7 이상
관계갈등	25				33.3 이하	33.4 ~ 44.4	44.5 이상
직무불안정	38.9				33.3 이하	33.4 ~ 50.0	50.1 이상
조직체계	61.9			41.6 이하	41.7 ~ 50.0	50.1 ~ 66.6	66.7 이상
보상 부적절	66.7			44.4 이하	44.5 ~ 55.5	55.6 ~ 66.6	66.7 이상
직장문화	16.7			33.3 이하	33.4 ~ 41.6	41.7 ~ 50.0	50.1 이상

결과
 귀하의 직무스트레스 요인에 대한 평가결과 전반적으로 직무스트레스가 다소 높은 편입니다. 직무스트레스를 감소시킬 수 있는 개인적인 스트레스 방어장치(예 : 일주일 3회 이상 운동, 규칙적인 수면, 절주 등)를 적극 실천하시길 바랍니다.

나의 직무스트레스 점수 분포에 따라 직무 스트레스가 높은지 낮은지 결과를 알려 줍니다.



개선활동

숲태교

- 내시경센터 코드장 1590 5월 28일 오전 10:58

와우.. 날씨도 도와주네요.. 참 좋은 분위기.
 (좋아요)
- 영상의학실 5월 28일 오전 11:32

조심히 다녀오세요^^

(좋아요)
- 경보관리실 5월 28일 오후 1:01

숲태교 무사히 잘 끝났습니다

(1 - 좋아요)
- 재경지원부처... 5월 29일 오전 10:37

다들 고생하셨네요^^
 행사에 참여하신분들 수고들하셨습니다.
 (좋아요)



걷기대회

우리가, 걷기를, 즐긴다.

우리의 발걸음과 마음이 모여 나눔의 실천을 함께 합니다. (10원/km)

우리가, 걷기를, 즐긴다.

여러분의 기록업력이 좀더 많은 어려운 이웃을 도울 수 있습니다.



구분	남자		여자	
1등	원무팀	모중건	영상의학실	김수연
2등	인사과	이정철	영상의학실	강달남
3등	전산실	정백진	내시경실	최은주

WEwalk MIZMEDI
 2016.04.16-07.15

목표 달성한 직원 (남자:500km / 여자:300km)

성별	남자		여자	
	부서	이름	부서	이름
남	영상의학실	김수연	내시경실	김지현
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
여	영상의학실	김수연	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민
	영상의학실	김영우	영상의학실	김지민

※ 목표 달성한 직원들의 상금은 구매과에서 수령하시기 바랍니다. (문의 : 내선 1243)

건강 스트레칭 미션



- **참여방법** : 2016년 8월 16일부터 20일 까지 매일 밴드에 올라오는 스트레칭 동영상을 시청 후 부서별로 스트레칭을 하는 모습을 사진촬영 한 후 따라한 동영상 이름과 부서 이름을 기재, 인증샷과 함께 밴드에 올린다. (최대3장까지 가능)
- **참여기간** : 8월 29일 부터 8월 31일 까지
- **참여상품** : 1, 2등에게 소정의 상금과 상품 증정
- **심사기준** : 각 부서원의 참여가 높을수록!
스트레칭 상,중,하 중 상의 동적이 많을 수록!
3장 모두 다른 요일의 스트레칭 동작 이면 보너스 점수를!
- **심사위원** : 개선운영위원
- **발표 및 시상** : 2016년 9월 2일 미즈안전왕 행사 전

미즈메디 병원
Miz Medi Hospital

내시경센터 도전!!



커피데이 행사

Miz Medi HOSPITAL

국가 공감드림팀 커피데이

“공감드림팀이 선사하는 커피한잔의 여유”

- 일시 : 2016년 9월 7일 12시~14시
- 장소 : 본관 8층

미즈메디 병원
Miz Medi Hospital





평가

프로그램 후 결과

1) 2016년 직무스트레스 분석

(n=217)

항목	성별	2015평균	2016평균	하위 25%	하위 50%	상위 50%	상위 25%
총점	남	42.21	41.25	42.4이하	42.5~48.4	48.5~54.7	54.8이상
	녀	43.28	40.83	44.4이하	44.5~50.0	50.1~55.5	55.7이상

2) 위험군 분포

	2015	2016
고위험군	1.26%	1.38%
잠재 위험군	38.39%	28.57%
양호	60.33%	71.42%

향후계획

향후 계획

- 1) 강서 정신 보건 센터 부서장, 또는 원하는 직원 대상으로 교육 의뢰 예정
- 2) “숲 치료 프로그램 진행 - 원하는 직원 대상
- 3) 스트레칭 미션 안착화를 위한 인센티브 도입
- 4) 조직 내 “ MBTI 와 조직개발” 워크샵 진행 - 중간 관리자 대상



Thank You !

Miz Medi
HOSPITAL



2016년 감성노동 우수사례 발표대회 및 힐링 프로그램 체험

제 2 부 - 우수사례 발표

덕수콜택시



감정노동우수사례

함께하는 건강일터, 덕수 콜택시(주)



© 이 현 순

CONTENTS



- 1 덕수콜택시 회사현황
- 2 건강증진 프로그램
- 3 감정노동 관리방안

택시운전자들의 현실

언론에 비친 모습

택시운전자들의 감정노동



- * 승객의 폭력
- * 승객의 폭언
- * 승객의 비위맞추기



택시운전자 폭행



운수종사자 폭행 및 협박 건수

2010년- 2013년도 발생 건수 14,561건의

폭행 사고 건수 중 구속된 경우는 100명 (0.69%)



5

택시운전자 폭행



지옥같은 20분...주취 폭행에 노출된 택시기사들



시속 80km로 강변북로를 달리는 택시 안.

만취한 승객이 갑자기 운전중인 택시기사를 폭행
15분간 당하다가 겨우 경찰에 신고



2012-06- 07

택시운전자 폭행



2015-12-09

술에 취한 20대 커플이 중년 택시기사를 막무가내로 폭행한 영상이 공개돼 공분을 사고 있다. 8일 YTN에 제보된 이 블랙박스 영상에는 20대 남녀가 택시기사를 무차별적으로 폭행하는 모습이 고스란히 담겨 충격을 주고 있다

7

최근 이슈

고객 컴플레인 대처방안

요금환불제 시행
[불친절, 승차거부, 부당요금]

요금 환불제는 진상승객에 의한 정신적, 경제적 피해를 최소화 하기 위한 노력

진상 승객의 서울시 민원 제기 시 운수종사자에게 피해가 많으므로 요금 환불제 시행

특히 지자체(서울시)는 민원인의 의견을 우선시 하여 이를 악용하는 경우가 발생하며 오인 신고 등으로 인하여 운수종사자가 피해를 보게 되는 경우가 많음.

8

1 덕수콜택시 회사소개

덕수콜택시 회사현황



기업명	덕수콜택시(주)		
대표자명	이석팔, 이현순	설립일	1979.02.20
사업자번호	216-81-*****	기업규모	중소기업
업종명	부정기 여객 육상 운송업		
주소	서울 중랑구 면목2동		
도로명주소	서울 중랑구 경재로27길		
기업형태	중소기업	외감여부	비외감
결산월	12월	상장일	-



언론에 비친 덕수콜택시



'덕수콜택시' "편견 떨치고 잘 달립니다"

경향신문 2007.07.11

기사의 절반 가까이가 장애인이나 노인인 셈이다. 이 회사 이석팔 사장(69)은 "장애인과 노인을 고용하면 수익이 떨어지지 않느냐"는 질문에 손을 내저었다. 이씨는 "장애인과 고령자들을 고용해도 경영에 아무런 지장이 없다. 오히려 긍정적인 면이 더 많다"고 말했다.

이씨는 장애인들이 대체로 성실하고, 한 번 일을 시작하면 이직을 하지 않는다는 점에서 비장애인을 고용하는 것보다 더 나을 수도 있다고 강조했다. 물론 단점도 있다. 사고가 났을 때 장애인 기사들은 피해를 많이 본다고 한다. 누군가 차를 들이받아도 몸이 불편해서 잘 내다보지 못하는 점을 이용해 뺑소니를 치는 사람들이 많다는 것이다. 반면 장애인들이 작은 사고는 이따금 내더라도 대형 사고는 오히려 비장애인보다 적게 내는 건 장점이다.

언론에 비친 덕수콜택시



1992년 장애인 기사를 첫 고용

180명 기사 가운데 50명의 기사들이 장애인



2016년

장애인 고용 우수사업주 선정

우수사업주 선정

한국장애인고용공단에서는 사업체의 장애인 고용확대 및 고용유지, 증증 및 여성 장애인의 고용창출 등을 심사하여 매년 장애인 고용 우수사업주를 선정하고 있습니다.

신규선정사업장	고용률	재선정사업장	고용률
(주) 탐앤탐스	8.70%	덕수콜택시 (주)	41.04%
(주) 그린씨에스	3.64%	하나마이크론	4.54%
의료법인인산의료재단 전라북도마음사랑병원	7.07%	오라이트	153.19%
에코스엠	15.05%	동진컴퍼니	25.93%
(주) 이랜드파크	3.65%	에스원CRM(주)	67.42%
(주) 신형아이엔티	49.12%	조이라이프	129.17%
코레일관광개발 (주)	3.62%	(주) 에이스푸드	108.16%
(주) 하누리	101.75%		
(주) 포스코휴먼스	66.11%		
목화표장갑	132.08%		



운전직 종사자들의 건강



- ◆ 근무시간 내내 같은 자세로 앉아 있어 근골격계질환의 위험이 있음
- ◆ 고령근로자가 많아 건강관리가 필요함
- ◆ 승객과의 스트레스로 인해 흡연과 음주율이 높음
- ◆ 고객과의 감정노동, 폭력, 폭언, 성희롱에 노출됨
- ◆ 이로 인해 마음에 상처를 받음

근로자들의 현황

사업장 근로자 및 교대근무 현황

구분	년도	계	50~54세	55~59세	60~65세	65세이상
고령자수 (남/녀)	2014년	150(150/0)	51(51/0)	44(44/0)	43(43/0)	12(12/0)
	2013년	124(124/0)	38(38/0)	35(35/0)	51(51/0)	0(0/0)

15

근로자들을 위한 작업환경 개선



근로자들을 위한 작업환경 개선



근로자들을 위한 작업환경 개선



2 건강증진 프로그램

당뇨교실(건강보험공단 지원)



규칙적인 혈당측정으로 건강한 생활



응급처치 및 심폐소생술 교육



10월 29일

응급처치 및 심폐소생술 교육

11월 12일

응급처치 및 심폐소생술 교육

11월 19일

응급처치 및 심폐소생술 교육

11월 26일

응급처치 및 심폐소생술 교육

2016년 3월 10일

응급처치 및 심폐소생술 교육

21

응급처치 및 심폐소생술 교육



심폐소생술 교육

22

대사증후군 교육



23

금연프로그램



4월 26일

금연 교육
흡연자 등록
건강한 생활습관 교육

5월 10일-11일

금연교육
실패자 재교육
CO 측정

5월 24일

금연교육
금단현상에 대한 교육
CO 측정

10월 금연 성공자 수상

금연 성공자 수상
근로자 14명중 10명 성공
57.2% 성공함

2013년 운영한 금연프로그램 결과 프로그램 참여자 14명 중 6주 성공자는 10명 (71.4%) 였으며 100일 성공자는 8명(57.2%)였다.

24



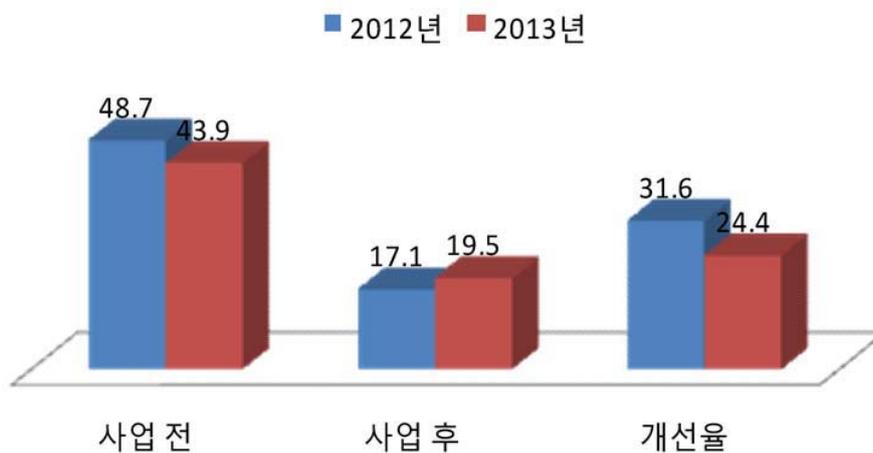
금연프로그램 모습





뇌심혈관발병위험도 평가 [산업간호협회 지원]

뇌심혈관질환 발병위험도 중증도 위험군 이상 개선율 비교



3 감정노동 관리방안

감정노동 관리



- ◆ 안전보건에 대한 관리규정이 있음
- ◆ **감정노동에 대한 프로그램 계획과 예산이 있음**
- ◆ 직원들을 위한 건강캠페인과 건강생활 실천운동 실시하고 있음
- ◆ 체력단련실, 운동시설이 있음
- ◆ 주기적인 **감정노동 캠페인 승객들의 인식전환 캠페인 실시**
- ◆ 관련 교육이 있으면 적극적으로 참가

사내 동호회



직원들의 화합과 스트레스 완화



감정노동 캠페인(좌석에 스티커)



감정노동 캠페인

감정노동종사자의 건강보호캠페인 (고용노동부, 안전보건공단, 산업간호협회)



2016년 감성안전캠페인 (서울북부고용노동지청, 안전보건공단북부지사)

감정노동 캠페인(좌석에 스티커)



감정노동 교육(산업간호협회지원)



사내 동호회



사내 동호회



감사합니다~





2016년 감성노동 우수사례 발표대회 및 힐링 프로그램 체험

제 2 부 - 우수사례 발표

동작구 시설관리공단



내가 행복해야, 일도 즐겁고, 고객도 행복하다!



 **동작구시설관리공단**

동작구시설관리공단을 아십니까?

- 위 치 : 서울시 동작구
- 설 립 일 : 2000. 9. 22
- 설 립 목적 : 구민의 편익과 복지증진
- 사업범위 : 주차장(공영/거주자), 견인, 체육시설(5개소), 도서관(7개소)
동작휴양소(안면도), 구민회관, 아트갤러리, 옥외광고물, 테니스장 등

주차사업팀	체육사업팀	도서관운영	공공사업팀
 <ul style="list-style-type: none"> • 공영주차장 • 거주자우선주차장 • 견인차량보관소 	 <ul style="list-style-type: none"> • 동작구민체육센터 • 사당문화회관 • 흑석체육센터 • 여성플라자스포츠센터 • 상도스포츠클럽 ※ 동작주차공원테니스장 	 <ul style="list-style-type: none"> • 사당솔밭도서관 • 동작샘터도서관 • 동작상도국주도서관 • 본동작은도서관 • 약수작은도서관 • 동작어린이도서관 • 대방어린이도서관 	 <ul style="list-style-type: none"> • 동작휴양소 (안면도) • 동작구민회관 • 동작아트갤러리 • 옥외광고물게시대 ※ 구립독서실 8개소

 **동작구시설관리공단**



[체육센터]



월평균 이용자수 4,027명



안내직원수 19명

- 안내직원 1인당 212명 관리
- 이용자 중 60세 이상 43%
- 이용자 중 18세 미만 8%
- 이용자 중 장애인 5% 등

[견인차량보관소]



월평균 견인대수 637대



안내직원수 6명

- 안내직원 1인당 106대 관리
- 이용자 대부분이 불만고객
- 음주자 많음 등

[도서관]



소규모 도서관 6개소



직원수 2~3명

- [출처] <http://warzek.tistory.com216>
- 고객과 마찰시 대체인력 부재
 - 휴식공간 및 휴식시간 부재
 - 이용자 대부분이 18세 미만 등



[출처] <http://dsinfocom201605/cybersecuritys-weakst-link-humans/>

동작구시설관리공단이 추락하다!



동작구시설관리공단 고객만족도의 핵심, 점점직원

[출처] <http://yysvip.tistory.com/63>



조직의 자부심



조직의 소속감

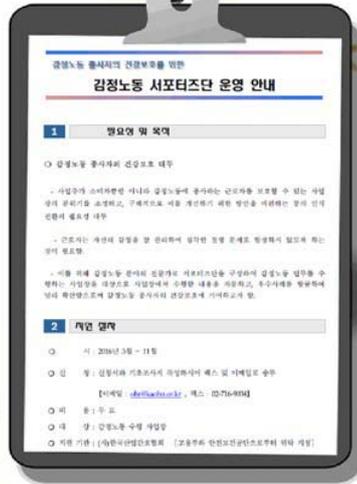


조직선택의 만족감

안전담당(보건관리담당)



CS담당
(근로자대표 / 고충상담원)



노무담당(직원복지담당)



인사담당(직원만족도담당)

[출처] <http://blog.naver.com/startreport/220025884804>

■ 감정노동 서포터즈단 기초조사지

분야	항목	확인	
		기초조사	무
조직 및 인력	감정노동 부서, 담당자	■	■
	보건관리자	■	■
	심리상담사	■	■
시설 등	휴식시간	■	■
	휴게시설	■	■
	휴게시설 이용시간	■	■
	건강관리실	■	■
예산	심리상담실	■	■
	체육시설 등	■	■
	예산지원	■	■
조직문화	인센티브	■	■
	노.사공동 추진	■	■
	사업주의 관심	■	■
	관리자의 지원	■	■
	과잉민원 통제규정	■	■
실태파악	고객에게 홍보	■	■
	건의제도	■	■
	대외행사 참여	■	■
프로그램 운영	실태 파악	■	■
	요구도 조사	■	■
	벤치마킹	■	■
	종합계획	■	■
평가	프로그램 진행	■	■
	감정노동 교육	■	■
	동호회활동	■	■
	지역사회 연계	■	■
	대처방안	■	■
	정기평가	■	■
	지속추진	■	■

○ 보건관리자 : 정해산업보건연구소 (대행업체 용역계약)



○ 휴식시간 : 근로기준법 (4시간당 30분) 준수

○ 사업주의 관심 : 직원중심경영, 점점직원 인원 확대 등



○ 건의제도 : 온라인/오프라인 고충상담실 운영



<오프라인 고충상담자>

- 근로자대표 : 윤00
- 인사담당 : 남00

○ 실태파악 : 정해산업보건연구소 (대행업체 용역계약)



감정노동
개수



목표
30개

■ 감정노동 서포터즈단 1차 심사

분야	항목	확인		
		기초조사	1차	무
조직 및 인력	감정노동 부서, 담당자			■
	보건관리자	■		
	심리상담사			■
시설 등	휴식시간	■		
	휴게시설		■	
	휴게시설 이용시간			■
	건강관리실			■
	심리상담실			■
예산	체육시설 등		■	
	예산지원		■	
	인센티브		■	
조직문화	노·사공동 추진			■
	사업주의 관심	■		
	관리자의 지원		■	
	과잉민원 통제규정		■	
	고객에게 홍보			■
	건의제도	■		
실태파악	대외행사 참여		■	
	실태 파악	■		
	요구도 조사			■
프로그램 운영	벤치마킹			■
	종합계획			■
	프로그램 진행			■
	감정노동 교육		■	
	동호회활동			■
평가	지역사회 연계		■	
	대처방안		■	
	정기평가		■	
평가	지속추진		■	
	지속추진		■	

- 휴게시설 : 직원식당, 직원사위실, 당직실 등 16개소
- 체육시설 : 헬스장 / 배드민턴 / 탁구장 등 무료이용 지원
- 예산지원 : 체련대회, 워크숍, 영화 / 야구관람 등 지원
- 인센티브 : 점점 우수직원 포상, 해외연수 제공 등
- 관리자의 지원 : 고객관리책임자 지정, 사무실 지원지시 등
- 과잉민원 통제규정 : 악성민원응대요령 방침 등
- 대외행사 참여 : 근로자 건강증진 워크숍(안전보건공단)
- 감정노동 교육 : 감정노동 관리자 자격증 대비 등
- 지역사회 연계 : 보건소, 안전보건공단, 근로자건강센터
- 대처방안 : 스트레스관리군에 대한 심리치료 등 실시
- 정기평가 : 보건대행업체 및 자체 정기평가 실시
- 지속추진 : 상기 내용에 대한 지속추진(2009 ~ 계속)

감정노동
개수



목표
30개

동작구시설관리공단

■ 감정노동 서포터즈단 2차 심사(2개월간의 성과)

분야	항목	확인		
		기초조사	1차	2차
조직 및 인력	감정노동 부서, 담당자			■
	보건관리자	■		
	심리상담사			■
시설 등	휴식시간	■		
	휴게시설		■	
	휴게시설 이용시간			■
	건강관리실			■
	심리상담실			■
예산	체육시설 등		■	
	예산지원		■	
	인센티브		■	
조직문화	노·사공동 추진			■
	사업주의 관심	■		
	관리자의 지원		■	
	과잉민원 통제규정		■	
	고객에게 홍보			■
	건의제도	■		
실태파악	대외행사 참여		■	
	실태 파악	■		
	요구도 조사			■
프로그램 운영	벤치마킹			■
	종합계획			■
	프로그램 진행			■
	감정노동 교육		■	
	동호회활동			■
평가	지역사회 연계		■	
	대처방안		■	
	정기평가		■	
평가	지속추진		■	
	지속추진		■	

○ 감정노동 부서/담당자: 담당자(8명) / 역할 지정

구분	내용	역할
동원	보건관리자	· 감정노동 휴실 및 문무
	노동담당	· 노무관련 의정활동 및 사후관리, 교육훈련 등
담당	보건담당	· 보건관련 의정활동 및 사후관리 등
	인사담당	· 직위/직급 협의 및 조직문화로 연계 등
담당	근로자지원(기술지)	· 기술직 직위 보호 및 권익, 근무여건 개선 등
	근로자지원(교사지)	· 교사직 직위 보호 및 권익, 근무여건 개선 등
담당	근로자지원(현장지)	· 사서직 직위 보호 및 권익, 근무여건 개선 등
	근로자지원(현장지)	· 현상직 직위 보호 및 권익, 근무여건 개선 등

○ 휴게시설 이용시간 : 감정 회복시간 보장 권고(교육)

○ 건강관리실 : 체지방측정실, 스트레칭실 등 직원 지원

○ 노·사공동 추진 : 노사한마음 체련대회, 도시락데이 등

감정노동
개수



목표
30개

동작구시설관리공단

■ 감정노동 서포터즈단 2차 심사(2개월간의 성과)

분야	항목	확인			
		기초조사	1차	2차	무
조직 및 인력	감정노동 부서, 담당자	■			
	보건관리자	■			
시설 등	심리상담사				■
	휴식시간	■			
	휴게시설		■		
	휴게시설 이용시간			■	
예산	건강관리실			■	
	심리상담실				■
	체육시설 등		■		
	예산지원		■		
조직문화	인센티브		■		
	노.사공동 추진			■	
	사업주의 관심	■			
	관리자의 지원		■		
실태파악	과잉민원 통제규정		■		
	고객에게 홍보				■
	건의제도	■			
	대외행사 참여		■		
프로그램 운영	실태 파악	■			
	요구도 조사				■
	벤치마킹			■	
	종합계획			■	
평가	프로그램 진행			■	
	감정노동 교육		■		
	동호회활동			■	
	지역사회 연계		■		
평가	대처방안		■		
	정기평가		■		
평가	지속추진		■		
	지속추진		■		

○ 벤치마킹 : 근로자건강증진 우수사업장 벤치마킹 등



○ 종합계획 : '건강나이 1살 줄이기' 종합계획 수립



○ 프로그램 진행 : 심신힐링동영상, 스트레칭, 웃음치료 등



○ 동호회활동 : 외부활동(휴양소/동아리) 지원예산 확보

- [휴양소] 우선예약 및 할인(타지역주민의 약40%) 지원
- [동아리] 인원당 음료수 및 현수막 지원
- ※ 2017.1월부터 운영 예정

감정노동 개수



25개 목표 30개

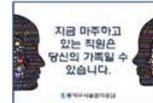
■ 감정노동 서포터즈단 심사 이후 지금까지!

분야	항목	확인				
		기초조사	1차	2차	계획	무
조직 및 인력	감정노동 부서, 담당자	■				
	보건관리자	■				
시설 등	심리상담사				■	
	휴식시간	■				
	휴게시설		■			
	휴게시설 이용시간			■		
예산	건강관리실			■		
	심리상담실					■
	체육시설 등		■			
	예산지원		■			
조직문화	인센티브			■		
	노.사공동 추진			■		
	사업주의 관심	■				
	관리자의 지원		■			
실태파악	과잉민원 통제규정		■			
	고객에게 홍보				■	
	건의제도	■				
	대외행사 참여		■			
프로그램 운영	실태 파악	■				
	요구도 조사				■	
	벤치마킹			■		
	종합계획			■		
평가	프로그램 진행			■		
	감정노동 교육		■			
	동호회활동			■		
	지역사회 연계		■			
평가	대처방안		■			
	정기평가		■			
평가	지속추진		■			
	지속추진		■			

○ 심리상담사

직무스트레스 심리치료
2017년 계획수립
(근로자건강센터지원)

○ 고객에게 홍보



○ 요구도 조사

감정노동자요구도 조사계획수립
(2017.1월 조사 예정)

감정노동 개수



29개 목표 30개

[감정노동에 대한 전직원 인식을 바꾸다!]

- 감정노동 활동 전개
 - 2016.7월 : 감정노동 설문항목 30개 지표 중 5개로 시작
 - 2016.10월 : 감정노동 설문항목 30개 지표 중 29개 추진

■ 공단 공영주차장 담당의 사례



[출처 : <http://medicaltv.tistory.com/116>]

■ 2016.9월 급성 백혈병 진단

※ 동료를 위한 헌혈/모금 운동 전개



※ 감정노동 및 스트레스에 대한 인식 변화

- 관리자 : 스트레스 덜 주며 일하기
- 직원들 : 스트레스 덜 받으며 일하기

※ 감정노동 활동에 직원들의 자발적 참여

내가 행복해야, 일도 즐겁고, 고객도 행복하다!



2016년 감정노동 우수사례 발표대회 및 힐링 프로그램 체험

제 2 부 - 우수사례 발표

CJ텔레닉스



건강한 Telenixer

-CJ텔레닉스 구성원 Care Program-

CJ텔레닉스

Cj Telenix 소개

고객의 가치와 소통의 감동을 창출하는

CJ그룹 전문 컨택센터

CJ텔레닉스

국내 최초의 홈쇼핑 컨택센터
8개 계열사, 17개 컨택센터 운영
약 2,000명의 임직원이
연간 1억콜 응대



고객접점 전담



서비스 품질
혁신·개선



고객의 소리 분석,
그룹 계열사에 insight 제공



Global 컨택센터
구축 및 지원

CJ그룹의 유통, 물류, 식품, 엔터테인먼트 등 다양한 사업의 **고객 접점 담당**,
각 계열사 고객접점 **서비스 수준의 상향화, 서비스 안정성 확보, RISK대응**

검토배경

非대면 고객상담을 수행하는 업의 특성상, 다양한 스트레스에 노출돼있는 구성원들을 위한
입체적이고 체계화된 관리·지원 프로그램을 필요로 함

고객 상담으로 인한 심리적 부담

- 악성고객(욕설/성희롱)상담 Stress
- 실제와 다른 감정표출로 인한 Stress
- 질 높은 서비스 제공에 대한 부담

신체건강관리 적신호

- 다양한 스트레스요인으로 흡연 및 음주욕구 증가
- 장시간 좌식근무에 따른 근육 경직/운동량 부족
- 불규칙한 근무패턴으로 안좋은 습관 발생/반복

컨택센터업에 대한 낮은 자존감

- 고객상담 업에 대한 부정적 인식
- 사회적 약자로 분류되는 사회적 시선

입체화 된
감정노동
Care PGM

건강한 TELENIXER

감정 노동으로 인한 스트레스를 다각도에서 해소할 수 있도록 심리·신체·조직 측면을
고려한 프로그램을 운영하여 건강하고, 균형 있는 회사생활을 도모



신체건강



심리건강



조직건강

심리/신체/조직 건강의 균형과 조화

‘건강한 구성원, 일하기 좋은 C텔레닉스’



심리건강 관리

직무스트레스
진단

休-CARE
PACKAGE

休Place

TAKE 10

SC보호
프로그램

심리건강 관리

직무스트레스 진단

연 1회, 전 구성원 대상 직무스트레스 실시(1, 2차 진단 시행)후 스트레스 수준이 높은 구성원 대상, 스트레스 케어 프로그램을 운영



1 직무스트레스 요인 진단

전 구성원 대상으로 산업안전보건공단 직무스트레스 진단Tool 활용하여 진단 실시

2 직무스트레스 요인 진단 결과분석

직무스트레스 요인진단에서 상대적으로 요인노출이 높은 구성원을 대상으로 '직무스트레스 진단' 실시
* 직무스트레스 요인노출 정도를 4단계로 구분 (양호/下/中/上)

3 직무스트레스 진단(2차 진단)

직무스트레스 요인에 상대적으로 많이 노출되어 있는 구성원의 스트레스 증상 및 원인 파악

4 休-Care Package

직무스트레스 수준이 높은 구성원들을 대상으로 스트레스 완화를 위한 종합 프로그램을 구성하여 시기별/단계별로 운영
※ 세부설명 별도

심리건강 관리

休Place (심리상담실)

구성원들의 심리적인 건강과 Loyalty를 제고하기 위해 심리상담실을 운영하여 정기적으로 심리상담을 진행



休PLACE(심리상담실) 운영

- 프리랜서 전문 심리상담사 계약을 통해 자체 운영
 - 개인상담: 상담을 원하는 구성원이 예약시스템을 통해 예약 후 상담
 - 집단상담: 상하/좌우 소통 활성화를 위해 진행하는 파트 부서단위 상담
 - 특별상담: 직무스트레스 진단으로 심리상담 필요 구성원 선별 후 상담
- 운영시간 : 오전 10시 ~ 오후 2시 (일 4명 상담가능)
 ※ 상담실 이용시간은 교육으로 반영
- 예약방법 : 사내 예약 시스템 이용
- 운영지역 : 전 사업장
- 다양한 심리검사 TOOL 활용
 : MMPI, MBTI, TCI, EGO-OK, 성격감정검사 등
- 심리상담실 이용현황
 - 2016년(~9월) : 325명, 678회 진행

심리건강 관리

상담원 보호 PGM

악성 고객으로부터 상담원 인권을 보호하고, 감정 노동으로 인한 스트레스를 최소화 하고자 상담원 보호 프로그램을 체계적으로 운영

상담원
연결 대기 시

- 상담원 인권보호 ARS안내
 - 언어폭력 발생율을 낮추기 위해, 상담원 연결 대기 시 **인권보호 안내멘트** 시행
 “서비스 품질 향상과 상담사 인권보호를 위해 상담내용은 녹음됩니다”

언어폭력
발생 시

- HELP버튼 활용
 - 악성고객 대응 시, 신속하고 편리한 지원요청을 위해 사내시스템내 ‘HELP버튼’ 도입
 -> 해당부서 리더 최소 3명이상에게 전달 됨
- ARS안내 및 경고멘트
 - 언어폭력이 지속 될 시, **ARS안내 멘트** 송출하여 언어폭력 자체요청
 - 언어폭력이 형법상 범죄임이 인지되도록 **ARS경고** 후 자동종료

사후관리

- TAKE TEN
 - 통화이후 최소 **10분 이상 즉시 휴식**



신체건강 관리

전문기관
협약

건강증진PGM

건강 동호회

휴게/휴식

신체건강 관리

전문기관 협약

구성원 건강증진을 위해 건강상담(검진결과 상담, 운동 상담, 비만상담, 통증관리 등), 생활습관 상담(금연, 절주, 자세 등)이 가능한 전문기관과 협약을 맺어 구성원의 신체건강관리를 지원

근로자 건강센터(2015~계속)



서울금연지원센터(2016~계속)



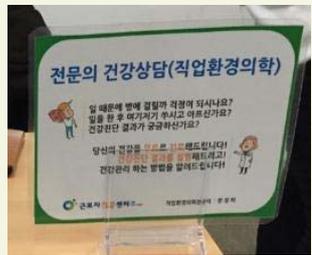
신체건강 관리

건강증진PGM운영

전문기관의 지원으로 다양한 건강증진 프로그램 운영

- **운동프로그램** : 통증탈출 운동교실, 건강체형만들기 / **생활 습관개선** : 금연상담, 자세교정, 절주 등

건강상담



건강증진 운동PGM



생활습관개선



신체건강 관리

건강 동호회 지원

건강관련 동호회 운영 및 지원으로 구성원의 자발적 건강관리 유도

- 헬스, 요가, 등산, 볼링, 야구 등 15개의 건강동호회 활동 중
- 1인 2동호회 가입 가능, 활동비 지원



신체건강 관리

휴게/휴식공간

업무 도중 충분한 휴식을 취할 수 있는 휴게공간 조성

- 휴게실, 수면실, 안마의자, 기타 소품 등



조직건강 관리

조직건강
진단활동

소통활동

자극심
고취 활동

조직활성화
활동

GWP

CSR

조직건강 관리

조직건강진단 활동

정기적인 조직건강진단 활동을 통해 각종 제도 등이 적법하고 적절하게 운영될 수 있도록 하고, 회사에 대한 구성원의 만족 정도와 의견을 파악하여 일하기 좋은 건강한 조직을 만들어 나가고 있음

ESI (Employee Satisfaction Index)

매년 1회 다양한 영역에 대한 구성원의 의견, 인식, 만족도를 파악하여 **일하기 좋고, 일하고 싶은 Workplace**로 발전하기 위해 직원 만족도 조사(ESI)를 실시하며, 응답자 중 10%를 대상으로 개별 인터뷰 진행

• 조사 영역

구분	핵심가치	조직문화	개발성장	업무환경	소통	Loyalty	보상안정	기타
내용	행동 FUN 가치역할 의미이해 존중	책임감 부정방지 즐거움 원칙준수	육성 성취욕구 업무원활	상사관계 업무수행 분위기 팀워크	좌우소통 상하소통	자부심 SAY	복리후생 인사제도	직접 인터뷰

매년말 도출된 '직원 만족도' 지수를 바탕으로
차년도 조직문화 운영 전략 수립/운영



HR Health Check

반기 1회 각종 제도 운영상 문제점이나 잘못된 인사관리가 이뤄지는 지에 대한 점검을 통해 건전한 조직문화를 형성해나가고 있음

• 주요 점검 내용

- 법적RISK 발생 가능 5개 영역(채용,보상,근태,퇴직,비정규)확인
- 구성원 관리 프로세스 적절성 및 프로세스상 법적 강제 사항의 위반 여부 확인
- 회사 규정 및 기준 준수 여부
- 각종 운영 제도의 적절성
- 기타 인력 운영 현황



• 점검결과는 1달 이내 전 관리자 대상 전파 교육 실시

16

조직건강 관리

소통 활동

다양한 소통 채널(독서를 통한 소통, 사내소식지, 경영진과의 간담회, 제안제도)을 통해 회사와 구성원간 활발하고, 자유로운 소통문화의 기반 형성

구분	내용
복새통 "책(BOOK)을 통한 새로운 소통"	좋은 책을 읽고 공유 · 공감함으로써 구성원과 조직의 꿈(Vision)을 Align 하는 '독서경영' 활동 • 월 1회, 각 부서별 시행 • 우수사례 시상 및 사내소식지 게재를 통해 활성화
사내소식지 『THE TELENIXER』	회사문화와 구성원의 소식을 발행하여 쌍방향 소통에 근간을 둔 기업문화를 구현하고자 함 • 월 1회, 사내 주요소식을 비롯하여 전국 각 사업장에서 일어나는 다양한 소식을 취재하고 구성원으로부터 투고 받은 내용 발행 • 당사 구성원이 자유롭게 구독할 수 있도록 인쇄물과 온라인으로 배포
CJ특특	경영진의 현장체험(업무 동석) 및 현장 구성원들의 생생한 목소리를 청취하는 '현장 소통' • 월 2회, 현장체험과 간담회를 통해 생생한 현업의 소리 청취하고, 개선점을 도출
제안제도	회사 생활에서 개선되었으면 하는 아이디어를 수시로 제안하여 업무 및 환경을 개선해나가는 활동' • 제안제도 프로세스 : 제안 등록 - 접수 - 제안심사 - 제안추진 - 종결 - 만족도 평가 • 제안 시상 : 마일리지 제도, CJ ONE포인트 지급
한마음 협의회	회사와 구성원의 상호신뢰, 참여와 협력을 바탕으로 건강한 조직문화를 이끌고자 조직됨 • 근로자 참여 및 협력증진에 관한 법률에 의해 운영 • 현재 24명의 사원대표 활동 중

조직건강 관리

자긍심 고취 활동

매년 우수사원에 대한 해외연수 포상, 사내 전문가 양성, 멘토링 활동을 통해 회사 속에서의 성장과 발전을 지원하여 고객상담 業에 대한 자긍심을 높이고자 함

구분	내용
사내전문가 자기주도적 학습 지원제도	구성원 스스로 성장하고 발전할 수 있도록 동기부여를 하기 위한 제도 <ul style="list-style-type: none"> • 본인의 업무에 전문성을 가지고 수행하고 있는 구성원에게 '전문가'자격을 부여하고 적절한 지원금을 지급 • 2016년 5월 기준 직무전문가, 대외인증전문가 2개 영역에서 총 33명의 전문가 활동 중
우수사원 해외연수 CJ정신실현상 수상자 포상	전년도 우수사원으로 선정된 구성원에 대한 포상 <ul style="list-style-type: none"> • 해외 CJ그룹사업장 방문 및 관광을 통해 조직 자긍심 고취 및 동기부여
멘토링 밀착형 인재육성 시스템	신입사원의 조기 전력화 및 핵심인재 육성을 위한 인재육성 시스템 <ul style="list-style-type: none"> • 구성원의 자긍심 강화 및 성장기회 제공 • 신입 구성원이 낯선 환경에 빠르게 정착/수용할 수 있는 문화를 조성 • 멘티는 조직문화에 빠르게 적응하고, 멘토는 리더십과 코칭스킬을 습득하는 기회를 갖는 win-win 문화로 정착

조직건강 관리

조직 활성화 활동

리더워크숍 & 비채

관리자를 대상으로 리더십 함양을 위한 리더워크숍을 시행하며(연 1회),

답답한 사무실을 벗어나 스트레스를 “비”우고, 긍정기운을 “채”우는 비채를 운영함(반기 1회)

리더워크숍



비채



조직건강 관리

조직 활성화 활동

미니 올림픽

- 각 센터 주관하에 다양한 게임(닭싸움, 공기놀이, 팔씨름, 줄넘기, 제기차기, 탁구 등)의 예선이 이뤄지고 각 우수자의 전사 결승을 통해 최강자를 선발하는 형태로 운영
- 각 센터의 여건과 상황에 맞는 게임 운영을 통해 전 구성원의 참여와 단합을 유도하며 결승전을 통해 자긍심과 소속감을 고취함



조직건강 관리

조직 활성화 활동

X-day행사

월중 다양한 DAY행사를 통해 조직활동의 참여와 구성원 단합을 유도함

야외포차



호프데이



OO데이



조직건강 관리

CSR

CSR활동

사회봉사(복지재단) 및 재능기부 활동으로 상생경영 실천하고자 함

- 조직에 대한 Loyalty와 자긍심을 향상시키고, 대외적으로 그룹 및 당사의 이미지와 신뢰도를 향상시키고자 꾸준히 사회공헌 활동을 확대함으로써 전 구성원이 '나눔활동'에 참여할 수 있는 기회를 넓혀가고 있음

2012 장애인복지관 봉사활동

2013 독거노인 사랑 잇기 (보건복지부 MOU를 통한 독거노인 안부전화 봉사활동)

2014 전국 모든 센터 1센터 1기관 매칭

2015 CSR인증제 시행

* CSR인증제: 회사에서 진행하고 있는 모든 CSR활동 및 개인 봉사활동을 시간으로 환산하여 관리하는 제도



조직건강 관리

GWP

GWP (Great Work Place)

당사 핵심가치 '열정', 'FUN', '존중'를 기반으로 구성원의 자발적인 참여, 리더의 지원과 지지, 그리고 모든 구성원의 GWP 공감대 형성을 추진하여 '일하기 좋은 행복한 일터'를 실현하고자 함

월간 GWP

월 1회, 리더 대상으로 '월간 GWP'발행

- 카드뉴스: 일하기 좋은 일터를 구현하는 데에 도움이 되는 다양한 분야의 지식 공유
- BP사례공유: GWP활동 우수사례공유



GWP경진대회

연 1회, GWP우수활동 경진대회

- 구성원들이 더 즐겁게 일할 수 있는 일터를 구현하기 위한 활동을 실현하고 있는 우수한 조직을 선발
- 선발된 조직은 종무식에 시상



감 사 합 니 다

이 교재는 (사)한국산업간호협회에서 제작한 자료이므로,
무단 복사·전재하여 사용하는 것은 저작권법에 위배 됩니다.

“근로자의 건강 산업간호사의 손길로”

2016년 감정노동 우수사례 발표대회 및 힐링 프로그램 체험

발행일 : 2016년 11월 발행

발행인 : 정혜선

발행처 : **사단법인 한국산업간호협회**

서울시 강서구 양천로 401(가양동)

강서한강자이타워 B동 404호

TEL (02) 716-9030 / FAX (02)716-9034

E-mail : ona@kaohn.or.kr

홈페이지 : <http://www.kaohn.or.kr>

인쇄처 : 영창문화사
