

고객 폭언 등으로 고통받는

# 콜센터 상담사의 직무스트레스 이렇게 관리하세요.



# 콜센터 상담사의 직무스트레스 이렇게 관리하세요.

## 관/리/방/안

### 조직적 측면



상담사에게 충분한 휴식\*을 주세요  
\*(권장) 1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분 휴식



고충을 이야기할 수 있는 의사소통 창구를 마련해주세요



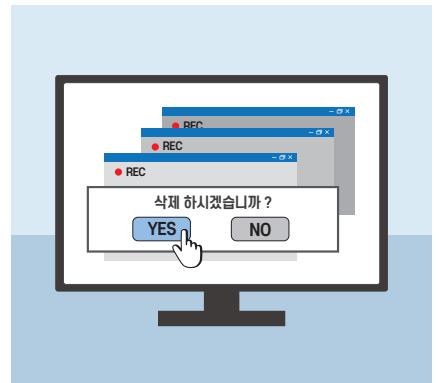
직무스트레스 관리에 도움을 주는 건강증진프로그램을 운영하세요



직무스트레스 예방 및 관리 등의 교육을 실시하세요



언어폭력 대응체계를 마련해주세요



전자감시제도를 합리적으로 운영해주세요

### 개인적 측면



휴식시간에 컴퓨터 작업은 중지해주세요



동호회 등을 통하여 서로의 힘든 점을 나누세요



금연, 절주, 규칙적 운동 등 건강한 생활습관을 유지하세요

※ 자세한 내용은 「콜센터 근로자의 직무스트레스 예방 지침(KOSHA GUIDE H-31-2011)」를 참조하세요

☞ 안전보건공단 홈페이지(www.kosha.or.kr) → 알림소식 → KOSHA Guide 에서 확인가능