		보 도 자 료		
배 포 일	6월 26일(수)	담당부서	고객지원부	
책 임 자	윤상경 본부장	전 화	02-6360-6350	
담 당 자	전화숙 부 장		02-6360-6311	

한국사회보장정보원, 상담사 감정노동 치유 위한 마음챙김 프로그램 운영

- 위탁상담센터 상담사도 감정노동 워크숍 참여 -
- 상담 응대율 전년 대비 14.1%p 증가 성과 -

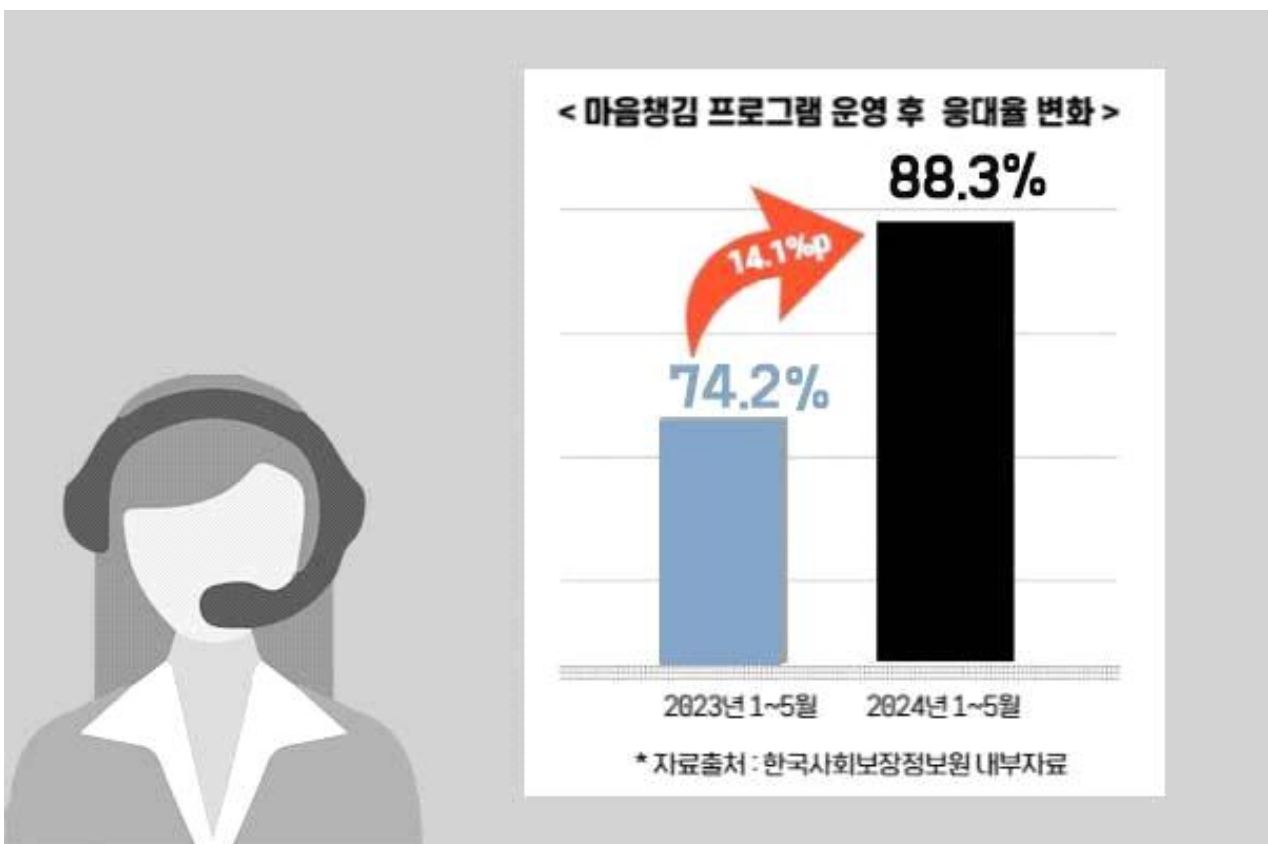
- 한국사회보장정보원(이하 사보원)은 고객상담센터 상담사 102명을 대상으로 감정노동 심리치료를 위한 심리검사를 실시하고 있으며, 다양한 마음챙김 프로그램도 운영하고 있다.
- 사보원 소속 전체 상담사를 대상으로 추진된 이번 검사는 매일 다수의 민원인을 응대하며 감정노동을 하는 상담사의 심리상태를 진단하여 선제적인 심리건강 회복과 치유를 돕고자 실시되었다.
 - 민원 상담사는 강성·악성 민원 등으로 인해 높은 스트레스를 받을 수 있어 사보원은 심리진단을 통해 위험군을 발굴하고 상담과 연계한 정서적, 심리적 건강을 세심하게 관리할 예정이다.
 - 또한 상담사들을 위한 심리상담 영역을 기존 감정노동, 직무스트레스, 가정 문제에서 법률·재무로 확대하고 24시간 긴급상담 서비스를 지원하고 있다.
 - 이 밖에 아로마테라피, 원예치료 등 힐링 프로그램을 진행하고 있으며, 근골격계 질환 예방 요법 교육 및 인체공학 키보드를 전상담사에게 지급하는 등 고객상담센터 수요조사를 통해 맞춤형

프로그램을 운영 중이다. 상담사 감정노동 권리보장을 위한 법률 교육도 매년 실시하고 있다.

□ 김현준 사보원 원장은 취임 후 고객상담센터 상담사의 감정노동 관리에 최선을 다할 것을 주문하였고, 직고용 상담센터와 위탁 상담센터의 차별 없는 근무여건 조성을 지시하였다.

○ 이에 따라 21일 개최된 사보원 고객상담센터 관리자 워크숍에서 과거와 달리 위탁 상담센터 팀장, 부팀장도 함께 참여한 가운데 감정노동 예방교육이 진행되었다.

위탁상담센터 김종석 팀장은 “워크숍을 통해 상담 관리로 지쳐있던 마음에 큰 힘이 되었고, 위탁 파트너로서 신뢰와 존중으로 대해주어 감사하다”고 전했다.



□ 사보원의 감정노동 치유를 위한 다양한 마음챙김 프로그램 운영은 업무 효율 개선으로 이어져 상담센터 응대율이 전년 대비 14.1%p 향상되는 결과를 낳기도 하였다.

- 김현준 원장은 “고객과의 접점에 있는 상담사가 건강하고 행복해야 최적의 민원 상담서비스를 제공할 수 있다”며 “앞으로도 다양한 프로그램 지원으로 상담사들이 국민에게 높은 품질의 서비스를 제공할 수 있도록 노력할 것”이라고 밝혔다.



[한국사회보장정보원은 26일 고객상담센터 정년퇴직 상담사에 감사패 전달 및 환송회를 개최했다./ 한국사회보장정보원]