서비스업 10분 TBM · 4편

경비

고객 폭언·폭행 대응 – 감정노동 보호

주차·출입 통제 중 입주민·방문객과의 마찰

일시		장소		진행자		참석	명

1 인사·건강확인 1분 | 2 오늘의 위험 2분 | 3 질문 나누기 3분 | 4 안전수칙 3분 | 5 구호·서명 1분

1 인사·건강확인 1분

> "오늘 컨디션 어떠세요? 최근 민원 응대하면서 마음이 힘들었던 분은 쉬는 시간에 따로 말씀해 주세요. 혼자 참으실 필요 없습니다."

2 오늘의 위험 2분

- 주차·출입 통제 중 입주민·방문객의 폭언이 가장 흔합니다.
- 말다툼이 몸싸움으로 번지면 경비원이 다치거나, 오히려 가해자로 몰릴 수 있습니다.
- 혼자 참고 넘기면 스트레스가 쌓여 불면·두통·혈압 문제로 이어집니다.

3 질문 나누기 3분

> "최근 가장 응대하기 힘들었던 상황은 무엇이었나요? 그때 누구에게 알렸나요?"

→ 반복 민원이 생기는 장소·시간대를 정리해 관리소장에게 보고합니다.

현장 의견 메모

4 안전수칙 확인 3분

- [ ] 언성이 높아지면 1m 이상 거리를 두고 차분하게 응대하기
- [ ] 혼자 해결하려 하지 말고 무전·전화로 동료와 관리소에 바로 알리기
- [ ] 폭행·위협이 있으면 자리를 피하고 112에 신고하기
- [ ] 언제·어디서·무슨 말이 있었는지 기록하고, 가까운 CCTV 위치 확인하기
- [ ] 필요하면 업무 일시 중단·휴게·상담 지원을 요청할 수 있다는 것 알기

5 지적확인 구호·서명 1분

혼자 참지 말고! 바로 알리자! 좋아!

성명	서명	성명	서명	성명	서명