평범한 사람들의 행복한 일터를 위해

행복한 직원이 행복한 고객을 만든다. 호텔 고객의 니즈가 다양해지고 까다로워지는 시대, 호텔 노동자의 노동현장 또한 만만치 않다. 간호사로 시작해 보건관리자로서 총 6년 경력을 지니기까지, 박귀혜 보건관리자가 이 길을 선택한 이유는 그저 평범한 사람들의 건강한 일상, 그 바람뿐이었다.

"한양대병원 응급실에서 근무할 무렵, 당시 수많은 환자의 생사를 경험했어요. 평소에 꾸준히 관리했다면 겪지 않아도 됐을 위급한 상황이 많았죠. 하지만 1분 1초에 생사가 걸린 병원에서 예방을 위한 교육은 현실적으로 힘들었고, 이미 질병 및 만성질환의 상태로 방문한 환자가 대다수였어요. 건강에서 예방이 중요하다고 절실히 느낀 거죠. 노동자의 상태가 만성질환으로 이어지지 않도록 개개인의 건강검진 결과를 바탕으로 관리하고, 환경을 점검하여 모두의 건강을 지키는 보건관리자의 길을 걷게 된 이유입니다."

롯데시티호텔과 L7호텔 10개 사업장은 대한산업보건협회에서 보건관리대행을 진행 중이다. 협회는 월 1회 사업장을 방문해 임직원 모든 노동자의 건강상담 및 보건사항 등 전반적으로 점검한다.

더 안전하고 더 행복한 우리 일터를 위하여

롯데시티·L7호텔 | 박귀혜 보건관리자

글 이경희 **사진** 김재이

호텔은 다양한 직업군이 일하는 현장으로, 하루에도 수많은 사람이 각각의 목적으로 방문한다. 보건관리자의 역량은 더욱 중요할 터. 롯데시티·L7호텔에서 근무하는 박귀혜 보건관리자는 마포·김포공항·대전·구로·울산·명동의 롯데시티호텔과 명동·강남·홍대·해운대에 자리한 L7호텔 등 전국 곳곳 여러 직군에 속한 노동자의 건강·보건을 담당하고 있다. 롯데시티·L7호텔의 보건관리자로 일한 지 올해 3년 차인 그가 현장 내 '보호자'로 각인되며 귀한 존재로 불리 데는 충분한 이유가 있었다.

"각 사업장의 관리감독자와 협회와 함께 개별 사업장의 보건관리를 모두 점검합니다. 이후 피드백을 통해 결과를 개선하며 질적인 보건관리체계를 구축하고 있습니다."

사업장에서 완벽한 보건관리체계를 마련해도 노동자가 참여하지 않으면 무익하다. 박귀혜 보건관리자는 노동자 스스로 건강을 이해하고 참여하며 자가진단을 배울 수 있도록 분기별 각 사업장에 방문해 다양한 보건교육과 보건관리를 시행한다. 사업장이 전국 곳곳 여러 지역에 분포해 있어 방문하기가 쉽지 않지만, 이 또한 보건관리자로서 중요한 일과라고 덧붙였다.

고객만이 아닌 노동자를 향한 건강보건증진프로그램

현 사회에서 보건관리자의 역할은 매우 중요하다. 과거 입사 당시 대다수의 노동자가 그의 업무를 이해하지 못했다면, 지금은 노동자가 적극적인 참여를 원한다. 사내 건강증진프로그램의 관심이 폭발적으로 늘어난 이유다.

"회사 부문장님과 팀장님은 '고객만이 아닌 노동자를 포함한 모두의 안전과 보건'을 늘 강조하십니다. 사업장 내 최근 이슈와 트렌드에 맞는 각종 보건관리 프

“사업장 10개소가 달리 위치해 모든 노동자가 참여할 수 있는 기획과 운영이 중요합니다. 직원 모두가 ‘회사가 내게 관심이 많구나’라고 생각할 수 있게끔 저 또한 항상 고민하고 배우려 합니다”

로그램 및 건강증진프로그램을 기획하고 운영하는데 아낌없이 지원해 주세요. 특히 사업장 10개소가 달리 위치해 모든 구성원이 참여할 수 있도록 기획과 운영이 중요합니다. 직원 모두가 ‘회사가 내게 관심이 많구나’라고 생각할 수 있게끔 저 또한 항상 고민하고 배우려 합니다.”

롯데시티·L7호텔은 전국 10개 사업장의 모든 노동자가 즐겁게 참여할 수 있는 다양한 건강증진활동을 운영 중이다. 그중 ‘봄·가을 걷기’ 프로그램은 높은 인기로 올해 3년째 진행하고 있다.

“봄·가을 걷기는 앱을 설치해 걸으면 걸음 수가 누적되는 건강증진프로그램입니다. 노동자의 호응 유도를 위해 개별·팀별 순위에 따라 다이슨 가전제품, 실내 사이클 등 누구나 갖고 싶은 상품을 선물하고 있어요. 서로의 걸음 수를 확인하며 더욱 긍정적으로 경쟁한다는 점에서 상당한 성과를 보였다고 생각해요. 해마다 프로그램 시즌이 돌아오면 언제 시작하냐며 많이들 물어오세요.”

감정 노동자를 위한 끝없는 역량개발

호텔의 노동현장 특성상 감정 노동자가 주를 이룬다. 그에 따른 정신적 스트레스를 호소하는 노동자도 적지 않기에 박귀혜 보건관리자는 전 사업장의 상황에 맞춰 '고객응대 매뉴얼' 제작·배포했다.

또한 매월 스트레스 측정기를 통해 노동자의 상황을 체크하고 상담하며 마음의 건강을 점검한다. 더욱 체계적인 양질 상담을 목표로 심리상담 자격증 및 자살예방 강사 자격증도 취득했다. 모두 감정 노동자의 정신건강을 위한 그만의 노력이었다.

"호텔 노동자는 고객을 마주하는 일이 많아 정신적 스트레스가 많을 수 있어요. 아로마 향기가 마음건강 관리에 조금이라도 도움 되길 바라며 신입사원 대상으로 '아로마테라피 수업'을 기획·운영하고 있습니다. 10가지 천연 아로마를 시향하고 기분과 상태에 따라 향을 직접 배합해 DIY 향수를 직접 만드는데 호응이 좋아요. 각 사업장에 방문할 때마다 '향수 잘 쓰고 있어요', '덕분에 한 템포 쉬어가요'라는 이야기를 들으면 교육 운영자로서 보람을 느끼죠."

늘 쉼 없이 오고 가는 노동현장 속, 박귀혜 보건관리자는 달라지는 환경과 제도에 발 빠르게 대응하는 동시에 노동자의 니즈를 수용하며 건강과 안전까지 챙겨야 하는 보건관리의 의무를 절실히 체감 중이다.

"환경과 니즈에 맞는 보건관리가 가장 중요합니다. 사업장 내 젊은 노동자가 많은데 나이에 비해 혈당이나 혈압이 높은 경우가 많아요. 앞으로 지속적인 관심과 꾸준한 관리가 필요한 법이죠. 임직원분들도 식습관 개선과 운동의 중요성을 잊지 않길 바라요. 저 또한 임직원은 물론 호텔 방문하는 고객까지 건강하고 행복할 수 있도록 제 자리에서 끊임없이 소통하며 성장하겠습니다."