



4월의 Story 「멀티 페르소나(persona)」

고충처리위원 여러분, ‘멀티 페르소나’라는 말을 아시나요? 페르소나는 ‘가면’이라는 뜻을 가진 라틴어로 타인에게 비치는 ‘외적 인격’을 지칭하는 말인데요. 멀티 페르소나는 개인이 상황에 맞게 다른 사람으로 변신하여 다양한 정체성을 표출하는 것을 뜻합니다.

최근 개그맨 유재석이 예능 프로그램에서 보여주는 ‘부캐(유산슬, 유고스타 등)’와 같은 개념이라고 볼 수 있습니다. 요즘 젊은 세대들은 온라인 게임이나 SNS로 부캐에 이미 익숙해져 있기 때문에 부캐 유행에 더욱 열광하고 있다고 합니다. 직장에서도 이러한 현상이 일어나고 있는데요. 2020년 잡코리아에서 직장인 559명을 대상으로 실시한 ‘멀티 페르소나 트렌드 조사’에 따르면, 직장인 77.6%가 회사에서의 모습이 평상시와 다르다고 답했습니다.



회사 일보다 일과시간 외의 삶에 더 집중하는 현상이 탐탁지 않게 느껴질 수 있지만, 사실 모든 사람은 정도의 차이만 있을 뿐 멀티 페르소나적 존재라는 점을 알아두시면 직원 소통에 도움이 될 것 같습니다. 지금 이 글을 읽고 계시는 여러분들께서도 가정에서는 배우자와 부모의 페르소나를, 회사에서는 유능한 리더로서의 페르소나를, 그리고 친구들과 있을 때에는 여전히 장난기 많은 벗으로서의 페르소나를 가지고 계시겠죠. 그럼 여기에 더해 믿음직하고 든든한 ‘고충 해결사’라는 멋진 페르소나를 하나 추가하는 건 어떠신지요. ^^
자! 지금부터 4월 고충리포트 시작하겠습니다.

고충 상담 3행(行) 3금(禁)



① 경청

표정과 행동까지도 살펴주세요

② 관심

지속적으로 챙겨주세요

③ 눈높이 맞추기

감정의 주파수를 맞춰주세요



① 추정

내 경험과의 비교는 금물

② 충고

하고 싶어도 참아주세요

③ 비밀 누설

제3자에게 공개 또는 누설하면 절대 안 돼요



4월의 고충 키워드 「건강」

건강검진 시즌을 맞아 직원 본인 및 가족 건강에 대한 직원 분들의 관심이 많습니다.
직원 분들이 자주 묻는 질문들을 한번 알아 볼까요?



건강 관련

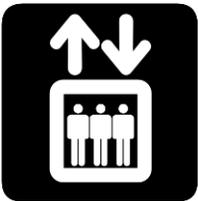


NOTICE !

건강검진 관련 새로운 소식을 알려 드립니다!
(2021년 1분기 중앙노사협의회)

건강검진 기관 신청범위 확대!
전국 단위로 병원 선택이 가능하도록 시스템 개선
(2021년 4월 중 신청 시스템 개선 반영 예정)

3월의 주요 고충 개선사례



Q. 광화문사옥 출근시간 및 점심시간에 엘리베이터 대기시간이 너무 길어 불편해요.

A. 그간 중식 및 출근시간에 별도 적용 없이 엘리베이터를 운영하여 왔으나, 임직원 분들의 불편해소를 위해 현재 중식모드(11:45~12:00, 층별 호기를 구분하여 1층 이송에 집중)와 출근모드(07:30~09:00, 목적층 이동후 모든 승강기는 1층 대기)를 적용하여 개선하였습니다. 향후에도 임직원 분들의 목소리에 귀기울여 더 나은 사옥 시설을 제공할 수 있도록 하겠습니다.

Q. 올해 D사옥에 근무하는 여직원이 증가하였는데, 여직원 휴게실이 없어서 불편해요

A. 사옥관리위원회를 개최하여 휴게실 설치에 필요한 계획을 수립하고 kt estate 협조 하에 유휴상면을 확보하여 여직원 휴게실을 마련하였습니다. 이 과정에서 여직원 분들의 추가 의견을 접수하여 쇼파, 집기류 등을 비치하는 등 휴게실을 지속 업그레이드 중입니다.

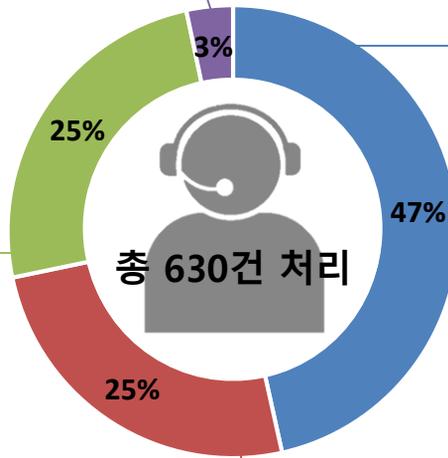


④ 사업 관련 (21건)

업무환경(6건),
부가서비스(5건) 등

③ 근무 환경 (157건)

사무용OA(57건),
업무시스템(41건) 등



① 인사/보수 (293건)

휴가(93건),
급여(31건) 등

② 복지 제도 (159건)

대부(28건), 경조금(21건) 등

4월의 People 「강북지방본부위원장 김준현」

고충처리위원 분들께 인사 한 말씀 부탁드립니다.

안녕하십니까. 강북지방본부위원장 김준현 입니다. 만물이 소생하는 4월이 돌아왔습니다. 코로나19로 인해 쉽지 않은 상황에도 불구하고 직원 고충 해결을 위해 많은 노력을 기울여 주신 위원님들께 항상 감사 드립니다. 봄의 기운을 듬뿍 받아 우리 위원님들의 일상도 고충 없이 따뜻함만 가득했으면 좋겠습니다.



고충처리를 하면서 가장 기억에 남은 경험은 무엇인가요?

지역에서 접수되는 다양한 고충을 확인하고 정책에 반영할 수 있도록 노력해오던 과정에서 어느 퇴직자 분께서 고맙다며 저에게 주셨던 선물이 오랫동안 기억에 남습니다. '내 생애 최고의 순간 함께해 주셔서 감사합니다.'라는 자수가 새겨진 타올 한 장이었는데 그 선물을 받는 순간 정말 가슴이 뭉클했습니다. 고충해소를 위한 저의 노력이 제2의 인생을 시작하시는 분들께 조금이나마 도움을 드렸다는 생각에 이 일에 대한 보람을 많이 느꼈습니다.

앞으로의 각오에 대해 말씀해 주세요.

우리 회사는 노사가 공동으로 고충을 처리하고 노사상생센터, 고충처리위원회, 고충토론회 등 온라인과 오프라인을 가리지 않고 전방위적으로 고충을 접수 및 해소하는 훌륭한 시스템을 갖추고 있습니다. 탄탄한 고충처리 인프라에 우리 훌륭한 고충처리위원 분들의 열정이 더해지면 직원들이 최상의 일터에서 즐겁게 일할 수 있을 것이라 믿습니다. 저도 항상 솔선수범하겠습니다. 감사합니다.