

7월의 Story 「리버스 멘토링(reverse mentoring)」

직장생활을 하다 보면 한번쯤은 누군가의 멘토가 된 경험도, 또는 멘토의 코칭을 받는 멘티가 된 적도 있을 것입니다. 멘토링은 일반적으로 상급자가 후배 직원의 원만한 직장생활을 위해 도움을 주는 것인데요. 우리의 고정관념을 깬 멘토링 시스템이 있습니다. 바로 '리버스 멘토링(reverse mentoring)'입니다. 리버스 멘토링은 사원·대리급의 젊은 직원들이 임원이나 선배 직원들의 멘토가 되어 신세대 문화를 공유하는 것을 말합니다.

리버스 멘토링은 최근에 갑자기 생긴 개념이 아닙니다. 1999년 GE의 회장이던 잭 웰치가 CEO 시절 리버스 멘토링을 통해 젊은 소비자들이 원하는 제품을 만들 수 있는 감각을 갖출 수 있다는 취지로 실시했는데요. 기업들 사이에서 꾸준히 도입되다가, 최근 SNS에서 등장하면서 다시 활성화되고 있는 개념입니다. 우리 KT를 비롯해 ICT 기업들이 나서고 있는 파격적인 '젊은 조직' 실험은 리버스 멘토링이 기업 내 소통 프로그램을 넘어 경영에까지 확장된 사례라 할 수 있습니다.

	평균연령 29세 Y컬처팀 신설, 최고경영자와 핫라인 구축
	20대 겨냥 서비스 출시 전 평가 '주니어보드' 신설 계획
	평균연령 31세 블루보드 운영, 2개월에 한 번 CEO와 간담회
	신작 게임 개발 총괄을 30대 초반 개발자에 일임

불치하문 **역지사지**
 不恥下問 易地思之

리버스 멘토링

reverse mentoring

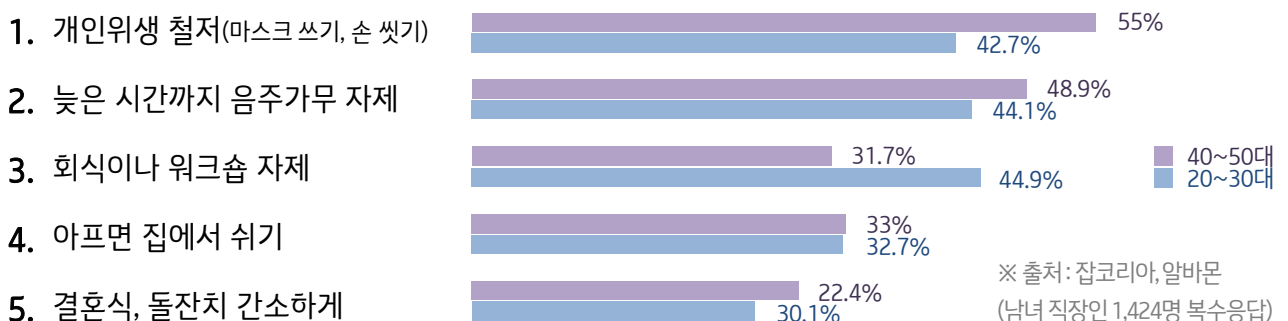
경청 **삼인행필유아사**
 傾聽 三人行必有我師

논어에 '불치하문(不恥下問)'이라는 말이 있습니다. 아랫사람에게 묻는 것을 부끄럽게 여기지 않는다는 뜻입니다. 공자는 '삼인행필유아사(三人行必有我師)'라고 하여 '세 사람이 길을 가면 반드시 나의 스승이 있다'라고도 하였습니다. 이처럼 지위고하를 막론한 역지사지의 마음가짐과 경청의 태도는 아주 오래 전부터 강조된 소중한 가치입니다. 고충처리 또한 이와 다르지 않습니다. '해결'은 '이해'에서 비롯한다는 사실, 리버스 멘토링을 통해 경험해 보시는 건 어떨까요?

알아두면 좋은 정보

「코로나19 종식 이후에도 유지되길 바라는 직장문화 TOP 5」

백신 접종이 본격화 되면서 코로나19의 종식을 예상하는 사람들이 조금씩 늘어나고 있습니다. 코로나19는 사라지더라도 이것만은 사라지지 않았으면 하는 직장문화는 어떤 것들이 있을까요? 관련 설문결과를 보면서 평소 고충처리위원님들의 생각과 비교해 보시는 것도 흥미로울 것 같습니다.



7월의 고충 키워드 「여름휴가」

한국인이 가장 좋아하는 계절은 무엇일까요? 한 여론조사기관이 '19년 조사한 바에 따르면 봄을 가장 좋아한다고 합니다. 그럼 과연 어떤 계절을 가장 싫어할까요? 네, 바로 여름입니다. 여름을 즐거움으로 바꾸는 마법과 같은 단어 '여름휴가'. 여름휴가에 관한 직원들의 궁금증은 무엇인지 FAQ를 보면서 살펴 보겠습니다.

✓ 지금 당장 써먹기 좋은 소통 Tip

여름휴가의 계절 7월이 돌아 왔습니다. 만약 손꼽아 기다리던 여름휴가를 방해 받는다면 직원들의 슬픔은 이루 말할 수 없겠죠? 직장인들이 꼽은 '휴가시즌 자제해 줬으면 하는 행동' 5가지를 알아보겠습니다.

1. 휴가 중 업무 문의나 지시(62.7%)
2. 이메일·단톡방 소환, 불필요 연락(34.4%)
3. 업무처리 안하고 나몰라라 휴가가기(33.3%)
4. 어디가? 누구랑? 꼬치꼬치 캐묻기(27.1%)
5. 휴가 승인 안해주고 질질 끌기(23.2%)

※ 출처: 잡코리아, 알바몬 (남녀 직장인 852명 복수응답)

[휴양소] 올해는 휴양소를 이용할 수 있나요?

네, 가능합니다. 코로나19 장기화 속에서도 미니휴양소를 긴급 마련하여 7.23(화)~9.17(화)까지 운영합니다. 신청기간은 7.12(화)~7.15(목)입니다.

[부재중 알림] 휴가기간에 메일을 발송한 분께 제가 휴가중임을 알고 싶어요.

네, 가능합니다. 먼저 Outlook [파일] > [정보] > [자동회신(부재중)]을 선택해 주세요. 다음으로 [자동회신보내기]를 체크하고 일정 등을 설정 후 메시지 입력 및 [확인] 버튼을 클릭하시면 됩니다.

[전자도서관] 휴가기간에 그동안 못 봤던 책들을 읽고 싶어요. 휴가중에도 지니북스를 이용할 수 있나요?

네, 가능합니다. PC 또는 모바일로 '지니어스 (kteduk.com)'에 접속, '지니북스'를 클릭하시면 원하는 책을 선택하신 후 독서를 즐기실 수 있습니다. *매월 4권 대여 (권당 대여기간 14일)

주요 고충개선 사례



Q. 날씨가 더워지다 보니 현장작업시 KF94 마스크 착용이 불편합니다. KF80 또는 비말 마스크로 교체되길 바라며, 땀을 많이 흘리는 시기임을 감안하여 마스크 지급수량도 늘렸으면 합니다.

A. 고객접점에서 외근근무를 하는 직원 분들에게 마스크는 필수이지만, 무더운 여름철에는 특히 불편하다는 점에 공감합니다. 식약처 인증제품임에도 보다 얇은 마스크로 변경하고, 공급사 간 경쟁을 통해 양질의 마스크를 낮은 가격에 공급 받아 보급수량을 인당 주 3매에서 5매로 확대 하였습니다. 코로나19가 끝날 때까지 모두 안전하게 파이팅하시길 바랍니다.

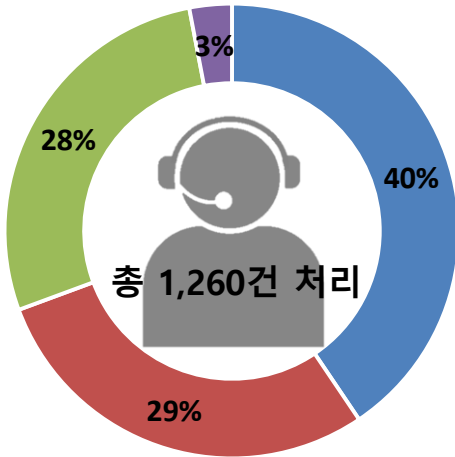
Q. B사옥 구내식당 후식음료 제공 공간이 사람들이 붐비는 곳에 있어 위생상 개선이 필요해 보입니다.

A. 동 구내식당은 2018년까지 덮개가 있는 후식음료 용기를 사용하였으나, 식혜·누룽지·청포도 등 알갱이가 있는 음료 제공 시 분출구가 막혀 음료가 잘 나오지 않아 후식이 버려지는 경우가 많아 지금의 용기로 변경하게 되었습니다. 그러나 위생이 최우선이므로 개선요청 의견을 즉시 반영해 6월말부터는 덮개가 있는 용기 및 보온통을 후식음료 용기로 사용하였습니다. 앞으로도 개선요청 의견을 최대한 반영하여 깨끗하고 안전한 구내식당 운영을 위해 최선을 다하겠습니다.



상반기 고충처리 성과

1. 노사상생센터



1 인사/보수 (511건)

휴가(203건), 근무유형(82건) 등

2 복지 제도 (363건)

휴양시설(54건), 대부(54건) 등

3 근무 환경 (348건)

사무용OA(93건), 업무시스템(86건) 등

4 사업 관련 (38건)

업무환경(15건), 회사생활(7건) 등

2. 고충토론회 * 현장 2회, 4대사옥 3회

[총 631명 참가, 고충처리 568건]

강남/서부

- 참석인원 : 50명
- 고충처리 : 총 55건

충남/충북

- 참석인원 : 28명
- 고충처리 : 총 35건

전남/전북

- 참석인원 : 33명
- 고충처리 : 총 24건

4대사옥

(광화문East/West, 우면동, 분당)

- 참석인원 : 396명
- 고충처리 : 총 360건

강북/강원

- 참석인원 : 54명
- 고충처리 : 총 50건

대구/경북

- 참석인원 : 35명
- 고충처리 : 총 20건

부산/경남

- 참석인원 : 35명
- 고충처리 : 총 24건

3. 고충처리위원회

전국 233개 고충처리위원회 699명의 고충처리위원님들이

총 1,969건의 고충을 처리하셨습니다.

고충처리위원님들께 노고에 깊은 감사의 마음을 전합니다.

7월의 People

늘 현장과 함께하는 「대구지방본부 이영태 위원장」

고충처리위원 분들께 인사 말씀 부탁드립니다.

고충처리위원님들 안녕하십니까. 대구지방본부위원장 이영태 인사 드립니다. 직원들의 어려움을 살피고 더 좋은 일터를 만드는데 앞장서 주시는 고충처리위원님들을 지면으로나마 만나 뵙게 되어 참으로 반갑습니다. 지난주부터 날씨가 점점 무더워지다 이번주에는 전국적으로 장마가 시작되는 등 변화무쌍한 날씨에 건강과 일상의 불편함이 염려되는 시점입니다. 아무쪼록 몸 잘 챙기시고 불쾌지수가 높아지는 시기인 만큼 고충처리위원님들의 정신건강도 잘 보살피시는 7월이 되었으면 합니다.



고충처리를 하면서 기억에 남은 경험과 고충처리위원님들께 드리고 싶은 말이 있다면?

고충처리는 '듣고', '해결하고', '알려 주는' 과정을 거칩니다. 모든 과정이 중요하지만 저는 그 중에서도 듣는 것, 더 나아가 다양한 걱정과 불만을 편하게 드러낼 수 있는 여건을 만드는 것이 가장 중요하다고 생각합니다. 하지만 많은 직원 분들이 여러가지 이유로 본인 고충에 대해 이야기하는 것을 꺼려 합니다. 제 경험에 비춰보면 이를 해결하기 위해서는 현장에서 직원들과 꾸준히 소통하는 길 밖에 없었던 것 같습니다. 진심을 반복해서 보여주면 마음이 통하기 마련입니다. 고충처리의 기본은 이심전심이라는 점을 꼭 말씀 드리고 싶습니다.

고충처리에 대한 평소 생각과 앞으로의 계획에 대해 말씀 부탁드립니다.

누구나 고충을 가지고 있습니다. 그러나 신입사원이나 저연차 직원분들처럼, 같은 고충이 더 큰 고통으로 다가오는 분들이 있습니다. 저는 접수되는 고충만 다루는 것에 그치지 않고 이처럼 고충에 취약한 분들도 찾아 이 분들에게 적절한 방식으로 고충을 해소하려 합니다. 그리고 코로나19 백신 접종률이 점점 높아지고 있는데, 여건이 좋아져 코로나19가 종식된다면 그 동안 만나지 못 했던 직원 분들을 현장에서 뵙고 마음껏 소통하고자 합니다.

책으로 나누는 고충 이야기

도서를 통해 고충처리(치유), 소통, 리더십의 소중한 가치를 고충처리위원님들과 공감하고자 합니다.



MZ세대 트렌드 코드(고광열 지음)

7월의 Story에서 리버스 멘토링이라는 주제로 젊은 세대와의 소통의 중요성을 말씀 드렸습니다. MZ세대가 정치·경제·사회 등 여러 분야에서 변화를 주도하고 있습니다. 이러한 현상은 직장에서도 예외가 아닙니다.

기성세대에게는 알듯 말듯 다가가기 쉽지 않은 존재이지만 이들의 생각과 행동을 이해한다면 MZ세대는 더 이상 낯선 존재가 아닐 겁니다. 90년대생 저자가 풀어놓은 MZ세대의 특징을 하나하나 살펴보면 실제와 맞는지 직원과의 소통에 바로 활용해 보시는 건 어떨까요?

고충리포트는 고충처리위원님들과 함께 만들어 갑니다.

다른 고충처리위원님들과 공유하고 싶은 도서나 고충리포트에 바라는 의견을 주시는 분께는 고충리포트에서 소개된 도서를 증정합니다.



타인을 읽는 말

(로런스 엘리슨, 애밀리 엘리슨 지음)

아무리 대화하기 어려운 사람에게도 보편적으로 통하는 대화법이 있다면 얼마나 좋을까요. 이 책은 세계 곳곳의 정보요원, 검찰, 경찰, 테러 및 범죄 용의자들과 진행한 2,000시간 이상의

인터뷰 결과를 바탕으로 인간이라면 누구나 대립, 추종, 통제, 협력이라는 4가지 방식으로 대화한다는 사실을 전합니다. 저자들이 개발한 심리 대화법은 현재 미국, 영국 정보기관과 경찰, 검찰에서 심문 전략으로 쓰이고 있으며 부모와 청소년의 심리상담·치료에도 중요한 방법론으로 사용되고 있습니다. 이 책 속의 대화법이 많은 도움이 되었으면 합니다.

고충리포트는 고충처리위원의 원활한 고충해소를 지원하고자 매월 1회 제공됩니다.