

1월의 Story 「직장 내 소통」

취업포털 잡코리아는 '직장 내 소통'을 주제로 직장인 2860명에게 설문조사를 실시, 직장 내에서 느끼는 소통의 중요성에 대해 물었습니다. 영화 속 주인공처럼 외계인이라도 만난 듯한 소통의 장애를 직장에서 경험한 적이 있는지를 물었습니다. 질문 결과 직장인의 79.1%가 '직장 내 소통장애를 경험한 적이 있다'고 밝혔습니다.

근로자들이 소통에 장애를 겪는 대상(복수응답, 이하 응답률)으로는 △사장님 등 회사임원(39.6%)이 1위를 차지했습니다. △상사(36.9%), △고객(30.4%), △동료(23.9%), △거래처 및 협력사 등 회사 외부 조직(15.9%), △타 부서 직원(13.4%) 등의 응답이 이어졌습니다. 소통장애를 느낀 이유(복수응답, 이하 응답률)를 살펴보면 절반을 넘는 55.0%의 응답자가 '상대방의 말은 듣지 않고 자기 말만 하는 탓'에 소통에 장애가 생기는 것이라고 지적했습니다.

조사 결과에 따르면 소통장애를 겪은 근로자 열 명 중 아홉 명이 이로 인해 회사 생활에 영향을 받는 것으로 나타났습니다.



「'직장내소통'을 위해 중요하게 여기는 것」

공감능력 (28.4%)
대화의 태도와 자세 (23.6%)
경청 (23.5%)
적당한 어휘 사용 (7.8%)
꾸준한 관심 (5.2%)

※ 출처: 잡코리아

'말은 인류가 사용한 가장 효력 있는 약이다'라는 서양 속담이 있습니다. 우리는 평소 어떤 말을 사용하고 있을까요? 약이 되는 말은 상대방에게 기분 좋은 선한 영향력을, 독이 되는 말은 상대방에게 지울 수 없는 상처를 줍니다. 더군다나 여러 인간관계가 얽혀 있는 조직에서는 상대방의 입장을 고려해 '잘' 말하는 것이 중요합니다. 좋은 대화의 기본 전제는 나이와 직위를 막론하고 구성원에 대한 예의를 갖추고 배려하는 마음을 기억합니다.

알아두면 좋은 정보 「'Speak out' 대화법」

직장생활에 있어 가장 중요한 요소는 바로 '말'입니다. 말을 잘해야 주변으로부터 신뢰와 호감을 얻고, 원활한 소통을 할 수 있기 때문입니다. 상대방을 불쾌하게 하지 않으면서도 자신의 의견을 자연스럽게 피력하는, 말 잘하는 사람들의 '말 비법'을 소개합니다.

1. 상대방에 대한 선입견 버리기

일반적으로 생각하는 방향이 달라 조직에 맞지 않다 생각했는데 이런 관점에서 상황을 볼 수 있겠네요.

2. 혼자 말 하지 않고 의견 물어보기

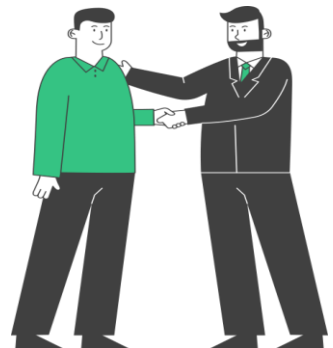
이번 프로젝트의 방향에 대해 어떻게 생각하세요?

3. 업무 외에도 공통의 관심사를 찾아 화제 삼기

오스카 상을 싹쓸이한 기생충 영화 보셨어요?

4. 직원의 반응에 신경 쓰고 역반응 해주기

이 부분을 이렇게 신경 써주셨네요. 고생하셨습니다.



※ 출처: HMG JOURNAL

12월의 고충 키워드 「 건강관리 」

추운 기온으로 몸이 외부의 기온에 적응하지 못해 면역체계가 무너지면서 건강에 악영향을 줄 수 있는 겨울철입니다. 어떻게 보면 신체의 입장에서 '비상사태' 라고 할 수 있는 이 시기에 직원분들은 어떤 것들에 관심을 갖고 있는지 살펴보겠습니다.

(자세한 문의사항은 언제든지 KT119로 문의주세요.)



✓ 지금 바로 써먹기 좋은 소통 Tip

상대방의 건강안부를 묻는 것은 가장 정겨운 아이스 브레이킹 입니다. 부담없이 소통을 시작하며 동료의 건강도 챙기기 위한 겨울철 건강관리 수칙을 알아보겠습니다.

[겨울철 건강관리 수칙]

1. 겨울철 적절한 실내온도는 18~20도
2. 겨울철 실내 습도는 40~50% 으로 유지
3. 건조한 실내환경에서 수분 흡수를 주기적으로
4. 실내활동이 많은 만큼 가벼운 체조와 스트레칭
5. 찬 공기로부터 폐를 보호하기 위해 마스크 착용

[의료비 지원] 한해동안 많은 의료비 지원을 받았는데 지원 한도가 넘지 않을까 걱정이 됩니다

직원의 통원의료비 + 배우자, 자녀의 입/통원의료비(약제비 포함) 합산하여 진료년도 기준 최대 1천만원 지원됩니다. 내년에는 새로운 한도가 부여되니 걱정 마세요!

[건강검진] 내년에 부모님 건강검진을 시켜드리고 싶은데 지원이 가능한가요?

미혼직원의 부모 중 1인에 한하여 건강검진 지원이 가능합니다. 대상이 되지 않으셔도 협의 된 직원수가만 지불하시면 검진이 가능하니 해당병원에 문의해 보세요!

[백신휴가] 코로나백신 추가접종 대상으로 안내를 받았는데 휴가처리가 궁금해요

코로나백신 추가접종에 대해서도 기존 1,2차 접종 시와 동일하게 접종일 포함 최대 3일간의 공가가 부여 됩니다. 본인과 가족, 동료의 건강을 위하여 부담없이 접종을 고려하세요!

주요 고충개선 사례



Q. 내집 마련을 준비중인데 대출규제로 인해 고충이 가중되고 있어요. 도와주세요.

A. 최근의 집값 상승과 각종 대출규제로 인하여 직원분들의 내집 마련에 대한 고심이 많을 것으로 파악되어 이를 해소하기 위하여 대부한도를 최대 2억원으로 상향(現 1.5억)하고, 내집 마련에 어려움을 겪는 종사원을 위해 생애최초 주택 구입시에는 최대 3억원까지 파격적으로 대부지원이 가능합니다.

Q. 업무용단말기 교체 시 고가의 신형 단말기 선택에 부담을 없애 주세요.

A. 직원분들의 선호도와 최신 트렌드에 발맞춘 복지 개선을 위하여 신형 단말기 구매지원을 위해 과거 수준 대비 2배 확대된 단말구입비(50→100만원)를 지원하고, 서비스 요금제 지원액도 상향(월8→10만원)하여 받으실 수 있는 혜택을 확대 하였습니다.

※ 요금제 상향시 스마트기기(워치,패드) 추가사용 가능, 멤버십 VIP→WVIP 상향



1. 사옥 별 참석자 현황

- 일시 : '21.12.15(수) ~ 12.21(화)
- 장소 : 4대사옥(광화문E, 우면, 송파, 분당) ※ 광역본부는 별도 시행 예정
- 참석 : 고충처리위원 30명, 고충Helper 33명, 고충지원담당 133명, 임직원 등



2. 개선사례 현장투표 결과

[총 1,010명 참가, 100%]

구분	개선 내용	득표수	비율
업무환경	업무용폰 교체 지원 및 요금제 상향	237	23%
복지	주택자금 대부금액 확대(1.5억 → 2억)	113	11%
업무환경	사옥 노후 환경 개선(우면/일산 모델실/서버실/전송실, 분당 1층 소파 등)	96	10%
인사	코로나 장기화에 따른 미사용 복지제도 연장(안식년, 결혼휴가)	88	9%
복지	조합원 재충전을 위한 미니휴양소 운영	84	8%
복지	복지제도 신청서류 간소화(대부서류 14개→5개, 자녀교육보조비/경조금 서류 생략)	75	7%
복지	전국 단위 건강검진 병원 선택 제공	60	6%
업무환경	스마트워킹 위한 원격 오피스 신설	54	5%
업무환경	사무용 책상/의자 수리 프로세스 개선(ktestate와 협업 통한 간편한 지원)	54	5%
복지	mkate 기능 확대를 통한 원격 결재 서비스 지속 확대	41	4%
복지	구내식당 음식 보존 문제 개선	40	4%
복지	출근/점심시간 엘리베이터 운영 프로세스 개선	29	3%
업무환경	출근시간 VDI 접속지연 해소	16	2%
업무환경	유연근무제에 따른 IT헬프데스크 상담 시작시간 조정(08:30 ~)	12	1%
업무환경	자산등록 프로세스 개선(SAP 메뉴 11개 → 1개 메뉴로 통합)	11	1%

고충토론회 우수사례 「강북/강원광역본부」

편안한 분위기로 이끌어내는 직원고충, 신속한 해결로 직원만족!

강북/강원광역본부 내 고충처리위원들은 직원들의 자유로운 소통을 위하여 편안하고 밝은 분위기로 고충토론회를 운영하여 직원들의 만족스러운 반응을 얻고 있습니다. 이를 통해 직군별로 가지고 있는 다양한 고충을 이끌어 내고 신속하게 고충이 처리될 수 있도록 케어하고 있습니다.



※ 출처 : 의정부지사 고충토론회



고충처리채널을 직원소통 채널로!

직장생활에서 발생하는 고충을 사내 고충처리채널을 통하여 해결하겠다는 생각을 하기는 쉽지 않습니다. 평소 접해보지 못한 생소함이 가장 큰 이유이지만 강북/강원광역본부의 고충처리위원들은 평소 직원들과의 격없는 소통을 통하여 누구라도 고충이 생기면 가장 먼저 떠올리는 대상으로 자리매김 하였습니다. 고충처리채널을 넘어 진정한 소통의 문화를 만든 것이지요.

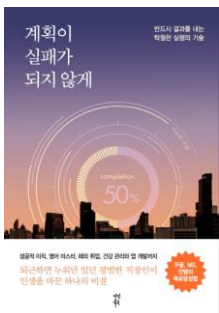
고충직원에게 배려와 공감으로 다가서는 고충처리위원회

타인의 고충을 접하게 되면 그 사람이 처한 상황을 파악했다는 생각으로 충분한 노력을 하지 않은 채 재빠르게 충고를 하기 시작하여 잘못 된 방향으로 결론이 나고는 합니다. 하지만 강북/강원광역본부의 고충처리위원들은 먼저 들어주고, 상대방의 입장에서 공감하고, 민감한 내용은 철저하게 비밀을 지키는 상담의 원칙을 준수하여 상대방에게 깊은 신뢰를 주고 있습니다. 그 분에게 모든것을 말하면 해결 될 것이다 라는 신뢰는 원할한 고충처리의 첫 발걸음 입니다.



책으로 나누는 고충 이야기

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



계획이 실패가 되지 않게 (이소연 지음)

뚜렷한 목표를 세우고, 이루기 위한 과정까지도 세세하게 설정해서 실천에 옮기는 건 누구에게나 어려운 일입니다.

생각만 많아서 '이렇게 하면 되겠다' 라거나 '이걸 이렇게 바꿔볼까?' 라고 생각은 하지만 그걸 이루기 위해서 과정을 어떻게 해야 할지

몰라서 포기해 버리기도 하지요. 『계획이 실패가 되지 않게』는 수많은 기업을 성공시킨 검증된 지식 OKR을 어떻게 개인의 일상에서 적용하고 실행할 수 있는지 저자의 경험과 지식을 통해 구체적으로 제시하며, 그리하여 누구나 목표를 달성할 수 있는 실질적인 도구를 제공하고자 합니다. 이제 오랫동안 포기한 채 묻어두었던 목표들에 다시 도전장을 내밀 시간입니다.

고충리포트는 고충처리위원님들과 함께 만들어 갑니다.

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



우리멘탈을 위한 좋은 심리습관 (가타다도모야 지음)

살다보면 누구나 멘탈붕괴에 빠지는 순간을 경험합니다. 쿠키다스처럼 멘탈이 바스락 붕괴되는 상황에 빠질 때마다 고민합니다. 어떻게 하면 멘탈이 강해질 수 있는지에 대해서 말이죠. 변화에 혼란스러울 수 있는 시기에 불안한 마음의

원인을 찾는 연습, 약해진 마음을 인정하는 연습, 강한 척하며 마음을 괴롭히지 않는 연습, 부정적인 감정을 유리하게 사용하는 연습 등을 알려주는 책입니다. 이 책은 원래부터 마음이 약한 사람은 없다고 말합니다. 건장한 스포츠맨이 감기에 걸려 잠시 몸이 약해질 수 있는 것처럼 마음 또한 잠시 약해져 있을 뿐이라고 말합니다. 이제 다시 마음이 단단해질 시간을 함께 해 주세요.

고충Fair 2021에 참석한 직원분들께 인사 말씀 부탁드립니다.

안녕하십니까 본사지방본부 본사지부장 김영복입니다.

2021년 마무리하는 바쁜 시기에도 고충Fair 2021에 참석해주신 모든 직원분들께 진심으로 다시 한번 감사의 인사를 드립니다. 이번 고충Fair를 통해 진정한 고충의 의미와 고충처리의 소중함을 느낄 수 있는 시간이 되었기를 바라며 사내고충채널 활용을 통해 직장생활이 활기차게 바뀔 수 있는 계기가 되었으면 합니다.

저 역시 직원분들의 고충처리를 위해 최선을 다하는 모습으로 다가 가도록 하겠습니다. 날씨가 많이 추워지면서 따뜻함이 그리워지는 계절입니다. 좋은 분들과 따뜻한 시간을 보내시기 바랍니다



※ 출처 : 고충Fair 2021 광화문

고충Fair를 진행하면서 기억에 남는 경험과 고충처리위원님들께 드리고 싶은 말이 있다면?

제가 4대 사옥의 고충Fair를 진행하면서 고충처리의 필요성에 공감해주는 모습을 보면서 보람을 느끼기도 하였으며, 설문조사에서 직원들의 73%가 고충이 있다는 설문에 놀라시는 모습을 보면서 한 편으로는 더욱 더 직원들의 고충을 듣고 적기에 처리를 해주어야 한다는 생각도 들었습니다.

2021년 직원들의 고충을 듣고 전달해 주신 고충처리위원님들에게 진심으로 감사 드립니다.

일하는 와중에도 주변의 직원들이 하는 이야기에 귀 기울이며 때론 직원들과 식사 하면서, 커피를 마시면서 발굴된 소중한 고충이기에 적기에 해소하려는 마음으로 다가가도록 노력하겠습니다. 저는 항상 고충처리위원 옆에서 소통하도록 하겠습니다. 언제나 좋은 의견이 있으시면 항상 저에게 이야기해 주시면 좋겠습니다.

고충처리에 대한 평소 생각과 앞으로의 계획에 대해 말씀 부탁드립니다.

직원분들에 다가가는 자리를 많이 만들고 그 소중한 만남을 통해 고충을 듣고 그 고충을 처리에 매진하도록 하겠습니다. 제가 지부장이 될 때 가졌던 “조합원을 위해 발로 뛰는 지부장”은 마음을 다시 새기면서 직원분들 한 분 한 분에게 다가가서 고충처리를 할 수 있는 한 해가 되도록 노력하겠습니다. 감사합니다.

KT119 TV

고충처리 영상채널 KT119 TV '22년 1호 영상을 소개합니다.



'KT119 TV'는 사내 고충처리채널을 통해 접수된 내용 중 임직원분들이 궁금해 하는 부분을 쉽게 알려드릴 수 있도록 재미있고 친근감 있는 영상으로 제작하였습니다.

이번 영상에서는 KT119 TV 및 '22년에 변경되는 복지제도 안내, 고충개선 주요 사례 등의 내용을 담았습니다.

고충처리위원님들의 많은 시청 바랍니다.

< KT119 TV 접속방법 >

✓ '지니어스>지니튜브>통합검색' 에서 '119' 또는 '고충처리' 검색

✓ 이메일로 발송되는 KT119 소식지 내 KT119 TV 링크 클릭