

5월 고충 리포트

kt노사상생센터
2020/05/06

고충 리포트는 직원 고충의 원활한 해소를 지원하고자 매월 1회 제공됩니다.

5월 주요 이벤트

- ✓ 가정의 달 (어린이날_{5.5}, 어버이날_{5.8}, 스승의 날_{5.15}, 성년의 날_{5.18}, 부부의 날_{5.21})
- ✓ 코로나19 진정국면에 따른 자녀 등교 시작 (5.13 고3부터 순차시행, 6.1 전면 개학)
- ✓ 프로야구 개막 (5.5 무관중 개막) * 방역당국, 단계적 부분입장 검토중
- ✓ 부서별 KPI 수립/확정, 경영계약 체결 (5월 중 예상), 개인별 업무목표 수립

5월 예상고충 및 Care

완연한 봄이자 가정의 달인 5월입니다. 올해는 코로나19라는 돌발변수로 여느 해와는 다른 다양한 고충이 발생할 수 있는 바, 세심한 직원 Care에 힘써주시기 바랍니다.

구분	예상 고충	Care 예시
육아	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19 완전종료시까지 재택근무 필요 • 초등자녀 등교시 도움 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 필수재택근무자 재택근무 활용 배려 (임산부, 건강취약자, 육아직원, 유사증상자 등) • 가족돌봄휴가, 육아기 근로시간단축, 시차출퇴근제 등 회사내 제도 적극 활용 권장
복무	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19로 연차휴가 사용 저조 	<ul style="list-style-type: none"> • 그간 직원들의 노고 격려, 건강상태 수시 모니터링 • 연차휴가 균등사용 권장 (기념일 등 활용)
업무	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 업무 스트레스 해소 필요 	<p>[코로나19 정부방침을 준수하여 유연하게 진행]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 부서 내 소통기회 적극 마련 (부서운영비 활용)
	<ul style="list-style-type: none"> • 안전사고 발생 위험 	<ul style="list-style-type: none"> • 작업전 안전 점검사항 확인 및 작업중 안전장비 착용 등 안전수칙 준수 체크, 작업장 환경 개선
기타	<ul style="list-style-type: none"> • 개인/가족의 재정 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> • 온누리상품권(5월 중 부서별 순차지급) 활용 권장/홍보 • 정부/지자체별 긴급재난지원금 신청 안내 ※ (필요시) 5.25 성과급 지급예정

※ 통상 3~5월 봄철은 자살고위험시기이므로 직원 신상에 대해서도 각별히 신경써 주시기 바랍니다

4월 주요 개선사례

【코로나19】

◎ 사태 장기화에 따른 직원 노고격려 및 상반기 체육행사 연기에 따른 대책 필요성 대두

☞ **긴급 노사협의를 통해 100만원 상당의 온누리 상품권 구매 지원 결정**(희망자 限)

- 복지(기여)포인트(80만p, 5/7월분)+체육행사비(5만원)+회사지원금(5만원)+정부 할인(10만원)

◎ ‘가족돌봄휴가’ 사용자의 정부지원금 신청 확인서 발급시스템 부재 ☞ ERP 기반 발급 시스템 도입

※ 가족돌봄휴가(무급, 연간 최대 10일) 사용시 정부에서 하루당 5만원의 지원금 지급

【사옥환경】

◎ 사무실 노후 조명 개선 ☞ 17개 사옥 1만개 노후 조명을 LED로 교체 추진(~10월)

◎ 4대 복지공간(구내식당·샤워실·체력단련실·화장실) 환경개선 ☞ 환경개선 미시행 사옥(23개) 시설 개선(~10월)

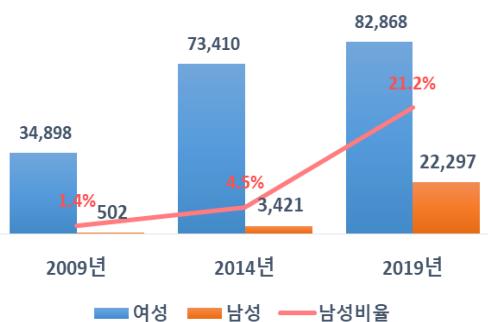
※ 기타 지속유입 고충

◎ 사옥 내 노후한 타워형 주차장 환경개선 및 흑서기 가동 전 냉방장치 사전 점검

◎ 노후되거나 사용이 불편한 공구에 대해 작업 편의성 및 안정성을 고려한 교체 추진

육아휴직 트렌드 및 시사점

육아휴직 현황



【육아휴직 트렌드 변화】

✓ 기업 내 육아휴직제도의 정착

- 공공기관→대기업→중소기업으로 확대

✓ 기혼여성의 경력단절 지속 감소 ('14년 22%→'19년 19%)

- 출산휴가·육아휴직 사용 확산 및 혼인율·출산율 감소 영향

✓ 남성 육아휴직자의 급증 ('09년 502명→'19년 22,297명)

- 저출산 관련 정부의 제도적·금전적 지원 확대 및 사회적 인식 변화

▶ 남성 육아휴직 관련 주요고충

① 한참 일할 나이에 회사에 피해를 준다는 관리자의 인식

② 승진 포기자로 낙인 찍혀 직장 내 불이익 우려

③ 여성 위주의 제도라는 편견으로 사용이 꺼려짐

④ 낮은 소득대체율('18년 기준 32.8%)로 경제적 어려움

『육아휴직 뿐만 아니라 육아로 힘들어하는 직원들의 실질적 케어가 필요합니다.』

우리회사는 법적 기준을 상회하는 임신·육아 관련 다양한 복지·복무제도를 운영하고 있습니다.

※ 임신기 근로시간 단축 : 1일 3시간 단축으로 근로기준법보다 1시간 추가 부여

출산전후휴가 : 근로기준법보다 단태아 기준 10일, 다태아 기준 15일 추가 유급 인정

☞ 관리자와 고충처리위원의 협업으로 육아에 힘들어하는 직원들과 적극적으로 소통하고, 어려움을 공감 해줄 수 있는 소통·협업의 리더십을 보여주시길 부탁드립니다.

■ 근무환경 조성

『평소 직원들의 불편·불만의 목소리에 귀 기울이고 계시나요?』

고충은 문제를 인식하는 것에서부터 시작합니다. 근무환경, 업무 프로세스, 각종 제도, 사내 인간관계 등 직무 만족도에 영향을 끼치는 다양한 요인에 관심을 기울이고 불편한 점이 있다면 먼저 나서서 바로 잡도록 노력하는 것에서부터 고충처리위원의 역할이 시작됩니다.

✓ 실전 처리지침

- 다양한 방법을 통해 정기적으로 직원들의 직무 만족 및 불만족 요인 파악
- 적성을 고려한 인사관리, 교육기회, 인간관계, 복지제도, 조직 내 의사소통 방법 등의 불합리한 요인을 개선하여 직원 개별 불만 해소

■ 고충직원 발굴

『개인신상 노출에 대한 부담, 사내 좋지 않은 편견이 생길까하는 두려움 등으로 많은 직원들이 고충에 대해 이야기하는 것을 매우 어려워합니다.』

이럴 때 고충처리위원이 선제적으로 직원의 불편함을 체크하고 사전 조치를 취한다면 작은 고충이 더 큰 리스크로 번지는 것을 막을 수 있습니다.

직원의 고충사항은 소속 관리자를 통해 최초 인지되는 경우가 많으므로 고충처리위원은 팀별 정기 간담회 시행 및 관리자와의 소통을 통해 고충을 발굴할 수 있습니다.

✓ 실전 처리지침

- 월 1회 정기적인 직원 면담 등 소통을 통해 애로사항 파악
- 동료직원 등 제3자를 통한 적극적인 고충직원 발굴 및 직원 고충요인 분석 및 해소방안 마련

👍 우수 Care 사례

『고충직원과의 동행 출장을 통한 자연스러운 고충 청취 기회 만들기』

A 대리는 평소 활달하고 긍정적인 성격이나 최근 침울해 보이는 표정을 지을 때가 많아 관리자가 이를 주의 깊게 살피고 있었음. 평소와 다른 행동을 보이는 A 대리에게 무슨 고충이 있을 것이라고 짐작한 소속 팀장은 A 대리에게 관내 출장을 명하고 동행하여 자연스러운 대화를 시도하였음.

동행 출장을 통해 충분한 대화 기회를 가지게 되었고 A 대리의 고충을 들은 소속 팀장은 고충처리위원회를 통해 고충 해소를 지원하였음.

👎 이런 태도는 No!

- 고충처리 업무의 중요성에 대해 인지하지 못하고 고충처리위원의 역할에 무지한 모습
- 공개된 장소에서 고충상담을 진행하거나 동의 없이 고충사항을 타인에게 발설하는 행위
- 과도한 성과지향적인 마인드로 직원들의 업무 스트레스에 무관심하거나 간과하는 자세
- 직원들의 불편·불만사항을 청취 후 그냥 흘려버리거나 무시하는 태도