

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

6월 주요 이벤트

✓ 긴급생활자금 신청 및 퇴직연금제도 전환(DB/혼합형 → DC형) 시행 예정

☞ 긴급생활자금(2·6·10월 신청) 및 퇴직연금 전환(6·12월 시행)은 **매월 실시되는 제도가 아니므로 놓치는 직원이 없도록 안내 필요**

※ 긴급생활자금(이자지원)은 개인별 기존 은행대출에 대해서는 신청 불가

✓ 2분기 희망퇴직 시행 및 Senior Consultant 선발 공고 예정

6월 예상고충 및 Care

근무 환경

▶ 예년보다 높은 기온이 예상되어 여름철 직원 근무환경에 각별한 관심 필요

☞ 무더위에 무리한 작업이 이루어지지 않도록 직원들에게 적절한 휴식시간 보장 (형식적인 문자 안내 등은 지양하고 실질적 케어 시행)

☞ 쿨토시/썬크림 등 지급, 샤워실(시설 및 물품) 점검 등을 통해 여름철 직원 불편사항이 없도록 세심한 케어 시행

※ 전력비 절감을 위해 냉방기를 미가동하여 직원 근무환경이 저해될 경우 KPI 비용절감 실적에 패널티가 부여될 예정이므로 유의해 주시기 바랍니다.

건강 안전

▶ 무더위/장마 시작으로 식중독 및 곰팡이로 인한 알레르기성 질환에 주의

☞ 구내식당 점검, 사옥 내 청결 유지 및 적절한 습도 유지

▶ 장마철 감전사고, 빗길 교통사고 위험 증가

☞ 작업 시 철저한 안전수칙 준수, 차량 점검 강화 및 감속 운행

복무 관리

▶ 코로나19로 전년대비 연차휴가 사용률 감소

☞ 직원 별 복무 현황 파악 후 연차휴가 사용률이 낮은 직원에 대해 휴가를 장려하고, 업무차질 없는 균등한 휴가 사용이 가능하도록 지속적 복무 관리 시행 (반차 활용도 적극 권장)

복무·복지제도 사용기한 연장 재안내

▶ 코로나19로 이용이 힘든 복지·복무제도에 대한 기한연장이 노사협의를 통해 확정되었으나, 관련 내용을 아직도 인지하고 있지 못한 직원들이 많사오니 당사자들에게 다시 한번 안내 해주시기 바랍니다.

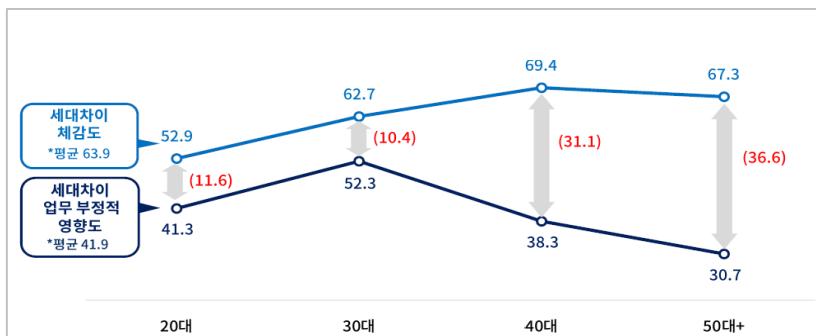
※ 주요 내용

- ① 수련관 생활입소(만59세 직원) : 코로나19로 인한 신청불가 기간만큼 기한 연장
- ② 안식년(10·20·30년)/본인 결혼 청원휴가 : 2020년 말까지 사용기한 연장
- ③ 글로벌연수 프로그램 : 기 선정직원의 불이익을 최소화 하는 방안 검토 후 노사협의 시행

세대간 공감기 필요해요.

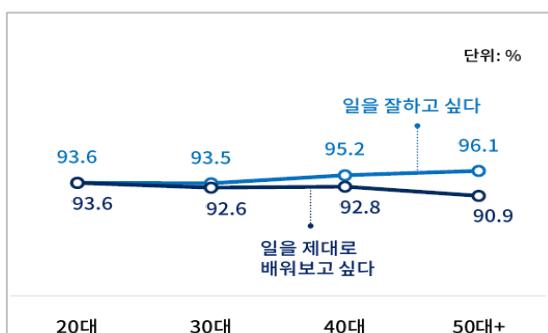
“회사는 20~50대의 다양한 세대들이 모여 있어 필연적으로 세대갈등이 발생할 수밖에 없는 구조입니다. 세대별 특성과 갈등의 원인에 대한 이해를 토대로 직원 고충해소에 힘써주시기 바랍니다.”

[세대별 특성 분석] *출처 : 대한상공회의소



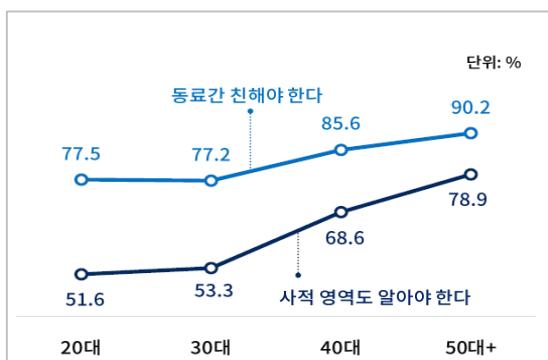
▶ 세대차이에 대한 체감과 업무 영향도

- 윗세대의 세대차이 체감도가 더 높지만, 정작 이로 인한 업무상 불편은 아랫세대가 더 느끼는 상황
- 상명하복식 수직적 업무/소통 관행 탓... 아랫세대의 업무고충에 윗세대는 둔감



▶ 업무에 대한 열정

- 일을 제대로 배워보고 싶고, 더 잘하고 싶은 '열정'은 세대를 불문하고 높은 편임
- 하지만 젊은 세대는 야근이나 근태를 열정의 기준으로 생각하지 않으며, 기준에 대한 인식차이는 극명히 존재



▶ 직장 내 친분형성에 대한 세대별 인식

- 젊은 직원들도 선후배·동료 직원들과 친한 관계를 유지하는 것에 대해 중요하게 생각함
- 단, 사적 영역에 대한 공유에 거부감이 크며, 에너지와 시간을 많이 소비하는 불필요한 관계형성에는 거부감을 갖고 있음

[주요 갈등의 원인]

- 윗세대는 조직을 위해 개인의 삶을 희생하는 것을 당연하게 생각하는 세대로 아랫세대에는 과거에 갇혀 바뀐 구성원을 담아내지 못하는 낡은 세대로 인식되고 있음
- 아랫세대는 워라밸과 개인의 삶의 영역을 중시하는 세대로 회사와 상사에 대한 불만만 제기하고, 열정 없는 불신에 갇힌 세대로 낙인

고충처리위원회 실무 안내

■ 고충 접수

『고충을 상담하러 온 직원들은 심리적으로 불안정한 상태에 있습니다.』

최대한 안정되고 편안한 분위기에서 속마음을 이야기할 수 있도록 다른 직원의 방해를 받지 않는 조용한 장소에서 상담을 진행하는 것이 좋습니다.

고충직원이 대면상담을 주저 한다면 서면 접수 및 '노사상생센터'를 통한 접수방법을 안내할 수도 있습니다.

✓ 실전 처리지침

- 고충처리제도, 노사상생센터 등 고충해소를 위한 다양한 채널을 직원들에게 지속적으로 안내
- 고충접수는 고충처리위원회에 구두 또는 서면 등 다양한 방법으로 신청
 - 대면 접수 시 상담 장소는 고충처리상담실을 이용하고, 개인신상/상담내용이 외부에 공개되지 않도록 타 직원의 출입은 통제
 - ※ 별도상담실이 없는 경우에는 타인의 출입이 빈번하지 않은 장소를 이용하여 상담함으로써 고충직원의 비밀 보호를 최우선으로 해야 함
 - 고충처리상담실(노동조합 지부사무실 등) 에는 간판 등을 부착하여 직원들이 쉽게 이용할 수 있는 환경 조성
- 고충이 접수되면 고충처리위원회는 해당 직원과의 상담을 통해 고충 내용과 고충직원의 상황에 대해 상세히 파악
- 고충상담은 '고충처리 체크리스트' 및 '고충 상담일지'를 활용하여 육하원칙에 따라 진행
- 상담내용은 '고충처리대장'에 기재
 - ※ 고충처리대장은 1년간 보존하여야 하며, 보안에 각별한 주의 필요

✓ 실전 상담실무



- 대부분의 사람들은 시간과 노력 없이 다른 사람의 상황을 잘 이해했다고 가정하고 재빠르게 충고를 하게 됨
- 고충상담에서 '들어주기'는 그 자체만으로도 커다란 효과가 있으며, 상담자의 역할 중 가장 중요한 것은 인내심을 가지고 내담자의 이야기를 들어주는 것임



- 말하는 사람의 감정을 반영해 주고 자신의 말로 정리해주는 공감적 경청은 상대방에게 깊은 신뢰를 심어줌
- 고충처리위원 A는 이야기를 잘 들어준다. 그 분에게 모든 것을 말하면 해결 될 것이다. 이렇게 신뢰가 하나 둘 형성되면 더 많은 사람들이 신뢰하게 될 것임



- 고충처리위원회는 조력자로서의 역할을 수행함
- 고충직원에게 도움을 준다는 것은 고충상담을 통해 고충직원과 공감을 형성하고, 진정으로 그 문제를 스스로 해결할 수 있도록 도움을 주는 것임



이런 태도는 No!

- 대화를 하면서 자신의 경험이나 동기에 근거하여 다른 사람의 이야기를 충고, 탐색, 해석 판단하는 태도