

6월의 Story 「번아웃 증후군 (burnout syndrome)」

어느 날 갑자기 온몸에 힘이 빠지는 듯한 기분을 느껴본 적이 있으신가요? 그러면 번아웃을 한번 의심해 볼 수 있습니다. 번아웃이란 한 가지 일에 몰두하던 사람이 정신적·육체적으로 극도의 피로를 느끼고 무기력증, 자기혐오, 직무 거부 등에 빠지는 증상을 말합니다. 말 그대로 모두 다 타버리고 재만 남은 것 같다고 해서 붙여진 증상입니다. 2019년 5월 세계보건기구(WHO)는 번아웃을 '제대로 관리되지 않은 만성 직장 스트레스'로 규정하였습니다. 의학적 질병은 아니지만 제대로 알고 관리해야 하는 직업 관련 증상의 하나로 인정한 것입니다.

직장인 750명을 대상으로 실시한 어느 설문조사^{인크루트}에 따르면, 최근 1년간 번아웃을 겪은 직장인이 64%에 달한다고 합니다. 특히 30대(75%), 5~10년차(80%) 직장인들이 번아웃 증상을 많이 호소하였습니다. 번아웃은 직무 스트레스가 성공적으로 관리되지 않을 때 발전될 가능성이 크고 이를 조기에 조치하지 않으면 더 이상 일을 할 수 없는 상태가 되어 개인은 물론 조직에도 손실을 가져오게 됩니다.



번아웃은 우리 생각보다 우리 곁에 많이 일어나고 있습니다. 특히 1년 넘게 지속된 코로나19 국면은 업무와 가사의 경계 파괴, 가족돌봄 부담 증가라는 전에 없던 스트레스도 야기하여 이를 가속화하고 있습니다. 상반기를 마무리할 시기가 다가온 지금, 목표 달성을 위해 씩씩 달려온 직원들 중 누군가는 어쩌면 정서적 탈진을 멈춰줄 누군가를 간절히 기다리고 있을지 모릅니다.

- | | | | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| 1위
직무, 진로에 대한 회의감 (17.3%) | 2위
코로나19 상황 장기화 (13.3%) | 3위
일과 삶의 불균형 (12.5%) | 4위
성과·실적 대비 보상 불만족 (11.6%) | 5위
과도한 업무량, 실적 압박 (10.9%) |
|-------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|

>>> [번아웃을 경험하게 된 계기]

알아두면 좋은 정보 「직장인 신조어」

신조어는 사회적 현상과 이슈를 담기 마련입니다. 직장에서 만들어진 유행어 넘치는 새로운 언어들 보며 직장인들의 애환과 관심사에 대해 한번 생각해 보는 것도 직원들을 이해하는데 도움이 될 것 같습니다. 너무나도 유명한 '라떼 이즈 홀스' 외에도 어떤 신조어들이 우리 일터에서 사용되고 있는지 알아 보겠습니다.

* 라떼 이즈 홀스(Latte is horse): '나 때는 말이야'의 '나 때'와 비슷한 발음인 '라떼(커피)', '는'의 영어 표현 'is', '말'의 영어단어 'horse'를 조합

- 넵무새** '넵'과 '앵무새'의 합성어로 문자나 SNS 등에서 모든 대답을 '넵'으로 반복하는 사람
- 쉼포족** 휴식을 포기할 정도로 바쁘고 고달픈 삶을 살고 있는 직장인
- 상사병** 직상 상사로 인해 생긴 화병
- 오피스 빌런** '오피스 office'와 '악당 villain'의 합성어. 직장 동료들에게 피해를 주는 사람

6월의 고충 키워드 「휴식」

열심히 일한 당신 떠나라! 어느 카드회사의 유명한 CF 문구입니다. 비록 코로나19로 인해 어딘론가 떠나는 것이 쉽지 않지만 열심히 일한 직원들에게 휴식은 필수겠죠? 올해 신설되거나 변경된 휴가제도에 대한 FAQ를 살펴 보겠습니다.

* 휴가제도에 관한 추가 내용은 KT119 노사상생센터로 문의 주시면 상세히 안내 드리겠습니다.

※ [참고] 알아두면 도움되는 소통 Tip

코로나19 장기화에 따라 직장인 휴가계획도 달라진 모습을 보인다고 합니다. 잡코리아가 직장인 724명을 대상으로 질문한 결과 최근 1년간 직장인 10명 중 약 7명은 휴가를내고 집콕한적있다고 답했습니다.

※ 휴가를내고도 집콕한 이유는? (복수응답)

1. 집에서 폭수고 싶어서 (72.7%)
2. 코로나때문에 어쩔수 없어서 (40.3%)
3. 아무것도 안하고 싶어서 (34.4%)
4. 돈을 절약하기 위해서 (19.8%)

[백신후가] 며칠동안 쉴 수 있나요?

접종 받는 임직원에게 최대 3일 유급 휴가를 부여합니다. 접종일 당일 기본 1일의 휴가를 부여하고, 이상 증세가 있으면 의사 소견서 등 별도 서류제출 없이도 2일 추가 신청가능합니다.

[부서장재량포상휴가] 어떤 휴가이며 어떻게 신청하는지 궁금합니다.

직원 사기진작을 위해 부서장 재량으로 직원 1인당 연간 최대 7일까지 부여하는 휴가입니다. 부서장이 신청시 휴가가 자동부여 되는 방식이며 직원은 별도 신청이 불필요합니다.

[안식년휴가/본인결혼휴가] 코로나19때문에 휴가를 쓸 수가 없어요. 사용기한을 연장할 순 없나요?

코로나19 장기지속에 따라 안식년휴가 및 본인결혼사유 청원휴가 사용기한을 '21년12월31일까지' 연장하였습니다.

주요 고충 개선사례



Q. 사옥내 업무공간(교환 모델실)이 너무 어두워 작업시 위험합니다. 조치해 주세요.

A. 고충을 접하고 문제의 업무공간을 방문해 보니 작업중 안전사고가 일어날 수 있을 정도로 조도가 낮았습니다. 이에 지체 없이 해당 기관 고충처리위원들과 협의후 업무공간 내 전체 조명을 LED로 교체 완료하였습니다. 이전과는 비교할 수 없을 정도로 밝은 환경에서 안전하게 업무에 집중할 수 있도록 조치한 결과 고충을 접수한 직원분들로부터 감사인사도 많이 받게 되었습니다.

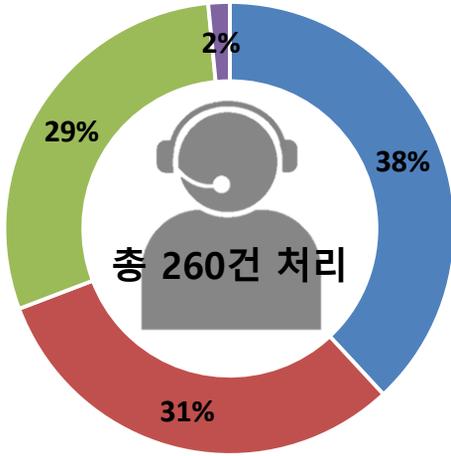
Q. KT 및 다수 업체가 입주한 S사옥의 차량출입 통제가 제대로 되지 않아 주차하기에 불편합니다.

A. 현장 확인결과 사옥 출입통제를 위한 접이식 바리케이트의 잦은 고장 및 입주업체 식별 수단 부재 등으로 외부인의 사옥 주차에 대한 통제가 원활하지 않았음을 확인했습니다. 이에 노후 바리케이트를 대개체하고 입주업체 차량에 주차 스티커를 배부·부착하였으며, 경비요원이 퇴근한 야간에는 태그를 통해서만 출입하도록 하는 등 주차장을 체계적으로 관리하고 있습니다.



5월 고충처리 성과

1. 노사상생센터



1 인사/보수 (99건)

휴가(37건), 복무(25건) 등

2 복지 제도 (81건)

의료비(16건), 대부(12건) 등

3 근무 환경 (76건)

사무공간(20건), 사무용OA(17건) 등

4 사업 관련 (4건)

회사생활(3건), 업무환경(1건) 등

2. 4대 사옥 고충토론회

[총 231명 참가, 고충처리 154건]



광화문East
사옥



광화문West
사옥

- 참석인원 : 151명
- 고충처리 : 총 104건



우면동 사옥

- 참석인원 : 50명
- 고충처리 : 총 25건



분당 사옥

- 참석인원 : 30명
- 고충처리 : 총 25건

경기도 성남시

3. 고충처리위원회

전국 233개 고충처리위원회 699명의 고충처리위원님들이

총 408건의 고충을 처리하셨습니다.

6월의 People

젊고 강하게 현장에서 소통하는 「부산지방본부 이식원 위원장」

고충처리위원 분들에게 인사 말씀 부탁드립니다.

안녕하십니까. 부산지방본부위원장 이식원입니다. 어느덧 상반기 마지막 달로 접어들었습니다. 각종 업무 챙기시랴 또 직원들 애로사항 챙기시랴 고충처리위원 분들의 노고가 정말 많으셨을 것으로 사료됩니다. 올해의 반에 다다른 만큼 직원뿐만 아니라 고충처리위원님들의 고충도 헤아리고 말끔히 해소하셔서, 몸과 마음 모두 건강한 6월 보내셨으면 합니다.



고충처리를 하면서 가장 기억에 남는 경험은 무엇인가요?

고충을 해결하는 것도 중요하지만, 이러한 고충을 대하는 우리들의 자세와 처리과정 또한 이에 못지 않게 중요하다고 생각합니다. 저의 고충처리 경험을 떠올려 보면, 반드시 고충을 호소하는 직원의 바람대로 문제가 해결되어야만 당사자가 만족하는 것은 아니었습니다. 작은 고충 하나도 귀 기울여 듣고, 고충이 접수되고 처리되어 가는 과정마다 성심성의껏 피드백하고, 또 다른 고충을 먼저 묻는 것 그 자체만으로도 직원 분들에게 감동을 불러 일으킨다는 것을 알게 되었습니다.

고충처리에 대한 평소 생각과 앞으로의 각오에 대해 말씀 부탁드립니다.

저는 고충처리가 단순히 고충처리 '업무'에 그쳐서는 안 된다고 생각합니다. 고충처리위원회, 고충토론회에 접수된 다양한 목소리를 통해 우리는 직원들을 좀 더 제대로 이해할 수 있게 되고 고충을 처리하는 과정 속에서 그들에게 좀 더 가까이 다가갈 수 있습니다. 개인의 가치가 점차 중요시 되는 사회적 분위기 속에서 고충처리는 우리 일터의 소통 매개체이자 소통 문화로서 더 없이 소중한 가치를 가지게 될 것입니다. 그 길로 가는 길에 일조할 수 있도록 지금까지 그래왔던 것처럼 열심히 듣고 부지런히 뛰겠습니다. 감사합니다.

영화 속 고충 이야기 「더 컴퍼니 맨(The Company Man)」

이번 호에서는 영화를 통해 고충처리(치유), 소통, 리더십의 소중한 가치를 고충처리위원님들과 공감하고자 합니다.



영화 「더 컴퍼니 맨(The Company Man)」을 소개합니다.

※ 영화정보: 2010년 작 / 감독: 존 웰스 / 주연: 벤 애플렉, 크리스 쿠퍼, 케빈 코스트너, 토미 리 존슨

선박 운송 파트의 영업부장으로 승승장구하던 바비, 한 직장에 30년간 충성을 바쳐 온 필, 대주주이자 창립멤버로 부사장을 역임했던 진. 영화의 주인공인 세 명의 남자는 회사의 갑작스러운 구조조정으로 인해 하루 아침에 일자리를 잃고 충격에 휩싸입니다.

주인공들이 현실에 좌절하고 각자의 방식으로 돌파구를 찾는 과정, 그리고 마침내 이들이 새로운 회사를 만들기까지 영화는 우리로 하여금 동료의 소중함, 위로와 격려의 힘, 일의 진정한 가치를 깨닫게 합니다. 어느샌가 다가 온 올해의 반, 「더 컴퍼니 맨」으로 심포 하나 짚어 보시는 건 어떨런지요?

고충리포트는 고충처리위원님들과 함께 만들어 갑니다. 7월호 고충리포트는 고충처리와 관련된 도서를 소개 드리고자 합니다.

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

고충리포트는 고충처리위원의 원활한 고충해소를 지원하고자 매월 1회 제공됩니다.