

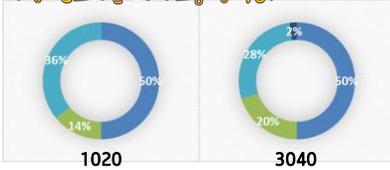
## 11월의 Story 「토크포비아(Talk Phobia)」

사람들은 끊임없이 교류하고 소통하며 살아갑니다. 그리고 가장 기본적인 소통 수단은 바로 '대화'인데요. 최근엔 대화를 꺼리는 현상이 나타나고 있다고 합니다. 이를하여 '토크포비아(talk phobia<sup>대화공포증</sup>)' 입니다. 토크포비아란 말을 뜻하는 'talk'와 공포증을 의미하는 'phobia'의 합성어로, 누군가와 대화하는 것에 필요 이상으로 긴장을 느끼거나, 불편함을 느끼는 것을 뜻합니다. 휴대전화와 인터넷이 익숙해지고, 코로나19의 확산으로 '비대면'이 전 세계적 트렌드로 자리 잡으면서 토크포비아 현상은 더욱 확산할 것으로 전망되기도 합니다.

이 같이 대화에 소극적인 자세는 의도치 않은 갈등을 유발하기도 합니다. 한 설문조사 결과에 따르면 응답자의 9%가 "토크포비아로 인해 주변과 갈등을 빚은 적이 있다"고 답했고, 57%는 토크포비아 현상을 두고 '사회적인 문제'라고 했으며, 63%는 더 '확산될 것'이라고 예상했습니다. 이는 토크포비아가 앞으로 우리사회에서 중요한 갈등요소로 작용할 수 있다는 점을 보여주고 있습니다.



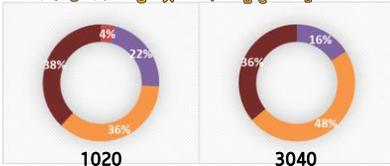
### 가장 선호하는 의사소통 방식은?



- 문자, SNS
- 전화 통화
- 대면 대화
- 기본따라, 상대따라

이 같은 현상에 가장 고민이 많은 곳은 바로 직장입니다. 대면 위주의 의사결정을 해왔던 관리자와 젊은 직원 간의 소통 방식 차이 때문입니다. 토크포비아를 경험한 이들이 대화를 꺼리는 이유는 크게 "말실수를 할까봐", "메신저, 문자 등 비대면 소통에 익숙해서", "대화의 트라우마를 경험해서" 라고 하는데요. 직장 내 대화가 활발하게 이뤄지는 문화가 조성되면 이 문제는 자연스럽게 해결될 수 있다는 뜻이기도 합니다. 직원들과 끊임없는 소통하는 고충처리위원님들의 역할이 더욱 중요해진 시대입니다.

### 대화(전화)하는 것에 두려움을 느낍니까?



- 매우 그렇다
- 다소 그렇다
- 그다지 아니다
- 전혀 아니다

[출처: 뉴스포스트]

## 알아두면 좋은 정보 「직장인 '랜선 사수」

MZ세대 직장인 10명 중 약 7명은 '직장 상사'보다 '랜선 사수'를 통해 회사 생활에 도움을 받는 것을 선호한다고 합니다. '랜선 사수'는 최근 떠오르고 있는 직장인 트렌드 키워드로, 직장인들이 온라인을 통해 사수를 만나고 그 사수에게 업무 관련 정보나 사회생활 꿀팁 등 다양한 정보를 얻는 것을 뜻합니다.

### < '랜선 사수'에게 도움을 받는 이유는? >

1. **비대면으로 정보를 얻는 편리함 때문에 (42.5%)**
2. 비대면 업무로 직접 소통에 한계가 있어서 (36.5%)
3. 쉽게 만나기 어려운 현업 전문가와 소통할 수 있어서 (28.7%)
4. 스스로에 대한 동기부여 등 자기 만족을 위해 (26.3%)
5. 이직을 준비할 때 도움이 되기 때문에 (21.6%)



※ 출처: 잡코리아 (MZ세대 직장인 423명 복수응답)

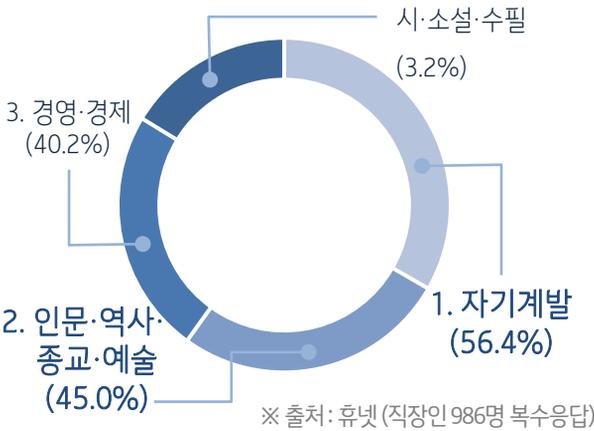
# 11월의 고충 키워드 「 재충전 」

'가을' 하면 어떤 것이 떠오르시나요? 산책, 드라이브, 독서, 사색 등 대부분 우리들로 하여금 영감을 일으키고 기운을 증진하여 심신을 회복하게 하는 것들입니다. 그런 의미에서 '재충전' 관련 사내 제도에 대한 주요 문의사항들을 알아볼까요?

(자세한 문의사항은 언제나 KT119로 문의주세요)

## ✓ 지금 바로 써먹기 좋은 소통 Tip

가을은 독서의 계절이라고 하죠? 2020년 기준으로 직장인들은 한달 평균 2.2권의 책을 읽고 책 값으로 2만4천원을 쓴다고 합니다. 그럼 직장인들은 관련 어떤 책들을 읽을까요?



[안식년휴가] 연차휴가와 함께 사용해야만 하나요?

2021년 단체교섭 결과에 따라 2022년 1월 1일부터 안식년휴가를 연차와 분리하여 사용할 수 있게 되었습니다.

[안식년 휴가] 사용시 초과근무수당이 차감되나요?

2021년 단체교섭 결과에 따라 2022년 1월 1일부터 안식년 휴가를 사용하더라도 초과근무수당이 차감되지 않습니다.

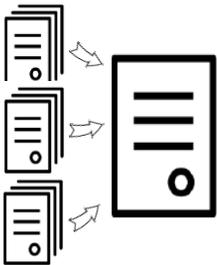
[체육행사] 불참인원에 대한 예산집행도 가능한가요?

불가합니다. 다만, 회사 업무(출장, 교육 등)로 인한 불참은 예외로 인정하며 별도 예산 집행이 가능합니다.

[리프레쉬 휴직] 분할해서 휴직 사용이 가능한가요?

2021년 단체교섭 결과에 따라 재직기간 동안 최대 3회 분할 사용이 가능합니다. (1월, 7월 \* 최대 18개월 내 6개월 단위로 사용)

## 주요 고충개선 사례



Q. 주택자금 대부 신청시 제출해야 되는 서류가 너무 많아요.

A. 금년 2분기 중앙노사협의회 후속조치로 주택자금 대부 관련 서류를 대폭 간소화하였습니다. 예전에는 주택자금 대부 신청에 총 14개나 되는 서류를 챙겨야 했는데, 이제는 계약서 하나만 있으면 신청할 수 있게 되었습니다. 추가 서류는 대부 지원 대상으로 선정될 경우 제출하면 되는데 이때도 계약서, 신청서, 채권확보 서류 등 5개의 서류만 있으면 됩니다.

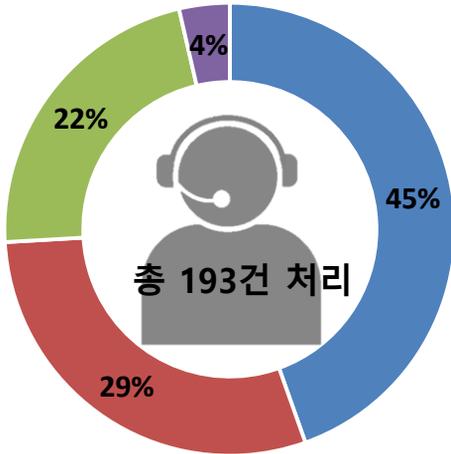
Q. K사옥 화장실의 비데가 너무 노후되어 위생 측면에서 신경 쓰여요.

A. K사옥 화장실에 있는 비데를 전수조사하고 교체 작업을 진행하고 있습니다. 다만, 소요예산을 고려해 일괄조치는 어려운 것으로 판단되어, 고장난 비데와 화장실 이용 직원이 많은 층의 비데부터 순차적으로 교체 중에 있습니다. 올해 안으로 약 30%, 2022년 상반기까지는 전체 비데를 교체 완료할 예정이니 조금만 기다려 주시면 감사하겠습니다.



# 10월 고충처리 성과

## 1. 노사상생센터



### 1 인사제도 (86건)

인사(45건), 복무(32건), 보수(9) 등

### 2 복지제도 (57건)

의료비(14건), 대부(8건), 경조사(7건) 등

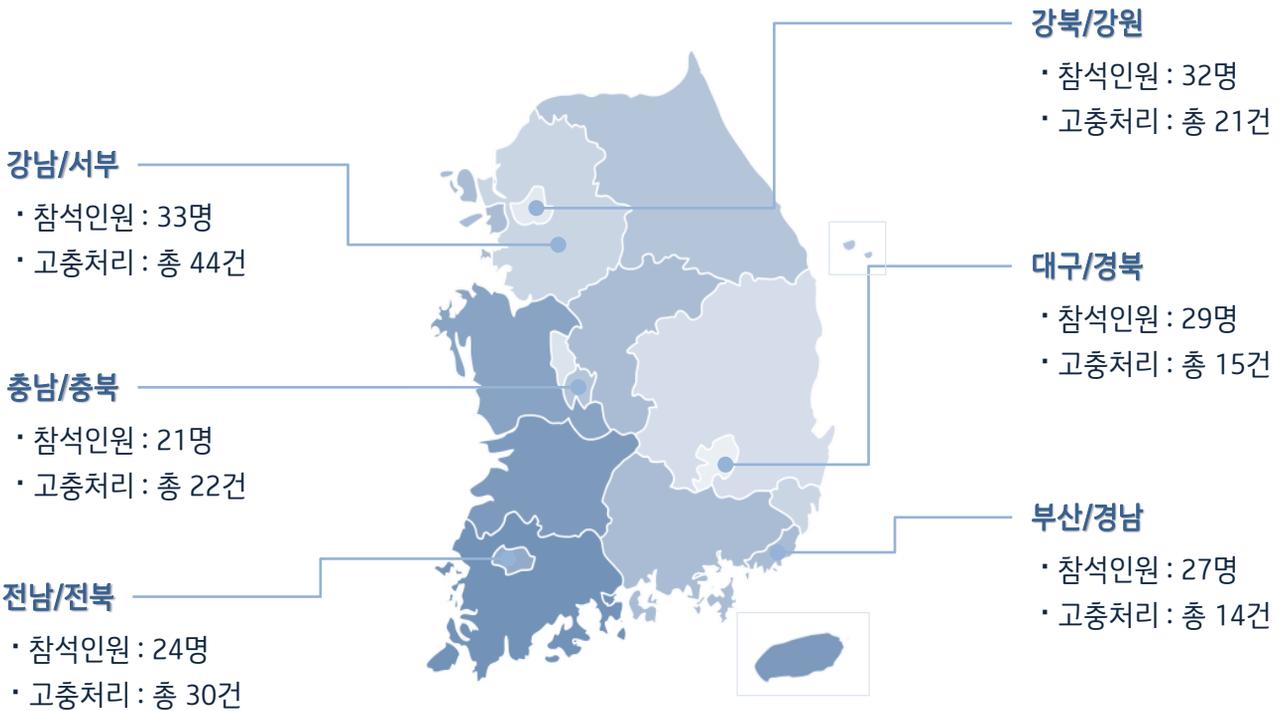
### 3 근무환경 (43건)

업무용폰(14건), IT시스템(13건) 등

### 4 사업관련 (7건)

프로세스(5), 고객지원(2건)

## 2. 고충토론회 [총 166명 참가, 고충처리 146건]



## 3. 고충처리위원회

전국 233개 고충처리위원회 699명의 고충처리위원님들이  
총 344건의 고충을 처리하셨습니다.

고충처리위원님들께 노고에 깊은 감사의 마음을 전합니다.

## 고충토론회 우수사례 「부산/경남광역본부」

### ‘끝날 때까지 끝난 게 아니다’ 완결처리를 위한 끝없는 관심 기울이기

부산/경남광역본부 내 고충처리위원회는 조치사항이 잘 이행되고 있는지 수시로 점검하여 고충이 해소될 때까지 지속적으로 케어하고 있습니다. 실질적으로 해소되었는지 확인하지 않고 자의적으로 처리하거나, 해결하기 어려운 고충을 불가한 것으로 판단하고 종결하는 것을 예방하기 위해 끝까지 관심을 가지고 챙기고 있습니다. 자연스럽게 직원들의 만족도도 높아졌습니다.



### 고충처리 전반의 운영 및 고충접수 채널의 적극 소통 병행

고충토론회 진행 시 타 본부의 개선사례를 공유하고, 고충처리 전반에 대한 운영 현황 및 방향, 고충처리 관련 정기 소식지 및 각종 고충접수채널에 대해서도 참석자들과 적극 소통하고 있습니다. 이제 부산/경남광역본부의 고충토론회는 기관별 고충에 대한 활발한 토론의 장은 물론이거니와, 고충처리에 대한 인식 향상의 장으로도 확고히 자리를 잡아가고 있습니다.

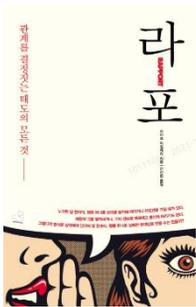
### 추가 고충을 이끌어 내는 공감과 부드러운 분위기 조성

회사 차원에서 처리가 어려운 사항을 안내해야 할 경우에도 고충 직원의 어려움에 공감하는 자세를 견지하고 성실하게 피드백하는 등 직원 만족을 위해 최선을 다하고 있습니다. 또한, 고충해소를 위한 회사와 고충처리위원의 적극적인 노력을 직원 분들이 체감할 수 있도록, 추가적인 고충을 언제 어디서든 접수할 수 있는 여건과 분위기를 조성하고, 고충을 제기한 직원 분들에게 신뢰를 얻을 수 있도록 건설적 방향으로 고충토론회를 운영하고 있습니다.



## 책으로 나누는 고충 이야기

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



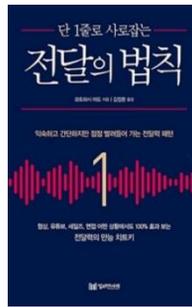
라포 : 관계를 결정짓는 태도의 모든 것  
(마이클이길레라 지음)

‘라포(RAPPORT)’란 마음을 기꺼이 열 수 있을 정도의 교감을 일컫는 합성어입니다. 처음 만난 사람에게 오랜 친구 같은 편안함을 느끼거나, 고작 몇마디 대화에 통하는 느낌이 들고, 처음 작업을

함께한 상대와 손발이 척척 맞는 것 같은 모든 느낌이 바로 라포입니다. 이 책은 상대와 나 사이 비생산적 대치를 없애고 상대로 하여금 내가 그에게 강력한 유대감을 갖고 있다고 느끼게 만드는 언어, 태도, 몸가짐에 대한 심리서입니다. 라포 형성을 위해 무엇이 필요한지 한번 알아보는 건 어떨까요?

고충리포트는 고충처리위원님들과 함께 만들어 갑니다.

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



단 1줄로 사로잡는 전달의 법칙  
(모토하시 아도 지음)

일상 속 수많은 사람과의 교류 속에서 상대는 우리가 생각하는 것보다 훨씬 더 내 얘기를 들을 마음이 없다는 것을 아시나요? 우리가 전달력을 익혀야 하는 이유가 바로 여기에 있습니다.

저자는 전혀 관심 없는 상대의 시선을 잡아 끌고, 내 이야기에 귀 기울이게 하는 데는 단 1줄이면 충분하다고 합니다. 별것 아닌 내용도 흥미진진해 보이고, 그저그런 상품인데도 사고 싶은 마음이 생기는 것은 전달력을 높이는 패턴을 잘 활용했기 때문이라고 합니다. 성공한 사람들이 일상적으로 사용하는, 지금 당장 활용할 수 있는 전달의 법칙을 소개합니다.

## 11월의 People

### 현장의 소통 전도사 「본사지방본부 본사지부 김영복 지부장」

고충처리위원 분들께 인사 말씀 부탁드립니다.

안녕하십니까. 본사지방본부 본사지부장 김영복입니다. 지면으로나마 이렇게 고충처리위원님들께 인사드릴 수 있게 되어 참으로 반갑습니다. 때 아닌 한파로 예년만은 못하지만 어김없이 단풍의 계절이 돌아왔습니다. 엽록소가 사라지면서 숨겨뒀던 빨강고 노란 색이 드러나는 단풍처럼 직원들의 고충을 해소해 우리 일터를 더욱 아름답게 만드는 고충처리위원님들의 노고에 항상 감사한 마음을 가지고 있습니다. 아침 저녁으로 제법 쌀쌀해졌습니다. 일교차 유의하시고 항상 행복하십시오.



고충처리 과정에서 가져야 할 마음가짐이 있다면 무엇일까요?

고충처리에 있어 가장 중요한 것은 '꾸준함'이라고 생각합니다. 순 우리말 중에 '시나브로'라는 말이 있습니다. '모르는 사이에 조금씩'이라는 뜻입니다. 고충처리로 인해 우리의 일터가 하루 아침에 최고로 변하지는 않을 것입니다. 하지만 꾸준히, 그리고 부지런히 직원들의 불만을 새겨 듣고 하나씩 해결해 나갈 때, 그리고 고충처리가 직원들의 어려움을 보듬는 문화로 시나브로 정착되어 갈 때, 어느 순간 우리 KT는 일하기 좋은 최고의 직장이 되어 있을 것이라 믿어 의심치 않습니다.

고충처리에 대한 앞으로의 각오 한 말씀 부탁드립니다.

고충처리를 위해 제가 몸담고 있는 본사 조직은 다양한 부서만큼 고충도 다양각색입니다. 그렇기 때문에 직원들이 겪고 있는 어려움을 해결하기 위해 가장 중요하다고 느낀 점은 바로 '예단하지 않는 것'이었습니다. 같은 상황이라도 누군가에게는 고충이 될 수 있고, 고충의 종류도 저마다 다를 수 있다는 것을 많이 느꼈습니다. 그래서 저는 직원들의 목소리가 우리들이 가진 경험과 선입견으로 인해 조금이라도 걸러지는 것을 항상 경계합니다. 지금까지 그래왔던 것처럼 앞으로도 항상 백지와 같은 마음가짐으로 고충처리에 임하겠습니다.

## KT119 TV

고충처리 영상채널 KT119 TV '21년 4호 영상을 소개합니다.



이번 영상에는 어떤 내용들이 있는지 한번 볼까요?

- [고충개선] ① 주택자금 대부 신청절차 간소화
- [문의사항] ② 입직원 업무용단말 지원 관련
- [제도안내] ③ '재충전' 관련 사내제도 (체육행사, 안락연 휴가, 리포에서 휴가)

'KT119 TV'는 사내 고충처리채널을 통해 접수된 주요 질의사항 등을 직원 분들이 쉽게 접하실 수 있도록 재미있고 친근감 있는 영상으로 제작하였습니다.

이번 4호 영상에서는 10월 고충개선 및 주요 문의사항, '재충전' 관련 사내제도 안내 등을 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