

직장과 예절

현장에서 매일 안전관리자와 근로자간에 대화, 몸짓 등 여러 수단을 이용한 관계를 형성하면서, 잘못된 관계는 서로에게 반하는 감정을 유발시켜 현장에서 불안정한 행동을 불러 일으키고 결국 안전사고의 원인이 된다. 따라서 직장에서의 올바른 예절은 안전한 직장생활의 바탕이 될 수 있다.

1. 직장 예절이란

예절이란 일상생활에서 반드시 지켜야 할 도리며, 인격과 교양의 표현이다. 또한 인간관계를 원활하게 하는 윤활유이기도 하다.

좋은 인간관계를 가지기 위해서는 자기 자신을 떠나 상대방을 이해하려는 생각과 남을 존경할 줄 아는 마음가짐이 필요하다. 이것이 바로 예절인 것이다. 따라서 예절은 자신의 인격을 높이는 계단과도 같다.

직장은 각기 인격을 인정받고, 사회인으로서의 권리와 의무를 함께 지니고 있는 사람들이 모여서 일하는 곳이지만, 여러 사람이 모여 생활하게 되므로 서로 뜻이 맞지 않는 일도 있고 불쾌한 일도 생기게 된다. 공동생활에서 잘 어울리고 일의 능력을 올리는 사람은 자기 태도에 주의하고 의사를 분명히 하며 원만한 대인관계를 지니도록 노력하는 예의를 갖춘 사람이다.

2. 직장 예절의 기본자세

가. 몸가짐

첫인상은 그 사람의 마지막 인상이다. 다산 정약용의 저서에서는 “발은 무겁게 하고, 손은 공손하게 가지며, 입은 다물어야 하고, 머리는 곧게 하며, 눈은 단정하게 가지고, 인상은 정숙하게 하라”고 가르치고 있다. 이는 우리 일상생활뿐만 아니라 직장에서 필요한 가르침이다.

(1) 복장

유니폼은 회사의 이름이나 심벌, 마크 등이 떨어지지 않도록 주의하고 청결을 유지한다. 사복일 경우 작업의 능력과 기능을 중심으로 장식은 간단히 하며 회사의 사품을 파괴하지 않는 범위 내에서 선택한다.

(2) 구두

구두는 소홀히 하기 쉬우나 항상 깨끗하게 손질하도록 하며, 너무 유행을 따르거나 굽이 높은 것은 피하는 것이 좋다.

(3) 두발

남성의 경우는 비듬이 생기지 않도록 청결을 유지하고 머리카락이 옷깃을 덮지 않도록 하는 것이 좋으며, 여성의 경우엔 긴 머리가 일할 때마다 흐트러져 앞을 가리지 않도록 해서 활동에 지장이 없도록 한다.

(4) 손톱

손톱은 때가 끼지 않도록 하며 잘 다듬어 청결히 하고, 남성의 경우에는 수염도 자주 깎도록 한다.

나. 일상적인 직장생활

밝고 명랑한 근무태도는 사무실 분위기를 보다 즐겁고 밝게 하며 일에 대한 동기가 유발된다.

(1) 출근

① 출근시간 15분전까지 도착하여 간단한 청소 및 정리정돈을 하고 하루의 일과 계획을 점검

한다.

- ② 현장에 들어서면 상사나 동료들 향해 “안녕 하십니까” 하고 먼저 인사한다.
- ③ 부득이한 사정으로 결근 또는 지각을 하게 될 때에는 일과가 시작되기 전에 상사에게 솔직한 사유를 보고하여야 한다. 부득이할 경우에는 일과 이후라도 조속한 시간내에 유선으로 보고해야 한다.

(2) 근무

- ① 회사 규정을 준수하고 단정하며 예의바른 근무태도를 갖는다.
 - ② 근무하기 전에 주변 환경을 살피고, 위험한 사항의 유무를 점검한다.
 - ③ 개인적인 전화, 휴대전화나 잡담은 삼간다.
 - ④ 인수, 인계 사항을 확인하고 내일 할 일을 정리해 둔다.
 - ⑤ 근무시간 중에는 업무와 관련이 없는 책을 읽거나, 개인적인 일을 삼간다.
 - ⑥ 점심시간은 정해진 시간 이상을 활용하지 않는다.
 - ⑦ 임무를 부여받은 시간보다 짧은 시간 내에 마치도록 노력한다.
 - ⑧ 업무와 관련된 모든 사항은 즉시 처리한다.
- (3) 퇴근
- ① 퇴근시 작업대 또는 책상 위 등 주변 사항을 깨끗이 정리·정돈하고, 서류는 보관함에 넣고 안전장치를 확인한다.
 - ② 인수·인계해야 할 사항을 확실히 정해 놓거나 이후 작업자에게 전달한다.
 - ③ 내일 할 일을 정리해 둔다.
 - ④ 전화 약속을 여러 곳에 한 후 퇴근하는 일이 없도록 한다.
 - ⑤ 상사나 남아 있는 동료에게 ‘먼저 퇴근하겠습니다.’, ‘먼저 나가겠습니다.’, ‘저 먼저 실례합니다.’ 등 간단한 인사를 한다.

3. 직장 인간관계

처음에는 별다른 호감을 주지 못하던 사람도 자주 접촉하고 대화를 나누다 보면 그의 성격과 생활을 알게 되고 이해하게 되어 결국은 이웃사촌으로 변하게 된다.

그리고 인간관계에서 상대방을 기억하는 것이 가장 큰 기본이다. 따라서 상대방에 대해 관심을 갖고 기억하는 것, 상대방과 대화를 할 때 나의 이야기를 많이 하기보다 상대방의 이야기를 들어주고, 존중하는 자세야말로 올바른 인간관계를 형성하는데 중요한 자세이다. 다음은 올바른 인간관계를 유지하기 위한 방법이다.

- (1) 동료의식을 느끼게 하라.
- (2) 성실히 대하라.
- (3) 험담을 하지 마라.
- (4) 작은 손해를 감수하라.
- (5) 금전에 대해서는 깨끗이 하라.
- (6) 예의를 지켜라.

가. 상급자에 대한 예절

(1) 상사와의 원활한 관계를 형성하기 위해서는 불평을 하기 전에 스스로 상사를 이해하고 존경하는 태도를 가져라.

(2) 상사의 업무지시를 받을 때에는 명확하게 받고, 정확하게 처리한다.

(3) 상사가 부를 때에는 밝은 표정으로 대답을 하고 필기도구 및 메모지를 준비한다.

(4) 상사의 지시 중에는 말참견을 하지 말고 끝까지 듣는다.

(5) 상사의 지시사항에 대한 처리기간이 장기일 때에는 중간 보고를 한다

(6) 상사가 자신에게 주는 주의는 잘못이나 결점을 깨우쳐, 발전의 기회를 주기 위한 것임을 알고 감사하는 마음을 가져야 한다.

(7) 자신에게 주는 주의는 감정적으로 받아들이

지 말아야 한다.

(8) 자신의 책임을 타인에게 전가하지 않아야 한다.

(9) 상사의 단점을 너그러이 받아들이고, ‘인간은 누구나 완전하지 못하고 장점과 단점이 있어.’라는 관대한 마음을 갖는다. 오히려 다소간의 결점은 친근감을 느끼게 한다.

(10) 상사가 가르쳐주지 않는다고 불평할 것이 아니라 누구에게나 마음의 문을 활짝 열어 배우겠다는 겸허한 자세를 갖는다.

(11) 상사와 대립하는 경우 대립을 대립으로 끝나게 하지 말고 그 대립을 통하여 서로의 사고방식, 입장, 사정 등 대립의 원인을 살펴봄으로써 서로 상대방을 이해하는 출발점으로 삼아야 한다.

(12) 예(Yes)와 아니오(No)를 분명하게 하자. 건설적인 견지에서 비판하고 자신의 적극적인 의견을 말하는 사람이 사회의 발전을 위해서 필요하다.

나. 하급자에 대한 예절

(1) 부하 직원에게 주의를 줄 때는 감정을 자제하고 차분하게 말을 한다.

(2) 다른 사람과 비교하는 일은 삼가해야 한다.

(3) 상사는 “수고했어”, “잘했어” 등 칭찬과 격려를 아끼지 말아야 한다.

(4) 자신이 저지른 과오를 부하 직원에게 전가시키는 것은 금물이다.

(5) 부하의 인격을 존중하며 사사로운 심부름 부탁은 삼가해야 한다.

(6) 상사는 솔선수범해야 하며, 상사의 솔선수범은 부하직원을 지도하는 통솔력임을 명심하라.

(7) 부하 직원의 주의를 적당한 장소를 이용하여 비밀 유지가 되게 하라.

(8) 상사는 부하 직원이 창의력을 발휘하여 일을 할 수 있도록 분위기 조성을 하여야 한다.

(9) 명령하지 말고 부하의 체면을 세워 의견을 묻는다.

(10) 자신의 능력에 대해서는 자신을 갖도록 격려해 준다.

(11) 부하의 잘못은 일차적으로 간부가 부하를 가르치지 못한 것에서 비롯된다. 부하를 평가하기에 앞서 자신을 평가 자료로 삼고 공동체에 문제가 있으면 전원이 시정하도록 해야 한다.

(12) 부하직원에 대한 관심을 가져야 한다.

다. 안전관리자와 근로자의 인간관계

안전관리자와 근로자는 회사의 규칙에 따라 공적으로 종적인 관계이나, 같은 사람임을 인식하고 명령식의 업무보다는 서로 존경하고 배려하는 마음으로 대화한다. 이러한 업무 대화는 안전성, 생산성 향상에도 큰 효과를 얻을 수 있다.

올바른 관계를 형성하기 위한 방법으로는 다음과 같다.

(1) 현장과 개인의 안전을 위해 공동 번영을 꾀해야 한다.

(2) 서로의 업무, 생각 등 이해의 폭을 넓혀야 한다.

(3) 서로의 인격을 존중해야 한다.

(4) 서로 신뢰할 수 있어야 한다.

(5) 집단의 성원으로써 서로 협력하여야 한다.

(6) 동일체 의식을 가지고 상부상조해야 한다.

(7) 건설적인 비평을 수용할 수 있어야 한다.

(8) 집단이 이룩한 공적을 독차지해서는 안 된다.

(9) 자신의 분야에서 최신의 전문지식과 기술을 습득하고 일에 전력투구하여야 한다.

(10) 어려운 문제가 생겼을 때에는 미리 해결책을 연구해 두는 것이 좋다.

(11) 지시보다 설득이나 이해시키는 방향으로 접근하는 것이 바람직하다.

(12) 근로자의 새로운 Idea를 안전활동에 반영한다.

라. 올바른 대화 예절

우리들은 말을 하고 듣는 것을 떠나서는 생활할 수 없다. 그러나 같은 말을 하더라도 어떻게 아름답고 품위있게 하느냐에 따라 상대방이 듣는 의미는 달라진다. 말은 말하는 사람의 인격이고 교양이며, 마음인 것이기 때문이다. 따라서 아름답고 고운 말을 사용하는 것을 생활화하여야 한다.

(1) 말의 규칙

① 속도

너무 빠르게 말을 하면 무슨 뜻인지 알아들을 수 없고, 너무 느리게 말하면 지루한 느낌을 준다.

② 크기

듣는 사람의 수나 주변에서 이야기하는 사람을 생각해서 적당한 크기로 한다.

③ 표준말

많은 사람이 모인 자리에서는 정확한 발음으로 표준말을 써야 한다.

(2) 말할 때의 몸가짐

① 말의 내용에 비해 지나치게 몸짓을 하는 것은 어색하고 불안정해 보인다.

② 손을 입에 대거나 머리에 얹은 것, 옷을 만지거나 손을 맞잡아 비비는 것은 좋지 않다.

③ 듣는 상대방을 보지도 않고 다른 곳을 쳐다보면서 이야기하는 것은 좋지 않다.

④ 슬픔이나 놀람을 나타내는 표정도 필요하지만, 되도록 밝고 명랑한 표정으로 말하는 것이 좋다.

(3) 들을 때의 예의

단정하게 앉아서 시선은 상대방의 눈과 표정을 살피고 열심히 귀를 기울인다. 상대방이 이야기를 할 때 가만히 있는 것보다 이야기를 듣고 관심을

보여야 한다.

남의 이야기를 할 때, 그것을 자신의 이야기처럼 성실하게 들을 줄 아는 태도를 몸에 익혀야 한다.

① 듣는 일과 관계없는 일은 하지 않는다.

② 이야기 내용 중에 이해가 되거나 의문이 나는 것은 몸짓이나 표정으로 나타낸다.

③ 이야기 도중에 중요하다고 생각되는 것은 메모를 해둔다.

④ 의문나는 질문은 이야기의 중간이나 끝에 적당한 시기에 하도록 한다.

⑤ 임의로 이야기를 중단시키는 일이 없도록 해야 한다. 부득이한 경우 “이야기 중 정말 죄송합니다.”라는 말과 함께 중단시켜야 한다.

⑥ 발음, 날짜 등을 트집 잡아 부인하거나 정정하는 것은 좋지 않다.

⑦ 재미있는 공동 관심사라 해도 이의가 있거나 반대할 일이 있으면 정중하게 한다. 정정할 때에는 “그건 틀려”보다는 “글쎄 그것도 그렇긴 하지만”하는 것이 예의이다.

⑧ 이미 들어 본 이야기라도 내색하지 않고 끝까지 들어주는 아량이 필요하다.

(4) 대화 할 때 삼가 할 일

① 처음 만난 사람에게 직장 직위부터 묻는 일

② 결혼 여부, 연령 등을 묻는 일

③ 거리에서 만난 사람에게 어디 가느냐고 묻는 일

④ 상대의 체격에 대한 일

⑤ 필요치도 않는 출신 학교나 학력을 묻는 일

⑥ 상대를 비꼬는 듯한 이야기

⑦ 자기나 자기 가족 자랑을 하는 일

⑧ 지나치게 말을 얹거나, 말을 많이 하는 일

⑨ 거짓말이나 과장을 하는 일

⑩ 개인의 비밀이나 약점을 잘 아는데 말하는 일

⑪ 말하기 곤란한 사적인 것을 자꾸 캐내어 묻는 일

