

살펴 보기

: 세대 간 갈등과 직무스트레스

메소포타미아 수메르 점토판에도, 이집트 피라미드 내벽에도, 비슷한 얘기가 쓰여 있다. “요즘 젊은이들은 버릇이 없어.” 이처럼 세대 갈등은 어느 시대나 존재했다. 하지만 최근 세대 갈등은 더욱 심해지고 있다. 세대 간 갈등을 지혜롭게 해결할 방법이 있을까? 다른 회사는 어떻게 하고 있을까?

“다른 회사들은 어떻게 관리하나요?”

세대 간 갈등과 직무스트레스



대한산업보건협회는 노동자 중심의 ‘일과 사람의 조화’를 목표로 1963년에 설립한 비영리기관이다. 무엇보다 최상의 ‘근로자 건강’을 위한 건강진단, 쾌적한 작업환경 조성을 위한 작업환경측정과 노동자 건강을 관리하는 보건관리대행 업무를 수행하고 있다. 업무를 수행하는 과정에서 많은 노동자와 접촉하고 대화를 하며 수없이 질문을 듣는다. 그중 대다수 노동자들의 공통된 질문이 있다.

“보건협회에서는 어떻게 관리하고 있습니까?”

“다른 회사들은 어떻게 관리하고 있습니까?”

노동자들은 ‘적용 가능한 사례 또는 방법이 있다면 공유하고 싶다’, ‘어떻게 문제를 해결해야 할지 난감하다’ 등의 질문들을 한다. 이렇게 고심하는 분들을 위하여 조금이나마 대한산업보건협회의 사례와 다른 회사의 좋은 사례를 소개하여 도움이 되었으면 하는 마음이다.

노동자 건강관리, 직업병 예방 대책, 작업환경개선 등 다양한 분야에서 궁금해한다. 그중 우리에게 너무나 민감하지만, 수치상으로 나타내기 힘들어 고심하게 만드는 직무스트레스 중 집단 간의 갈등(세대 간의 갈등)에 관해 이야기해보려 한다.

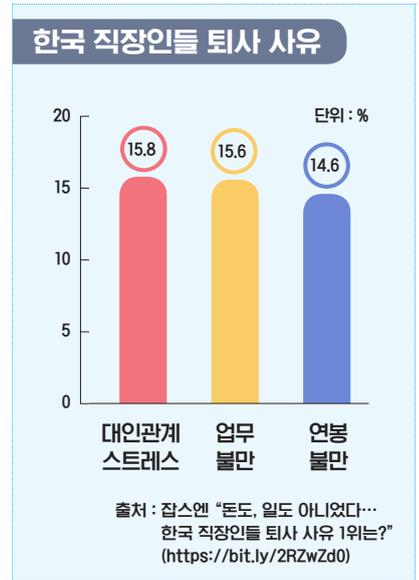
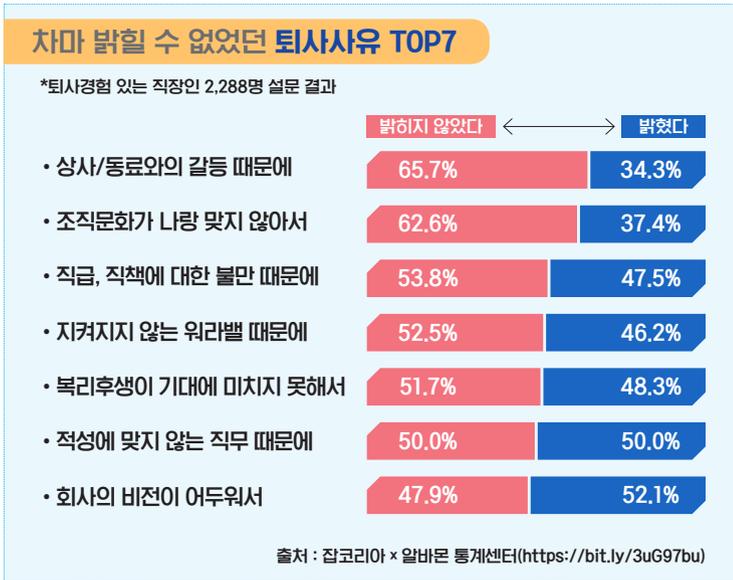
세대 간 갈등, 새로운 소통문화 필요해

최근 들어 세대 간 갈등은 심해지고 있다. ‘라떼는 말이야’, ‘꼰대’, ‘깁대’, ‘MZ세대’ 등 다양한 세대를 나타내는 신조어가 등장하고 있으며, 다른 세대와 이질감을 느낀



강성준

대한산업보건협회
제주산업보건센터
사내기자



다고 호소하는 사람들이 점점 늘어나고 있다. 제주산업보건센터에서도 선후배 간 소통하려 노력하고 있지만, 생각만큼 원활하지 않아 갈등이 생기거나 업무에 혼선이 오는 사례도 많다. 선배 직원들은 후배 직원들에게 어디까지가 적절한 지시이고 얼마나 자세히 설명해야 하는지 답답해하고, 후배 직원들은 선배 직원들의 일방적 지시와 설명이 불충분한 지시에 난감함을 느낀다. 이 상황이 반복되며 서로에게 불만이 쌓이고, 상대방을 이해 못하는 상황에 이르게 된다. 이러한 문제는 대부분 회사의 문젯거리가 되고 있다. 최근 한 조사에 따르면 직접적인 퇴사 이유로 '상사/동료와의 갈등 때문에'가 가장 많았다.

다른 조사에서도 대인관계 스트레스가 퇴사 사유로 업무불만, 연봉불만을 제치고 1위로 뽑혔다.

상사, 동료, 세대 간의 갈등이 원인인 퇴사는 어제 오 늘일은 아니다. 하지만 서로 간 소통하는 문화가 미숙

하여 나날이 세대 간, 직장 동료 간의 이슈가 커지고 있다는 것이다.

최근 모바일 환경의 발전으로 가족이 모여서 같이 TV를 보던 풍경은 사라졌다. 대신 같이 있어도 각자 유튜브, 트위터, 개인방송 등 보는 것이 사람마다 달라졌다. 이로 인해 공통된 화젯거리는 적어지고, 대화 물꼬를 트게 할 주제가 적어져 이야기를 이끌어 나가기 힘들고 서먹서먹한 상황이 많아졌다. 대인관계에서 중요한 소통의 악순환이 나타나고 있다.

시대가 바뀔에 따라 새로운 소통문화가 필요하다. 모든 MZ세대가 뼈때기가 아니고, 모든 기성세대가 끈대는 아니다. 기성세대가 힘겹게 악습을 고치면서 달려왔지만, 그러한 시대를 모르는 90년생은 왔고, 이제 그다음 Z세대도 몰려온다.

과거에 머무르지 말고 새로운 세대를 어떻게 대할 것이고, 각 세대의 목소리에 고루 귀를 기울이며 그들이 생각하는 직장, 직업, 일에 대해 깊이 있는 소통이 필요한 시점이다.

리버스 멘토링 시스템을 도입하여 최신 트렌드와 문화,
 젊은 세대의 관심사에 대해 경영진의 이해도를 높이고, 세대 간의 격차를 감소시키기 위해
 노력하는 기업이 늘어나는 추세다.



기존과는 다른 MZ세대 소통법

변화되는 시대에 발맞추어 대한산업보건협회 제주 산업보건센터에서는 직원들 간의 소통을 위해 노력해왔다. 저녁회식 대신 후배 직원들의 의견을 반영한 점심회식을 시행해 회식에 대한 부담을 줄이고 이야기하려 노력하고 있다. 또한 선배 직원들은 후배 직원들의 관심사를 관찰해 같이 이야기하고, 최근 맛집, 분위기 좋은 카페, 관광지, 유튜브 최근 인기영상까지 공유하며 공통 주제를 갖고 대화를 이끌어가는 모습을 보이고 있다. 작은 노력이지만 서로 존중을 하며, 작은 것부터 바뀌어나가려고 노력 중이다.

해외 기업도 새로운 소통방법을 찾아가고 있다. 대표적으로 구찌에서는 그림자 위원회(Shadow board)

를 구성하여 실행하고 있다. 그림자 위원회는 구찌의 30대 미만 젊은 직원으로 구성된 위원회로 임원회의 내 주요 안전에 대해 신선한 관점을 교류하기 위해 구성되었다. 이러한 노력으로 구찌가 올드한 이미지에서 젊은 이미지로 탈바꿈하는 것에 성공하여 최근 젊은 세대에도 사랑받는 브랜드가 되는데 큰 몫을 했다.

국내 대기업의 사례도 있다. LG화학에서는 임원들이 신입사원의 강의를 듣는 자리를 만들어 경청하는 등 교류를 중요시하고 있다. 현대차에서는 회장이 직원들과 즉석 문답을 주고받는 자리를 만들어 신입직원들의 고충을 최대 반영하려는 노력을 보이고 있다. 현대백화점에서는 사내 결재판을 없애고 모바일 보고를 도입해서 IT시대에 적응하려는 모습이다. 또한 몇몇 회사

에서는 리버스 멘토링 시스템을 도입하여 최신 트렌드와 문화, 젊은 세대의 관심사에 대해 경영진의 이해도를 높이고, 세대 간의 격차를 감소시키기 위해 노력하는 기업이 늘어나는 추세다. 리버스 멘토링이 부담스러워 보이지만 멘토 입장에서 회사의 가치관과 사업 인사이트를 얻는 좋은 기회가 되고, 멘티의 입장은 현장에서 근무하는 멘토들의 젊은 생각을 배우는 자리가 되어 직장 내 좋은 시너지를 내고 있다. 그 외에도 스마트 오피스(자율좌석제)를 도입하여 수평적인 자리 문화를 만들어 업무효율을 높이는 곳도 있으며, 한 달에 한 번 뽑기를 통한 즉시 퇴근자 추천 등 이색적인 시도와 변화를 이끌어 회사의 새로운 활력과 MZ세대의 관심사를 형성해주고, 적극적인 참여를 독려하며 다양한 방법으로 소통을 해나가고 있다.

MZ세대를 보며 ‘그들을 이해하기 힘들다’, ‘생각이 나와 너무 다르다’ 같은 불만을 갖고 있을 수 있다. 하지만 이런 생각을 하기 전 ‘왜 저런 생각을 했을까?’, ‘저렇게 행동하는 판단 근거는 무엇일까?’를 생각해 보고, 후배 직원들은 먼저 불만을 토로하기 전 선배 직원들이 이러한 판단을 한 이유를 생각해 보며, 이해가 안 되면 질문해서 설명을 요구하는 등 적극적인 소통으로 서로 이해하는 과정이 필요하다. 또한, 선입견을 갖고 상대방의 말을 듣고 있지는 않은지, 나만 힘들고 지쳤다고 생각하지 않는지, 상대방을 탓하기

전에 서로를 알리고 소통을 시도하는지, 새로운 회사 문화를 위해 과연 어떠한 노력을 하는지 되돌아봐야 할 것이다.

최근 필자도 신입직원들이 올 때마다 나도 모르게 끈대가 되어가지는 않는지, 너무 기성세대를 전혀 이해 못 하고 불만만 많은 것인지 걱정을 한다. 그러던 중 최근 서점에서 본 서적 「센 세대, 낀 세대, 신세대, 3세대 전쟁과 평화 “너는 아니? 이런 내 마음을”」이 눈에 띄어 머리글을 읽어보게 되었다. 이 책의 머리글만 보았는데 다른 책과 달리 세대 간의 생각과 내가 보지 못한 시선, 생각이 잘 정리되어 있었다. 이 책을 읽어 보며 다른 세대를 이해하고, 내가 젊은 끈대가 되지 않기 위해 노력하려고 한다.

‘이 세상에 멍청한 질문이란 없다’라는 말을 하고 싶다. ‘남들 생각은 이러겠지?’ 먼저 단정 지어 판단하지 말고, 질문을 통해 상대의 의견을 들어보며 소통을 시작해보는 것은 어떨까? 세상에는 멍청한 질문이란 말은 없으니깐 말이다. ☺

**먼저 단정 지어 판단하지 말고,
질문을 통해 상대의 의견을 들어보며
소통을 시작해보는 것은 어떨까?**

