

HR담당자가 공지문 작성 시 기억해야 할 3가지

조직에서 인사업무를 하다 보면
다양한 공지문을 작성할 기회가 많다.
중요한 것은 구성원들이 그 공지문을
보고 이해하고 있는가이다.
인사관리 공지문은 일반 공지문과
무엇이 달라야 할까?
2회 연재를 통해 공지문 잘 쓰기 위한
방법을 제안한다.

● 조직에서 인사업무를 하다 보면 다양한 공지문을 쓸 기회를 얻게 된다. 인사담당자가 작성한 공지문은 적게는 수 십명, 많게는 수 천명에게 전달된다. 하지만 글을 읽는 구성원들의 이해수준은 학력과 경력 만큼이나 천차만별이다. 더욱이 구성원 입장에서 개인의 근로조건과 관련된 민감한 내용이 많다.

그렇다면 인사관리 공지문은 일반 공지문과 뭔가 달라야 하지 않을까? 다음 글은 필자 자신도 수없이 많은 시행착오를 겪으면서 깨닫게 된 사실을 정리한 내용임을 이해해 주시기 바란다.

공지문을 잘 쓰기 위한 방법 3가지

필자는 공지문을 잘 쓰기 위한 3가지 방법을 제시하고자 한다.

첫째, 이해하기 쉬운 글을 쓰자.

구성원에게 공지되는 글은 읽는 구성원의 입장을 고려하여 쉽고 단순해야 한다. 우리가 쓴 글을 구성원이 쉽게 이해하지 못하리라 전제하고 시작해야 한다. 쉽게 써야 하는 이유는, 글을 읽는 구성원을 이해시키고 이를 통해 인사관리의 방침에 따르도록 전달해야 하기 때문이다.

우선적으로 염두에 두어야 할 덕목은 ‘전문용어 사용 금지’이다. 인사담당자들만 알아들을 수 있는 어려운 용어를 사용하면 즉시 실패다. 전문용어를 대체하여 쓸 문구가 있다면 쉬운 용어로 풀어 써야 한다.

A 기업의 ‘탄력적 근로시간제 시행 공지’ 사례를 살펴보자.

사례 1

“당사는 ‘3개월 단위 탄력적 근로시간제’를 도입합니다. ‘탄력적 근로시간제’란 사용자와 근로자 대표가 서면합의에 따라 근로자의 범위 단위기간, 근로일별과 근로일별 근로시간 등을 정하고 3개월 이내의 단위기간을 평균하여 1주간의 근로시간이 52시간을 초과하지 않는 범위 내에서 근로시간을 주52시간을 초과하여 근로할 수 있는 제도입니다...”

위의 글은 노동법의 법조문을 그대로 옮겨 쓴 사례이다. 이와 같은 글은 그 분야에 대한 고민이 있었던 인사담당자에게만 익숙할 뿐, 구성원은 이해하기 어렵다. 전문용어를 사용하면 오히려 혼란만 키우게 된다.

다음과 같이 일상용어를 사용하면 어떨까?

개선 공지문

“‘탄력적 근로시간제’라 함은 일이 늘어나는 바쁜 시기에 일하는 시간을 늘리는 대신 일이 줄어드는 시기에 일하는 시간을 줄여 시간을 보다 유연하게 조정할 수 있는 제도입니다. 단, 적용기간 동안 일하는 시간의 평균은 연장근로시간을 포함하여 주 52시간 이내로 맞추어야 합니다...”



이호석

SK건설(주) 인사팀 프로
leehosuk@sk.com

공인노무사 · 경영지도사 · PHR,
저서 「인사팀 이부장이 알려주는
위풍당당 회사생활 가이드」

둘째, 정확한 '사실(fact)' 전달과 '넛지(Nudge)'는 구성원을 움직인다.

인사부서는 부서에서 만든 인사제도에 구성원이 따라주길 바라고 있다. 정해진 시기에 연봉통보서와 각종 서약서에서 명하고 성희롱 예방교육 등 법정교육에 참여하며, 연차유급휴가도 되도록 많이 사용하기를 원한다.

구성원을 움직이려면 그들이 무엇을 원하는지 고민해야 할 것이다. 구성원은 인사부서가 정확한 사실을 말해줄기를 원한다. 구성원을 움직이려면 사실을 친절하게 알아듣기 쉽게 전달해야 한다. 제대로 된 사실의 전달없이 정보를 숨긴다면 구성원을 움직일 수 없다.

여기에 효과 극대화를 위해 '넛지 이론'을 활용해 보자. '넛지'는 본래 '팔꿈치로 슬쩍 찌르다', '주위를 환기시키다'라는 뜻으로 작은 변화 하나로 사람들의 행동을 좋은 방향으로 이끄는 것을 의미한다.

B 기업에서 제시한 '7월 연차유급휴가 사용독려 공지' 사례를 살펴보자.

사례 2

"현재 대부분 구성원들의 연차유급휴가 사용율은 매우 저조합니다. 직책자 여러분은 산하 구성원의 연차유급휴가 사용을 적극적으로 독려해 주시기 바랍니다..."

이와 같은 글은 정확한 사실 전달이 되지 않는 글이며, 이러한 방식으로는 구성원의 마음을 움직일 수 없다. 대신 아래의 글과 같이 명확한 사실을 전달하면서, 구성원의 요구를 부드럽게 슬쩍 찌러보면 어떨까?

개선 공지문

"회사의 연차유급휴가 운영원칙은 '80% 이상 사용'입니다. 6월말 현재 우리 구성원의 연차유급휴가 사용율은 45%로 작년 동기(52%)보다 7%가 저조합니다. 직책자께서는 9월 30일까지 산하 구성원의 연차유급휴가를 75% 이상 사용될 수 있도록 적극적으로 독려해 주시기 바랍니다. 또한 휴가사용률이 대폭 향상된 상위 20개의 조직에 대해서는 다음 사용을 공지시 조직구성원 전원에게 소정의 상품권을 지급하겠습니다."



인사담당자는 다양한 공지문을 작성한다.

셋째, 스토리로 엮자.

'이야기'라는 말은 '먹는 약보다 더 이로운 것'(이어약, 利於藥)이란 말에서 유래했다는 설이 있다. 예로부터 이야기란 삶에 유용한 것, 필요한 것이라고 여겼다. 누군가의 마음을 움직이는 것은 이야기가 가진 특별한 힘이다.

인사관리는 본질적으로 구성원의 마음을 움직여야 하는 영역이다. 전달하고자 하는 바를 조각조각이 아닌 스토리로 엮어야 효과적이다.

C 기업의 '근로시간 단축 동참 공지' 사례를 살펴보자.

사례 3

"... 회사의 근로시간 관리기준 준수 요망. 금번 전결규정 개정을 통해 구성원의 근로시간 관리 권한과 책임은 직책자에게 위임되었음. 근로시간 기준 초과 시 해당 직책자에게 책임을 물을 것임..."

조각조각 나뉘어져 있는 위의 글은 감흥이 없다. 다음과 같이 스토리로 엮는다면 구성원을 움직일 수 있을 것이다.

개선 공지문

"...근로시간 단축 과정에서 많은 의견을 들었습니다. 계획된 일정내 업무 마무리를 위해 부족한 시간을 버거워 하는 구성원의 고충과 인력 부족을 호소하는 리더의 목소리도 들을 수 있었습니다. 하지만 짧은 시간내 효율적으로 업무를 마무리하기 위해 보고서 작성과 회의시간을 줄이고, Work&Life Balance 수준을 높이기 위해 정시 퇴근을 독려하는 고참 부장의 모습도 볼 수 있었습니다. 성공적인 근로시간 단축 정착을 위해 직책자 여러분의 적극적인 동참이 무엇보다 중요합니다..."

인사담당자의 세심한 공지문 작성만으로도 구성원의 행동 변화가 다르게 나타날 수 있다. 공지문을 작성하기 전에 세 가지 방법을 고려하여 작성해 보자. ①