



## 사내 소통을 증진시키는 5가지 방법

(5 Ways to Improve Internal Communications in the Workplace)



내부 소통은 직장에서 문화를 구축하기 위한 관문입니다. 정보가 자유롭게, 명확하게, 그리고 투명하게 흘러갈 때, 당신의 직장 문화는 신뢰의 증가를 통해 향상됩니다. 이러한 신뢰는 강력한 문화의 나머지 요소들이 번창할 수 있는 강력한 기반을 마련합니다.

Internal communications are the gateway to build culture at work. When information flows freely, clearly and transparently your culture at work improves through increased trust. This trust sets a strong foundation for the rest of the elements of a strong culture at work to thrive.

직원들이 정보를 적시에, 개방적이고 정직한 방식으로 받고 있다고 신뢰할 때 조직의 목표에 참여하고 목표를 달성하기 위한 동기 부여를 느낄 가능성이 높습니다. 여러분은 어디서 일하고 싶으신가요? 이익이 불확실하고 자기 팀 외에 무슨 일이 일어나고 있는지 확신할 수 없는 비밀주의 문화에서, 회사 성과에 대한 최신 정보를 알고 있으며 회사와 관련된 뉴스를 가장 먼저 듣게 될 것이라는 것을 알고 있는 회사에서 일하고 싶으신가요?

When employees trust they are receiving information in a timely, open and honest manner they are more likely to feel engaged with the organization's goals and motivated to achieve those goals. Where would you rather work? In a culture of secrecy where profits are a mystery and where you aren't sure what is happening beyond your immediate team, or where you are kept up-to-date with company achievements and you know you'll be among the first to hear any news that is company related?

그리고 직장에서의 건강한 문화는 단순히 재무 정보나 전략에 영향을 미치는 큰 사건들을 공유하는 것이 아니라, 매일 소통하고 내부 소통의 모든 측면이 공개적이고 효과적으로 흐르도록 하는 것입니다. 내부 커뮤니케이션을 개선하고 직장 문화에 강력한 긍정적인 영향을 미치기 위해 즉시 할 수 있는 5가지 방법은 다음과 같습니다.

And a healthy culture at work isn't just about sharing financial information or big events that impact strategy, it's about communicating day to day and making sure all aspects of internal communication are flowing openly and effectively. Here are five things you can do right away to improve your internal communications and have a strong positive impact on your culture at work:

## 1. 개방적이 되기 위해 노력하세요.(Challenge Yourself to Be Open)

관리자는 모범을 보여야 하므로 내부 의사소통을 개선해야 할 경우, 종종 구성원과 함께 합니다. 정보를 공개하고 공유하는 것은 어렵습니다. 이는 헌신적인 시간과 노력이 필요할 뿐만 아니라 직원들이 필요로 하는 정보가 무엇인지 확실히 파악하는 것을 의미합니다.

Managers need to lead by example so if your internal communication needs improving it often starts with you. It's difficult to open up and share information. Not only does it take dedicated time and effort, it also means being really clear yourself about what information your people need.

- 걸어 다니면서 시작하세요 – 2022년에도 MBWA(Management By Wandering Around)는 여전히 중요합니다! 하지만 이제는 창의적이기 위해 가까운 곳에 머문다는 것이 아니라 사람들이 분산되어 있고 모든 사람이 같은 물리적 공간에서 일하는 것이 아닙니다. 그럼에도 불구하고, 정기적으로 사람들과 체크인하는 것이 우선순위입니다.
- Open Door는 단순한 유행어 이상입니다. 여러분은 이 기술을 연습하고 사람들이 무엇이든 여러분에게 올 수 있다는 것을 확실히 해야 합니다. 사람들이 질문을 하거나, 피드백을 받거나, 삶에 대해 대화를 나눌 수 있는 시간을 매주 확보하십시오. 이와 같은 미팅 중에 공유된 정보는 신뢰를 쌓고 직장에서 당신의 문화를 향상시킵니다.
- 성공과 실패를 공유합니다. 투명성은 정직함에서 시작되며, 인생의 어떤 것도 항상 장밋빛은 아닙니다. 좋은 점, 나쁜 점, 불편한 점을 공유하기로 약속하면 신뢰가 향상됩니다. 기간! 재무적 차질, 판매 기회 상실, 이사회 또는 소유주의 부정적인 피드백과 같은 민감한 주제를 포함하여 조직의 성공과 실패를 공유할 준비가 되어 있어야 합니다. 당신은 당신의 사람들이 외부 소식통으로부터 (좋은 소식이든 나쁜 소식이든) 먼저 듣는 것을 결코 원하지 않습니다.
- Start by walking around – MBWA (Management By Wandering Around) still matters in 2022! But now it's not about staying close to be creative, it's not about people being dispersed and not everyone working in the same physical space. Nonetheless, checking in with people regularly is a priority.
- Open Door is more than just a buzzword. You should practice this skill and make sure people can come to you with anything. Set aside time each week for people to ask questions, get feedback, or chat about life. Information shared during meetings like these builds trust and enhances your culture in the workplace.
- Share your successes and failures. Transparency starts with honesty, and nothing in life is always rosy. Committing to share the good, the bad, and the uncomfortable builds trust. period! Be ready to share your organization's successes and failures, including on sensitive topics such as financial setbacks, lost sales opportunities, and negative feedback from the board or owners. You never want your people to hear first (good or bad news) from outside sources.

## 2. 커뮤니케이션 채널을 최적화합니다. (Optimize Your Communication Channels)

정보를 공유할 수 있는 방법은 매우 많고 모든 사람이 선호하는 것이 있습니다. 어떤 사람들은 주간 뉴스레터를 읽는 것을 좋아하고 다른 사람들은 온라인 협업 도구와 소셜 미디어 유형 응용 프로그램을 실시간으로 따라가는 것을 좋아합니다. 마찬가지로 어떤 사람들은 메시지를 보내는 것보다 이메일을 선호하는 반면, 다른 사람들은 여전히 전화나 비디오 통화를 통해 직접 이야기하는 것을 좋아합니다. 종종 메시지가 통신 선택을 결정하지만 항상 사용 가능한 선택이 있어야 합니다. 여기서 최적화가 이루어집니다.

There are so many ways to share information and everyone has a preference. Some people like to read weekly newsletters, others like to follow online collaboration tools and social media type applications in real time. Likewise, some people prefer email to sending messages, while others still prefer to talk in person via phone or video call. Messages often determine communication choices, but there should always be choices available. This is where optimization comes into play.

- 사용 중인 도구 및 채널과 그 이유에 대해 생각해 보십시오. 직원들과 대화하여 가장 효율적인 것이 무엇인지, 어떤 유형의 정보와 누구를 위해, 모든 유형의 직원들이 동시에 정보에 액세스할 수 있도록 혼합되어 있는지 확인하십시오. 이러한 혼합에는 인트라넷 및 디지털 서명에서 비디오 채팅 및 인스턴트 메시징에 이르기까지 다양한 도구가 포함될 수 있습니다.
- 혼합 내에서 직원들에게 지식 공유를 위한 플랫폼을 제공합니다. 업계 소식을 공유하든 팀 사진을 공유하든, 소셜 미디어 유형 어플리케이션은 사람들이 함께 배우고 공유할 수 있는 커뮤니티를 만들어 직장 내 문화를 향상시킵니다.
- 협업 도구도 중요합니다. 이러한 도구를 통해 사람들은 특정 프로젝트에서 일어나고 있는 일을 최신 상태로 유지할 수 있습니다. 직원들이 실시간으로 '알게' 되면 직원들의 참여도가 높아지고 생산성이 향상됩니다.
- Think about the tools and channels you are using and why. There is an optimal number. Talk to your people and find out what is most efficient, for what type of information and for whom, making sure there is a mix that allows all types of workers to have access to information at the same time. This mix can include a wide range of tools from an intranet and digital signs to video chatting and instant messaging.
- Within the mix, provide employees with a platform for knowledge sharing. Whether sharing industry news or sharing a team picture, social media type applications enhance your culture at work by creating a community where people can learn and share together.
- Collaboration tools are also important. These tools enable people to keep up to date with what is happening on specific projects. When employees are 'in the know' in real time it increases their engagement and improves productivity.

## 3. 피드백 루프를 통합합니다. (Incorporate Feedback Loops)

피드백은 개선된 내부 소통을 통해 직장에서 훌륭한 문화를 구축하기 위해 필수적입니다. 사람들은 자신의 생각과 관점이 가치가 있는지 알고 싶어합니다. 즉, 그들의 목소리를 들을 수 있는 시스템을 갖추고 있는지 확인하고 피드백에 대해 개방적이고 직접적인 태도를 취하십시오.

Feedback is imperative to building a great culture at work through improved internal communication. People want to know their ideas and perspectives are valued. That means making sure you have systems in place to capture their voices and being open and straightforward about the feedback you receive.

- 직원의 의견을 수집하기 위한 공식적인 시스템을 만듭니다. 비공식적인 정보 공유는 중요하고 이러한 유형의 대화에서 많은 것을 배울 수 있지만, 공식적으로 제안 상자와 설문 조사를 통해 설명 책임 수준을 높입니다.



- 모든 아이디어가 좋은 아이디어는 아니지만 모두 인정받을 자격이 있다는 것을 인식하세요. 직원들이 아이디어와 피드백을 받으면 어떻게 되는지 알려줍니다. 루프를 닫지 않으면 고객은 자신의 아이디어가 '파일 13'이라고 가정하고 향후 제안을 제공할 가능성이 줄어듭니다.
- 직원들의 의견을 얼마나 잘 듣고 있는지 평가하고 이 분야에서 지속적으로 개선할 것을 약속합니다. 일선 직원들은 종종 귀사의 비즈니스에 대한 최고의 통찰력을 가지고 있기 때문에 경청하지 않는 것은 많은 기회를 놓치는 것을 의미합니다.
- Create formal systems for gathering employee input. Yes, informal information sharing is important and you can learn a lot from these types of conversations however when you make it formal, through suggestion boxes and surveys, you elevate your level of accountability to follow through.
- Recognize that not all ideas are good ideas but they all deserve to be acknowledged. Let employees know what happens to their ideas and feedback once received. If you don't close the loop they will just assume their idea was 'file 13'd' and will be less likely to provide suggestions in the future.
- Assess how well you are listening to your people and commit to continuously improving in this area. Front-line people often have the best insight into your business so not listening represents a lot of missed opportunities.

#### 4. 동료애를 장려하세요. (Encourage Camaraderie)

사람들을 하나로 모아야 합니다! 내부 소통에도 좋고 직장 문화에도 더 좋습니다. 사람들이 함께 있을 때, 그들은 유대감을 형성합니다. 회사 중심의 대화든, 한가한 대화든 이러한 관계는 정말 중요할 때에 고품질의 의사소통이 이루어지도록 보장합니다.

Bring people together! It's great for your internal communication and it's even better for your culture at work. When people are together they build bonds, and whether it's company focused conversation or idle chitchat, these relationships are what will ensure high quality communication takes place when it really matters.

- 잡담을 하세요. - 사람들이 일을 할 때, 그들이 자발적으로 모여서 수다를 떠는 것이 괜찮다는 것을 확실히 하세요. 때때로 일은 '머리 숙이고, 방해받지 않고, 끝내라'는 시간이 필요하고, 때때로 사람들은 머리를 식히고, 웃음을 나누거나, 화풀이를 할 공간이 필요합니다.
- 사교 모임을 장려하세요. 대규모 팀 파티를 계획하거나, 즐거운 대회를 개최하거나, 퇴근 후 행복한 시간을 보내세요. 이러한 재미있는 행사들은 함께하고 공동체를 구축하는 유일한 목적을 위해 사람들을 모읍니다. 이것은 소속감을 만들고 아이디어를 공유하고 진정한 자신감을 높이는 데 기여합니다.
- 공유와 협업이 직장 문화의 핵심임을 강조하기 위해 물리적 사무실을 재정렬합니다. 사무 실과 칸막이의 사용을 줄입니다. 가끔 사람들을 혼동하세요. 서로 다른 사람들이 서로에 대해 배우고, 관점을 공유하고, 프로젝트에서 협업할 수 있는 방법을 생각해 보십시오.
- Bring back the watercooler - or some modern, germ free, digital iteration of the same. When people are working, make sure they know it's ok to spontaneously gather and chat. Sometimes work needs to be 'heads-down, no interruption, get it done' time and sometimes people need a space to clear their head, share a laugh or vent.
- Encourage social gatherings. Plan large team parties, host fun competitions or have happy hours after work. These fun events bring people together for the sole purpose of being together and building a community. This creates a sense of belonging and contributes to increased confidence sharing ideas and being ones true self.
- Rearrange the physical office to reinforce that sharing and collaborating are key to your culture at work. Reduce the use of offices and cubicles. Mix people up occasionally. Think of ways to bring different people together to learn about one another, share perspectives and collaborate on projects.

## 5. 큰 그림을 소통하고 강화합니다. (Communicate and Reinforce the Big Picture.)

좋은 내부 소통은 사람들이 그들의 목적을 아는 것에 의존합니다. 그들은 그들이 어떤 방향으로 가고, 어떻게 그곳에 가야 하는지 알아야 합니다. 이를 위해서는 여러분의 사명과 비전, 가치에 대한 확고한 이해가 필요합니다. 의사소통은 기회가 있을 때마다 이러한 핵심 요소들로 돌아가야 합니다.

Good internal communication relies on people knowing their purpose. They need to know what direction they are heading and how they are supposed to get there. This requires a solid understanding of your mission and vision and values. Communications should circle back to these core elements every chance you get.

- 여러분의 사명, 비전 및 가치가 직장에서 문화의 살아 숨쉬는 요소임을 확인하세요. 이 문서를 자주 참조하여 탑승 중에 읽기만 하고 연례 킥오프 미팅이 시작될 때 다시 읽기만 하지 않도록 하십시오.
- 전략과 목표를 정기적으로 전달합니다. 팀과 직원들이 스스로 설정한 운영 및 개별 목표 뿐만 아니라 미션과 가치에 다시 연결합니다. 피드백 루프를 기억하고 계획 프로세스 전반에 걸쳐 직원들이 여러 지점에서 아이디어를 기여할 수 있는 기회가 있는지 확인하십시오.
- 전략 및 비전과 관련된 질문에 답하여 모든 국민이 진정한 북쪽을 이해할 수 있도록 하십시오. 너무 자주 이러한 개념들은 실질이나 방향성이 결여된 거창한 진부함으로 쓰여집니다. 사람들이 조직이 성취하고자 하는 것을 진정으로 이해할 때, 그들은 서로 의사소통하고 목표에 도달하기 위해 서로를 지원할 가능성이 훨씬 더 높습니다.
- Ensure your mission, vision and values are living and breathing elements of your culture at work. Refer to them often to make sure they aren't simply read during onboarding and then again at the start of the annual kick-off meeting.
- Communicate the strategy and goals regularly. Tie them back to the mission and values as well as the operational and individual goals team and employees set for themselves. Remember your feedback loops and make sure there are opportunities for employees to contribute their ideas at multiple points throughout the planning process.
- Answer questions related to the strategy and vision so that all your people really understand your True North. Too often these concepts are written as grandiose platitudes that lack any real substance or direction. When people truly understand what their organization wants to accomplish they are much more likely to communicate with each other and support each other to reach the goal.

내부 커뮤니케이션은 직장에서 문화를 이끄는 중요한 원동력입니다. 잘 된다면 직원들이 같은 방향으로 함께 할 수 있도록 보장합니다. 그리고 좋은 의사소통은 화려할 필요가 없고, 정직하고 투명한 문화를 직장에서 만들고자 하는 진정한 욕구에 근거해야 합니다. 메시지에 모든 사람을 포함시키고 모든 사람의 의견을 장려하는 것이죠.

Internal communications are a significant driver of your culture at work. Done well, they ensure your people are onboard and pulling in the same direction. And good communication doesn't need to be flashy, it just needs to be grounded in a genuine desire to create an honest and transparent culture at work that includes everyone in the message and encourages everyone's input.

직원들이 직장에서 귀사의 문화를 어떻게 경험하고 신뢰를 유지할 수 있는지에 대한 포괄적인 뷰를 원한다면 GPTW의 직원 설문조사 및 문화 관리 플랫폼에 대해 문의하십시오.

If you want a comprehensive view of how employees are experiencing your culture at work and how you can maintain their trust, ask us about our employee survey and culture management platform.