

일과 삶의 균형, 워라벨 지키기 사내 캠페인

나만의

에스컬레이션



Flow
만들기!



효율적으로 일한 당신!
당신이 회사의 주역입니다!



책임을 묻지 않기



기준을 명확히 하기



지식공유
(데이터베이스화)
규칙 정하기

에스컬레이션 플로우 만들기

사고 발생 후 에스컬레이션을 하기까지 흐름을 체계화한 것을 ‘에스컬레이션 플로우(escalation flow)’라고 합니다. 에스컬레이션 플로우는 사고 발생 전에 작성하는 것이 기본입니다. 미리 플로우를 결정하면 실제 에스컬레이션을 해야 할 때 신속하고 확실하게 행동하는 것이 가능합니다.

책임을 묻지 않기

에스컬레이션을 요청한 담당자에게 사고 발생에 대한 책임을 묻지 않는다는 것을 명확하게 규정해 두는 것이 중요합니다. 에스컬레이션을 하면 문제나 클레임에 대해 보고해야 하다 보니 “상사에게 꾸중을 듣거나 책임을 져야 하는 것은 아닌지?” 불안해합니다. 이런 이유로 사고가 일어났지만, 에스컬레이션이 이루어지지 않는 경우도 고려해야 합니다. 반대로 “불필요한 에스컬레이션을 진행했다”라고 지적하면 담당자는 위축되어 이후 에스컬레이션을 하기 어려워질 가능성도 있습니다. 이런 사태를 방지하고 신속하게 에스컬레이션을 하기 위해 ‘담당자의 책임을 묻지 않는다’는 규정이 필요합니다.

기준을 명확하게 하기

이러한 규칙은 부서별이 아니라 회사 전체에 적용되는 규정입니다. 항상 객관적인 기준을 참조할 수 있도록 명확한 내용의 문서로 만들어 사내에 공지해야 합니다. 또한 문서는 언제나 쉽게 찾을 수 있는 곳에 보관해야 합니다. 물론 문서는 “한번 작성하면 끝”이 아닙니다. 정기적으로 내용을 검토해 업데이트해야 합니다.