분쟁(고충)을 다루는 일반원칙과 샘플
분쟁(고충) 절차

일반원칙

- 우리는 문제를 무시하지 않고 그리스도와 같은 방식으로 다루길 원합니다.
- 우리의 사역은 아래와 같은 조직적 기대를 가지고 있습니다.
  - 비슷한 상황에서 모든 사람이 동일한 방식으로 대우를 받도록 합니다.
  - 문제가 공정하고 합리적으로 처리되도록 보장합니다.
  - 의사소통과 해결을 위한 방법과 연락 창구를 제공하여 법적 및 조직적 규정 준수를 보장합니다.
- 분쟁(고충)사항이 제기되는 대로 처리되어야 합니다. 분쟁(고충)사항들이 법적 절차로 넘어가지 않도록 빠르게 해결하십시오.
- 절차에는 다음 사항들이 포함되어야 합니다.
  - 누구에게 문제를 제기하는지, 그리고 이 문제가 서면으로 해결되어야 하는지 여부
  - 불만족스러울 때, 누구에게 항소할 것인지
  - 각 단계에 대한 시간 제한과 응답 시간 등 적절한 수준의 추가적 항소
  - 해당되는 경우 직원의 법정 대리권(the employee's statutory right to be represented, if applicable)
- 우리는 성경이 우리에게 평화롭게 살기 위해 모든 노력을 다하고, 개인과 교회 안에서 발생하는 분쟁들을 성경을 따라 해결하길 명령한다고 믿습니다. 이것이 우리가 먼저 성경적 기반의 중재를 추구하는 이유입니다. 일부 사역들은 고용조건으로서 간사들에게 중재 협약(Mediation and Arbitration Agreement)에 서명하도록 요구하는 것이 적절하다고 여길 수 있습니다.
- 분쟁(고충)처리 절차는 일반적으로 명령 체계를 따릅니다.

(참고: 동료 또는 리더십에 있는 사람에 의한 괴롭힘에 대한 분쟁(고충)사항의 경우, 만약에 있다면, 괴롭힘에 관한 정책을 따라야 합니다. 이 절차는 당신의 일반적인 분쟁(고충)처리 절차를 대체 할 수 있으며, 법률에 의해 통제될 수 있습니다.)

샘플 절차

- **1**단계

  팀원은 직속 상사에게 서면으로 분쟁(고충)사항을 제기합니다. 그 상사는 일반적으로 영업일 5일 이내에 서면으로 답변하고 문제를 해결하기 위해 노력해야 합니다. 분쟁(고충)사항의 세부사항은 인사팀의 구성원에게 복사될 것입니다.

  (또한 수신자 부담 전화번호(a toll free number), 웹 사이트, 잠긴 분쟁(고충)사항 상자 또는 다른 방법을 통해 익명보고 절차를 선택할 수도 있습니다.)

- **2**단계

  이 단계에서 문제가 해결되지 않을 경우, 팀원은 가능한 한 빨리 분쟁(고충)사항을 논의하기 위해 회의에 참석하도록 초대될 수 있습니다. 인사팀의 일원이 참석해야 합니다. 분쟁(고충)사항은 일반적으로 회의 후 5일 이내에 서면으로 검토되고 답변되어야 합니다.

- **3**단계

  그 팀원이 답변에 대해 불만족할 경우, 국가 책임자(National Director)나 다른 적절한 리더십에게 서면으로 항소할 수 있습니다. 최종 결정은 일반적으로 회의 후 5일 이내에 서면으로 내려져야 합니다.

  분쟁(고충)사항이 직속상관과 관련된 것이고, 비공식적으로 문제를 해결할 수 없거나, 또는 불만사항이 그들과 논의하기에 너무 개인적인 것으로 간주되면, 그 문제는 직속상관의 직속상관이나 인사팀 일원에게 문제를 제기해야 합니다.

  분쟁(고충)사항과 관련된 회의에 동료 또는 친구(또는 해당되는 경우 노동조합 공무원)가 그 팀원과 동행하는 것이 적절할 수 있습니다. 선택된 동반자가 회의에 제안된 시간에 불가할 경우, 그 팀원은 합리적인 연기를 요청할 수 있습니다.