

21세기 최대 경쟁무기는 '친절 · 봉사'



대한산업보건협회 전 부장
황 인 담

21세기 최대 경쟁무기는 친절 · 봉사 -

이 말은 1999년 1월 1일자 모 지방신문의 사설주제이다. 그 내용인즉, 문화경쟁에서 21세기를 앞두고 미국 등 선진국들은 국운을 걸다시피 하여 친절 · 봉사에 총력을 경주하고 있다고 한다.

그리하여 몇몇 서비스 업체의 성공사례를 소개하고 있었다. 사실상 세계에서 친절하냐 아니냐 우선, 일본을 생각하게 한다. 그들은 비행기에서 내리는 고객에게 90도로 허리 굽혀 인사하고 다음은 특유의 잠옷차림으로 온천욕을 즐기며 환담하고 "아리가도 고자이마스"를 연발한다. 용무를 마치고, 비행장에서 떠날 때에는 "×× 반자이"를 외치며 환송한다. 이리하여 친절대국이 경제대국으로 도약하였다고 시사한 사람들도 있다.

우리 나라에서도 친절 · 봉사에 대한 운동은 오랜 세월 제창되어 왔다. 특히, 근래 어려운 여건 속에서 일반 사업체 · 백화점을 비롯하여 각 처의 대형종합병원, 기타 의료기관, 심지어 관공서에서까지 이런 운동이 확산되고 있다. 이런 추세에 발맞추어 우리 산업보건단체에서도 친절 · 봉사 운동이 제창되고 있음은 어제 · 오늘의 일이 아니다.

그렇다면 우리들의 친절 · 봉사는 어떻게 해야만 하는가? 백화점이나 음식점에서 '친절 · 봉사'라는 어깨에 띠를 메고, 90도 각도로 인사만 하면 되는가? 물론 가식적인 그러한 방법도 한 방법이 될 것이다.

그러나 백화점에서는 진열되어 있는 물건을 구입하려 하는 고객의 입장과 우리들의 서비스를 받고자 하는 근로자의 입장과는 좀 다르다. 우리들은 근로자들의 건강관리와 욕구(needs)가 무엇인가를 잘 이해하고 그 내용을 해결하여 주는 친절 · 봉사를 베풀어야 할 것이다.

98년도에 작업환경이 미약하고 경제여건이 취약한 근로자 50인 미만의 소규모사업장을 주축으로 하여 보건대행업무에 참여할 기회가 있어 친절 · 봉사와 관련시켜 생각하여 보았다.

98년도는 IMF하에 모든 상황이 가장 어려웠던 한 해였다. 사업장과 근로자의 다양성은 물론 사정도 각양각색이었다. 부도를 목전에 둔 사업장, 언제 직장을 잃을지도 모르는 근로자에게 유기용제의 유독성이나 직업성 난청 - 귀마개 사용의 권장 등의 설득이 그분들에게 어떻게 받아들여질 것인가!

극히 극소수이기는 하지만 어느 기업주는 이런 상황하에 산업보건사업의 무용론을 전개하는가

하면, 어떤 근로자는 유기용제 취급이나 소음 부서에서 10여년 아무일 없이 근무하였는데 '무슨 이야기 하는가!' 하는 표정이며, 차라리 '약 한 톨이라도 안 주는가!' 하는 등 비판적이고 부정적인 기업주나 근로자가 있었다.

이와는 반대로 바쁜 작업공정 속에서도 상담에 응하게 하는 기업주나 근로자도 있다. 어떤 근로자는 자신의 건강관리를 위해 서울 모 종합병원에 가서 거액을 들여 검진을 받았다는 사람도 있었다.

이와 같이 개인건강이나 건강검진에 대한 근로자들의 욕구의 정도도 다양하였다.

이러한 상황 아래에서 우리들은 과연 어떠한 서비스를 제공하여야 우리들의 산업보건의 목적을 달성할 수 있을 것인가?

이러한 문제의 접근방법에 대해서 '야마모토' 씨의 '의료 시스템' 속에서 21세기에 요망되는 의료인의 조건을 토대로 산업보건서비스 제공자의 입장에서 생각해 보았다.

첫째는 의사, 간호사, 산업기사, 기타 산업보건에 관련된 서비스 제공자들은 자기의 전문분야에서 최신의 정보와 기술을 습득·연수하여야 한다는 것이다. 예를 들면, 발전을 거듭하고 있는 전자장비나 화학물질에 대한 새로운 정보 등 잘 알고 있어야 근로자들에게 신뢰성 있게 설명·납득시킬 수 있으며(High Technology), 둘째는 산업보건분야에서 적절한 기능의 분담과 또한 그들의 유기적인 협력체제이다. 즉 산업기사, 환경측정의 정보 등이 관련 간호사 혹은 병리기사 기록담당자 등에 전달 되는 등의 일련의 조직체계가 요구되며(High Teamwork), 셋째는 산업보건의 목표와 이상은 정지되는 것이 아니고 항상 높은 곳을 행하여야 한다. 예를 들면, 전산화시스템 등을 들 수 있다(High Target). 넷째는 높은 이상과 협동과 지식으로 항상 근로자의 입장에 서서 생각해 주며 그들과의 유대와 신뢰관계를 유지하게끔 하는 친절·봉사가 중요하다는 것이다(High Touch).

최근 경영, 관리측면에서도 전통적인 투입, 과정, 산출에서 산출 즉 결과가 중요시 되는 소위 '성과주의' 라는 용어가 유행되고 있으며 기타 의사소통, 의사결정, 고객만족, 갈등관리, 행정 등이 있으나, 결론적으로는 아무리 훌륭한 정책, 목표, 기획도 경영자의 친절·봉사, 고용자의 입장에서 생각하는 친절·봉사의 의식계획 없이는 기업은 성공할 수 없다는 것이다.

그 실례로써, 미국에서 30이내 재벌이 된 한국교포 K씨의 성공사례를 들고 있다. 한 상자의 오렌지를 수출 못하는 한이 있더라도 단 한 개의 썩은 오렌지를 색출하여야 하며 길 잃은 한 마리의 양을 찾아서 해매는 목동과 같이 우리들은 한 사람의 귀중한 근로자의 재해나 직업병예방, 나아가 생명을 구하기 위해서 일하고 많은 투자를 하고 있다.

산업보건에 관계하는 정부관계자의 관료적인 고자세, 사업주나 근로자의 비판적이고 부정적인 시각, 보건서비스제공자의 고자세와 자존심 등은 친절·봉사정신의 걸림돌이 될 것이다.

단정한 옷차림과 상냥한 언어와 태도, 환경, 분위기조성 등은 친절·봉사의 첫걸음이라 할 수 있다. 그리고 상술한 높은 이상과 지식·협동으로써, 정부관계자, 보건의료제공자 그리고 산업근로자의 3자가 일체가 되어 항상 얼굴과 얼굴을 마주치고 눈과 눈으로 웃으면서 친절·봉사할 때, 우리들의 산업보건의 목적을 달성할 것이다.

다시금 21세기를 향한 어떠한 국가나 민족, 조직이나 단체 그리고 개인에 있어서도 최대 경쟁무기는 '친절·봉사' 라는 것을 강조하면서 산업보건 관리요원들의 정진을 바라는 바이다.