

## 조합원에 대한 친절 봉사로 발전 도모

전문건설공제조합이 지난 88년 창립된 이래 4년이 지난 지금에는 정착단계에 들어섰다고 생각된다. 따라서 조합원은 주주인 동시에 고객으로서 조합의 더 좋은 친절과 봉사를 기대하고 있음은 당연한 것이다.

본인은 그동안 조합 본부에서 제(諸)규정만 다루어 오다 지난 3월 현업인 창구업무의 책임자로 발령을 받아 실무에 접하다 보니 친절에 대한 이론과 실제는 많은 차이가 있음을 알게 되었다.

조합원에게 보다 더 친절과 봉사를 실천해야겠다는 마음가짐이 앞서나 비단 마음가짐만 있다 하여 반드시 친절과 봉사가 이루어지는 것이 아니라 행동도 뒤따라야지만이 완벽한 친절과 봉사가 이루어지는 것이다.

일반적으로 사람들의 정상적인 생활은 타인과의 관계를 어떻게 잘 조화시키며 또한 보다 좋은 관계로 발전시켜 나가느냐에 따라 성패가 좌우된다 해도 과언이 아닐 것이다.

왜냐하면 복잡한 직장생활이나 사회생활에서 상대방의 인격을 존중하는 예의와 믿음 등의 기본적인 바탕 위에서 자기 표현이나 자기 연출을 정성스럽고 친밀감있게 함으로써 흔히 있을 수 있는 마찰을 없애고

좋은 인간관계를 이루어 비로소 성공적인 삶을 영위할 수 있다고 보기 때문이다.

친절이란 그 행위 자체로 인간관계를 돈독하게 할 수 있는 일반화된 사회생활의 미덕으로 받아들여지고 있다.

최소한 남에게 친절하다는 것은 자신에게 주어진 삶의 긍정적인 태도이자 직업윤리에 속하는 문제라고 볼 수 있는 것이다.

전문건설공제조합이 창립 이후 4년이 지난 지금에도 조합원으로부터 불친절하다는 이야기가 간혹 나오고 있다. 이것은 여러가지 원인이 있을 수 있으나 조합 직원들과 조합원과의 커뮤니케이션이 잘 이루어지지 않아서 불친절하다는 소리를 간혹 듣게 되는 것이다. 커뮤니케이션은 언어적 행동과 비언어적 행동으로 구분될 수 있다.

조합원과의 커뮤니케이션 성공도는 위의 두가지 상호 조화에 있다 할 수 있으며 두가지 중 하나가 생략되거나 불균형을 이룰 때는 적절한 커뮤니케이션이 될 수 없다.

인간관계에 있어서의 상호 커뮤니케이션은 약 90% 정도가 비언어 즉, 행동으로 나타나고 있다고 한다. 서비스 행동관점에서 볼 때 말만으로는 친절은 있을 수 없다는 것이다. 그리고 이러한 언어 외적인 행동은 각 개인의 직업의식과 반복된 훈련 및 태도, 표정, 동작 등을 체질화시키는 본인의 부단한 노력 없이는 완성시키기 어려운 것이다.

어느 조합원이나 조합 직원들의 친절과 봉사를 기대하면서 조합사무실에 들어선다.

조합직원들은 조합원을 위해 친절하게 봉사할 것을 다시한번 다짐한다.



글/김중규  
〈전문건설공제조합  
대구시지부장〉