

時 論

친절과 불친절 이야기



박 동 구
영북노인대학 학장

지난 해 4월 중순 경, 집안의 장례(葬禮) 참석 차 부산을 다녀왔다.

갈 때는 고속버스를 이용했는데 고속버스 기사는 종합터미널까지 가지 말고 전철을 이용하기를 안내하고 가까운 전철역에 하차(下車)시켜 병원 소재지까지 코스를 구체적으로 알려주었다.

부산역에서 다음 날 경부선 열차표를 미리 예매(豫買)하려고 창구를 찾아 일반표를 구입했는데 담당 여직원은 "65세 노인이 아니십니까?" 반문(反問)하면서 6500원을 환불(還拂)해주고 승차권을 재발급해 주면서 출발시간에 줄을 그어주며 내일 늦지 말라면서 당부(當付)를 하지 않는가.

65세 노인이 되면서 교통비 일부 지원과 지하철 우대(優待)하는 것 외는 별다른 혜택이 없는 줄만 알았는데 철도 이용에 노인에게 혜택이 있음을 처음 알게 되었고 이처럼 친절한 안내를 받은 이쁜 적도 처음이다.

전철역에서 어느 젊은이에게 장례식장을 찾아가는 길을 물었다. 택시로는 얼마 정도며 버스로는 몇 번차를 타고 어느 정류장에 하차하면 바로 병원건물이 보인다고 구체적으로 안내해 주어 병원을 쉽게 찾았다.

친절히 안내해 준 부산시민에게 감사하게 생각하며, 부산시민이 월드컵경기 때 친절한 시민임을 이미 알았지만 지난번 부산방문을 통해서 훌륭한 인정을 직접 체험하게 되었고, 다녀온 후 곧바로 모 중앙지 독자란에 '부산 시민 친절에 감사' 편지를 띄웠는데 바로 기사화되어 보도가 되었다.

올해 설 연휴가 끝나는 이른 아침, 국민건강보험공단 지사에 불일이 있어 사무실을 찾았다. 입구에서 안내를 받아 담당자를 찾아 담당자에게 용건(用件)을 제시했더니 반갑게 맞아주면서 "어르신 건강하십니까?" 하면서 의자를 내놓고 자리를 권하면서

옆에 있는 여직원이 따뜻한 차 한 잔을 주어 추위를 달게 되었다. 민원서류 기재 내용을 잘 몰라 머뭇거리자 담당자가 직접 작성하고 서명(署名)만을 본인이 했는데 의료보험증을 즉석(即席)에서 교부(交付)해 주면서 내외가 각각 이용하게끔 1부 더 발부해 주어 편리하게 이용하게 되었다.

그 많은 민원인에게 술한 내용을 일일이 안내하고 민원을 처리하기란 쉽지만 않을 텐데 민원인에게 친절(親切)히 대한다는 것은 수월치 않는 일이다. 15만 시민과 2000여 사업장의 직원의 건강진료를 뒷받침하는 업무란 너무나 과중(過重)한데도 불구하고 찾아온 민원인에게 친절을 베풀어 주는 기관과 직원에게 고맙게 생각한다.

문화원에는 회원으로서 불일이 있어 가끔 찾게 되고, 그리고 향교는 한시(漢詩)공부하러 매주 방문하게 되는데 두 기관 사무실에 들어서자마자 여직원이 미소를 지으며 반갑게 반겨준다. 자리를 안내하고 차 대접까지 기꺼운 마음과 밝은 표정으로 누구에게도 친절을 베풀는가 하면 나올 때 출입문까지 나와 인사를 나누게 되어 이 두 기관의 여직원은 친절이 몸에 배다시피 되어 그 많은 방문객을 한시 정성껏 안내를 해 내객(來客)마다 인정을 잘 베푸는 친절 모범직원이라고 격찬(激讚)을 아끼지 않는다.

친절(親切)을 베풀다는 일이 말로는 어느 누구도 쉽게 말하지만 실천이 쉽지 않다는 사실인데 친절이란 우선 마음에서 우러나야 하며 서로가 따뜻한 마음을 주고받으며 흐뭇한 인정을 나누는 것. 곧 친절은 남을 대할 때 정성스럽고 정답게 맞아주는 것이 진정한 친절인 것이다.

우리 내외가 지난 신정(新正)에 귀성(歸省) 차 고향을 다녀올 때 일이다.

고속버스로 서울에 도착해 모 터미널에서 출발 직전 모 여객의 버스를 급히 승차했기에 중간 터미널에서 소변을 보게 되어 모 터미널에 진입하면서 정체(停滯)하기 전에 미리 내려달라고 기사에게 간청(懇請)했지만 응대(應對)도 하지 않았다. 재차 간청했더니 다음 차를 타라고 하면서 미리 내려주지 않아 정차하면서 내려 급히 용변을 마치고 돌아오니 내자(內子)를 하차(下車)시켜 놓고 출발하려는 순간에 차를 세워 다시 승차를 했다.

기사 좌석의 앞창 상단(上段)에는 "가족과 같이 친절히 모시겠습니다."라는 표어를 게시(揭示)해 놓고서도 친절은커녕 불친절을 일삼는 운전기사는 표어를 때려 버려야 하지 않겠는가. 그렇게 불친절하면서 친절히 모시겠다는 표어는 왜 부착했느냐고 기사에게 반문했더니 묵묵부답(默黙不答)했다.

지난 해 여름, 우리 내외가 서울을 다녀 올 때 일이다.

서울 모 역에서 늦은 시간에 버스를 출발 직전에 급하게 승차하면서 뒤에 막차가 없는 줄 모르고 짧은 버스기사에게 막차 시간을 물었더니 내일 아침 첫차 시간을 대면서 통명스럽게 쏘아붙이지 않는가? 기왕 대답을 하려면 제대로 알려주면 상호간에 기분이 얼마나 좋았겠는가.

버스기사 가운데는 승하차(乘下車) 때 마다 인사를 나누는 친절할 기사가 있는가 하면 극히 일부 기사는 노령(老齡)승객에게 불친절하게 안내하거나 불손(不遜)하게 대해서 다른 승객에게 민중(嗾聲)을 사게 되어 안쓰럽기가 이를 데 없다. 하루 종일 많은 승객에게 시달리는 기사의 입장도 이해가 되지만 친절만은 기본 서비스다.

퇴임 후 서울에 한문 공부하러 전철을 이용해서 종로 3가 전철역에서 승하차를 하게 되어 노인 우대권을 받기 위해서 노인인 대열을 같이 했는데 앞에 선 노인이 표를 받다가 표를 바닥에 떨어뜨렸는데 불편한 몸으로 제대로 받지 못하고 놓쳤다고는 하겠으나, 기왕 표를 주면서 친절히 줄 수 없었는가. 하고 창구 담당자에게 타일러 준 일이 있었는데 표를 줄 때 바로 집어 주어야 할 것이다.

경로(敬老)는 우리 민족의 전통 미풍(美風)이기에 노인 승객에게는 남다른 배려(配慮)를 해서 친절로 인정을 베풀어야 하지 않겠는가 한다. 들은 바에 의하면 회사에서는 교양교육 때 마다 친절한 안내를 당부(當付)한다고 하는데 극히 일부 담당자는 여전히 친절한 안내나 봉사가 부족한 것 같아 같은 승객으로서 안타깝기만 하다.

수년 전의 일로 손바닥과 발바닥에 피부질환이 있어 유명하다는 서울 모 종합병원의 피부과 전문의를 찾았다.

특진(特診)을 미리 신청하여 진료(診療)를 받게 되었는데 담당의사는 40대 초반 여의사로 모

의과대학 교수라고 명찰을 달고 진료를 하고 있었는데 잠갑을 끼고 가늘고 짙막한 막대기로 손바닥과 발바닥을 짚어가면서 증상(症狀)을 진찰하고 있었는데 성의 없이 진료도 단 5분도 채 안 되어 끝내고 병원인(病院因)을 물어도 들은 척 마는 척 대답 없이 처방만을 해주었는데 이런 진료수준으로 병이 완치될 확신이 없어 그 병원을 다시 찾지 않았다.

그 의사에게는 두 명의 수련의가 실습을 받고 있었는데 진료 방법을 배워야 하겠지만 먼저 의사의 기본자질을 갖추기 위해서 시범(示範)을 보여주며 제대로 가르치고 배워야 할 텐데 하고 아쉬워하게 되었다.

그 후 영등포 모 피부과 전문의를 찾았다. 50대 중반의 의사는 손바닥과 발바닥을 직접 때만지며 세밀히 진찰하면서 진료에 성의를 다 하면서 병원인과 처방을 친절히 설명해 주기에 완치될 수 있다고 믿어 계속 치료를 받게 되었고 그 후 피부 질환자 여러 사람을 그 곳 병원으로 안내해 주기까지 했다.

지난 해 가을에 어금니가 흔들려서 시내 모 치과원을 찾았다.

진료의자에 앉힌 후 간호원이 치석(齒石)을 제거하려고 안내까지 하면서도 막상 촬영한 X선 결과로 간호원이 의사에게 보였는데도 이빨을 들여다보지도 않고 이빨이 길어서 뺄 수가 없으니 의정부의 모 치과원으로 가서 진료를 받으리면서 간호원을 통해서 안내를 해 도무지 이해가 되지 않아 바로 반박(反駁)했다.

늙은이의 흔들리는 이빨을 뺄 수 없는 진료수준이라면 도대체 치과 의사가 할 수 있는 진료는 무엇이나고 되물었으나 의사는 간호원도 응대(應對)하지 아니 했다. 그리고 하필이면 다른 의지 병원으로 안내하는 것은 부적절하지 않겠는가? 이빨은 수 일 후 아침에 저절로 통증(痛症)을 느끼지 아니 하고 간단히 뺐혔다. 그 치과 의사의 불친절이 지금쯤은 시정(是正)이 되었는지 궁금하기만 하다.

우리 국민은 예로부터 예의 바르고 인정이 넘쳐 친절하기로 이름난 민족이다. 관공서나 각급 기관에 찾아온 민원인(民願人)에게나 여러 사람과의 만남에서 상호간에 친절의 미덕(美德)을 베풀는 우리 모두의 더 많은 노력이 아쉽다고 하겠다.

자 유 기 고
'프리즘으로 본 한국' - ⑥ 은행에서



박 석 호
에스팩홀딩 대표

공원에서 환전한 돈이 집세 주고 물건 좀 구입했더니 지갑이 텅 비어 통장도 만들고 환전도 할겸 옛날 거래했던 K은행에 들어가 창구에 가서 용건을 말하자 주민 등록증을 주라고 하였다. 그래서 이민 갔다 이틀전에 돌아와서 주민등록증이 없다고 하면서 여권과 과거 내가 사용하였던 K카드를 주었더니 창구 여직원은 사진까지 들어있는

자기 은행의 카드를 신기한 듯 들여다 보면서 컴퓨터를 두드려 보더니 "원래 외국 영주권자나 시민권자에게는 통장을 만들 수 없으나 과거에 저희 은행의 고객이었기 때문에 개설해 주겠다"며 여권을 복사하고 내가 준 달러를 환전하여 새로 만든 통장에 입금시켜 나에게 주었다.

통장을 받아 들면서 한국어 살려면 필요할 것 같아 "신용카드를 만들어 줄 수 있는나"고 물어보니 그녀는 고개를 흔들며 "고객님이 동사무소에 가서 다시 우리 국적을 찾아 주민 등록증을 발급 받은 후 통장 거래 실적이 12개월이 지나야 가능하

다"는 말을 듣고 "나를 완전히 이방인 취급하는구나."하고 생각하며 한국에 살려면 해외 교포를 위해 만든 거주증을 만들거나 아니면 한국 국적을 다시 취득하는 수밖에 없다는 걸 깨달았다.

그래서 오후에는 과거 내가 살았던 서울 서초동 사무소에 가서 주민등록증을 만들어야겠다고 말하자 창구 민원 담당자가 해외 교민은 "종로에 있는 외무부 여권과에 가서 외국 영주권이나 시민권을 포기 신청을 하고 거기서 발행해 주는 증명서를 받아 오면 처리해 주겠다"는 말을 듣고 "국적을 다시 얻는데 복잡 하구나."생각하며 동사무소를 나왔다.

'프리즘으로 본 한국'은?
우리나라에서 태어나 결혼해 아이들을 키우며 호주로 이민을 떠나 17년간 생활한 후 다시 고국에 돌아온 박석호씨가 한국사회를 새로운 시각으로 바라본 것을 정리한 글입니다.

주민발언대

주민의 의견이나 포천신문 홈페이지(www.ipcs21.com) 자유게시판에 게재된 의견을 가감없이 보도하고 있으니 많은 참여 바랍니다.

최고의 대우를 받는 공무원이 총파업이라니 ...

봉급자들중 대한민국 최고의 대우를 받는 공무원들이 더이상 뭘 위해 파업을 하는지 모르겠다. 요즘 같이 어려울때 국민들의 업무를 위임받은 공무원들이 무슨 불평이 그렇게 많아 명분도 없는 총파업을 한다는지? 일반회사와 서민들은 꿈도 꾸지 못하는 급여와

대우를 받는 공무원들이 그 이상 어떤걸 바라는지 한심하다. 하기 싫으면 그만두면 되는걸 집단행동으로 자기들의 주장을 관철하려는 태도는 특히 공무원들의 그런 행동은 절대 용납되어서는 안되며 엄격한 법으로 다스려야 할것이다.

현준목

독자기고를 읽고나서 ...

오늘 포천신문 제286호를 받아보고 내용을 읽어 보던중 독자기고란의 기사가 마음에 걸리네요. 우리 포천의 관광명소로 전국에 잘 알려진 산정호수에서 이런일이 아직도 벌어지고 있다는게 안타깝네요. 지역에 살면서 한두번씩은 산정호수에 가보셨겠지만 그길은 지방도로 운전에서 이등으로 넘어가는 길입니다. 몇년전만 하더라도 비포장길때는 멀리 성동으로 해서 다녔었는데, 포장이 되고 부터는 가깝게 다녀서 좋는데, 들어가는 길목의 매포소를 통과하기가 쉽지가 않더군요.

지역주민들이야 길을 잘 알고 있으니 불일보러 넘어간다면 되겠지만 초행길의 관광객들은 영문을 모를수가 되겠지요. 물론 매포소 직원들이야 행선지가 불분명한 관광객들을 플라네기가 힘들고,또한 그렇게 거짓말하고 관광을 즐기는 이들이 있어 책임감있게 행동한것같은데,그래도 친절하게 잘설명하고 안내해줬으면 하는 아쉬움이 있네요. 관광지에서 겪은 불쾌감은 평생 잊을수 없다는 것을 생각하고 다시찾는 관광객이 되도록 친절하게 대해주시기를 바라네요.

동네사람

동부동산 543-6160 상가 전원주택 상담환영

아파트 · 상가 · 공장용지 · 전원주택 전문 컨설팅

동부동산

- ▷ 고모리 공장 1570평. 10억(매매) 하천부지 400여평 사용가능. 건물 470평 (120평 2동. 60평 4동)
- ▷ 가산리 공장 385평. 3억. 동력 45Kw. 주택 25평. 공장 60평×2동. 가건물 50평(매매)
- ▷ 마전리 공장 임대. 1200평. 3000/300만. 건물 60평×4동. 가건물 300평. 동력 40Kw
- ▷ 송우리 준주거 용지 평당 1,100만
- ▷ 어룡리 43번 국도변 대지 2170평. 당200만. 상가건물 300평. 임대중
- ▷ 초가팔리 관리지역 750평×35만
- ▷ 무봉리 관리지역 800평×35만
- ▷ 송우주공분양권 디량 확보

