

# 우리 병원 「찬찬찬 운동」

우리 모두 서로를 칭찬하자. 집안에서는 아내나 남편, 어른 그리고 아이들에게 한번씩의 칭찬을 하고 직장에서는 상사와 동료 직원들을 향하여 하루 한번씩 칭찬을 하자. 우리 병원에서는 요즘 이렇게 서로를 칭찬하는 '찬찬찬 운동'을 벌이고 있다. 하루 세번 이상의 칭찬으로 온세상을 생동감있고 밝게 이끌어 보자.



河 權 益  
(삼성서울병원장)

**지** 금 우리 병원은 '찬·찬·찬 운동'이 매우 활발하게 전개되고 있다. 집안에서는 아내나 남편, 어른 그리고 아이들에게 한번씩의 칭찬을 하자. 직장에서는 상사와 동료 그리고 부하를 향하여 하루 한번씩의 칭찬을 하자. 또 우리의 고객 즉 환자를 칭찬하자.

사회가 전반적으로 남의 단점을 부각시키려는 성향으로 흐르고 있다. 신문이나 방송에서는 사회적 병소만 대부분 소개한다. 마음이 무겁

다. 이대로 어느 기간이 지나면 우리 자신도 모르는 사이에 우리의 의식은 혈뜬는데 익숙해 버릴듯 싶다. 여기서 벗어나야 한다. 그래서 우리 마음 속 깊숙이 자리잡고 있는 밝은 심성, 남을 존중하고 사랑하는 마음, 남의 장점을 먼저 살피고 발견하는 자세를 불러내야 한다는 생각으로 '찬찬찬 운동'을 제안하게 되었다. 뜻밖에 이 운동은 즉시 엄청난 바람을 일으키고 있다. 마치 모두가 기다렸다는 듯이 서로를 칭찬하며 즐거워하고 있다.

## 하루 세번씩 서로 칭찬

직원들은 자기들의 상사를 칭찬하는데 기쁨을 느낀다. 벽지에 상사의 사진을 붙이고는 그 옆에 칭찬의 글을 쓴다. 그러면 다른 직원이 다른 칭찬을 기록한다. 그 옆에는 다음날 "우리 과장님도 칭찬해 주세요!" 하는 벽보가 백지로 나붙는다. 그러면 금방 칭찬의 글로 가득하다. 이

제는 동료들, 그리고 상사는 부하 직원을 걸어 놓고 칭찬을 시작한다. 병원의 온 벽이 칭찬의 글로 가득하다. 아니 온 병원이 칭찬의 무드가 넘쳐 흐른다.

의사, 간호사는 환자를 전보다 더욱 칭찬한다. "참 어려운 수술 후인데 잘 견디셨습니다. 같은 나이에 비해 참으로 잘 해내신 겁니다."

"...님. 좋은 환자가 의사를 명의로 만든다는데 제가 덕택에 명의로 되는 것 같습니다. 이렇게 의사의 처방에 잘 따라 주시니 감사합니다."

'찬찬찬 운동'이 전개되고 두어달 지난 지금, 이제는 우리의 고객들마저 동참해 준다. 오히려 고마운 고객들이 우리를 칭찬하고 있다. "선생님은 정말 부지런하시네요." "선생님은 너무나 친절하셔서 다른 말씀드릴 수가 없을 지경입니다." "이 병원 직원 모두가 어떻게 이렇게 친절할 수가 있습니까?" 수많은 칭찬과 감사편지는 우리를 더욱 더 친절하게 만들고 사명감도 느끼게 하는 힘을 갖고 있다.

그 뿐인가. 원장에게 오는 수 많은 감사편지 중에는 "귀 병원의 A부서 누구는 이러 이러하게 일을 하였습니다. 원장님, 꼭 칭찬해 주십시오."라는 칭찬을 의뢰하는 경우들도 있다. 나는 이러한 편지를 받을 때마다 얼마나 흐뭇한지 모른다. 즉시 불러 칭찬을 전달하고 포상을 한다.

막 태어난 손주가 한두달 지나며 방긋방긋 웃기 시작하면서 할머니, 할아버지를 알아보게 된다. 다른 사람들은 외면하며 낮을 가린다. 어떻게 저 어린 것이 할머니, 할아버지를 알아보는가 싶으면서 정이 솟아난다. 그래서 더욱 손주들이 더 예

빠진다. 강대국의 외국인들도 그 나라말로 인사말을 건네고 그 나라를 칭찬하면 마음을 열고 좋아한다. 사랑에 가득하고 진심어린 칭찬 한마디는 비틀어지던 아이들의 마음을 바로 잡기도 한다. 자녀교육에서 무섭게 다루고 매질로 교육시키는 것 보다는 칭찬으로 아이의 장점을 부각시키는 교육이 훨씬 효과적이다.

칭찬은 개인의 창의력을 촉발시키고 나아가 집단에 의욕과 힘을 불어넣어 준다.

### 칭찬은 갑자기, 짧게

칭찬으로 환자의 건강 회복을 앞당겨주고 내부 직원간의 칭찬으로 활기찬 병원문화를 창출하자는 목적으로 하루 세번 이상 칭찬하는 '찬찬 운동'을 전개하여 신바람나는 병원을 만들기 위해 좀 더 구체적인 활동을 마련하기에 이르렀다. 이른바 칭찬 10훈이다.

1. 사람들 앞에서 칭찬하라. 확실한 단어로 알아들을 수 있도록 하고 중얼거리는 듯한 애매한 칭찬자세는 옳지 못하다.
2. 갑자기 그리고 짧게 칭찬하라. 긴 설명이 필요없다. 즉석의 명확하고 간단 명료한 칭찬의 의미가 전달이 잘 된다.
3. 작은 성취도 놓치지 말고 칭찬하라. 그러면 더 큰 성취를 발견하게 된다.
4. 협상능력, 문제해결능력을 칭찬하라. 더 훌륭한 일꾼을 발견하게 될 것이다.
5. 인화와 단결력을 칭찬하라. 그러면 더욱 화합된 단결모습을 보게 될 것이다.
6. 예측능력을 칭찬하라. 매우 정

교한 컴퓨터 머리를 가진 부하들이 생겨난다.

7. 업무 성과를 칭찬하라. 큰 업무성과를 기대하거나 작은 성과도 발견하여 박수를 보내라.

8. 제안과 아이디어를 칭찬하라. 제안과 아이디어를 받아주는 곳만 있으면 한 없는 아이디어맨들이 주위에 수두룩함을 알게 될 것이다.

9. 자격과 면허를 칭찬하라. 그리고 그것을 인정하고 언제나 그 분야의 전문성을 부각하고 그리고 칭찬하라.

10. 변화와 개혁추구를 칭찬하라. 변화에 둔감한 상사나 동료는 주위에서 일어나는 변화의 발목을 잡는다. 변화와 개혁없이는 21세기를 맞을 수 없다.

필자는 주례사에서 신랑 신부에게 당부 말씀으로 “좋은 가정을 이룩하는데는 노력이 필요하다. 그 노력의 일환으로 하루에 한번은 사랑과 칭찬을 하도록 하라.”고 한다. “사랑해, 자기 최고야!, 멋쟁이야!” 등 몇마디가 얼마나 큰 힘이 되고 사는 맛을 느끼게 하는지를 알아야 한다. 가정에서나 직장에서 어떠한 특별한 문장으로 칭찬하려고 생각하다 보면 칭찬할 타이밍을 놓치는 경우가 생긴다. “참 잘했어!, 아주 훌륭해!, 참신한 아이디어다, 역시 자네야, 바로 이거야!, 소문처럼 틀림없군!, 놀랍군 놀라워!” 등 간단한 한두단어가 타이밍 맞게 전달될 때 상대로 하여금 자신감을 갖게 하고 성장하게 하며 의욕을 불러 일으키고 때로는 인생의 진로를 바꾸기도 하며 세상을 긍정적으로 그리고 밝게 만드는 것은 틀림없다. 요즘처럼 답답하고 복잡하고 우울한 세태일수록,

우리의 경제가 F학점이 되어 I am F(IMF)인 매일수록 서로가 한마디 칭찬으로 우리의 저력을 불러 일으켜야 한다고 생각한다. 남을 칭찬함으로써 나 자신이 마음의 여유가 생겨나고 도량도 넓어지며 심성이 밝아 긍정적인 인생관을 갖게 되어 인간관계를 개선함은 물론이다.

### 생동감 넘치는 세상

칭찬도 해보지 않으면 어색하여서도 하지 못하고 남의 장점보다는 단점만 크게 보여 칭찬할 제목을 발견하지 못한다. 어찌다 한다는 칭찬이 타이밍을 놓친 김빠진 내용이거나 결점이라 생각하여 덮어두고 싶은 것을 칭찬처럼 노출시키는 경우, 작은 목소리로 중얼거리듯 칭찬처럼 하고 돌아서서는 더 큰 목소리로 사실은 “....”하고 비난하는 등의 잘못된 습관에 젖은 사람들도 있다. 이러한 경우 스스로 어두운 마음으로 부정의 자세를 취하게 되고 자기 자신 뿐만 아니라 주위마저 어둡게 만들고 만다.

하나님은 우리를 완벽하게 만들지 않으셨다. 완벽하면 자만에 빠지게 되고 부족한 부분을 수용하는 아량을 앗아가기 때문일 것이다. 장미는 아름다우나 가시를 갖게 하셨다. 아름다움과 향을 칭찬하지 않고 가시만을 크게 보며 가시만을 탓하는 사람과 따끔거리는 가시는 자극이 되어 더욱 좋고 그리고 아름다움과 향 때문에 영원히 장미를 좋아하는 사람의 차이는 분명히 있을 것이다.

우리 모두 서로를 칭찬하자. ‘찬찬찬!’ 하루 세번 이상의 칭찬으로 온 세상을 생동감있고 밝게 이끌어 보자. ⑤7