



모두가 행복한 서비스는 가능한가

2023.2.22

PSP2 CSR 이창수

Compassion. Excellence. Reliability.

목회를 하며 했던 일

- 기독교 교육 목회
- 목양사역
- 행정목회
- 음악목회
- 담임목회
- 선교사

선교사역

- 지역 : 동남아시아, 서남아시아
- 교육
- 구제
- 긴급구호
- 교회개척

목회를 하며 했던 일

- 기독교 교육 목회
- 목양사역
- 행정목회
- 음악목회
- 담임목회
- 선교사

= 서비스



사업자등록증

(법인)

등록번호 : 500 87 55 713

법인명(단체명) : (주) 바야다홈헬스케어

대표자 : 김영민

개업연월일 : 2016년 03월 14일 법인등록번호 : [redacted]

사업장소재지 : 서울특별시 강남구 도산대로 413, 4,5층(청담동)

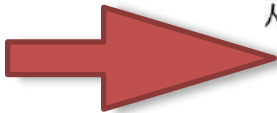
사업의 종류 : **업태** 서비스업
서비스업
서비스업

종목 방문간호, 방문요양
의학, 임상실험 관련 연구개발업
임상실험 전반에 관한 컨설팅업

발급사유 :

사업자 단위 과세 적용사업자 여부 : 여(✓) 부() (적용일자: 2019년 05월 17일)

전자세금계산서 전용 전자우편주소 :



인문학적으로 보는 서비스

기독교적 관점으로 보는 서비스



물은 셀프
(Self)입니다

Straight News

**물
은
셀
프**





서비스에 대한 인식



서비스 = 공짜

이거 서비스로 주시는 거죠?

서비스로 받은게 그렇지 뭐

서비스 제공자에 대한 갑질



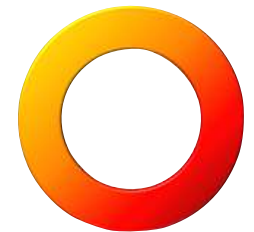
고객 안 좋고, 직원 안 좋음



고객 좋고, 직원 안 좋음



고객 좋고, 직원 좋음



서비스의 정의

1. 생산된 재화를 운반, 배급하거나 생산, 소비에 필요한 노무를 제공함
2. 개인적으로 남을 위하여 돕는 일
3. 장사에서 값을 깎아 주거나 덤을 붙여줌

공통점 : 사람



서비스는 가장 중요하고 숭고한 일이다

사회적으로 존경 받는 직업

의료인



교사



종교인

"선생님"

인품 요구됨

서비스는 의미가 왜곡되어 있지만 가장 중요한 일

서비스 의미의 재 정립을 통해 일의 위상 변화

서비스 제공자들은 스페셜리스트

서비스 하는 '나'는 누구인가?

서비스의 어원 : 14세기 슬라브족이 전쟁에 지고 식민화가 된 것을 이르는 말

slave = 노예



서비스 = 노예가 주인을 섬긴다

예배의 어원

영어 번역 : worship, service

worship = worth + ship

최고의 가치와 영광을 지닌 신분의 존재를 높인다

service = worship의 행위를 강조

예배 : 매 주일 신도들이 교회에서 신에게 service 하는 것

예배 원어의 의미

구약성경에서 쓰인 예배

עבד

명사 : 노예, 시종드는 사람 동사 : 노예가 주인을 섬기다

שהה

굴복하다, 앞드리다

예배

주인의 뜻에 스스로 굴복하여 노예가 하듯 신을 섬긴다.

예배 = 섬긴다

예배 = 서비스

3 '요'

이걸요?

제가요?

왜요?

고대 이스라엘 사람들의 예배(서비스)에 대한 자세

영광스러운 일

자랑스러운 일

가장 중요한 일

자원하여 하는 일

고대 이스라엘 사람들이 서비스를 영광스러운 일로 여긴 이유

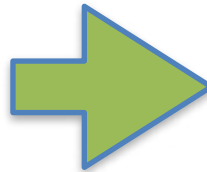
서비스 대상에 대한 신뢰

고대사회에서 노예의 가치 : 노예 주인의 신분에 따라 결정

고대 이스라엘인들의 자기 인식 : 신의 소유, 신이 자신들의 주인

고대 이스라엘인들의 자기 정체성 : 신적 가치를 지닌 귀한 존재

서비스 대상에 대한 신뢰

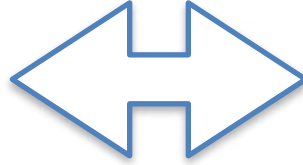


긍정적 자기 정체성 형성

서비스를 영광스럽게 생각함

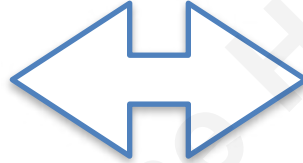
사람의 이름은 상대방을 통해 주어짐

엄마,아빠



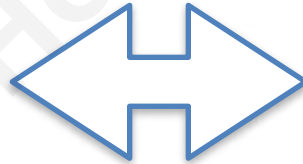
자녀

남편



아내

서비스 제공자



서비스 대상자

서비스 대상자를 신뢰하고 존중할때 그들만큼 서비스 제공자의 가치가 높아짐

고대 이스라엘 사람들이 서비스를 영광스러운 일로 여긴 이유

서비스 대상과 동일화

고대 이스라엘인들의 자기 정체성 : 신의 자녀

고대 사회의 신의 아들 : 왕 고대 사회의 백성 : 왕을 위해 존재

창세기 : 세상의 출발에 대한 책

신이 특별한 목적에 의해 창조

인간만 신의 형상으로 창조

'형상' 히브리어 뜻 = 틀로 찍어 내다



고대 이스라엘 사람들이 서비스를 영광스러운 일로 여긴 이유



고대 이스라엘인들 정체성 : 신의 자녀

신의 틀로 찍어 낸 존재

더 할 것도 뺄 것도 없는 존재

서비스 대상과 자신을 동일화

고대 이스라엘인들의 긍정의 힘 : 고난 속에서도 소망을 가짐

많은 침략과 식민지 속에서 소망가짐

430년 만에 출애굽함

서비스를 영광스럽게 여기는 힘

성경의 가치관으로 본 서비스 제공자

신의 형상으로 창조된 가장 귀한 존재

신적 가치를 지닌 존재

구조적 불합리가 힘들게 해도 소망을 가지고 이길 수 있는 존재

긍정적 자기 인식 : 서비스 대상에게 좋은 에너지 전달



Google image: Baby News

서비스를 받는 고객은 누구인가?

현장에서 만나는 고객의 이미지 : 숫자로 인식
부담, 스트레스 대상
처리해야 할 일의 대상

고객들의 원래 가치 : 나 = 고객

신적 가치를 지닌 존재(나) = 신적 가치를 지닌 존재(고객)

고객이 부담스러운 존재가 된 이유 : 상처, PTSD

모두가 가지고 있는 진상 고객에 대한 상처

트라우마를 남기는 사건의 특징

(리플러스 인간연구소 박재연 소장)



침투적이다

연속성이 있을 거라 믿게 된다

시간이 지날 수록 사건을 개인화 시킨다

트라우마를 남기는 사건 풀어내는 방법

나만의 문제가 아니다 : 특수상황 -> 일반적 상황

쏟아 내서 마음을 비우기 : 좋은 감정이 들어갈 자리 마련

좋은 감정을 가진 사람 옆에 있기 : 감정의 전이성

상처에 약 바르기 : 상처받은 말의 반대 말 듣기(사람, 책, 음악..)

고객을 진상 또는 잠재적 진상으로 보는 시선 : 치료 되지 않음 상처

내 상처가 치료 되어야 고객을 원래 가치로 볼 수 있음

고객을 나와 같은 존재로 보기

마태복음 22장

율법 학자의 질문 : 지켜야 할 계명의 순서?

예수님의 대답

1. 마음과 뜻을 다하여 하나님을 사랑하라 (하늘)
2. 네 이웃을 네 몸과 같이 사랑하라 (땅)

세상을 사는 사람에게 주어진 가장 큰 사명 : 사랑

사랑의 기준 : 나

고객을 나와 같은 존재로 보기

다른 사람을 나 보다 낮게 보기 : 무시함

다른 사람을 나 보다 낮게 보기 : 부담스럽고 주눅들

다른 사람을 나와 똑같이 보기 : 편함, 여유

고객을 나보다 못한 존재로 여김 : 기계적 응대, 불친절

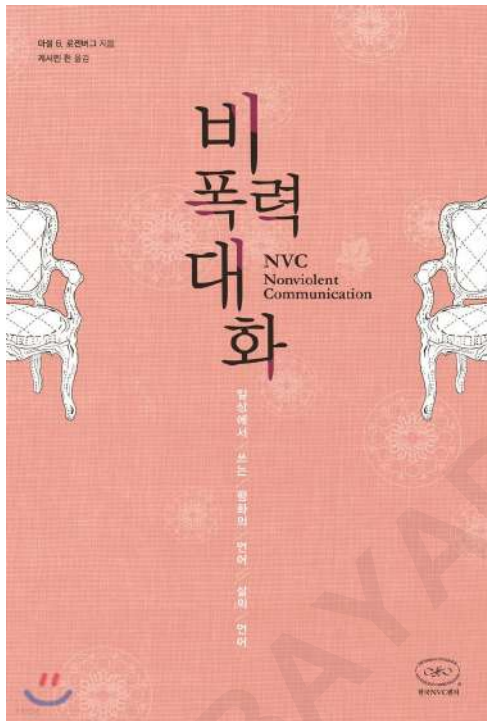
고객을 나보다 높은 존재로 여김 : 부담, 두려움

고객을 나와 같은 존재로 여김 : 편함, 여유, 친절

문제가 많은 고객을 보는 시각

환자로 보기 : 아픈 사람에게 가지는 객관적 시각

의료진 : 환자에게 일반적 기준으로 대하지 않음



〈심리학자 마셜로젠버그〉

“모든 말은 두 카테고리 안에 있다”

Please

Thank you

내 인격을 향한 공격이 아니라 자기 상황 표출

환자에 대한 서비스는 신에 대한 서비스

마태복음25장 : 심판에 대한 설명

임금이 그들에게 말하기를 “내가 진정으로 너희에게 말한다.
너희가 여기 내 형제자매 가운데 지극히 보잘 것 없는 사람 하나에게 한 것이
곧 나에게 한 것이다” 할 것이다(마태복음25장40절)

보잘 것 없는 사람에게 한 선한 행동 = 신에게 한 서비스

보잘 것 없는 사람 = 작은자, 낮은자, 아픈자

작은자에 대한 태도 = 인격의 척도

아픈 환자에 대한 태도 = 서비스의 퀄리티

아픈 환자에게 한 service = 신에게 한 service

모두가 행복한 서비스는 가능한가?

'서비스'의 원래 뜻이 가진 의미 회복

서비스 하는 '나'에 대한 긍정적 자기 정체성 확립

서비스 '대상'에 대한 존재 가치 회복(나=환자)

환자에 대한 service = 신에 대한 service

모두가 행복한 서비스는 모두가 지향해야 할 목표

감사합니다