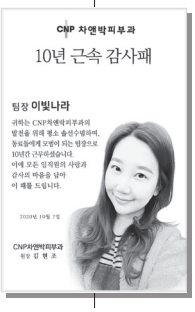
빛나는 사람,
주변을 빛내는 그녀

십년지기 천안불당차앤박피부과
이빛나라 간호팀장



10년 근속 감사패
팀장 이빛나라

국어사전을 찾아볼 때가 있다. 무심코 사용했던 말인데 문득 어원이나 사전적 의미가 무엇일지 궁금해지면 서다. 십년지기 이빛나라 간호 팀장을 인터뷰하고 돌아오는 길에 '중간관리자'에 대해 찾아보았다. 그리고 알게 됐다. 중간관리자라는 표현은 국어사전에 있는 표현이며 영어로는 MIDDLE MANAGER라는 것을. 에디터는 편의상 관리자와 일반 직원 사이의 경력자를 구분하기 위한 것인가 했다. 그런데 최고 관리자의 의사결정을 보조하거나 촉진, 현장 감독자(일반 직원)을 조율하는 역할을 한다니~~ 이빛나라 팀장의 인터뷰 내용을 그대로 옮겨 놓은 듯한 설명이다.

배우는 것에 대한 희열, 그동안의 자양분이었다

차앤박피부과에서 근무한지 10년. 2020년은 그녀에게 더욱 특별할 수밖에 없다. 강산이 한번 바뀌었고, 신입사원으로 시작해서 두루두루 업무를 거치며 지금은 간호 팀장으로 자리하고 있다.
고객맞이 데스크 업무부터 새로운 직원이 들어오면 교육을 진행하여 살뜰하게 살피고 최고관리자 부재 시에는 환자 상담까지 진행한다. 이 모든 것이 지난 10년 동안 이뤄진 것이다.
“처음부터 저는 새로운 일을 배우는 것에 거부감이 없었어요. 오히려 희열이랄까요. 현장에서부터 지금의 전반적인 행정은 물론 상담 업무까지 하나씩 익혀오면서 즐거웠고 무엇보다 제가 발전하고, 나아가는 모습을 실감하거든요.”
대체적으로 병원에서도 고유의 자기만의 업무가 있지만 상담이든, 신입 직원 교육이든 새로운 업무가 주어졌을 때 주저하지 않았다고 한다. 최고관리자의 신뢰 속에 그 기대를 부흥하기 위함도 있었고 무엇보다 즐거웠다.

십 년 지기의 영광, 환자들이 알아봐 줄 때 뿌듯

쉴새 없이 달려왔던 시간이지만 오랜만에 병원을 방문한 환자들이 먼저 알은 척을 해주는 일이 늘면서 다시 한번 지금까지의 마음을 다지게 된다는 그녀. 항상 같은 자리에 있지만 처음 병원을 방문하는 환자의 마음을 헤아리려고 노력한 것에 보람을 느낀다. 나에겐 안락한 직장이며 장소로 익숙하지만 누군가에겐 낯설 수 있다는 생각에서부터 시작된 마음가짐이었다.
“상담 업무를 진행하면서 가장 중요하게 생각한 것은 환자가 진짜로 원하는 것이 무엇인지에요. 원장님이 진단한 대로 스케줄에 충실하겠다는 분도 있지만 간혹 다양한 이유로 치료 기간을 줄인다거나 먼저 해결했으면 하는 부분이 있거든요. 최대한 경청하고 그에 따른 맞춤 안내를 해드렸습니다.” 환자가 원하는 상황을 면밀히 파악하고 필요 충분한 선택지를 제안해드리는 일이었다. 그랬더니 자연스럽게 환자와의 신뢰 관계가 형성되었다. 작은 에피소드부터 가족 대소사까지 여과없이 소통하는 사이로 발전한 경우도 있다. 경청과 환자의 고민을 헤아리는 마음은 직원을 대할 때와도 연결된다.

함께 하여 좋은 우리, 감사한 관계

그녀가 십 년 차 중간관리자가 되는 세월만큼이나 다양한 직원들을 마주해 왔다. 그리고 MZ세대와 함께하는 요즘은 ‘라떼는 말이야’라고 말하는 자신을 발견하게 된다고. (웃음) 다만 그들만의 강점을 인정하고, 어려움을 토로할 수 있는 장을 내어 주는 것으로 보완하려고 한다. 한번에 모든 문제를 해결할 수는 없지만 단계를 밟아가며 사회에 적응할수록 돕는 일이다. 그게 중간관리자로서 최고관리자를 잘 보조하고 직원들의 고충을 해소해 가는 길이기 때문이다.
또 하나 사회생활의 선배로서 직원들을 항상 응원하고 있음을 보여주려고 노력 중이다. 말보다는 행동으로 말이다. “함께 하여 좋은 이를 테면 차앤박피부과 라는 브랜드 속에서 건강하게 직장 생활을 영위해 나가고 있다는 것, 선배로서 보여주는 것도 중요하다고 생각해요. 저의 발걸음이 후배들에게 편안함을 주어 오래도록 함께 할 수 있었으면 좋겠습니다.”

최근 10주년 감사패를 받은 이빛나라 팀장. 다시 한번 감사한 마음을 전하는 그녀는 서프라이즈 행사에 감동이 배가됐다는 후문이다. 밝은 기운이 주변의 모든 이들을 기분 좋게 해주는 그녀.
빛나는 사람이 되라고 했더니 경청과 상대방의 마음을 헤아리는 꾸준함으로 본인뿐만 아니라 주변의 모든 것을 빛내고 있는 그녀다.

* 중간관리자 (middle manager)
사전적인 의미는 기업의 최고관리자와 현장 감독자(일반 직원)의 중간에 위치하여 직능 부문의 운영에 대한 책임을 맡는 관리자. 최고관리자의 의사결정을 보조하거나 촉진하고 현장 감독자를 조정하는 역할을 한다.

* MZ세대 : 밀레니얼 세대(Millennials, 80년대~90년대 초)와 Z세대(Generation Z, 90년대 중반 2000년대 초반)를 통칭하는 말이다. 디지털 환경에 익숙하고, 최신 트렌드와 남과 다른 이색적인 경험을 추구하는 특징을 보인다.