

비즈니스 현장에서 경험한 공손함과 예의에 감사하며 APPRECIATING THE COURTESY OF THEIR BUSINESS

By Robert J. Tamasy

어떻게 해야 사업을 성공적으로 할 수 있을까? 시중에 수많은 책들이 주제에 대해 다루고 있다. 소위 전문가라고 하는 사람들도 기업이 경쟁사들보다 앞서 나갈 수 있는 여러 가지 다양한 방법을 제안한다. 그러나 그런 전문가들이 별로 언급하지 않는 말이 하나 있다. 그 말은 기업과 그 기업의 고객들 양쪽을 엄청나게 달라지게 만들 수 있다. 그것은 바로 “예의”이다.

How do you build a successful business? Countless books have been written about this. So-called ‘experts’ tout many formulas for how a company can rise above the competitors. But rarely do we hear these authorities mention a particular word that can make tremendous difference for both an enterprise and its clients or customers. That word is: **Courtesy**.

“예의”에 대해 정의해본다면 그것은 “다른 사람을 대할 때 공손하게 존중하는 태도로, 사려 깊게 하는 행동이나 표현”이다. 나는 식료품점, 백화점, 병원, 영화관, 식당 등을 이용할 때마다 예의(또는 예의가 없는 것)를 즉각 피부로 느끼게 된다.

One definition of ‘courtesy’ is “the demonstration of politeness in one’s attitude and behavior toward others; a respectful or considerate act or expression.” Courtesy – or the lack of it – is a quality that I quickly notice whenever I patronize a business, such as a grocery or department store, doctor’s office, movie theater, or restaurant.

안타깝게도 오늘날 우리가 사는 세상에서는 예의의 형태가 이전과는 크게 달라진 듯 보인다. 심지어 가게 안으로 들어갈 때 상대방을 생각해서 문을 잡아주는 단순한 행동조차도 불쾌하게 느끼는 사람들도 있다. 그러나 이런 행동은 상대를 깔보거나, 스스로를 거만하게 보이려는 것이 아니다. 단지 상대방을 존중하고, 먼저 들어갈 기회를 공손하게 제공하려는 단순한 행위일 뿐이다.

Sadly, in our world today it seems that courtesy has largely fallen out of style. Even the simple act of holding the door for another person when entering a business seems to offend some people. This gesture is not intended to demean or seem condescending. It is merely a simple act of recognizing the presence of the other person and politely offering them the opportunity to enter before you.

내가 사는 지역에서는 직원들이 예의 바르다고 널리 알려진 어떤 식료품점이 있다. 그들은 항상 고객들에게 인사하고, 도움이 필요한지 묻고, 계산할 때에도 고객을 존중하며, 심지어 장을 본 물건을 차에까지 갖다 주겠다고 제안하기도 한다. 반면 유명 브랜드 식료품점도 있는데, 그곳에서는 직원들이 이런 친절을 거의 보여주지 않는다. 그렇다면, 내가 이 두 식료품점 중에서 어느 가게로 더 가고 싶어질까?

In our community, one grocery store and its staff are known for courtesy. They always greet customers, ask if they can help in any way, acknowledge you when checking out, and even offer to help take the groceries to your car. Another grocery store, also very prominent, rarely displays such forms of kindness. Guess which of the stores I prefer to visit?

왜 이런 차이가 존재할까? 그것은 바로 기업 내부 문화에 그 원인이 있다고 나는 생각한다. 모든 직원이 일정하고 일관된 방식으로 행동하도록 권면하고 훈련하는 기업 내부 문화말이다. 예의는 우연히 생겨나지 않는다. 여기서 가장 흥미로운 점은 다른 사람에게 예의를 갖추는 데는 아주 작은 노력이면 충분하지만, 그 혜택은 상당하다는 것이다.

Why the difference? I believe in most cases it is the culture of the business – training and expecting all employees to act in a certain, consistent manner. Courtesy does not happen by accident. What is most interesting is that it takes so little effort to be courteous to others, but the benefits are substantial.

성경에는 다른 사람과의 관계에서 예의가 얼마나 중요한지, 그리고 어떻게 예의를 나타내야 하는지, 그 원리를 언급하면서, 예의를 강조하는 구절들을 많이 볼 수가 있다. 그 중 몇 가지를 아래에 소개하려고 한다.

Many passages in the Bible talk about courtesy being extended, along with underlying principles for how and why it should be prominent in our interactions with others. Here are just a few of them:

상대방을 우선시하기. 다른 사람에게 예의를 갖추는 것은 그들이 존중받고 있음을 보여주는 것이다. *“아무 일에든지 다툼이나 허영으로 하지 말고 오직 겸손한 마음으로 각각 자기보다 남을 낫게 여기고 각각 자기 일을 돌볼뿐더러 또한 각각 다른 사람들의 일을 돌보아 나의 기쁨을 충만하게 하라”* (빌립보서 2:3-4)

Giving others priority. Showing courtesy toward others communicates that they are valued. *“Do nothing out of selfish ambition or vain conceit, but in humility consider others better than yourselves. Each of you should look not only to your own interests, but also to the interests of others”* (Philippians 2:3-4).

대접받고 싶은 대로 다른 사람들을 대접하기. 어떤 사람이 예수님에게 하나님은 그의 백성이 어떻게 하기를 바라시냐고 물었을 때 예수님은 그 답은 복잡하지 않다고 하시면서, *“네 마음을 다하고 목숨을 다하고 뜻을 다하고 힘을 다하여 주 너의 하나님을 사랑하라”* 하셨고, 그에 더하여, *“둘째는 이것이니 네 이웃을 네 자신과 같이 사랑하라 하신 것이라 이보다 더 큰 계명이 없느니라”* 하셨다. (마가복음 12:29-31) 그렇다면 당신은 사람들이 어떻게 당신을 예의 있게 대하기를 바라는가?

Treating others as you would want to be treated. When someone asked what God expects of His people, Jesus Christ said the answer was not complicated. In addition to the command to, *“Love the Lord your God with all your heart and with all your soul and with all your mind and with all your strength,”* He said, *“The second is this: ‘Love your neighbor as yourself.’ No other commandment is greater than these”* (Mark 12:29-31). How would you like people to respond courteously to you?

치열한 경쟁 사회 속에서 스스로를 차별화하고, 이윤 최우선주의와 이윤 외 것들은 뒷전으로 여기는 비즈니스 시장에서 사람들에게 진정한 관심과 배려를 보여준다면, 그것은 당신과

당신의 기업을 특별하게 보이게 할 수 있다. “아무도 비방하지 말며 다투지 말며 관용하며
범사에 온유함을 모든 사람에게 나타낼 것을 기억하게 하라” (디도서 3:2)

Setting ourselves apart in a highly competitive working environment. In the marketplace, where profits are often paramount and everything else is considered of much lesser importance, demonstrating genuine concern and interest in others can make us – and our companies – stand out. “...*to be kind and conciliatory and gentle, showing unqualified consideration and courtesy toward everyone*” (Titus 3:2, Amplified).

묵상과 토론

Reflection/Discussion Questions

1. 비즈니스 환경에서 최근에 누군가 당신에게 진정한 예의를 보여준 적이 있었나요? 그것이 당신에게 어떤 기분을 느끼게 했나요? 당신은 그것에 어떻게 반응했나요?
Think of a recent example of a time when someone in a business setting demonstrated genuine courtesy toward you. How did that make you feel? How did you respond?
2. 일반적으로 대다수의 기업에서 예의가 중요한 기업 운영 철학으로 받아들여지지 않는데, 그 이유가 무엇이라고 생각하나요?
Why do you think that in many businesses, the importance of showing courtesy is not part of their operational philosophy? Do you believe that makes that much of a difference in building and maintaining a strong organization? Why or why not?
3. 당신의 회사나 조직에서는 고객이나 거래처 뿐만 아니라 직원과 공급업체 등 모든 관련인들에게 진심 어린 예의를 보여주는 것에 우선순위를 크게 두고 있나요? 답해보세요.
In your own company or organization, is the sincere display of courtesy toward others – not just customers and clients, but also employees and suppliers – given a high priority? Explain your answer.
4. 예의가 우선시되지 않는 기업 환경에서 사람들에게 예의가 가진 놀라운 가치를 어떻게 장려하고 확산시켜 갈 수 있다고 생각하나요?
How do you think the value of expressing courtesy toward others can be encouraged and cultivated, especially in businesses where it is not prioritized?

※참고: 성경에서 이 주제에 관련된 내용을 더 알고 싶다면, 아래구절을 참고하세요.

NOTE: If you have a Bible and would like to read more consider the following passages:

누가복음 7:36-47; 로마서 12:9-13, 17-18; 디도서 3:2; 베드로전서 3:15-16

Luke 7:36-47; Romans 12:9-13,17-18; Titus 3:2; James 3:17; 1 Peter 3:15-16

- **(누가복음 7:36-47) 36** 한 바리새인이 예수께 자기와 함께 잡수시기를 청하니 이에 바리새인의 집에 들어가 앉으셨을 때에 **37** 그 동네에 죄를 지은 한 여자가 있어 예수께서 바리새인의 집에 앉아 계심을 알고 향유 담은 옥합을 가지고 와서 **38** 예수의 뒤로 그 발 곁에 서서 울며 눈물로 그 발을 적시고 자기 머리털로 닦고 그 발에 입맞추고 향유를 부으니 **39** 예수를 청한 바리새인이 그것을 보고 마음에 이르되 이 사람이 만일 선지자라면 자기를 만지는 이 여자가 누구며 어떠한 자 곧 죄인인 줄을 알았으리라 하거늘 **40** 이르시되 빚 주는 사람에게 빚진 자가 둘이 있어 하나는 오백 데나리온을 졌고 하나는 오십 데나리온을 졌는데 예수께서 대답하여 이르시되 시몬아 내가 네게 이를 말이 있다 하시니 그가 이르되 선생님 말씀하소서 **41** 이르시되 빚 주는 사람에게 빚진 자가 둘이 있어 하나는 오백 데나리온을 졌고 하나는 오십 데나리온을 졌는데 **42** 갚을 것이 없으므로 둘 다 탕감하여 주었으니 둘 중에 누가 그를 더 사랑하겠느냐 **43** 시몬이 대답하여 이르되 내 생각에는 많이 탕감함을 받은 자니이다 이르시되 네 판단이 옳다 하시고 **44** 그 여자를 돌아보시며 시몬에게 이르시되 이 여자를 보느냐 내가 네 집에 들어올 때 너는 내게 발 씻을 물도 주지 아니하였으되 이 여자는 눈물로 내 발을 적시고 그 머리털로 닦았으며 **45** 너는 내게 입맞추지 아니하였으되 그는 내가 들어올 때로부터 내 발에 입맞추기를 그치지 아니하였으되 **46** 너는 내 머리에 감람유도 붓지 아니하였으되 그는 향유를 내 발에 부었느니라 **47** 이러므로 내가 네게 말하노니 그의 많은 죄가 사하여졌도다 이는 그의 사랑함이 많음이라 사함을 받은 일이 적은 자는 적게 사랑하느니라
- **(로마서 12:9-13) 9** 사랑에는 거짓이 없나니 악을 미워하고 선에 속하라 **5** 네 길을 여호와께 맡기라 그를 의지하면 그가 이루시고 **10** 형제를 사랑하여 서로 우애하고 존경하기를 서로 먼저 하며 **11** 부지런하여 게으르지 말고 열심을 품고 주를 섬기라 **12** 소망 중에 즐거워하며 환난 중에 참으며 기도에 항상 힘쓰며 **13** 성도들의 쓸 것을 공급하며 손 대접하기를 힘쓰라
- **(디도서 3:2) 2** 아무도 비방하지 말며 다투지 말며 관용하며 범사에 온유함을 모든 사람에게 나타낼 것을 기억하게 하라

- **(베드로전서 3:15-16) 15** 너희 마음에 그리스도를 주로 삼아 거룩하게 하고 너희 속에 있는 소망에 관한 이유를 묻는 자에게는 대답할 것을 항상 준비하되 온유와 두려움으로 하고 **16** 선한 양심을 가지라 이는 그리스도 안에 있는 너희의 행위를 욕하는 자들로 그 비방하는 일에 부끄러움을 당하게 하려 함이라

이번 주 도전

Challenge for This Week

1 점(가장 낮음)부터 10 점(가장 높음)까지를 예의 측정표를 만들어서 당신 자신에게 점수를 매긴다면 몇 점일 거라고 생각하나요?

If you were to grade yourself on the 'courtesy scale' from 1 to 10, with 1 being the lowest and 10 the highest, what do you think would be your score?

만약 다른 사람들을 대하는 당신의 예의 점수에 아직 향상의 여지가 남아있다고 생각된다면, 그 방법을 찾아보세요. 이에 대해 신뢰할 만한 사람이나 소그룹에게 조언과 도움을 구해보세요. 그 과정에서 예의 문제에서 개선이 필요한 누군가를 도와줄 수도 있을 것입니다. 잠언 27:17 "철이 철을 날카롭게 하는 것 같이 사람이 그의 친구의 얼굴을 빛나게 하느니라" 라는 말씀처럼 말입니다.

If you believe your rating in terms of courtesy toward others could be higher, consider ways in which you could improve. Ask for the advice and counsel of someone or a small group that you trust. In the process, you might be able to help someone else who also needs to improve in showing courtesy toward others. As Proverbs 27:17 says, "As iron sharpens others, so one man sharpens another."

※출처: CBMC INTERNATIONAL

※번역 및 편자: 서진희 <기독교전문 서적 번역가, 제 21 회 한국기독교 출판문화상 수상작 번역, 영어프렌드 미국원어민 온라인 어학원 대표>