

소롭티미스트는 여성과 소녀들에게 경제적 자구능력을 키우는 교육과 트레이닝 기회를 제공하는 글로벌 봉사 단체입니다.

**국제 소롭티미스트 미주연합회**

갈등이 발생했습니까? 클럽솔루션팀을 결성해 보십시오.

Best for Women®, 2014년 제2호



인생에 있어 갈등이란 늘상 일어나기 마련입니다. 가정과 직장에서, 그리고 소롭티미스트 클럽 안에서도 갈등은 존재합니다. 우리 클럽들은 전 세계 곳곳에 소재하고 있기 때문에 그야말로 다양한 사람들로 구성되어 있습니다.

클럽의 구성원은 각양각색의 성격, 필요사항, 관심사, 스타일을 지닌 사람들입니다. 이처럼 다양성을 지닌 조직에서는 서로 간의 차이점을 해소하고 다함께 잘 "즐길 수 있는" 방법을 배우기가 쉽지 않습니다. 구성원 간의 필요사항과 선택사항이 각기 다를 경우 조직 내 역학 관계와 패턴이 달라지면서 갈등을 야기할 수 밖에 없습니다.

갈등은 구성원의 만족도와 회원 모집, 회원 유지 노력에 큰 영향을 미칩니다. 갈등에 효과적으로 대처하지 못한다면 피해가 유발될 수도 있습니다. 목표들 간에 갈등이 있다면 그것이 개인 간의 갈등으로 금세 비화될 소지가 다분합니다. 팀워크도 와해되고 맙니다. 또한 재능을 제대로 활용하지 못하고 사람들이 서로 뭉치지 않게 됩니다.

예를 들어, 누군가가 우리 단체의 사명에 지나친 열정을 보인다든가 위원회 회의 중에 나온 발언에 무심했다든가 하는 상황에서 갈등이 생겨 납니다. 대부분의 사람들은 갈등 관계를 달가워 하지 않습니다. 하지만 갈등이라고 해서 꼭 나쁜 것만은 아닙니다. 갈등을 통해 새로운 아이디어가 도출되고 커뮤니케이션 및 인간관계 능력을 키울 수 있기 때문입니다.

갈등에 효과적으로 대처하는 한 가지 방법은 리전 내 클럽들 사이의 사안을 해결할 동료 중재자를 설정하는 것입니다. 클럽이나 리전에 동료 중재자를 한 명씩 지정해서 사람들 간에 갈등이 생길 경우 이들 사이에서 중재 역할을 하도록 합니다. 뛰어난 커뮤니케이션 능력을 지니고 공정성과 존중심, 신뢰성, 공감 능력이 있으며 완전히 중립적 입장을 취할 수 있는 사람이 이 역할을 맡아야 합니다. 맨 처음에 중재자가 갈등 관계에 있는 양측을 따로 만나 각자의 입장을 들어 봅니다. 그 다음에는 양측을 한 자리에 모이게 해 해결책을 제시한 다음 갈등을 풀 수 있는 계획을 효과적으로 짜 냅니다.

록키 마운틴 리전에서는 이와 같은 위원회가 아주 잘 운영되고 있습니다. 폴라 보어딩과 마고 하트먼은 "클럽솔루션팀"에서 활동하며 문제 해결 능력을 연마해 왔습니다. 폴라는 미국 와이오밍 주 SI/코디 회원으로, 최근 SIA 위원회에서 활동했으며 현재는 부동산 개발 부문에서 일하고 있습니다. 마고는 SI/미국 네브래스카 주 스코츠 블러프 카운티 소속 회원으로, 지난 2000~2002년 기간 중에 록키 마운틴 리전 총재직을 맡았고 현재는 복지 분야에서 활동하고 있습니다.

2010~2012년 기간 중에 록키 마운틴 리전 총재직을 맡았던 재니스 피츠의 요청에 따라 갈등, 방향 부재, 회원 수 감소와 같은 문제점을 겪는 클럽들에게 도움이 되고자 클럽솔루션팀이 결성되었습니다. 재니스는 리전 내 다른 클럽들이 성장에 방해를 받거나 클럽의 존속을 위협할 만한 문제점을 겪을 경우 이를 해결해 줄 도움을 제공하는 것이 좋겠다고 생각했습니다.

클럽솔루션팀은 클럽 내에서 무슨 일이 벌어지고 있는지를 알아 내기 위해 사태를 심층 파악하고 질문들을 던집니다. 이 팀이 문제를 해결해 주는 것은 아닙니다. 하지만 미결 문제들이 무엇인지 밝혀 내고, 변화를 이룰 수 있는 대안을 알려 주며, 앞으로 밟아야 할 단계들을 제시합니다. 또한 클럽 안에서 현재 무슨 일이 벌어지고 있는지에 대해 상당한 시간을 들여 클럽들과 대화를 나눕니다.

"우리의 철학은 어떤 문제가 있을 경우 정면으로 부딪히는 것입니다. 대다수의 사람들은 이같은 정면 대응에 불편해 하지만, 실제로 시도해 보면 그 효과가 좋다는 사실을 깨닫게 됩니다."라고 폴라는 설명합니다.

"문제를 제대로 이해하기 위해 모든 관련 당사자의 목소리에 귀 기울이는 것이 우리의 목표입니다. 우리는 난상토론을 하고, 질문과 답변을 주고받으며, 깊이 생각해 보고, 또 다른 질문을 던집니다. 모든 질문이 다 나왔다고 생각되는 순간에도 늘 또 다른 질문을 생각해 냅니다."라고 마고는 이야기합니다.

한번은 어떤 클럽에서 아무도 회장직을 맡지 않으려는 상황이 벌어졌습니다. 이에 대해 클럽솔루션팀은 그 이유를 곰곰히 따져 봤습니다. 클럽 구조 때문에 그러한지? 회원들이 미팅을 하는 방식 때문에 그러한지? 변화에 저항하는 심리 때문에 그러한지? 이같은 고민 끝에, 결국 아무도 지도부 자리를 맡으려 하지 않는 몇 가지 이유가 있음을 알아 냈습니다.

그 중 하나는 이 클럽을 지도하는 데 필요한 우리 소롭티미스트에 관한 지식을 회원들이 버거워 했다는 사실입니다. 그래서 클럽솔루션팀에서는 이들이 필요로 하는 정보를 온라인으로 바로 찾아볼 수 있는 SIA 웹사이트 해당 부분에 있는지를 알려 주었고, 특히 클럽 관리 페이지가 주요 도움자료가 된다고 일러 주었습니다. 또한 리전 이사회 이사들과 지부 디렉터들이 소롭티미스트 프로그램과 절차들에 대해 잘 알려 줄 수 있다는 점도 재확인시켜 주었습니다.

또 하나의 이유는 오랜 시간을 할애하기가 싫어서였는데, 이를 해결하기 위해 클럽솔루션팀에서는 이사회 이사들과 클럽 회원들에게 업무를 효과적으로 위임해 이들이 모두 클럽 활동에 참여하고 책임을 공유하며 기여 활동을 보상해 주는 환경을 조성한다는 해결책을 알려 주었습니다.

끝으로, 미팅을 이끌어 나갈 만한 자신감이 없다는 이유가 밝혀졌는데, 이에 대해 클럽솔루션팀에서는 클럽의 미팅 의제를 검토한 다음 미팅이 원활히 진행되도록 함으로써 두려움을 덜어 주는 동시에 효과적인 미팅이 어떻게 이루어질 수 있는지를 보여 주는 모범 사례를 반영한 여러 변화를 제시했습니다. 또한 미팅이 하나의 즐거운 경험이 될 수 있다는 중요한 사실을 알려 주었습니다. 즉 미팅이란 클럽을 운영하는 복잡하고 형식적인 자리가 아니라 소롭티미스트들이 한 자리에 모여 함께 사명을 달성해 가는 즐거운 모임이라는 사실 말입니다. 클럽솔루션팀에서는 이들 회원이 미팅에서는 보다 큰 그림에 해당하는 사안들에만 집중할 수 있도록 클럽에서 일어나는 대부분의 사안에 대한 대처는 이사회 이사들의 도움에 효율적으로 의지할 것을 독려했습니다.

록키 마운틴 클럽솔루션팀에서는 회원들이 이미 존재하는 문제를 회피하는 한편 해당 문제를 무시해 버리면 상황이 저절로 나아질 것이라고 생각한다는 느낌을 받았습니다. 그러나 문제를 회피하는 것은 일시적인 도피처일 뿐, 더 많은 문제가 겹겹이 쌓이기 십상입니다.

"표면에 드러나는 문제는 사실 큰 문제가 아닙니다. 드러나지 않는 문제들이 쌓이고 쌓여 갈등을 일으키는 것입니다"라고 폴라는 설명합니다.

"해결책은 우리가 아니라 회원들 스스로에게서 나오는 것입니다. 왜냐 하면 클럽 자체가 바로 그들의 것이니까요. 어떤 해결책이 효과가 있는지 그 여부를 파악하는 것은 여전히 클럽 자체가 책임질 문제입니다. 그리고 나서 효과적인 해결책으로 성공을 거두었다면 이를 자축하고, 그렇지 않았다면 다른 해결책을 모색하면 되는 일입니다.

갈등은 저마다 다르며 그 결과도 상황마다 천차만별이라는 사실을 염두에 두시기 바랍니다. 소개해 드린 사례들에서 교훈을 얻으신 다음, 혹시라도 귀 클럽에서 갈등이 생긴다면 그 교훈을 실천하시기 바랍니다. 그리고 갈등에 즉각 대처하고, 커뮤니케이션을 하며, 해결책을 만들어 냄으로써 모든 관련 당사자에게 만족스러운 결과를 제공할 수 있는 팀을 활용해 보시기 바랍니다.