

힘든 문제에 대처하는 방법

힘든 문제를 해결하는 데엔, 마술같은 공식은 존재하지 않습니다. 아래에 제공된 제안들은 문제의 본질이 무엇인지에 대한 감각을 익히도록 도움을 주고, 그 문제를 해결하는데 체계적이고 근본적인 사항들을 제공할 것입니다

문제를 해결하기 위해 고심하고 있을 때, 다음과 같은 제안들을 고려하시기 바랍니다.

1. 항상 비공식적으로 먼저 문제를 해결하기 위해 힘써라. 많은 분쟁들이 비공식적인 토론으로 해결 가능하다. 이런 과정을 통해, 스트레스가 쌓이고, 시간이 들며, 적대적이고, 공식적인 과정을 피할 수 있다. 더 나아가, 많은 (전부다는 아니지만) 공식적인 대학내 분쟁 해결 정책들은 그러한 비공식적인 분쟁 해결 노력을 먼저 요구한다.
2. 사람이 아니라, 문제에 중점을 둔다. 문제를 해결하기 위해 노력을 기울이고, 사람에게 대해서는 관대할 필요가 있다. 그 사람을 잠정적인 파트너로 보거나, 문제를 해결하는데 도움을 줄 수 있는 사람으로 여긴다면 훨씬 큰 성공을 이룰 수 있을 것이다.
3. 확신을 가지고 행동하되, 공손해라. 사교적이고 공손함을 보이는 행동은 당신의 목표나 문제를 해결하는데 필요한 누군가의 협력을 구하는데 상당한 도움이 된다.
4. 당장의 문제에 초점을 맞추어라. 현재 진행중인 프로젝트에 관해 호소를 하고 싶다면, 어떻게 당신의 부서가 조직화되고, 관리되는지에 관한 불평을 늘어 놓는것은 바람직하지 못하다. 그러한 문제들은 다른 장소나, 그 후에 다시 제기하는 것이 좋다.

5. 미팅이 잡혔을 경우에는 거기에 대비하여 준비를 한다. 문제를 해결하는 것과 관련된 미팅에서, 당신이 얻고자 하는 것이 무엇인지를 파악한다. 새로운 정책이나 절차가 이루어지길 바라는가? 현 정책상에서 예외를 찾길 바라는가? 아니면 누군가의 행동이 변화하길 바라는가? 당신이 무엇을 원하는지 알지 못한다면, 당신은 그 미팅에서 아무것도 얻지 못할 것이다. 문제를 해결하기 위해 시도하는 방법은 문제의 본질과 목적에 따라 달라진다.
6. 다른 사람의 입장에서 생각해 보라. 다른 관점에서 예상하고 고려해 보라. 대부분의 사람들은 공정하고자 애쓴다. 만약 당신이 다른 이들의 관점을 이해한다면, 아마 당신은 양쪽 모두의 이익에 상충하지 않는 결과를 얻을 수 있는 방법을 모색할 수 있을 것이다.
7. 당신이 개인적으로 누군가와 대화를 하는데 편안함을 느끼지 못한다면, 당신이 어떻게 느끼고 있고, 또 당신이 생각하기에 적절한 대안 방안이 무엇인지 설명하는 편지를 보내라. 말하고자 하는 요점을 명확하게 밝히고, 각각의 요점에 대한 서면상의 답을 요구하라. 만약 당신이 주요한 요점을 잊었거나, 후에 몇가지를 추가하고자 한다면, 추가 서신을 보내라.
8. 구체적으로 서술하라. 만약 불만 사항을 말한다면, 문제시 되는 사항들을 만들어, 각각의 사항들에 따른 답변을 요구하라. 이러한 절차는 적절하고 완전한 답변을 받는데 도움을 줄 것이다.
9. 언어 사용에 신중해라. 만약 당신이 다른 사람을 비난하고, 그 사람을 방어적으로 만들거나, 적대적으로 느끼게 만든다면, 목소리의 톤이나 당신이 말하고자 하는 내용은 당신의 의도와는 다르게 될 것이다. 다른 사람의 동기나 의도에 관해 추측하지 말고, 행동의 결과와 당신에게 미칠 영향에 중점을 두어라. 학생의 예를 들어본다면, 학점을 염려하는 학생은

다음과 같이 말할 수 있다: “어떻게 해서 이런 학점을 받게 되었는지 이해가 되지 않습니다; 저는 다음과 같은 이유로 제가 B 를 받을 수 있는 모든 조건을 충족시켰다고 생각합니다.” 라는 말은 “교수님은 저에게 불공정하게 성적을 주셨어요.”라고 말하는 것보다 훨씬 효과적이다. 첫번째 대화에서는 본인의 걱정과 자신의 위치를 지지할 수 있는 증거를 제공한다. 하지만, 두번째 대화는 단지 불평을 하거나, 교수님을 공격하는 것으로 밖에 여겨지지 않는다. 이러한 대화는 당신이 얻고자 하는 하는 결과를 얻기보다는 대화의 종결을 의미한다.

10. 사람들에게 당신이 제기한 문제점들을 고민할 시간을 주어라. 항상 즉각적인 반응을 요구하지는 마라. 서면으로 글을 쓰는것이 이러한 문제를 해결 할 수 있는 한 방법이다. 당신이 일정 기한동안 답변을 받지 못한다면, 그들에게 다시 연락 할 수 있다는 사실을 주지시켜라. 그들이 첫번째에 당신의 요구를 거절하더라도 다시 사람들에게 재차 확인 과정을 거쳐라. 생각할 시간이 주어진다면, 그들도 그들의 마음을 바꿀지도 모른다.
11. 당신이 고민하고 있는 사안들을 어떻게 표현 할 것인가에 관해 고려해 보라. 만약 e-mail 을 사용하고자 한다면, 바로 그 메시지를 보내지 마라. 그 메시지를 저장한 후, 그 사안을 재고하고, 메시지 톤을 다시 한번 확인하고 난 다음 보낸다. E-mail 메시지는 때론 짧기 때문에, 오해를 살 여지가 있다. 당신이 다른 사람에게 어떤 e-mail 메시지를 보내는지 주의를 기울일 필요가 있다.
12. 반복되거나, “기록에 남길” 바라지 않는 용건은 메일을 통해 보내지 않는 것이 좋다. 만약 당신이 기밀혹은 민감한 성격의 사안에 관련되어 있다면, e-mail 은 사용하지 마라.

13. 늘 선택 가능성을 열어놓고 배수진을 치지 마라. 문제가 해결 될 때까지는 당신이 해야 할 모든 책임을 다하라.
14. 창조적이고 협상안에 늘 열린 마음으로 대하라. 두 편이 서로 상충하는 의견을 가지고 있고, 그 어떤 해결 방안도 없을 때, 가장 좋은 해결책은 타협하는 것일 것이다.
15. 만약 어떤 사람이 좋은 의도에서 실수를 한 것 같다면, 그 혹은 그녀의 체면을 세워주어라; 그에게 그 상황을 무리없이 빠져나갈 수 있는 여유를 주어라.
16. 불만 사항이나 문제와 관련되어 발생한 모든 것들을 (날짜, 시간, 장소, 사람, 토론된 사항등) 기록하도록 애써라.
17. 조직내의 체계를 따르는 것이 좋다. 당신이 어떤 사람과 혹은 어느 한 부서와 문제가 생긴다면, 문제가 생긴 그 사람이나 그 부서와 우선 문제를 해결하는 것이 좋다. 조직내의 체계내에서 문제를 해결하기 전에 상급 기관에 편지를 쓰는 것은 일반적으로 빠른 문제 해결과는 거리가 멀다.
18. 당신이 처한 상황을 잘 이해할 수 있는 사람을 찾아라; 그런 사람은 당신의 불만을 이해하고 신임을 하게 될 것이다. 하지만, 그룹으로 일을 할 경우, 당신이 불만을 가지고 있는 상대가 방어적으로 되지 않도록 별도의 조심을 하는 것이 좋다.
19. 대화하기에 적절한 시간을 택하라. 사람이 많은 복도에서 대화를 나누거나, 그 사람이 좋지 못한 상황에 놓여있다는 것을 알고 있는 상황에서 대화를 시도한다면, 문제를 해결하거나, 민감한 문제에 관해 의견을 나누기엔 좋은 시간은 아니다.

20. 만약 당신이 필요한 것이 정보뿐이라면, 불평을 늘어놓지 말라. 또한 그 대화를 기밀로 부치고, 그 사실을 사전에 알려서 아무런 오해를 사지 않도록 해라.

21. 복수를 할 생각을 버려라. 만약 당신과 대치 관계에 있는 누군가에게 “교훈을 가르쳐주겠다” 라고 결정하는 순간, 빠르고 만족스러운 결과를 얻기는 힘이 들 것이다.

원본을 보고자 하시는 분은 다음의 웹페이지를 참조하시기 바랍니다.

http://www.uiowa.edu/~ooombuds/dealing_with_a_difficult_problem.htm

Translated by Yousun Shin (yousun-shin@uiowa.edu, 319-335-2461), Language Consultant, University of Iowa, Cultural Linguistic Services, February, 2007