

끝없이 사랑하라

리더 자신의 목표가 아니라 조직이 추구해야 할 절대자 혹은 조직의 공동목표에 도전해야 한다. 자신의 리더십에 의지하는 것이 아니라 조직의 가치를 극대화하는 데 모든 초점을 맞추는 조정자로서의 자세야말로 진정한 '서번트 리더'의 모습이기 때문이다

《포천》은 해마다 가장 존경받는 기업과 CEO를 커버스토리로 뽑는다. 편집자 토머스 스투어트가 한번은 다음과 같은 말을 남겼다.

“우리의 목록에 들기 위해서 리더들이 반드시 실천해야 할 덕목이 있다. 아이러니컬하게도 투자자들이 금기사항으로 꼽는 항목이기도 하다. 그것은 바로 사랑에 빠지는 것이다.”

종교적인 냄새가 물씬 풍기는 이 《포천》의 선발 기준은 가장 존경받는 기업이 되기 위한 필요조건이 바로 가슴으로 경영하는 CEO라는 것을 의미한다. 이러한 '사랑'을 실천하는 대표적인 CEO가 사우스웨스트항공사의 허브 켈러허 회장이다. 그는 갑자기 나타나 고객에게 직접 땅콩을 선물하기도 하고 따스한 포옹과 키스를 선사하기도 한다.

따뜻한 가슴으로 경영하는 태도 필요

'서번트 리더십'으로 유행화할 수 있는 이들이 보여주는 성공패턴의 특징 중 중요한 것은 역삼각형의 파워 구도다. “리더가 가장 높은 곳에 위치하는 피라미드형 조직구조의 발상에서 벗어나 리더가 가장 낮은 곳에서 후원하는 역삼각형 구조를 받아들인다.”는 점이다.

고객과 직접 대면하는 현장의 직원들이 회사의 경쟁력에 결정적인 역할을 한다는 사실을 인정하는 사고방식이다. 또 이들은 네트워크형 조직 구조를 선호한다. 명령체계를 분산시킴으로써 권한을 이양해 직원들의 독자성과 자율성을 최대한 이끌어낸다. 이를 바탕으로 일상적인 조직 운용에 대한 책임을 줄이고 장기적인 전략수립과 평가에 시간과 정보를 투입한다. 그럼으로써 심리적인 결단을 할 수 있는 여유를 찾을 수 있게 되는 것은 덤이다. 이해관계자의 요구를

파악하고 서로 공생 할 수 있는 방향으로 조직을 이끄는 데 전력하는 모습도 서번트 리더들의 성공패턴 중 하나이다. 좋은 가치를 갖고 이해관계자를 대하면 그들은 도움이 되고 싶어하는 좋은 정보를 제공해 주게 되고 기꺼이 협력자가 되기를 원하기 때문이다.

조직 공동목표에 최선을 다해야

서번트 리더가 되기 위해 필요한 실천 과제 중 가장 먼저 꼽을 수 있는 것은 가치관을 가지고 비전을 보라는 것이다. 기업은 조직의 사명을 충실히 지키는 데서 방향 감각을 유지할 수 있다. 때문에 무엇보다 중요한 것은 올바른 가치관을 갖고 미래에 대한 청사진을 제시하는 것이다. 다음으로 조직이 추구하는 대의를 목표로 리더십을 발휘하는 것이 중요하다. 서번트 리더가 자신의 개인적인 목적에 집착하게 되면 고객을 섬기는 기능을 제대로 이행할 수 없을뿐더러 구성원도 그러한 리더를 위선자라고 비판하게 될 것이다. 편견과 오만을 조심하고 항상 겸손한 태도를 유지하는 것, 작은 일에도 성실하게 임하는 자세 등도 필요하다.

이러한 서번트 리더가 추구하는 목표들은 무엇일까? 먼저 구성원 모두가 공감하는 좋은 가치를 추구하는 것이다. 봉사한다는 자세로 경영에 임하는 것은 좋은 가치를 추구하지 않고서는 불가능한 일이다. 또한 누가 덕을 보는가에 연연해하거나 리더 자신의 야망에 기대지 말아야 한다. 리더 자신의 목표가 아니라 조직이 추구해야 할 절대자 혹은 조직의 공동목표에 도전해야 한다. 자신의 리더십에 의지하는 것이 아니라 조직의 가치를 극대화하는 데 모든 초점을 맞추는 조정자로서의 자세야말로 진정한 서번트 리더의 모습이기 때문이다. 