

1. 사소함의 윤리의 의미

1. 사소함의 윤리의 의미

1) 사소함의 중요성

악마는 디테일에 있다.

[서양 속담 중]

신은 디테일에 있다.

[독일의 세계적 건축가인 미스 반데어로에]

천길 독도 개미구멍으로 무너진다.

[중국 속담 중]

모든 위대함은 작은 것들에 대한
충실함으로부터 기원한다.

[‘디테일의 힘’중에서, 왕중추, 2011]

1. 사소함의 윤리의 의미

1) 사소함의 중요성



산술적

$$100 - 1 = 99$$



직장생활


$$100 - 1 = \text{0 또는 마이너스}$$

“ 1%의 실수가 **100%의 실패**를 낳을 수 있다. ”

1. 사소함의 윤리의 의미

1) 사소함의 중요성

작은 일일 뿐이었는데!
이런 낭패를 보게 되다니!

- 
- 예 능력은 우수하지만
잘못된 이력서 관리로 입사에 실패
 - 예 팩스 하나를 잘못 보내 회사에 막대한
손해를 끼치는 경우
 - 예 현장 작업자의 사소한 부주의 때문에
수출물량 전체가 반입 거부되는 사태

1. 사소함의 윤리의 의미

1) 사소함의 중요성

무능한 사원과 유능한 사원 비교

무능한 사원

‘대충주의’,
‘적당주의’에서
탈피하지 못하는
경우가 많음



유능한 사원

세부적인 것을
중시하고
모든 업무를
꼼꼼하게 처리함



1. 사소함의 윤리의 의미

1) 사소함의 중요성

유능한 사원

무능한 사원

디테일

“ 개인·기업의 경쟁력, ”

디테일에 의해 좌우됨



1. 사소함의 윤리의 의미

1) 사소함의 중요성



1. 사소함의 윤리의 의미

1) 사소함의 중요성



1911년 남극정복에 도전한
아문센과 스콧의 운명은
악천후가 아니라
작은 행동이 갈랐다.

아문센의 광적인 규율,
일관성 있는 작은 행동

[<위대한 기업의 선택>의 저자 짐 콜린스]

1. 사소함의 윤리의 의미

2) 사소함의 윤리

직업윤리의 문제도 디테일, 즉 **‘사소함’**에 있다.

직장에서의 윤리적 위기

무의식적인
비윤리적
언어 사용

사소하지만
습관화된
비윤리적
행동

회사 내에서의
잘못된 관행

1. 사소함의 윤리의 의미

2) 사소함의 윤리

- 무의식적인 비윤리적 언어 사용

“

습관적으로 사용하는 언어를 통해
자기합리화가 이루어지고,
결국 비윤리적인 판단과 행동을 하게 되는 것

”

무의식적
언어 사용



자기
암시



본인 및
주변에
전염

1. 사소함의 윤리의 의미

2) 사소함의 윤리

- 무의식적인 비윤리적 언어 사용

“ 비윤리적인 판단과 행동을 불러옴 ”

항상 그렇게
해오지
않았나?

지시만
따르면 돼!

남한테 피해 주는 게
아니니까~

남들도
다 그렇게
하잖아!



1. 사소함의 윤리의 의미

2) 사소함의 윤리

- 사소하지만 습관화된 비윤리적 행동



- 영업직원이 사실과 다른 말을 하는 경우
- 고객이 원치 않는 제품을 판매하는 경우
- 고객에게 지킬 수 없는 약속을 하는 경우

1. 사소함의 윤리의 의미

2) 사소함의 윤리

- 사소하지만 습관화된 비윤리적 행동



집단 소송을 당해
2,700만 달러의 손해배상금
지급

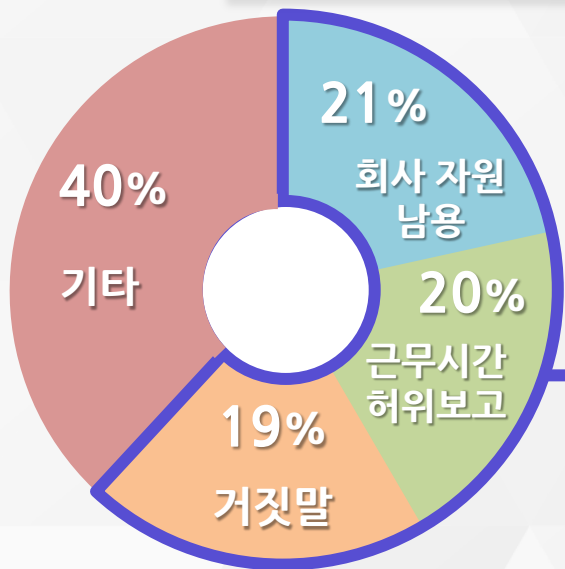
기업의 명성 무너짐

1. 사소함의 윤리의 의미

2) 사소함의 윤리

- 회사 내에서의 잘못된 관행

회사 내에서 가장 흔한 비윤리적 행동



동료의 비행 목인
직원의 44%

[2003년 미국 기업 대상 조사]

1. 사소함의 윤리의 의미

2) 사소함의 윤리

- 회사 내에서의 잘못된 관행

회사
재무 자원을
유용하는
행동

- 회사 전화로 사적인 국제전화
- 회사 사무용품을 집으로 가져가는 것
- 출장비 허위 정산

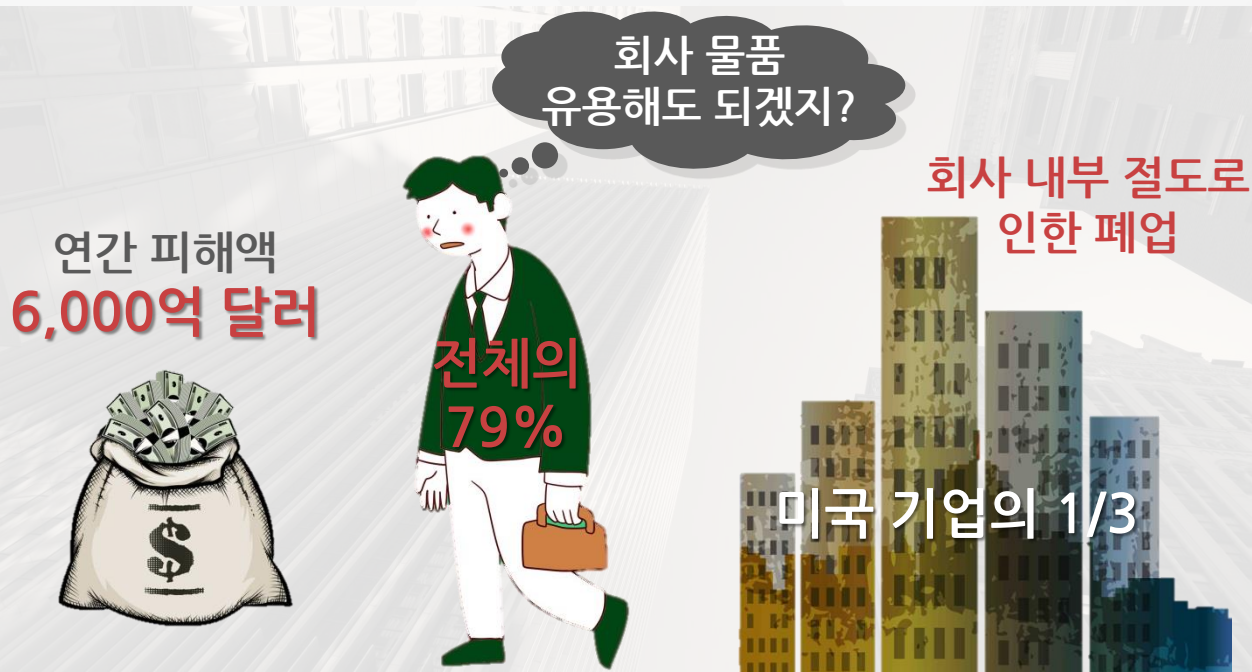
회사의
정보를
유출하는
행동

- 사업·마케팅·서비스 계획 유출
- 디자인 정보 유출
- 경쟁사에 영업비밀 유출

1. 사소함의 윤리의 의미

2) 사소함의 윤리

- 회사 내에서의 잘못된 관행




1. 사소함의 윤리의 의미

2) 사소함의 윤리


- 회사 내에서의 잘못된 관행

사적 이익 목적으로 기업의 자원 남용



잘 지내?
영국은 좋아?

혼자 있어서,
회사전화로!



출장비를 조금
올려 적어야지~

횡령 혹은 절도행위

“

윤리적 딜레마에 빠지지 않도록
직장 내 사소한 비윤리적인 말과 행동은 차단

”

2. 깨진 유리창의 법칙

2. 깨진 유리창의 법칙

1) '깨진 유리창의 법칙'이란?



2. 깨진 유리창의 법칙

1) '깨진 유리창의 법칙'이란?



2. 깨진 유리창의 법칙

1) '깨진 유리창의 법칙'이란?



한 번의 불쾌한 경험



한 명의 불친절한 직원



매장 벽의 벗겨진 페인트 칠

기업의 **사소한 실수**가 결국은 **기업을 쓰러뜨린다.**

2. 깨진 유리창의 법칙

1) '깨진 유리창의 법칙'이란?



〈깨진 유리창, 깨진 비즈니스〉의 저자 마이클 레빈

A햄버거 매장 화장실에
갔는데 휴지가 없다!

직원들이 고객 요구에
관심이 없다!

**논리적인
사고 과정**

전국 모든 A매장이
마찬가지일거야!

2. 깨진 유리창의 법칙

1) ‘깨진 유리창의 법칙’이란?

1% 고객 불만



100% 경영 실패



유클리드 계산법: $100 - 1 = 99$



비즈니스 세계 계산법: $100 - 1 = 0$

2. 깨진 유리창의 법칙

1) '깨진 유리창의 법칙'이란?



하나를 보면
열을 아는데,
여기 매장은 별로야

각각의 작은 부분에는
전체가 축약되어 있다는
환원주의(reductionism) 신봉

2. 깨진 유리창의 법칙

2) 관련 사례

경영전략이나 기업 비전에
많은 노력과 시간 투자

사소하나 치명적인 것들을
제대로 인식하지 못함

기업의 미래는 철학이나 전략의 부재가 아니라
작고 사소한 문제(깨진 유리창)에 달려 있음

2. 깨진 유리창의 법칙

2) 관련 사례

돈만 벌면
되지!



70억 달러가 넘는 거액의 투자손실을 냄



투자손실 은폐를 위해 정보 조작

- 동료의 계정암호 도용
- 가상의 거래 상대방과 헤지포지션을 취한 것으로 조작

[주식선물 트레이더 케르비엘]

2. 깨진 유리창의 법칙

2) 관련 사례

- 대응방식에 따라 위기에 벗어나 고객들의 신뢰를 얻고 오히려 존경 받는 기업으로 거듭나는 사례도 많음

존경 받는 기업들의 공통점

비윤리적인 징후들을
사전에 예방하는
기업 분위기

효율적으로 구축되어
있는
내부통제시스템

위기 발생 시 정직하고 신속한 대처로
오히려 전화위복의 계기를 만들기도 함

2. 깨진 유리창의 법칙

2) 관련 사례

윤리경영의 출발

내부통제를 통한 윤리적 업무 추진

“

윤리경영은
조직 내부에서의 윤리적 딜레마 인식과
그 해결에서 시작해야 하는 것

”

3. 하인리히 법칙

3. 하인리히 법칙

1) '하인리히 법칙'이란?

'1:29:300'

1

기업의 특정 제품이나 서비스에
불만을 갖고 소송을 제기한 고객

29

비슷한 이유로 강하게 항의했던 고객

300

인터넷 등에 악성 댓글을 단 고객

대부분의 사람들이 징후를 읽지 못하는 것이 문제!

[출처: '사고예방: 과학적 접근'중에서, 허버트 하인리히, 1931]

3. 하인리히 법칙

1) '하인리히 법칙'이란?

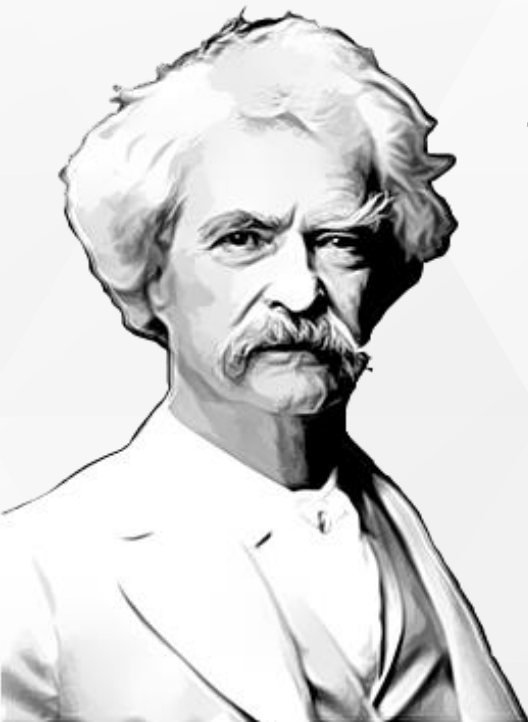


한 번의 대 실패,
대형사고,
멸망으로 이르는 길은
300번의 징후를 담고 있다.

[일본 도쿄대의 하타무라 요타로 교수]

3. 하인리히 법칙

1) '하인리히 법칙'이란?



우리는 그 일이 일어날 것이라는
사실을 모르기 때문이 아니라,

**그런 일이 일어나지
않을 것이라는 막연한 믿음**
때문에 위험에 처하게 된다.

[미국의 대문호, 마크 트웨인]

3. 하인리히 법칙

1) '하인리히 법칙'이란?



조금만 **주의**를 기울였다라면
충분히 막을 수 있었던 것을
돌이킬 수 없는 결과를 낳도록 만드는데 일조

3. 하인리히 법칙

2) 관련 사례

- 우리나라의 '원전 비리'



3. 하인리히 법칙

2) 관련 사례

- 우리나라의 '원전 비리'



원자력 발전소 3기의 **가동이 중단된 이유는?**



불량 제어케이블 때문

부품 검증업체가
시험 성적서 위조하여
원전에 납품하도록 한 것

3. 하인리히 법칙

2) 관련 사례

- 우리나라의 '원전 비리'

원전 부품 비리의 고리 뇌물



- 폐기 대상 부품에 페인트칠을 새로 한 후 새 것처럼 납품하거나 핵심 부품의 성능검사 서류 위조에 가담해 뒷돈을 받음
- 납품업체가 허위 시험성적서를 제출해도 확인하지 않음

3. 하인리히 법칙

2) 관련 사례

- 우리나라의 '원전 비리'

문제는 단순한 실수가 아니라
이런 부조리, 비리가 조직 내에 만연하다는 것

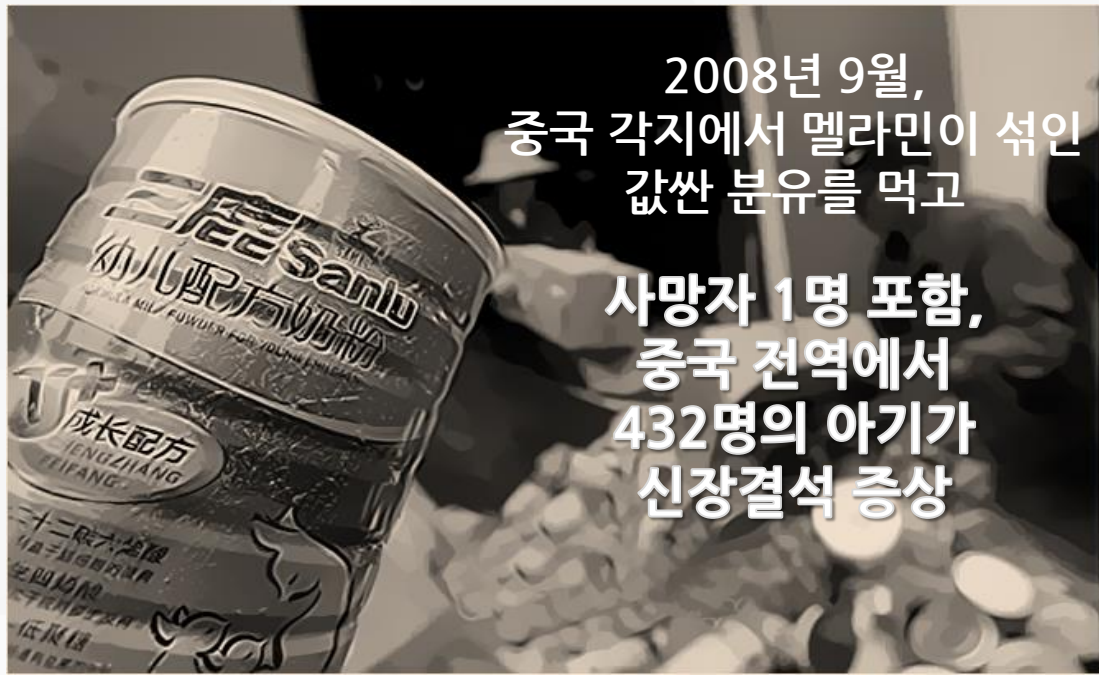
원전가동이 정지되는 초유의 사태 발생

사회적으로 2조 4000억 원 손실

3. 하인리히 법칙

2) 관련 사례

- 중국의 ‘멜라민 식품 파문’



2008년 9월,
중국 각지에서 멜라민이 섞인
값싼 분유를 먹고

사망자 1명 포함,
중국 전역에서
432명의 아기가
신장결석 증상

3. 하인리히 법칙

2) 관련 사례

- 중국의 ‘멜라민 식품 파문’



- 분유를 먹고 신장결석에 걸린 유아들에 관한 보고를 받음
- 실험을 통해 확인했지만 끝까지 은폐
- 피해 아동이 급증하자 700톤의 제품 리콜

리콜하기 전까지 판매된 분유의 수, 140만 개

잠재적 피해자 3만 명 이상으로 추산

3. 하인리히 법칙

2) 관련 사례

- 미국의 ‘포드와 파이어스톤의 소송 사건’



미국 내에서만 200명 이상 사망



3. 하인리히 법칙

2) 관련 사례

- 미국의 ‘포드와 파이어스톤의 소송 사건’

사건 초기 사망자 14명



포드와 파이어스톤은 소송이 제기될 때까지
2년 동안 상대방에 책임 전가



능장 대처의 결과 미국에서만 사망자 200명 이상

3. 하인리히 법칙

3) 하인리히 법칙의 의의

기업의 윤리적 위기

- 구성원들의 사소한 비윤리적인 의식과 언행을 방치할 때 발생

문제 현상이나 오류를
초기에 신속히
발견·대처

- 큰 재해 방지
- 성공적인 윤리경영의 초석 다짐